



REPORT DE SAÚDE

11/08/2023 à 31/05/2024
PERÍODO DE COLETA

400 OPINIÕES / MARCA
VOLUMETRIA MÍNIMA POR MARCA

4
CATEGORIAS

113
MARCAS INSCRITAS

52
MARCAS CERTIFICADAS

73.692
OPINIÕES COLETADAS



SUMÁRIO

O que é o Experience Awards?	3	Categorias	11
Parceiros	4	Hospitais	12
Metodologia	6	Medicina Diagnóstica	16
Painel de respondentes	7	Planos de Saúde	20
Certificação e reconhecimento	8	Planos Odontológicos	24
Certificação Experience	9	Inscreva sua marca	29
Opinião do Expert	10	Sobre a SoluCX	30



[VEJA COMO FOI A PREMIAÇÃO](#)

O QUE É O EXPERIENCE AWARDS?

A premiação Experience Awards é realizada pela SoluCX com objetivo de reconhecer e certificar as empresas líderes em NPS do Brasil em seus respectivos setores. Por meio de um painel com milhares de consumidores, submetemos as marcas à avaliação, o que torna a premiação 100% voz do cliente.

+1.6K
MARCAS PARTICIPANTES

+1MI
OPINIÕES DE CLIENTES

+800
MATÉRIAS NA IMPRENSA

POWERED BY


Solutions for Customer Experience

PARCEIROS



PARCEIRO DO
**EXPERIENCE AWARDS
MOBILIDADE**



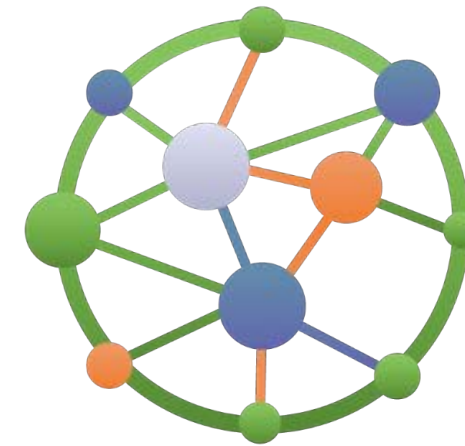
PARCEIRO DO
**EXPERIENCE AWARDS
SAÚDE**



PARCEIRO DO
**EXPERIENCE AWARDS
VAREJO**



PARCEIROS



**II CONGRESSO
INTERNACIONAL
SOBREXP 2024**



METODOLOGIA: NPS DE PERCEPÇÃO

Padronização do método de coleta





A coleta das opiniões ocorre por meio de aplicações de pesquisa remunerada e obtém informações de comportamento de consumo sobre diversas marcas e setores do mercado brasileiro. Utilizando pesquisas de percepção (double-blind), a metodologia segue o mesmo padrão para todas as marcas analisadas, por meio de em um mesmo canal, período, indicador, volumetria e erro amostral.

Pesquisa transacional vs. percepção

O NPS transacional, é aquele onde as pesquisas são enviadas após uma experiência do cliente com a marca, dentro da sua própria base. No NPS de percepção, a opinião do consumidor pode ser fruto de uma experiência recente, antiga ou até mesmo com base apenas em relatos de outras pessoas, publicidade, aparições positivas ou negativas na mídia, redes sociais, entre outros.



Método de coleta

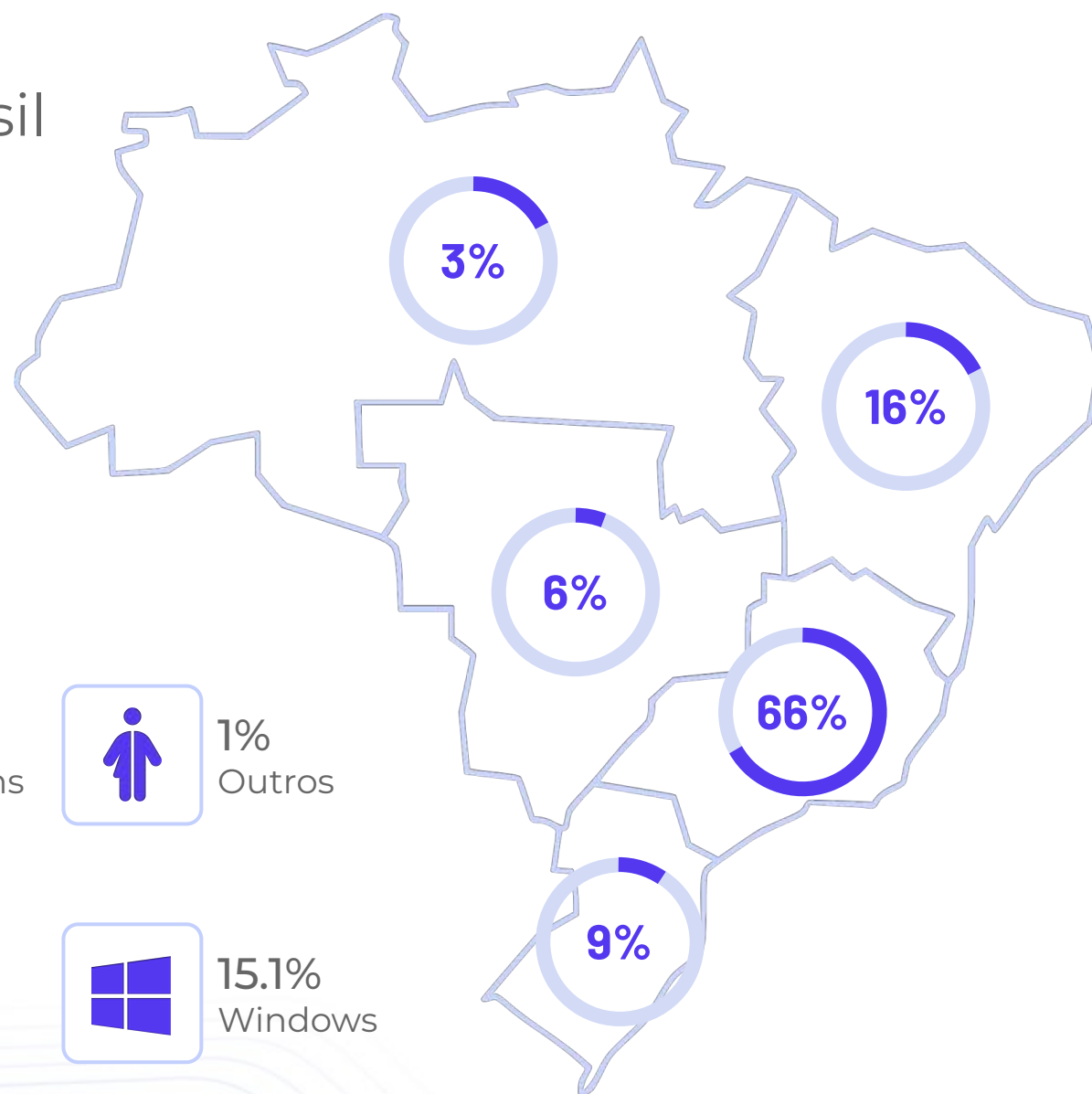
-  Pergunta de experiência com a marca
-  Pergunta do NPS
-  Atributos estimulados (Likes & Dislikes)
-  Campo aberto de comentários

PAINEL DE RESPONDENTES


Painel Demográfico


Distribuição dos respondentes no Brasil

Clusterização geolocalizada em nível nacional, regional, estadual e municipal.




 **+1 MILHÃO**
consumidores ativos


 **60%**
mulheres

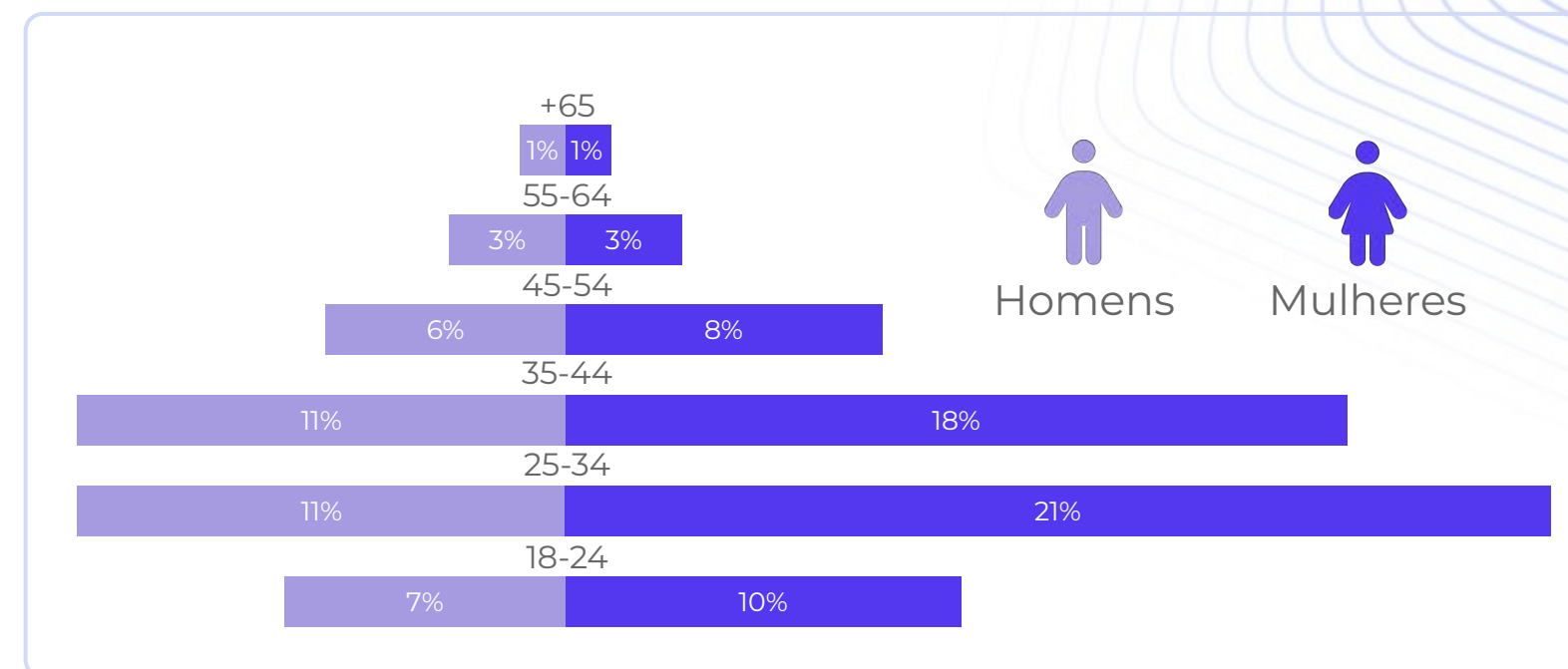
 **39%**
Homens

 **1%**
Outros

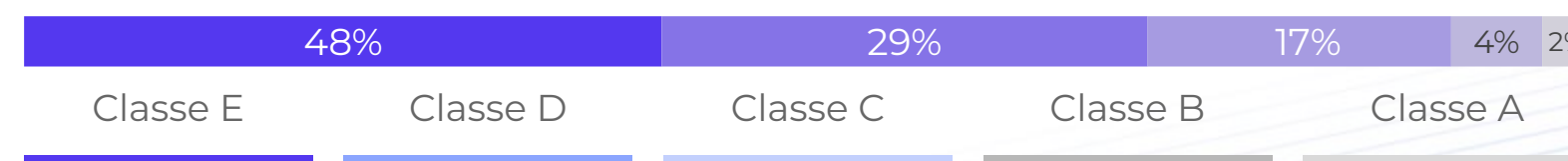
 **64.7%**
Android

 **20.1%**
iOS

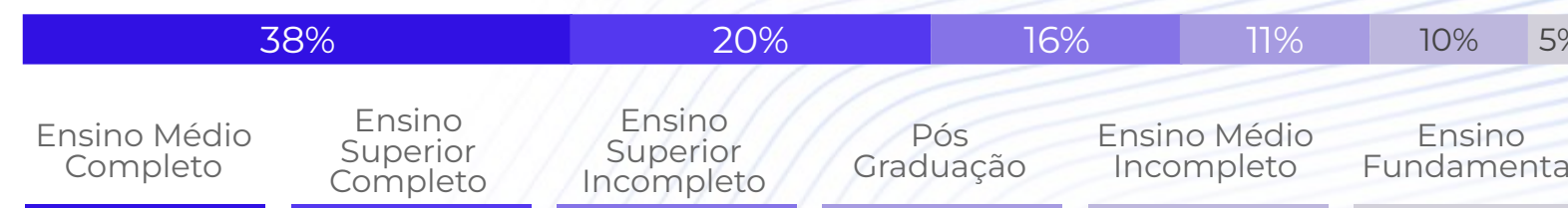
 **15.1%**
Windows



Classe Social



Escolaridade



CERTIFICAÇÃO E RECONHECIMENTO

O Experience Awards funciona como uma jornada de certificação, onde as marcas são avaliadas 100% pela voz dos consumidores. Aquelas que alcançam uma nota de NPS de percepção igual ou maior que a média em sua categoria, são reconhecidas com a Certificação Experience.



TROFÉU EXPERIENCE AWARDS

Concedido às marcas que alcançam o maior NPS em cada categoria.



SELO EXPERIENCE CERTIFIED

Criado para simplificar a comunicação dessas marcas com o mercado corporativo (B2B).



SELO O CLIENTE RECOMENDA

Criado para simplificar a comunicação do prêmio com o cliente final (B2C).

CERTIFICAÇÃO EXPERIENCE

Utilize a
Certificação Experience!

BAIXAR SELO E MANUAL



CLIENTES

Comunique e construa a reputação da sua marca junto aos seus clientes.



TIME

Fortaleça a cultura de centralidade no cliente junto aos seus colaboradores e time de CX.



STAKEHOLDERS

Entenda o posicionamento da sua marca diante do mercado com o NPS de percepção (double blinded).



OPINIÃO DO EXPERT



William Roberto Pereira

Diretor de Experiência e Operações, ConectaExp

[VER PERFIL DO EXPERT](#)

Experiência na área da saúde é definida como o conjunto de fatores que influenciam a percepção dos indivíduos ao longo de suas interações e jornadas de cuidado e está diretamente relacionada às expectativas e experiências pregressas, tanto na saúde como em outros serviços e segmentos.

A discussão atual sobre Gestão de Experiência é pautada em 5 pilares fundamentais:

- Mapeamento das expectativas
- Métricas/monitorização de experiência
- Identificação dos “gargalos” (oportunidades de melhoria)
- Cocriação das soluções, produtos e melhorias
- Engajamento e compartilhamento dos resultados

Experiência pode ser analisada sob a ótica dos usuários dos serviços de saúde (pacientes, familiares e cuidadores) ou de quem entrega o cuidado (profissionais e instituições).



“Precisamos de mais **transparência** nos Indicadores de experiência na saúde e o **compartilhamento de boas práticas**, com foco na melhoria contínua do ecossistema como um todo”.

Neste sentido, este relatório traz um recorte da perspectiva dos usuários em 4 categorias (Hospitais, Medicina Diagnóstica, Planos de Saúde e Planos Odontológicos) e contribui com a transparência e curiosidade para que as instituições se conectem e compartilhem boas práticas, com foco na melhoria do ecossistema de saúde como um todo. Te convido a explorar e utilizar o relatório Experience Awards como catalisador desta transformação.

CATEGORIAS

HOSPITAIS

**MEDICINA
DIAGNÓSTICA**

PLANOS DE SAÚDE

**PLANOS
ODONTOLÓGICOS**

MARCAS AVALIADAS: **HOSPITAIS**

Tornam-se elegíveis as marcas com um volume mínimo de 400 avaliações de NPS. Desta forma, com base nas notas de cada marca, é estabelecida a média de NPS entre as marcas avaliadas naquela categoria. Todas as marcas que atingirem uma nota acima da média serão reconhecidas com a Certificação Experience, e a marca líder será premiada com o Troféu Experience Awards 2024.

- BP – Beneficência Portuguesa de São Paulo
- HCOR
- HGWA
- Hospital Alemão Oswaldo Cruz
- Hospital Brasília (Dasa)
- Hospital Copa D'Or
- Hospital das Clínicas FMUSP
- Hospital de Base
- Hospital de Clínicas Porto Alegre
- Hospital Felício Rocho
- Hospital Geral Roberto Santos (HGRS)
- Hospital Infância Pequeno Príncipe
- Hospital Israelita Albert Einstein
- Hospital Leforte
- Hospital Mãe de Deus
- Hospital Márcio Cunha (HMC)
- Hospital Mater Dei Santo Agostinho
- Hospital Ministro Costa Cavalcanti
- Hospital Moinhos de Vento
- Hospital Nossa Senhora da Conceição
- Hospital Pasteur
- Hospital Porto Dias
- Hospital Quinta D'Or
- Hospital Samaritano
- Hospital Santa Catarina Blumenau
- Hospital Santa Catarina Paulista
- Hospital Santa Izabel
- Hospital Santa Joana Recife
- Hospital Santa Lúcia Sul
- Hospital Santa Isabel
- Hospital São Camilo
- Hospital São Luiz
- Hospital São Rafael
- Hospital Sírio-Libanês
- Hospital Unimed Campinas
- Hospital Unimed Fortaleza
- Hospital Universitário Evangélico Mackenzie
- Real Hospital Português
- Santa Casa de Misericórdia de BH
- Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre
- Santa Casa de Misericórdia do Pará
- Unimed-BH

NÃO ENCONTROU SUA MARCA? [ENTRE EM CONTATO CONOSCO](#) E SAIBA COMO PARTICIPAR.

HOSPITAIS

FAÇA O DOWNLOAD DO SEU [SELO E MANUAL DE USO E APLICAÇÃO](#)

DADOS DO SETOR

63,8
NPS MÉDIO

30.180
AVALIAÇÕES

20
MARCAS CERTIFICADAS

42
MARCAS INSCRITAS

38
MARCAS ELEGÍVEIS

MARCAS CERTIFICADAS



HOSPITAIS INSIGHTS DO SETOR

Metodologia Jobs to be Done

A metodologia se baseia no livro "Jobs to be Done" de Anthony Ulwick e foi adaptada pela SoluCX para o cálculo de oportunidade, com base na metodologia de NPS e Likes e Dislikes.

Oportunidades

A "Oportunidade" é uma maneira de quantificar e priorizar as ações com maior importância e nível de insatisfação para o cliente. A grande vantagem dessa metodologia é ajudar os times de CX a priorizar os problemas identificados pela voz do cliente.

LEIA O ARTIGO COMPLETO [AQUI](#)

[ENTRE EM CONTATO](#) E ACESSE OS DADOS DA PESQUISA

Tempo de Espera



Opções / Qualidade da alimentação



Qualidade e conforto das instalações



Atendimento humanizado



Estacionamento



Informações ao paciente / acompanhante



Segurança / Confiança na Instituição



Variedade de especialidades

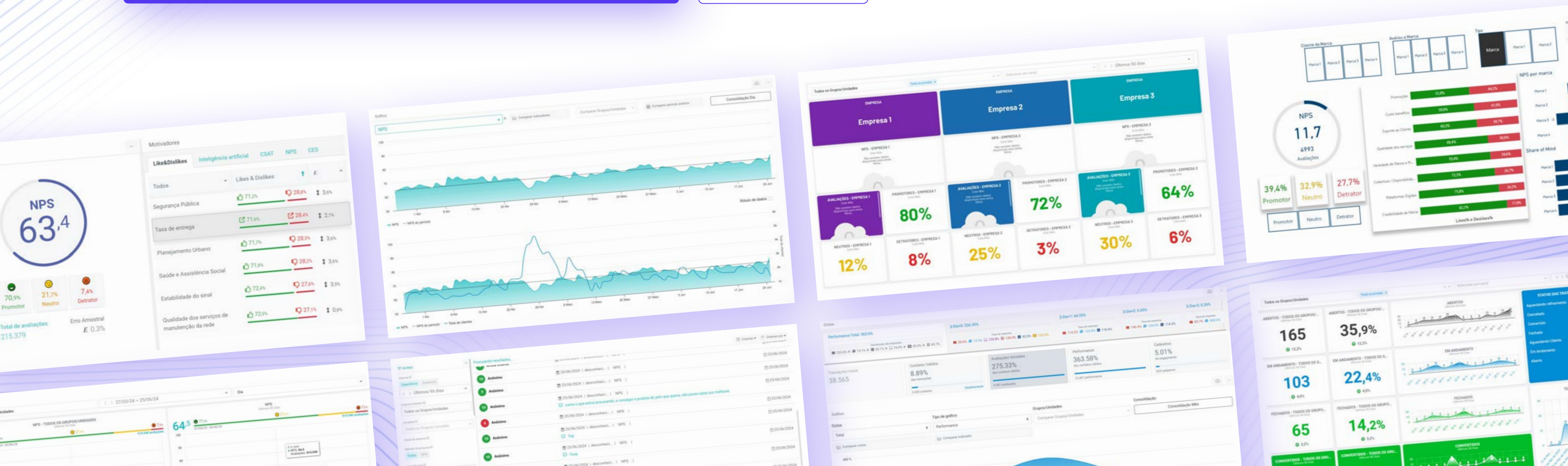


QUER TER ACESSO AOS DADOS COMPLETOS DA PESQUISA?

Acesse o benchmark completo de NPS em tempo real. Compare forças e fraquezas entre você e seus concorrentes, identificando oportunidades de melhoria, força de marca e percepção do cliente.

ASSINAR EXPERIENCE AWARDS LIVE

RETORNAR



MARCAS AVALIADAS: **MEDICINA DIAGNÓSTICA**

Tornam-se elegíveis as marcas com um volume mínimo de 400 avaliações de NPS. Desta forma, com base nas notas de cada marca, é estabelecida a média de NPS entre as marcas avaliadas naquela categoria. Todas as marcas que atingirem uma nota acima da média serão reconhecidas com a Certificação Experience, e a marca líder será premiada com o Troféu Experience Awards 2024.

- Alta Diagnósticos
- A+ Medicina Diagnóstica
- Axial Inteligência Diagnóstica
- Beep Saúde
- Bronstein
- CDB Medicina Diagnóstica
- Clínica da Cidade
- Confiance
- Delboni
- Eliel Figueirêdo
- Exame Laboratório
- Femme
- Fleury
- Frischmann Aisengart
- HCor - Medicina Diagnóstica
- Hermes Pardini
- IACS - Medicina Diagnóstica
- Labi Exames
- Labchecap
- Laboratório Blessing
- Laboratório Franceschi
- Laboratório Pasteur
- Laboratório São Marcos
- Lavoisier
- LCA Laboratórios
- Richet Medicina & Diagnóstico
- Sabin
- Salomão Zoppi
- Santa Luzia
- TecnoLab

☐ NÃO ENCONTROU SUA MARCA? [ENTRE EM CONTATO CONOSCO](#) E SAIBA COMO PARTICIPAR.

MEDICINA DIAGNÓSTICA

FAÇA O DOWNLOAD DO SEU [SELO E MANUAL DE USO E APLICAÇÃO](#)

DADOS DO SETOR

69,4
NPS MÉDIO

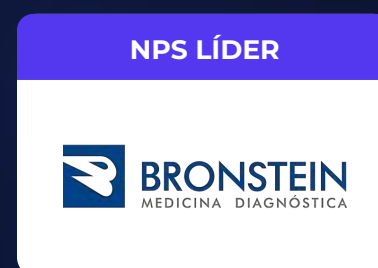
16.538
AVALIAÇÕES

12
MARCAS CERTIFICADAS

30
MARCAS INSCRITAS

21
MARCAS ELEGÍVEIS

MARCAS CERTIFICADAS



MEDICINA DIAGNÓSTICA

INSIGHTS DO SETOR

Metodologia Jobs to be Done

A metodologia se baseia no livro "Jobs to be Done" de Anthony Ulwick e foi adaptada pela SoluCX para o cálculo de oportunidade, com base na metodologia de NPS e Likes e Dislikes.

Oportunidades

A "Oportunidade" é uma maneira de quantificar e priorizar as ações com maior importância e nível de insatisfação para o cliente. A grande vantagem dessa metodologia é ajudar os times de CX a priorizar os problemas identificados pela voz do cliente.

LEIA O ARTIGO COMPLETO [AQUI](#)

[ENTRE EM CONTATO](#) E ACESSE OS DADOS DA PESQUISA

Custo benefício



Atendimento / SAC



Atenção / Cuidado com o paciente



Segurança / Confiança na Instituição



Resultados de Exames (Site / App)



Preparo técnico / Qualidade do serviço



Higiene / Qualidade das Instalações

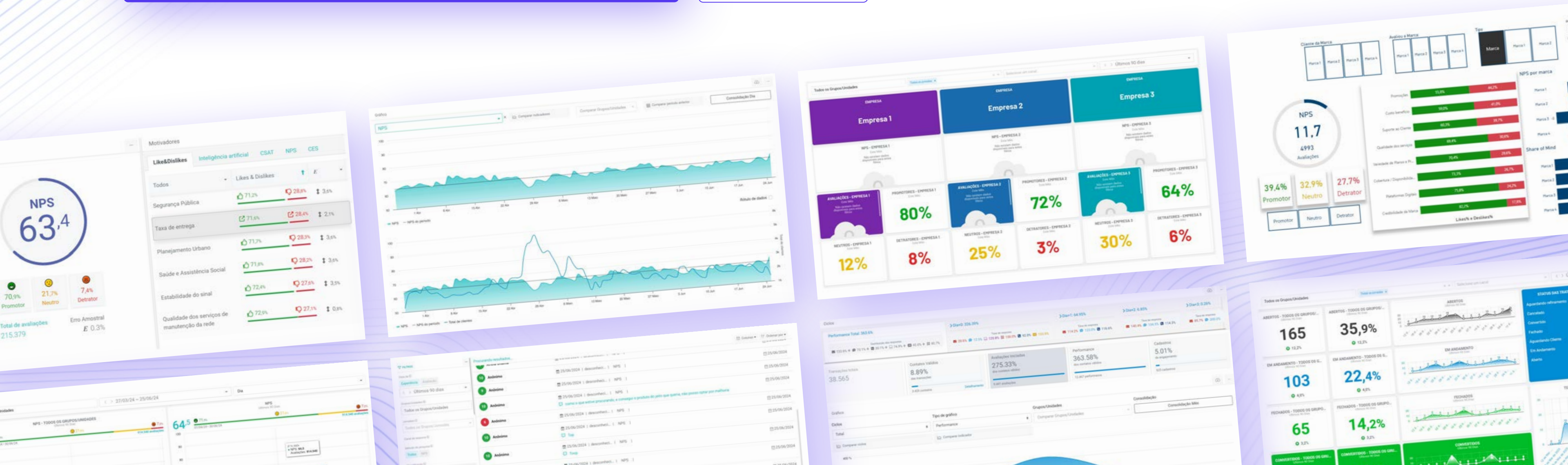


QUER TER ACESSO AOS DADOS COMPLETOS DA PESQUISA?

Acesse o benchmark completo de NPS em tempo real. Compare forças e fraquezas entre você e seus concorrentes, identificando oportunidades de melhoria, força de marca e percepção do cliente.

ASSINAR EXPERIENCE AWARDS LIVE

RETORNAR



MARCAS AVALIADAS: PLANOS DE SAÚDE

Tornam-se elegíveis as marcas com um volume mínimo de 400 avaliações de NPS. Desta forma, com base nas notas de cada marca, é estabelecida a média de NPS entre as marcas avaliadas naquela categoria. Todas as marcas que atingirem uma nota acima da média serão reconhecidas com a Certificação Experience, e a marca líder será premiada com o Troféu Experience Awards 2024.

- Amil Saúde
- Bradesco Saúde
- Golden Cross
- Hapvida
- Itaú Saúde
- Mediservice
- Memorial Saúde
- NotreDame Intermédica
- Porto Seguro Saúde
- Prevent Senior
- Promed
- Samp Saúde
- Santa Helena Saúde
- São Cristóvão Saúde
- SulAmérica Saúde
- Unimed

PLANOS DE SAÚDE

FAÇA O DOWNLOAD DO SEU [SELO E MANUAL DE USO E APLICAÇÃO](#)

DADOS DO SETOR

61,4
NPS MÉDIO

8.082
AVALIAÇÕES

8
MARCAS CERTIFICADAS

16
MARCAS INSCRITAS

16
MARCAS ELEGÍVEIS

MARCAS CERTIFICADAS



PLANOS DE SAÚDE

INSIGHTS DO SETOR

Metodologia Jobs to be Done

A metodologia se baseia no livro "Jobs to be Done" de Anthony Ulwick e foi adaptada pela SoluCX para o cálculo de oportunidade, com base na metodologia de NPS e Likes e Dislikes.

Oportunidades

A "Oportunidade" é uma maneira de quantificar e priorizar as ações com maior importância e nível de insatisfação para o cliente. A grande vantagem dessa metodologia é ajudar os times de CX a priorizar os problemas identificados pela voz do cliente.

LEIA O ARTIGO COMPLETO [AQUI](#)

[ENTRE EM CONTATO](#) E ACESSE OS DADOS DA PESQUISA

Custo benefício



Cobertura do Plano



Liberação de exames e cirurgias



Variedade / Flexibilidade dos planos



Rede de médicos credenciados



Canais Digitais (site/app)



Atendimento humanizado



Segurança / Confiança na Instituição

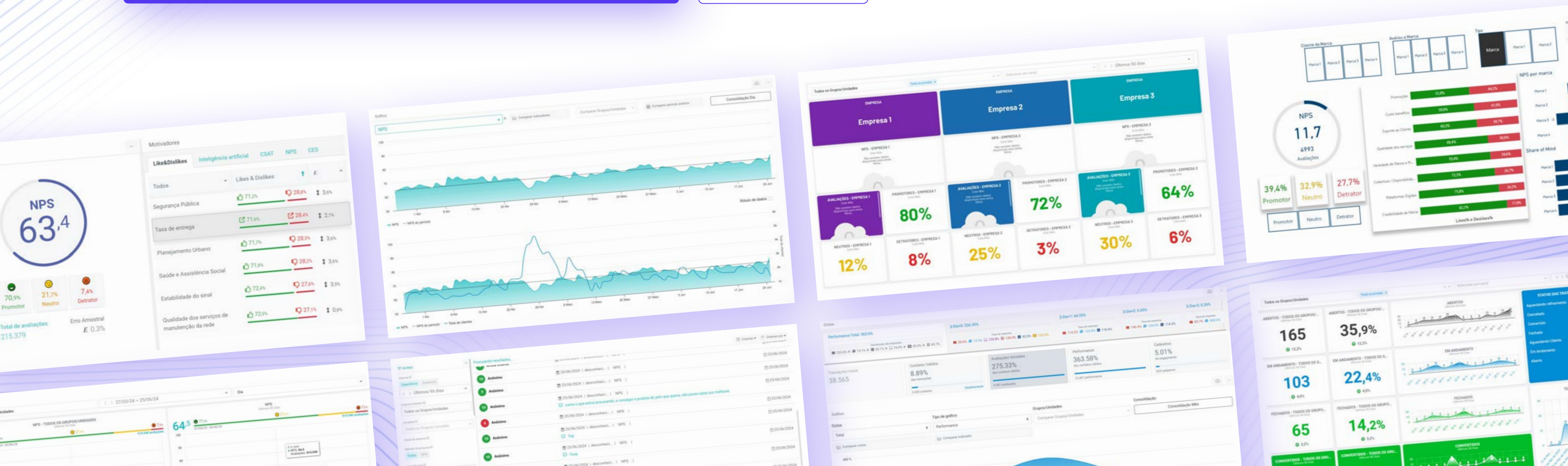


QUER TER ACESSO AOS DADOS COMPLETOS DA PESQUISA?

Acesse o benchmark completo de NPS em tempo real. Compare forças e fraquezas entre você e seus concorrentes, identificando oportunidades de melhoria, força de marca e percepção do cliente.

ASSINAR EXPERIENCE AWARDS LIVE

RETORNAR



MARCAS AVALIADAS: **PLANOS ODONTOLÓGICOS**

Tornam-se elegíveis as marcas com um volume mínimo de 400 avaliações de NPS. Desta forma, com base nas notas de cada marca, é estabelecida a média de NPS entre as marcas avaliadas naquela categoria. Todas as marcas que atingirem uma nota acima da média serão reconhecidas com a Certificação Experience, e a marca líder será premiada com o Troféu Experience Awards 2024.

- Amil Dental
- Coife Odonto
- Golden Cross (Odonto)
- Hapvida (Odonto)
- MetLife (Odonto)
- NotreDame Intermédica (Odonto)
- Odonto Center
- Odonto Company
- Odonto Empresas
- Odontoclinic
- Odontoprev
- Oral Sin
- Orthopríde
- Porto Seguro Saúde (Odonto)
- PrimaVida
- Prodent
- Samp Saúde (Odonto)
- Sempre Odonto
- Sorridents
- Sorrifácil
- SP Implantes
- SulAmérica Odonto
- Unidentis
- Uniodonto
- Unimed (Odonto)

NÃO ENCONTROU SUA MARCA? [ENTRE EM CONTATO CONOSCO](#) E SAIBA COMO PARTICIPAR.

PLANOS ODONTOLÓGICOS

FAÇA O DOWNLOAD DO SEU [SELO E MANUAL DE USO E APLICAÇÃO](#)

DADOS DO SETOR

60,1
NPS MÉDIO

18.892
AVALIAÇÕES

12
MARCAS CERTIFICADAS

25
MARCAS INSCRITAS

25
MARCAS ELEGÍVEIS

MARCAS CERTIFICADAS

NPS LÍDER



amil
dental

Goldental
+ Golden Cross

OdontoCenter
O seu melhor sorriso

odontoclinic

odontoprev

Oral Sin[®]
Implantes

PortoSaúde

planos odontológicos
sempreodonto

sorrifácil
sorrir é uma conquista.

SulAmérica

uniodonto

PLANOS ODONTOLÓGICOS

INSIGHTS DO SETOR

Metodologia Jobs to be Done

A metodologia se baseia no livro "Jobs to be Done" de Anthony Ulwick e foi adaptada pela SoluCX para o cálculo de oportunidade, com base na metodologia de NPS e Likes e Dislikes.

Oportunidades

A "Oportunidade" é uma maneira de quantificar e priorizar as ações com maior importância e nível de insatisfação para o cliente. A grande vantagem dessa metodologia é ajudar os times de CX a priorizar os problemas identificados pela voz do cliente.

LEIA O ARTIGO COMPLETO [AQUI](#)

[ENTRE EM CONTATO](#) E ACESSE OS DADOS DA PESQUISA

Custo benefício



Cobertura dos serviços



Variedade / Flexibilidade dos planos



Canais Digitais (site/app)



Segurança / Confiança na Instituição



Rede de dentistas credenciados



Atendimento humanizado

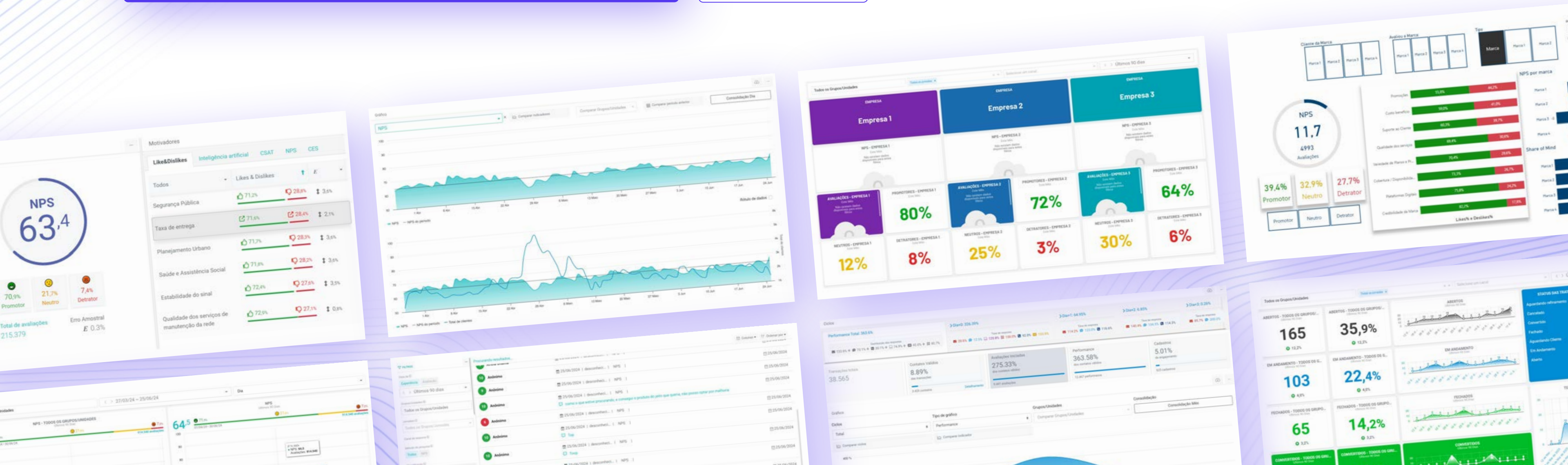


QUER TER ACESSO AOS DADOS COMPLETOS DA PESQUISA?

Acesse o benchmark completo de NPS em tempo real. Compare forças e fraquezas entre você e seus concorrentes, identificando oportunidades de melhoria, força de marca e percepção do cliente.

ASSINAR EXPERIENCE AWARDS LIVE

RETORNAR





SEJA PATROCINADOR DO **EXPERIENCE AWARDS 2025**

ENTRAR EM CONTATO

PARA MAIS INFORMAÇÕES ACESSE:

[EXPERIENCEAWARDS.COM.BR/CONTATO](https://experienceawards.com.br/contato)





INSCREVA SUA MARCA

[EXPERIENCEAWARDS.COM.BR/CONTATO](https://experienceawards.com.br/contato)



PARCERIA





Solutions for Customer Experience

Parceira das empresas vencedoras na era da experiências



Agende uma
demonstração

www.solucx.com.br





Solutions for Customer Experience

www.solucx.com.br

Centro Empresarial Aquarius - R. Dr. Orlando Feirabend Filho, 230
Torre B - Sala 1006 - São José dos Campos - São Paulo