

Pesquisa de Satisfação Beneficiários

- IDSS -

Ano Base 2018



SUMÁRIO

01	INTRODUÇÃO	03
02	METODOLOGIA	05
03	PERFIL DA AMOSTRA	08
04	ATENÇÃO À SAÚDE	11
05	CANAIS DE ATENDIMENTO	21
06	AVALIAÇÃO GERAL	27
07	ESTATÍSTICAS	32
08	CONCLUSÕES	34



INTRODUÇÃO



AGÊNCIA DE PESQUISAS



INTRODUÇÃO

EMPRESA

A Zoom Pesquisas foi a empresa responsável pela execução desta pesquisa de satisfação, junto aos beneficiários da Unimed Inconfidentes, atendendo os critérios exigidos pela ANS.

RESPONSÁVEL TÉCNICO

Estatística: Priscila Alves Batista
CONRE: 9408-A



CENÁRIO

A Unimed Inconfidentes contratou uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos beneficiários, em atendimento aos critérios da Instrução Normativa DIDES 60/2015 da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

As informações obtidas possibilitarão atender as exigências da Dimensão 3 do Programa de Qualificação das Operadoras (PQO), além de trazer insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade dos serviços por parte das OPS e gerar subsídios para as ações regulatórias por parte da ANS.



OBJETIVO

Avaliar a satisfação dos beneficiários da Unimed Inconfidentes com os serviços prestados pela Operadora.



PÚBLICO-ALVO

Beneficiários da Unimed Inconfidentes, com 18 anos ou mais.

METODOLOGIA



AGÊNCIA DE PESQUISAS



METODOLOGIA



PESQUISA QUANTITATIVA

O método adotado é o quantitativo. Ele é especialmente projetado para gerar medidas precisas e confiáveis, permitindo uma análise estatística e projeção dos resultados.

Os critérios metodológicos adotados nesta pesquisa estão descritos na Nota Técnica.

INDICADORES

Para interpretação dos Resultados, adotou-se os seguintes indicadores:

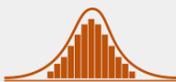
Top2Box: soma dos dois escores mais altos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

Bottom2Box: soma dos dois escores mais baixos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.



TIPO DA AMOSTRA

Probabilística e proporcional.



AMOSTRA E MARGEM DE ERRO

Total de entrevistas: 400
Erro de 4,8%, com nível de confiança de 95%, considerado um universo de 14.820 beneficiários com 18 anos ou mais.



TÉCNICA

Entrevistas por telefone (CATI).



INSTRUMENTO

Questionário estruturado fornecido pela ANS.



PERÍODO DA COLETA

De 27/03/2019 a 12/04/2019.



METODOLOGIA



CÓDIGO DE CONTROLE OPERACIONAL (CCO)

A equipe de entrevistadores atuou sob supervisão.

O controle de qualidade interno realizou escuta de 50% das gravações a fim de identificar a necessidade de substituição e ou reorientação dos entrevistadores. Todos os questionários foram devidamente criticados, garantindo 100% de consistência das respostas obtidas.

Dos 14.820 beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Inconfidentes, foram abordados no total 6.071 beneficiários identificados pelo Código de Controle Operacional (CCO) e classificados conforme exigência da ANS:

Status	Beneficiários contatados
i) Questionário concluído	426
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	155
iii) Beneficiário é incapacitado por limitações de saúde	77
iv) Não foi possível localizar o beneficiário	5.413
Taxa de respondentes	7%

Em relação ao item (i), 26 entrevistas foram excluídas pelo controle de qualidade por falhas operacionais ou por ter atingido a cota prevista em determinados estratos.

Em caso de recusa ou beneficiário incapacitado, itens (ii) e (iii), o entrevistador registrava a informação e o beneficiário era retirado da listagem.

Nas situações em que o beneficiário não foi localizado no momento do contato, item (iv), a informação também foi registrada. Foram realizadas até 3 tentativas de contato em dias e horários alternados. Caso não tenha sido possível localizar o contato, este era retirado da listagem e substituído por outro sorteado.

PERFIL DA AMOSTRA



AGÊNCIA DE PESQUISAS

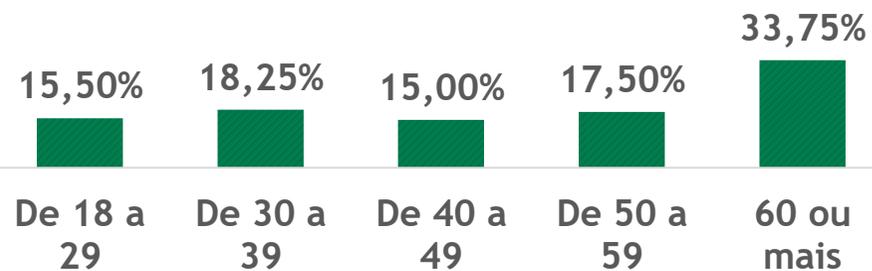
PERFIL DA AMOSTRA

GÊNERO

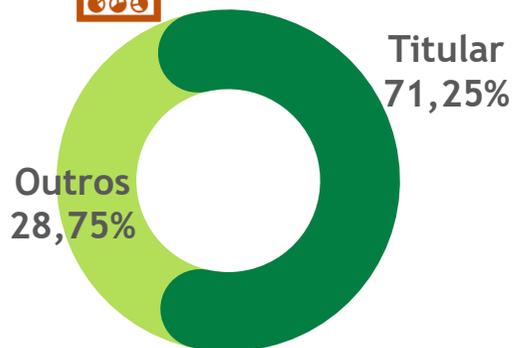


FAIXA ETÁRIA

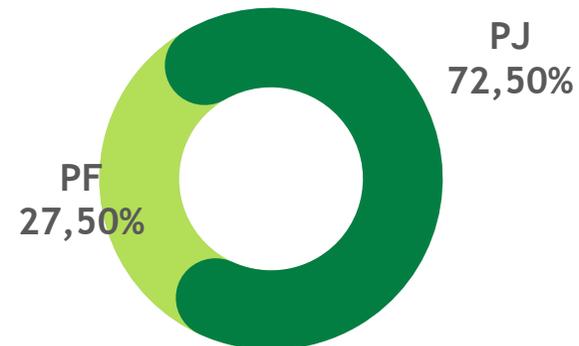
Idade Média
50 anos



PERFIL



PLANO

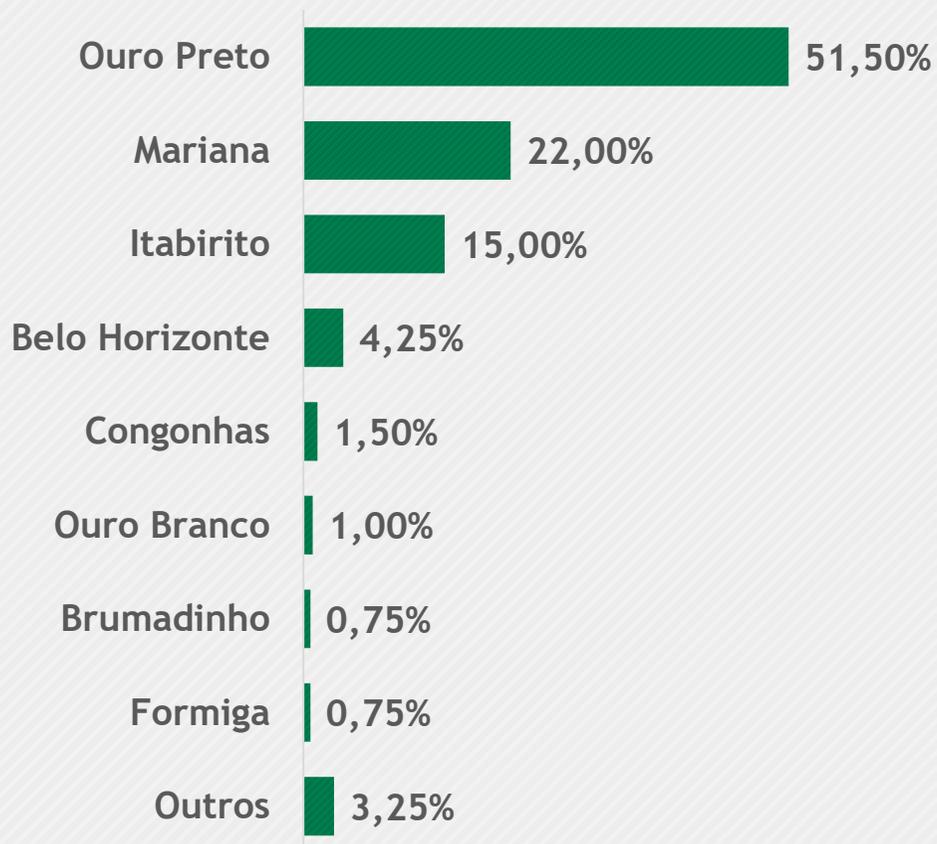


Base: 400 beneficiários
Margem de erro: 4,8%
Nível de confiança: 95%

PERFIL DA AMOSTRA



CIDADE



Base: 400 beneficiários
Margem de erro: 4,8%
Nível de confiança: 95%



ATENÇÃO À SAÚDE

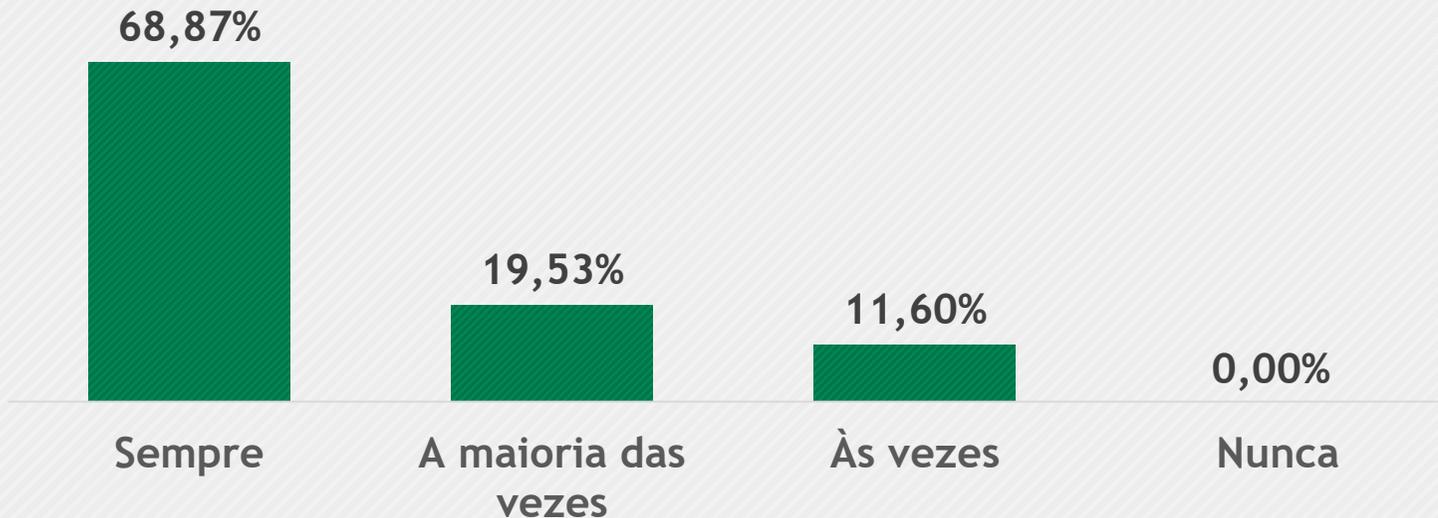


AGÊNCIA DE PESQUISAS

ATENÇÃO À SAÚDE



Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?



Top2Box



88,40%

Bottom2Box



11,60%

A maioria dos beneficiários conseguiu acesso aos cuidados de saúde por meio do plano quando necessitou. Pouco mais de um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento.

Nota: 21 entrevistados não precisaram de cuidados de saúde nos últimos 12 meses, o que representa 5% da amostra.

Base: 379 beneficiários

Margem de erro: 5,0%

Nível de confiança: 95%

ATENÇÃO À SAÚDE



Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

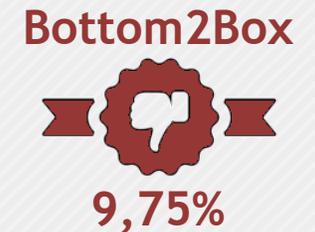
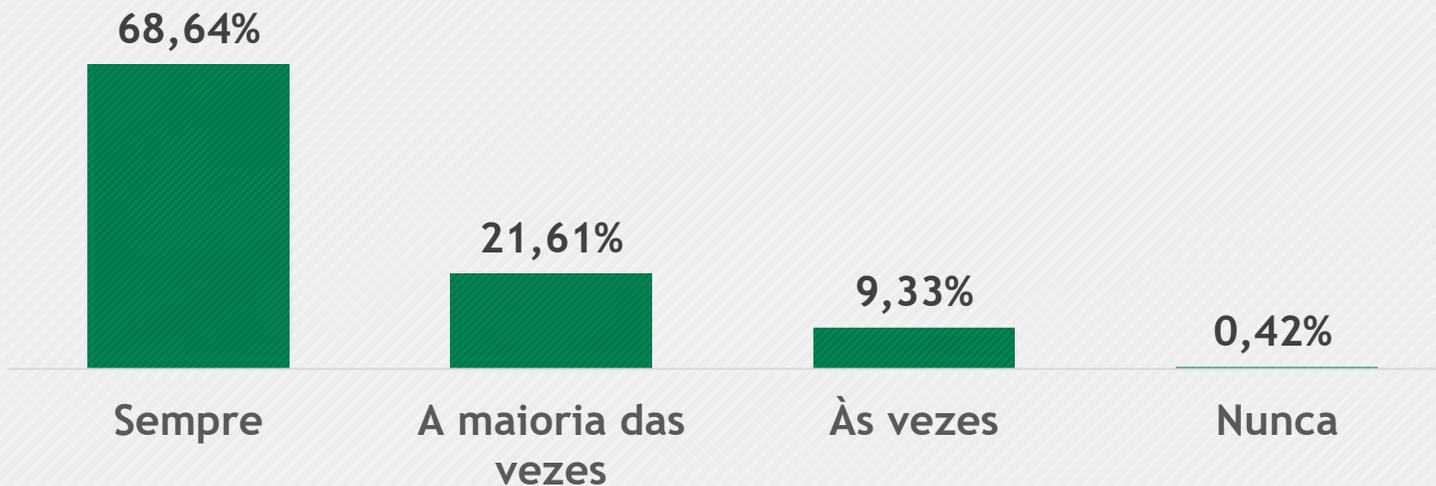
	Total	Plano		Gênero		Faixa Etária		
		PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 39	De 40 a 59	60 ou mais
Sempre	68,87%	69,85%	66,36%	75,64%	64,13%	61,98%	65,60%	78,20%
A maioria das vezes	19,53%	19,12%	20,56%	14,74%	22,87%	24,79%	20,00%	14,29%
Às vezes	11,60%	11,03%	13,08%	9,62%	13,00%	13,22%	14,40%	7,52%
Nunca	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<i>Base</i>	379	272	107	156	223	121	125	133

Top2Box	88,40%	88,97%	86,92%	90,38%	87,00%	86,77%	85,60%	92,49%
Bottom2Box	11,60%	11,03%	13,08%	9,62%	13,00%	13,22%	14,40%	7,52%

ATENÇÃO À SAÚDE



Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata (por exemplo caso de urgência ou emergência) com que frequência você foi atendido assim que precisou?



Pouco mais de dois quintos dos beneficiários não necessitaram de serviços de atenção imediata à saúde. Dentre aqueles que utilizaram, a maioria conseguiu acesso sempre ou na maioria das vezes que precisou de atendimento. Cerca de um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento.

Nota: 164 entrevistados não precisaram de atenção imediata nos últimos 12 meses, o que representa 41% da amostra.

Base: 236 beneficiários

Margem de erro: 6,3%

Nível de confiança: 95%

ATENÇÃO À SAÚDE



Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata (por exemplo caso de urgência ou emergência) com que frequência você foi atendido assim que precisou?

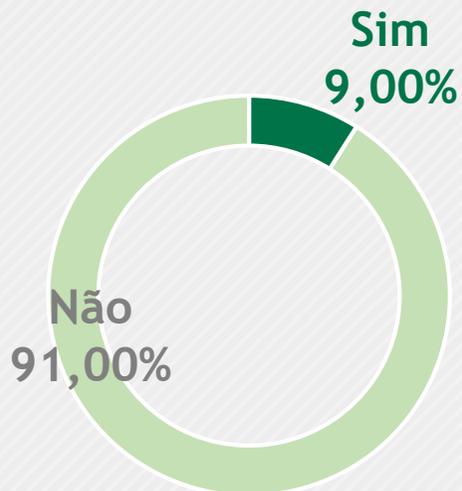
	Total	Plano		Gênero		Faixa Etária		
		PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 39	De 40 a 59	60 ou mais
Sempre	68,64%	70,24%	64,71%	69,23%	68,28%	66,25%	69,23%	70,51%
A maioria das vezes	21,61%	21,43%	22,06%	26,37%	18,62%	27,50%	16,67%	20,51%
Às vezes	9,33%	7,74%	13,24%	4,40%	12,41%	6,25%	12,82%	8,97%
Nunca	0,42%	0,60%	0,00%	0,00%	0,69%	0,00%	1,28%	0,00%
<i>Base</i>	236	168	68	91	145	80	78	78

Top2Box	90,25%	91,67%	86,77%	95,60%	86,90%	93,75%	85,90%	91,02%
Bottom2Box	9,75%	8,34%	13,24%	4,40%	13,10%	6,25%	14,10%	8,97%

ATENÇÃO À SAÚDE



Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com urologista, etc.?



Menos de um décimo dos entrevistados recebeu algum tipo de comunicação da Operadora convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.

	Plano		Gênero	
	PJ	PF	Masculino	Feminino
Sim	6,55%	15,45%	5,92%	11,26%
Não	93,45%	84,55%	94,08%	88,74%
Base	290	110	169	231

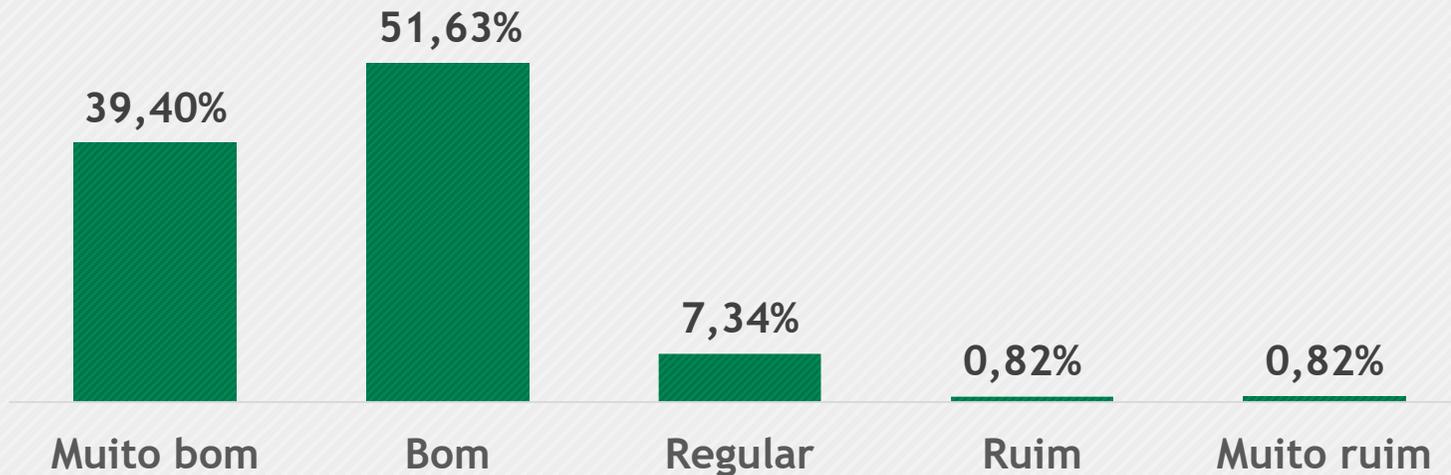
	Faixa Etária		
	Até 39	De 40 a 59	60 ou mais
Sim	3,70%	10,00%	13,33%
Não	96,30%	90,00%	86,67%
Base	135	130	135

Base: 400 beneficiários
Margem de erro: 4,8%
Nível de confiança: 95%

ATENÇÃO À SAÚDE



Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



A satisfação com a atenção em saúde recebida é positiva.
A maioria avaliou o atendimento recebido como Muito Bom ou Bom.

Nota: 32 entrevistados não avaliaram, o que representa 8% da amostra.
Base: 368 beneficiários
Margem de erro: 5,0%
Nível de confiança: 95%

ATENÇÃO À SAÚDE



Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

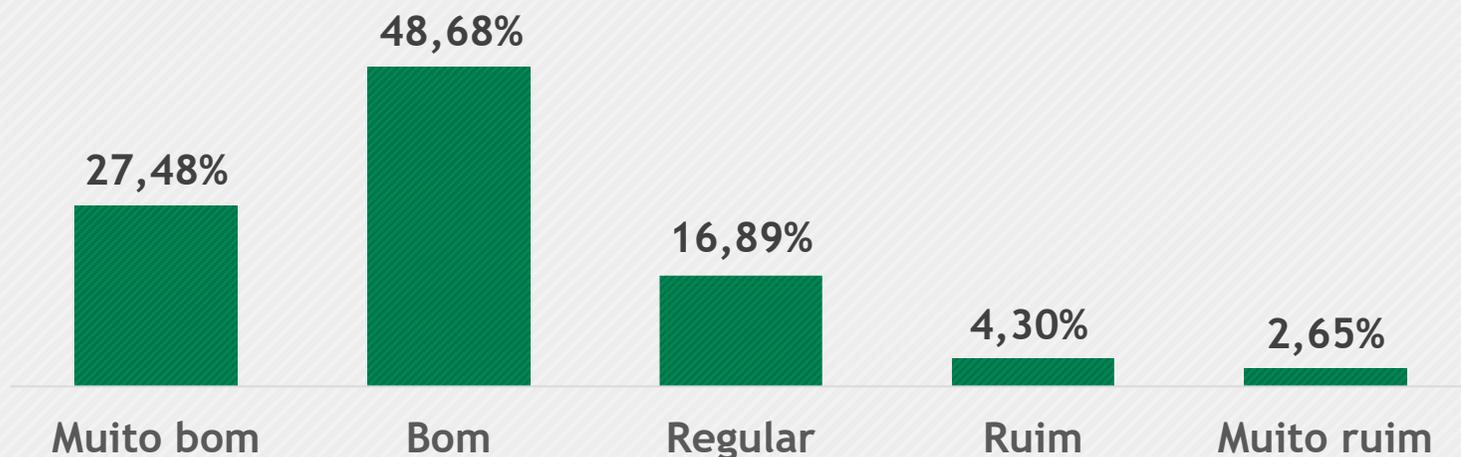
	Total	Plano		Gênero		Faixa Etária		
		PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 39	De 40 a 59	60 ou mais
Muito Bom	39,40%	39,31%	39,62%	37,58%	40,64%	33,05%	39,17%	45,38%
Bom	51,63%	51,53%	51,89%	51,68%	51,60%	57,63%	46,67%	50,77%
Regular	7,34%	7,63%	6,60%	10,07%	5,48%	7,63%	11,67%	3,08%
Ruim	0,82%	0,76%	0,94%	0,00%	1,37%	0,00%	1,67%	0,77%
Muito Ruim	0,82%	0,76%	0,94%	0,67%	0,91%	1,69%	0,83%	0,00%
<i>Base</i>	368	262	106	149	219	118	120	130

Top2Box	91,03%	90,84%	91,51%	89,26%	92,24%	90,68%	85,84%	96,15%
Bottom2Box	1,64%	1,52%	1,88%	0,67%	2,28%	1,69%	2,50%	0,77%

ATENÇÃO À SAÚDE



Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?



Top2Box



76,16%

Bottom2Box



6,95%

Um quarto não avaliou a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados. Dentre os beneficiários que avaliaram, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para a facilidade de acesso à lista.

Nota: 98 entrevistados não avaliaram, o que representa 24,5% da amostra.

Base: 302 beneficiários

Margem de erro: 5,6%

Nível de confiança: 95%

ATENÇÃO À SAÚDE



Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?

	Plano		Gênero		Faixa Etária			
	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 39	De 40 a 59	60 ou mais
Muito Bom	27,48%	28,11%	25,88%	25,93%	28,74%	22,81%	22,92%	38,04%
Bom	48,68%	44,70%	58,82%	47,41%	49,70%	43,86%	48,96%	54,35%
Regular	16,89%	19,35%	10,59%	19,26%	14,97%	23,68%	19,79%	5,43%
Ruim	4,30%	4,61%	3,53%	2,22%	5,99%	7,02%	3,13%	2,17%
Muito Ruim	2,65%	3,23%	1,18%	5,19%	0,60%	2,63%	5,21%	0,00%
<i>Base</i>	302	217	85	135	167	114	96	92

Top2Box 	76,16%	72,81%	84,70%	73,34%	78,44%	66,67%	71,88%	92,39%
Bottom2Box 	6,95%	7,84%	4,71%	7,41%	6,59%	9,65%	8,34%	2,17%



CANAIS DE ATENDIMENTO

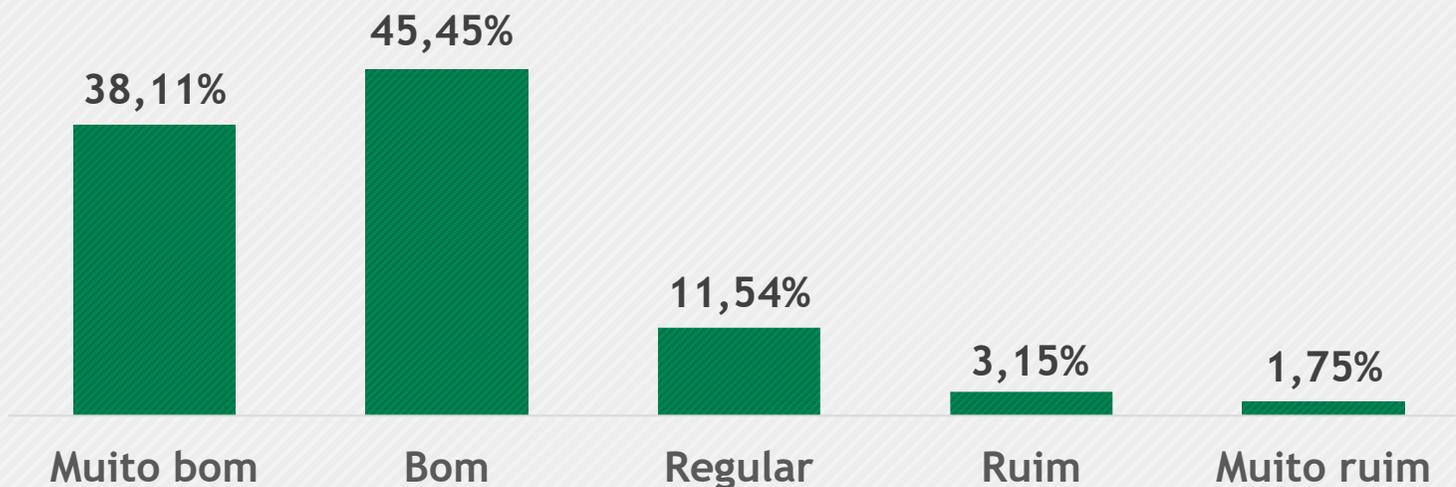


AGÊNCIA DE PESQUISAS

CANAIS DE ATENDIMENTO



Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?



Mais de um quarto dos beneficiários não entraram em contato com os canais de atendimento da Operadora. Considerando os entrevistados que utilizaram, a maioria se mostrou satisfeita com o atendimento recebido.

Nota: 114 entrevistados não avaliaram, o que representa 28,5% da amostra.

Base: 286 beneficiários

Margem de erro: 5,7%

Nível de confiança: 95%

CANAIS DE ATENDIMENTO



Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?

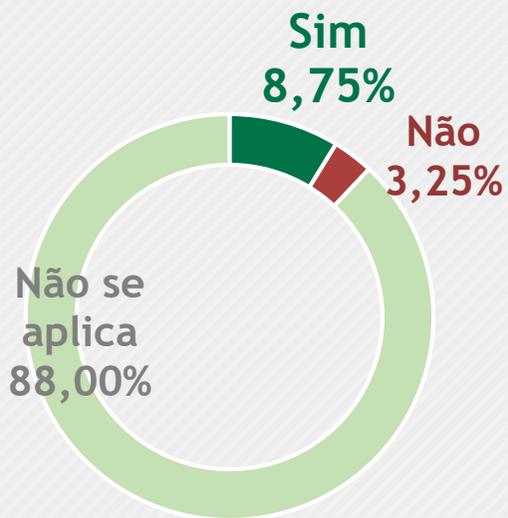
	Plano		Gênero		Faixa Etária			
	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 39	De 40 a 59	60 ou mais
Muito Bom	38,11%	37,24%	40,00%	33,33%	41,28%	38,20%	34,41%	41,35%
Bom	45,45%	44,90%	46,67%	47,37%	44,19%	41,57%	43,01%	50,96%
Regular	11,54%	12,24%	10,00%	13,16%	10,47%	12,36%	17,20%	5,77%
Ruim	3,15%	4,08%	1,11%	4,39%	2,33%	5,62%	2,15%	1,92%
Muito Ruim	1,75%	1,53%	2,22%	1,75%	1,74%	2,25%	3,23%	0,00%
<i>Base</i>	286	196	90	114	172	89	93	104

Top2Box 	83,56%	82,14%	86,67%	80,70%	85,47%	79,77%	77,42%	92,31%
Bottom2Box 	4,90%	5,61%	3,33%	6,14%	4,07%	7,87%	5,38%	1,92%

CANAIS DE ATENDIMENTO



Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde, você teve sua demanda resolvida?



Pouco mais de um décimo dos entrevistados registrou reclamação. Entre os reclamantes, a maior parte teve a sua demanda resolvida.

	Plano		Gênero	
	PJ	PF	Masculino	Feminino
Sim	7,24%	12,73%	8,88%	8,66%
Não	4,14%	0,91%	4,14%	2,60%
Não se aplica	88,62%	86,36%	86,98%	88,74%
Base	290	110	169	231

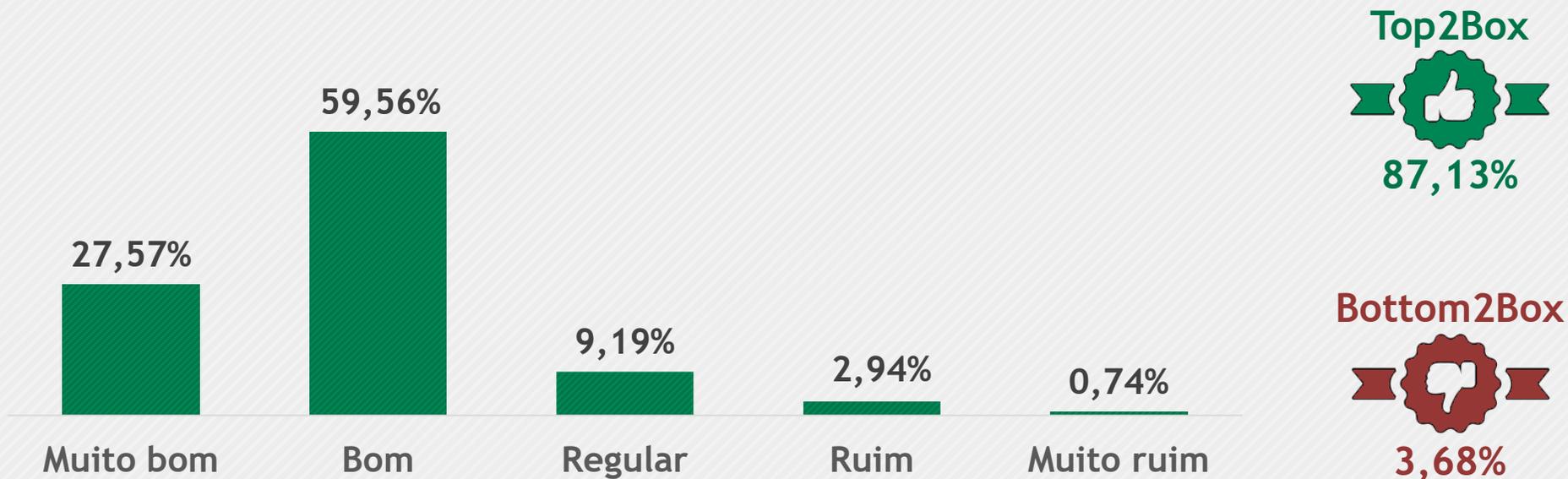
	Faixa Etária		
	Até 39	De 40 a 59	60 ou mais
Sim	8,15%	10,77%	7,41%
Não	2,96%	5,38%	1,48%
Não se aplica	88,89%	83,85%	91,11%
Base	135	130	135

Base: 400 beneficiários
Margem de erro: 4,8%
Nível de confiança: 95%

CANAIS DE ATENDIMENTO



Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



Um terço dos beneficiários não avaliou. Considerando os que avaliaram, a maioria está satisfeita com a facilidade de preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos pela Operadora.

Nota: 128 entrevistados não avaliaram, o que representa 32% da amostra.

Base: 272 beneficiários

Margem de erro: 5,9%

Nível de confiança: 95%

CANAIS DE ATENDIMENTO



Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

	Plano		Gênero		Faixa Etária			
	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 39	De 40 a 59	60 ou mais
Muito Bom	27,57%	28,57%	25,00%	23,93%	30,32%	24,71%	25,26%	32,61%
Bom	59,56%	56,12%	68,42%	57,26%	61,29%	60,00%	60,00%	58,70%
Regular	9,19%	10,20%	6,58%	11,11%	7,74%	10,59%	8,42%	8,70%
Ruim	2,94%	4,08%	0,00%	5,98%	0,65%	3,53%	5,26%	0,00%
Muito Ruim	0,74%	1,02%	0,00%	1,71%	0,00%	1,18%	1,05%	0,00%
<i>Base</i>	272	196	76	117	155	85	95	92

Top2Box	87,13%	84,69%	93,42%	81,19%	91,61%	84,71%	85,26%	91,31%
Bottom2Box	3,68%	5,10%	0,00%	7,69%	0,65%	4,71%	6,31%	0,00%

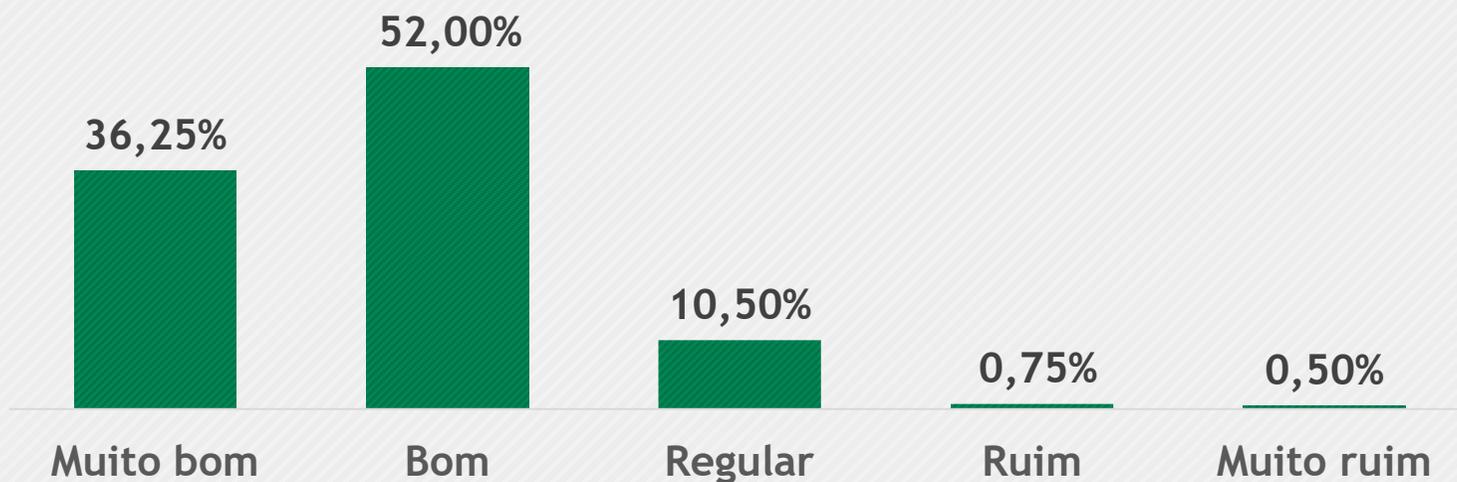
AVALIAÇÃO GERAL



AVALIAÇÃO GERAL



Como você avalia seu plano de saúde?



Top2Box



88,25%

Bottom2Box



1,25%

A satisfação geral com o plano é elevada. A maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para qualificar o plano da Unimed Inconfidentes.

Base: 400 beneficiários
Margem de erro: 4,8%
Nível de confiança: 95%

AVALIAÇÃO GERAL



Como você avalia seu plano de saúde?

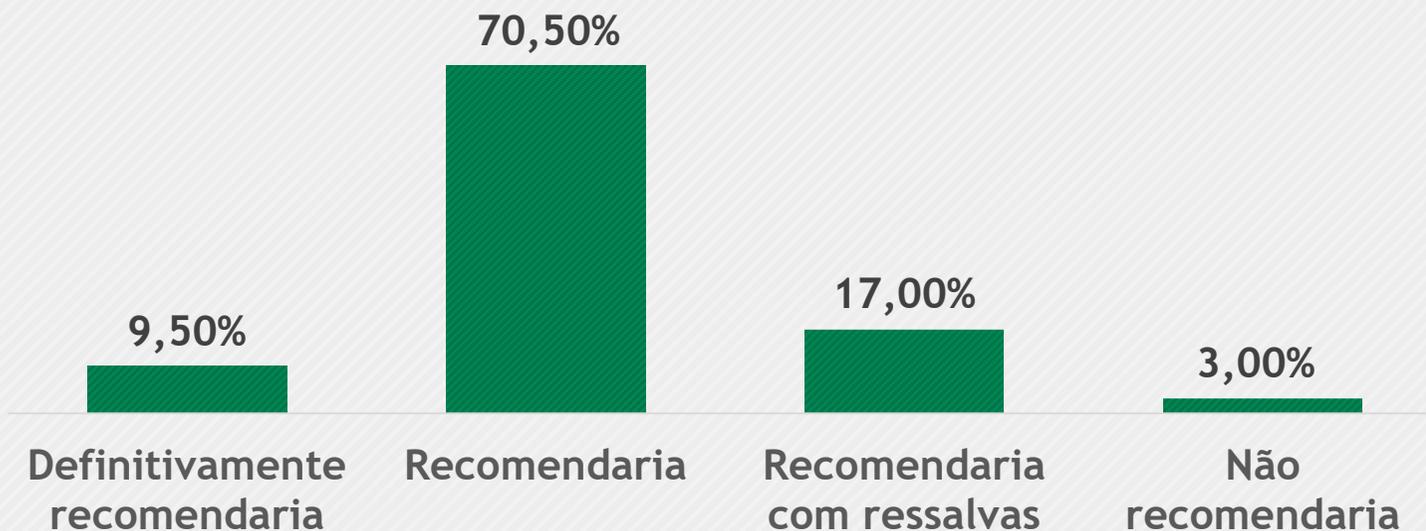
	Total	Plano		Gênero		Faixa Etária		
		PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 39	De 40 a 59	60 ou mais
Muito Bom	36,25%	38,97%	29,09%	33,73%	38,10%	31,85%	36,15%	40,74%
Bom	52,00%	51,38%	53,64%	52,07%	51,95%	55,56%	50,00%	50,37%
Regular	10,50%	8,97%	14,55%	14,20%	7,79%	11,85%	12,31%	7,41%
Ruim	0,75%	0,69%	0,91%	0,00%	1,30%	0,74%	0,77%	0,74%
Muito Ruim	0,50%	0,00%	1,82%	0,00%	0,87%	0,00%	0,77%	0,74%
<i>Base</i>	400	290	110	169	231	135	130	135

Top2Box	88,25%	90,35%	82,73%	85,80%	90,05%	87,41%	86,15%	91,11%
Bottom2Box	1,25%	0,69%	2,73%	0,00%	2,17%	0,74%	1,54%	1,48%

AVALIAÇÃO GERAL



Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?



Recomendaria*



80,00%

Não recomendaria



3,00%

Grande parte dos entrevistados recomendaria o plano da Unimed Inconfidentes. Pouco menos de um quinto faria alguma ressalva no momento da indicação e 3% não recomendariam.

Base: 400 beneficiários
Margem de erro: 4,8%
Nível de confiança: 95%

*Considerando as respostas definitivamente recomendaria + recomendaria.

AVALIAÇÃO GERAL



Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

	Plano		Gênero		Faixa Etária			
	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 39	De 40 a 59	60 ou mais
Definitivamente recomendaria	9,50%	11,38%	4,55%	14,20%	6,06%	14,81%	6,92%	6,67%
Recomendaria	70,50%	69,66%	72,73%	66,86%	73,16%	63,70%	70,00%	77,78%
Recomendaria com ressalvas	17,00%	17,24%	16,36%	17,16%	16,88%	21,48%	17,69%	11,85%
Não recomendaria	3,00%	1,72%	6,36%	1,78%	3,90%	0,00%	5,38%	3,70%
<i>Base</i>	400	290	110	169	231	135	130	135

ESTATÍSTICAS



AGÊNCIA DE PESQUISAS

ESTATÍSTICAS

	Base	Média	Desvio Padrão	Erro Padrão	Limite Inferior	Limite Superior
Frequência você conseguiu ter cuidados de saúde	379	3,57	0,69	0,04	3,50	3,64
Frequência de atendimento de atenção imediata	236	3,58	0,68	0,04	3,50	3,67
Atenção em saúde recebida	368	4,28	0,70	0,04	4,21	4,35
Facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados	302	3,94	0,92	0,05	3,84	4,04
Atendimento, considerando o acesso as informações	286	4,15	0,87	0,05	4,05	4,25
Documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde	272	4,10	0,74	0,04	4,02	4,19
Avaliação do Plano	400	4,23	0,70	0,04	4,16	4,30
Recomendação	400	2,87	0,61	0,03	2,81	2,92

**Para o cálculo das estatísticas não foram consideradas as respostas não sabe e não se aplica.*

Nota: As questões 3 e 7 não foram consideradas por se tratarem de variáveis categóricas e dicotômicas.

CONCLUSÕES



AGÊNCIA DE PESQUISAS



Conclusões

ATENÇÃO À SAÚDE

Pode-se concluir que grande parte dos beneficiários não teve dificuldade de acesso aos serviços de saúde da Unimed Inconfidentes. Entre os que buscaram cuidados de saúde, como consultas, exames ou tratamentos, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou. Pouco mais de um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento. O Top2Box obtido foi de 88,40%, considerando as respostas válidas.

Pouco mais de dois quintos da amostra pesquisada não utilizaram serviços de atenção imediata à saúde. Considerando apenas os beneficiários que buscaram esse tipo de serviço, a maioria foi atendida sempre ou na maioria das vezes que necessitou de atendimento de urgência ou emergência. Um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento. O Top2Box obtido foi de 90,25%, considerando as respostas válidas.

Menos de um décimo dos entrevistados recebeu algum tipo de comunicação da Operadora convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.

A satisfação dos beneficiários, considerando toda a atenção em saúde recebida pelos prestadores de serviços credenciados, é positiva. O Top2Box obtido foi de 91,03%, baseando-se nas respostas válidas.

Um quarto não soube avaliar a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados. O Top2Box obtido foi de 76,16%, com base nas respostas válidas.



Conclusões

CANAIS DE ATENDIMENTO

Pouco mais de um quarto dos beneficiários não entrou em contato com os canais de atendimento da Unimed Inconfidentes nos últimos 12 meses. Considerando os beneficiários que utilizaram, constata-se a satisfação da maioria em relação ao acesso às informações de que precisava. O Top2Box obtido foi de 83,56%, considerando as respostas válidas.

Pouco mais de um décimo dos beneficiários registrou reclamação na Operadora, sendo que dentre os reclamantes, a maioria teve sua demanda resolvida.

A facilidade de preenchimento e de envio dos documentos e formulários foi avaliada positivamente pelos beneficiários. O Top2Box obtido foi de 87,13%, considerando as respostas válidas. Vale ressaltar que quase um terço dos beneficiários não soube avaliar a questão.



Conclusões

AVALIAÇÃO GERAL

A maioria dos beneficiários qualificou o plano da Unimed Inconfidentes como Bom ou Muito Bom. A classificação Regular atingiu 10,50% e Ruim ou Muito Ruim apenas 1,25% das respostas. O Top2Box obtido foi de 88,25%.

80,00% dos entrevistados recomendariam o plano da Unimed Inconfidentes, quase um quinto faria alguma ressalva no momento da indicação e 3% não recomendariam a Operadora.



AGÊNCIA DE PESQUISAS

www.zoompesquisas.com.br

41 3092-7505

