



SESI Serviço
Social
da Indústria

PESQUISA SAÚDE DIGITAL

nexus.
PESQUISA E INTELIGÊNCIA DE DADOS

O que foi realizado

A Nexus entrevistou, face a face, 2.013 cidadãos com idade a partir de 16 anos, nas 27 Unidades da Federação (UFs). A margem de erro no total da amostra é de 2 pp, com intervalo de confiança de 95%. A amostra é controlada a partir de cotas de: (a) sexo, (b) idade, (c) região e (d) escolaridade.

As entrevistas foram realizadas entre 13 e 15 de maio de 2025.

Após a pesquisa, foi aplicado um fator de ponderação para corrigir eventuais distorções em relação ao plano amostral. Devido ao arredondamento, a soma dos percentuais pode variar de 99% a 101%.

Estatístico responsável: Neale El-Dash, Conre 8656-A.

Responsáveis técnicos: Marcelo Tokarski (CEO), André Jácomo (Diretor), Ingrid Peregrini (Gerente), João Aguiar (Analista Sênior), Lucas Bezerra (Analista)





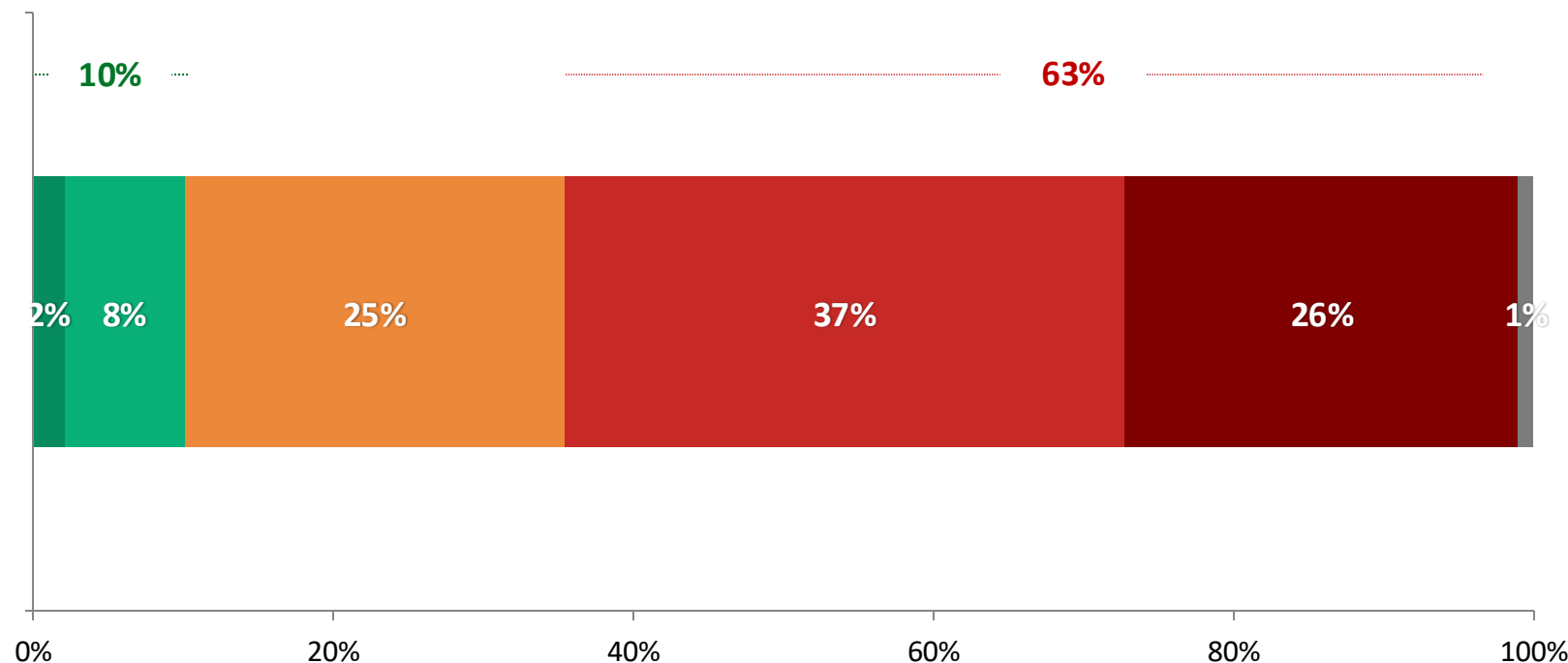
APRESENTAÇÃO DE ESTÍMULO:

“Vamos falar sobre o serviço de saúde digital, que consiste no uso de tecnologias para realizar atendimentos, acompanhar pacientes e gerenciar dados relacionados à saúde, como telemedicina, aplicativos de saúde, consultas online e diagnósticos à distância...”

NÍVEL DE CONHECIMENTO SOBRE SERVIÇOS DE SAÚDE DIGITAL

na amostra total

■ Conheço muito bem ■ Conheço bem ■ Conheço um pouco ■ Já ouvi falar, mas não sei como funciona ■ Nunca ouvi falar ■ NS/NR

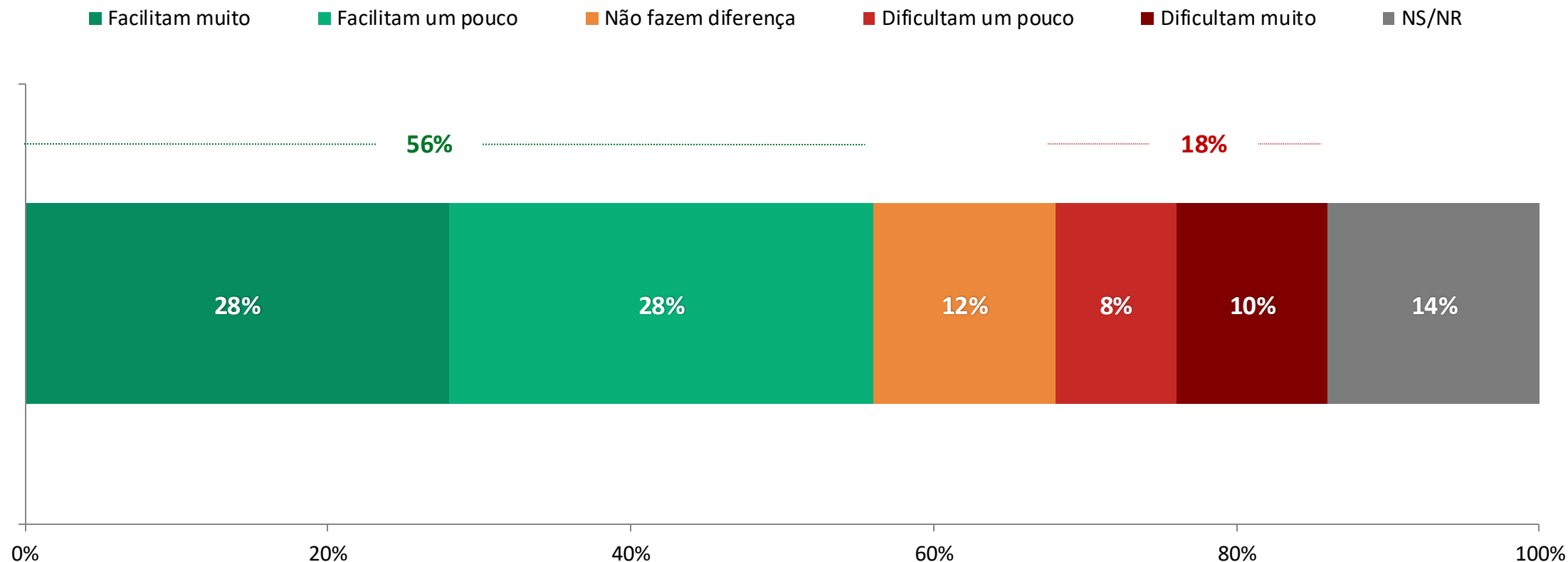


Maior renda, nível superior de escolaridade e idade mais jovem estão entre os principais fatores associados a um maior conhecimento sobre os serviços de saúde digital. O maior grau de conhecimento está entre quem tem ensino superior (24%), renda acima de 5 salários mínimos (20%) e idade entre 25 e 40 anos (14%).

Qual você diria ser seu nível de conhecimento sobre serviços de saúde digital? (ESTIMULADA E ÚNICA)

PERCEPÇÃO SOBRE O IMPACTO DA **SAÚDE DIGITAL** NO ACESSO AOS SERVIÇOS DE SAÚDE

na amostra total



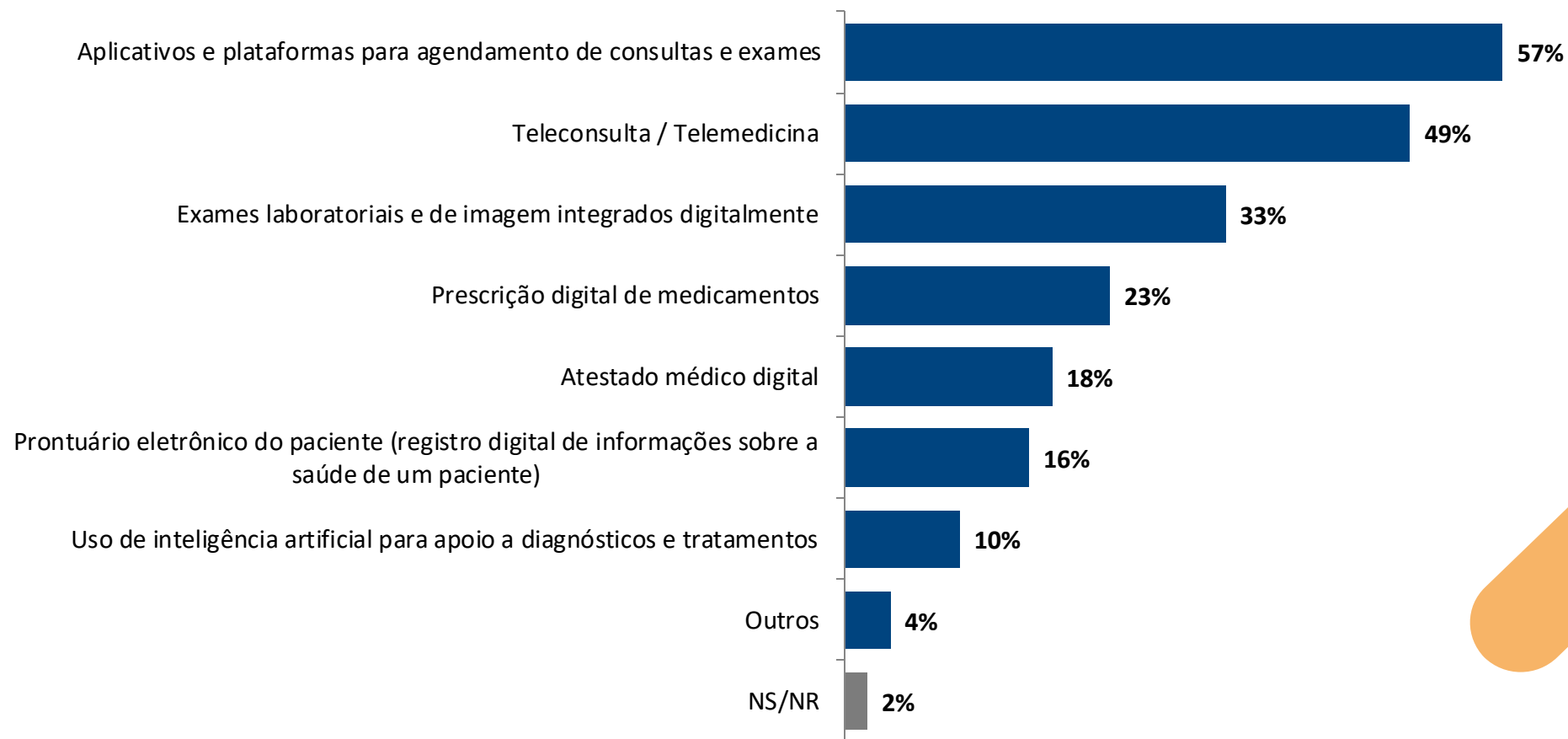
Você acredita que os serviços de saúde digital facilitam ou dificultam o seu acesso à saúde? Você diria que: **(ESTIMULADA E ÚNICA)**

A decorative graphic consisting of a solid orange circle on the left, connected by a thin orange line to a large, rounded rectangular frame that encloses the text.

*Agora, passaremos a ver dados apenas de
quem já utilizou serviços de saúde digital*

SERVIÇOS DE SAÚDE DIGITAL UTILIZADOS

apenas para quem utiliza
serviços de saúde digital



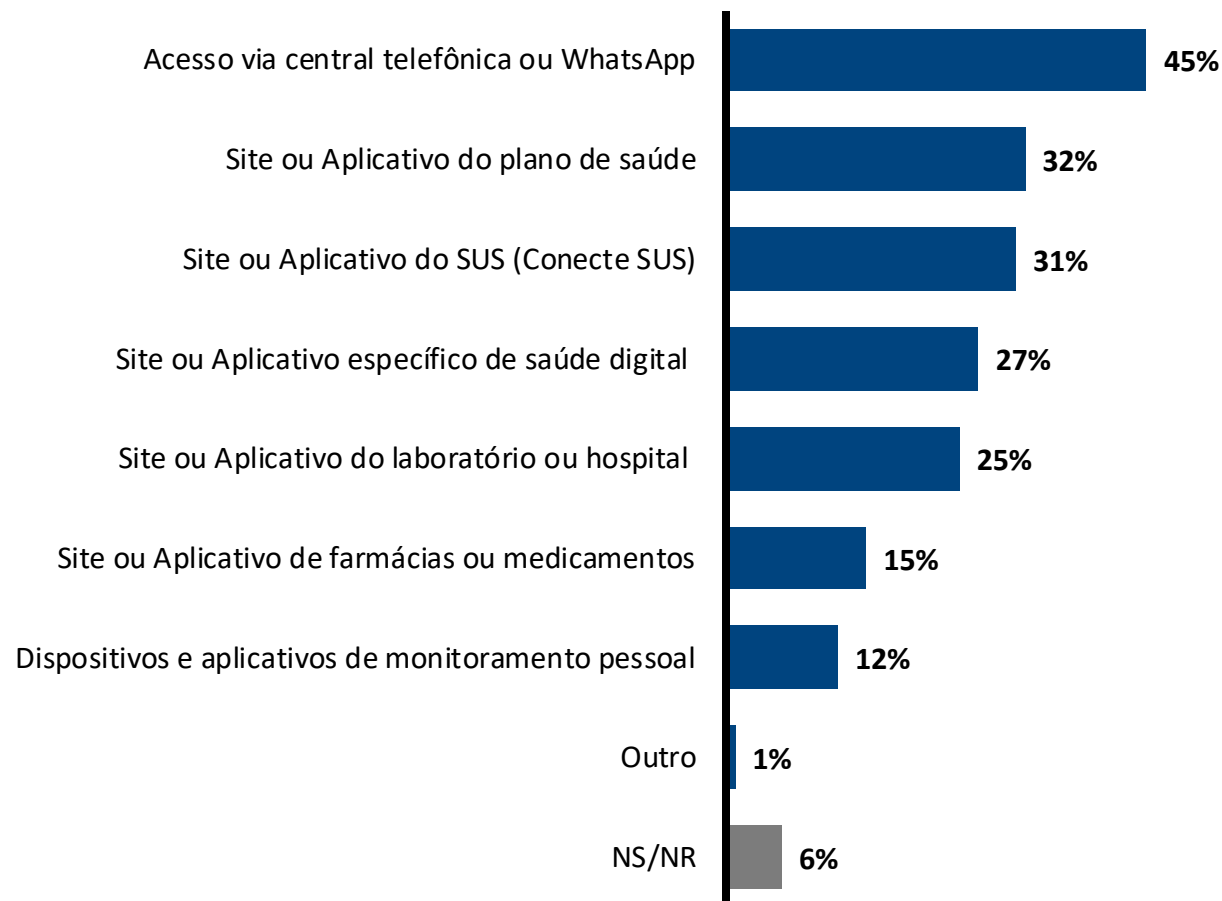
2,1

é a média de
número de serviços
que as pessoas
utilizam hoje

Qual ou quais serviços de saúde digital você utiliza ou já utilizou? Por favor, informe todos que você já tiver utilizado. (ESPONTÂNEA E MÚLTIPLA)

CANAIS MAIS UTILIZADOS PARA ACESSAR OS SERVIÇOS DIGITAIS DE SAÚDE

apenas para quem utiliza
serviços de saúde digital



Como você costuma acessar serviços digitais de saúde? Por favor, informe todos que você costuma acessar. (ESPONTÂNEA E MÚLTIPLA)

CANAIS MAIS UTILIZADOS PARA ACESSAR OS SERVIÇOS DIGITAIS DE SAÚDE

por perfil

		Site ou Aplicativo do plano de saúde	Site ou Aplicativo específico de saúde digital	Site ou Aplicativo do SUS (Conecte SUS)	Site ou Aplicativo do laboratório ou hospital	Site ou Aplicativo de farmácias ou medicamentos	Dispositivos e aplicativos de monitoramento pessoal	Acesso via central telefônica ou WhatsApp	Outro	NS/NR
TOTAL		32%	27%	31%	25%	15%	12%	45%	1%	6%
Sexo	Feminino	31%	28%	34%	24%	16%	14%	39%	0%	7%
	Masculino	32%	26%	28%	27%	13%	10%	51%	2%	4%
Idade	16 a 24 anos	19%	24%	25%	20%	15%	2%	30%	0%	13%
	25 a 40 anos	36%	31%	38%	25%	13%	15%	45%	2%	4%
	41 a 59 anos	30%	24%	32%	32%	18%	10%	49%	1%	6%
	60 anos ou mais	41%	25%	17%	16%	12%	21%	51%	0%	4%
Escolaridade	Analfabeto / Sabe ler e escrever	44%	0%	9%	17%	8%	0%	26%	0%	13%
	Ensino Fundamental	19%	14%	34%	25%	23%	7%	45%	0%	10%
	Ensino Médio	28%	23%	37%	22%	13%	11%	40%	3%	3%
	Ensino Superior	40%	37%	25%	29%	13%	15%	48%	0%	6%

Como você costuma acessar serviços digitais de saúde? Por favor, informe todos que você costuma acessar. (ESPONTÂNEA E MÚLTIPLA)

CANAIS MAIS UTILIZADOS PARA ACESSAR OS SERVIÇOS DIGITAIS DE SAÚDE

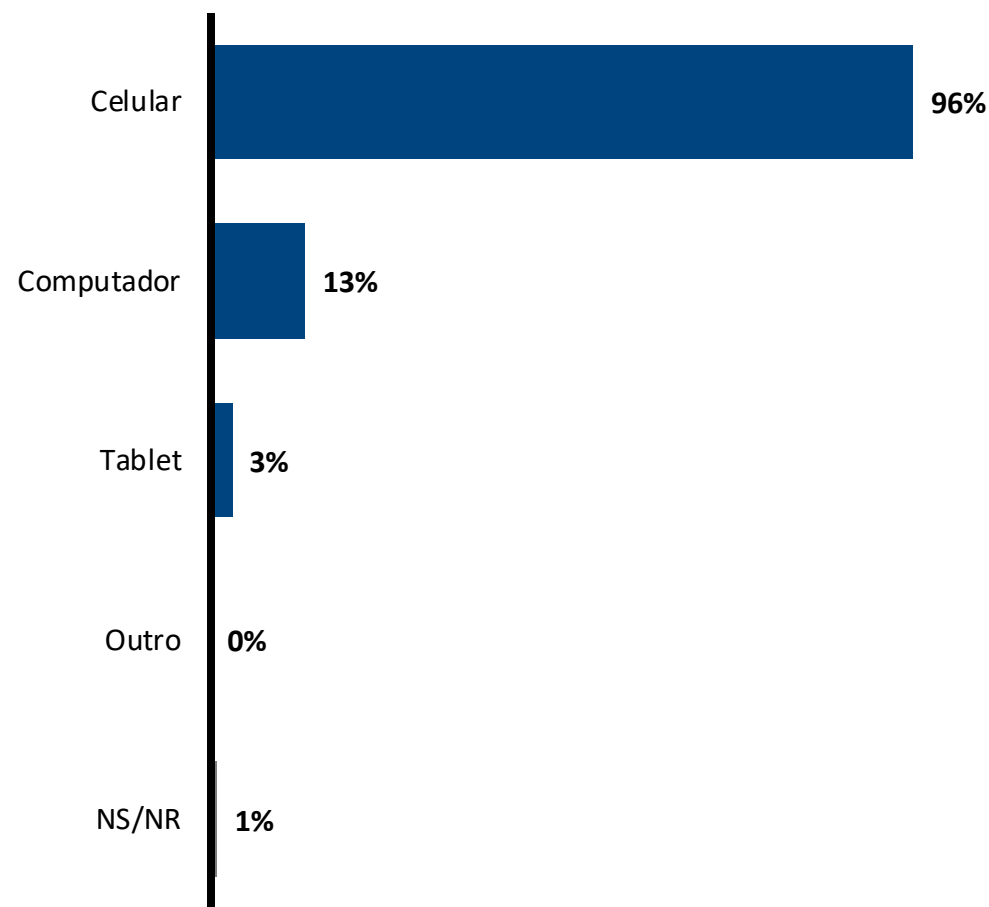
por perfil

		Site ou Aplicativo do plano de saúde	Site ou Aplicativo específico de saúde digital	Site ou Aplicativo do SUS (Conecte SUS)	Site ou Aplicativo do laboratório ou hospital	Site ou Aplicativo de farmácias ou medicamentos	Dispositivos e aplicativos de monitoramento pessoal	Acesso via central telefônica ou WhatsApp	Outro	NS/NR
TOTAL		32%	27%	31%	25%	15%	12%	45%	1%	6%
Renda Familiar	Até 1 S.M.	19%	21%	41%	18%	13%	11%	52%	0%	5%
	De 1 até 2 S.M.	26%	16%	30%	24%	17%	7%	37%	0%	9%
	De 2 até 5 S.M.	39%	27%	27%	24%	15%	10%	42%	2%	6%
	Mais de 5 S.M.	36%	40%	33%	34%	14%	18%	53%	0%	0%
PEA	PEA	32%	30%	32%	28%	16%	12%	44%	2%	6%
	Não PEA	31%	20%	30%	18%	12%	12%	47%	0%	5%
Região	Norte/Centro-Oeste	48%	45%	15%	28%	15%	21%	35%	0%	9%
	Nordeste	27%	22%	37%	26%	20%	17%	43%	2%	12%
	Sudeste	27%	24%	32%	19%	11%	7%	48%	1%	1%
	Sul	39%	27%	36%	39%	16%	11%	48%	0%	6%
Condição do município	Capital	38%	25%	37%	18%	11%	11%	48%	1%	3%
	Região Metropolitana	32%	24%	30%	35%	17%	10%	42%	0%	3%
	Interior	29%	29%	29%	26%	15%	13%	44%	1%	8%

Como você costuma acessar serviços digitais de saúde? Por favor, informe todos que você costuma acessar. (ESPONTÂNEA E MÚLTIPLA)

TIPO DE DISPOSITIVO QUE COSTUMA USAR PARA ACESSAR OS SERVIÇOS DIGITAIS DE SAÚDE

apenas para quem utiliza
serviços de saúde digital



Quando você utiliza serviços digitais de saúde, qual dispositivo costuma usar? (ESPONTÂNEA E MÚLTIPLA)

TIPO DE DISPOSITIVO QUE COSTUMA USAR PARA ACESSAR OS SERVIÇOS DIGITAIS DE SAÚDE

por perfil

		Celular	Computador	Tablet	Outro	NS/NR
TOTAL		96%	13%	3%	0%	1%
Sexo	Feminino	96%	10%	2%	0%	1%
	Masculino	95%	17%	4%	0%	2%
Idade	16 a 24 anos	100%	20%	9%	0%	0%
	25 a 40 anos	95%	17%	1%	0%	1%
	41 a 59 anos	96%	11%	3%	0%	0%
	60 anos ou mais	93%	1%	0%	0%	6%
Escolaridade	Analfabeto/ Sabe ler e escrever	87%	0%	0%	0%	13%
	Ensino Fundamental	93%	4%	0%	0%	4%
	Ensino Médio	96%	10%	3%	0%	1%
	Ensino Superior	97%	20%	4%	0%	0%

Quando você utiliza serviços digitais de saúde, qual dispositivo costuma usar? (ESPONTÂNEA E MÚLTIPLA)

TIPO DE DISPOSITIVO QUE COSTUMA USAR PARA ACESSAR OS SERVIÇOS DIGITAIS DE SAÚDE

por perfil

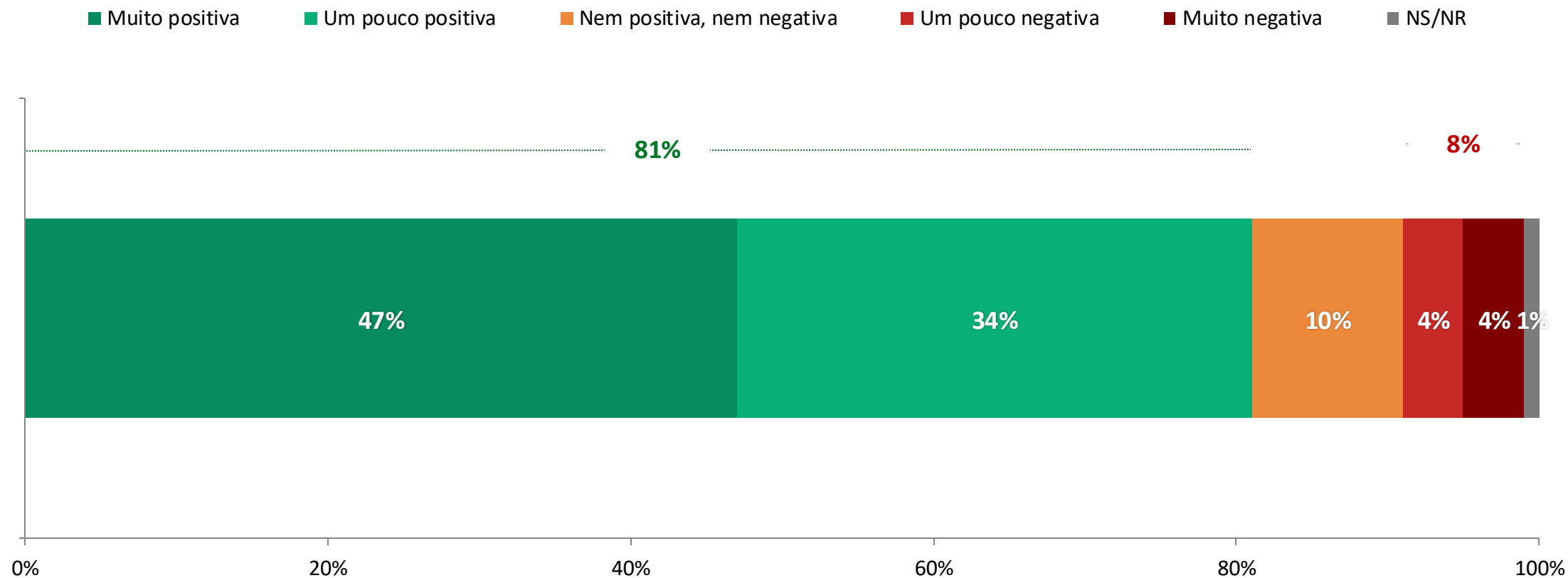
		Celular	Computador	Tablet	Outro	NS/NR
TOTAL		96%	13%	3%	0%	1%
Renda Familiar	Até 1 S.M.	96%	6%	0%	0%	0%
	De 1 até 2 S.M.	95%	9%	0%	0%	3%
	De 2 até 5 S.M.	93%	15%	4%	0%	1%
	Mais de 5 S.M.	98%	17%	5%	0%	0%
PEA	PEA	95%	16%	2%	0%	0%
	Não PEA	97%	6%	3%	0%	3%
Região	Norte/Centro-Oeste	93%	14%	3%	0%	3%
	Nordeste	96%	5%	0%	0%	1%
	Sudeste	96%	16%	4%	0%	1%
	Sul	96%	17%	4%	0%	0%
Condição do município	Capital	93%	16%	2%	0%	1%
	Região Metropolitana	97%	23%	2%	0%	2%
	Interior	97%	10%	3%	0%	1%

Quando você utiliza serviços digitais de saúde, qual dispositivo costuma usar? (ESPONTÂNEA E MÚLTIPLA)

EXPERIÊNCIA COM O SERVIÇO DE SAÚDE DIGITAL

Saúde Digital | 14

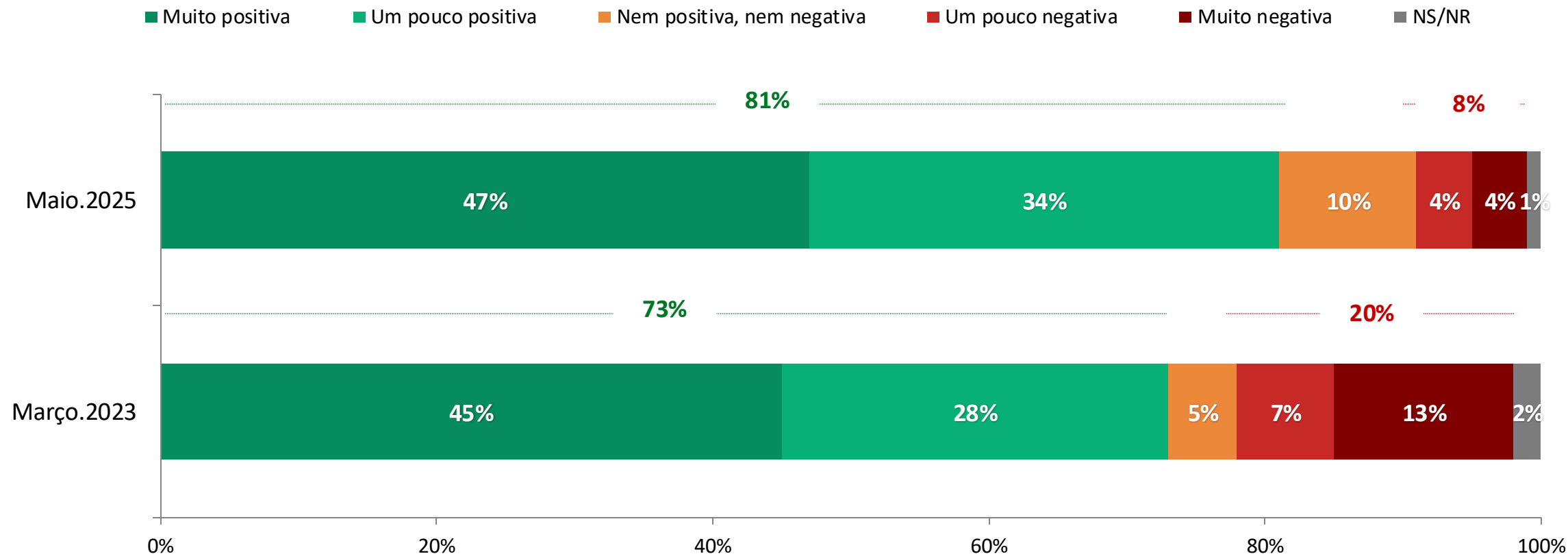
apenas para quem utiliza serviços de saúde digital



Em geral, como você avalia sua experiência com os serviços de saúde digital, você diria que possui uma experiência positiva ou negativa? (SE POSITIVA/NEGATIVA PERGUNTE) Muito ou pouco? (ESTIMULADA E ÚNICA)

EXPERIÊNCIA COM O SERVIÇO DE SAÚDE DIGITAL

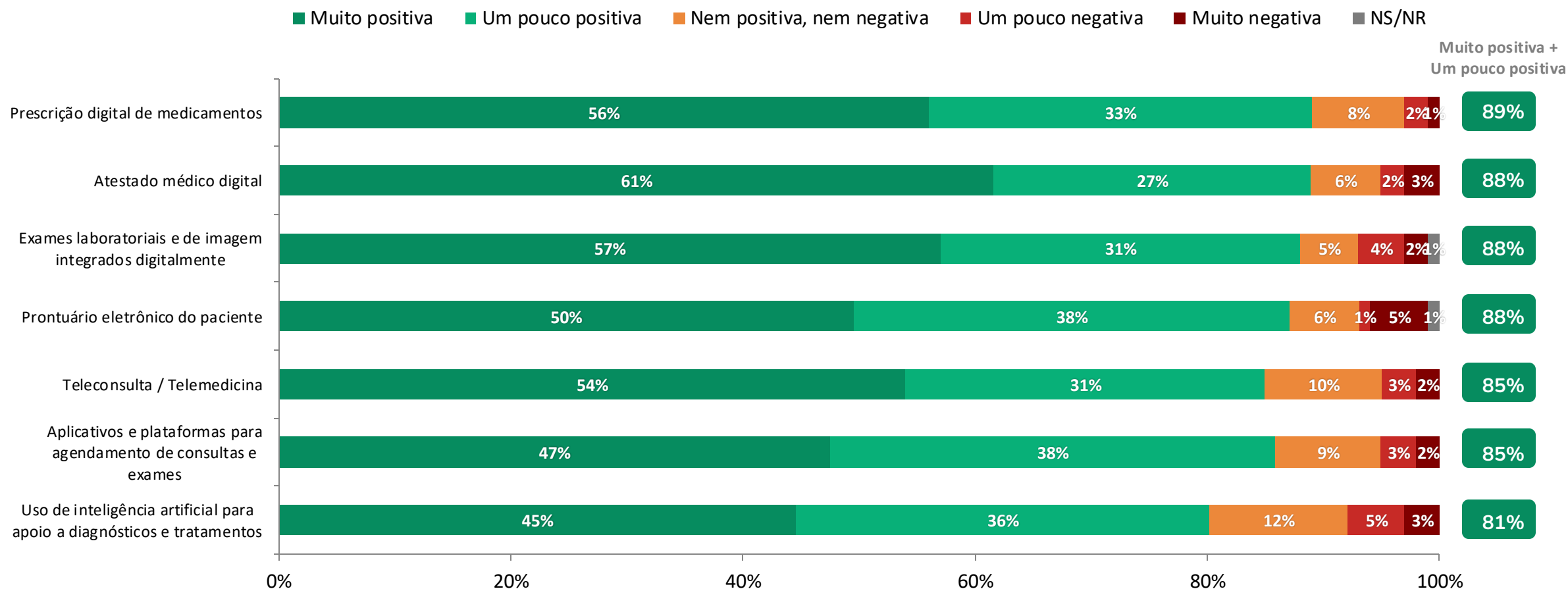
apenas para quem utiliza serviços de saúde digital; série histórica



*Em 2023, a pergunta utilizou o termo "telemedicina" ao invés de "saúde digital".

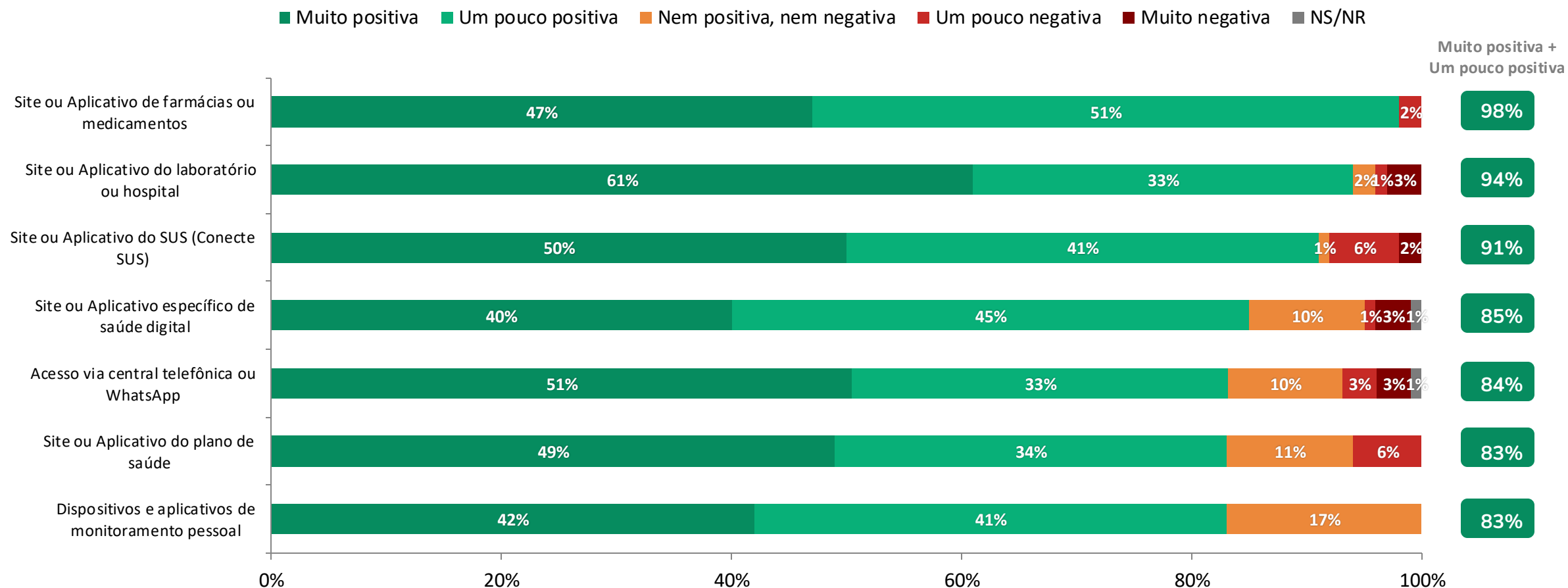
Em geral, como você avalia sua experiência com os serviços de saúde digital, você diria que possui uma experiência positiva ou negativa? (SE POSITIVA/NEGATIVA PERGUNTE) Muito ou pouco? (ESTIMULADA E ÚNICA)

SERVIÇOS DE SAÚDE DIGITAL UTILIZADOS vs. EXPERIÊNCIA COM O SERVIÇO DE SAÚDE DIGITAL



Qual ou quais serviços de saúde digital você utiliza ou já utilizou? Por favor, informe todos que você já tiver utilizado. (ESPONTÂNEA E MÚLTIPLA) / Em geral, como você avalia sua experiência com os serviços de saúde digital, você diria que possui uma experiência positiva ou negativa? (SE POSITIVA/NEGATIVA PERGUNTE) Muito ou pouco? (ESTIMULADA E ÚNICA)

CANAIS MAIS UTILIZADOS PARA ACESSAR OS SERVIÇOS DIGITAIS DE SAÚDE vs. EXPERIÊNCIA COM O SERVIÇO DE SAÚDE DIGITAL



Como você costuma acessar serviços digitais de saúde? Por favor, informe todos que você costuma acessar. (ESPONTÂNEA E MÚLTIPLA) / Em geral, como você avalia sua experiência com os serviços de saúde digital, você diria que possui uma experiência positiva ou negativa? (SE POSITIVA/NEGATIVA PERGUNTE) Muito ou pouco? (ESTIMULADA E ÚNICA)

EXPERIÊNCIA COM O SERVIÇO DE SAÚDE DIGITAL

por perfil

		Muito positiva	Um pouco positiva	Nem positiva, nem negativa	Um pouco negativa	Muito negativa	NS/NR
TOTAL		47%	34%	10%	4%	4%	1%
Sexo	Feminino	45%	34%	11%	4%	5%	1%
	Masculino	49%	35%	10%	3%	2%	0%
Idade	16 a 24 anos	59%	25%	5%	2%	7%	3%
	25 a 40 anos	48%	36%	8%	5%	2%	0%
	41 a 59 anos	48%	37%	6%	3%	7%	0%
	60 anos ou mais	27%	35%	34%	4%	0%	0%
Escolaridade	Analfabeto/ Sabe ler e escrever	0%	91%	0%	0%	9%	0%
	Ensino Fundamental	50%	32%	5%	9%	3%	1%
	Ensino Médio	43%	41%	7%	5%	3%	1%
	Ensino Superior	51%	28%	15%	0%	5%	0%

Em geral, como você avalia sua experiência com os serviços de saúde digital, você diria que possui uma experiência positiva ou negativa? (SE POSITIVA/NEGATIVA PERGUNTE) Muito ou pouco? (ESTIMULADA E ÚNICA)

EXPERIÊNCIA COM O SERVIÇO DE SAÚDE DIGITAL

por perfil

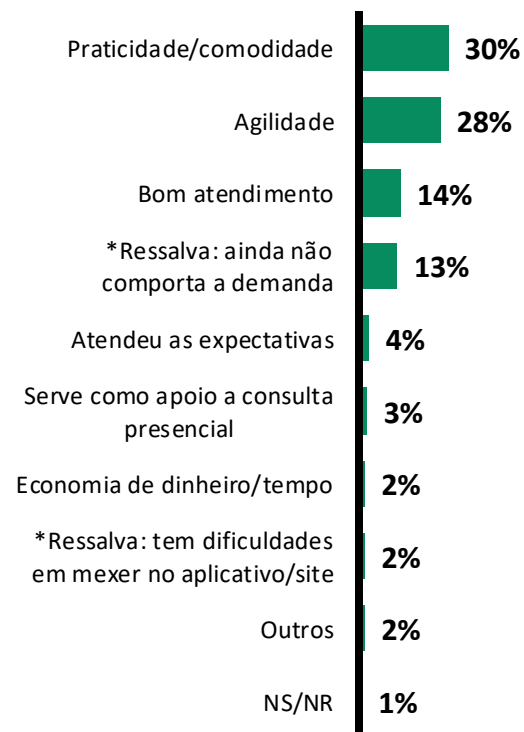
		Muito positiva	Um pouco positiva	Nem positiva, nem negativa	Um pouco negativa	Muito negativa	NS/NR
TOTAL		47%	34%	10%	4%	4%	1%
Renda Familiar	Até 1 S.M.	42%	32%	6%	7%	12%	1%
	De 1 até 2 S.M.	53%	34%	6%	5%	1%	1%
	De 2 até 5 S.M.	48%	35%	13%	3%	1%	0%
	Mais de 5 S.M.	44%	36%	16%	1%	3%	1%
PEA	PEA	51%	36%	7%	2%	3%	0%
	Não PEA	36%	28%	21%	8%	6%	1%
Região	Norte/Centro-Oeste	40%	35%	17%	2%	6%	1%
	Nordeste	44%	38%	6%	3%	8%	1%
	Sudeste	54%	28%	12%	4%	1%	0%
	Sul	39%	46%	5%	6%	2%	2%
Condição do município	Capital	44%	28%	21%	3%	3%	1%
	Região Metropolitana	51%	36%	6%	3%	4%	0%
	Interior	48%	37%	7%	4%	4%	1%

Em geral, como você avalia sua experiência com os serviços de saúde digital, você diria que possui uma experiência positiva ou negativa? (SE POSITIVA/NEGATIVA PERGUNTE) Muito ou pouco? (ESTIMULADA E ÚNICA)

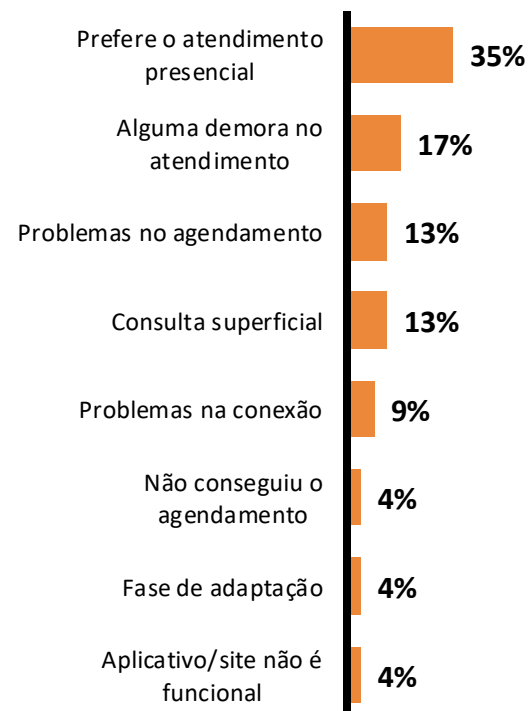
MOTIVO PARA AVALIAÇÃO DA EXPERIÊNCIA COM O SERVIÇO DE TELEMEDICINA

apenas para quem utiliza serviços de saúde digital

Um pouco/muito positiva
(81%)



Nem positiva, nem negativa
(10%)



Um pouco/Muito negativa
(8%)



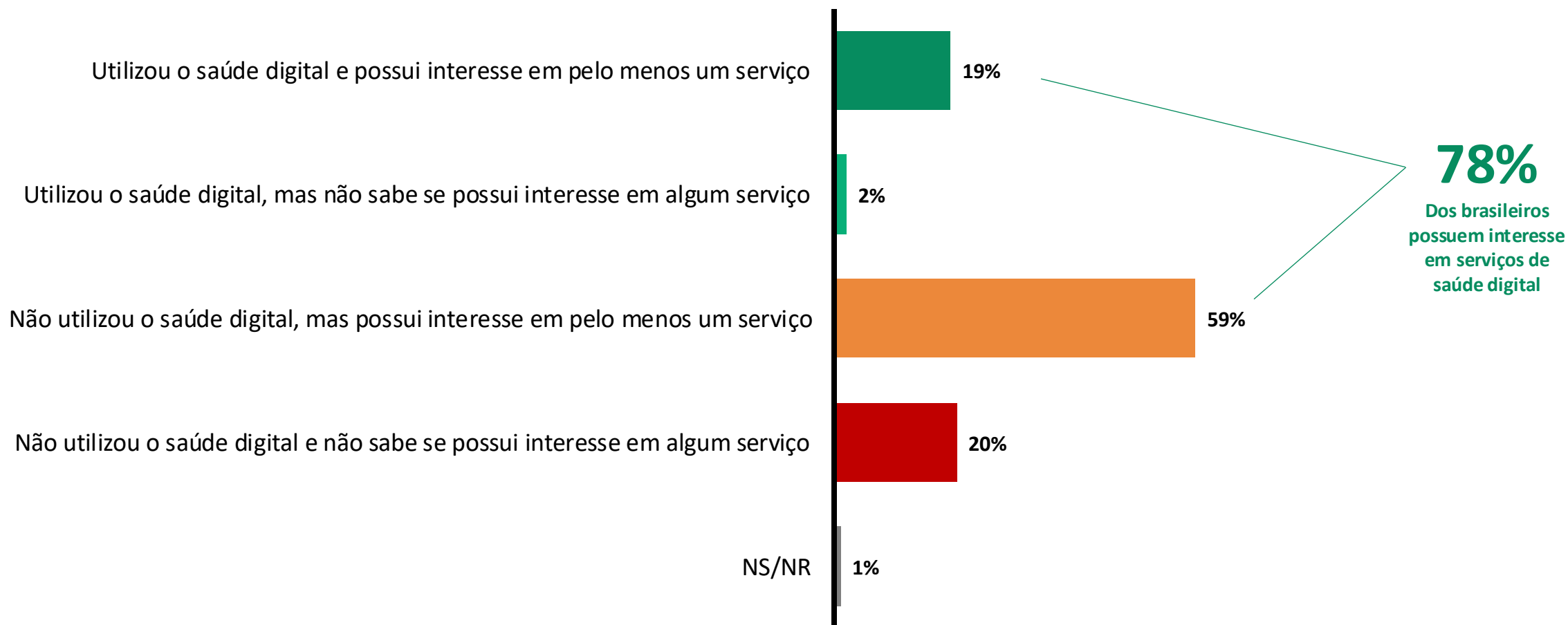
Qual o principal motivo para você avaliar sua experiência com os serviços de saúde digital como Muito/Pouco positiva, Nem positiva, nem negativa ou Um pouco/Muito negativa (ESPONTÂNEA E ÚNICA)

A decorative graphic on the left side of the slide, consisting of a solid orange circle at the top, connected by a thin orange line that curves around the left and bottom edges of a large, light-blue rounded rectangle.

*Utilização e interesse,
na **população total***

UTILIZAÇÃO DE SAÚDE DIGITAL vs. INTERESSE EM SERVIÇOS DE SAÚDE DIGITAL

na amostra total



Você utiliza ou já utilizou algum serviço de saúde digital? (ESTIMULADA E ÚNICA) / O quanto você diria que possui interesse no futuro em utilizar os seguintes serviços de saúde digital? Por favor, informe todos que você tiver interesse. (ESTIMULADA E MÚLTIPLA)

INTERESSE EM SERVIÇOS DE SAÚDE DIGITAL PARA UTILIZAR NO FUTURO

por perfil

		Teleconsulta / Telemedicina (consultas médicas realizadas online, acompanhamento remoto, análise de exames de imagem feita a distância)	Prontuário eletrônico do paciente (registro digital de informações sobre a saúde de um paciente)	Prescrição digital de medicamentos	Aplicativos e plataformas para agendamento de consultas e exames	Exames laboratoriais e de imagem integrados digitalmente	Uso de inteligência artificial para apoio a diagnósticos e tratamentos	Atestado médico digital	Outro	NS/NR
TOTAL		38%	36%	37%	48%	35%	24%	36%	5%	23%
Sexo	Feminino	37%	35%	35%	48%	34%	22%	34%	5%	24%
	Masculino	39%	38%	39%	48%	35%	26%	39%	5%	21%
Idade	16 a 24 anos	43%	40%	41%	50%	38%	27%	54%	3%	16%
	25 a 40 anos	44%	44%	47%	54%	41%	28%	47%	2%	16%
	41 a 59 anos	38%	34%	32%	48%	32%	23%	30%	5%	23%
	60 anos ou mais	24%	25%	25%	36%	25%	16%	14%	10%	39%
Escolaridade	Analfabeto/ Sabe ler e escrever	14%	14%	19%	27%	11%	10%	8%	11%	50%
	Ensino Fundamental	29%	30%	29%	37%	29%	23%	29%	7%	31%
	Ensino Médio	40%	37%	39%	50%	36%	24%	40%	3%	20%
	Ensino Superior	51%	49%	47%	62%	44%	28%	45%	3%	11%

O quanto você diria que possui interesse no futuro em utilizar os seguintes serviços de saúde digital? Por favor, informe todos que você tiver interesse.
(ESTIMULADA E MÚLTIPLA)

INTERESSE EM SERVIÇOS DE SAÚDE DIGITAL PARA UTILIZAR NO FUTURO

por perfil

		Teleconsulta / Telemedicina (consultas médicas realizadas online, acompanhamento remoto, análise de exames de imagem feita a distância)	Prontuário eletrônico do paciente (registro digital de informações sobre a saúde de um paciente)	Prescrição digital de medicamentos	Aplicativos e plataformas para agendamento de consultas e exames	Exames laboratoriais e de imagem integrados digitalmente	Uso de inteligência artificial para apoio a diagnósticos e tratamentos	Atestado médico digital	Outro	NS/NR
TOTAL		38%	36%	37%	48%	35%	24%	36%	5%	23%
Renda Familiar	Até 1 S.M.	34%	31%	29%	44%	31%	24%	32%	5%	27%
	De 1 até 2 S.M.	33%	32%	34%	42%	33%	21%	33%	6%	27%
	De 2 até 5 S.M.	44%	37%	42%	49%	37%	25%	42%	4%	16%
	Mais de 5 S.M.	47%	51%	47%	59%	42%	27%	42%	2%	16%
PEA	PEA	43%	41%	41%	51%	39%	27%	42%	3%	19%
	Não PEA	28%	28%	29%	42%	28%	18%	26%	8%	30%
Região	Norte/Centro-Oeste	29%	26%	36%	34%	23%	16%	34%	1%	29%
	Nordeste	34%	32%	30%	47%	32%	26%	36%	4%	25%
	Sudeste	42%	40%	37%	52%	39%	25%	35%	5%	21%
	Sul	43%	44%	50%	54%	40%	24%	43%	8%	15%
Condição do município	Capital	36%	31%	33%	45%	30%	19%	34%	6%	23%
	Região Metropolitana	40%	35%	36%	45%	35%	24%	36%	3%	25%
	Interior	38%	39%	39%	50%	37%	26%	37%	5%	22%

O quanto você diria que possui interesse no futuro em utilizar os seguintes serviços de saúde digital? Por favor, informe todos que você tiver interesse.
(ESTIMULADA E MÚLTIPLA)




Percepção e barreiras sobre saúde digital

PREFERÊNCIA ENTRE ATENDIMENTO PRESENCIAL E VIRTUAL NA SAÚDE

por perfil

		Para consultas e exames médicos ainda prefiro atendimentos presenciais	Eu faço/faria consultas e exames médicos virtuais para ser atendido mais rapidamente	Eu prefiro realizar consultas e exames médicos virtualmente	NS/NR
TOTAL		74%	17%	5%	3%
Sexo	Feminino	78%	15%	5%	3%
	Masculino	70%	20%	6%	4%
Idade	16 a 24 anos	61%	25%	10%	4%
	25 a 40 anos	71%	21%	6%	3%
	41 a 59 anos	79%	14%	5%	3%
	60 anos ou mais	83%	10%	2%	5%
Escolaridade	Analfabeto/ Sabe ler e escrever	76%	10%	3%	11%
	Ensino Fundamental	75%	15%	5%	5%
	Ensino Médio	75%	16%	6%	3%
	Ensino Superior	71%	23%	5%	1%

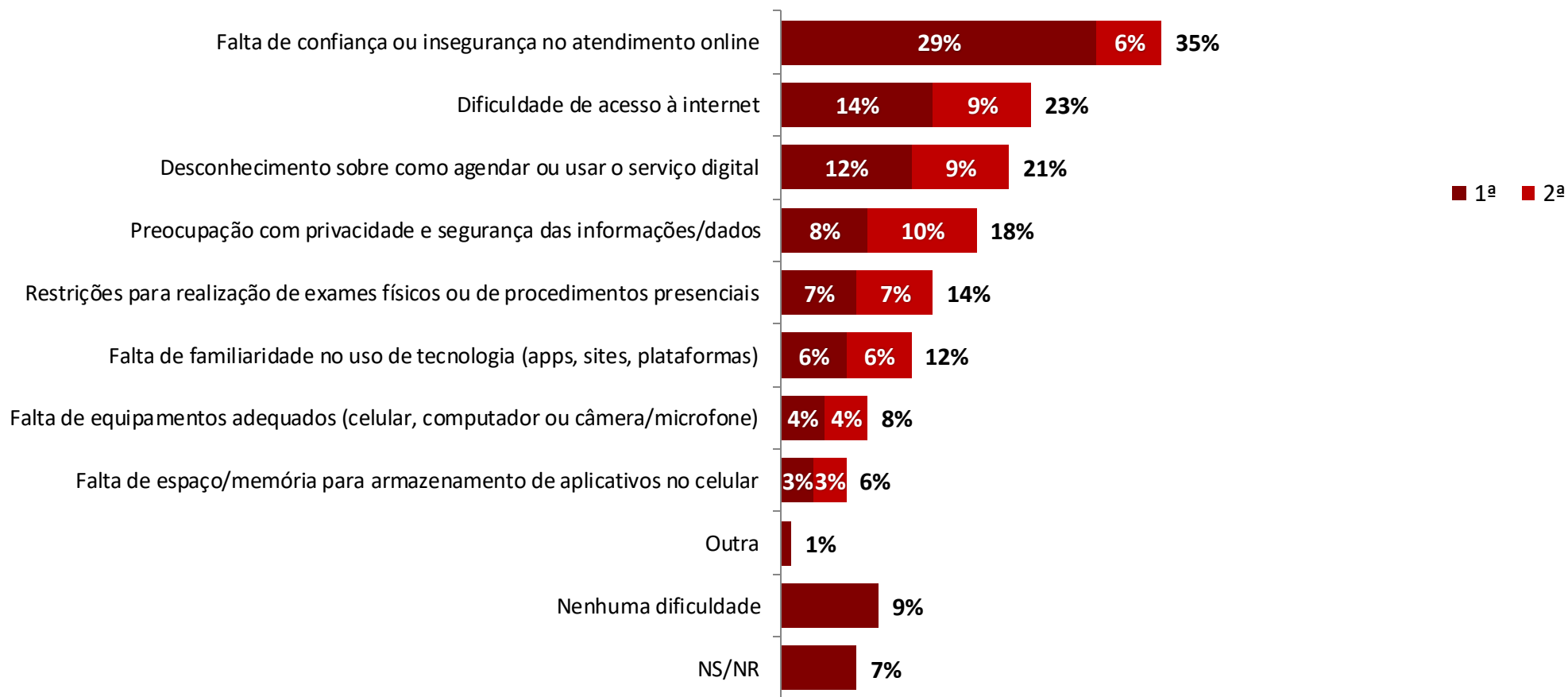
Ainda sobre saúde digital, irei ler três frases e gostaria de saber com qual delas você concorda mais: (ESTIMULADA E ÚNICA)



A **falta de confiança** ou a sensação de insegurança no atendimento online é a principal **barreira ao uso da saúde digital**. A dificuldade de acesso à internet também se destaca, especialmente entre os mais velhos, com menor escolaridade e renda.

PRINCIPAL DIFICULDADE PARA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE DIGITAL

na amostra total



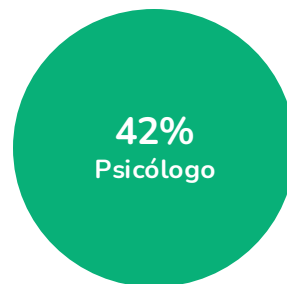
Na sua opinião, qual a principal dificuldade para utilização dos serviços de saúde digital? E em segundo lugar? (ESTIMULADA E HIERARQUIZADA – ATÉ 2)

ALTO INTERESSE EM SAÚDE DIGITAL POR PERFIL DE PROFISSIONAL

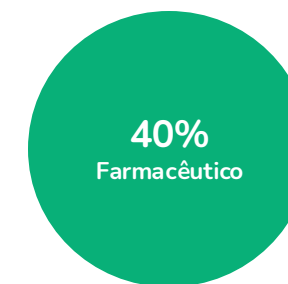
por perfil



Ensino superior: **60%**
25 a 40 anos: **54%**
16 a 24 anos: **52%**
Mais de 5 S.M.: **52%**
De 2 até 5 S.M.: **49%**



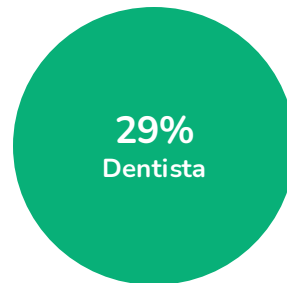
Ensino superior: **57%**
16 a 24 anos: **52%**
25 a 40 anos: **51%**
De 2 até 5 S.M.: **49%**
Mais de 5 S.M.: **49%**
Mulheres **45%**



25 a 40 anos: **50%**
16 a 24 anos: **49%**
De 2 até 5 S.M.: **45%**
Ensino médio: **44%**
Homens **43%**
Ensino superior: **43%**



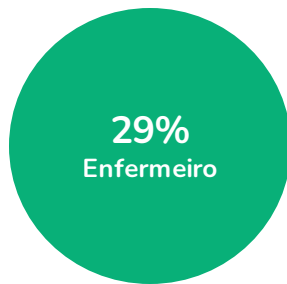
16 a 24 anos: **50%**
De 2 até 5 S.M.: **47%**
Homens **44%**
Ensino superior: **43%**



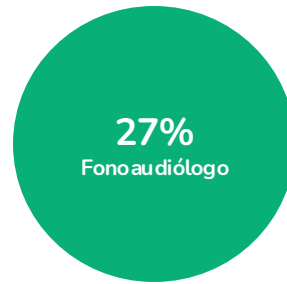
Até 1 S.M.: **39%**
16 a 24 anos: **34%**
Ensino fundamental: **34%**
25 a 40 anos: **33%**
Homens **32%**
Ensino médio: **32%**



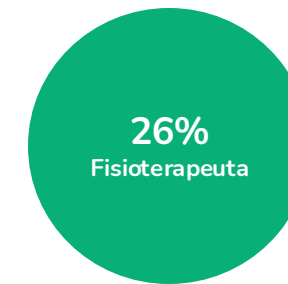
Ensino superior: **37%**
16 a 24 anos: **36%**
25 a 40 anos: **36%**
Mais de 5 S.M.: **36%**



25 a 40 anos: **36%**
Até 1 S.M.: **33%**
Ensino médio: **31%**



25 a 40 anos: **35%**
Ensino superior: **34%**
Mais de 5 S.M.: **32%**
De 2 até 5 S.M.: **31%**
Homens: **29%**



25 a 40 anos: **29%**
Até 1 S.M.: **29%**
Homens **27%**

Independentemente de já ter utilizado ou não, o quanto você diria que possui interesse em utilizar os serviços de saúde pelos seguintes profissionais através do atendimento à distância. Você diria que possui muito interesse, interesse, mais ou menos interesse, pouco interesse ou nenhum interesse? (ESTIMULADA E ÚNICA POR LINHA)



Perfil

Perfil da amostra

		% na amostra
Sexo	Feminino	52%
	Masculino	48%
Idade	16 a 24 anos	16%
	25 a 40 anos	33%
	41 a 59 anos	30%
	60 anos ou mais	21%
Escolaridade	Analfabeto/Sabe ler e escrever	4%
	Ensino Fundamental	31%
	Ensino Médio	41%
	Ensino Superior	24%

		% na amostra
Renda Familiar	Até 1 S.M.	25%
	De 1 até 2 S.M.	20%
	De 2 até 5 S.M.	34%
	Mais de 5 SM	21%
PEA	PEA	64%
	Não PEA	36%
Região	Norte/Centro-Oeste	16%
	Nordeste	26%
	Sudeste	43%
	Sul	14%



SESI Serviço
Social
da Indústria

Obrigad_!

nexus.
PESQUISA E INTELIGÊNCIA DE DADOS