



Pesquisa de Satisfação de Beneficiários

Sempre Odonto

Ano Base 2025

Introdução

Avaliar a Satisfação dos Beneficiários da Sempre Odonto, referente ao Ano-Base 2025.



Público-Alvo

A população alvo do estudo são os beneficiários do plano de saúde da SEMPRE ODONTO PLANOS ODONTOLÓGICOS LTDA com 18 anos ou mais.



Objetivo

A Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde está prevista no Programa de Qualificação de Operadoras (PQO), de acordo com a Instrução Normativa DIDES 10/2022 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), e tem como objetivo principal aumentar a participação do beneficiário na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos além de estar inserida na Dimensão 3 do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS).

Para a realização desta pesquisa, a Operadora Sempre Odonto (ANS: N° 41465-4) contratou o Instituto PHD (CONRE-3 N°J3126), consultoria especializada em Pesquisas de Satisfação e a Auditoria FJB Gestão Estratégica e Auditoria (CNPJ: 28.857.115/0001 16)

Responsável Técnico

Diego Garcia Guimarães
Estatístico CONRE N° 9225-A

Auditor Responsável

Fernando Jorge Bortoletto

Dados Técnicos



População & Amostragem

Extração aleatória simples de **300 entrevistas**. Com um universo de 264.157 beneficiários, a amostra foi obtida a partir de uma **população total de 242.436 beneficiários com 18 anos ou mais da Sempre Odonto**.



Seleção da Amostra e Controle de Qualidade

A partir da base final de beneficiários com 18 anos ou mais os mesmos foram ordenados aleatoriamente dentro de cada estrato. Com isso os entrevistadores abordaram os beneficiários seguindo a ordem estabelecida até completar a amostra determinada em cada estrato. Cada entrevistador recebeu uma parte da listagem do estrato com sua respectiva cota. Caso fossem realizadas 3 tentativas por contato fracassadas e sem que fosse alcançada a cota desejada, uma nova listagem foi liberada ao entrevistador visando atingir a cota. Para fins de controle de qualidade, o Instituto PHD treinou todos os colaboradores que participaram da pesquisa, gravou 100% das entrevistas, realizou críticas e verificações de inconsistências evitando fraudes ou qualquer desvio que pudesse atrapalhar a pesquisa. Todos os materiais foram disponibilizados à Auditoria Independente.

Dados Técnicos



Abordagem e Questionário

As entrevistas foram feitas por **telefone utilizando a metodologia CATI** (Computer Assisted Telephone Interviewing) e o questionário aplicado seguiu as diretrizes do Item 4.1 do Documento Técnico Para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde disponibilizado pela ANS e o ANEXO I do mesmo documento.



Erros não amostrais

Durante a aplicação da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários foram observados o seguintes erros não amostrais, que foram tratados conforme explicado na Nota Técnica.

- Necessidade de reciclagem de entrevistador;
- Substituição de questionário por critérios de qualidade;
- Divergência entre resposta do entrevistado com resposta registrada pelo entrevistador.

Realização da Pesquisa



Análise de Cadastro de Beneficiários

Foi fornecido ao Instituto PHD pela SEMPRE ODONTO PLANOS ODONTOLÓGICOS LTDA uma base de dados em formato Excel contendo todos os beneficiários da operadora para que fosse feita uma análise prévia e definição do planejamento da pesquisa.

A primeira análise feita foi sobre a existência de cadastros duplicados. Para isso foi usada uma chave que combina o Nome e o CPF do entrevistado. Nesta etapa, foram identificadas 1260 duplicidades que foram retiradas da lista, que passou de 265.417 beneficiários para 264.157 beneficiários únicos.

O segundo critério usado para análise foi a retirada dos beneficiários abaixo de 18 anos, por não fazerem parte do escopo da pesquisa, passando a ter 242.436 beneficiários únicos com 18 anos ou mais.

A terceira parte da análise realizada na base foi a retirada dos beneficiários que não possuíam algum dado que pudesse ser essencial para a realização da pesquisa, seja abordagem ou auditoria, como o telefone, resultando em uma base final para contato de 125.103 beneficiários.

A partir dessas análises, foi verificada que a qualidade dos dados de beneficiários fornecidos pela operadora foi suficiente para possibilitar o acesso ao beneficiário a ponto de se atingir a quantidade de entrevistas proposta. Recomenda-se, no entanto, que a operadora siga com a contínua atualização dos dados cadastrais e controle dos mesmos. Com atenção aos dados sobre o gênero que, devido as divergências encontradas na base, essa informação não foi usada para a definição do plano amostral e utilizado os dados obtidos na pesquisa para as estratificações dos resultados.

Com o fim das análises da base cadastral de beneficiários, foi iniciada a coleta dos dados e conduzida a pesquisa conforme disposto na Nota Técnica.



Cronograma de Coleta

As entrevistas foram realizadas no período de **15 de dezembro de 2025 e 09 de fevereiro de 2026** e o planejamento foi realizado nos 17 dias que antecederam o início da coleta.

Resultados





Margem de Erro

A amostragem de 300 entrevistas, para a população-alvo de 242.436 beneficiários garante uma margem de erro máxima de **4,8 pontos percentuais, com nível de confiança de 90%**.



Critérios de Interpretação



Top2Box, que consiste na soma dos dois escores mais **altos** desconsiderando as abstenções

Bottom2Box que consiste na soma dos dois escores mais **baixos** desconsiderando as abstenções



Status das Ligações

Status	(n)	(%)
i) Questionário concluído - quando o beneficiário aceita participar da pesquisa e conclui o questionário	300	1,4
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	187	0,8
iii) Pesquisa incompleta - o beneficiário desistiu no meio do questionário	48	0,2
iv) Não foi possível localizar o beneficiário - o telefone não atendeu ou o telefone/e-mail/endereço não é do beneficiário designado na amostra	19.657	88,8
v) Outros - demais classificações não especificadas anteriormente (por exemplo: o beneficiário é incapacitado de responder)	1.931	8,7
vi) Substituído por critério de qualidade	2	0,0
Total	22.125	100,0

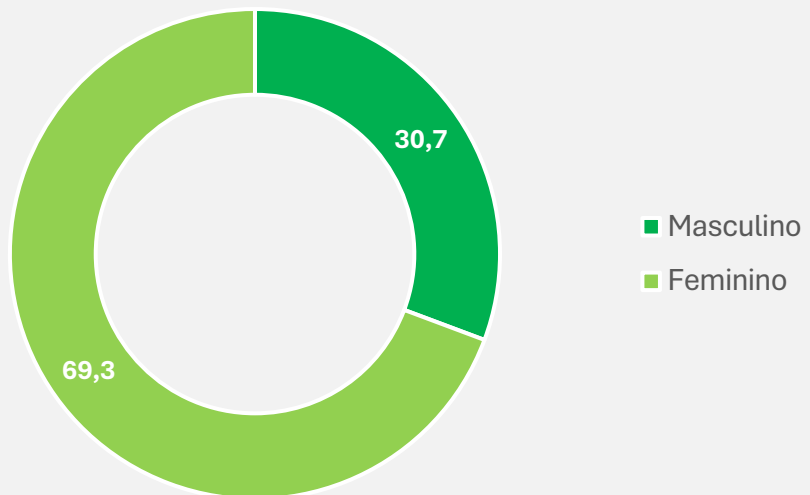
Abordagem de 22.125 beneficiários o que representa uma taxa de respondentes de 1,4%.



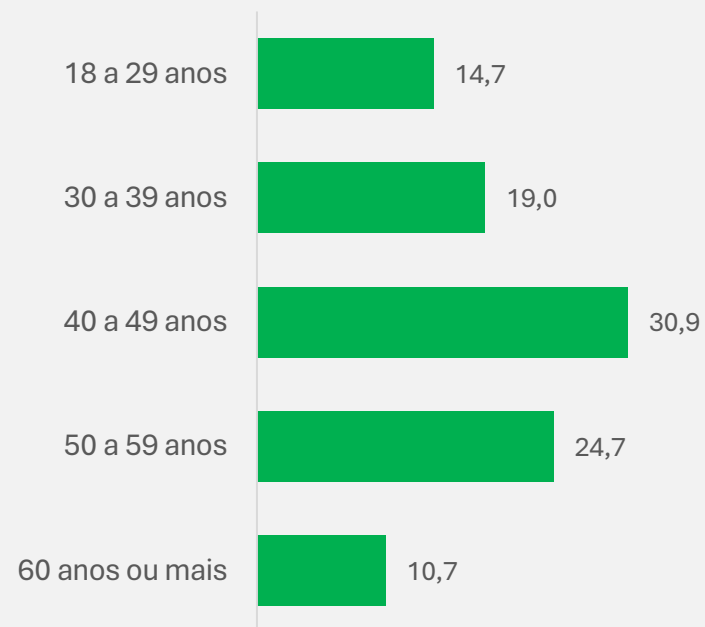
Perfil da Amostra



Gênero



Idade



Atenção à Saúde

Resultados



Atenção à saúde

Nos 12 últimos meses, com que frequência o(a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano odontológico quando necessitou?

47,3

Top2Box

52,7

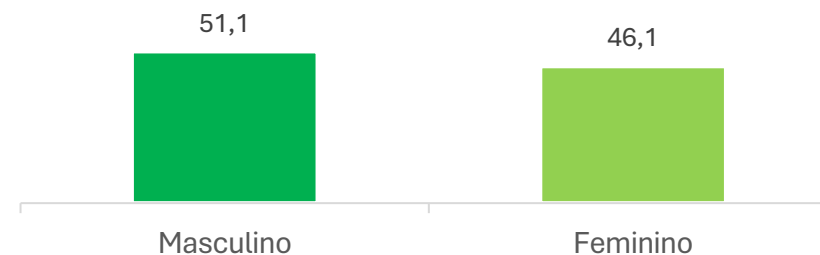
Bottom2Box



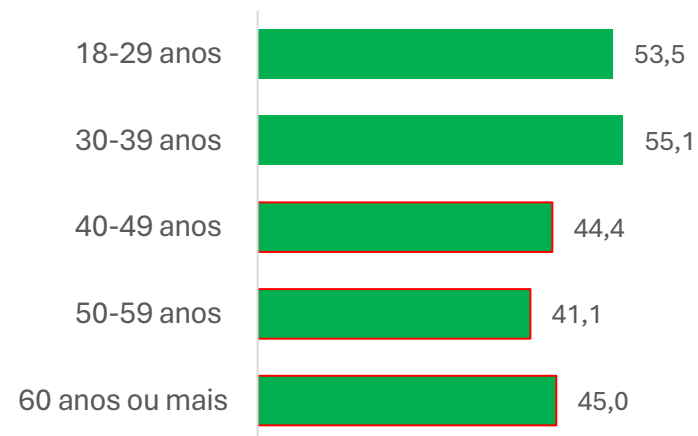
Respostas	n	Ano base 2024 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Sempre	63	21,0	2,4	3,9	90%	17,1	24,9
A maioria das vezes	26	8,7	1,6	2,7	90%	6,0	11,4
Às vezes	69	23,0	2,4	4,0	90%	19,0	27,0
Nunca	30	10,0	1,7	2,8	90%	7,2	12,8
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	86	28,6	2,6	4,3	90%	24,3	32,9
Não sei/ não me lembro	26	8,7	1,6	2,7	90%	6,0	11,4
Total	300	100,0					



Top2Box | Gênero



Top2Box | Idade



Destaques em vermelho para estratos com T2B abaixo do T2B Global do Indicador

Frequência de atendimento de atenção imediata

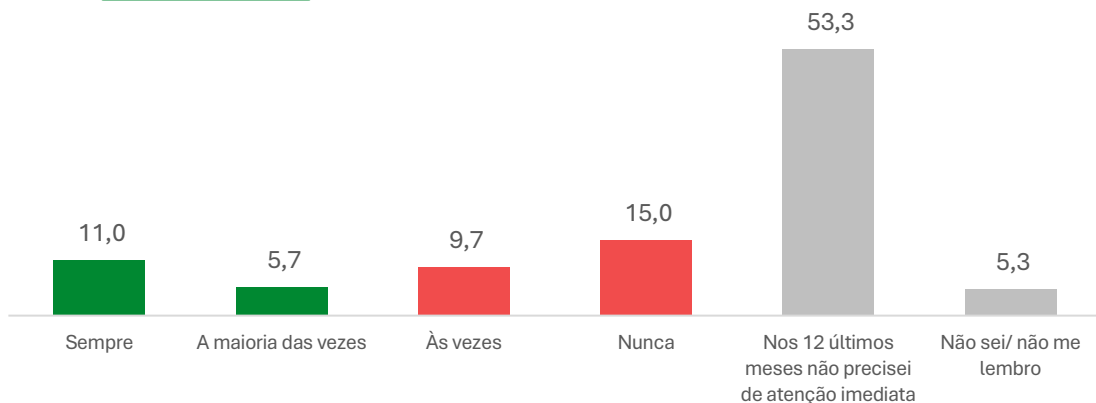
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimentos de urgência ou emergência), com que frequência o(a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano odontológico assim que precisou?

40,3

Top2Box

59,7

Bottom2Box



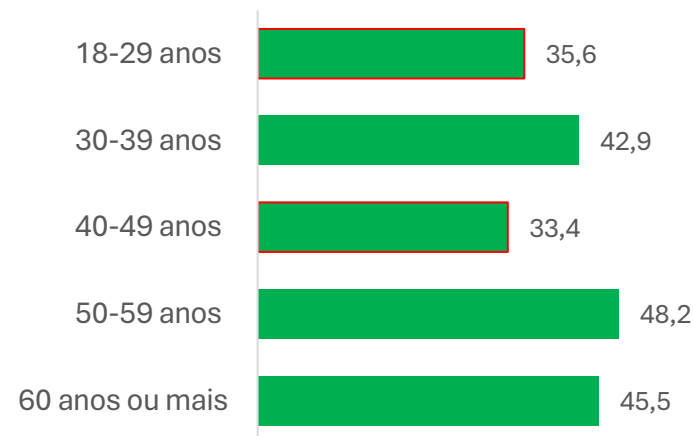
Respostas	n	Ano base 2024 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Sempre	33	11,0	1,8	3,0	90%	8,0	14,0
A maioria das vezes	17	5,7	1,3	2,2	90%	3,5	7,9
Às vezes	29	9,7	1,7	2,8	90%	6,9	12,5
Nunca	45	15,0	2,1	3,4	90%	11,6	18,4
Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata	160	53,3	2,9	4,7	90%	48,6	58,0
Não sei/ não me lembro	16	5,3	1,3	2,1	90%	3,2	7,4
Total	300	100,0					



Top2Box | Gênero



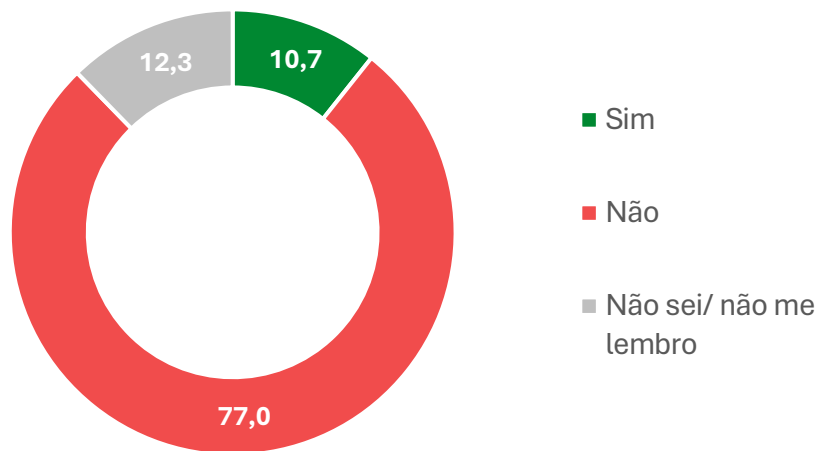
Top2Box | Idade



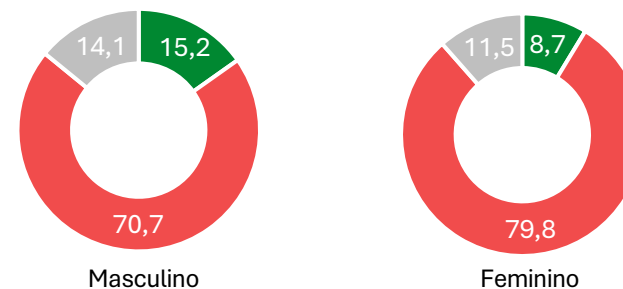
Destaques em vermelho para estratos com T2B abaixo do T2B Global do Indicador

Recebeu comunicação sobre a necessidade de exames preventivos

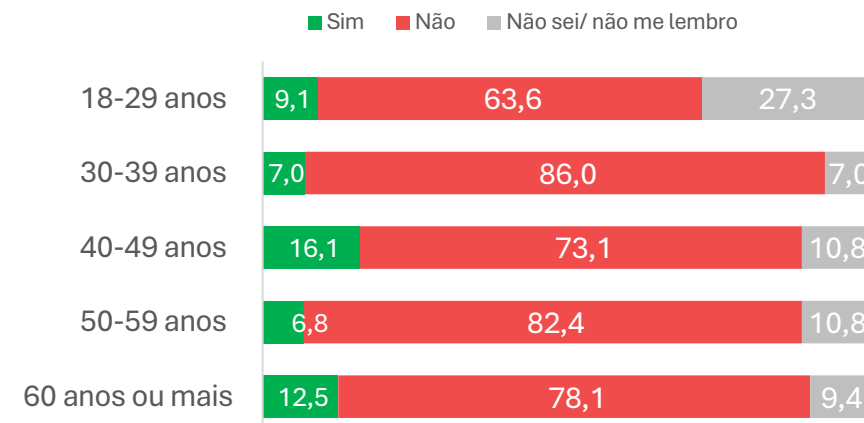
Nos últimos 12 meses, o(a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano odontológico (por exemplo: carta, e-mail, telefonema etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tal como consulta preventiva com dentista etc.?



Top2Box | Gênero



Top2Box | Idade



Respostas	n	Ano base 2024 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Sim	32	10,7	1,8	2,9	90%	7,8	13,6
Não	231	77,0	2,4	4,0	90%	73,0	81,0
Não sei/ não me lembro	37	12,3	1,9	3,1	90%	9,2	15,4
Total	300	100,0					

Avaliação | Atenção em saúde recebida

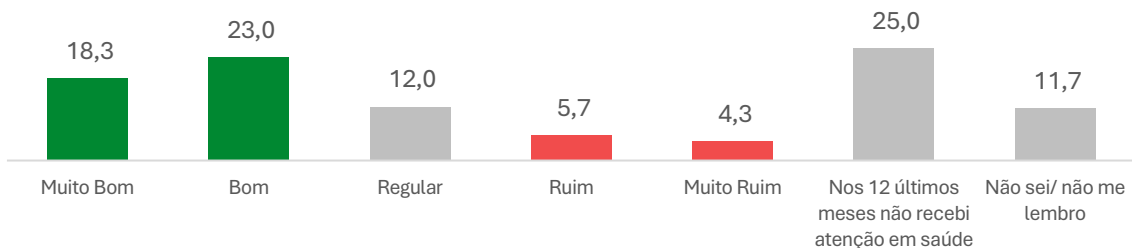
Nos últimos 12 meses, como o(a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, dentistas)?

65,2

Top2Box

15,8

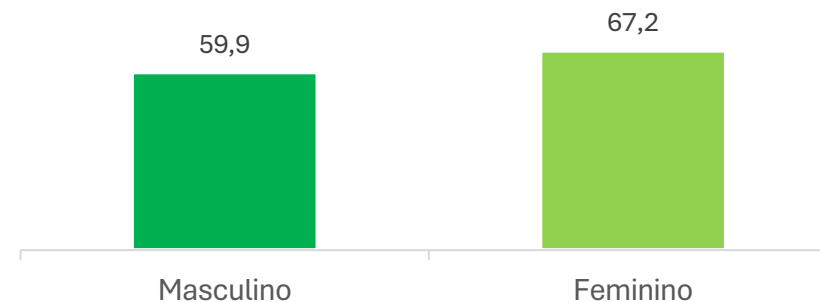
Bottom2Box



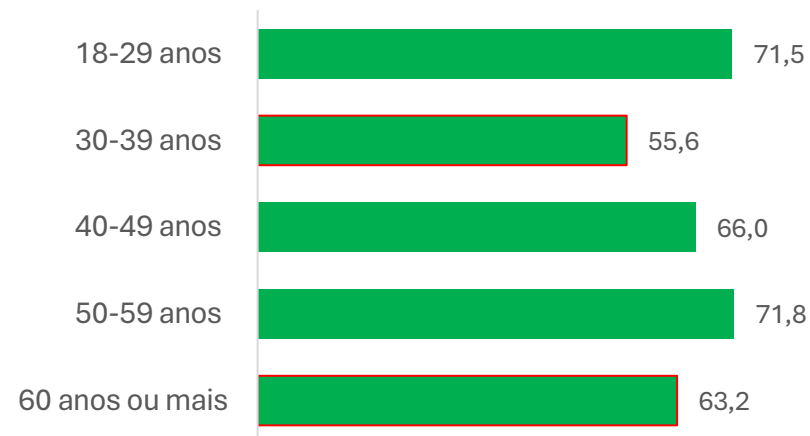
Respostas	n	Ano base 2024 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Muito Bom	55	18,3	2,2	3,7	90%	14,6	22,0
Bom	69	23,0	2,4	4,0	90%	19,0	27,0
Regular	36	12,0	1,9	3,1	90%	8,9	15,1
Ruim	17	5,7	1,3	2,2	90%	3,5	7,9
Muito Ruim	13	4,3	1,2	1,9	90%	2,4	6,2
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	75	25,0	2,5	4,1	90%	20,9	29,1
Não sei/ não me lembro	35	11,7	1,9	3,1	90%	8,6	14,8
Total	300	100,0					



Top2Box | Gênero



Top2Box | Idade



Destaques em vermelho para estratos com T2B abaixo do T2B Global do Indicador

Avaliação | Facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano odontológico

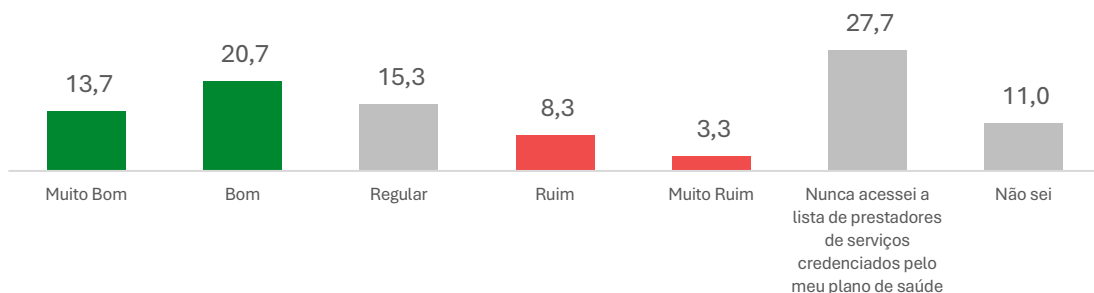
Como o(a) Sr.(a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano odontológico (por exemplo: dentistas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?

56,1

Top2Box

18,9

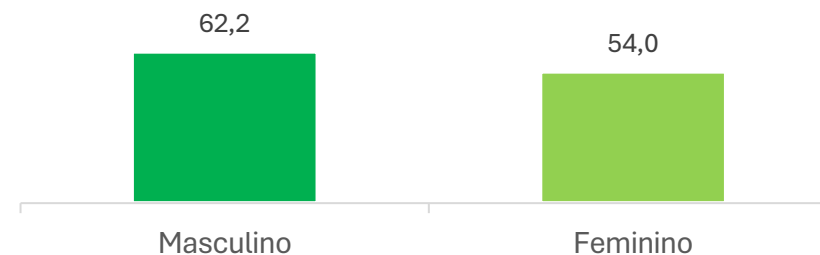
Bottom2Box



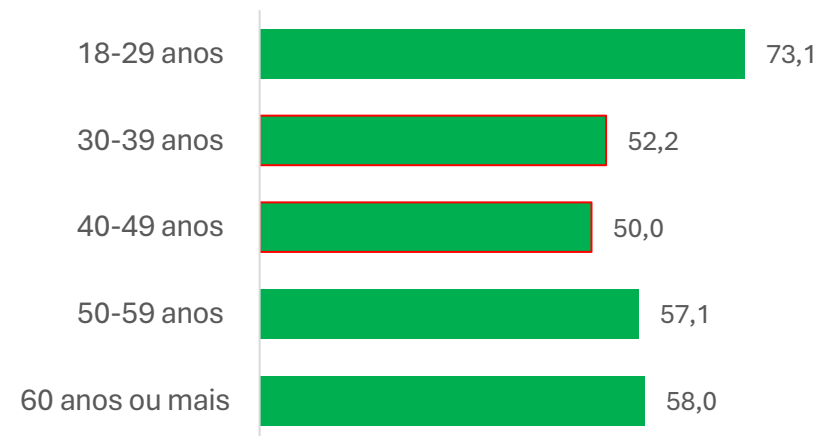
Respostas	n	Ano base 2024 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Muito Bom	41	13,7	2,0	3,3	90%	10,4	17,0
Bom	62	20,7	2,3	3,8	90%	16,9	24,5
Regular	46	15,3	2,1	3,4	90%	11,9	18,7
Ruim	25	8,3	1,6	2,6	90%	5,7	10,9
Muito Ruim	10	3,3	1,0	1,7	90%	1,6	5,0
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano odontológico	83	27,7	2,6	4,3	90%	23,4	32,0
Não sei	33	11,0	1,8	3,0	90%	8,0	14,0
Total	300	100,0					



Top2Box | Gênero



Top2Box | Idade



Destaques em vermelho para estratos com T2B abaixo do T2B Global do Indicador

Canais de Atendimento da Operadora

Resultados



Avaliação | Atendimento

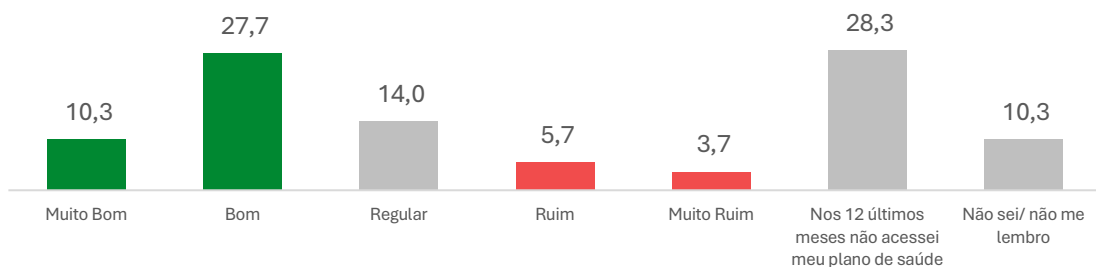
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) acessou seu plano odontológico (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o(a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações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

61,9

Top2Box

15,3

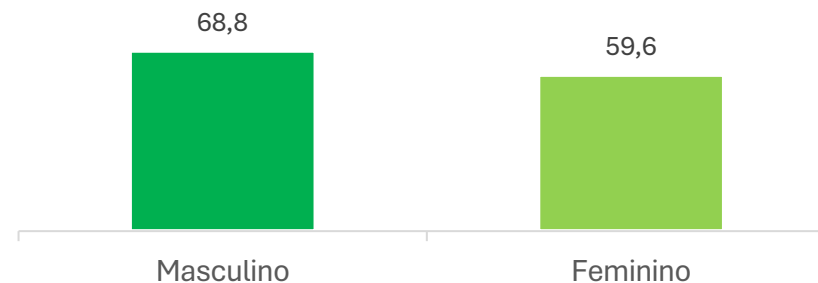
Bottom2Box



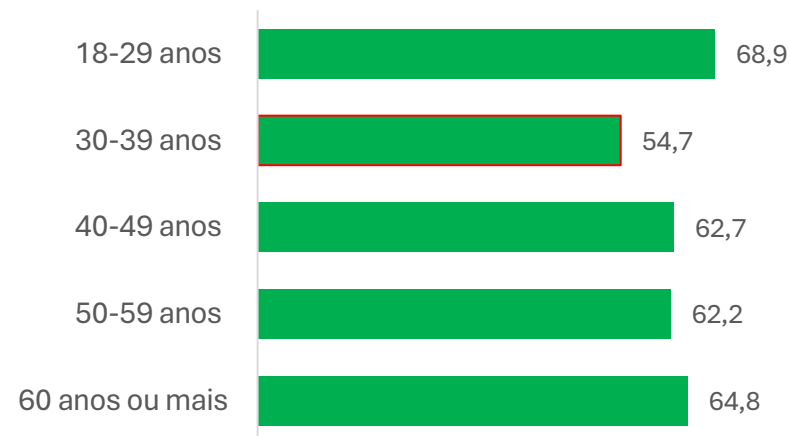
Respostas	n	Ano base 2024 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Muito Bom	31	10,3	1,8	2,9	90%	7,4	13,2
Bom	83	27,7	2,6	4,3	90%	23,4	32,0
Regular	42	14,0	2,0	3,3	90%	10,7	17,3
Ruim	17	5,7	1,3	2,2	90%	3,5	7,9
Muito Ruim	11	3,7	1,1	1,8	90%	1,9	5,5
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano odontológico	85	28,3	2,6	4,3	90%	24,0	32,6
Não sei/ não me lembro	31	10,3	1,8	2,9	90%	7,4	13,2
Total	300	100,0					



Top2Box | Gênero



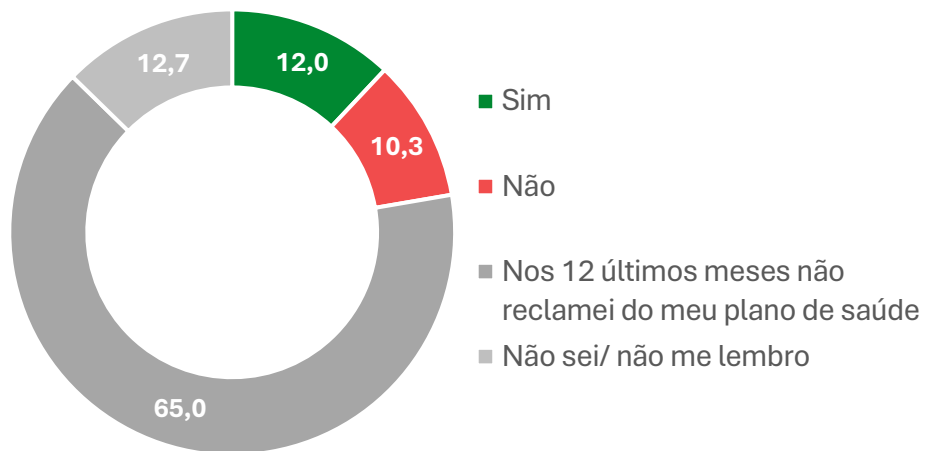
Top2Box | Idade



Destaques em vermelho para estratos com T2B abaixo do T2B Global do Indicador

Reclamação resolvida

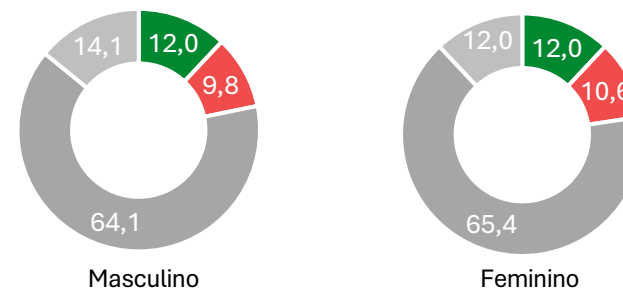
Nos últimos 12 meses, quando o(a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano odontológico (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o(a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?



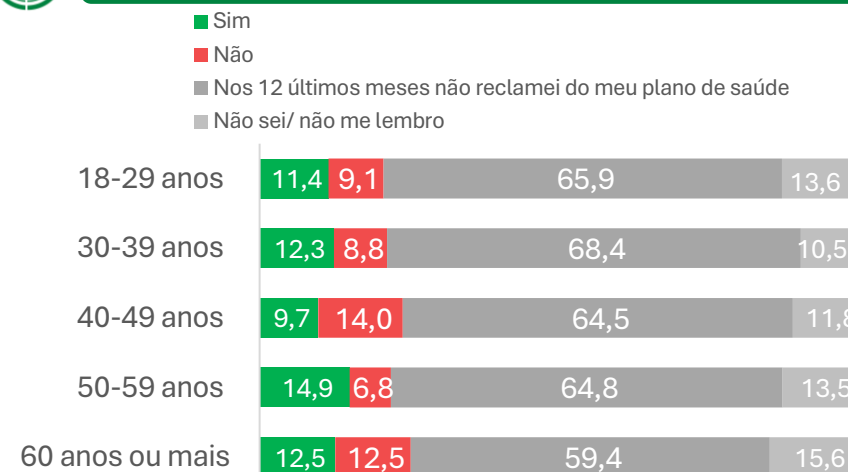
Respostas	n	Ano base 2024 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Sim	36	12,0	1,9	3,1	90%	8,9	15,1
Não	31	10,3	1,8	2,9	90%	7,4	13,2
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano odontológico	195	65,0	2,8	4,5	90%	60,5	69,5
Não sei/ não me lembro	38	12,7	1,9	3,2	90%	9,5	15,9
Total	300	100,0					



Top2Box | Gênero



Top2Box | Idade



Avaliação | Facilidade no preenchimento e envio de documentos ou formulários exigidos

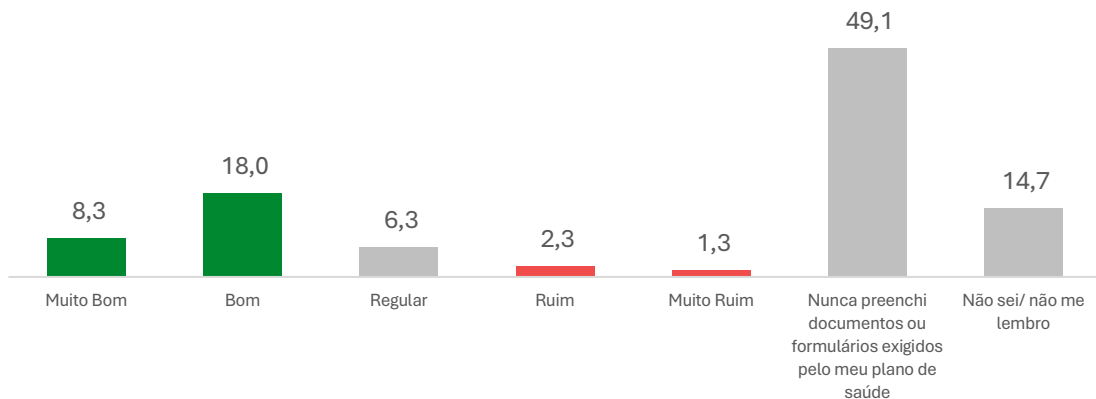
Como o(a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano odontológico (por exemplo: formulário de adesão/ alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

 **72,7**

Top2Box

 **9,9**

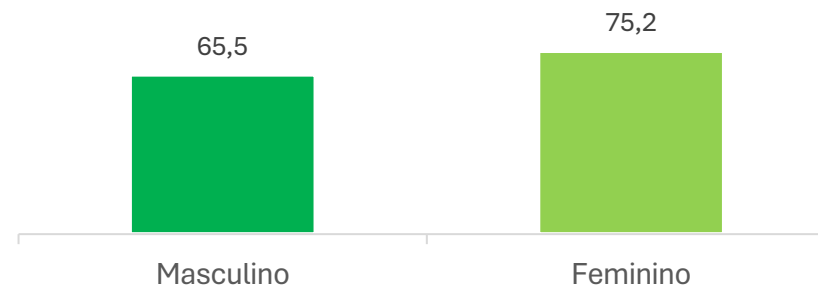
Bottom2Box



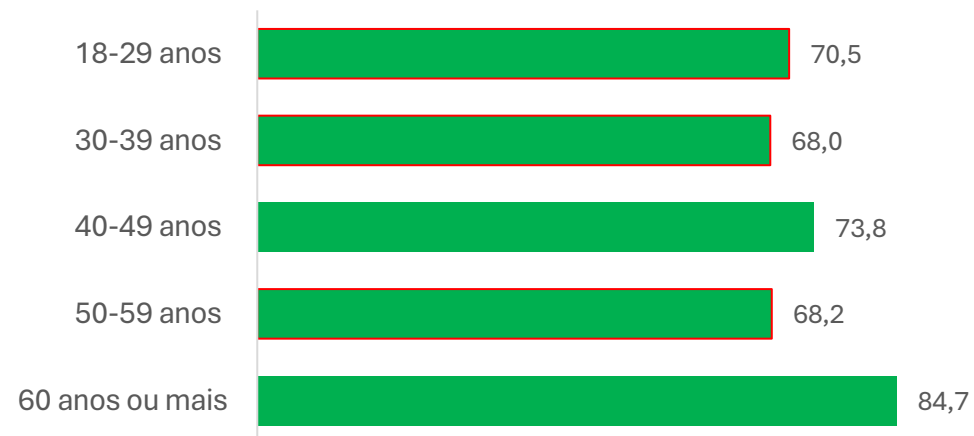
Respostas	n	Ano base 2024 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Muito Bom	25	8,3	1,6	2,6	90%	5,7	10,9
Bom	54	18,0	2,2	3,6	90%	14,4	21,6
Regular	19	6,3	1,4	2,3	90%	4,0	8,6
Ruim	7	2,3	0,9	1,4	90%	0,9	3,7
Muito Ruim	4	1,3	0,7	1,1	90%	0,2	2,4
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano odontológico	147	49,1	2,9	4,7	90%	44,4	53,8
Não sei/ não me lembro	44	14,7	2,0	3,4	90%	11,3	18,1
Total	300	100,0					



Top2Box | Gênero



Top2Box | Idade



Destaques em vermelho para estratos com T2B abaixo do T2B Global do Indicador

Avaliação Geral

Resultados



Avaliação do Plano Odontológico

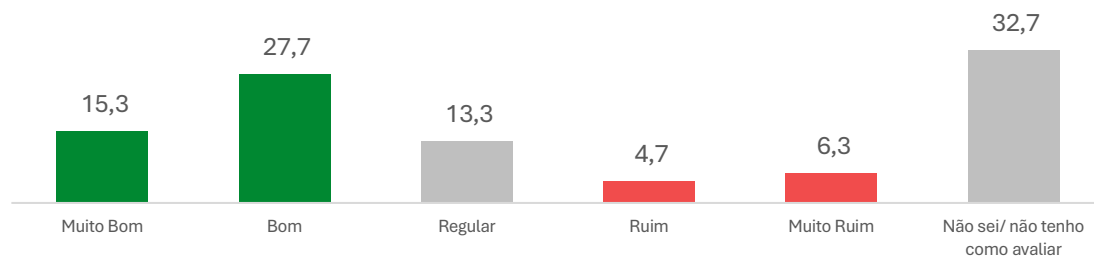
Como o(a) Sr.(a) avalia seu plano odontológico?

63,9

Top2Box

16,3

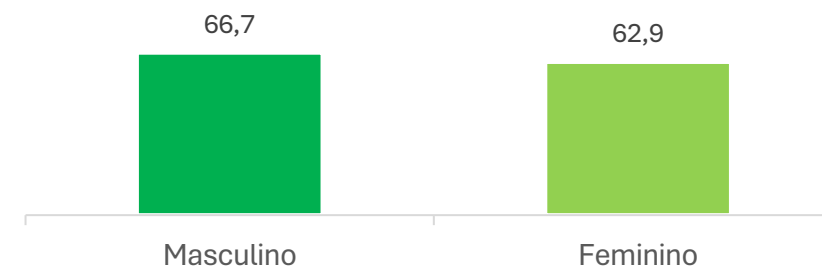
Bottom2Box



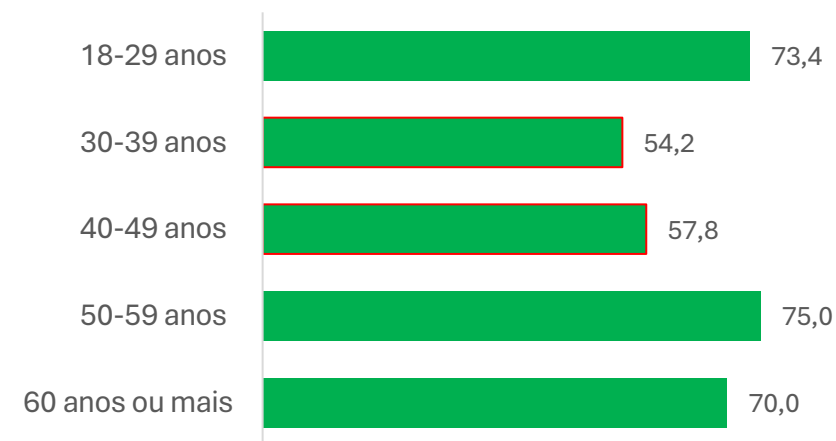
Respostas	n	Ano base 2024 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Muito Bom	46	15,3	2,1	3,4	90%	11,9	18,7
Bom	83	27,7	2,6	4,3	90%	23,4	32,0
Regular	40	13,3	2,0	3,2	90%	10,1	16,5
Ruim	14	4,7	1,2	2,0	90%	2,7	6,7
Muito Ruim	19	6,3	1,4	2,3	90%	4,0	8,6
Não sei/ não tenho como avaliar	98	32,7	2,7	4,5	90%	28,2	37,2
Total	300	100,0					



Top2Box | Gênero



Top2Box | Idade



Destaques em vermelho para estratos com T2B abaixo do T2B Global do Indicador

Recomendaria o seu plano odontológico para amigos ou familiares

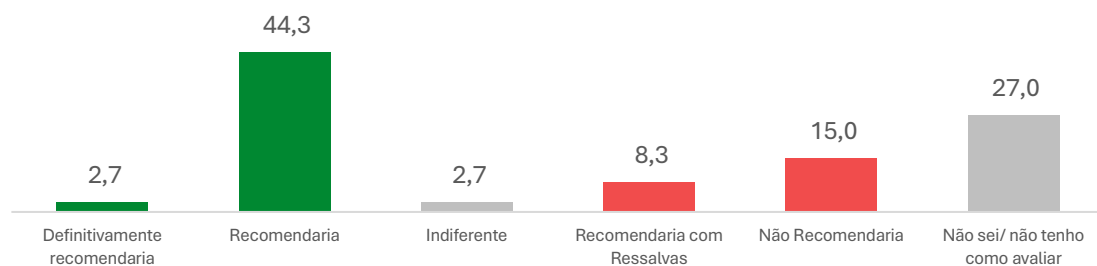
O(a) Sr.(a) recomendaria o seu plano odontológico para amigos ou familiares?

64,4

Top2Box

31,9

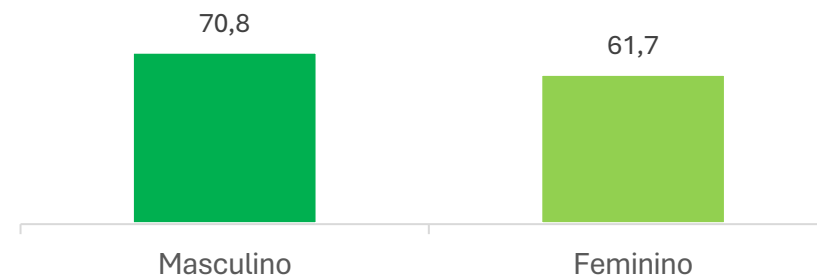
Bottom2Box



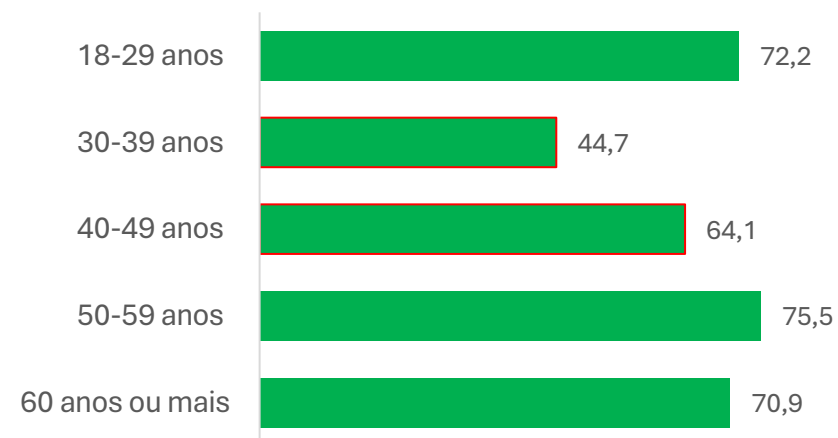
Respostas	n	Ano base 2024 (%)	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Significância	Intervalo de Confiança: Limite Inferior	Intervalo de Confiança: Limite Superior
Definitivamente recomendaria	8	2,7	0,9	1,5	90%	1,2	4,2
Recomendaria	133	44,3	2,9	4,7	90%	39,6	49,0
Indiferente	8	2,7	0,9	1,5	90%	1,2	4,2
Recomendaria com Ressalvas	25	8,3	1,6	2,6	90%	5,7	10,9
Não Recomendaria	45	15,0	2,1	3,4	90%	11,6	18,4
Não sei/ não tenho como avaliar	81	27,0	2,6	4,2	90%	22,8	31,2
Total	300	100,0					



Top2Box | Gênero



Top2Box | Idade



Destaques em vermelho para estratos com T2B abaixo do T2B Global do Indicador

Conclusões

Conclusões

Em geral, os resultados da pesquisa indicam que a experiência dos beneficiários ainda apresenta espaço para evolução. Um resultado se posiciona como ponto de qualidade: a facilidade no preenchimento e envio de documentos ou formulários exigidos, com T2B de 72,7%. Os demais indicadores se distribuem entre pontos de aperfeiçoamento e pontos de atenção.

Entre os pontos de aperfeiçoamento, destacam-se atenção em saúde recebida (T2B 65,2%), recomendação do plano odontológico para amigos ou familiares (T2B 64,4%), avaliação do plano odontológico (T2B 63,9%) e atendimento (T2B 61,9%). Esses resultados mostram que, **embora haja uma base de percepção relativamente positiva em parte da jornada, os indicadores ainda não alcançam um patamar mais sólido de qualidade.**

Já os pontos de atenção concentram os principais desafios da experiência. Os menores desempenhos aparecem em frequência de atendimento de atenção imediata (T2B 40,3%), atenção à saúde (T2B 47,3%) e facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados (T2B 56,1%). Além disso, o estudo também sinaliza fragilidades complementares na comunicação preventiva e na resolutividade das reclamações

Portanto, os resultados demonstram que os serviços prestados possuem atributos pontuais de qualidade, mas ainda são marcados por oportunidades importantes de aperfeiçoamento e atenção. **O avanço nesses indicadores tende a fortalecer a percepção global da operadora e ampliar seu potencial de recomendação.**

Pontos de Qualidade

- Facilidade no preenchimento e envio de documentos ou formulários exigidos | T2B 72,7%

Pontos de Aperfeiçoamento

- Atenção em saúde recebida | T2B 65,2%
- Recomendaria o plano odontológico para amigos ou familiares | T2B 64,4%
- Avaliação do plano odontológico | T2B 63,9%
- Atendimento | T2B 61,9%
- Resolução de reclamações | Entre os beneficiários que fizeram alguma reclamação, 53,7% tiveram a demanda resolvida

Pontos de Atenção

- Facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados | T2B 56,1%
- Atenção à saúde | T2B 47,3%
- Frequência de atendimento de atenção imediata | T2B 40,3%
- Comunicação sobre a necessidade de exames preventivos | 81,3% não receberam comunicação

INSTITUTOPHD

Muito obrigado!



+55 19 3325.8428



contato@institutophd.com.br



institutophd.com.br



Rua Francisco de Barros Filho, 52 A.
Barão Geraldo, Campinas | SP