



ibrc

Instituto Ibero Brasileiro de
Relacionamento com o Cliente



Pesquisa de Satisfação
com Beneficiários 2026
ANO BASE 2025

Objetivo Geral:

Mensurar a satisfação do beneficiário com o serviço prestado pela operadora.

Objetivo Específico:

A adoção da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde como um dos componentes para o Programa de Qualificação Operadoras - PQO e tem como objetivo aumentar a participação do beneficiário na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos pelas operadoras de planos de assistência à saúde.

Os resultados da pesquisa aportam insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade da assistência à saúde por parte das operadoras, além de trazer subsídios para as ações regulatórias por parte da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.



Razão Social da Operadora: ODONTOLIVE OPERADORA DE PLANOS ODONTOLÓGICOS LTDA, registro ANS número 417831

Execução: Instituto IBRC de Qualidade e Pesquisa Ltda

Responsável Técnico: Adriana Aparecida Marçal - CONRE3 – 10524

Auditor Independente:



Público Alvo: Beneficiários da operadora **ODONTOLIVE** com 18 anos ou mais de idade.

Tipo de Amostragem: O tipo de amostragem adotado é probabilístico estratificado com partilha proporcional. O motivo da escolha da estratificação é pela suposição de que há uma elevada heterogeneidade (variância) do grau de satisfação com operadora na população de beneficiários estudada e que passa a ser diferente nas subpopulações (estratos) definidas pelo sexo, faixa etária e região demográfica.





Quantidade de abordagens ao beneficiário:

Através de sistemas automatizados é feito o controle e todas as tentativas sem sucesso são classificadas com o motivo que impossibilitou a coleta da pesquisa, envio de link para a participação online e a quantidade de tentativas de contato por telefone e com um mesmo beneficiário é controlada e limitada a 20 tentativas. Para este corte levamos em consideração nossa expertise e dados de mercado, que mostram que de forma geral a efetividade (chance de sucesso no contato) torna-se menor a medida que o número de tentativas aumenta, até 10 tentativas temos uma chance boa de sucesso, de 11 a 20 tentativas a probabilidade é média e acima de 20 tentativas a efetividade é muito baixa, por isso nosso limite a 20 tentativas.

Especificação das medidas previstas no planejamento para identificação de participação fraudulenta ou desatenta:

O sistema de monitoramento, controle e garantia da qualidade do IBRC é composto de algumas etapas que propiciam a efetividade do propósito de garantir a entrega exata do que foi planejado, bem como prevenir, identificar e remover participação fraudulenta ou desatenta, para o caso de pesquisas 100% web, são:

1 – Efetividade funcional dos sistemas

- ✓ Conferência dupla do sistema informatizado onde são imputados lista de clientes e formulário de pesquisa – front office de pesquisa, antes do início do projeto, garantindo assim que tudo que chegue aos sistemas de disparo web (e-mail, WhatsApp, SMS, etc.), esteja 100% conforme;
- ✓ Conferência diária por turno (duas vezes, às 8 e 14h) do adequado funcionamento dos sistemas de disparo web (e-mail, WhatsApp, SMS, etc.), verificando se estão fluindo dentro do planejado, bem como acompanhamento dos relatórios de efetividade de entrega;
- ✓ 100% da equipe de manejo web, a qual opera as ferramentas; é treinada presencialmente por instrutor da qualidade, com presença de coordenador ou gerente do projeto;
- ✓ 100% das possíveis não conformidades no funcionamento dos sistemas de disparo web, porventura encontradas nas conferências diárias, são alvo de correção imediata pela equipe de TI do IBRC e, se necessário, com suporte técnico dos fornecedores das respectivas ferramentas, que estão entre as mais conceituadas do mercado;
- ✓ Após a correção, é realizado acompanhamento com medição de hora em hora, por 24 horas, para garantir que o funcionamento adequado tenha se restabelecido.



2 – Efetividade de alcance do público target.

Há três formas de fazer as pesquisas chegarem ao público target pelos canais web, uma reativa onde a iniciativa de envio do link para acesso ao formulário de pesquisa é do instituto, de forma privada a um canal exclusivo do beneficiário, que apenas reage acessando, e duas proativas, onde o link é disponibilizado de forma pública, por exemplo, no site da operadora, em comunicados, em locais de grande circulação como hospitais e ambulatórios, E nesse caso a proatividade é do beneficiário que precisa acessar e seguir para o formulário, que são:

Acesso reativo

2.1 - O envio de links exclusivos (personalizados, individuais) para cada beneficiário por meio de diferentes canais como SMS, WhatsApp e/ou e-mail. Esses links são controlados por um registro único associado ao ID, identificador único do cliente, registrado na plataforma IBRC. Após a conclusão da entrevista, os dados coletados são armazenados em bancos de dados restritos, e os links utilizados são imediatamente desativados, impedindo qualquer tentativa de reutilização.

Acesso proativo

2.2 – Acesso proativo por link geral (coletivo, não personalizado)

No caso do acesso público, por meio de links gerais disponibilizados em site da operadora, comunicados ou pontos de grande circulação, adotamos mecanismos adicionais de segurança para garantir a efetividade e confiabilidade das respostas. O processo se dá da seguinte forma:

- Validação em dois fatores:** ao acessar o link, o beneficiário precisa inserir o CPF, e em seguida é solicitado que confirme o seu nome. Essas informações são automaticamente validadas junto ao banco de dados da operadora de saúde. Apenas quando ambos os dados coincidem com os registros, o acesso ao formulário é liberado.
- Bloqueio de duplicidade:** após a finalização da pesquisa por um CPF, qualquer nova tentativa de acesso com o mesmo CPF é automaticamente bloqueada, com indicação de que aquela pesquisa já foi respondida. Isso garante unicidade de resposta.



- **Rastreamento de IP e geolocalização:** todo acesso é registrado com o **IP da máquina/dispositivo** utilizado, e **geolocalização aproximada**, o que permite identificar padrões irregulares (como múltiplas respostas vindas de um mesmo IP), prevenindo possíveis tentativas de fraude, inclusive por parte de quem detenha os dados cadastrais.
- **Alarmes de inconsistência:** caso ocorra tentativa de utilização indevida, por exemplo, se a operadora responder no lugar de um beneficiário, o próprio cliente, ao tentar acessar posteriormente e encontrar seu CPF já utilizado, terá motivo para reportar. Isso gera um alerta imediato e reforça a robustez do mecanismo de segurança.

Em conjunto, esses fatores — validação em dois níveis (CPF + nome), rastreamento de IP, unicidade de resposta e alarmes automáticos — garantem que a pesquisa, mesmo em ambiente de acesso público, mantenha o nível de confiabilidade e proteção contra participações fraudulentas ou desatentas que o acesso reativo já proporciona de forma natural. O processo de segurança IBRC, coloca a pesquisa em um **nível de segurança compatível com as melhores práticas internacionais** de validação, rastreabilidade e unicidade em surveys digitais, e sem excesso ou demoradas verificações o que poderia interferir na efetividade da coleta, comprometendo o alcance amostral.

2.3 – Acesso ao formulário por QR Code

Tem o mesmo funcionamento e os mesmos mecanismos de segurança descritos no item 2.2, uma vez que o QR Code é apenas outra forma de disponibilizar o link público de acesso ao formulário.

Um fator extra de segurança, é que as respostas obtidas por meio da coleta online, independentemente da forma como o beneficiário acessa o link para responder a pesquisa, são submetidas a uma análise estatística do tempo de resposta. Respostas excessivamente rápidas ou lentas podem sugerir falta de atenção ou inconsistências. Dessa forma, avalia-se o tempo desde a primeira até a última pergunta do questionário. Qualquer tempo de resposta que exceda três desvios padrões em relação à média é descartado. Essa abordagem pressupõe que o tempo médio para a conclusão do questionário segue uma distribuição normal. Ao considerarmos a média mais ou menos três desvios padrões, garantimos uma avaliação estatisticamente robusta do tempo de resposta.

Toda interação onde é localizada uma não conformidade é descartada.





Resultados da Análise Preliminar da Base de Dados:

Ao conduzir a análise dos dados, implementamos uma abordagem abrangente de higienização, incluindo a depuração sistemática de registros inválidos. Dentre esses registros, destacam-se:

No caso de contatos telefônicos, verificamos a presença de cadastros desprovidos de números de telefone, registros inválidos devido à ausência de DDD ou presença de caracteres numéricos insuficientes.

Em relação aos contatos online, identificamos cadastros sem números de telefone para facilitar o envio de links por SMS e WhatsApp, bem como registros com falta de endereços de e-mail para a condução da pesquisa online.

Após essa criteriosa higienização, constatamos a presença de dados suficientes para a condução eficaz da pesquisa, sem comprometer os parâmetros estabelecidos no estudo amostral.

Ao longo da pesquisa em campo as análises se confirmaram, não sendo observadas inconsistências que justificasse uma revisão dos cadastros por parte da operadora.

População total:

46.263 Beneficiários: **ODONTOLIVE**

População elegível à pesquisa:

45.540 maiores de 18 anos

Planejamento da Pesquisa:

18/06/2025

Período de Campo:

29/07/2025 a 22/10/2025

Forma de coleta dos dados: Pesquisa telefônica (CATI) e online. Seguindo os códigos de ética **ASQ, ICC/ESOMAR** e a **norma ABNT NBR ISO 20.252**



Dados Técnicos



274

ENTREVISTADOS

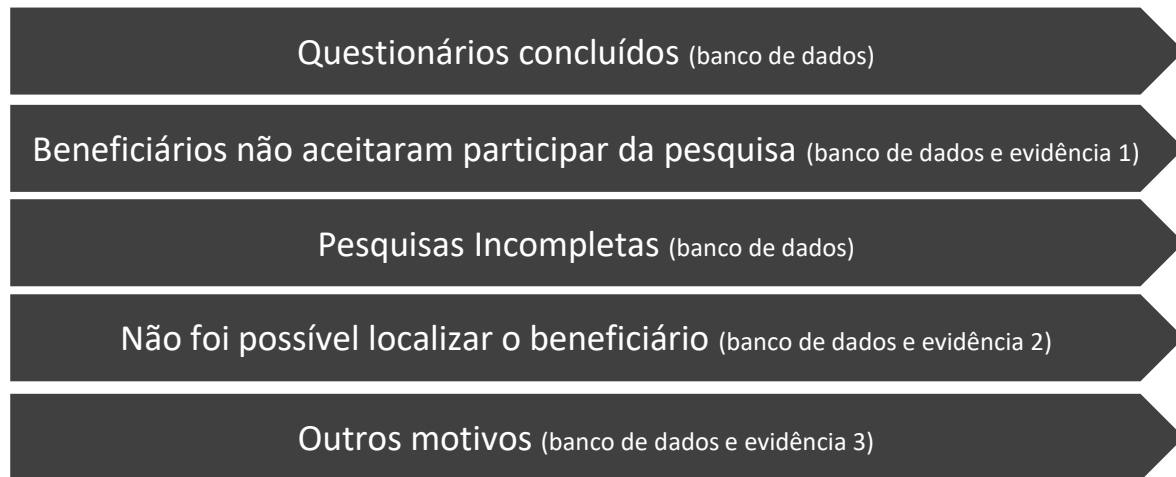
Nível de Confiança: 90%
Margem de Erro: 4,94%



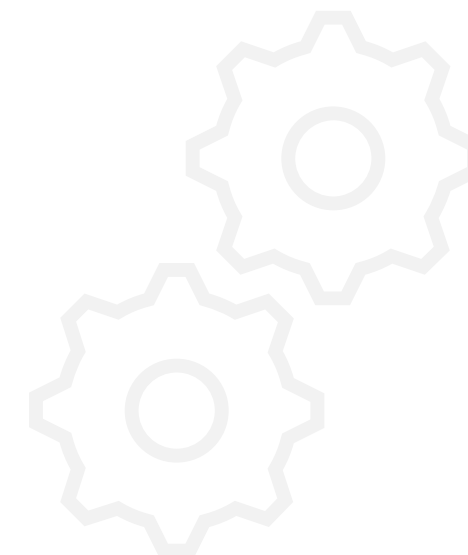
TAXA DE RESPONDENTES

4,7 %

Total de Contatos
Telefônico e Online: 5814



5%	274
0,3%	16
0,8%	46
17%	998
77%	4480
100%	5814



Dados Técnicos

Margem de erro por atributo

	Questão	Base	Margem de Erro
Bloco A: Atenção à Saúde	1 - Cuidados de saúde	212	5,62
	2 - Atenção imediata	143	6,85
	3 - Comunicação	212	5,62
	4 - Atenção à saúde recebida	221	5,50
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	227	5,43
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	208	5,67
	7 - Resolutividade	82	9,05
	8 - Documentos e formulários	138	6,97
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	250	5,17
	10 - Recomendação	253	5,14



Intervalo de Confiança

1 - Cuidados de saúde	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sempre	129	47,1%	2,5%	5,0%	90,0%	42,1%	52,1%
Na maioria das vezes	41	15,0%	1,8%	3,6%	90,0%	11,4%	18,5%
Às vezes	31	11,3%	1,6%	3,2%	90,0%	8,2%	14,5%
Nunca	11	4,0%	1,0%	2,0%	90,0%	2,1%	6,0%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	55	20,1%	2,0%	4,0%	90,0%	16,1%	24,1%
Não sei/Não me lembro	7	2,6%	0,8%	1,6%	90,0%	1,0%	4,1%

2 - Atenção imediata	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sempre	74	27,0%	2,2%	4,4%	90,0%	22,6%	31,4%
Na maioria das vezes	25	9,1%	1,4%	2,9%	90,0%	6,3%	12,0%
Às vezes	21	7,7%	1,3%	2,7%	90,0%	5,0%	10,3%
Nunca	23	8,4%	1,4%	2,8%	90,0%	5,6%	11,2%
Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata	120	43,8%	2,5%	4,9%	90,0%	38,9%	48,7%
Não sei/Não me lembro	11	4,0%	1,0%	2,0%	90,0%	2,1%	6,0%



Intervalo de Confiança

3 - Comunicação	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sim	59	21,5%	2,0%	4,1%	90,0%	17,4%	25,6%
Não	153	55,8%	2,5%	4,9%	90,0%	50,9%	60,8%
Não sei/Não me lembro	62	22,6%	2,1%	4,2%	90,0%	18,5%	26,8%

4 – Atenção em saúde recebida	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	94	34,3%	2,4%	4,7%	90,0%	29,6%	39,0%
Bom	84	30,7%	2,3%	4,6%	90,0%	26,1%	35,3%
Regular	30	10,9%	1,6%	3,1%	90,0%	7,8%	14,1%
Ruim	9	3,3%	0,9%	1,8%	90,0%	1,5%	5,1%
Muito ruim	4	1,5%	0,6%	1,2%	90,0%	0,3%	2,7%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	32	11,7%	1,6%	3,2%	90,0%	8,5%	14,9%
Não sei/Não me lembro	21	7,7%	1,3%	2,7%	90,0%	5,0%	10,3%



Intervalo de Confiança

5 – Lista de médicos (acesso aos prestadores)	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	86	31,4%	2,3%	4,6%	90,0%	26,8%	36,0%
Bom	91	33,2%	2,3%	4,7%	90,0%	28,5%	37,9%
Regular	34	12,4%	1,6%	3,3%	90,0%	9,1%	15,7%
Ruim	11	4,0%	1,0%	2,0%	90,0%	2,1%	6,0%
Muito ruim	5	1,8%	0,7%	1,3%	90,0%	0,5%	3,2%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano odontológico	36	13,1%	1,7%	3,4%	90,0%	9,8%	16,5%
Não sei/Não me lembro	11	4,0%	1,0%	2,0%	90,0%	2,1%	6,0%

6 - Atendimento multicanal	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	80	29,2%	2,3%	4,5%	90,0%	24,7%	33,7%
Bom	94	34,3%	2,4%	4,7%	90,0%	29,6%	39,0%
Regular	24	8,8%	1,4%	2,8%	90,0%	5,9%	11,6%
Ruim	9	3,3%	0,9%	1,8%	90,0%	1,5%	5,1%
Muito ruim	1	0,4%	0,3%	0,6%	90,0%	-0,2%	1,0%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano odontológico	53	19,3%	2,0%	3,9%	90,0%	15,4%	23,3%
Não sei/Não me lembro	13	4,7%	1,1%	2,1%	90,0%	2,6%	6,9%



Intervalo de Confiança

7 - Resolutividade	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sim	66	24,1%	2,1%	4,3%	90,0%	19,8%	28,4%
Não	16	5,8%	1,2%	2,3%	90,0%	3,5%	8,2%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano odontológico	173	63,1%	2,4%	4,8%	90,0%	58,3%	67,9%
Não sei/ Não me lembro	19	6,9%	1,3%	2,5%	90,0%	4,4%	9,5%

8 - Documentos e formulários	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	52	19,0%	2,0%	3,9%	90,0%	15,1%	22,9%
Bom	69	25,2%	2,2%	4,3%	90,0%	20,9%	29,5%
Regular	15	5,5%	1,1%	2,3%	90,0%	3,2%	7,7%
Ruim	1	0,4%	0,3%	0,6%	90,0%	-0,2%	1,0%
Muito ruim	1	0,4%	0,3%	0,6%	90,0%	-0,2%	1,0%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano odontológico	95	34,7%	2,4%	4,7%	90,0%	29,9%	39,4%
Não sei/ Não me lembro	41	15,0%	1,8%	3,6%	90,0%	11,4%	18,5%



Intervalo de Confiança

9 - Avaliação geral	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito bom	96	35,0%	2,4%	4,8%	90,0%	30,3%	39,8%
Bom	97	35,4%	2,4%	4,8%	90,0%	30,6%	40,2%
Regular	40	14,6%	1,8%	3,5%	90,0%	11,1%	18,1%
Ruim	15	5,5%	1,1%	2,3%	90,0%	3,2%	7,7%
Muito ruim	2	0,7%	0,4%	0,8%	90,0%	-0,1%	1,6%
Não sei/Não tenho como avaliar	24	8,8%	1,4%	2,8%	90,0%	5,9%	11,6%

10 - Recomendação	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Definitivamente recomendaria	48	17,5%	1,9%	3,8%	90,0%	13,7%	21,3%
Recomendaria	145	52,9%	2,5%	5,0%	90,0%	47,9%	57,9%
Indiferente	8	2,9%	0,8%	1,7%	90,0%	1,2%	4,6%
Recomendaria com ressalvas	32	11,7%	1,6%	3,2%	90,0%	8,5%	14,9%
Não recomendaria	20	7,3%	1,3%	2,6%	90,0%	4,7%	9,9%
Não sei/Não tenho como avaliar	21	7,7%	1,3%	2,7%	90,0%	5,0%	10,3%



Dados Técnicos

Distribuição por Cidade	
Região	Pesquisado
PORTO VELHO	31,8%
BIRIGUI	28,1%
CACOAL	6,9%
JI-PARANA	6,2%
PENAPOLIS	5,5%
JARU	4,7%
ARACATUBA	4,7%
ARIQUEMES	4,0%
VILHENA	2,9%
SAO JOSE DO RIO PRETO	2,2%
VALPARAISO	1,5%
CLEMENTINA	0,7%
RIO BRANCO	0,4%
ESPIGAO D'OESTE	0,4%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
27,1%	36,4%
23,6%	32,6%
4,4%	9,5%
3,8%	8,6%
3,2%	7,7%
2,6%	6,9%
2,6%	6,9%
2,1%	6,0%
1,2%	4,6%
0,7%	3,6%
0,3%	2,7%
-0,1%	1,6%
-0,2%	1,0%
-0,2%	1,0%

Distribuição por Faixa Etária	
Faixa Etária	Pesquisado
De 18 a 25 anos	17,5%
De 26 a 35 anos	26,3%
De 36 a 45 anos	25,5%
De 46 a 55 anos	17,5%
De 56 a 65 anos	10,9%
Mais de 65 anos	2,2%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
13,7%	21,3%
21,9%	30,7%
21,2%	29,9%
13,7%	21,3%
7,8%	14,1%
0,7%	3,6%

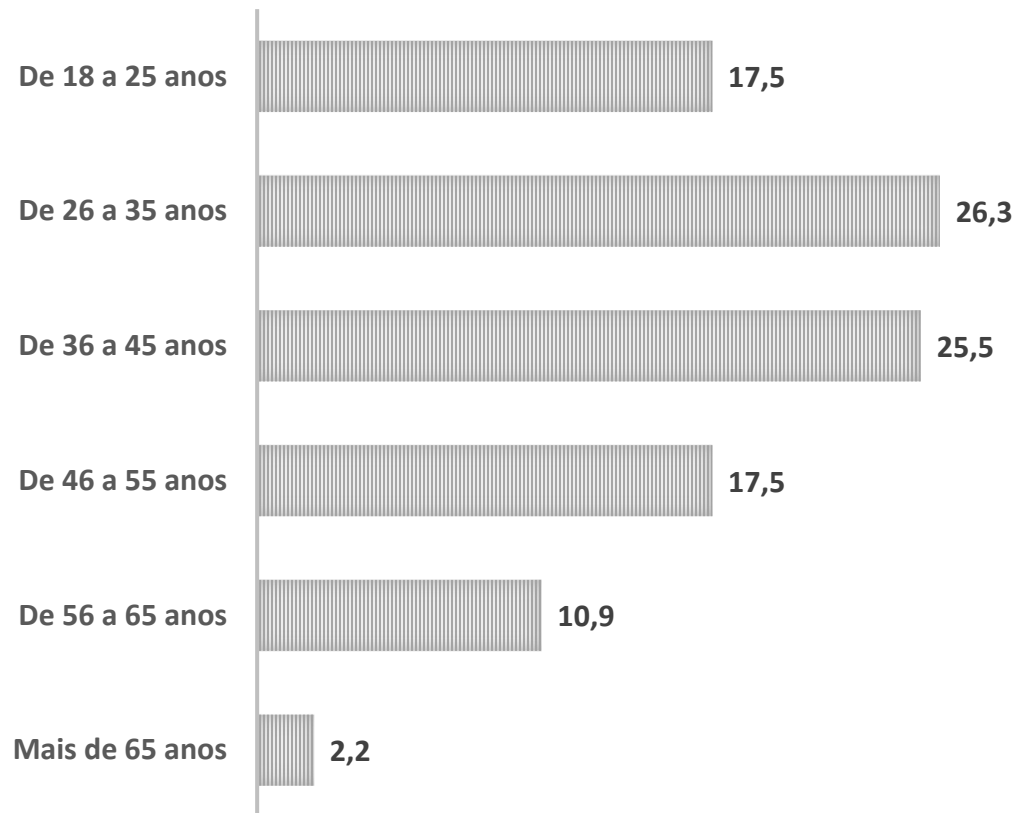
Distribuição por Gênero	
Gênero	Pesquisado
Masculino	49,6%
Feminino	50,4%

Intervalo de Confiança	
Limite Inferior	Limite Superior
44,7%	54,6%
45,4%	55,3%

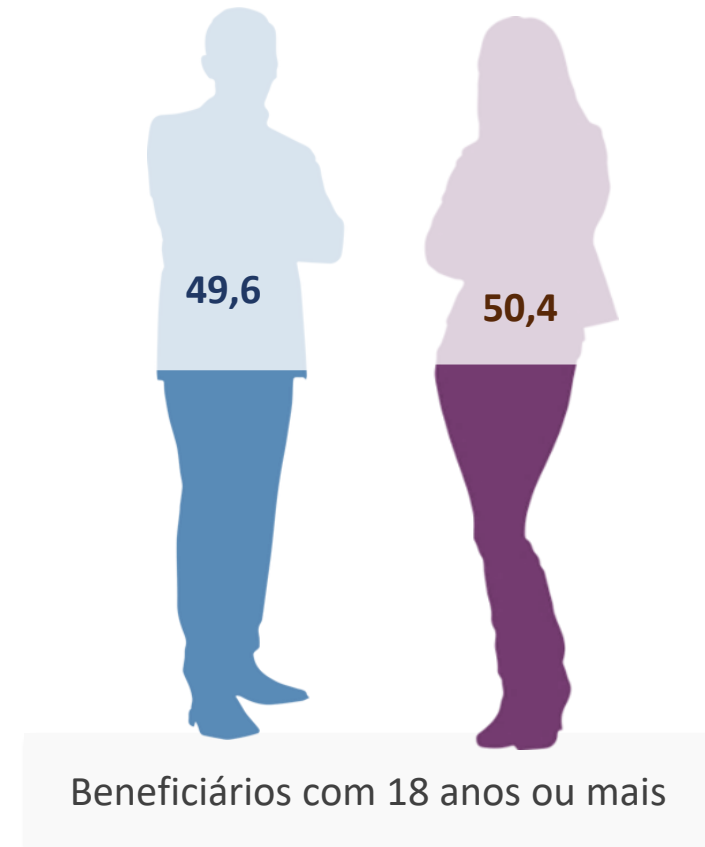


Descrição do Perfil

Faixa Etária

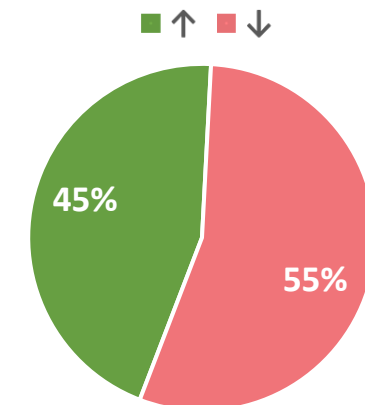
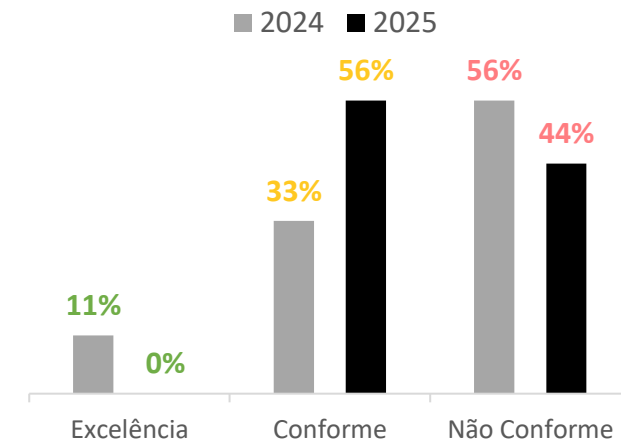


Gênero



Sumário & Benchmarking

	2024	↑↓	2025	GERAL			ODONTO		
				Maior	Média	Menor	Maior	Média	Menor
				2024			2024		
1 - Acesso atendimento eletivo primário	77,2	↑	80,1	95,9	76,5	50,8	79,8	63,3	50,8
2 - Acesso atendimento urgência e Emergência	71,4	↓	69,2	97,1	75,7	34,2	79,2	56,1	34,2
3 - Comunicado cuidados preventivos	17,9	↑	27,8	86,2	28,1	5,0	51,8	17,0	7,0
4 - Acesso atendimento secundário/terciário	74,3	↑	80,5	98,5	79,5	42,0	91,5	72,5	58,3
5 - Acesso à lista de prestadores	82,7	↓	78,0	92,9	66,6	27,6	82,7	62,2	47,4
6 - Atendimento Multicanal informação	87,1	↓	83,7	97,2	73,2	29,4	87,1	68,0	50,8
7 - Atendimento resolutivo de reclamações	83,3	↓	80,5	92,5	56,0	22,1	83,3	53,6	34,2
7 - Não Reclamei	76,0	↓	63,1	85,3	56,0	1,8	84,0	67,9	44,0
8 - Documentos/Formulários	91,5	↓	87,7	98,5	74,7	43,8	91,5	74,1	56,9
9 - Avaliação do plano	76,1	↑	77,2	98,6	77,0	37,7	87,6	68,5	55,0
10 - Recomendação do plano	74,3	↑	76,3	96,3	71,8	32,8	85,9	65,8	50,5



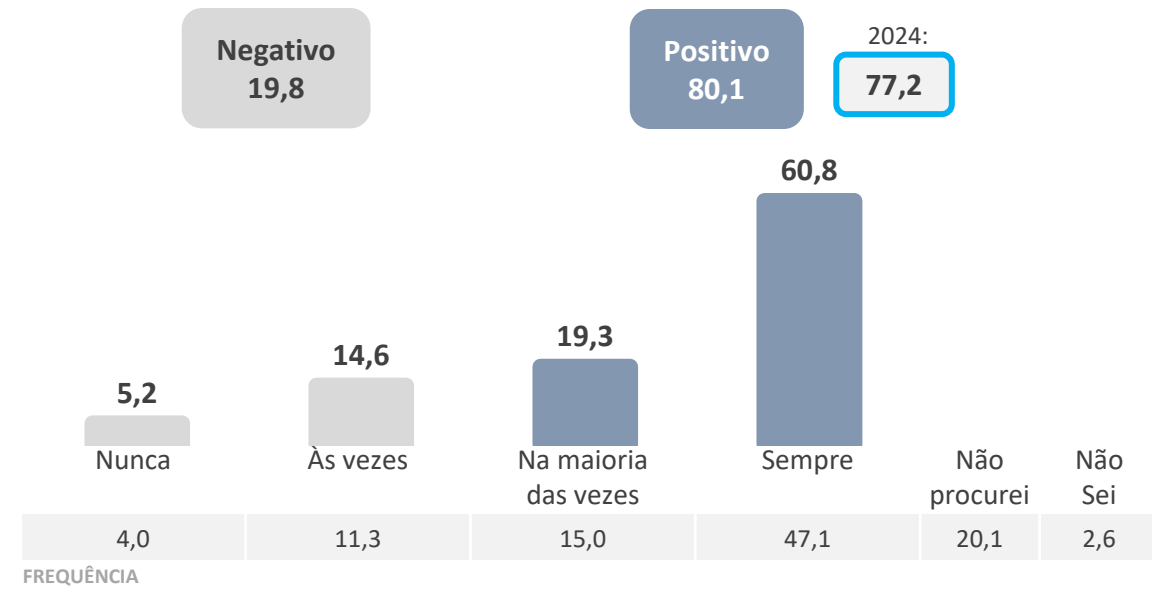
- De 90 – 100%: Nível de satisfação de excelência (são as forças)
- De 80 – 89%: Nível de satisfação conforme (são as oportunidades)
- De zero Até 79%: Nível de satisfação não conforme (fraquezas de 51 a 79%), sendo considerado Crítico o nível abaixo de 50% (ameaças)

↓ ↑ Variou acima da margem de erro
↔ Não houve variação
↓ ↑ Variou dentro da margem de erro



Consultas e Exames

1 - 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 odontológico quando necessitou?



Base: 212 | Margem de Erro: 5,62

Não procurei = Nos últimos 12 meses não procurei cuidados odontológicos: 55 entrevistados (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: 7 entrevistados (não considerados para cálculo dos resultados).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

Dentre os beneficiários que tiveram cuidados de saúde e souberam responder, **80,1%** conseguiram ter cuidados de saúde **Sempre** ou **Na maioria das vezes**, classificando o atributo em patamar de **Conformidade**. Destaque positivo para a opção **Nunca** que obteve apenas **5,2%** de menções.

Analisando os perfis, a variação entre os gêneros é pequena ficando dentro da margem de erro, logo não é possível dizer que há um gênero com melhor resultado que outro. Por faixa etária quem melhor avaliou foram os beneficiários com **Mais de 65 anos** chegando a **100%** das menções positivas, classificando o atributo em patamar de **Máxima Excelência**. Já os beneficiários **De 56 a 65 anos** são os que menos conseguiram ter cuidados quando necessitaram com **61,9%** em patamar de **Não Conformidade**.

	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	6,3	11,7	18,9	63,1
Positivo:	82,0			
Masculino	4,0	17,8	19,8	58,4
Positivo:	78,2			
De 18 a 25 anos	0,0	11,1	11,1	77,8
Positivo:	88,9			
De 26 a 35 anos	1,7	10,3	27,6	60,3
Positivo:	87,9			
De 36 a 45 anos	6,7	16,7	15,0	61,7
Positivo:	76,7			
De 46 a 55 anos	8,6	17,1	20,0	54,3
Positivo:	74,3			
De 56 a 65 anos	14,3	23,8	23,8	38,1
Positivo:	61,9			
Mais de 65 anos	0,0	0,0	0,0	100,0
Positivo:	100			

Consultas e Exames

1.1 - Por qual motivo não conseguiu?

2024: **77,2** 2025: **80,1**



2024	Fem.	Masc.	18 a 25 anos	26 a 35 anos	36 a 45 anos	46 a 55 anos	56 a 65 anos	Mais de 65 anos
41,0	23,8	38,1	25,0	14,3	35,7	22,2	50,0	0,0
20,5	23,8	9,5	0,0	14,3	21,4	11,1	25,0	0,0
13,1	0,0	14,3	25,0	0,0	7,1	11,1	0,0	0,0
-	9,5	4,8	0,0	0,0	7,1	11,1	12,5	0,0
-	4,8	4,8	0,0	0,0	0,0	22,2	0,0	0,0
12,8	9,5	0,0	0,0	0,0	7,1	11,1	0,0	0,0
12,8	4,8	0,0	0,0	14,3	0,0	0,0	0,0	0,0
-	0,0	4,8	0,0	0,0	7,1	0,0	0,0	0,0
-	4,8	0,0	0,0	14,3	0,0	0,0	0,0	0,0
-	0,0	4,8	0,0	0,0	7,1	0,0	0,0	0,0
5,1	4,8	0,0	0,0	0,0	0,0	11,1	0,0	0,0
-	4,8	0,0	0,0	0,0	7,1	0,0	0,0	0,0
-	4,8	0,0	25,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Base: 41
 Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).
 Nota²: 22% dos respondentes Não quiseram/souberam justificar.
 Nota³: Não houve menções para beneficiários Mais de 65 anos
 Nota³: A soma total dos atributos ultrapassam 100%, pois os pesquisados citaram mais de uma menção.



Consultas e Exames

Rede credenciada - Disponibilidade

"Falta de profissionais especialistas."

"Por não ter disponibilidade."

"Porque quando liga não tem vaga."

Rede credenciada - Cobertura

"Fui informada de que o serviço que eu precisava o plano não cobria."

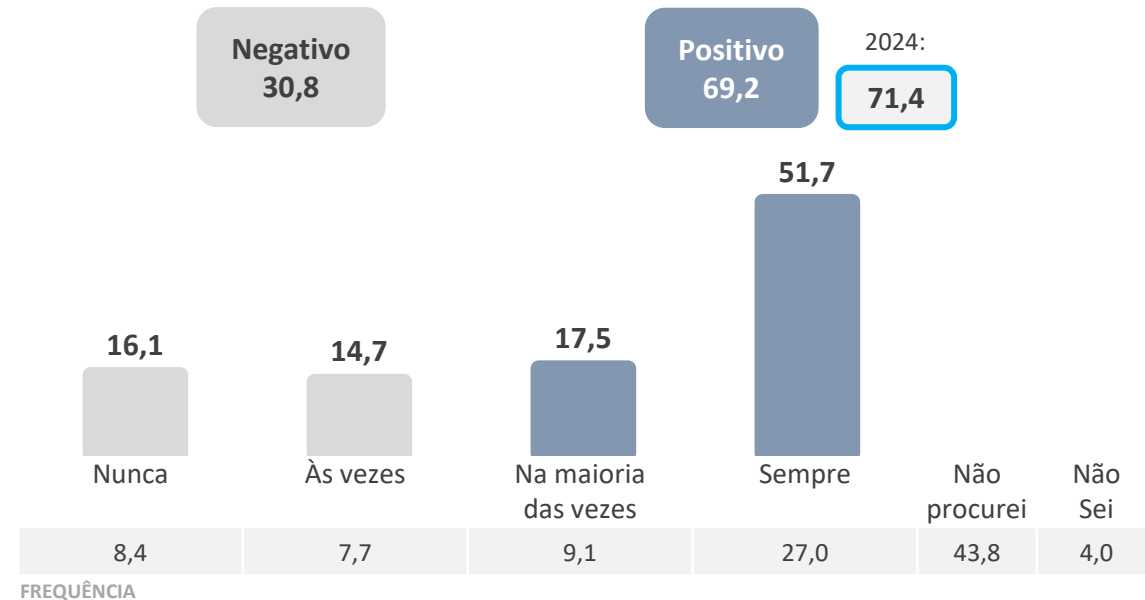
"Porque as vezes o plano só cobre limpeza, não canal e outros."

"Ao chegar no atendimento, é informado que o plano não cobre o procedimento."



Urgências e Emergências

2 - Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata (por exemplo: caso de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano odontológico assim que precisou?



	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	14,9	14,9	16,2	54,1
Positivo:	70,3			
Masculino	17,4	14,5	18,8	49,3
Positivo:	68,1			
De 18 a 25 anos	5,3	10,5	10,5	73,7
Positivo:	84,2			
De 26 a 35 anos	15,0	7,5	15,0	62,5
Positivo:	77,5			
De 36 a 45 anos	18,4	21,1	13,2	47,4
Positivo:	60,5			
De 46 a 55 anos	13,8	20,7	27,6	37,9
Positivo:	65,5			
De 56 a 65 anos	33,3	13,3	26,7	26,7
Positivo:	53,3			
Mais de 65 anos	0,0	0,0	0,0	100,0
Positivo:	100			

Base: 143 | Margem de Erro: 6,85.

Não necessitei = Nos últimos 12 meses não necessitei de atenção imediata: **120 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **11 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

Dentre os beneficiários que necessitaram de atenção imediata e souberam responder, **69,2%** conseguiram atendimento **Sempre** ou **Na maioria das vezes**, classificando o atributo em patamar de **Não Conformidade**. Ponto de atenção para a opção **Nunca** com **16,1%** de menções.

Analisando os perfis, a variação entre os gêneros é pequena ficando dentro da margem de erro, logo não é possível dizer que há um gênero com melhor resultado que outro. Por faixa etária quem melhor avaliou foram os beneficiários com **Mais de 65 anos**, com **100%** de menções positivas, classificando o atributo em patamar de **Máxima excelência**. Já o público **De 56 a 65 anos** é o que menos conseguiu atenção imediata quando necessitou, com **53,3%**, atribuindo um patamar de **Não Conformidade**.

Urgências e Emergências

2.1 - Por qual motivo não foi atendido?

2024: **71,4** 2025: **69,2**

	2024	Fem.	Masc.	18 a 25 anos	26 a 35 anos	36 a 45 anos	46 a 55 anos	56 a 65 anos	Mais de 65 anos
Rede credenciada - Disponibilidade	50,0	50,0	50,0	33,3	22,2	66,7	40,0	71,4	0,0
Relacionamento/Atendimento - Operadora	9,1	13,6	4,5	33,3	0,0	13,3	10,0	0,0	0,0
Liberação de exames/procedimentos	6,8	4,5	9,1	0,0	11,1	6,7	10,0	0,0	0,0
Relacionamento/Atendimento - Rede	6,8	13,6	0,0	33,3	0,0	6,7	10,0	0,0	0,0
Credenciados cobrando procedimentos por fora	4,5	4,5	4,5	0,0	11,1	0,0	0,0	14,3	0,0
Informações incorretas	4,5	4,5	4,5	0,0	11,1	6,7	0,0	0,0	0,0
Rede credenciada - Cobertura	4,5	0,0	9,1	0,0	0,0	6,7	10,0	0,0	0,0
Fila de espera sem atendimento efetivo	2,3	0,0	4,5	0,0	0,0	6,7	0,0	0,0	0,0
Não houve retorno prometido	2,3	4,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	14,3	0,0
Problemas/dificuldade com o App	2,3	4,5	0,0	0,0	11,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Rede credenciada - Qualidade	2,3	4,5	0,0	0,0	0,0	0,0	10,0	0,0	0,0
Reembolso	2,3	4,5	0,0	0,0	0,0	6,7	0,0	0,0	0,0
Solicitação não atendida	2,3	4,5	0,0	33,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Base: 44
 Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).
 Nota²: 23% dos respondentes Não quiseram/souberam justificar.
 Nota³: Não houve menções para beneficiários Mais de 65 anos
 Nota³: A soma total dos atributos ultrapassam 100%, pois os pesquisados citaram mais de uma menção.



Urgências e Emergências

Rede credenciada - Disponibilidade

“Nunca tem vaga ou não atende mais.”

“Por ser feriado prologado, as clínicas cadastradas não estavam atendendo, foi necessário para atendimento particular.”

“Difícil encontrar odontólogos.”

Relacionamento/Atendimento - Operadora

“Recusa de profissionais. Falta de colaboração da operadora para resolver as negativas. Recusa de reembolsar tratamento particular.”

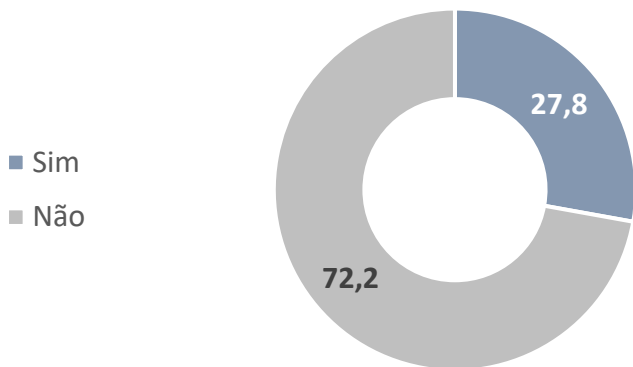
“Eu não consegui fazer contato com eles, pois as mensagens que envio via WhatsApp não são respondidas.”

“Falta de suporte.”



Comunicados Preventivos

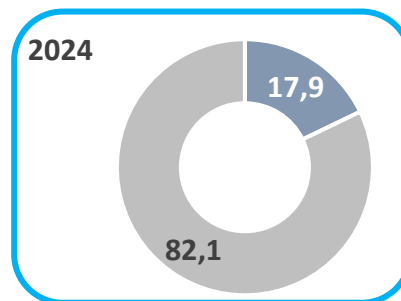
3 - Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano odontológico (por exemplo: carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos?



■ Sim
■ Não

Sim	Não	Não sei
21,5	55,8	22,6

FREQUÊNCIA



GÊNERO

Feminino
Masculino

	Não	Sim
Feminino	76,1	23,9
Masculino	67,7	32,3

Faixa etária

De 18 a 25 anos
De 26 a 35 anos
De 36 a 45 anos
De 46 a 55 anos
De 56 a 65 anos
Mais de 65 anos

	Não	Sim
De 18 a 25 anos	40,6	59,4
De 26 a 35 anos	82,5	17,5
De 36 a 45 anos	69,8	30,2
De 46 a 55 anos	81,1	18,9
De 56 a 65 anos	82,1	17,9
Mais de 65 anos	60,0	40,0

Base: 212 | Margem de Erro: 5,62.

Não sei = Não sei/Não me lembro: 62 entrevistados. (não considerados para cálculo dos indicadores).

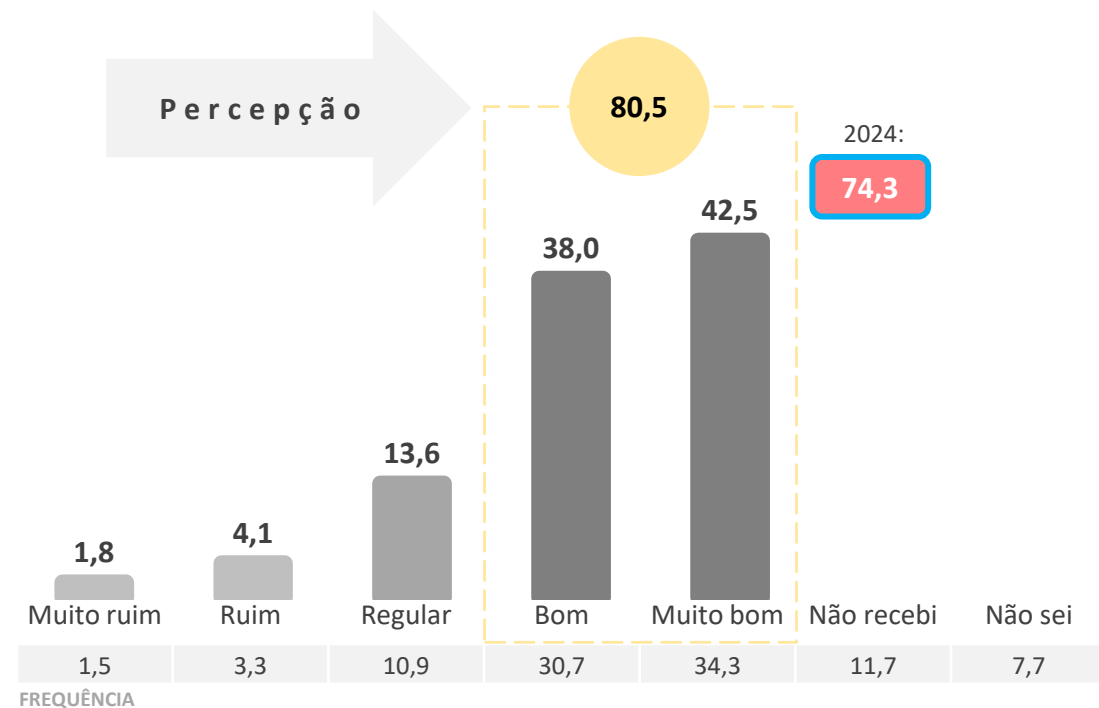
Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

Com relação à comunicação, dentre os beneficiários que souberam responder, **27,8%** disseram que receberam comunicação do plano odontológico, enquanto **72,2%** relatam não ter recebido comunicação, um índice elevado que cabe um **ponto de atenção**.

Analisando os perfis, a variação entre os gêneros é pequena ficando dentro da margem de erro, logo não é possível dizer que há um gênero com melhor resultado que outro. Por faixa etária os respondentes que mais receberam comunicação são os beneficiários **De 18 a 25 anos**, com **59,4%** para a menção positiva. O público com menor frequência de contato são beneficiários **De 26 a 35 anos**, dos respondentes **82,5%** não receberam algum tipo de comunicação do plano nos últimos 12 meses.

Hospitais, Clínicas, etc

4 - Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida de seu plano odontológico (por exemplo: laboratórios, clínicas, dentistas e outros)?



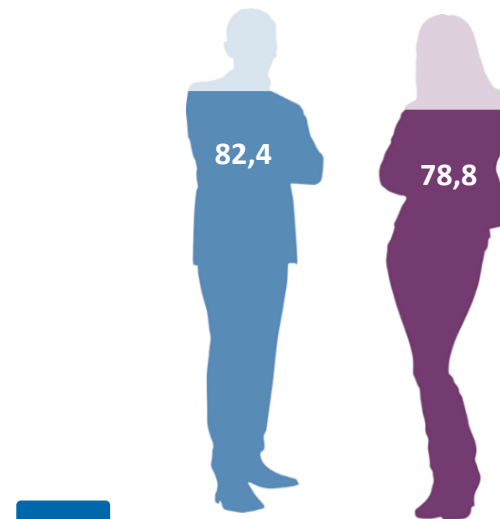
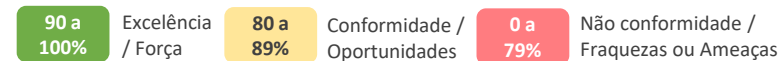
Base: **221** | Margem de Erro: **5,5**.

Não recebi = Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde: **32 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **21 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação



Faixa Etária	T2B
De 18 a 25 anos	92,7
De 26 a 35 anos	86,2
De 36 a 45 anos	75,0
De 46 a 55 anos	73,5
De 56 a 65 anos	66,7
Mais de 65 anos	75,0

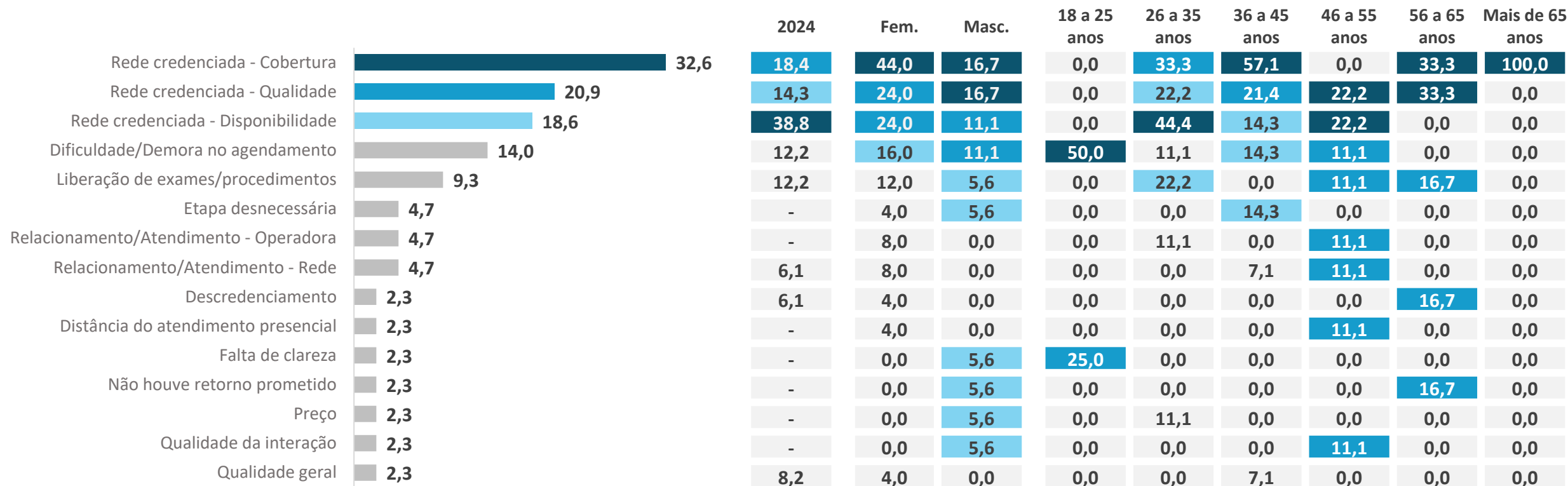
Dentre os beneficiários que receberam atenção à saúde e souberam responder, **80,5%** dos entrevistados avaliaram positivamente este atributo (**Bom e Muito bom**), classificando-o em **Conformidade**. Ponto positivo para a opção **Muito ruim** que obteve **1,8%**. O maior índice de não satisfeitos está no gradiente **Regular** com **13,6%**.

Analisando os perfis, a variação entre os gêneros é pequena ficando dentro da margem de erro, logo não é possível dizer que há um gênero com melhor resultado que outro. Por faixa etária, os beneficiários **De 18 a 25 anos** são os que estão mais satisfeitos, com **92,7%** na avaliação atingindo o patamar de **Excelência**. Já os menos satisfeitos pertencem ao público **De 56 a 65 anos** com **66,7%**, atribuindo o patamar de **Não Conformidade**.

Hospitais, Clínicas, etc

4.1 - O que foi decisivo para esta avaliação?

2024: **74,3** 2025: **80,5**



Base: 43
 Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).
 Nota²: 9% dos respondentes Não quiseram/souberam justificar.
 Nota³ A soma total dos atributos ultrapassam 100%, pois os pesquisados citaram mais de uma menção.



Hospitais, Clínicas, etc

Rede credenciada - Cobertura

“Porque não faz canal, somente limpeza.”

“As clínicas odontológicas não aceitam o plano para vários procedimentos. Dessa forma, pude utilizar o plano apenas para limpeza a cada 6 meses.”

“Porque não cobrem muitas coisas que eu precisei, eles só atendem o básico..”

Rede credenciada - Qualidade

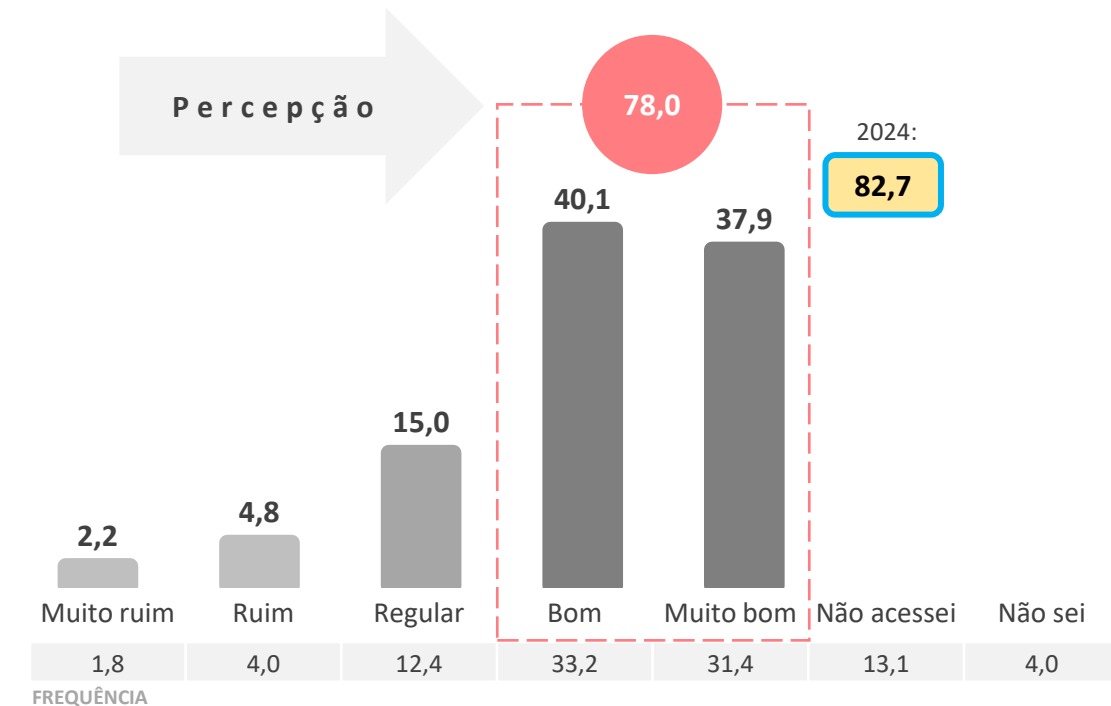
“Serviços mal feitos.”

“O dentista não trabalha com qualidade.”

“Alguns procedimentos não foram feitos corretamente, precisando eu ou meus dependentes procurar profissionais particulares pra resolver.”

Lista de Prestadores

5 - Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano odontológico (por exemplo: dentistas, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?



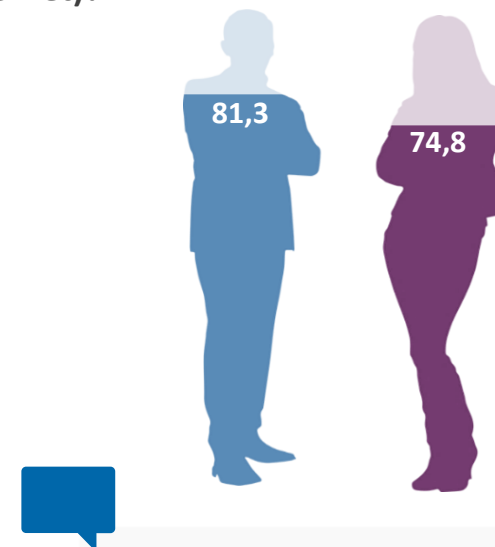
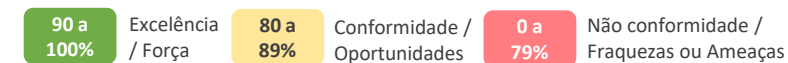
Base: 227 | Margem de Erro: 5,43

Não acessei = Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados: **36 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **11 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação



Faixa Etária	T2B
De 18 a 25 anos	94,9
De 26 a 35 anos	83,9
De 36 a 45 anos	71,7
De 46 a 55 anos	73,7
De 56 a 65 anos	52,2
Mais de 65 anos	100,0

Dentre os beneficiários que acessaram a lista de prestadores de serviços e souberam responder, **78,0%** dos entrevistados avaliaram positivamente este atributo (**Bom** e **Muito bom**), classificando-o em **Não Conformidade**. Ponto positivo para a opção **Muito ruim** que obteve apenas **2,2%** de menções. O maior índice de não satisfeitos está no gradiente **Regular** com **15,0%**.

Analisando os perfis, o público **Masculino** foi quem melhor avaliou com **81,3%** classificando o atributo em patamar de **Conformidade**. Por faixa etária, os beneficiários com **Mais de 65 anos** são os que estão mais satisfeitos, com **100%** na avaliação atingindo o patamar de **Máxima excelência**. Já os menos satisfeitos pertencem ao público **De 56 a 65 anos** com **52,2%**, atribuindo o patamar de **Não Conformidade**.

Lista de Prestadores

5.1 - Por qual motivo avalia que o acesso não foi fácil?

2024: **82,7** 2025: **78,0**



	2024	Fem.	Masc.	18 a 25 anos	26 a 35 anos	36 a 45 anos	46 a 55 anos	56 a 65 anos	Mais de 65 anos
Informações incorretas	37,5	22,2	21,1	0,0	10,0	37,5	20,0	11,1	0,0
Falta de clareza	3,1	18,5	10,5	0,0	10,0	25,0	10,0	11,1	0,0
Rede credenciada - Disponibilidade	15,6	18,5	10,5	0,0	20,0	6,3	0,0	44,4	0,0
Problemas/dificuldade com o App	31,3	7,4	21,1	0,0	10,0	18,8	10,0	11,1	0,0
Relacionamento/Atendimento - Operadora	-	7,4	10,5	0,0	0,0	12,5	10,0	11,1	0,0
Dificuldade/Demora no agendamento	-	11,1	0,0	0,0	20,0	6,3	0,0	0,0	0,0
Rede credenciada - Cobertura	-	7,4	5,3	0,0	10,0	0,0	0,0	22,2	0,0
Rede credenciada - Qualidade	-	3,7	10,5	0,0	0,0	12,5	10,0	0,0	0,0
Problemas/Dificuldades de acesso	25,0	7,4	0,0	0,0	0,0	0,0	20,0	0,0	0,0
Relacionamento/Atendimento - Rede	-	3,7	5,3	100,0	0,0	6,3	0,0	0,0	0,0
Etapa desnecessária	-	0,0	5,3	0,0	10,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Problemas/dificuldade com o site	9,4	3,7	0,0	0,0	0,0	6,3	0,0	0,0	0,0

Base: 47
 Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).
 Nota²: 9% dos respondentes Não quiseram/souberam justificar.
 Nota³: Não houve menções para beneficiários Mais de 65 anos
 Nota³: A soma total dos atributos ultrapassam 100%, pois os pesquisados citaram mais de uma menção.



Lista de Prestadores

Informações incorretas

“Sempre desatualizada.”

“Desorganizado, informações obsoletas.”

“Faltam clínicas na lista disponível no aplicativo.”

Falta clareza

*“Eu não sei nem o número da odontologia.
Quando eu preciso procuro através de colegas.”*

“Falta de informação.”

Rede credenciada - Disponibilidade

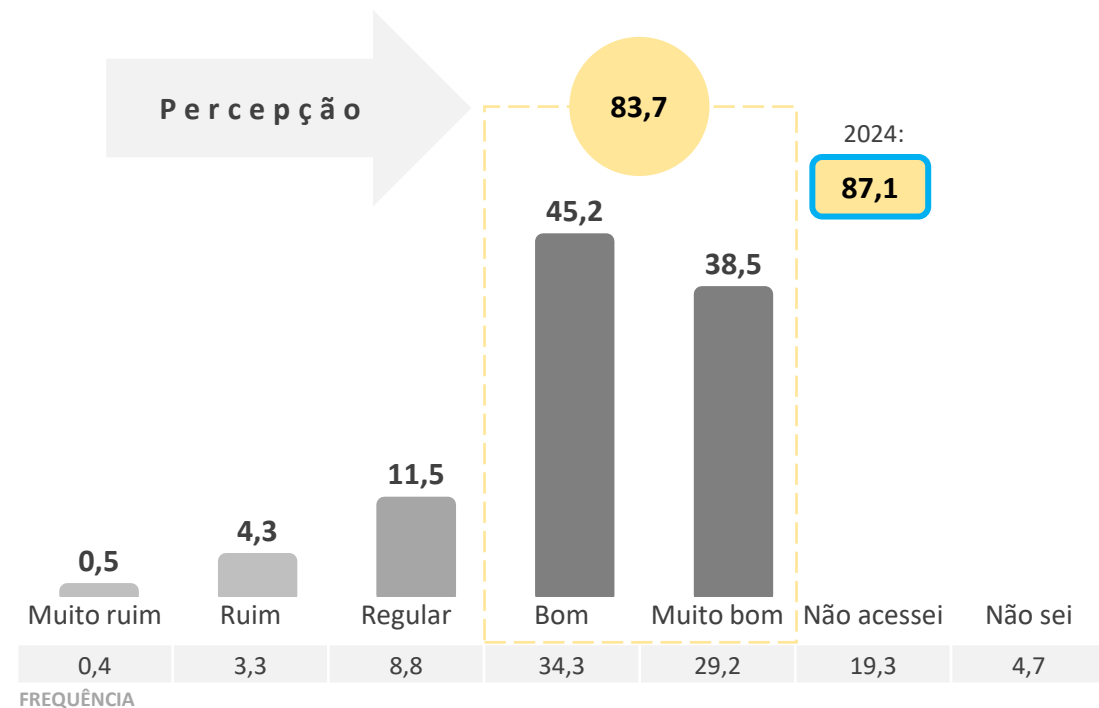
“Nunca tem disponibilidade.”

“São muito pouco profissionais.”



Atendimento - Informação

6 - Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano odontológico (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?



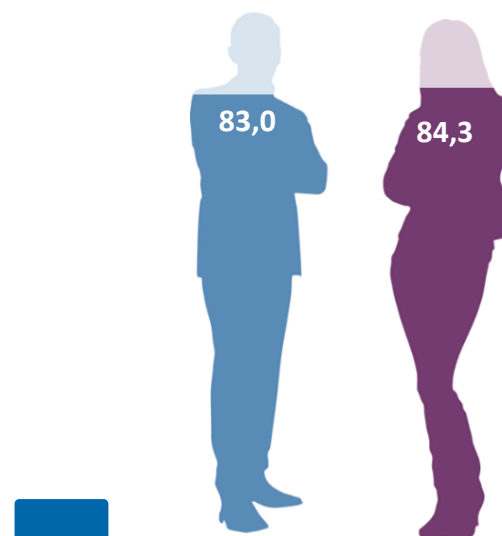
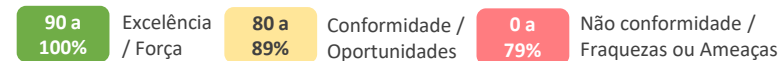
Base: 208 | Margem de Erro: 5,67.

Não acessei = Nos últimos 12 meses não acessei meu plano odontológico: **53 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **13 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação



Faixa Etária	T2B
De 18 a 25 anos	97,3
De 26 a 35 anos	93,1
De 36 a 45 anos	69,8
De 46 a 55 anos	85,3
De 56 a 65 anos	68,2
Mais de 65 anos	75,0

Dentre os beneficiários que acessaram o plano odontológico e souberam responder, **83,7%** avaliaram positivamente (opções **Bom** e **Muito bom**), colocando o atributo em **Conformidade**. Ponto positivo para a opção **Muito ruim** que obteve apenas **0,5%** de menções. O maior índice de não satisfeitos está no gradiente **Regular** com **11,5%**.

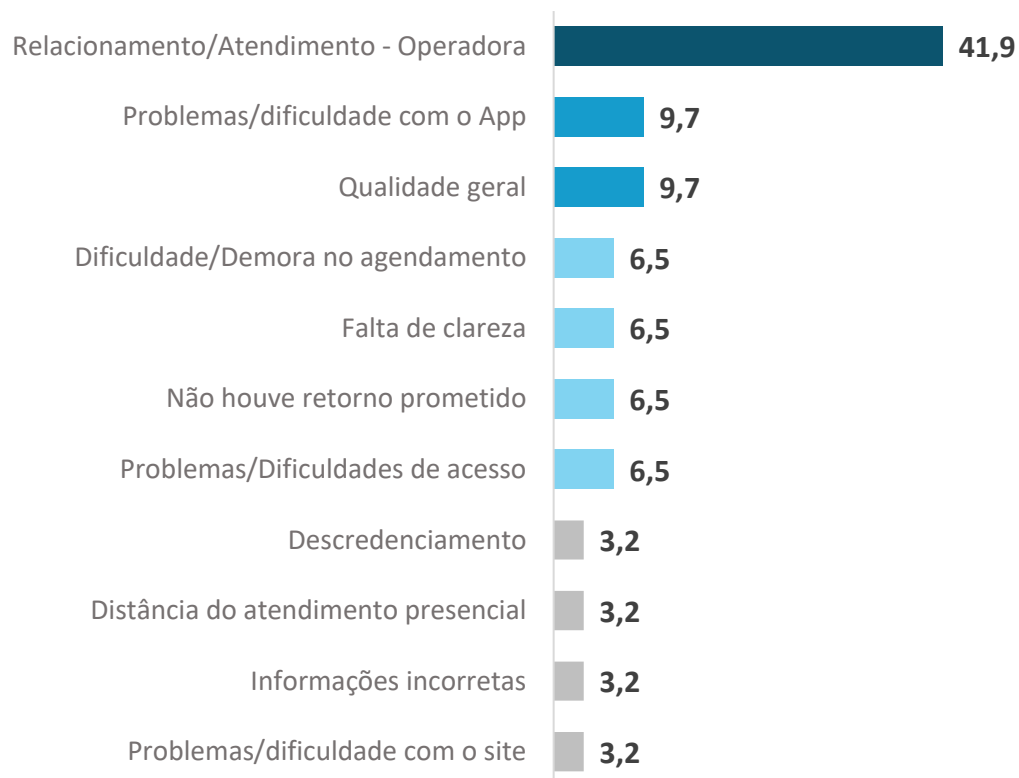
Ponto de atenção ao viés de baixa de **6,7pp** entre as menções positivas, indicando probabilidade de migração da satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, a variação entre os gêneros é pequena ficando dentro da margem de erro, logo não é possível dizer que há um gênero com melhor resultado que outro. Por faixa etária, os mais satisfeitos são os beneficiários **De 18 a 25 anos** que avaliaram com **97,3%** de satisfação, atingindo o patamar de **Não Conformidade**. Os menos satisfeitos são os beneficiários **De 56 a 65 anos** com **68,2%** das menções, atribuindo o patamar de **Não Conformidade**.

Atendimento - Informação

6.1 - O que foi decisivo para esta avaliação?

2024: **87,1** 2025: **83,7**



	2024	Fem.	Masc.	18 a 25 anos	26 a 35 anos	36 a 45 anos	46 a 55 anos	56 a 65 anos	Mais de 65 anos
Relacionamento/Atendimento - Operadora	40,9	43,8	42,9	0,0	50,0	46,7	25,0	40,0	100,0
Problemas/dificuldade com o App	27,3	18,8	0,0	0,0	25,0	13,3	0,0	0,0	0,0
Qualidade geral	-	0,0	21,4	0,0	0,0	6,7	25,0	20,0	0,0
Dificuldade/Demora no agendamento	-	6,3	7,1	0,0	25,0	6,7	0,0	0,0	0,0
Falta de clareza	18,2	12,5	0,0	0,0	0,0	6,7	0,0	20,0	0,0
Não houve retorno prometido	-	6,3	7,1	100,0	0,0	6,7	0,0	0,0	0,0
Problemas/Dificuldades de acesso	22,7	6,3	7,1	0,0	0,0	0,0	25,0	20,0	0,0
Descredenciamento	-	0,0	7,1	0,0	0,0	6,7	0,0	0,0	0,0
Distância do atendimento presencial	-	0,0	7,1	0,0	0,0	6,7	0,0	0,0	0,0
Informações incorretas	13,6	6,3	0,0	0,0	0,0	6,7	0,0	0,0	0,0
Problemas/dificuldade com o site	-	6,3	0,0	0,0	25,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Base: 31
 Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).
 Nota²: 10% dos respondentes Não quiseram/souberam justificar.
 Nota³: A soma total dos atributos ultrapassam 100%, pois os pesquisados citaram mais de uma menção.



Atendimento - Informação

Relacionamento/Atendimento - Operadora

“Procurei informações sobre o plano e só consegui respostas automáticas. Tentei pelo aplicativo, e me passaram um número. Pelo WhatsApp, também recebi apenas respostas automáticas.”

“Difícil contato.”

“Às vezes eu consigo falar, outras vezes não. O telefone chama, mas ninguém atende ou fica na espera..”

Problemas/dificuldade com o App

“Porque não encontrei, pelo aplicativo, todas as informações de que eu precisava.”

“Todas as vezes que preciso, o atendimento é demorado para ser marcado, e o aplicativo deveria ser mais fácil de usar.”

Qualidade geral

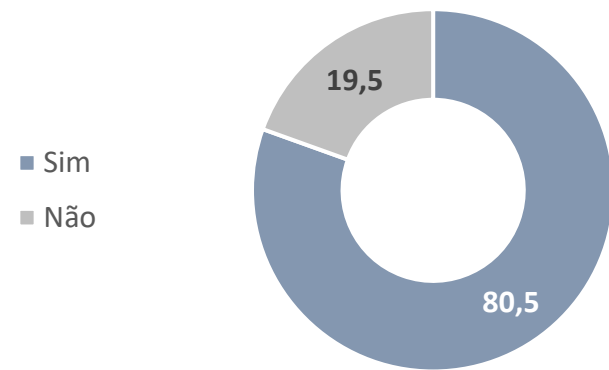
“Atendimento mediano.”

“Apenas regular.”

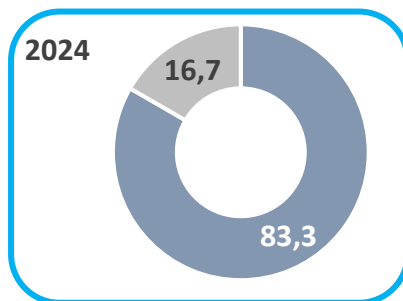


Atendimento - Reclamação

7 - Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de odontológica (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) você teve sua demanda resolvida?



■ Sim
■ Não



Sim	Não	Não reclamei	Não sei
24,1	5,8	63,1	6,9

FREQUÊNCIA

GÊNERO

Feminino
Masculino

	Não	Sim
Feminino	20,9	79,1
Masculino	17,9	82,1

Faixa etária

De 18 a 25 anos
De 26 a 35 anos
De 36 a 45 anos
De 46 a 55 anos
De 56 a 65 anos
Mais de 65 anos

	Não	Sim
De 18 a 25 anos	18,8	81,3
De 26 a 35 anos	5,9	94,1
De 36 a 45 anos	15,8	84,2
De 46 a 55 anos	18,8	81,3
De 56 a 65 anos	50,0	50,0
Mais de 65 anos	0,0	100,0

Base: 82 | Margem de Erro: 9,05.

Não reclamei = Nos últimos 12 meses não reclamei do meu plano de odontológico: 173 entrevistados (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: 19 entrevistados não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

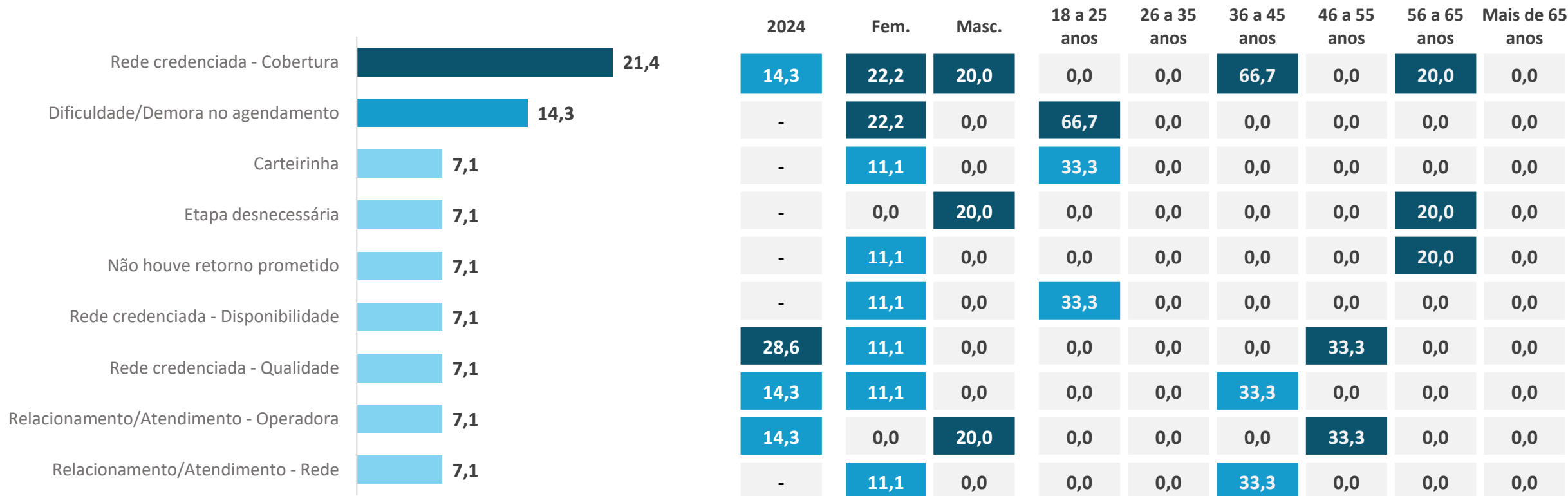
29,9% dos beneficiários necessitaram abrir algum tipo de reclamação e souberam responder, destes **80,5%** disseram ter suas demandas resolvidas, colocando a resolutividade em **Conformidade**.

Analisando os perfis, a variação entre os gêneros é pequena ficando dentro da margem de erro, logo não é possível dizer que há um gênero com melhor resultado que outro. Por faixa etária temos **100%** dos beneficiários com **Mais de 65 anos** mencionando **Sim**, colocando o atributo em patamar de **Máxima excelência**. Já o público **De 56 a 65 anos** foram os que tiveram o menor índice de resolução de demandas, **50%** dos respondentes não tiveram sua demanda resolvida.

Atendimento - Reclamação

7.1 - Qual foi a sua reclamação que não foi resolvida?

2024: **83,3** 2025: **80,5**



Base: 14
 Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).
 Nota²: 42% dos respondentes Não quiseram/souberam justificar.
 Nota³: Não houve menções para beneficiários De 26 a 35 anos, Mais de 65 anos
 Nota³: A soma total dos atributos ultrapassam 100%, pois os pesquisados citaram mais de uma menção.



Atendimento - Reclamação

Rede credenciada - Cobertura

“Minha filha precisou realizar uma panorâmica e não foi atendida e tive que pagar pelo procedimento.”

“Toda vez que precisei do plano, nas clinicas dizem que não fazem: canal ou obturação, somente limpeza.”

“Eu reclamei que ninguém estava realizando o procedimento do canal na minha região.”

Dificuldade/Demora no agendamento

“Não estou conseguindo dentista pra minha filha.”

“Há burocracia no sindicato, pois a doutora que me atende não consegue agendar consultas usando a minha carteirinha.”



Atendimento - Reclamação

7.2 - O que faltou para ser resolvida?

2024: **83,3** 2025: **80,5**

		2024	Fem.	Masc.	18 a 25 anos	26 a 35 anos	36 a 45 anos	46 a 55 anos	56 a 65 anos	Mais de 65 anos
Relacionamento/Atendimento - Operadora	18,2	42,9	16,7	25,0	0,0	0,0	33,3	50,0	0,0	0,0
Solicitação não atendida	18,2	-	33,3	0,0	0,0	0,0	33,3	0,0	50,0	0,0
Pagamentos.	9,1	14,3	16,7	0,0	33,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Rede credenciada - Cobertura	9,1	-	0,0	25,0	0,0	0,0	0,0	0,0	50,0	0,0
Rede credenciada - Disponibilidade	9,1	-	16,7	0,0	33,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Reembolso	9,1	-	0,0	25,0	0,0	0,0	33,3	0,0	0,0	0,0

Base: 11
 Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).
 Nota²: 30% dos respondentes Não quiseram/souberam justificar.
 Nota³: Não houve menções para beneficiários De 26 a 35 anos, Mais de 65 anos
 Nota³: A soma total dos atributos ultrapassam 100%, pois os pesquisados citaram mais de uma menção.



Atendimento - Reclamação

Relacionamento/Atendimento - Operadora

“Não sei. Não quiseram cumprir o acordo estabelecido na audiência de conciliação do Procon..”

“Mais agilidade e compreensão, pois já tinham se passado 6 meses.”

Solicitação não atendida

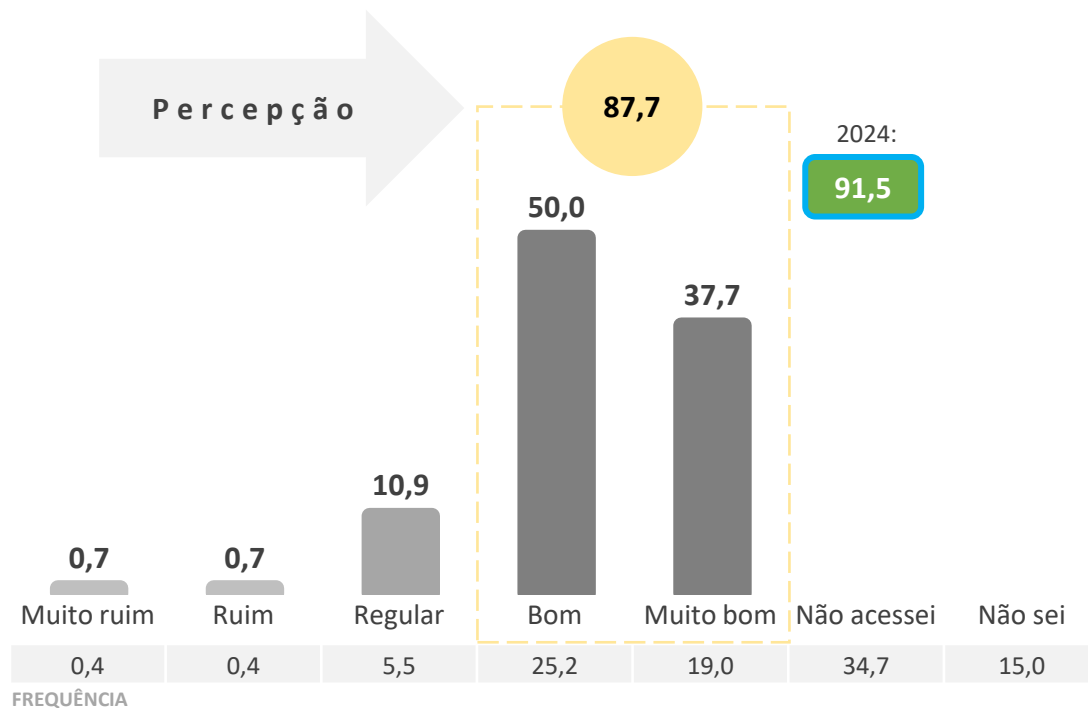
“Não foi resolvido.”

“O envio do contrato.”



Documentos e Formulários

8 - Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano odontológico (por exemplo: formulário de adesão/ alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



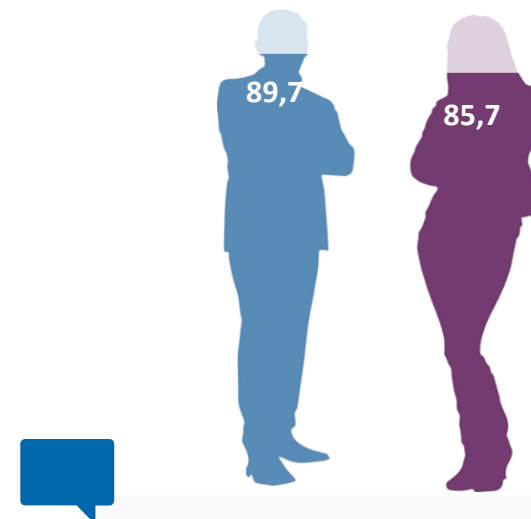
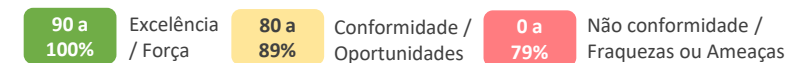
Base: 138 | Margem de Erro: 6,97

Não preenchi = Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano odontológico: 95 entrevistados (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: 41 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação



Faixa Etária	T2B
De 18 a 25 anos	93,5
De 26 a 35 anos	91,7
De 36 a 45 anos	83,3
De 46 a 55 anos	87,5
De 56 a 65 anos	71,4
Mais de 65 anos	100,0

Dentre os beneficiários que preencheram documentos ou formulários exigidos e souberam responder, **87,7%** avaliaram positivamente (**Bom** e **Muito Bom**) classificando o atributo em **Conformidade**.

Ponto positivo para a opção **Muito ruim** que obteve **0,7%**. O maior índice de não satisfeitos está no gradiente **Regular** com **10,9%**.

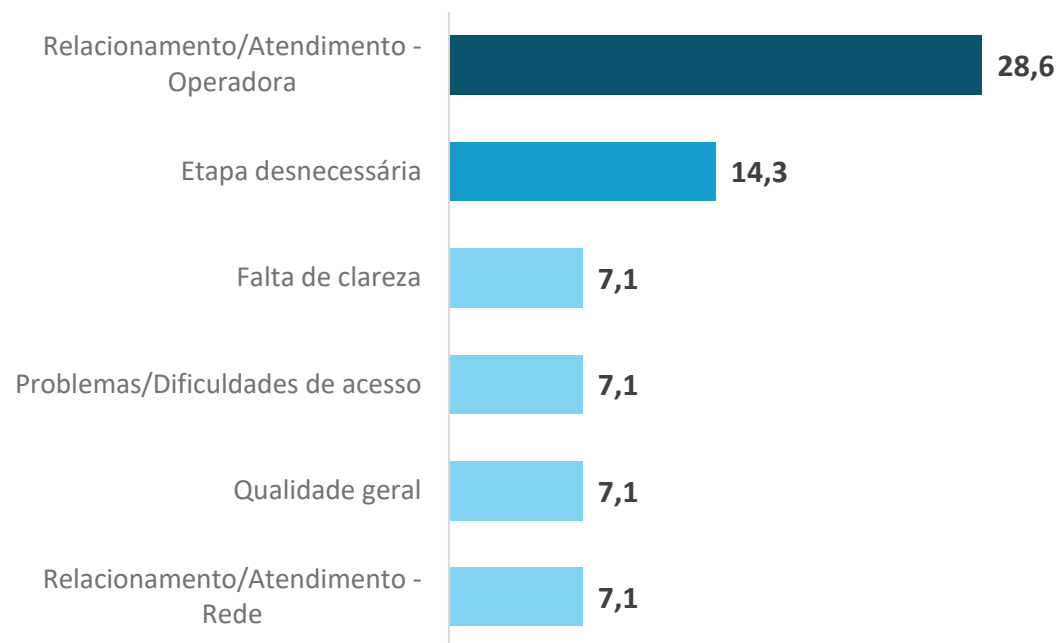
Ponto de atenção ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **12,3pp** que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, a variação entre os gêneros é pequena ficando dentro da margem de erro, logo não é possível dizer que há um gênero com melhor resultado que outro. Por faixa etária, os beneficiários mais satisfeitos são os respondentes com **Mais de 65 anos** que atingiram o patamar de **Máxima Excelência** com **100%** das menções. Os menos satisfeitos são beneficiários **De 56 a 65 anos** atingindo **71,4%** na avaliação classificando o atributo em **Não Conformidade**.

Documentos e Formulários

8.1 - Por qual motivo não conseguiu?

2024: **91,5** 2025: **87,7**



	2024	Fem.	Masc.	18 a 25 anos	26 a 35 anos	36 a 45 anos	46 a 55 anos	56 a 65 anos	Mais de 65 anos
Relacionamento/Atendimento - Operadora	-	44,4	0,0	0,0	0,0	50,0	33,3	50,0	0,0
Etapa desnecessária	37,5	11,1	25,0	0,0	66,7	0,0	0,0	0,0	0,0
Falta de clareza	12,5	0,0	25,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Problemas/Dificuldades de acesso	-	11,1	0,0	0,0	0,0	25,0	0,0	0,0	0,0
Qualidade geral	-	11,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	50,0	0,0
Relacionamento/Atendimento - Rede	-	11,1	0,0	0,0	0,0	0,0	33,3	0,0	0,0

Base: 14
 Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).
 Nota²: 57% dos respondentes Não quiseram/souberam justificar.
 Nota³: A soma total dos atributos ultrapassam 100%, pois os pesquisados citaram mais de uma menção.



Documentos e Formulários

Relacionamento/Atendimento - Operadora

"Péssimo o atendimento."

"Falta de suporte."

"A falta de atendimento e a falta de apoio por parte do plano."

Etapa desnecessária

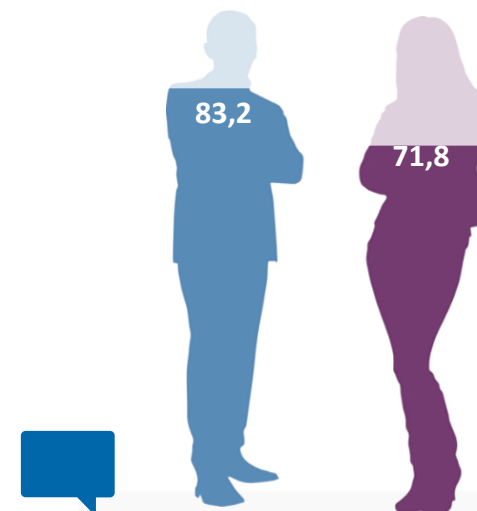
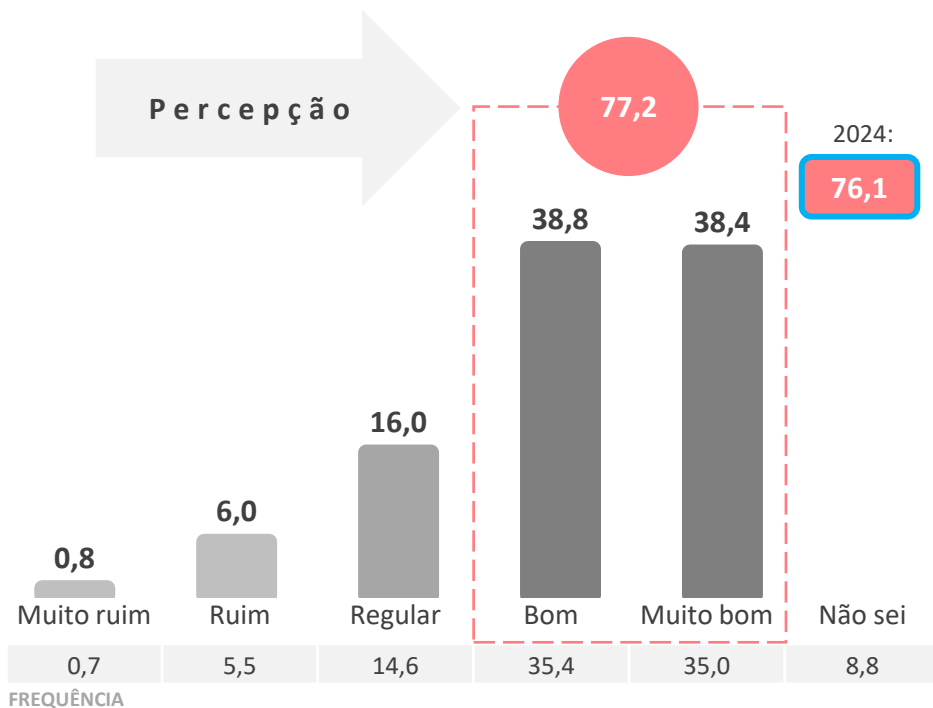
"Muito burocrático e demorado."

"O preenchimento à mão e a necessidade de tirar foto para enviar tornam o processo muito burocrático."



Avaliação Geral

9 - Como você avalia seu plano odontológico?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 25 anos	93,3
De 26 a 35 anos	82,1
De 36 a 45 anos	70,1
De 46 a 55 anos	78,0
De 56 a 65 anos	53,8
Mais de 65 anos	75,0

Dentre os beneficiários que souberam avaliar o plano odontológico, **77,2%** avaliaram positivamente, classificando o atributo em patamar de **Não Conformidade**. Ponto de atenção para o índice de insatisfeitos, com **6,8%** (soma das menções negativas **Muito Ruim** e **Ruim**). Observamos que o índice de não satisfeitos se concentra no gradiente **Regular** com **16,0%** de citações.

Analisando os perfis, o público **Masculino** foi quem melhor avaliou com **83,2%** classificando o atributo em patamar de **Conformidade**. Por faixa etária, o público **De 18 a 25 anos** são os mais satisfeitos, com **93,3%** das menções, atingindo o patamar de **Excelência**. Os menos satisfeitos são beneficiários **De 56 a 65 anos** com **53,8%**, avaliando o atributo em **Não Conformidade**.

Base: 250 | Margem de Erro: 5,17.

Não sei = Não sei/Não tenho como avaliar: **24 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

90 a 100% Excelência / Força

80 a 89% Conformidade / Oportunidades

0 a 79% Não conformidade / Fraquezas ou Ameaças

Avaliação Geral

9.1 - O que foi decisivo para esta avaliação?

2024: **76,1** 2025: **77,2**

	2024	Fem.	Masc.	18 a 25 anos	26 a 35 anos	36 a 45 anos	46 a 55 anos	56 a 65 anos	Mais de 65 anos	
Rede credenciada - Disponibilidade	30,2	27,6	33,3	27,8	0,0	54,5	27,8	25,0	27,3	0,0
Rede credenciada - Cobertura	26,4	25,9	33,3	16,7	0,0	18,2	33,3	12,5	36,4	100,0
Dificuldade/Demora no agendamento	20,8	12,1	27,3	11,1	50,0	36,4	22,2	12,5	9,1	0,0
Rede credenciada - Qualidade	13,2	8,6	9,1	22,2	0,0	9,1	11,1	25,0	18,2	0,0
Etapa desnecessária	9,4	-	6,1	16,7	0,0	9,1	16,7	0,0	9,1	0,0
Falta de clareza	5,7	5,2	6,1	5,6	0,0	9,1	0,0	12,5	9,1	0,0
Liberação de exames/procedimentos	5,7	8,6	9,1	0,0	0,0	0,0	11,1	0,0	9,1	0,0
Problemas/dificuldade com o App	3,8	3,4	6,1	0,0	0,0	18,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Qualidade geral	3,8	5,2	6,1	0,0	0,0	0,0	11,1	0,0	0,0	0,0
Credenciados cobrando procedimentos por...	1,9	-	3,0	0,0	0,0	0,0	0,0	12,5	0,0	0,0
Não houve retorno prometido	1,9	1,7	3,0	0,0	0,0	9,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Preço	1,9	1,7	3,0	0,0	0,0	0,0	5,6	0,0	0,0	0,0
Qualidade da interação	1,9	-	0,0	5,6	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Relacionamento/Atendimento - Operadora	1,9	6,9	3,0	0,0	0,0	9,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Relacionamento/Atendimento - Rede	1,9	-	3,0	0,0	0,0	0,0	0,0	12,5	0,0	0,0

Base: 53
 Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).
 Nota²: 6% dos respondentes Não quiseram/souberam justificar.
 Nota³: A soma total dos atributos ultrapassam 100%, pois os pesquisados citaram mais de uma menção.



Rede credenciada - Disponibilidade

“Nem todos os dentistas atende o plano.”

“Ausência de serviços e disponibilidades de clínicas e muito burocrático.”

“Pela dificuldade na prestação de serviço, de não ter atendimento para alguns serviços específicos como canal, não tinha profissionais para atender essa especialidade dentro do plano.”

Rede credenciada - Cobertura

“O que o plano cobre.”

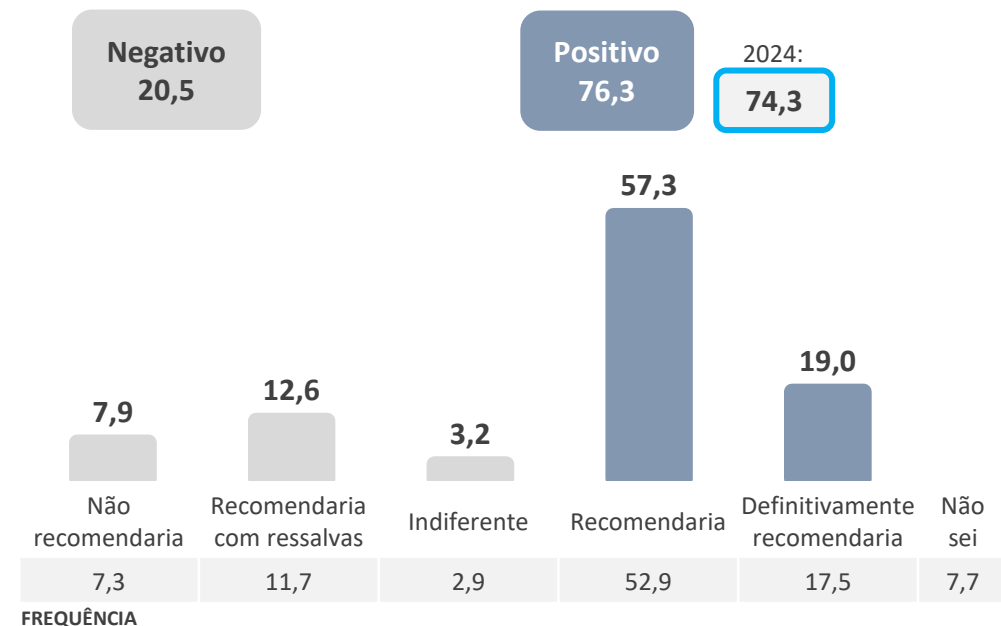
“Poucos dentistas credenciados e por não cobrir o tratamento de canal.”

“Porque acho que só está cobrindo limpeza, tenho vontade de mudar de plano.”



Recomendação

10 - Você recomendaria o seu plano odontológico para amigos ou familiares?



Base: 253 | Margem de Erro: 5,14.

Não sei/Não tenho como avaliar: **21 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Indiferente	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	10,9	14,0	3,1	56,6	15,5
Positivo:	72,1				
Masculino	4,8	11,3	3,2	58,1	22,6
Positivo:	80,7				
De 18 a 25 anos	2,2	2,2	0,0	71,1	24,4
Positivo:	95,5				
De 26 a 35 anos	7,2	11,6	4,3	55,1	21,7
Positivo:	76,8				
De 36 a 45 anos	6,0	22,4	0,0	59,7	11,9
Positivo:	71,6				
De 46 a 55 anos	11,6	4,7	9,3	53,5	20,9
Positivo:	74,4				
De 56 a 65 anos	20,0	20,0	4,0	40,0	16,0
Positivo:	56,0				
Mais de 65 anos	0,0	25,0	0,0	50,0	25,0
Positivo:	75,0				

Dentre os beneficiários que souberam avaliar a recomendação do plano odontológico, **76,3%** recomendariam o plano, citando então **Recomendaria ou Definitivamente recomendaria**.

Ponto de atenção ao alto viés de baixa de **38,3pp** entre as opções positivas, indicando probabilidade de migração de **Recomendaria** para **Neutralidade** (Indiferente) e também para a soma de **Não Recomendaria e Recomendaria com ressalva** com **20,5%** de citações negativas.

Analisando os perfis, o público **Masculino** foi quem mais recomendaria com **80,7%** de citações positivas. Por faixa etária se destacam os beneficiários **De 18 a 25 anos** com **95,5%** de citações positivas e o público com **Mais de 65 anos** sendo o que mais **Definitivamente recomendaria** com **25%**.

Recomendação

10.1 - Por qual motivo?

2024: **74,3** 2025: **76,3**

	2024	Fem.	Masc.	18 a 25 anos	26 a 35 anos	36 a 45 anos	46 a 55 anos	56 a 65 anos	Mais de 65 anos	
Rede credenciada - Disponibilidade	27,6	39,6	31,4	21,7	0,0	31,3	31,6	27,3	10,0	100,0
Rede credenciada - Qualidade	19,0	13,2	14,3	26,1	0,0	12,5	21,1	18,2	30,0	0,0
Rede credenciada - Cobertura	13,8	22,6	14,3	13,0	0,0	6,3	15,8	27,3	0,0	100,0
Qualidade geral	6,9	7,5	11,4	0,0	0,0	12,5	0,0	18,2	0,0	0,0
Relacionamento/Atendimento - Operadora	6,9	1,9	8,6	4,3	0,0	6,3	10,5	0,0	10,0	0,0
Relacionamento/Atendimento - Rede	6,9	1,9	5,7	8,7	0,0	0,0	15,8	9,1	0,0	0,0
Falta de clareza	5,2	5,7	0,0	13,0	0,0	6,3	0,0	9,1	10,0	0,0
Dificuldade/Demora no agendamento	3,4	3,8	5,7	0,0	0,0	6,3	5,3	0,0	0,0	0,0
Liberação de exames/procedimentos	3,4	9,4	5,7	0,0	0,0	0,0	0,0	9,1	10,0	0,0
Credenciados cobrando procedimentos por fora	1,7	-	2,9	0,0	0,0	0,0	0,0	9,1	0,0	0,0
Descredenciamento	1,7	3,8	2,9	0,0	0,0	0,0	0,0	9,1	0,0	0,0
Etapa desnecessária	1,7	-	2,9	0,0	0,0	0,0	5,3	0,0	0,0	0,0
Fila de espera sem atendimento efetivo	1,7	-	0,0	4,3	0,0	6,3	0,0	0,0	0,0	0,0
Preço	1,7	-	2,9	0,0	0,0	0,0	5,3	0,0	0,0	0,0
Problemas/dificuldade com o App	1,7	5,7	2,9	0,0	0,0	6,3	0,0	0,0	0,0	0,0
Qualidade da interação	1,7	-	2,9	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Base: 58
 Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).
 Nota²: 31% dos respondentes Não quiseram/souberam justificar.
 Nota³: Não houve menções para beneficiários De 18 a 25 anos, De 36 a 65 anos.
 Nota³: A soma total dos atributos ultrapassam 100%, pois os pesquisados citaram mais de uma menção.



Recomendação

Rede credenciada - Disponibilidade

“Pelo quadro de profissionais disponível, com plano você não escolhe e acaba todo ano sendo atendido por um profissional diferente, muitos descredenciam, deixam de atender, inclusive as clínicas radiológicas.”

“Pouca disponibilidade de profissionais para atender.”

“Porque não tem odontopediatra suficiente para quem tem filho.”

Rede credenciada - Qualidade

“Os profissionais só querem receber pelo serviço mas a qualidade é inferior.”

“Porque a única vez que precisei, o atendimento foi ruim e o serviço, de má qualidade.”

“Falta de dentistas qualificados.”



- ❖ Analisando o desempenho do plano **ODONTOLIVE**, referindo-se a aspectos que investigam a satisfação do beneficiário (questões com 5 gradientes) observamos que 3 dos atributos entraram em patamar de **Conformidade**.
- ❖ O melhor desempenho ocorreu na questão 8, que se refere a facilidade no preenchimento e envio dos documentos ou formulários exigidos pelo plano odontológico, classificada no patamar de **Conformidade**, com **87,7%**.
- ❖ **Ponto de atenção** ao viés de baixa em duas questões relativas à satisfação, isto é, o percentual de respostas **Bom** é maior que **Muito bom**, o que indica probabilidade de migração da satisfação para não satisfação.
- ❖ O menor desempenho ocorreu na questão 9, que se refere a avaliação geral do plano, classificada no patamar de **Não Conformidade**, com **77,2%**. Um ponto importante a ser citado, é que apresenta **6,8%** de insatisfeitos (soma de **Muito Ruim** e **Ruim**), logo a não satisfação está concentrada na neutralidade (**Regular 16,0%**).
- ❖ Por fim, em relação a recomendação do plano, temos um percentual positivo de **76,3%**. Analisando a taxa de recomendação nota-se que ela acompanha a avaliação geral do plano, a diferença entre elas é de aproximadamente **0,9pp**. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar o nível de recomendação que os beneficiários fazem do plano odontológico.





odontolive
PLANOS ODONTOLÓGICOS




Pesquisa de Satisfação com Beneficiários 2026

ANO BASE 2025

Formulário ESTENDIDO



- ❖ Fora as questões de perfil, filtro ou para mensurações específicas, para a satisfação em si, usamos afirmativas, não perguntas, reduzindo a tendência à neutralidade;
- ❖ Para cada afirmativa, pedimos uma nota seguindo a escala de Likert, de 1 a 5, significando (1) discordo totalmente, (2) discordo, (3) não concordo nem discordo, (4) concordo e (5) concordo totalmente;
- ❖ O nível de satisfação com cada afirmativa é dado pela soma dos percentuais atribuídos ao top 2 box, assim:
 - 4 e 5 (Satisfeitos)
 - 3 (Neutros)
 - 1 e 2 (Insatisfeitos)
- ❖ Olhando para a constituição do top 2 box, classificamos a Satisfação em 3 níveis:

	De 90 – 100: Nível de satisfação de excelência (são as forças)
	De 80 – 89: Nível de satisfação conforme (são as oportunidades)
	De 0 até 79: Nível de satisfação não conforme (fraquezas de 51 a 79), sendo considerado Crítico o nível abaixo de 50 (ameaças)

Observação: A soma dos resultados podem variar entre 99 e 101% por motivos de arredondamento.



» SSI - Spontaneous Satisfaction Index©

O Índice de Satisfação Geral Espontâneo é obtido pela primeira afirmativa para a pesquisa como um todo e para cada bloco, onde o cliente expõe sua satisfação sem a contaminação de fazê-lo pensar nas etapas que compõem sua jornada na empresa/serviço/produto/área, etc.

Precisa ser a primeira justamente para que traduza espontaneamente à experiência do cliente, o que ele tem em mente sem que tenha tempo de pensar nas etapas operacionais do relacionamento, ficando livre da análise de desempenho operacional representando uma percepção “mais pura”, “menos contaminada”.

Representa mais a qualidade percebida e o aspecto mais relacional, afetivo com produto/serviço, marca e pessoas.

SSI é como se é visto/percebido, sem relação direta com as entregas em si.

» CES – Customer Effort Score

O Índice de Esforço do Cliente preconiza que quanto menor o esforço do cliente para cumprir seus objetivos, maiores serão as chances de fidelização com a marca.

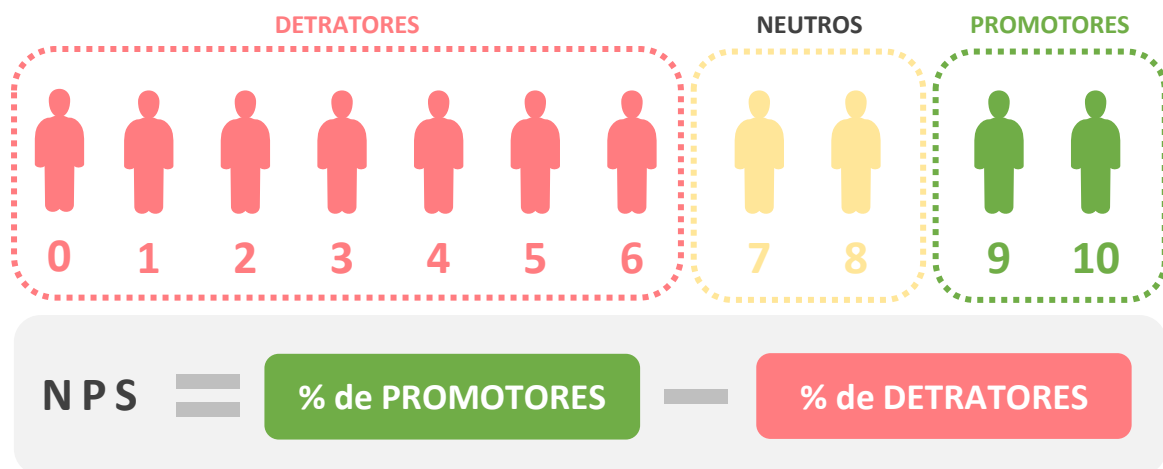
Avalia o quão fácil foi solucionar um problema ou necessidade.



» NPS – Net Promoter Score

É o único índice de lealdade do cliente globalmente aceito, classifica os clientes, agrupados em: promotores, neutros e detratores.

Foi desenvolvido pela americana Bain & Company, por meio de estudos prospectivos. Utilizamos os conceitos publicados no livro “A Pergunta Definitiva” de Fred Reichheld. É obtido pelo que Reichheld chama de “a pergunta definitiva”: Você recomendaria o serviço/produto/empresa para parentes e amigos? Qual a probabilidade de você recomendar, dando nota de 0 a 10, onde 0 = nem um pouco provável e 10 = altamente provável?



Significado do NPS Obtido

≥ 60 Fidelidade e excelência

≥ 30 ≤ 59 Fidelidade conforme

≤ 29 Fidelidade não conforme



226

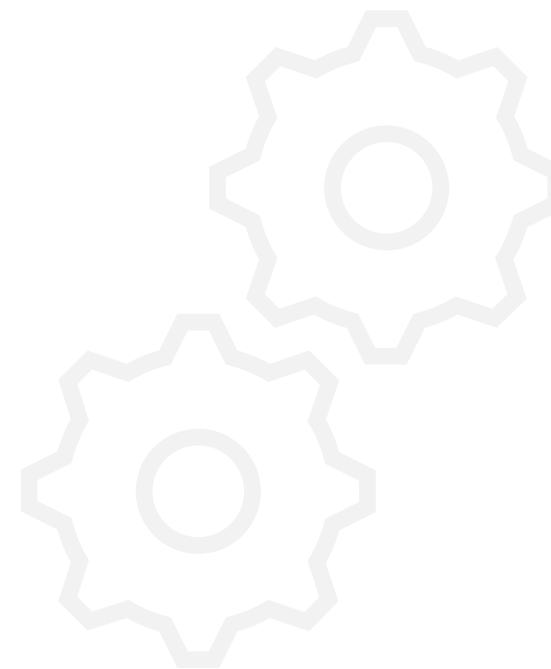
ENTREVISTADOS



NÍVEL DE CONFIANÇA:
90%



MARGEM DE ERRO:
5,5 pp



Considerações

- ❖ **População:** Beneficiários possuidores do plano ODONTOLIVE.
- ❖ **Universo:** 45.540.
- ❖ **Período de Campo:** De julho a outubro de 2025.
- ❖ **Forma de coleta dos dados:** Pesquisa telefônica (CATI) – 77% e Online – 23%.
- ❖ **Seguidos os códigos de ética ASQ, ICC/ESOMAR e a norma ABNT NBR ISO 20.252.**
- ❖ **Instituto responsável pela coleta de dados:** Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente.



Painel de Indicadores

	2024	2025	
SSI – Sat. Geral	74	81	↑
CES – Esforço	77	79	↑
NPS - Fidelidade	25	39	↑
Base:	271	226	

GÊNERO

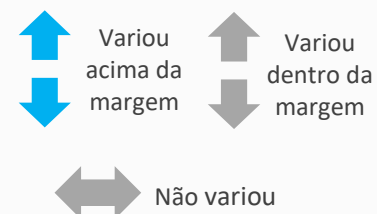
	Fem.	Masc.
SSI – Sat. Geral	78	85
CES – Esforço	77	81
NPS - Fidelidade	35	44
Base:	111	115

FAIXA ETÁRIA

	18 a 25 anos	26 a 35 anos	36 a 45 anos	46 a 55 anos	56 a 65 anos	Mais de 65 anos
SSI – Sat. Geral	95	80	87	69	74	60
CES – Esforço	87	86	68	74	78	80
NPS - Fidelidade	75	38	32	19	21	60
Base:	42	67	56	36	20	5

BENCHMARKING 2024

	GERAL			ODONTO		
	Maior	Média	Menor	Maior	Média	Menor
SSI – Sat. Geral	96,0	74,0	35,0	74,0	65,8	57,0
CES – Esforço	95,0	68,8	24,0	77,0	61,6	53,0
NPS - Fidelidade	83,0	26,0	-49,0	27,0	9,2	-16,0



SSI, CES e CJI - % satisfeitos

90 a 100	Excelência / Força
80 a 89	Conformidade / Oportunidade
0 a 79	Não conformidade / Fraquezas ou Ameaças

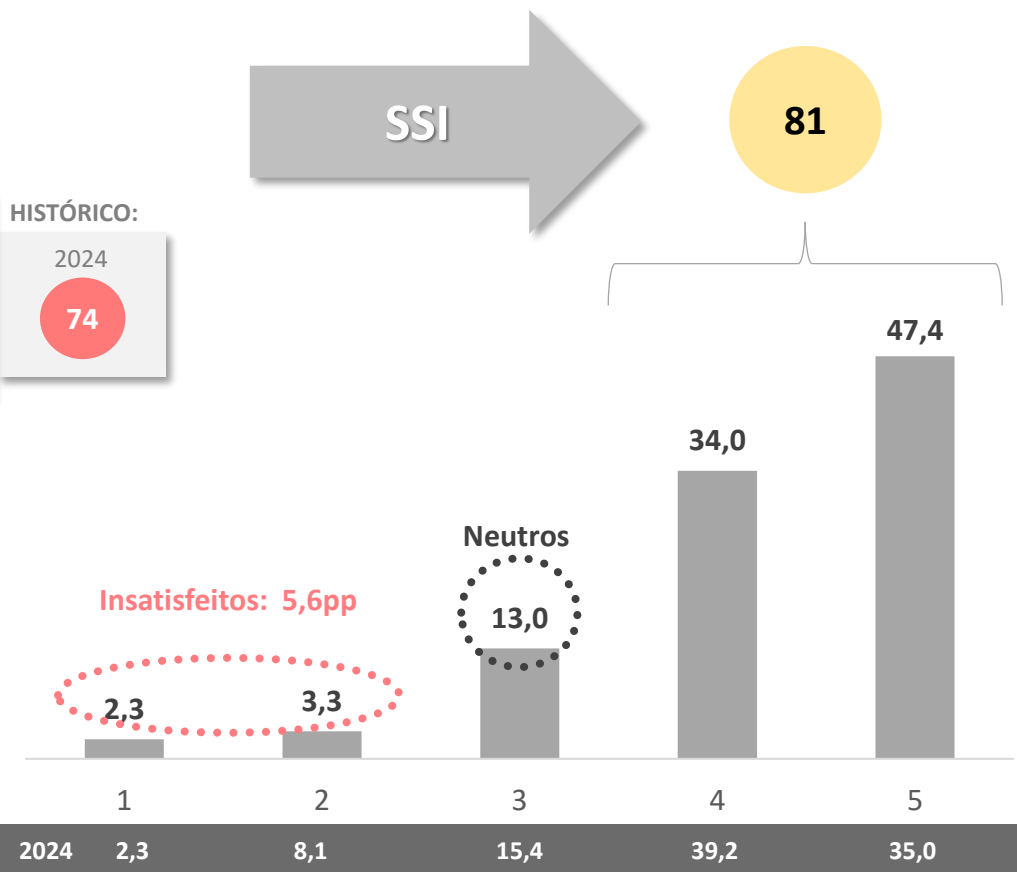
NPS

≥ 60
≥ 30 ≤ 59
≤ 29



SSI - Detalhamento

11 - No geral, estou satisfeito com o meu plano odontológico Odontolive.



SSI - % satisfeitos

90 a 100% Excelente / Forças 80 a 89% Conforme / Oportunidades 00 a 79% Não Conforme / Fraquezas ou Ameaças

Base: 226.

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

Justificativas dos não satisfeitos (19%):



Base: 40

Nota: 33% dos respondentes não souberam/quiseram justificar



SSI – Justificativas

	GERAL	Fem.	Masc.	18 a 25 anos	26 a 35 anos	36 a 45 anos	46 a 55 anos	56 a 65 anos	Mais de 65 anos
Relacionamento / Atendimento	23	29	13	0	31	29	18	0	50
Rede credenciada	18	13	25	0	15	29	27	0	0
Dificuldade / Demora no agendamento	15	21	6	50	8	14	9	40	0
Qualidade da rede	13	8	19	0	0	14	18	20	50
Cobertura	8	4	13	0	8	14	0	0	50
Demora no atendimento	5	4	6	0	15	0	0	0	0
Burocracia	3	0	6	0	8	0	0	0	0
Base:	40	24	16	2	13	7	11	5	2

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).
Nota²: 33% dos respondentes não souberam/quiseram justificar



Relacionamento/Atendimento (23%)

- "A questão do atendimento é que, quando tento pelo aplicativo, sou direcionada para o WhatsApp e só recebo respostas automáticas. Além disso, não consegui agendar consulta com a psicóloga."
- "O atendimento dos profissionais, cada hora é um, até na mesma clínica"
- "Eu só tive um atendimento e não gostei do prestador de serviço, e houve muita demora."
- "O atendimento dos prestadores é ruim"
- "Nunca há explicação sobre não poder fazer um procedimento. Pago o plano, quando fiz o contrato era uma coisa e agora já é outra."
- "A falta de efetividade em resolver o meu problema."
- "Pela má prestação de serviço, pela falta de profissionais na minha região e a forma como resolveu a dificuldade nos atendimentos, poderiam disponibilizar para fazer de forma particular e depois reembolsar e não fizeram, falaram que eu teria que me deslocar e reembolsar a despesa da viagem, mas eu teria que gastar um tempo maior para atendimento em outra cidade."
- "Melhorar o atendimento e as informações."
- "O descaso do profissional que me atendeu da última vez me deixou muito chateada. Anteriormente, também não tive sucesso, então acabei não insistindo. Como mencionei, havia a necessidade de extração — talvez de dois dentes —, mas o procedimento não foi realizado. Posteriormente, outro profissional particular fez a avaliação, e, mesmo após um ano dessa consulta, continuo com os mesmos dentes. No plano, o profissional disse que precisava extrair e que cada extração custaria R\$ 309, pois não era coberta pelo convênio. Ele era credenciado, mas as extrações eram cobradas à parte. Poxa, ou o profissional atende pelo plano e realiza o que está dentro da cobertura, ou não faz sentido procurar alguém assim. Foi então que decidi ir para o atendimento particular."

Rede credenciada (18%)

- "Como dito anteriormente: Observação : **Há falta de profissionais credenciados na rede**, e existem exceções em alguns procedimentos dentários, como, por exemplo, a extração de sisos."
- "Porque faltam profissionais no plano. Por exemplo, se for necessário fazer um canal, há apenas uma dentista que realiza o procedimento, e, se ela não estiver disponível, como fazemos? É preciso colocar mais profissionais."
- "Pelo mesmo motivo, não consigo utilizar o plano nem encontrar um profissional que resolva o problema por meio dele."



Rede credenciada (18%)

- "Pela falta de compromisso que tiveram comigo no meu procedimento de tratamento de canal, tinha uma lima fraturada no canal e eu tive que refazer, **eles não tinham profissionais habilitados na área**, ficaram me mandando de um profissional para o outro e nenhum estava habilitado para fazer o procedimento, eles não atendiam. Eu esperava 10, 15 dias para chegar na consulta e o dentista falar que não fazia aquele procedimento. **Passei por 5 profissionais até desistir e procurar um particular.**"
- "Na maioria das vezes, fui atendido; porém, **há essa ressalva que mencionei: alguns procedimentos, como a coroa para o dente, só estão disponíveis em uma clínica.**"
- "Falta de especialista (odontopediatria)."
- Pela má prestação de serviço, **pela falta de profissionais na minha região** e a forma como resolveu a dificuldade nos atendimentos, poderiam disponibilizar para fazer de forma particular e depois reembolsar e não fizeram, falaram que eu teria que me deslocar e reembolsar a despesa da viagem, mas eu teria que gastar um tempo maior para atendimento em outra cidade.

Dificuldade/Demora no agendamento (15%)

- "Não atendimento nas clínicas conveniadas"
- "A questão do atendimento é que, quando tento pelo aplicativo, sou direcionada para o WhatsApp e só recebo respostas automáticas. **Além disso, não consegui agendar consulta com a psicóloga.**"
- "Dificuldade para ser atendido."
- "Eu não consegui atendimento para a prótese nova que eu precisava em nenhum lugar da cidade."
- "Devido ao que ocorreu, pois o acesso às consultas é demorado."
- "Também pela demora, como falei, quando se diz que é pelo plano, a data é jogada muito para frente. Se é particular, o atendimento é imediato; e, em alguns casos, os dentistas chegam até a deixar de responder quando sabem que é pelo plano."

Qualidade da rede (13%)

- "Muito limitado no tratamento."
- "Quando eu procurei fui atendido, foi feita uma limpeza e eu fiquei com um gosto ruim na boca, retornei lá e me falaram que era por conta do material."



Qualidade da rede (13%)

- "Pela falta de compromisso que tiveram comigo no meu procedimento de tratamento de canal, tinha uma lima fraturada no canal e eu tive que refazer, **eles não tinham profissionais habilitados na área, ficaram me mandando de um profissional para o outro e nenhum estava habilitado para fazer o procedimento, eles não atendiam. Eu esperava 10, 15 dias para chegar na consulta e o dentista falar que não fazia aquele procedimento.** Passei por 5 profissionais até desistir e procurar um particular."
- "Porque o profissional que consegui não me agradou. Não gostei da **obturação que ele fez, pois não ficou boa**, enfim, já saiu. Preciso até procurar outro."
- "Muito básico e o atendimento dos parceiros não apresenta bom serviço."

Cobertura (8%)

- "Limitação da cobertura do plano"
- "O descaso do profissional que me atendeu da última vez me deixou muito chateada. Anteriormente, também não tive sucesso, então acabei não insistindo. Como mencionei, havia a necessidade de extração — talvez de dois dentes —, mas o procedimento não foi realizado. Posteriormente, outro profissional particular fez a avaliação, e, mesmo após um ano dessa consulta, continuo com os mesmos dentes. No plano, o profissional disse que precisava extrair e **que cada extração custaria R\$ 309, pois não era coberta pelo convênio. Ele era credenciado, mas as extrações eram cobradas à parte. Poxa, ou o profissional atende pelo plano e realiza o que está dentro da cobertura**, ou não faz sentido procurar alguém assim. Foi então que decidi ir para o atendimento particular."
- "Não cobre cirurgias e aparelhos."

Demora no atendimento (5%)

- "Eu só tive um atendimento e não gostei do prestador de serviço, e **houve muita demora.**"
- "Questões burocráticas, **a prestação de serviço com tempo de espera** e a disponibilidade na agenda do profissional."

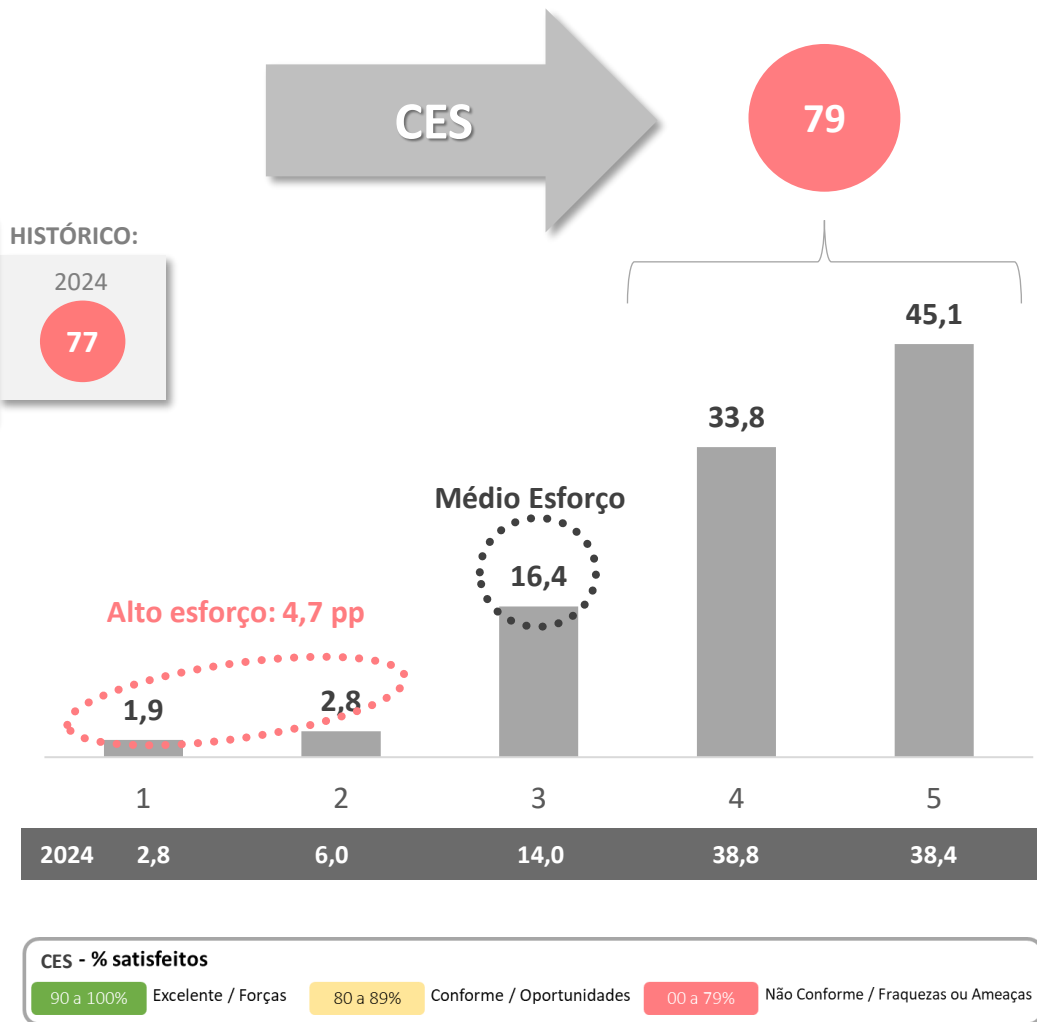
Burocracia (3%)

- "Questões burocráticas, a prestação de serviço com tempo de espera e a disponibilidade na agenda do profissional."



CES - Detalhamento

12 - Quando tenho necessidade de resolver um problema ou esclarecer dúvidas com a Odontolive não preciso fazer muito esforço.



Justificativas dos 21% que enxergam médio e alto esforço:

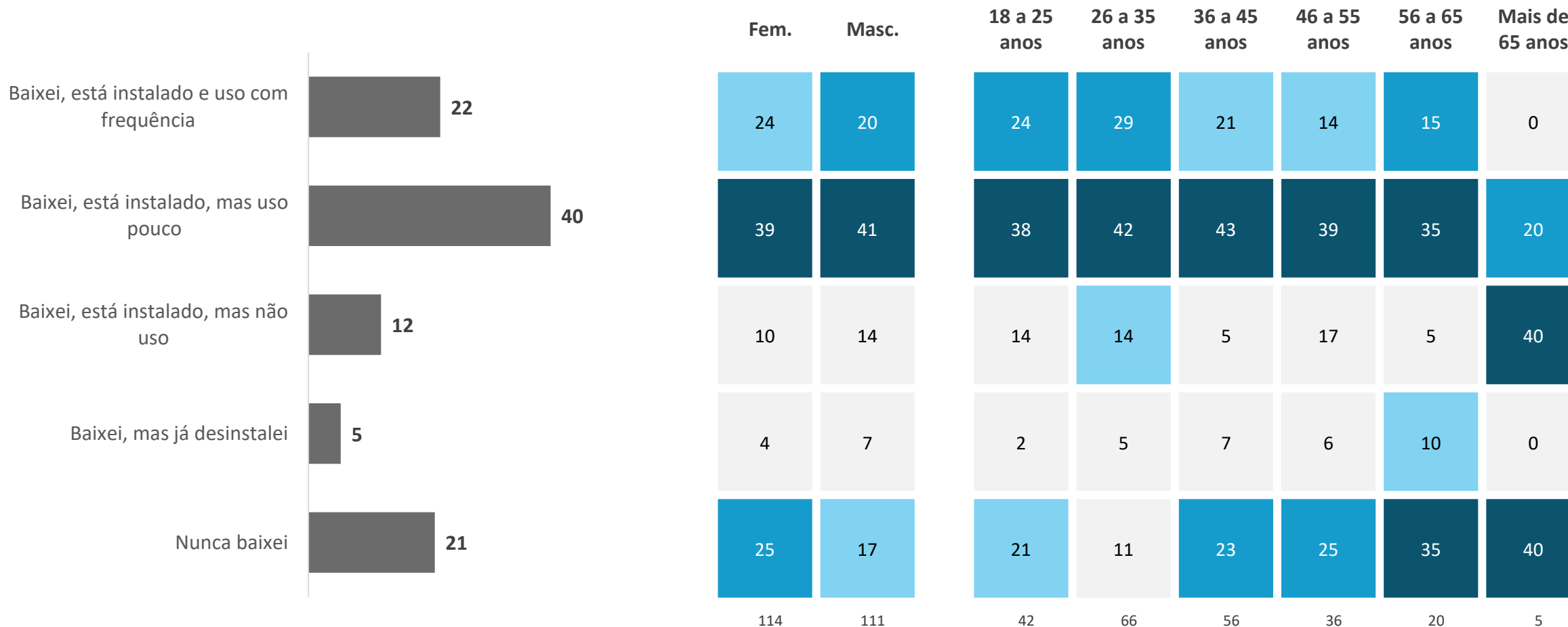
- “Tive dificuldade no início de ter mais esclarecimento.”
- “É demorado para entrar em contato: eu procuro por meios para falar com o plano, pois não há um meio certo, como WhatsApp ou telefone.”
- “Fiz um avaliação, mas ainda não recebi retorno de autorização.”
- “Relatei minha dificuldade de encontrar um odontólogo para fazer o procedimento de duas coroas, porém fiquei sem resposta.”
- “Precisei ir até a unidade do plano odontológico para conseguir a relação dos dentistas disponíveis para atendimento. Após isso, tive que ligar para cada profissional, consultando quais procedimentos realizavam e se estavam disponíveis, até finalmente encontrar um que atendesse à minha necessidade”
- “As conversas pelo WhatsApp são com robô. Tentei falar com um atendente, mas era somente inteligência artificial e, até chegar ao atendente, demorou muito.”
- “Não dão opções mais razoáveis, mais fáceis de resolver minha solicitação, eu tive que me deslocar da minha cidade mesmo tendo profissionais aqui.”

	2025
Acesso	30
Agilidade	20
Rede	20
Resolutividade	10
Reembolso	10



Aplicativo da Operadora

13 - Você já baixou o aplicativo da sua operadora Odontolive?



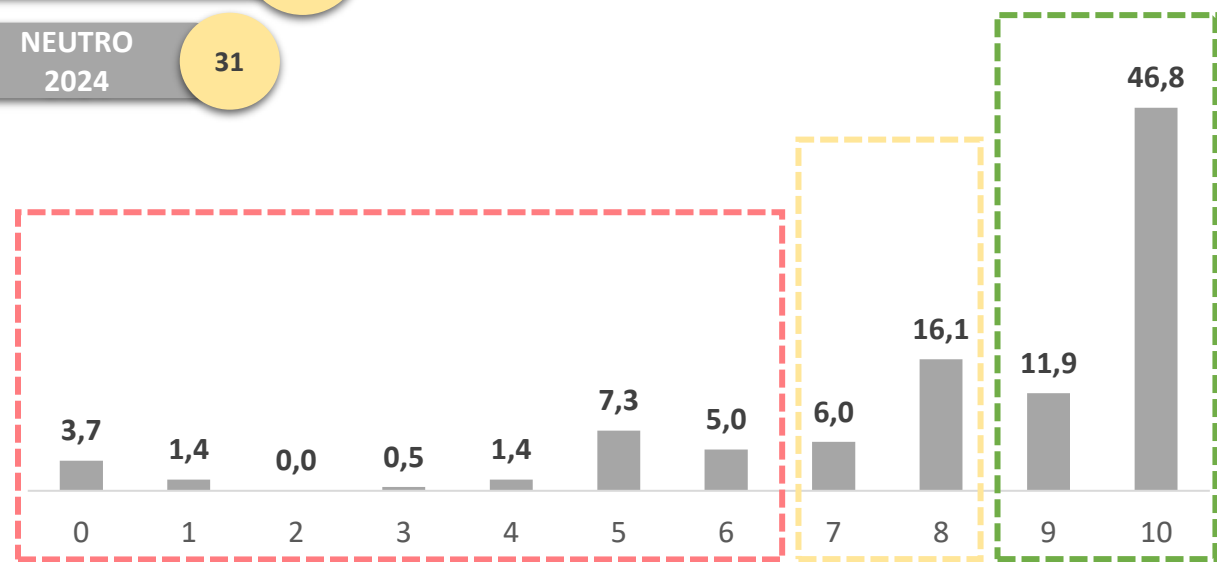
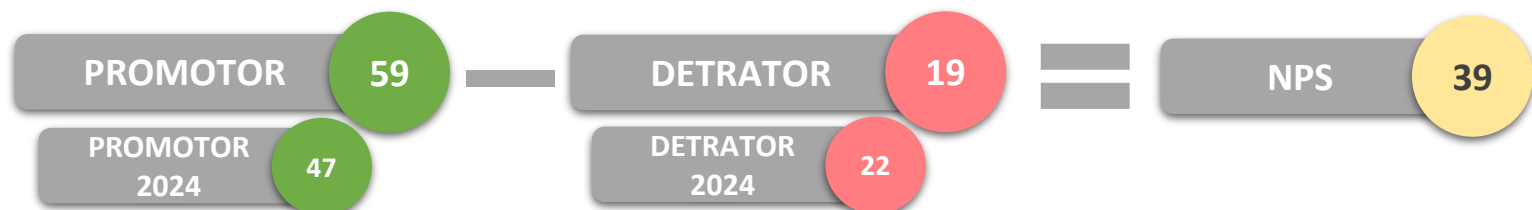
Base: 225.

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

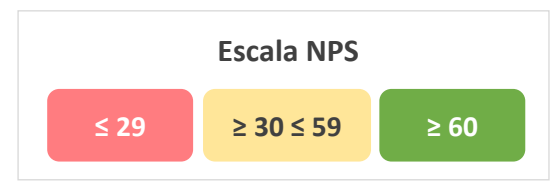
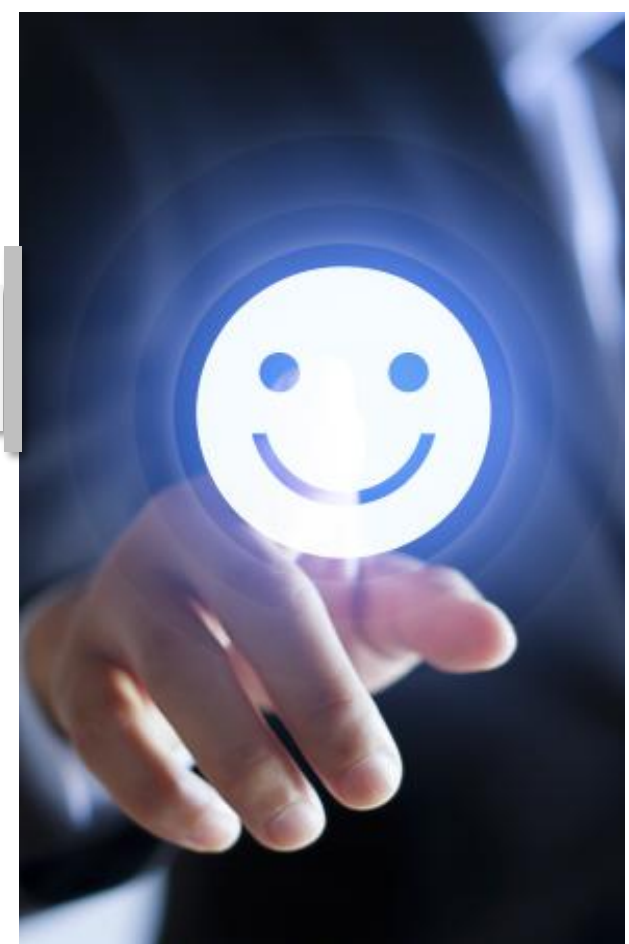


NPS - Fidelidade

14 - Qual a probabilidade de indicar a Odontolive a um parente ou amigo? Dê uma nota de 0 a 10, onde 0 é nem um pouco provável e 10 é altamente provável.



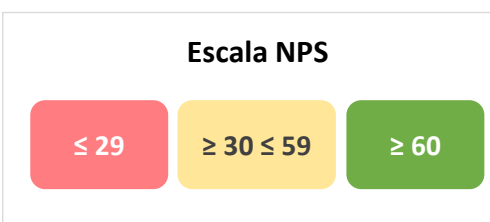
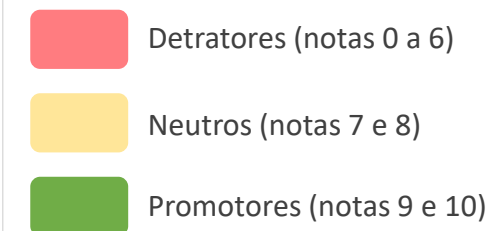
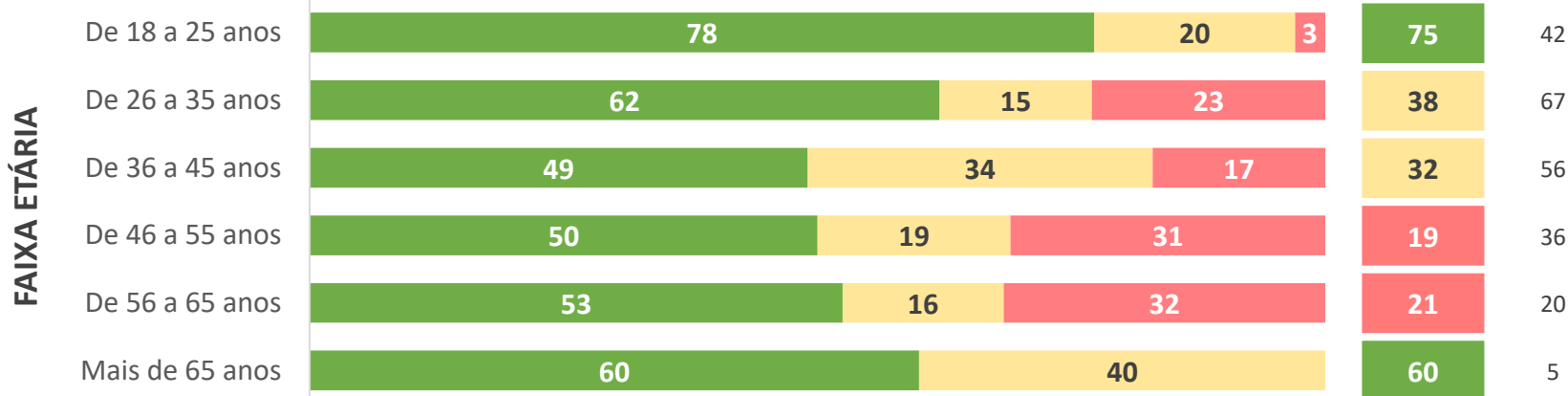
2024	7,0	1,2	0,8	1,2	1,9	6,6	3,5	8,9	22,2	8,2	38,5
------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------	-----	------



Base: 226.
Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

NPS - Fidelidade - Estratificação

14 - Qual a probabilidade de indicar a Odontolive a um parente ou amigo? Dê uma nota de 0 a 10, onde 0 é nem um pouco provável e 10 é altamente provável.



14.1 - O que foi decisivo para dar essa nota?

“Baixa cobertura de procedimento.”

“As questões de demora e burocracia.”

“Porque quando você liga os dentistas não atendem, para marcar demora cerca de 2 meses, muita complicação.”

“Pela dificuldade de conseguir realizar procedimentos mais complexos, geralmente não tem profissionais que realizam atendimento pelo plano na minha região, busquei atendimento de canal e não consegui.”



14.1 - O que foi decisivo para dar essa nota?

“Por que sempre que preciso sou atendida, a qualidade do trabalho e do atendimento é ótima”

“Todas as vezes em que precisei, sempre fui muito bem atendida. Sempre que entrei em contato para fazer alguma pergunta ou esclarecer dúvidas, o atendimento foi excelente. Por isso, dou nota 10.”

“Quando eu usei o plano foi muito bom, já indiquei pessoas para usar.”

“Sem dúvidas, daria nota 10! Sempre fui muito bem atendida pela Odontolive, o plano tem ampla cobertura, muitos profissionais credenciados e o suporte ao cliente é rápido e eficiente. Já precisei do atendimento de urgência e fui atendida com agilidade e atenção. Recomendo de olhos fechados!”





odontolive
PLANOS ODONTOLÓGICOS

Pesquisa de Satisfação com Beneficiários 2026

ANO BASE 2025

Conclusões e Recomendações



1 - Síntese dos Resultados da Pesquisa

Os resultados da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários Odontolive 2026 (ano-base 2025) indicam uma **evolução relevante do desempenho geral da operadora**, com recuperação de indicadores e retorno ao patamar de conformidade exigido pela ANS. A pesquisa foi realizada com **234 entrevistas válidas**, margem de erro de **4,94 pontos percentuais**, além de taxas extremamente baixas de recusa e abandono, assegurando robustez estatística e confiabilidade regulatória.

No **bloco assistencial**, observa-se melhora consistente nos atendimentos de média e maior complexidade (nível secundário e terciário), com crescimento acima da margem de erro. Também há avanço expressivo na **percepção de comunicação preventiva**, indicando maior alcance das campanhas e orientações relacionadas ao cuidado em saúde bucal. O único indicador que não apresentou evolução positiva foi o **acesso a urgência e emergência**, que permanece como ponto de atenção.

No **bloco de gestão e atendimento**, as avaliações dos beneficiários evidenciam que o **atendimento é o principal fator determinante da experiência**. As menções positivas estão fortemente associadas à qualidade do atendimento e ao relacionamento com a operadora e a rede credenciada. As avaliações negativas concentram-se em **burocracia, demora, dificuldade de agendamento e indisponibilidade de profissionais**, especialmente para procedimentos mais complexos.

Nos **indicadores IBRC**, o desempenho apresenta coerência interna: a avaliação geral do plano, a taxa de recomendação e o NPS caminham de forma alinhada. O **NPS de 39** indica predominância de promotores, enquanto os detratores apontam, de forma recorrente, dificuldades relacionadas à rede credenciada e aos canais de contato. O **CES** demonstra que, embora a maioria dos beneficiários perceba baixo esforço, existe um contingente relevante que relata **alto esforço**, sobretudo nos canais digitais.



2 - Conclusões

A análise dos resultados permite concluir que a **Odontolive sai de um cenário crítico e retorna ao patamar de conformidade**, apresentando evolução real, mensurável e estatisticamente consistente. Os resultados são coerentes entre os diferentes indicadores e convergentes com o discurso espontâneo dos beneficiários.

Fica evidente que **o atendimento — tanto da operadora quanto da rede credenciada — é o principal vetor da experiência**, sendo determinante na formação de promotores e detratores. As melhorias observadas indicam que ações anteriores produziram efeitos positivos, porém os dados também demonstram que **os principais gargalos atuais não estão no atendimento telefônico**, mas sim na **experiência digital e na gestão da rede**.

Observa-se ainda que a insatisfação não está concentrada em avaliações extremamente negativas, mas sobretudo na neutralidade, o que indica **alto potencial de reversão** por meio de ajustes operacionais, de comunicação e de experiência.

3 - Recomendações

A partir dos achados da pesquisa, recomenda-se a atuação prioritária em três frentes:

Atendimento e rede credenciada

Fortalecer o relacionamento e o desenvolvimento da rede credenciada, com foco em capacitação de dentistas, recepcionistas e equipes de apoio, uma vez que a experiência percebida pelo beneficiário se materializa principalmente nesse contato.



Canais digitais (App e WhatsApp)

Os canais digitais configuram-se como os principais pontos de vulnerabilidade da experiência atual, com relatos de fluxos longos, excesso de respostas automáticas e baixa resolutividade. Nesse contexto, recomenda-se de forma destacada a **contratação de um serviço complementar de Cliente Oculto**, com foco específico na análise do **Aplicativo e do WhatsApp**, simulando interações reais para mapear fricções, falhas operacionais e oportunidades de melhoria.

Comunicação e marketing

Reforçar ações de comunicação ativa sobre rede credenciada, novos profissionais, especialidades e iniciativas preventivas, com atenção especial a públicos mais sensíveis às dificuldades relatadas, ampliando a clareza e a percepção de valor dos serviços oferecidos.





Obrigado!