

A Pesquisa de Satisfação da Previbayer é realizada anualmente para ouvir quem está no centro de tudo: você. Em 2025, o levantamento trouxe dados importantes sobre atendimento, comunicação, canais de contato e percepção institucional, apontando avanços consistentes, mas também desafios claros que orientam nossos próximos passos.

Ao todo, foram mais de **1.600 respostas válidas**, que reforçam a importância da clareza, da proximidade e do cuidado em cada interação.

### **Comunicação que aproxima: avanços e desafios**

Em 2025, **81% dos participantes afirmaram se sentir bem informados** sobre o plano e os benefícios oferecidos. Embora seja um percentual expressivo, o dado representa uma queda em relação a 2024, ampliando nosso olhar para uma evolução constante e sinalizando a necessidade de tornar nossas comunicações ainda mais claras, acessíveis e eficazes.

Entre os aposentados, o índice foi mais alto: **88,47% afirmaram** compreender com clareza as informações recebidas, reforçando a importância de manter uma comunicação próxima e adequada a diferentes perfis.

A comunicação é um dos pilares que sustenta a relação entre a Previbayer e seus participantes. Atingir este marco mostra que o esforço para tornar os conteúdos mais acessíveis, de simples compreensão e reforçar a transparência segue fazendo diferença, mas também indica oportunidades de evolução.

### **Canais de contato: como você nos procura**

Quando falamos em manter contato, os resultados mostram como os hábitos digitais influenciam nessa relação.

Entre os participantes que precisaram entrar em contato conosco em 2025, o **e-mail** permaneceu como o canal mais utilizado, com **57,09%**, principalmente para dúvidas mais detalhadas e envio de documentos. Na sequência, aparecem o **0800**, utilizado por **23,40%** dos participantes e o **WhatsApp**, escolhido por **16,84%**.

.....

### **Mergulhando na experiência do participante**

Os resultados mostram que **89% dos participantes** que entraram em contato conseguiram resolver o que precisavam ao buscar atendimento.

Quando o assunto é qualidade da informação, **87% avaliaram** as orientações como boas ou ótimas, indicando que clareza e transparência seguem como diferenciais. A gentileza no atendimento também se destacou: **95% classificaram** esse aspecto de forma positiva.

No quesito agilidade, **87% dos participantes** avaliaram positivamente o tempo de resposta e a prontidão no atendimento.

Em 2025, **92% dos participantes se declararam satisfeitos ou muito satisfeitos com a Previbayer**, um avanço em relação a 2024 e um sinal claro de que ouvir, cuidar e evoluir juntos faz a diferença.

.....

Esses números refletem o compromisso em oferecer um atendimento eficiente, respeitoso e resolutivo.

No último ano, pudemos ver o reflexo no avanço da confiança e na recomendação da Previbayer, com destaque para os **aposentados**, que registraram o maior índice de recomendação **(71)**. **Ativos, pensionistas e vinculados** também se mantiveram como promotores, com índices de **62, 68 e 35**, respectivamente.

O **índice de recomendação (NPS)** subiu de **56 em 2024** para **62 em 2025**, acompanhando o crescimento da satisfação geral, que passou de **89% para 92%**. Apesar da evolução, sabemos que ainda há espaço para avançar e aprimorar a experiência de quem está ao nosso lado.

### **Seguimos evoluindo**

A Pesquisa de Satisfação 2025 reforça o quanto **sua participação faz diferença**. Ouvir você de perto e analisar cada resposta orienta nossas decisões, ajuda a ajustar processos e aprimorar nossos serviços.

Seguimos atentos às oportunidades de melhoria para que **2026** seja um ano ainda mais claro, acessível e alinhado ao que realmente importa: **sua experiência com a Previbayer**

Agradecemos por mais um ano ter você ao nosso lado.

Até a próxima pesquisa!

**Fonte:** [Previbayer](#), em 08.01.2026.