

A [Minds & Hearts](#), empresa do grupo [HSR Specialist Researchers](#), realizou uma pesquisa com o objetivo de fazer um “Raio-X do Setor de Saúde Privada”. O estudo identificou o nível de satisfação e os requisitos necessários para que os usuários estejam cada vez mais fidelizados aos [planos de saúde](#). Para isso, foram entrevistadas 700 pessoas das gerações Baby Boomres, X, Y e Z, beneficiárias dos principais convênios médicos do Brasil, como Bradesco Saúde, SulAmérica, Unimed, Amil, HapVida, NotreDame, entre outros.

Um dos fatores que motivou o estudo foi o aumento de quase 15 vezes no número de reclamações dos consumidores entre 2010 e 2024, saindo de 13.448 para 198.112 reclamações por ano. “Diante desta informação, nós decidimos analisar se os beneficiários estão se tornando mais exigentes ou a qualidade percebida está caindo”, afirma Fábio Drigo, sócio da Minds & Hearts.

[Leia aqui na íntegra.](#)

**Fonte:** Medicina S/A, em 18.03.2025