

Pesquisa de Satisfação com Beneficiários 2026

ANO BASE 2025

Introdução

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 Odontológicos 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: UNIODONTO DE CAMPINAS COOPERATIVA ODONTOLÓG.,
registro ANS número 350494

Execução: Instituto IBRC de Qualidade e Pesquisa Ltda

Responsável Técnico: Adriana Aparecida Marçal - CONRE3 – 10524

Auditor Independente: Fernando Bortoletto - FJB Gestão Estratégica e Auditoria



Público Alvo: Beneficiários da operadora **UNIODONTO CAMPINAS** 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 ambulatorios, 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:

569.220 Beneficiários **UNIODONTO CAMPINAS**

População elegível à pesquisa:

338.277 maiores de 18 anos

Planejamento da Pesquisa:

29/01/2026

Período de Campo:

05/03/2026 a 01/04/2026

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



716

ENTREVISTADOS

Nível de Confiança: 95%
Margem de Erro: 3,66%



TAXA DE RESPONDENTES

0,9 %

Total de Contatos
Telefônico e Online: 82.173



AMOSTRA CONTRATADA

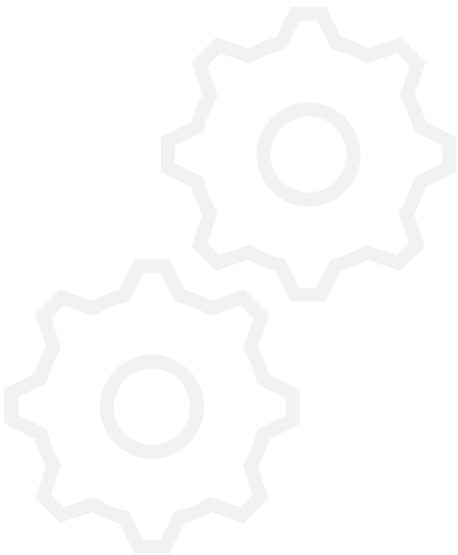
400

Uma efetividade de 316
pesquisas a mais (79%)



Questionários concluídos (banco de dados)
*Beneficiários não aceitaram participar da pesquisa (banco de dados e evidência 1)
*Pesquisas Incompletas (banco de dados)
*Não foi possível localizar o beneficiário (banco de dados e evidência 2)
*Outros motivos (banco de dados e evidência 3)

1%	716
0%	27
0%	25
5%	4.408
94%	76.997
100%	82.173



Nota: Erros não amostrais detectados
Nota²: Outros = Demais classificações não especificadas anteriormente (por exemplo: o beneficiário é incapacitado de responder)
Nota³: O universo amostral online com base em sorteio está diretamente relacionado à quantidade de registros com endereços de e-mail.

Dados Técnicos

Margem de erro por atributo

	Questão	Base	Margem de Erro
Bloco A: Atenção à Saúde	1 - Cuidados de saúde	647	3,85
	2 - Atenção imediata	447	4,63
	3 - Comunicação	586	4,04
	4 - Atenção à saúde recebida	640	3,87
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	625	3,92
Bloco B: Canais de Atendimento	6 - Atendimento multicanal	530	4,25
	7 - Resolutividade	202	6,89
	8 - Documentos e formulários	398	4,91
Bloco C: Satisfação Geral	9 - Avaliação geral	699	3,70
	10 - Recomendação	702	3,69



Dados Técnicos

Intervalo de Confiança

1 - Cuidados de saúde	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sempre	344	48,0%	1,8%	3,7%	95,0%	44,4%	51,7%
A maioria das vezes	119	16,6%	1,4%	2,7%	95,0%	13,9%	19,3%
Às vezes	151	21,1%	1,5%	3,0%	95,0%	18,1%	24,1%
Nunca	33	4,6%	0,8%	1,5%	95,0%	3,1%	6,1%
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados odontológicos	56	7,8%	1,0%	2,0%	95,0%	5,9%	9,8%
Não sei/ Não me lembro	13	1,8%	0,5%	1,0%	95,0%	0,8%	2,8%

2 - Atenção imediata	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sempre	217	30,3%	1,7%	3,4%	95,0%	26,9%	33,7%
A maioria das vezes	63	8,8%	1,0%	2,1%	95,0%	6,7%	10,9%
Às vezes	79	11,0%	1,1%	2,3%	95,0%	8,7%	13,3%
Nunca	88	12,3%	1,2%	2,4%	95,0%	9,9%	14,7%
Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata	254	35,5%	1,8%	3,5%	95,0%	32,0%	39,0%
Não sei/ Não me lembro	15	2,1%	0,5%	1,0%	95,0%	1,0%	3,1%



Intervalo de Confiança

3 - Comunicação	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sim	172	24,0%	1,6%	3,1%	95,0%	20,9%	27,2%
Não	414	57,8%	1,8%	3,6%	95,0%	54,2%	61,4%
Não sei / Não lembro	130	18,2%	1,4%	2,8%	95,0%	15,3%	21,0%

4 – Atenção em saúde recebida	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito Bom	313	43,7%	1,8%	3,6%	95,0%	40,1%	47,3%
Bom	235	32,8%	1,7%	3,4%	95,0%	29,4%	36,3%
Regular	57	8,0%	1,0%	2,0%	95,0%	6,0%	9,9%
Ruim	17	2,4%	0,6%	1,1%	95,0%	1,3%	3,5%
Muito Ruim	18	2,5%	0,6%	1,1%	95,0%	1,4%	3,7%
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde por parte de meu plano odontológico	54	7,5%	1,0%	1,9%	95,0%	5,6%	9,5%
Não sei/ Não me lembro	22	3,1%	0,6%	1,3%	95,0%	1,8%	4,3%



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	208	29,1%	1,7%	3,3%	95,0%	25,7%	32,4%
Bom	258	36,0%	1,8%	3,5%	95,0%	32,5%	39,6%
Regular	93	13,0%	1,2%	2,5%	95,0%	10,5%	15,5%
Ruim	37	5,2%	0,8%	1,6%	95,0%	3,5%	6,8%
Muito Ruim	29	4,1%	0,7%	1,4%	95,0%	2,6%	5,5%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano odontológico	79	11,0%	1,1%	2,3%	95,0%	8,7%	13,3%
Não sei/ Não me lembro	12	1,7%	0,5%	0,9%	95,0%	0,7%	2,6%

6 - Atendimento multicanal	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito Bom	189	26,4%	1,6%	3,2%	95,0%	23,2%	29,6%
Bom	237	33,1%	1,7%	3,4%	95,0%	29,7%	36,5%
Regular	73	10,2%	1,1%	2,2%	95,0%	8,0%	12,4%
Ruim	18	2,5%	0,6%	1,1%	95,0%	1,4%	3,7%
Muito Ruim	13	1,8%	0,5%	1,0%	95,0%	0,8%	2,8%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano odontológico	147	20,5%	1,5%	3,0%	95,0%	17,6%	23,5%
Não sei/ Não me lembro	39	5,4%	0,8%	1,7%	95,0%	3,8%	7,1%



Dados Técnicos

Intervalo de Confiança

7 - Resolutividade	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Sim	78	10,9%	1,1%	2,3%	95,0%	8,6%	13,2%
Não	124	17,3%	1,4%	2,8%	95,0%	14,5%	20,1%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano odontológico	484	67,6%	1,7%	3,4%	95,0%	64,2%	71,0%
Não sei / Não me lembro	30	4,2%	0,7%	1,5%	95,0%	2,7%	5,7%

8 - Documentos e formulários	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito Bom	121	16,9%	1,4%	2,7%	95,0%	14,2%	19,6%
Bom	223	31,1%	1,7%	3,4%	95,0%	27,8%	34,5%
Regular	36	5,0%	0,8%	1,6%	95,0%	3,4%	6,6%
Ruim	13	1,8%	0,5%	1,0%	95,0%	0,8%	2,8%
Muito Ruim	5	0,7%	0,3%	0,6%	95,0%	0,1%	1,3%
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano odontológico	256	35,8%	1,8%	3,5%	95,0%	32,2%	39,3%
Não sei/ Não me lembro	62	8,7%	1,0%	2,1%	95,0%	6,6%	10,7%



Intervalo de Confiança

9 - Avaliação geral	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Muito Bom	277	38,7%	1,8%	3,6%	95,0%	35,1%	42,3%
Bom	283	39,5%	1,8%	3,6%	95,0%	35,9%	43,1%
Regular	101	14,1%	1,3%	2,5%	95,0%	11,6%	16,7%
Ruim	21	2,9%	0,6%	1,2%	95,0%	1,7%	4,2%
Muito Ruim	17	2,4%	0,6%	1,1%	95,0%	1,3%	3,5%
Não sei/ Não tenho como avaliar	17	2,4%	0,6%	1,1%	95,0%	1,3%	3,5%

10 - Recomendação	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de Confiança	Intervalo Inferior	Intervalo Superior
Definitivamente Recomendaria	196	27,4%	1,6%	3,3%	95,0%	24,1%	30,6%
Recomendaria	352	49,2%	1,8%	3,7%	95,0%	45,5%	52,8%
Indiferente	32	4,5%	0,8%	1,5%	95,0%	3,0%	6,0%
Recomendaria com Ressalvas	77	10,8%	1,1%	2,3%	95,0%	8,5%	13,0%
Não Recomendaria	45	6,3%	0,9%	1,8%	95,0%	4,5%	8,1%
Não sei/ Não tenho como avaliar	14	2,0%	0,5%	1,0%	95,0%	0,9%	3,0%



Dados Técnicos

Distribuição por Cidade		Intervalo de Confiança	
Região	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior
Campinas	58,2%	54,6%	61,9%
Ribeirão Preto	6,6%	4,8%	8,4%
Sumaré	6,1%	4,4%	7,9%
Valinhos	6,0%	4,3%	7,7%
Hortolândia	4,9%	3,3%	6,5%
Paulínia	2,8%	1,6%	4,0%
Indaiatuba	2,5%	1,4%	3,7%
Amparo	2,2%	1,2%	3,3%
Manaus	2,1%	1,0%	3,1%
Sorocaba	2,0%	0,9%	3,0%
Vinhedo	1,4%	0,5%	2,3%
São Paulo	1,3%	0,4%	2,1%
Monte Mor	0,8%	0,2%	1,5%
Mogi Guaçu	0,7%	0,1%	1,3%
Jaguariúna	0,7%	0,1%	1,3%
Pedreira	0,6%	0,0%	1,1%
Itapira	0,6%	0,0%	1,1%
Artur Nogueira	0,6%	0,0%	1,1%

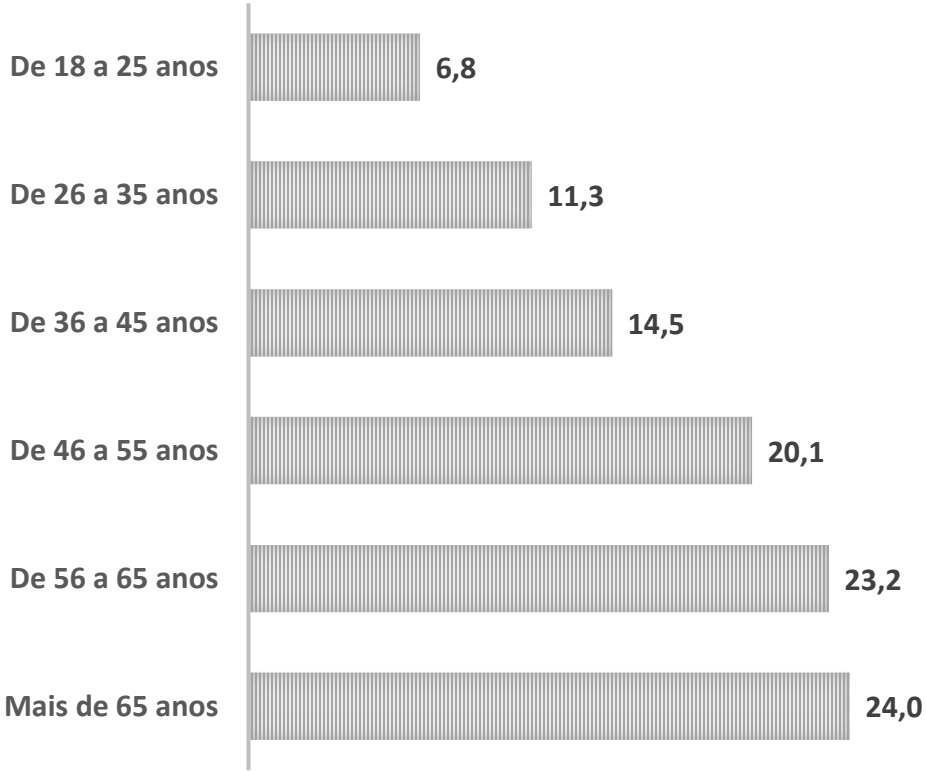
Distribuição por Faixa Etária		Intervalo de Confiança	
Faixa Etária	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior
De 18 a 25 anos	6,8%	5,0%	8,7%
De 26 a 35 anos	11,3%	9,0%	13,6%
De 36 a 45 anos	14,5%	11,9%	17,1%
De 46 a 55 anos	20,1%	17,2%	23,0%
De 56 a 65 anos	23,2%	20,1%	26,3%
Mais de 65 anos	24,0%	20,9%	27,2%

Distribuição por Gênero		Intervalo de Confiança	
Gênero	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior
Feminino	48,6%	44,9%	52,3%
Masculino	51,4%	47,7%	55,1%

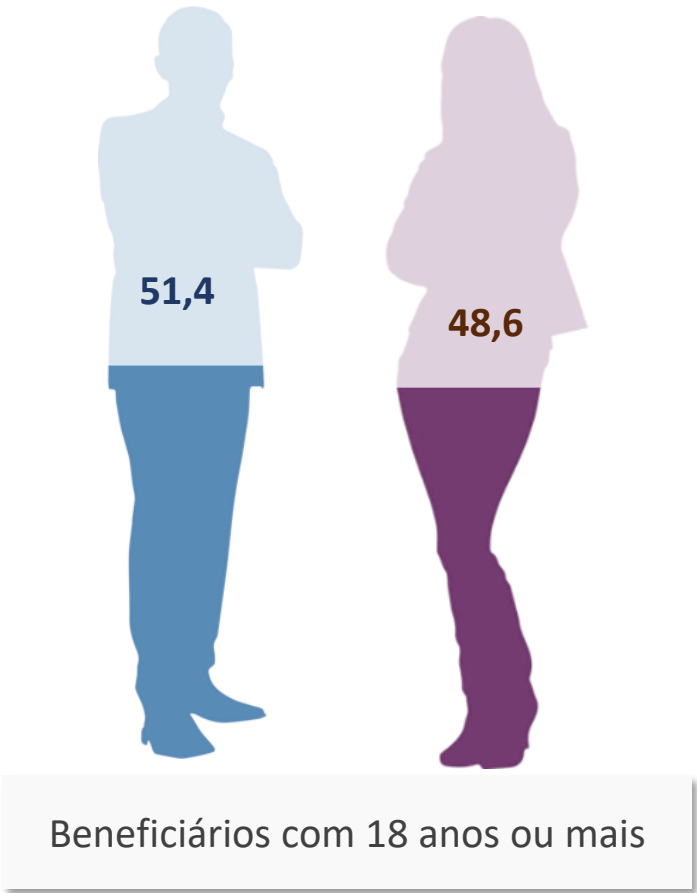


Descrição do Perfil

Faixa Etária



Gênero

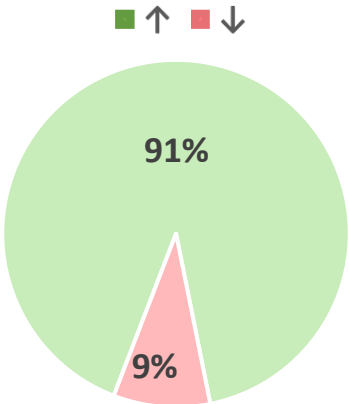
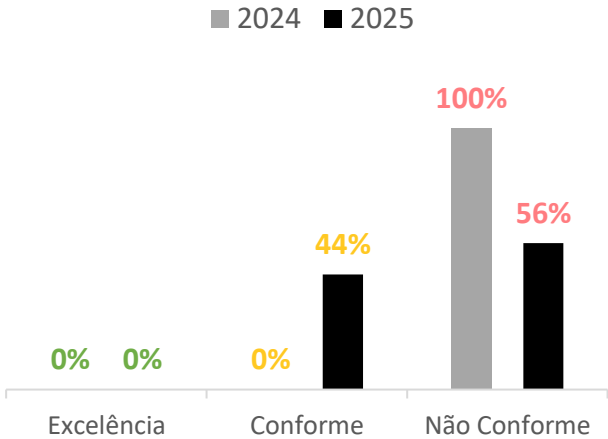


Nota: Resultados apresentados em percentual (%).



Sumário & Benchmarking

		RESULTADOS UNIODONTO CAMPINAS			BENCHMARKING GERAL			BENCH. ODONTO		
		2024	↑↓	2025	Maior	Média	Menor	Maior	Média	Menor
					2024*			2024*		
B1	1 - Acesso atendimento eletivo primário	68,9	↑	71,6	95,9	76,5	50,8	79,8	63,3	50,8
	2 - Acesso atendimento urgência e Emergência	60,2	↑	62,6	97,1	75,7	34,2	79,2	56,1	34,2
	3 - Comunicado cuidados preventivos	24,9	↑	29,4	86,2	28,1	5,0	51,8	17,0	7,0
	4 - Acesso atendimento secundário/terciário	76,4	↑	85,6	98,5	79,5	42,0	91,5	72,5	58,3
B2	5 - Acesso à lista de prestadores	66,5	↑	74,6	92,9	66,6	27,6	82,7	62,2	47,4
	6 - Atendimento Multicanal informação	75,1	↑	80,4	97,2	73,2	29,4	87,1	68,0	50,8
	7 - Atendimento resolutivo de reclamações	41,8	↓	38,6	92,5	56,0	22,1	83,3	53,6	34,2
	7 - Não Reclamei	62,1	↑	67,6	85,3	56,0	1,8	84,0	67,9	44,0
	8 - Documentos/Formulários	77,7	↑	86,4	98,5	74,7	43,8	91,5	74,1	56,9
B3	9 - Avaliação do plano	74,2	↑	80,1	98,6	77,0	37,7	87,6	68,5	55,0
	10 - Recomendação do plano	69,1	↑	78,0	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

↓ ↑

Variou dentro da margem de erro

↔

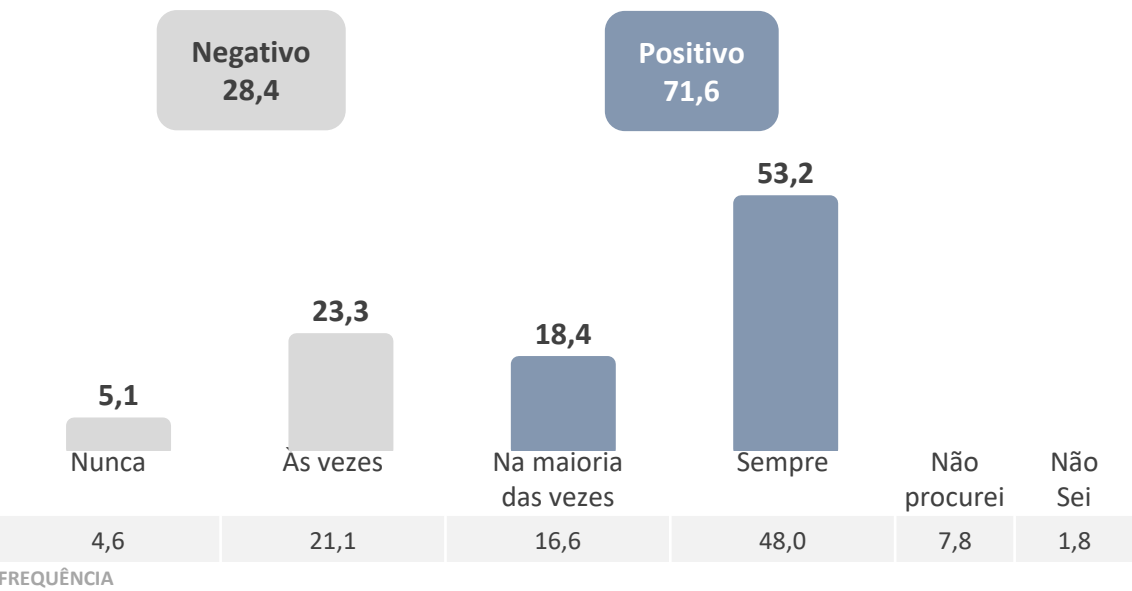
Não houve variação

* O benchmarking 2025 será disponibilizado após a consolidação interna dos resultados, que ocorrerá após o fim do prazo da ANS para a protocolização dos resultados



Consultas e Exames

1 - 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?



Base: **647** | Margem de Erro: **3,85**.
Não procurei = Nos últimos 12 meses não procurei cuidados de saúde: **56 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).
Não sei = Não sei/Não me lembro: **13 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).
Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

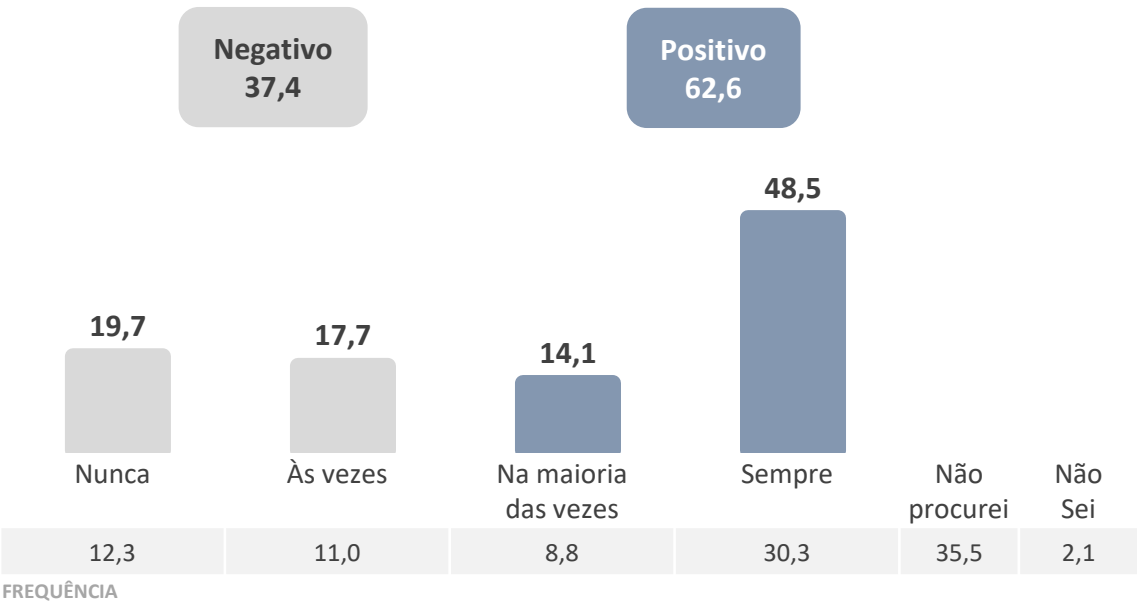
	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	4,7	19,9	20,2	55,1
Positivo:			75,3	
Masculino	5,5	26,7	16,6	51,2
Positivo:			67,8	
De 18 a 25 anos	18,9	13,5	16,2	51,4
Positivo:			67,6	
De 26 a 35 anos	8,5	19,7	14,1	57,7
Positivo:			71,8	
De 36 a 45 anos	3,0	31,3	20,2	45,5
Positivo:			65,7	
De 46 a 55 anos	3,1	26,0	16,0	55,0
Positivo:			71,0	
De 56 a 65 anos	3,9	18,3	22,2	55,6
Positivo:			77,8	
Mais de 65 anos	4,5	25,0	17,9	52,6
Positivo:			70,5	

Dentre os beneficiários que tiveram cuidados de saúde e souberam responder, **71,6%** conseguiram ter cuidados de saúde **Sempre** ou **Na maioria das vezes**, classificando o atributo em patamar de **Não Conformidade**. Ponto de atenção para a opção **Nunca** que obteve **5,1%** 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 **De 56 a 65 anos** chegando a **77,8%** das menções positivas, classificando o atributo em patamar de **Não Conformidade**. Já os beneficiários **De 36 a 45 anos** são os que menos conseguiram ter cuidados quando necessitaram com **65,7%** em patamar de **Não Conformidade**.

Urgências e Emergências

2 - 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?



	Nunca	Às vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Feminino	16,0	17,4	16,9	49,8
Positivo:	66,7			
Masculino	23,1	17,9	11,5	47,4
Positivo:	58,9			
De 18 a 25 anos	31,8	13,6	4,5	50,0
Positivo:	54,5			
De 26 a 35 anos	25,0	15,0	15,0	45,0
Positivo:	60,0			
De 36 a 45 anos	23,9	19,4	16,4	40,3
Positivo:	56,7			
De 46 a 55 anos	17,4	18,5	14,1	50,0
Positivo:	64,1			
De 56 a 65 anos	18,9	18,0	10,8	52,3
Positivo:	63,1			
Mais de 65 anos	15,7	17,4	17,4	49,6
Positivo:	67,0			

Base: 447 | Margem de Erro: 4,63.

Não necessitei = Nos últimos 12 meses não necessitei de atenção imediata: **254 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **15 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).

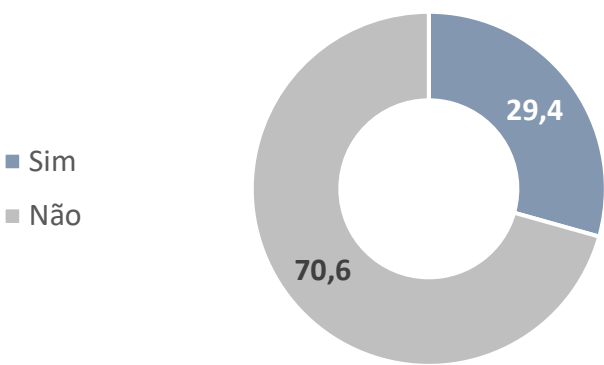
Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

Dentre os beneficiários que necessitaram de atenção imediata e souberam responder, **62,6%** conseguiram atendimento **Sempre** ou **Na maioria das vezes**, classificando o atributo em patamar de **Não Conformidade**. Ponto de atenção para a opção **Nunca** com **19,7%** 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 **67%** de menções positivas, classificando o atributo em patamar de **Não Conformidade**. Já o público **De 18 a 25 anos** é o que menos conseguiu atenção imediata quando necessitou, com **54,5%**, atribuindo um patamar de **Não Conformidade**.

Comunicados Preventivos

3 - 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?



Sim	Não	Não sei
24,0	57,8	18,2

FREQUÊNCIA

Base: **586** | Margem de Erro: **4,04**.
Não sei = Não sei/Não me lembro: **130 entrevistados**. (não considerados para cálculo dos indicadores).
Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	75,8	24,2
Masculino	65,9	34,1

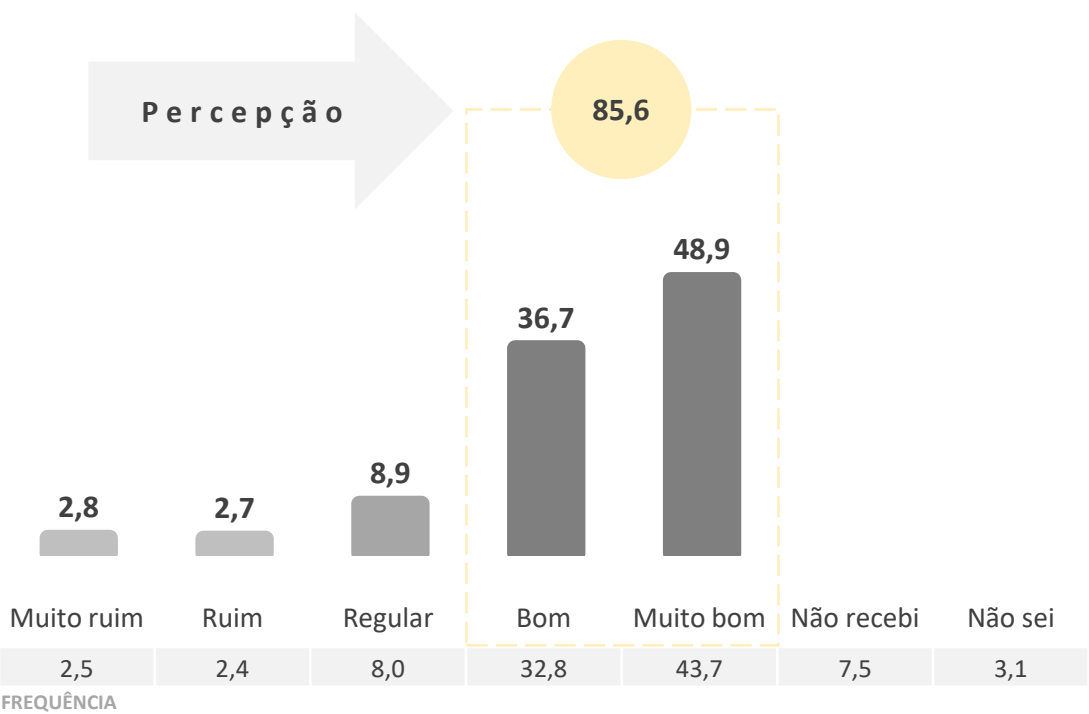
Faixa etária	Não	Sim
De 18 a 25 anos	68,6	31,4
De 26 a 35 anos	76,3	23,7
De 36 a 45 anos	81,3	18,8
De 46 a 55 anos	66,1	33,9
De 56 a 65 anos	66,7	33,3
Mais de 65 anos	70,8	29,2

Com relação à comunicação, dentre os beneficiários que souberam responder, **29,4%** disseram que receberam comunicação do plano odontológico, enquanto **70,6%** relatam não ter recebido comunicação, um índice elevado que cabe um **ponto de atenção**.

Analisando os perfis, o público **Masculino** foi quem melhor avaliou com **34,1%** classificando em patamar de **Não Conformidade**. Por faixa etária os respondentes que mais receberam comunicação são os beneficiários **De 46 a 55 anos**, com **33,9%** para a menção positiva. O público com menor frequência de contato são beneficiários **De 36 a 45 anos**, dos respondentes **81,3%** não receberam algum tipo de comunicação do plano nos últimos 12 meses.

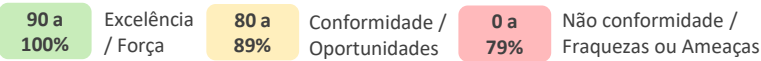
Hospitais, Clínicas, etc

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



Base: **640** | Margem de Erro: **3,87**.
Não recebi = Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde: **54 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados).
Não sei = Não sei/Não me lembro: **22 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).
Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação



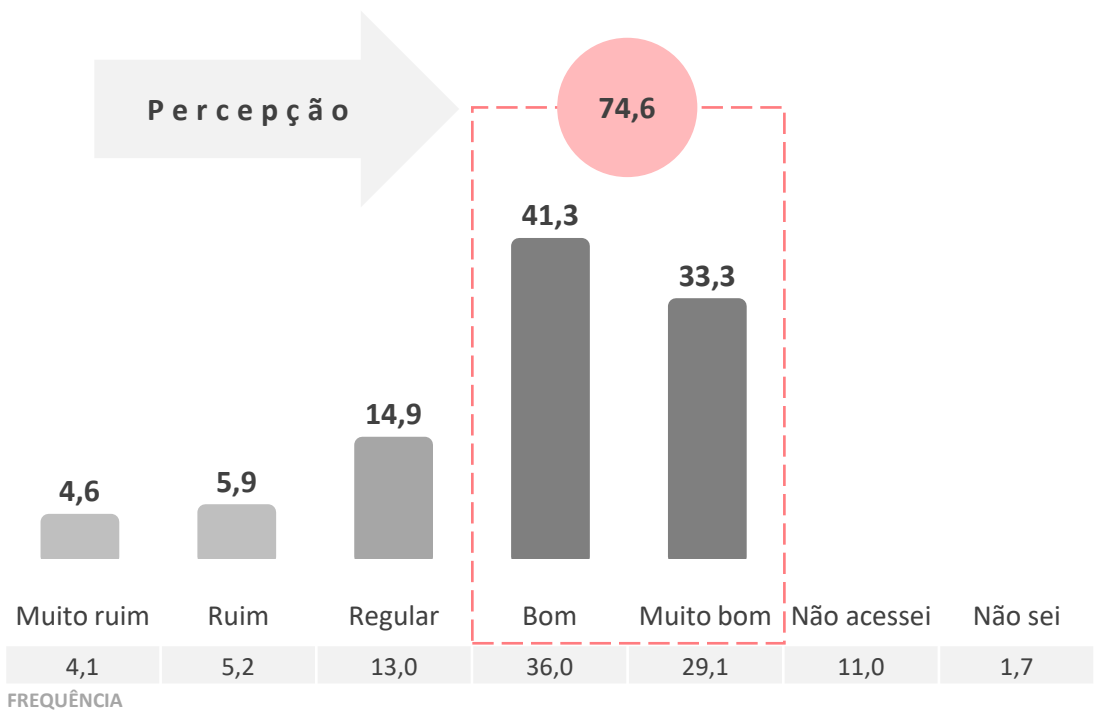
Faixa Etária	T2B
De 18 a 25 anos	87,1
De 26 a 35 anos	82,1
De 36 a 45 anos	77,6
De 46 a 55 anos	84,8
De 56 a 65 anos	88,5
Mais de 65 anos	89,7

Dentre os beneficiários que receberam atenção à saúde e souberam responder, **89,7%** dos entrevistados avaliaram positivamente este atributo (**Bom e Muito bom**), classificando-o em **Conformidade**. Destaque positivo para a opção **Muito ruim** que obteve apenas **2,8%**. O maior índice de não satisfeitos está no gradiente **Regular** com **8,9%**.

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 com **Mais de 65 anos** são os que estão mais satisfeitos, com **89,7%** na avaliação atingindo o patamar de **Conformidade**. Já os menos satisfeitos pertencem ao público **De 36 a 45 anos** com **77,6%**, atribuindo o patamar de **Não Conformidade**.

Lista de Prestadores

5 - Como o (a) Sr.(a) 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)?



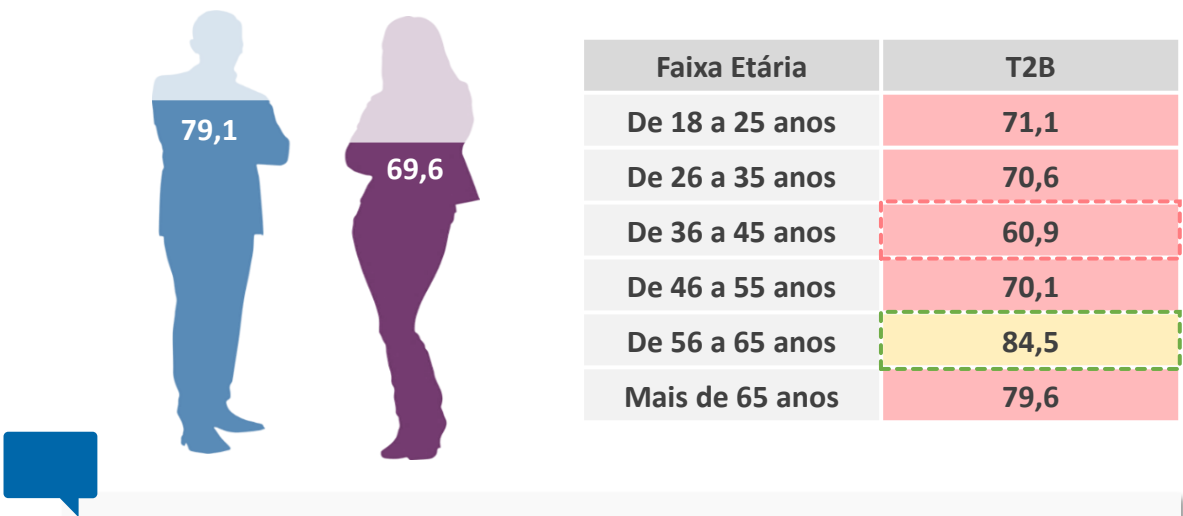
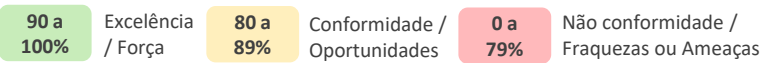
Base: 625 | Margem de Erro: 3,92.

Não acessei = Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados: 79 entrevistados (não considerado para cálculo dos resultados).

Não sei = Não sei/Não me lembro: 12 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação



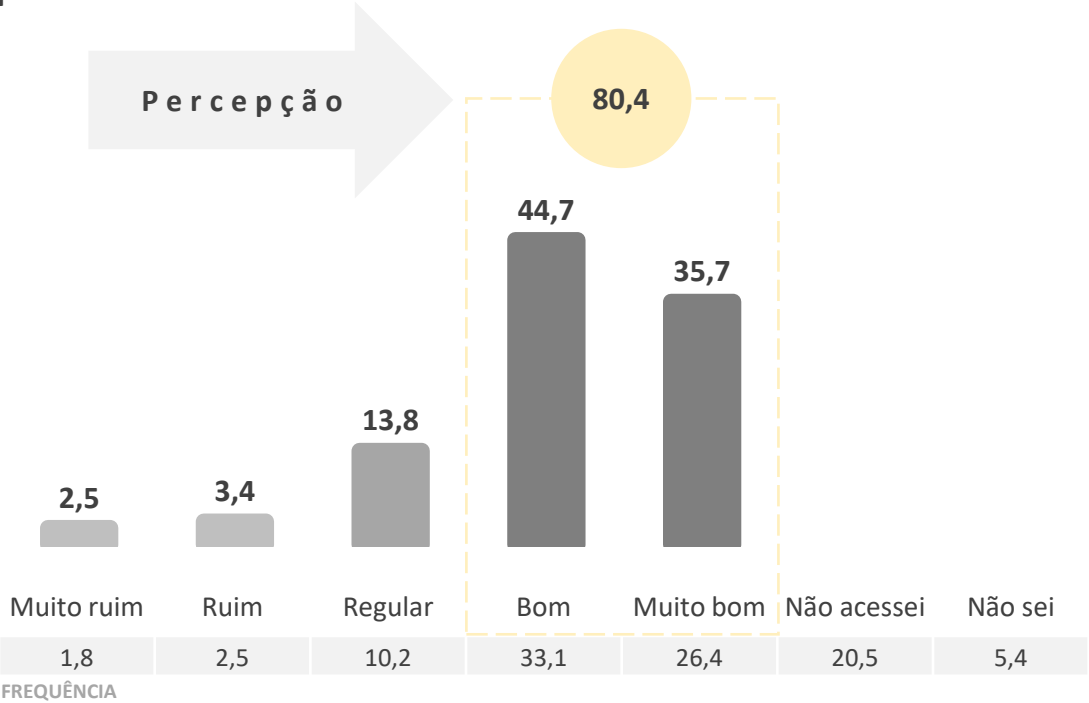
Dentre os beneficiários que acessaram a lista de prestadores de serviços e souberam responder, 74,6% dos entrevistados avaliaram positivamente este atributo (**Bom** e **Muito bom**), classificando-o em **Não Conformidade**. Destaque positivo para a opção **Muito ruim** que obteve apenas 4,6% de menções. O maior índice de não satisfeitos está no gradiente **Regular** com 14,9%.

Ponto de atenção ao viés de baixa de 8pp entre as menções positivas, o que indica probabilidade de migração de satisfação para não satisfação.

Analisando os perfis, o público **Masculino** foi quem melhor avaliou com 79,1% classificando em patamar de **Não Conformidade**. Por faixa etária, os beneficiários **De 56 a 65 anos** são os que estão mais satisfeitos, com 84,5% na avaliação atingindo o patamar de **Conformidade**. Já os menos satisfeitos pertencem ao público **De 36 a 45 anos** com 60,9%, atribuindo o patamar de **Não Conformidade**.

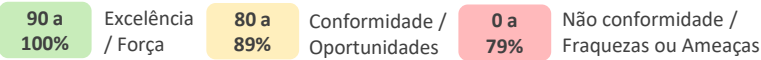
Atendimento - Informação

6 - 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?



Base: 530 | Margem de Erro: 4,25.
Não acessei = Nos últimos 12 meses não acessei meu plano odontológico: 147 entrevistados (não considerado para cálculo dos resultados).
Não sei = Não sei/Não me lembro: 39 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).
Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação



Faixa Etária	T2B
De 18 a 25 anos	77,4
De 26 a 35 anos	75,0
De 36 a 45 anos	74,7
De 46 a 55 anos	77,3
De 56 a 65 anos	86,8
Mais de 65 anos	84,0

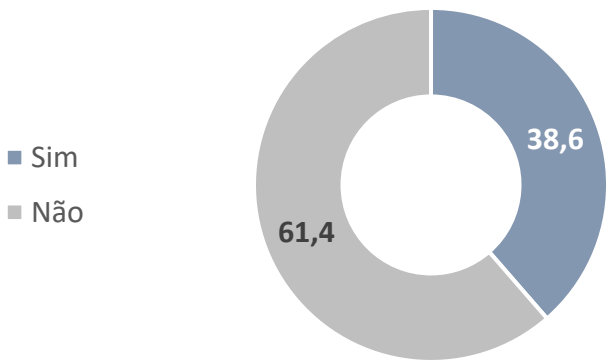
Dentre os beneficiários que acessaram o plano odontológico e souberam responder, **80,4%** avaliaram positivamente (opções **Bom** e **Muito bom**), colocando o atributo em **Conformidade**. Destaque positivo para a opção **Muito Ruim** que obteve apenas **2,5%** de citações. O maior índice de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **13,8%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa de **9pp** 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 56 a 65 anos** que avaliaram com **86,8%** de satisfação, atingindo o patamar de **Conformidade**. Os menos satisfeitos são os beneficiários **De 36 a 45 anos** com **74,7%** das menções, atribuindo o patamar de **Não Conformidade**.

Atendimento - Reclamação

7 - 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?



Sim	Não	Não reclamei	Não sei
10,9	17,3	67,6	4,2

FREQUÊNCIA

GÊNERO	Não	Sim
Feminino	60,2	39,8
Masculino	62,2	37,8

Faixa etária	Não	Sim
De 18 a 25 anos	20,0	80,0
De 26 a 35 anos	66,7	33,3
De 36 a 45 anos	53,6	46,4
De 46 a 55 anos	71,4	28,6
De 56 a 65 anos	53,8	46,2
Mais de 65 anos	66,1	33,9

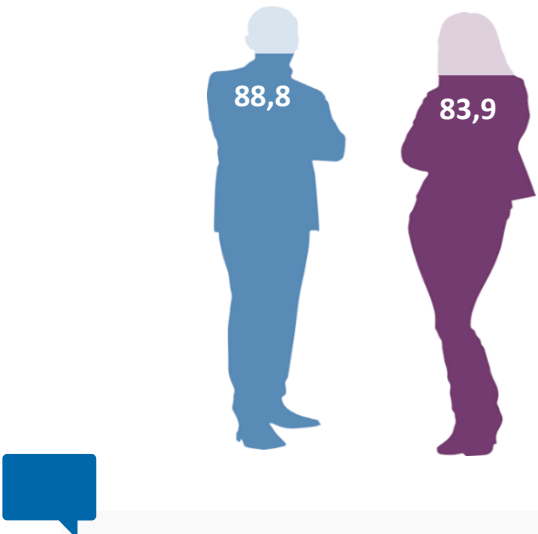
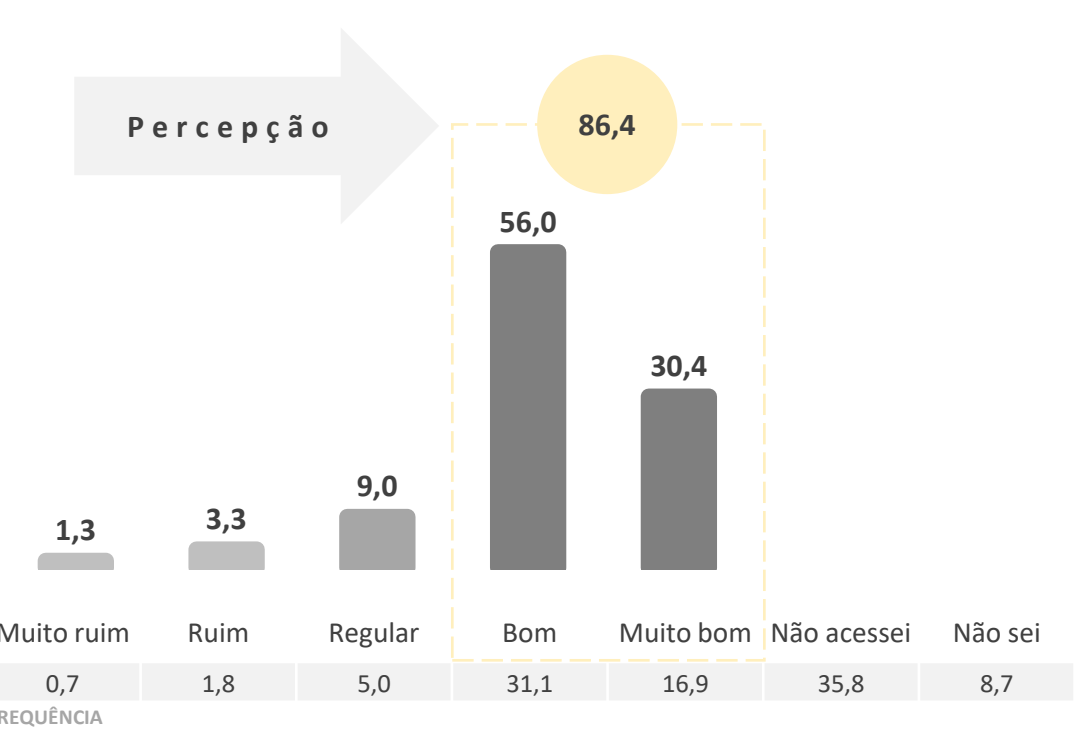
Base: **202** | Margem de Erro: **6,89**.
Não reclamei = Nos últimos 12 meses não reclamei do meu plano odontológico: **484 entrevistados** (não considerados para cálculo dos resultados).
Não sei = Não sei/Não me lembro: **30 entrevistados** não considerados para cálculo dos indicadores).
Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

28,2% dos beneficiários necessitaram abrir algum tipo de reclamação e souberam responder, destes **38,6%** disseram ter suas demandas resolvidas, colocando a resolutividade em **Não 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 **80%** dos beneficiários **De 18 a 25 anos** mencionando **Sim**, colocando o atributo em patamar de **Conformidade**. Já o público **De 46 a 55 anos** foram os que tiveram o menor índice de resolução de demandas, **71,4%** dos respondentes não tiveram sua demanda resolvida.



Documentos e Formulários

8 - 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?



Faixa Etária	T2B
De 18 a 25 anos	92,3
De 26 a 35 anos	72,1
De 36 a 45 anos	89,1
De 46 a 55 anos	85,1
De 56 a 65 anos	89,0
Mais de 65 anos	88,5

Dentre os beneficiários que preencheram documentos ou formulários exigidos e souberam responder, **86,4%** avaliaram positivamente (**Bom** e **Muito Bom**) classificando o atributo em **Conformidade**.

Destaque positivo para a opção **Muito ruim** que obteve apenas **1,3%** de citações. O maior índice de não satisfação está concentrado no gradiente **Regular** com **9%**.

Ponto de atenção ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **25,6pp** 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 **De 18 a 25 anos** que atingiram o patamar de **Excelência** com **92,3%** das menções. Os menos satisfeitos são beneficiários **De 26 a 35 anos** atingindo **72,1%** na avaliação classificando o atributo em **Não Conformidade**.

Base: **398** | Margem de Erro: **4,91**.

Não preenchi = Nunca preenchi documentos ou formulários: **256 entrevistados** (não considerado para cálculo dos resultados)

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

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação

90 a 100%

Excelência / Força

80 a 89%

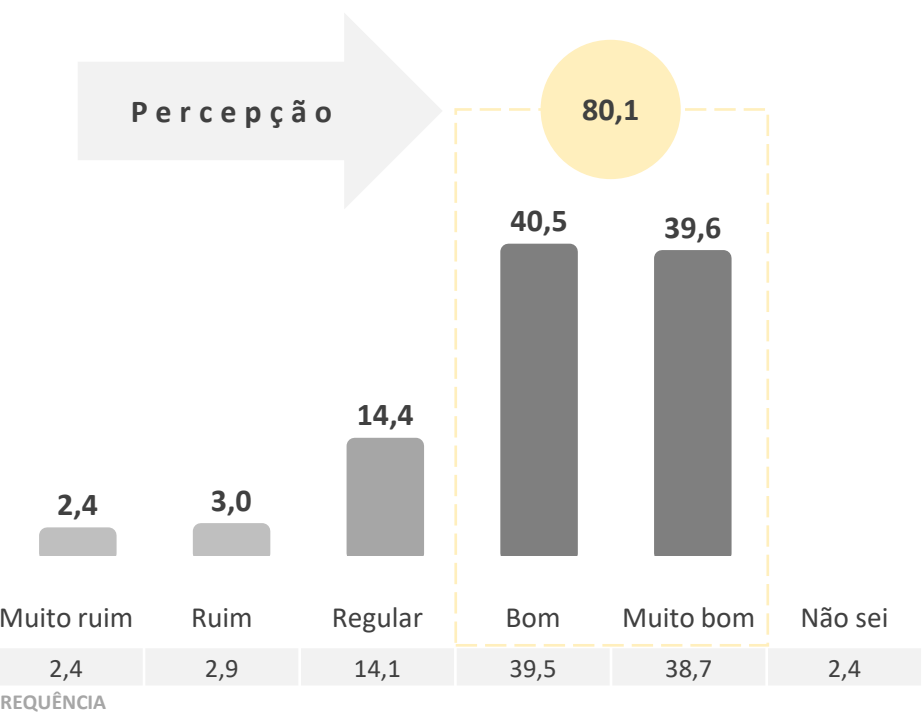
Conformidade / Oportunidades

0 a 79%

Não conformidade / Fraquezas ou Ameaças

Avaliação Geral

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

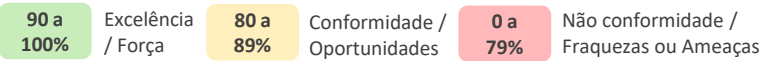


Base: 699 | Margem de Erro: 3,70.

Não sei = Não sei/Não tenho como avaliar: 17 entrevistados (não considerados para cálculo dos indicadores).

Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

% Satisfação



Faixa Etária	T2B
De 18 a 25 anos	90,2
De 26 a 35 anos	77,9
De 36 a 45 anos	68,3
De 46 a 55 anos	79,7
De 56 a 65 anos	87,3
Mais de 65 anos	79,3

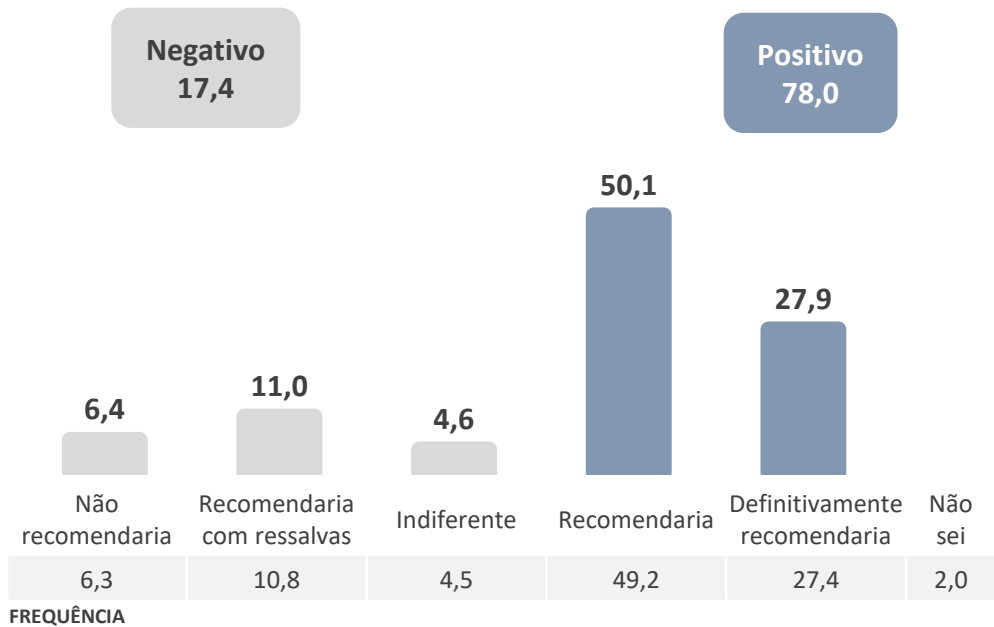
Dentre os beneficiários que souberam avaliar o plano odontológico, **80,1%** avaliaram positivamente, classificando o atributo em patamar de **Conformidade**. Ponto de atenção para o índice de insatisfeitos, com **5,4%** (soma das menções negativas **Muito Ruim** e **Ruim**). Observamos que o índice de não satisfeitos se concentra no gradiente **Regular** com **14,4%** de citações.

Ponto de atenção ao viés de baixa entre as menções **Bom** e **Muito bom** de **0,9pp** 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, o público **De 18 a 25 anos** são os mais satisfeitos, com **90,2%** das menções, atingindo o patamar de **Excelência**. Os menos satisfeitos são beneficiários **De 36 a 45 anos** com **68,3%**, avaliando o atributo em **Não Conformidade**.

Recomendação

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



Base: **702** | Margem de Erro: **3,69**.
Não sei/Não tenho como avaliar: **14 entrevistados** (não considerados para cálculo dos indicadores).
Nota¹: Resultados apresentados em percentual (%).

	Não recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Indiferente	Recomendaria	Definitivamente recomendaria
Feminino	6,6	13,5	4,0	49,9	25,9
Positivo:	75,8				
Masculino	6,2	8,5	5,1	50,4	29,9
Positivo:	80,3				
De 18 a 25 anos	4,7	7,0	4,7	60,5	23,3
Positivo:	83,8				
De 26 a 35 anos	10,1	8,9	6,3	58,2	16,5
Positivo:	74,7				
De 36 a 45 anos	12,5	14,4	5,8	40,4	26,9
Positivo:	67,3				
De 46 a 55 anos	4,2	15,4	5,6	44,8	30,1
Positivo:	74,9				
De 56 a 65 anos	3,0	9,1	1,8	54,9	31,1
Positivo:	86,0				
Mais de 65 anos	6,5	8,9	4,7	49,7	30,2
Positivo:	79,9				

Dentre os beneficiários que souberam avaliar a recomendação do plano odontológico, **78%** recomendariam o plano, citando então **Recomendaria** ou **Definitivamente recomendaria**. Ponto de atenção ao alto viés de baixa de **22,2pp** 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 **17,4%** de citações negativas.

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 se destacam os beneficiários **De 56 a 65 anos** com **86%** de citações positivas sendo também o que mais **Definitivamente recomendaria** com **31,1%**.

- ❖ Analisando o desempenho do plano **UNIODONTO CAMPINAS**, referindo-se a aspectos que investigam a satisfação do beneficiário (questões com 5 gradientes) observamos que quatro dos atributos entraram em patamar de **Conformidade** e um atributo entrou no patamar de **Não Conformidade**.
- ❖ O melhor desempenho ocorreu na questão 8, que se refere a facilidade no preenchimento e envio dos documentos ou formulários exigidos pelo plano de saúde, classificada no patamar de **Conformidade**, com **86,4%**.
- ❖ O menor desempenho ocorreu na questão 5, que se refere a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo plano de saúde, classificada no patamar de **Não Conformidade**, com **74,6%**.
- ❖ **Ponto de atenção** ao viés de baixa em três das cinco 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.
- ❖ A avaliação do plano atingiu **80,1%** de satisfação geral, classificando este atributo dentro da **Conformidade**. Um ponto importante a ser citado, é que apresenta **5,4%** de insatisfeitos (soma de **Muito Ruim** e **Ruim**), logo a não satisfação está concentrada na neutralidade (**Regular 14,4%**).
- ❖ Por fim, em relação a recomendação do plano, temos um percentual positivo de **78%**. Analisando a taxa de recomendação nota-se que ela acompanha a avaliação geral do plano, a diferença entre elas é de aproximadamente **2,1pp**. Nesse sentido, realizar ações que melhorem os atributos analisados poderão, inclusive, aumentar o nível de recomendação que os beneficiários fazem do plano de saúde.





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.

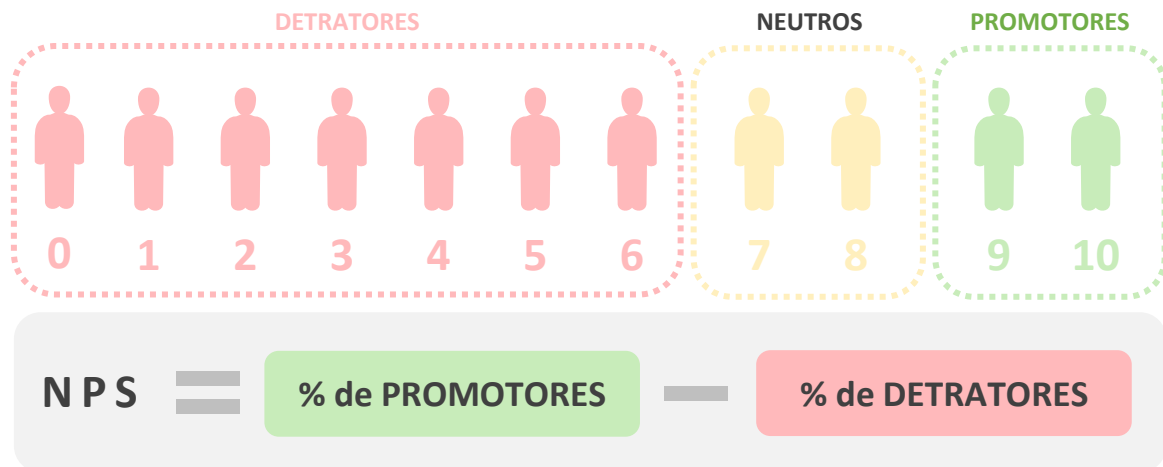
Avalia o quão fácil foi solucionar um problema ou necessidade.



» 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
$\geq 30 \leq 59$	Fidelidade conforme
≤ 29	Fidelidade não conforme



Painel de Indicadores

	2024	2025	
SSI – Sat. Geral	73	79	↑
CES – Esforço	65	71	↑
NPS - Fidelidade	27	36	↑
Base:	594	725	

GÊNERO	
Fem.	Masc.
76	81
68	73
34	38
354	371

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
75	78	69	76	86	80
84	63	57	65	75	79
30	21	15	38	49	45
49	81	108	145	167	175

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

↑
↓

Variou acima da margem

↑
↓

Variou dentro da margem

↔

Não variou

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

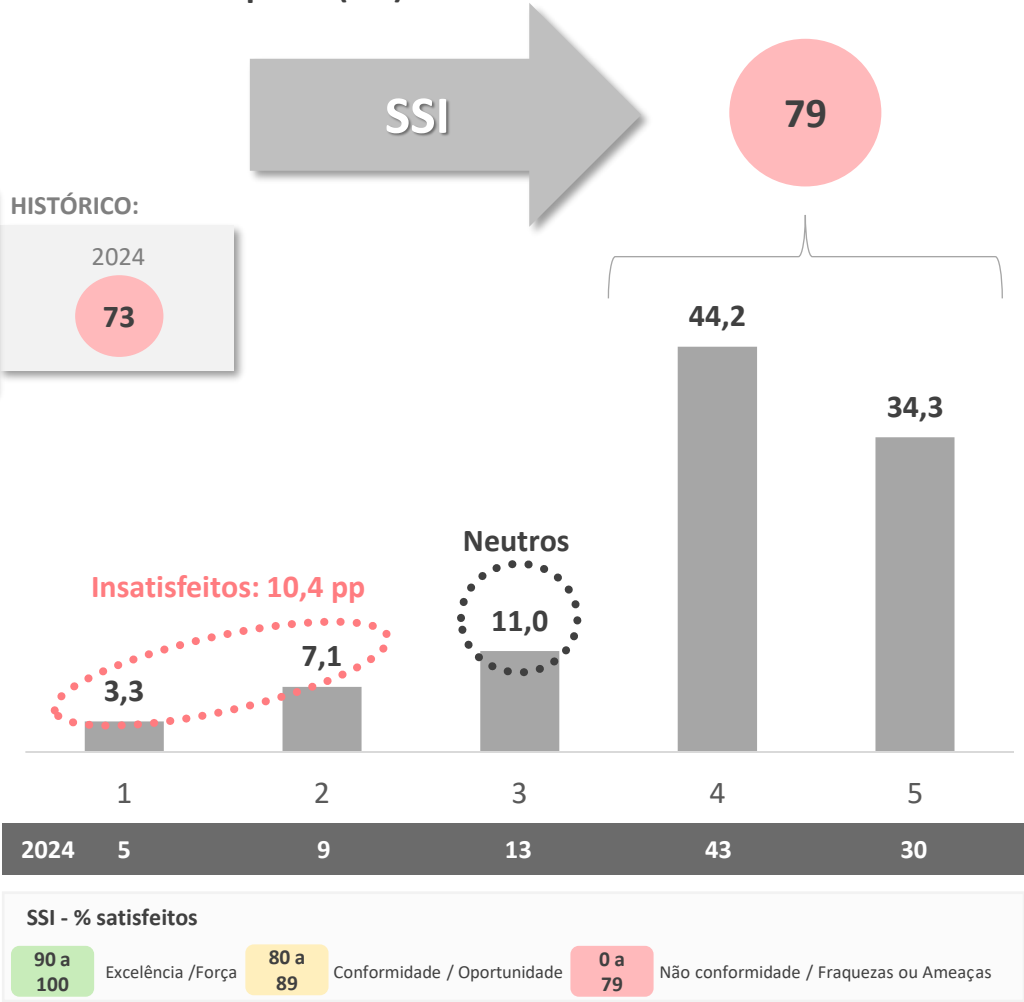
≥ 30 ≤ 59

≤ 29



SSI - Detalhamento

11 - No geral, estou satisfeito com o meu plano odontológico da Uniodonto Campinas (SSI)



Justificativas dos não satisfeitos (21%):

	2025	% do total
2024		
13	Qualidade da rede	20 4,1
46	Cobertura	18 3,7
-	Disponibilidade de rede	18 3,7
3	Dificuldade / Demora no agendamento	9 1,9
9	Relacionamento / Atendimento	6 1,2
2	Liberação para procedimentos	3 0,6
-	Burocracia	2 0,4
-	Coparticipação	2 0,4
2	Descredenciamento de profissionais	2 0,4
1	Preço	1 0,3
-	Outros	1 0,3

Base: 148.

Nota: 30% dos respondentes não souberam/quiseram justificar.

Nota²: A soma dos resultados ultrapassa 100%, pois cada respondente poderia informar mais de um motivo.

Base: 725.

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).



SSI - Estratificação

	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
Qualidade da rede	20	19	22	8	12	25	6	52	19
Cobertura	18	19	18	8	18	16	12	19	31
Disponibilidade de rede	18	19	18	8	29	34	18	0	13
Dificuldade / Demora no agendamento	9	10	9	0	12	6	18	0	13
Relacionamento / Atendimento	6	6	6	8	6	6	3	14	3
Liberação para procedimentos	3	4	1	0	6	0	6	0	3
Burocracia	2	3	1	0	0	0	6	0	3
Coparticipação	2	3	1	0	0	0	6	5	0
Descredenciamento de profissionais	2	1	3	0	0	6	3	0	0
Preço	1	3	0	0	6	0	3	0	0
Outros	1	0	3	0	0	0	0	0	6
Base:	148	80	68	12	17	32	34	21	32

Nota: Resultados apresentados em percentual (%).



Qualidade da rede (20%)

- "Há anos nenhum dentista de qualidade atende via Uniodonto. Pago particular e apenas uso para radiografias."
- "Os profissionais que atem o plano, fazem um pouco de descaso, e tudo querem fazer por fora"
- "Qualidade dos profissionais deixa a desejar."
- "A qualidade do serviço prestado, o material utilizado, o pouco caso dos profissionais em atender pelo convênio, em geral deixam a desejar"
- "Fui atendido uma vez na emergência, com um dente quebrado e achei a profissional mal educada. Ao procurar atendimento em clinica não foi resolvido."
- "Tenho assistência. Mas, tenho a impressão que os profissionais não atendem com qualidade por ser pelo convênio. Sempre querem fazer algo no particular."
- "Lista de dentistas ruins, não atende as necessidades, arrumam um jeito de fazer o serviço no particular, demora pra agendar atendimento e enrolam"
- "Tenho uma situação particular relacionada a profilaxia, portanto, preciso usar com maior frequência e de forma mais completa e o dentista não atende desta forma."
- "No consultório os dentistas querem vender serviços particulares e acaba que não corresponde ao que preciso e posso"
- "Infelizmente os profissionais não estão atendendo corretamente deixando a desejar pois na verdade estão mais interessados nos tratamentos particulares."
- "Fui a um dentista que atende pelo plano, porém ele não quis realizar a restauração porque eu não aceitei fazer a placa. Ele também disse que provavelmente outros profissionais não aceitariam fazer pelo convênio, pois segundo ele a Uniodonto paga um valor muito baixo, e por isso sugeriu que eu fizesse o procedimento particular"
- "Quando precisei de uma coroa dentária a dentista falou que a que a Uniodonto oferece é de má qualidade."
- "Não quero generalizar mas nenhum profissional que me atendeu me deixou contente com o serviço/tratamento prestado"
- "Estou em tratamento oncológico, dente com cárie dor por conta da restauração alta que provocou dor e a dentista ignorou minhas mensagens e no último atendimento mandou um dentista amigo dela."
- "Baixa remuneração aos dentistas, mal cobrindo os custos de trabalho, tornando praticamente impossível um atendimento de qualidade"
- "Tive problema com tratamento, perdi o dente, reclamei e a Uniodonto não fez nada"



Qualidade da rede (20%)

- "Nos últimos meses passei a fazer uso com frequência do Pronto Atendimento da Uniodonto para restaurar meus dentes que estão quebrando com frequência em função de uma má oclusão. O resultado destes atendimento foi uma deformação em vários dentes frontais. Os dentes 11 e 21 foram desgastados (lixados) e criado um vão entre os dois. Quando precisei restaurar o dente 12, o dentista deixou um vão enorme em relação ao 13 além de deixá-lo torto. O dente 22 foi desgastado quase metade do dente. Enfim, hoje meus dentes estão descaracterizados e já nem me sinto a vontade para sorrir."
- "Péssimo atendimento pelo dentista"
- "Alguns dentistas fazem o serviço de qualquer jeito por ser convênio. Eu perdi um dente por conta de um canal mal feito, e depois só piorou .."
- "Passei por uma profissional que desgastou uma coroa, para adaptar uma restauração dela... Isso achei um absurdo E colocou uma restauração de amálgama em um molar... falou que era muito grande a restauração... faz 11 meses e ainda sinto reflexo de coisas frias.... Dentista Adriana Cristina Faria Socorro nunca mais fui lá. Ela me foi indicada para fechar um dente, por um Endo que fez um canal ."
- "Não tive atendimento adequado, foi feita uma restauração sem asséptica, o dentista apenas colocou a resina em cima do dente quebrado. Reclamei não tive suporte da Uniodonto me recomendaram outra profissional porem as restaurações e infiltrações ficaram para segundo plano. Tanto o primeiro profissional quanto a segunda apenas focaram em coroas facetas e sempre diziam que o material do plano não é bom e q se quisesse um serviço melhor eles tinham material melhor porém não coberto pelo plano"
- "Não fiquei satisfeito com o atendimento de uma clínica."
- "De modo geral, o atendimento prestado pelos profissionais aos pacientes do convênio não é equivalente ao oferecido aos pacientes particulares."
- "Dificuldade de agendamento, os dentistas estão cooperados, mas não atendem de forma satisfatória."
- "Não tem quase profissional no convênio, quando até sem atendem de qualquer forma sem profissionalismo ,usam os piores produtos .Uma limpeza por exemplo não dura 5 minutos .Fui em uma que disse que não tinha cárie nenhuma. Dai fui em uma particular até canal tenho que fazer ,tenho cárie , tártaro"
- "É muito difícil achar dentro do plano algum profissional competente. Com uma clínica adequada e que faça a limpeza (profilaxia) bem feita."
- "Demora para marcação de consultas pelo convenio, alguns procedimentos precisei refazer em clinica particular"
- "A falta de profissionais gabaritados para o atendimento e a carência destes na cidade de INDIAIATUBA."
- "Os melhores dentistas estão parando de atender via convenio devido baixo retorno para eles, com isso usam produtos de baixa qualidade o que da mais problemas futuros para os casos."



Cobertura (18%)

- "Procedimentos que não fazem, dentistas indicam colegas que cobram particular"
- "Alguns procedimentos deveriam ser gratuitos. Os procedimentos que a Uniodonto não cobre, são caros pagando particular. Então é necessário aumentar um pouco a mensalidade e incluir procedimentos não cobertos para que fiquem acessíveis aos usuários."
- "Um plano com apenas atendimentos básicos, poderia ter uma opção para atendimentos mais específicos, com valor acessível e com participação nossa."
- "Gostaria q o plano fosse mais completo!"
- "Plano ruim sou comunicado só para fazer limpeza dental"
- "Vários procedimentos solicitados não são cobertos pelo plano ou não cobrem o procedimento da forma sugerida pelo prestador serviço cadastrado"
- "Pouca cobertura de exames"
- "Contratei um plano que cobria determinados serviços e quando chego na consulta, o sistema do profissional informa que aquele plano não cobre o que foi contratado"
- "pois hoje o plano cobre somente o básico, canal paga taxa do aparelho que o dentista usa. Essa é a desculpa para eles cobrarem."
- "O plano não cobre todo o tratamento odontológico."
- "Meu plano é muito limitado!!! qualquer serviço fora de restauração é tudo cobrado à parte, nem tratamento de canal temos disponível sem custo adicional."
- "O plano não cobre a maioria das próteses"
- "A limitação de tratamento coberto pelo plano."
- "Eu utilizo pouco o plano e quando realmente preciso de algum serviço mais complexo ele não cobre."
- "Muitos dentistas credenciados na hora de agendar consulta não querem atender pelo plano ou falam que só realizam limpeza pelo plano e os demais procedimentos não"
- "A maioria dos dentistas só atendem limpeza de dentes."
- "acho que deveria de ter mais coberturas"



Cobertura (18%)

- "Não consigo realizar os procedimentos que preciso e estão dentro do meu contrato, pois os dentistas atendem o plano, mas não realizam os procedimentos pelo plano"
- "Porque o plano não cobre o tratamento que eu preciso"
- "PAGAMOS UM PLANO QUE NÃO TEM TOTAL COBERTURA MUITAS DAS VEZES PARA UM SERVIÇO DE QUALIDADE TEMOS QUE PAGAR PARTICULAR."
- "Porque acredito que há muitos procedimentos que o plano não cobre, o que nos deixa limitados praticamente à limpeza, que é importante, mas é só isso."
- "Falta de procedimentos"
- "Muitos profissionais deixam de realizar todos os procedimentos cobertos pelo plano, alegando baixa remuneração da Uniodonto."
- "A alteração da cobertura do plano onde foram excluído exames que eram realizados."
- "Se for tratamento básico ok, agirá se precisar de algo a mais eles deixam a desejar."

Disponibilidade de rede (18%)

- "Não consigo prestadores que atendem na minha cidade"
- "Não tem quase profissional no convênio, quando até sem atendem de qualquer forma sem profissionalismo ,usam os piores produtos .Uma limpeza por exemplo não dura 5 minutos .Fui em uma que disse que não tinha cárie nenhuma. Dai fui em uma particular até canal tenho que fazer ,tenho cárie , tártaro"
- "É difícil encontrar profissional de endodontista que atenda pelo plano sem cobrar"
- "A dificuldade de encontrar profissionais credenciados para procedimentos mais complexos, como endodontia"
- "Dificuldade de encontrar profissionais aptos a atendimento de urgência/emergência."
- "OS Dentistas não querem atender pelo plano Uniodonto, falam que recebem muito mal do plano, e com isso fazem o atendimento básico apenas."
- "Falta de profissional para fazer canal"
- "É muito difícil achar dentro do plano algum profissional competente. Com uma clínica adequada e que faça a limpeza (profilaxia) bem feita."



Disponibilidade de rede (18%)

- "O descaso como a gente é tratado pelos dentistas, eles não atendem o meu plano de saúde ou agendam para ficar aguardando meses, arrumam pretextos para não atender os conveniados, nunca estão disponíveis, agendas lotadas, parece que temos que ficar mendigando, quando é realizado o tratamento fica a desejar, parece que eles estão fazendo um favor sendo que é um direito. Já desisti da Uniodonto. ."
- "Os dentistas não querem até der Uniodonto somente se você pagar a parte , mais aí é sacanagem já pago o convênio e tenho que pagar a parte para o Dentista"
- "Não consegui um dentista para meu tratamento."
- "Não tem urgência 24 horas na minha cidade"
- "Rede de atendimento ainda é precária"
- "Alguns tratamentos não têm na cidade de Hortolândia, por exemplo colocação de prótese."
- "Todas as vezes que precisei . Não conseguir ir pelo plano. Só foi bom 1 única vez que foi emergência ."
- "A falta de profissionais gabaritados para o atendimento e a carência destes na cidade de INDIAIATUBA."
- "Tem um monte de profissional na lista que fala q atende Uniodonto mas quando liga pra agendar fala que não atende e se atende tudo que faz não é coberto pelo plano. Sempre o que cobre é o que é de baixa qualidade e temos que pagar a parte"
- "Falta de atendimento de algumas necessidades na minha cidade"
- "é um plano bom porem falta profissionais na região, que presta um ótimo atendimento, com profissionalismo, ética, transparência e educação com o paciente"
- "Não encontro credenciados com facilidade"
- "Foi porque tive um procedimento e não encontrei clínicas especializadas para realizá-lo."
- "Eu acho muito difícil encontrar dentistas credenciados. Não sei se isso ocorre porque o aplicativo é focado principalmente na região de Campinas; como eu moro em Sorocaba, seria interessante que o aplicativo regionalizasse a questão dos credenciados. Além disso, já considero ruim o nome do aplicativo ser “Uniodonto Campinas”, pois não sei se Campinas faz parte da marca Uniodonto. Primeiro, é difícil encontrar o aplicativo, especialmente para quem não é de Campinas; baixei achando que haveria credenciados na minha região. Também baixei o aplicativo e o site ruins: é difícil localizar credenciados, e os que encontrei não tinham avaliações de boas a excelentes. Nesse ponto, considero arriscado procurar um dentista que não tenha uma avaliação confiável."



Disponibilidade de rede (18%)

- "Na minha cidade não encontro nenhum profissional que atenda pelo plano."
- "Mora em Serra negra e tem pouco ponto de atendimento precisa de mas pouco recurso"

Dificuldade / Demora no agendamento (9%)

- "Dificuldade de agendamento, os dentistas estão cooperados, mas não atendem de forma satisfatória."
- "Demora muito pra remarca"
- "Prazo de agendamento para atendimento."
- "QUANDO PRECISA DE PASSAR POR UM DENTISTA E ELE (A) PERGUNTA, É CONVENIO? VC RESPONDE, SIM. QUAL. UNIODONTO, AI VC ESCUTA, ESTOU SEM AGENDA NO MOMENTO."
- "Demora para marcação de consultas pelo convenio, alguns procedimentos precisei refazer em clinica particular"
- "Indisponibilidade para agendamento de consultas. Em Jaguariúna a rede credenciada não possui agenda rápida para o plano, apenas para consultas particulares, alguns consultórios estão disponibilizando com 5 meses para frente, deste modo a unidade de atendimento da Uniodonto fica sobrecarregada, gerando também longa esperará para agendamento de consultas e nas consultas dificilmente você consegue fazer, na primeira vez, o que é preciso, as vezes, tendo que voltar 2 ou 3 vezes para resolver a mesma questão porque na primeira consulta fazem uma avaliação, depois limpeza e apenas na terceira a restauração. Leva-se quase um ano para conseguir fazer uma restauração."
- "Tive o atendimento básico, nada de extraordinário, mas o único ponto ruim é que os dentistas nunca tem agenda para quem vai pelo convenio, demorando atendimento."
- "ligo para marcar a consulta, resposta só tem vaga no próximo mês. Se o dentista desmarca a consulta pra marcar outra consulta só no próximo MÊS, O PLANO NUNCA COBRE O QUE PRECISA SER FEITO tudo que preciso tem que ser pago no PARTICULAR"
- "Como o convênio paga muito pouco para os dentistas, conseguir um horário para obturação por exemplo está difícil, querem só se for limpeza porque é lucrativo"
- "Iniciei um tratamento mais ou menos 2 anos e não foi finalizado. Pois faz 4 meses que a dentista que estava fazendo meu tratamento não consegui me atender. Infelizmente não tenho boas experiências."
- "a DIFICULDADE DE SER ATENDIDO O DENTISTA MARCA E MUITO TEMPO PARA SER ATENDIDO EFETIVAMENTE."



Relacionamento / Atendimento (6%)

- "Não tenho acesso certo aos profissionais credenciados e nem ao que realmente meu plano cobre"
- "Tem mês que não recebo a NF, tem mês que não recebo o boleto"
- "Difícil resolução de problemas com o plano"
- "Não consigo sequer encontrar um dentista no app, quando acho o dentista não atende meu plano. O app é péssimo, não existe um suporte para dúvidas e informações. Toda vez q eu preciso de um dentista tenho q pagar particular porque esse plano não serve pra nada, é péssimo."
- "Tive problema com tratamento, perdi o dente, reclamei e a Uniodonto não fez nada"
- "O pagamento difícil de realizar via email"
- "Eu não tenho suporte do plano, não tenho acesso a aplicativos e não há nenhum meio de comunicação. Nem a minha empresa nem eu recebemos qualquer informativo do convênio que possa nos auxiliar. Este é o primeiro contato que tenho com a Uniodonto, e sinto que pago à toa. Não consigo acesso a profissionais credenciados que aceitem o convênio para consultas de rotina. Não consigo marcar quando informo que é pelo plano: ou empurram muito para a frente, ou, quando chega a hora da consulta, eles remarcam. Por isso, já faz mais de um ano que não consigo ser atendida."

Liberação para procedimentos (3%)

- "Eu não tenho suporte do plano, não tenho acesso a aplicativos e não há nenhum meio de comunicação. Nem a minha empresa nem eu recebemos qualquer informativo do convênio que possa nos auxiliar. Este é o primeiro contato que tenho com a Uniodonto, e sinto que pago à toa. Não consigo acesso a profissionais credenciados que aceitem o convênio para consultas de rotina. Não consigo marcar quando informo que é pelo plano: ou empurram muito para a frente, ou, quando chega a hora da consulta, eles remarcam. Por isso, já faz mais de um ano que não consigo ser atendida."
- "Liberação de exames e procedimentos são muitos difíceis e muitas das vezes são negadas sem uma explicação plausível"
- "Faço tratamento completo na USP, expliquei que não iria fazer uso do plano, a não ser para tomografia e me foi negado."
- "Ultimamente, eles não estão aprovando o dente que a doutora quer tratar. Alegam que já mexeram no dente, mas a doutora sabe que é necessário mexer; no entanto, eles não aprovam."
- "A obrigação do dentista tirar foto é um saco, fez com o o processo demore bem mais. Não autorizar restauração no mesmo dente por um ano, é falta de consideração e meu plano está piorando."



Burocracia (2%)

- "Dificuldade opção forma de pagamento. Somente cartão de crédito."
- "Fui pessoalmente solicitar Guia para um simples Raio-x na Uniodonto e depois novamente solicitar os exames junto ao dentista"
- "A obrigação do dentista tirar foto é um saco, fez com o processo demore bem mais. Não autorizar restauração no mesmo dente por um ano, é falta de consideração e muito ruim, o plano está piorando ."

Coparticipação (2%)

- "Os dentistas estão cobrando extrações e outros serviços, dizem que a Uniodonto paga pouco para eles e não querem mais fazer dentro do plano."
- "Ainda tenho que pagar por alguns procedimentos e o custo é bem ele elevado."
- "Os dentistas não querem até der Uniodonto somente se você pagar a parte , mais aí é sacanagem já pago o convênio e tenho que pagar a parte para o Dentista"

Descredenciamento de profissionais (2%)

- "Número cada vez menor de dentistas conveniados"
- "Os dentistas abandonam o plano"
- "Os melhores dentistas estão parando de atender via convenio devido baixo retorno para eles, com isso usam produtos de baixa qualidade o que da mais problemas futuros.. já tive 2 casos."

Preço (1%)

- "valor."
- "Custo."



SSI - Comentários

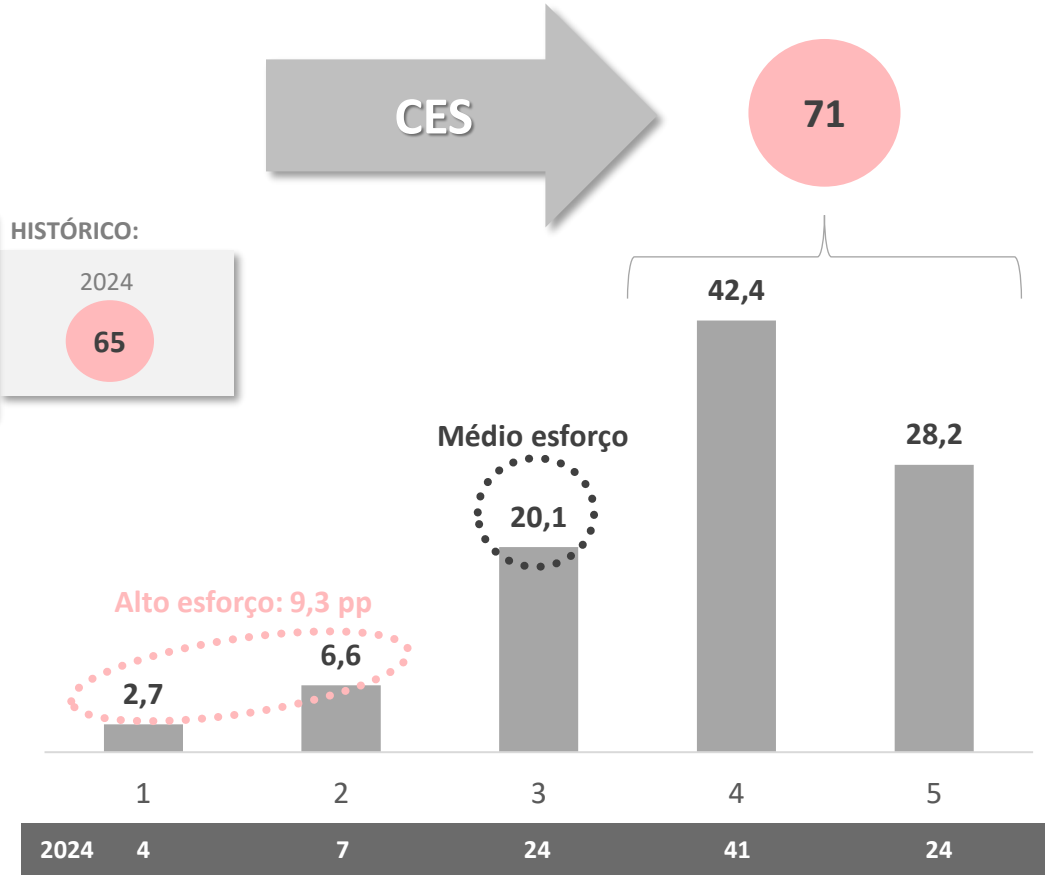
Outros (1%)

- "As reclamações dos Profissionais da Saúde fazem da UC"
- "A nota não é melhor por causa das reclamações dos dentistas em relação ao que recebem da Uniodonto."



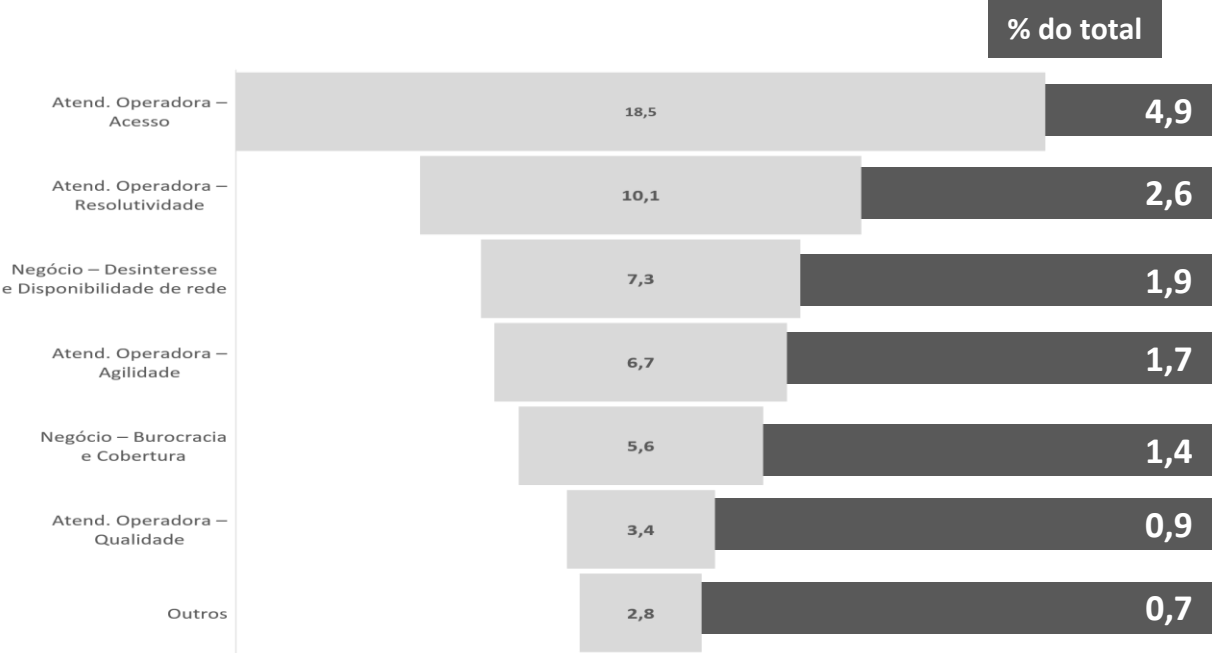
CES - Detalhamento

12 - Quando tenho necessidade de resolver um problema ou esclarecer dúvidas com a Uniodonto Campinas não preciso fazer muito esforço (CES)



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

Justificativas dos 29% que enxergam médio e alto esforço:



Base: 193.

Nota: 58,7% dos respondentes não souberam/quiseram justificar.

Nota²: A soma dos resultados ultrapassa 100%, pois cada respondente poderia informar mais de um motivo.



12 - Quando tenho necessidade de resolver um problema ou esclarecer dúvidas com a Uniodonto Campinas não preciso fazer muito esforço (CES)

Atendimento Operadora – Acesso (18,5%)

- "Não sei a quem recorre, **no aplicativo não tem nenhum local específico para isso**"
- "Consigo imprimir o boleto facilmente, mas **não consigo alterar o e-mail para envio de correspondência/boleto** e informe de rendimentos errado."
- "Falta informações **mais detalhadas no app**"
- "**Site muito fraco e sem acesso aos principais solicitações**"
- "O único canal e telefone, **poderia ter via aplicativo ou on-line**"
- "**a busca por soluções não esta disponível no aplicativo**"
- "Pelo app **não é possível buscar profissionais em Rio Claro,**"
- "**app é complexo**"
- "Preciso de muito esforço **pelo aplicativo não se tem muito acesso, pego recomendações.**"
- "Toda a **comunicação com o plano é deficiente**"
- "Nem sei mais **onde falar com a Uniodonto**"
- "o atendimento **só pelo SAC**"

Atendimento Operadora – Resolutividade (10,1%)

- "É um "calvário "quando **preciso resolver algum problema**"
- "Na resolução de problemas funciona razoavelmente **agora quanto ao atendimento odontológico nota zero.**"
- "Tô inativa no plano e **não conseguem resolver**"
- "Quando precisei dar pra resolver muito rápido, mas solicitaram dados e pediram para aguardar um email. **Sistema de resolução de problemas muito devagar.**"
- "as últimas vezes em que tentei, **foi complicado**"
- "**quando da reclamação contra um profissional não obtive respaldo do setor competente.**"
- "Entro em contato por email e **o retorno demora**"
- "Demora em **receber retorno**"
- "Sempre **ninguém resolveu o problema**"
- "Sempre que precisei, **foi difícil obter alguma resolução.**"

Atendimento Operadora – Resolutividade (10,1%)

- "O profissional registrou no plano que realizou a limpeza, mas o procedimento não foi feito. **Mesmo tentando resolver, fiquei sem o atendimento.**"
- "Como não quiz mais reclamar **por não acreditar na solução do problema resolvi conviver com o problema.**"

Negócio – Desinteresse e Disponibilidade de rede (7,3%)

- "São horas falando no telefone ou WhatsApp, pra depois descobrir que **o profissional não é mais credenciado**"
- "**Os dentistas não tem interesse algum de atender plano uniodonto, só fazer limpeza dental** só sou como Ubicado a cada 6 meses para limpeza. Quando preciso de tratamento ou precisa ir em pronto atendimento ou pagar particular.? una droga."
- "A dificuldade de **encontrar os profissionais, central de atendimento na minha cidade**"
- "Tem também a **demora para se conseguir um agendamento, mas parece que não é por quantidade de pessoas atendida, o local está sempre vazio.**"
- "Essa plano é péssimo. Nem eu nem meus dependentes conseguem utilizar."
- "Tive um procedimento e **não encontrei clínica credenciada.**"
- "Mesmo na luta de pesquisa, **não se encontra profissionais que até damares pelo plano e até parecem alguns porém não realizam atendimento pelo plano**"

Atendimento Operadora – Agilidade (6,7%)

- "Quando ligamos pra remarca **só atende após 30 dias muito ruim**"
- "perco muito tempo e **quando vou pessoalmente é uma espera grande**"
- "Quando tive que resolver um problema, **tive que enfrentar uma fila não muito pequena, mas fui bem atendido.**"
- "Tenho que ligar na central e, às vezes, **a espera é longa ou não atendem.**"
- "**Demora atendimento**"
- "A **demora para resolver um problema com o cartão**"

12 - Quando tenho necessidade de resolver um problema ou esclarecer dúvidas com a Uniodonto Campinas não preciso fazer muito esforço (CES)

Negócio – Burocracia e Cobertura (5,6%)

- "Há alguns meses, tentei comprar um plano Dental para meu neto... **colocaram tantos entraves, que desisti**"
- "Não recebi boleto par apagamento da mensalidade e **foi um PARTO obter uma segunda via...**"
- "Não consegui **fazer tomografia pelo plano.**"
- "Achei bem complicada a forma que se faz a liberação de guias **quando o Dentista que solicita o procedimento é Particular.**"
- "**Burocracia.**"
- "Até pelo sistema ora adotado de pagamento **não dá ao cliente a opção de decidir qual a forma que quer pagar... tive que solicitar um cartão de crédito.**"
- "estou inadimplente **por não conseguir efetuar os pagamentos**, estou quase fazendo plano com outra empresa"
- "estou em tratamento a anos e **nunca obtive a manutenção com relação a troca das minhas obturações visto que são antigas e possuem cobertura**"

Atendimento Operadora – Qualidade (3,4%)

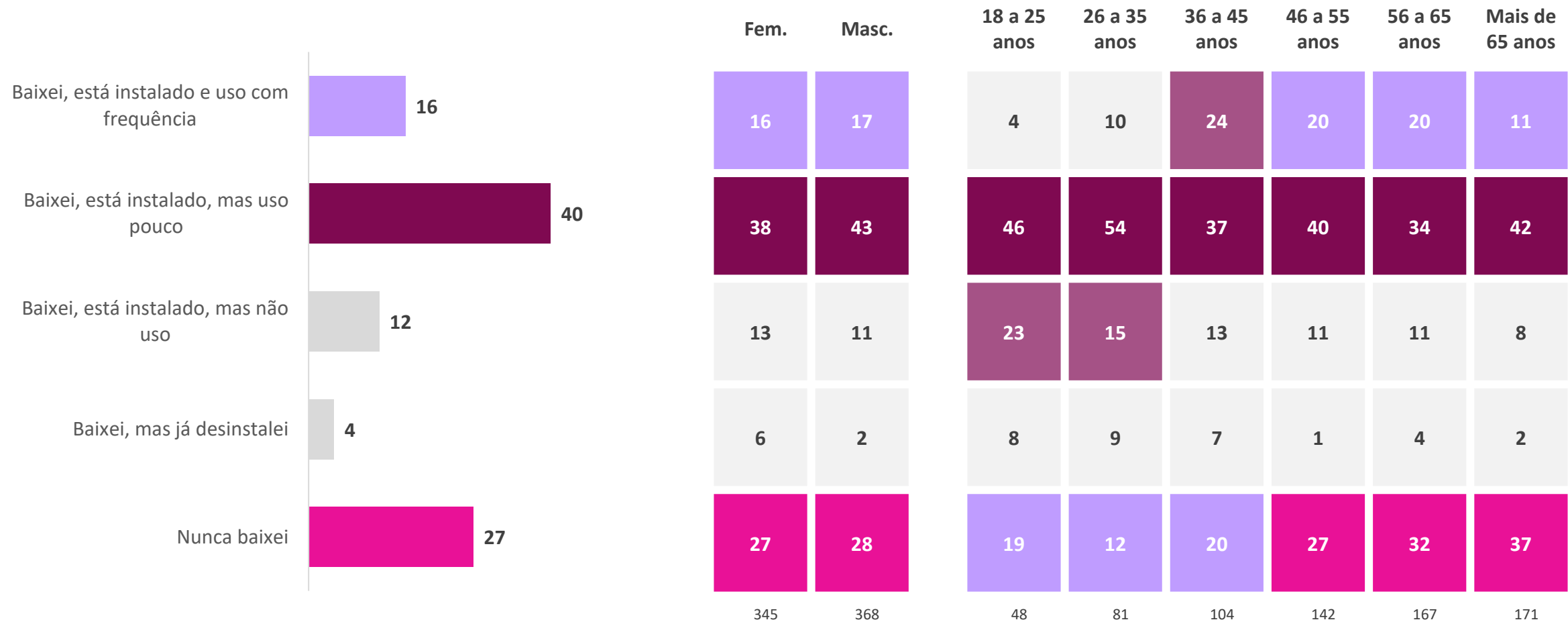
- "Geralmente o atendimento ao cliente **não é tão fácil de usar** / Não é assim tão fácil"
- "Tratativa da equipe (em partes). **Alguns atendentes foram grossos e não deram informação corretamente**"
- "Nunca **sei como fazer** / Não sei **como proceder**"
- "Dificuldade de **comunicação**"

Outros (2,8%)

- "Consegui as **informações necessárias na Internet**"
- "Recebi um e-mail sobre atraso no pagamento, entrei em contato com o financeiro, **mas não havia atrasos.**"
- "Fim uma colocação de coroa em resina e após uns dois meses quebrou e tive que voltar, foi feito outra coroa em metal sem me informar mas não conseguia passar o fio dental... **a profissional disse que não poderia fazer e que eu tinha que marcar retorno**"

Aplicativo da Operadora

13 - Você já baixou o aplicativo da sua operadora Uniodonto Campinas ?

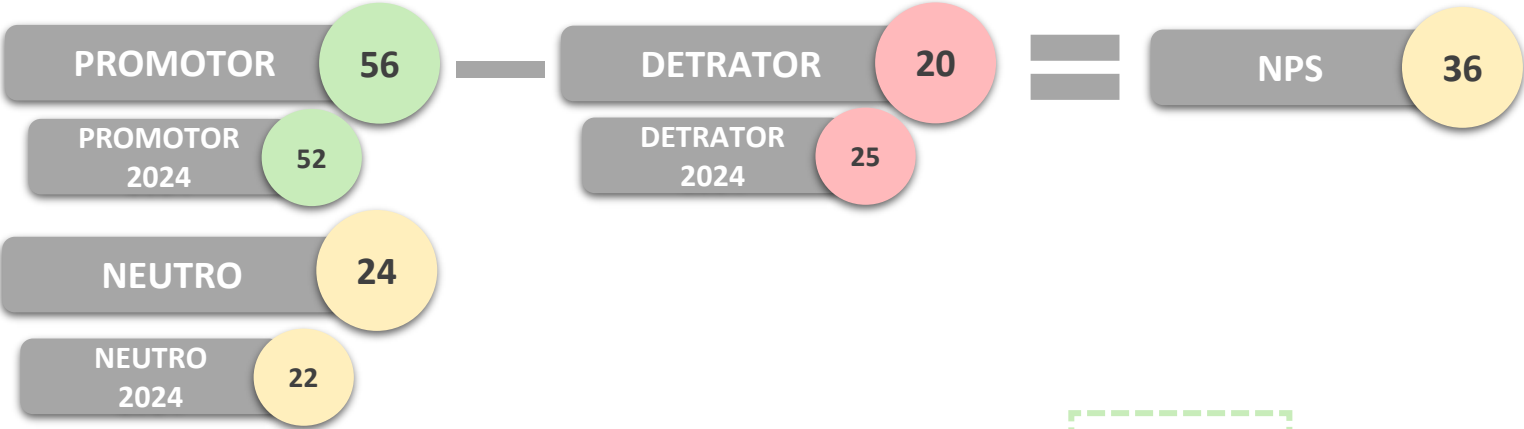


Base: 713.
Nota: Resultados apresentados em percentual (%).

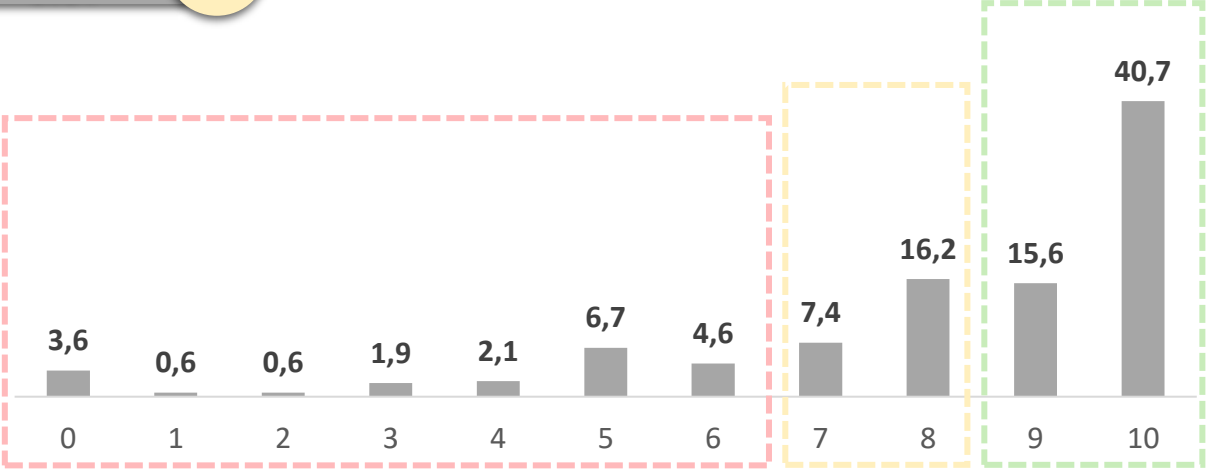


NPS - Fidelidade

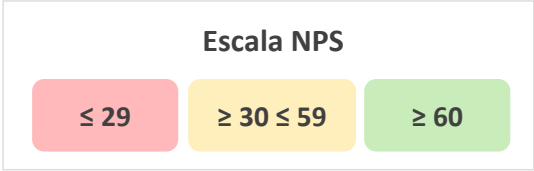
14 - Qual a probabilidade de indicar a Uniodonto Campinas a um parente ou amigo? Dê uma nota de 0 a 10, onde 0 é nem um pouco provável e 10 é altamente provável.



HISTÓRICO:



2024	5	1	2	1	3	8	5	7	15	13	39
------	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----

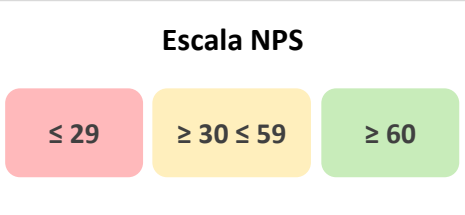
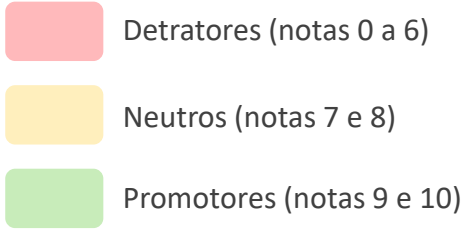
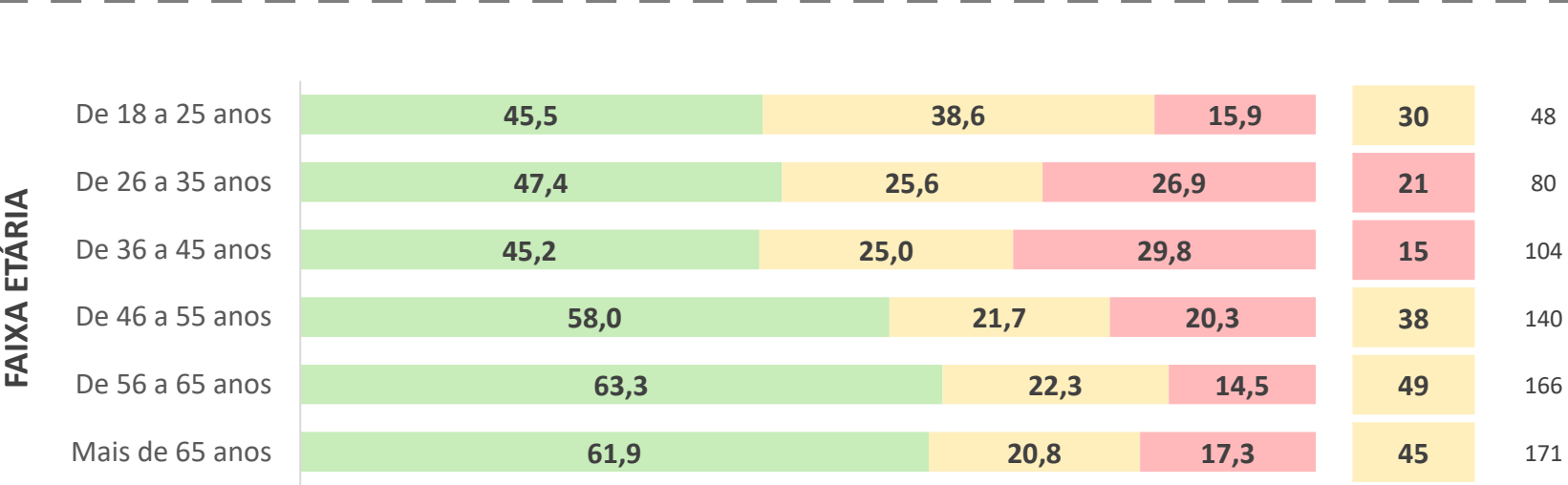
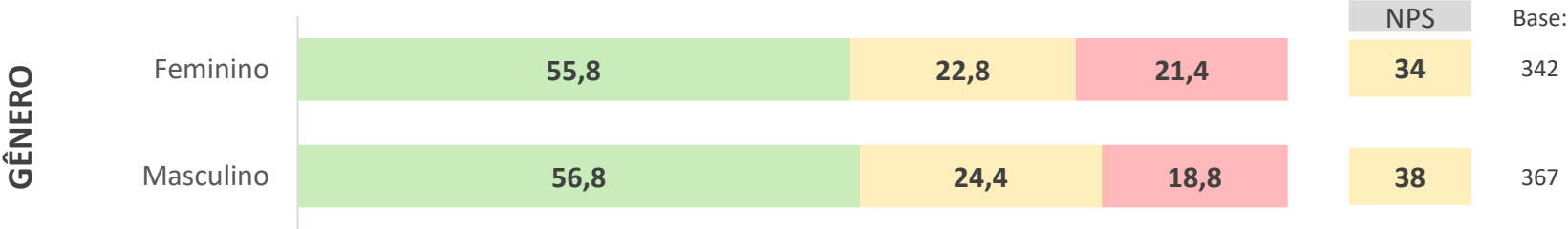


Base: 698.
Nota: Resultados apresentados em percentual (%).



NPS - Estratificação

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



NPS - Detratores

14.1 - O que foi decisivo para dar essa nota?

“Para mim não é um plano eficiente e eficaz! Quando vou ao dentista, parece que volto para casa pior!”

“Não consigo realizar os procedimentos básicos que preciso e estão dentro do meu plano, como por exemplo uma obturação, pois os dentistas atendem o plano, mas não realizam o procedimento pelo plano. Então qual a vantagem de ter um plano odontológico? Nenhuma!”

“Plano odontológico péssimo. Não consigo um atendimento sequer.”

“Falta de qualificação e qualidade dos profissionais. Paga se a mensalidade por prestação de serviço nenhuma.”



NPS - Promotores

14.1 - O que foi decisivo para dar essa nota?

“São várias opções em planos, cada um escolhe qual fica mais adaptável ao seu orçamento.”

“Até o momento está sendo o melhor plano odontológico que já tive. Facilidade para encontrar dentistas e realizar exames.”

“Facilidade do app e bom atendimento da minha dentista.”

“Gosto do atendimento. Sempre fui atendida quando precisei, tanto em consultas, como em emergências e exames.”





Obrigado!