

De filas em farmácias a atrasos em hospitais, estudo mostra que o tempo perdido é a maior dor do paulistano na jornada de saúde

O maior gargalo da saúde privada para o consumidor paulistano tem nome e sobrenome: **o tempo de espera**. Seja em hospitais, laboratórios, farmácias ou nos planos de saúde, o relógio é o inimigo número um da experiência do paciente.

É o que mostra levantamento inédito da **Decomposer**, plataforma criada por professores da Harvard Business School e da Fundação Getulio Vargas (FGV), que analisou **26 mil avaliações online**.

Segundo o estudo, as etapas mais criticadas na jornada do consumidor envolvem:

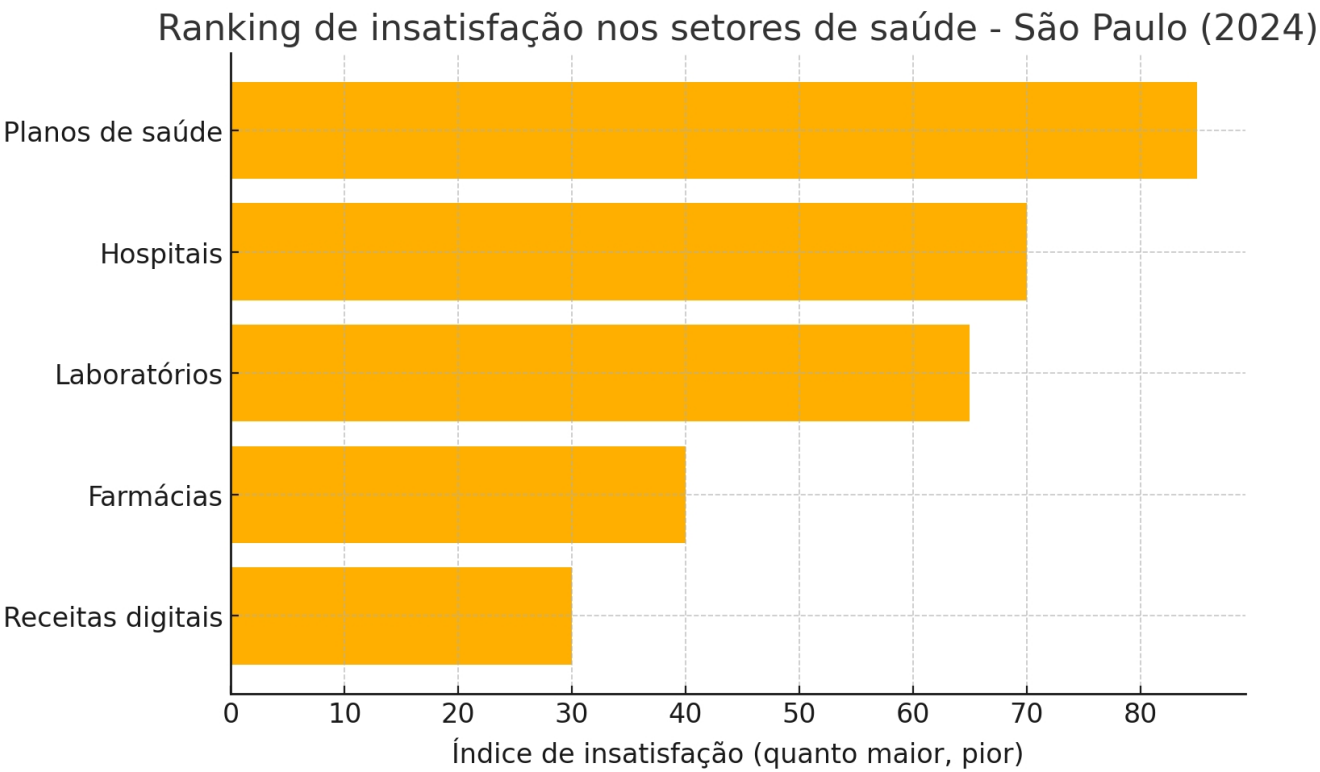
- **Filas em farmácias** para retirada de medicamentos;
- **Demora no agendamento e entrega de exames laboratoriais**;
- **Espera em recepções hospitalares**;
- **Carência e atrasos na autorização de procedimentos** em planos de saúde.

Em contrapartida, os segmentos que conseguiram reduzir a espera – como **plataformas de receitas digitais** e algumas redes de farmácias – aparecem entre os mais bem avaliados pelos usuários. Esses serviços foram destacados pela **conveniência, agilidade e uso de soluções digitais** que diminuem etapas burocráticas e evitam deslocamentos desnecessários.

O levantamento também comparou **sete grandes operadoras de planos de saúde** (Unimed, Bradesco Saúde, SulAmérica, Amil, Prevent Senior, Porto Seguro Saúde e NotreDame Intermédica), revelando diferenças importantes de desempenho. Enquanto **Unimed e Bradesco** receberam as melhores avaliações, **SulAmérica e NotreDame Intermédica** foram apontadas como as de maior insatisfação entre os clientes.

Metodologia reconhecida internacionalmente, o **Decoupling** se diferencia de métricas tradicionais, como o NPS®, por analisar a experiência do consumidor em cada elo da jornada – da contratação ao cancelamento. Com isso, identifica **“pontos de ruptura” invisíveis em pesquisas agregadas**, permitindo um diagnóstico mais preciso de onde o valor é entregue ou perdido. Os dados foram coletados entre outubro e dezembro de 2024.

Para **Thales Teixeira**, ex-professor da Harvard Business School e criador da metodologia, “a espera é o elo mais crítico da cadeia de valor da saúde porque não depende apenas de tecnologia, mas da forma como as empresas organizam seus processos para gerar valor percebido pelo cliente”.



Fonte: Economídia, em 20.08.2025