

Pesquisa de Satisfação Beneficiários

- IDSS -

Ano Base 2018



SUMÁRIO

01 **INTRODUÇÃO** **03**

02 **METODOLOGIA** **05**

03 **PERFIL DA AMOSTRA** **08**

04 **ATENÇÃO À SAUDE** **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 Ceará, atendendo os critérios exigidos pela ANS.

RESPONSÁVEL TÉCNICO

Estatística: Priscila Alves Batista
CONRE: 9408-A



CENÁRIO

A Unimed Ceará 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 Ceará com os serviços prestados pela Operadora.



PÚBLICO-ALVO

Beneficiários da Unimed Ceará, 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:

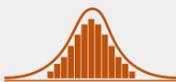
Top2Box: soma dos dois escores mais altos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

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: 600
Erro de 4,0%, com nível de confiança de 95%, considerado um universo de 46.832 beneficiários com 18 anos ou mais.



TÉCNICA

Entrevistas por telefone (CATI).



INSTRUMENTO

Questionário estruturado fornecido pela ANS.



PERÍODO DA COLETA

De 19/02/2019 a
22/03/2019.



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 46.832 beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Ceará, foram abordados no total 9.466 beneficiários identificados pelo Código de Controle Operacional (CCO) e classificados conforme exigência da ANS:

Status	Beneficiários contatados
i) Questionário concluído	633
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	282
iii) Beneficiário é incapacitado por limitações de saúde	43
iv) Não foi possível localizar o beneficiário	8.508
Taxa de respondentes	6%

Em relação ao item (i), 33 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



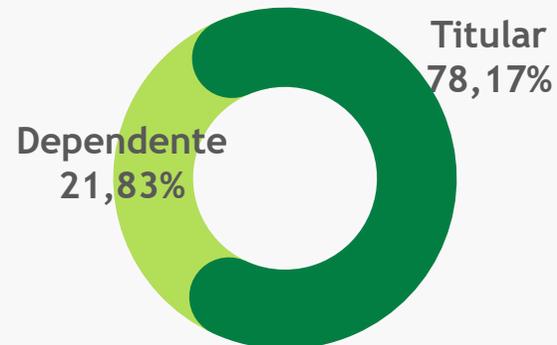
AGÊNCIA DE PESQUISAS

PERFIL DA AMOSTRA

GÊNERO

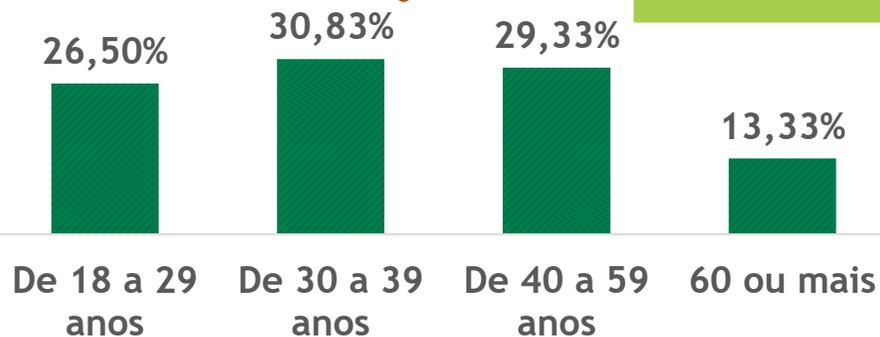


PERFIL

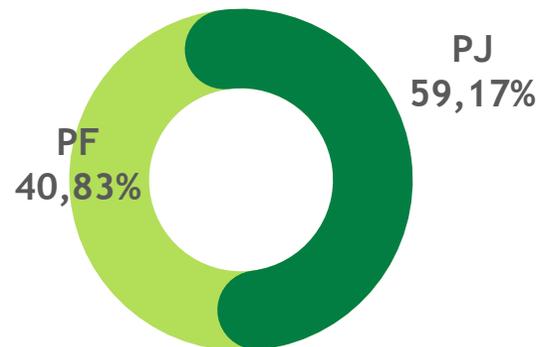


FAIXA ETÁRIA

Idade Média
41 anos



PLANO

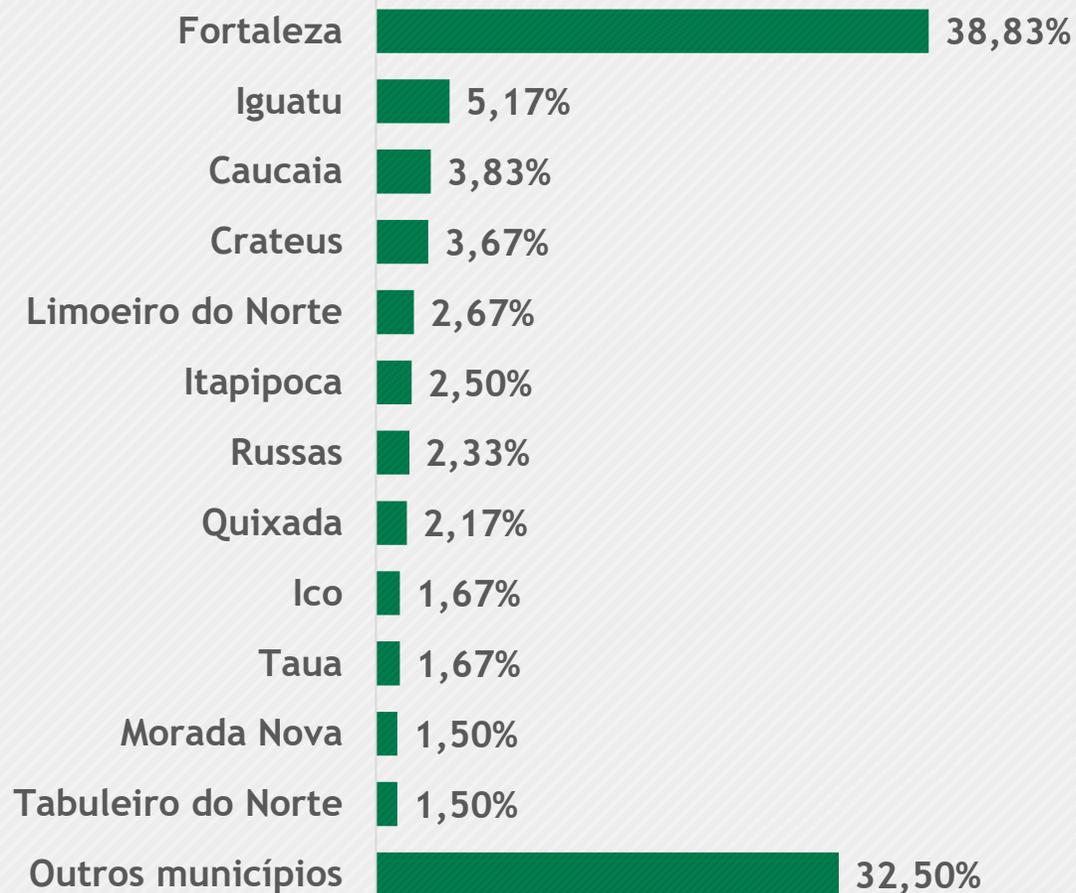


Base: 600 beneficiários
Margem de erro: 4,0%
Nível de confiança: 95%

PERFIL DA AMOSTRA



CIDADE



Base: 600 beneficiários
Margem de erro: 4,0%
Nível de confiança: 95%

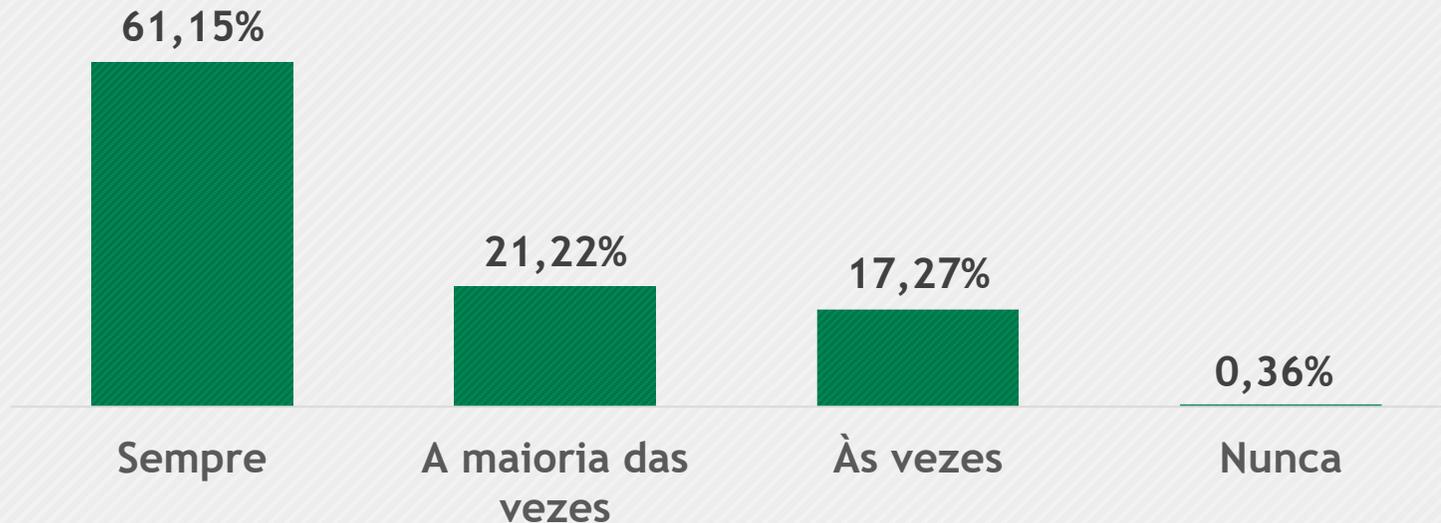


ATENÇÃO À SAÚDE

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



82,37%

Bottom2Box



17,63%

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

Nota: 44 entrevistados não precisaram de cuidados de saúde nos últimos 12 meses, o que representa 7% da amostra.
Base: 556 beneficiários
Margem de erro: 4,1%
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?

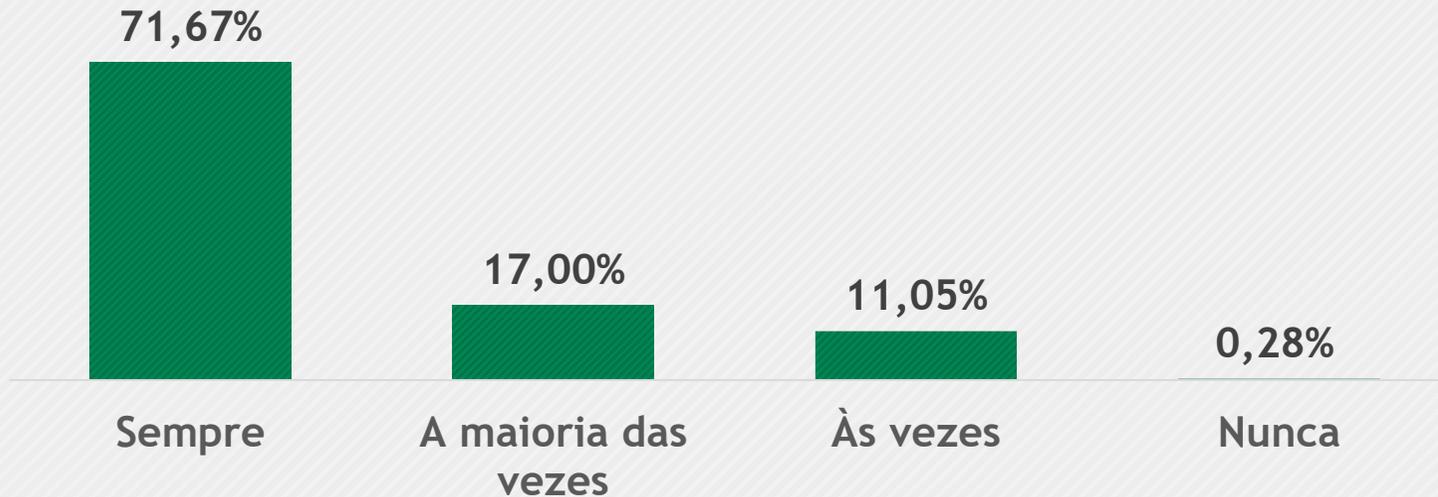
	Total	Plano		Gênero		Faixa Etária		
		PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50
Sempre	61,15%	63,08%	58,44%	60,25%	61,83%	56,62%	65,15%	62,59%
A maioria das vezes	21,22%	17,85%	25,97%	19,25%	22,71%	22,37%	18,18%	23,74%
Às vezes	17,27%	18,77%	15,15%	20,08%	15,14%	21,00%	16,16%	12,95%
Nunca	0,36%	0,31%	0,43%	0,42%	0,32%	0,00%	0,51%	0,72%
<i>Base</i>	556	325	231	239	317	219	198	139

Top2Box	82,37%	80,93%	84,41%	79,50%	84,54%	78,99%	83,33%	86,33%
Bottom2Box	17,63%	19,08%	15,58%	20,50%	15,46%	21,00%	16,67%	13,67%

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?



Top2Box



88,67%

Bottom2Box



11,33%

Dois quintos dos beneficiários não precisaram 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.

Nota: 247 entrevistados não precisaram de atenção imediata nos últimos 12 meses, o que representa 41% da amostra.

Base: 353 beneficiários

Margem de erro: 5,2%

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?

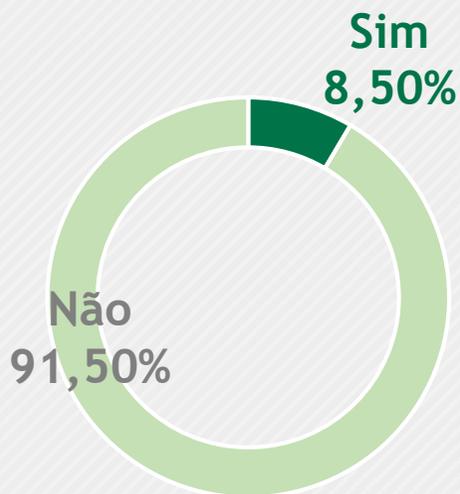
	Total	Plano		Gênero		Faixa Etária		
		PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50
Sempre	71,67%	70,83%	72,99%	73,79%	70,19%	67,13%	77,54%	69,44%
A maioria das vezes	17,00%	16,20%	18,25%	13,79%	19,23%	18,18%	12,32%	23,61%
Às vezes	11,05%	12,50%	8,76%	12,41%	10,10%	14,69%	10,14%	5,56%
Nunca	0,28%	0,46%	0,00%	0,00%	0,48%	0,00%	0,00%	1,39%
<i>Base</i>	353	216	137	145	208	143	138	72

Top2Box	88,67%	87,03%	91,24%	87,58%	89,42%	85,31%	89,86%	93,05%
Bottom2Box	11,33%	12,96%	8,76%	12,41%	10,58%	14,69%	10,14%	6,95%

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.?



Cerca de um décimo 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	5,92%	12,24%	7,01%	9,73%
Não	94,08%	87,76%	92,99%	90,27%
Base	355	245	271	329

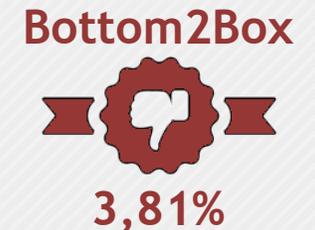
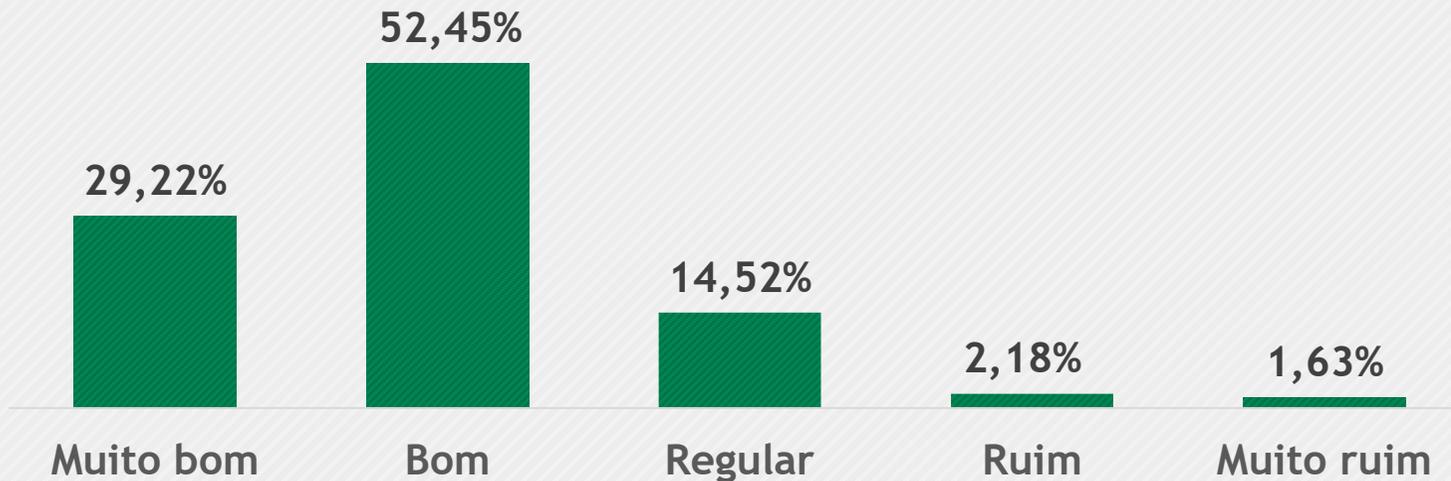
	Faixa Etária		
	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50
Sim	6,61%	9,05%	10,81%
Não	93,39%	90,95%	89,19%
Base	242	210	148

Base: 600 beneficiários
Margem de erro: 4,0%
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)?



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

Nota: 49 entrevistados não avaliaram, o que representa 8% da amostra.

Base: 551 beneficiários

Margem de erro: 4,2%

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)?

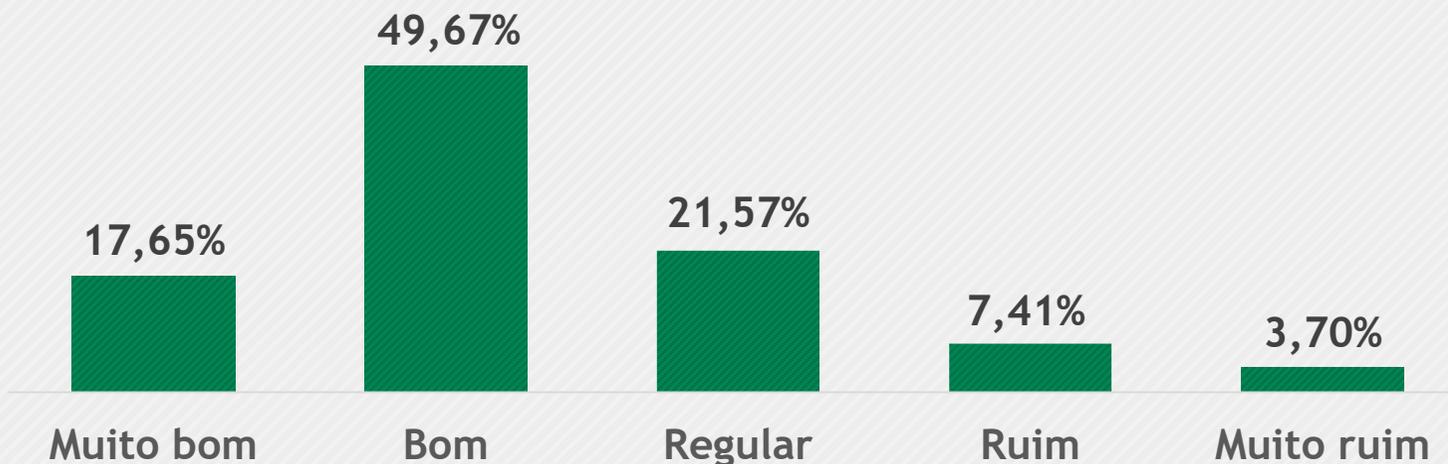
	Total	Plano		Gênero		Faixa Etária		
		PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50
Muito Bom	29,22%	32,00%	25,22%	28,10%	30,10%	32,27%	25,13%	30,15%
Bom	52,45%	49,54%	56,64%	51,65%	53,07%	48,18%	55,38%	55,15%
Regular	14,52%	14,77%	14,16%	16,12%	13,27%	16,36%	13,85%	12,50%
Ruim	2,18%	1,85%	2,65%	2,89%	1,62%	1,82%	2,56%	2,21%
Muito Ruim	1,63%	1,85%	1,33%	1,24%	1,94%	1,36%	3,08%	0,00%
<i>Base</i>	551	325	226	242	309	220	195	136

Top2Box	81,67%	81,54%	81,86%	79,75%	83,17%	80,45%	80,51%	85,30%
Bottom2Box	3,81%	3,70%	3,98%	4,13%	3,56%	3,18%	5,64%	2,21%

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



67,32%

Bottom2Box



11,11%

Quase um quarto não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. Dentre os beneficiários que avaliaram, dois terços atribuíram Muito Bom ou Bom para a facilidade de acesso à lista.

Nota: 141 entrevistados não avaliaram, o que representa 23,5% da amostra.
Base: 459 beneficiários
Margem de erro: 4,6%
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)?

	Total	Plano		Gênero		Faixa Etária		
		PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50
Muito Bom	17,65%	19,57%	14,75%	21,30%	14,40%	19,25%	15,29%	18,63%
Bom	49,67%	47,10%	53,55%	47,69%	51,44%	40,64%	53,53%	59,80%
Regular	21,57%	21,01%	22,40%	21,30%	21,81%	26,74%	20,59%	13,73%
Ruim	7,41%	7,97%	6,56%	6,02%	8,64%	9,09%	7,06%	4,90%
Muito Ruim	3,70%	4,35%	2,73%	3,70%	3,70%	4,28%	3,53%	2,94%
<i>Base</i>	459	276	183	216	243	187	170	102

Top2Box 	67,32%	66,67%	68,30%	68,99%	65,84%	59,89%	68,82%	78,43%
Bottom2Box 	11,11%	12,32%	9,29%	9,72%	12,34%	13,37%	10,59%	7,84%



CANAIS DE ATENDIMENTO

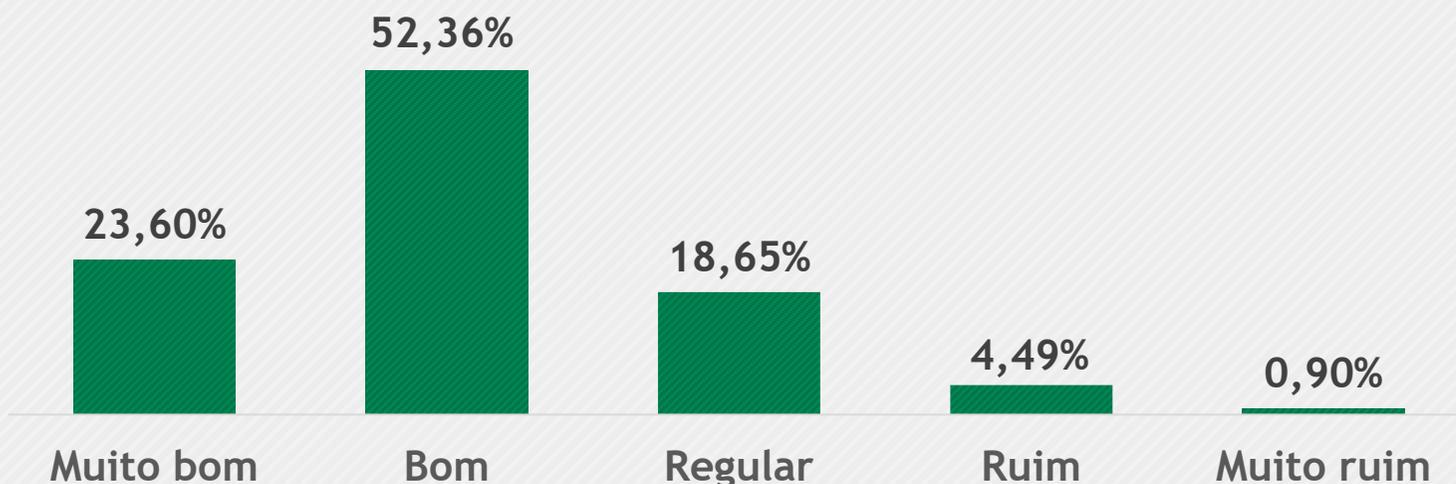


AGÊNCIA DE PESQUISAS

CANAIS DE ATENDIMENTO



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



Um quarto dos beneficiários não entrou em contato com os canais de atendimento da Operadora. Considerando os entrevistados que utilizaram, a maioria se mostrou satisfeito com o atendimento recebido.

Nota: 155 entrevistados não avaliaram, o que representa 25,8% da amostra.

Base: 445 beneficiários

Margem de erro: 4,6%

Nível de confiança: 95%

CANAIS DE ATENDIMENTO



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

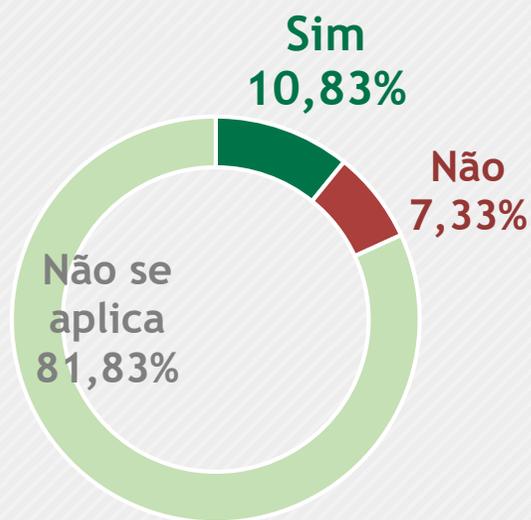
	Total	Plano		Gênero		Faixa Etária		
		PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50
Muito Bom	23,60%	25,98%	20,42%	21,83%	25,00%	20,00%	25,63%	26,67%
Bom	52,36%	48,82%	57,07%	52,28%	52,42%	53,33%	48,13%	57,14%
Regular	18,65%	20,08%	16,75%	19,80%	17,74%	22,78%	16,25%	15,24%
Ruim	4,49%	4,72%	4,19%	5,58%	3,63%	3,33%	8,13%	0,95%
Muito Ruim	0,90%	0,39%	1,57%	0,51%	1,21%	0,56%	1,88%	0,00%
<i>Base</i>	445	254	191	197	248	180	160	105

Top2Box 	75,96%	74,80%	77,49%	74,11%	77,42%	73,33%	73,76%	83,81%
Bottom2Box 	5,39%	5,11%	5,76%	6,09%	4,84%	3,89%	10,01%	0,95%

CANAIS DE ATENDIMENTO



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



A maioria dos beneficiários não registrou reclamação. Considerando os que reclamantes, a maior parte teve a sua demanda resolvida.

	Plano		Gênero	
	PJ	PF	Masculino	Feminino
Sim	9,30%	13,06%	10,33%	11,25%
Não	6,76%	8,16%	7,75%	6,99%
Não se aplica	83,94%	78,78%	81,92%	81,76%
<i>Base</i>	355	245	271	329

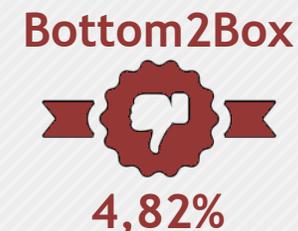
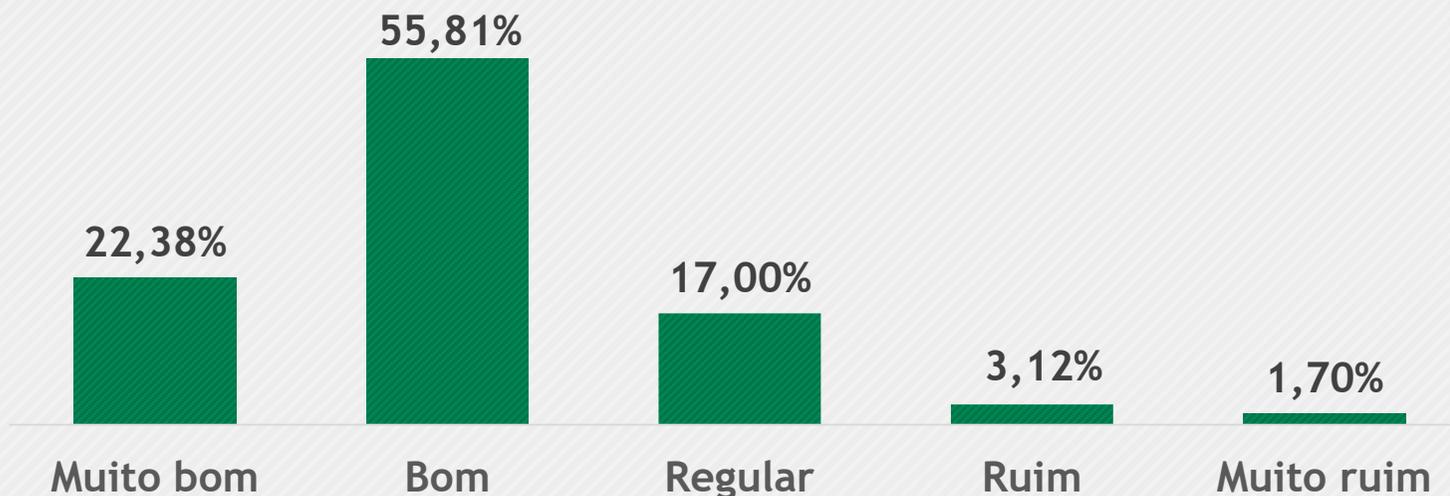
	Faixa Etária		
	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50
Sim	10,74%	11,43%	10,14%
Não	6,61%	9,05%	6,08%
Não se aplica	82,64%	79,52%	83,78%
<i>Base</i>	242	210	148

Base: 600 beneficiários
Margem de erro: 4,0%
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?



Dois quintos não souberam avaliar a documentação exigida. Considerando os que avaliaram, a maioria está satisfeita com a facilidade de preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos.

Nota: 247 entrevistados não avaliaram, o que representa 41,2% da amostra.

Base: 353 beneficiários

Margem de erro: 5,2%

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?

	Total	Plano		Gênero		Faixa Etária		
		PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50
Muito Bom	22,38%	24,65%	18,84%	22,64%	22,16%	25,00%	20,33%	21,11%
Bom	55,81%	54,88%	57,25%	52,20%	58,76%	51,43%	55,28%	63,33%
Regular	17,00%	16,28%	18,12%	20,13%	14,43%	17,86%	19,51%	12,22%
Ruim	3,12%	3,26%	2,90%	3,14%	3,09%	3,57%	2,44%	3,33%
Muito Ruim	1,70%	0,93%	2,90%	1,89%	1,55%	2,14%	2,44%	0,00%
<i>Base</i>	353	215	138	159	194	140	123	90
Top2Box 	78,19%	79,53%	76,09%	74,84%	80,92%	76,43%	75,61%	84,44%
Bottom2Box 	4,82%	4,19%	5,80%	5,03%	4,64%	5,71%	4,88%	3,33%

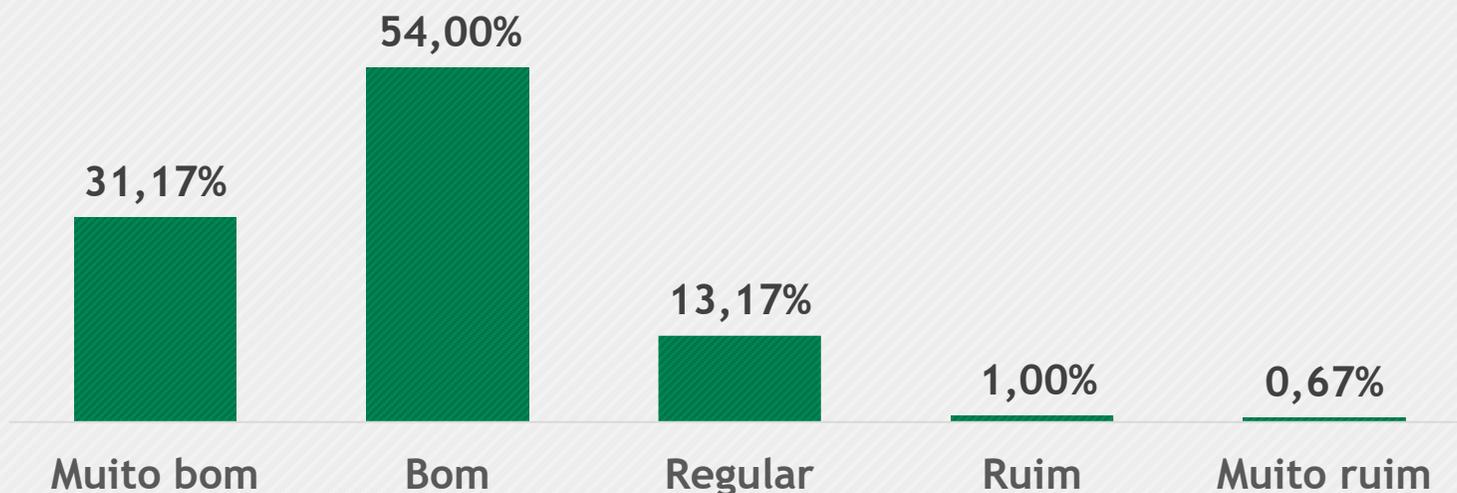
AVALIAÇÃO GERAL



AVALIAÇÃO GERAL



Como você avalia seu plano de saúde?



Top2Box



85,17%

Bottom2Box



1,67%

Os beneficiários estão satisfeitos em relação ao plano como um todo.
A maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para qualificar o plano da Unimed Ceará.

Base: 600 beneficiários
Margem de erro: 4,0%
Nível de confiança: 95%

AVALIAÇÃO GERAL



Como você avalia seu plano de saúde?

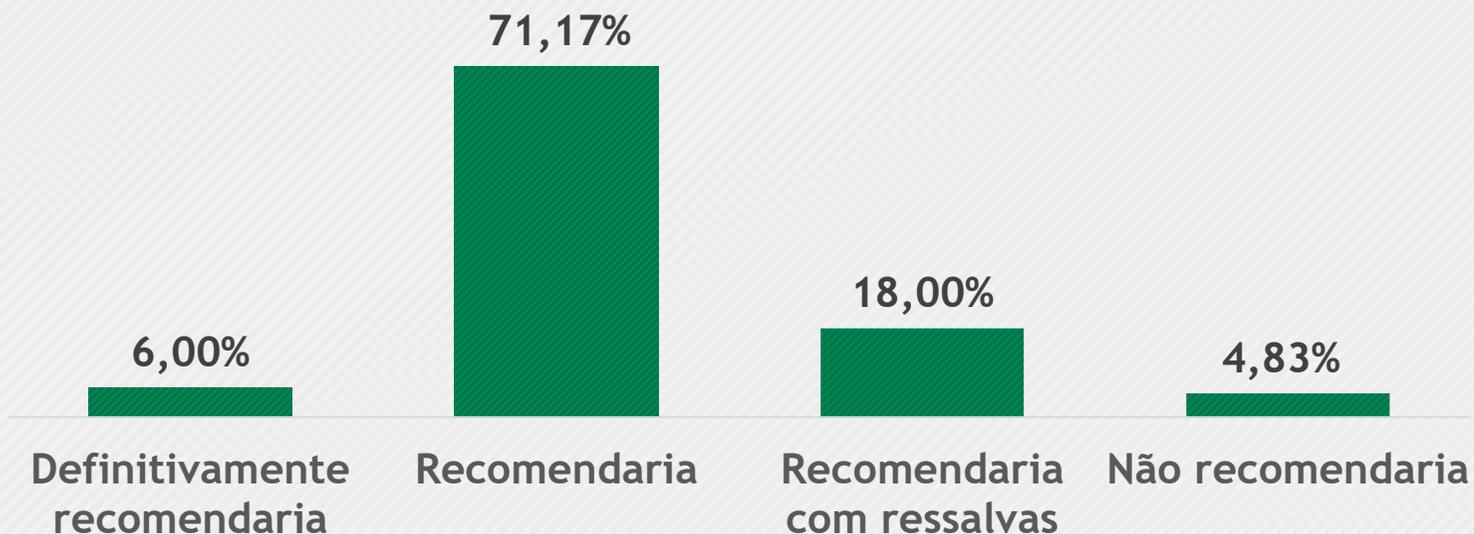
	Total	Plano		Gênero		Faixa Etária		
		PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50
Muito Bom	31,17%	33,52%	27,76%	29,89%	32,22%	34,71%	29,05%	28,38%
Bom	54,00%	52,96%	55,51%	57,20%	51,37%	52,89%	52,86%	57,43%
Regular	13,17%	11,83%	15,10%	10,33%	15,50%	11,16%	14,76%	14,19%
Ruim	1,00%	1,13%	0,82%	1,48%	0,61%	1,24%	1,43%	0,00%
Muito Ruim	0,67%	0,56%	0,82%	1,11%	0,30%	0,00%	1,90%	0,00%
<i>Base</i>	<i>600</i>	<i>355</i>	<i>245</i>	<i>271</i>	<i>329</i>	<i>242</i>	<i>210</i>	<i>148</i>

Top2Box	85,17%	86,48%	83,27%	87,09%	83,59%	87,60%	81,91%	85,81%
Bottom2Box	1,67%	1,69%	1,64%	2,59%	0,91%	1,24%	3,33%	0,00%

AVALIAÇÃO GERAL



Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?



Recomendaria*



77,17%

Não recomendaria



4,83%

A maioria dos entrevistados recomendaria o plano da Unimed Ceará, quase um quinto faria alguma ressalva no momento da indicação e apenas 5% não recomendariam.

Base: 600 beneficiários
Margem de erro: 4,0%
Nível de confiança: 95%

*Considerando as respostas definitivamente recomendaria + recomendaria.

AVALIAÇÃO GERAL



Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

	Total	Plano		Gênero		Faixa Etária		
		PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50
Definitivamente recomendaria	6,00%	6,48%	5,31%	3,69%	7,90%	6,61%	5,24%	6,08%
Recomendaria	71,17%	72,39%	69,39%	74,17%	68,69%	73,14%	70,95%	68,24%
Recomendaria com ressalvas	18,00%	17,18%	19,18%	17,34%	18,54%	16,94%	18,10%	19,59%
Não recomendaria	4,83%	3,94%	6,12%	4,80%	4,86%	3,31%	5,71%	6,08%
<i>Base</i>	600	355	245	271	329	242	210	148

ESTATÍSTICAS



AGÊNCIA DE PESQUISAS

ESTATÍSTICAS

	Base	Média	Desvio Padrão	Erro padrão	Limite inferior	Limite Superior
Frequência você conseguiu ter cuidados de saúde	556	3,43	0,78	0,03	3,37	3,50
Frequência de atendimento de atenção imediata	353	3,60	0,69	0,037	3,53	3,67
Atenção em saúde recebida	551	4,05	0,82	0,03	3,99	4,12
Facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados	459	3,70	0,97	0,05	3,61	3,79
Atendimento, considerando o acesso as informações	445	3,93	0,825	0,04	3,86	4,01
Documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde	353	3,94	0,82	0,04	3,86	4,03
Avaliação do Plano	600	4,14	0,72	0,03	4,08	4,20
Recomendação	600	2,78	0,62	0,03	2,7336	2,83

**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 Ceará. Entre os que buscaram cuidados de saúde, como consultas, exames ou tratamentos, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou. Quase um quinto declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento. O Top2Box obtido foi de 82,37% considerando as respostas válidas.

Quase dois quintos da amostra pesquisada não utilizou 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. Pouco mais de um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento. O Top2Box obtido foi de 88,67%, considerando as respostas válidas.

Pouco 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 81,67%, baseando-se nas respostas válidas.

Quase um quarto dos beneficiários não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. O Top2Box obtido foi de 67,32%, com base nas respostas válidas.



Conclusões

CANAIS DE ATENDIMENTO

Um quarto dos beneficiários não entrou em contato com os canais de atendimento da Unimed Ceará 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 75,96%, considerando as respostas válidas.

Quase um quinto dos beneficiários registrou reclamação na Operadora, sendo que dentre os reclamantes, a maioria teve sua demanda resolvida.

Dois quintos não souberam avaliar a documentação exigida pelo plano. A facilidade no preenchimento e envio dos documentos e formulários foi avaliada bem avaliadas. O Top2Box obtido foi de 78,19%, considerando as respostas válidas.



Conclusões

AVALIAÇÃO GERAL

A maioria dos beneficiários qualificou o plano da Unimed Ceará como Bom ou Muito Bom. A classificação Regular atingiu pouco mais de um décimo das citações e apenas 1,67% atribuíram o conceito Ruim e Muito Ruim. O Top2Box obtido foi de 85,17%.

A maioria dos entrevistados recomendaria o plano da Unimed Ceará, quase um quinto faria alguma ressalva no momento da indicação e apenas 4,83% não recomendariam. O grau de recomendação foi de 77,17%.



AGÊNCIA DE PESQUISAS

www.zoompesquisas.com.br

41 3092-7505

