

Por Geraldo Almeida Lima (*)

Como venho expondo há algum tempo por meio de artigos de opinião e entrevistas à imprensa, é inegável que esteja havendo uma mudança de comportamento em relação à saúde bucal. Ainda tímida, pois apenas 11% da população brasileira (23,5 milhões de pessoas) possui um plano odontológico, mas com sinais de que esse número tende a continuar aumentando, como verificado nos últimos cinco anos. O departamento de Economia do SINOG estima que até 2020 o mercado deve alcançar 26,1 milhões de beneficiários. Um cenário positivo e promissor, que mostra o amadurecimento do segmento, bem como, o comprometimento de toda a cadeia.

Porém, em contrapartida, a taxa de cancelamento, também conhecida por economistas como *churn rate*, dos planos individuais vem apresentando elevado índice. Pelo último levantamento realizado, cerca de 2,9% dos planos são cancelados ao mês, destacando-se entre as outras modalidades: coletivo empresarial, 2,4% e coletivo por adesão com 2,0%, que também estão altos. Esses números estão intimamente ligados à cultura do brasileiro, que contrata um plano odontológico para tratar algum problema pontual e depois do tratamento cancela o contrato, sem considerar que ele pode vir a precisar dos serviços de um cirurgião-dentista em outra ocasião.

Esse comportamento imediatista em nada colabora para manter a saúde bucal e, principalmente, quanto ao entendimento da importância de tal necessidade. Com um ticket médio acessível à população, o plano odontológico é um benefício que deve ser mantido por toda a vida, desde a infância, porque qualquer pessoa pode apresentar algum problema bucal durante sua vida. Além disso, o cancelamento poderá implicar, posteriormente, no aumento da sinistralidade, prejudicando beneficiários e operadoras.

O *churn rate* pode e deve ser administrado com uma mudança de cultura. O que leva tempo e esforço, pois nosso imediatismo é inerente. Queremos resolver tudo para ontem e sempre estamos em busca da resolução mais simples e rápida, mesmo sabendo que existem questões que só podem ser resolvidas em médio e longo prazos. Contratar um plano odontológico só para um tratamento imediato e depois cancelar não resolve uma necessidade e, pior, pode criar um problema.

Avançamos em muitos aspectos graças à maturidade do segmento, que vem aprendendo com seus acertos e erros. Mas, agora temos um novo desafio. Além de colaborar na conscientização da importância da saúde bucal e desta forma reforçar a odontologia suplementar como parceira ideal na busca por este objetivo, temos que trabalhar para conscientizar os beneficiários sobre a necessidade de poder contar sempre com a segurança e previsibilidade de um plano odontológico. Seguimos juntos nessa empreitada, porque os desafios, assim como as doenças bucais, não param de surgir.

(*) **Geraldo Almeida Lima** é presidente do Sindicato Nacional das Empresas de Odontologia de Grupo – SINOG.

Fonte: Sinog, em 01.11.2018.