

## EM FOCO

INFORMATIVO ELETRÔNICO | ANO 2 NÚMERO 14

São Paulo, 2 de maio de 2011

## Pesquisa IESS/Datafolha aponta que o plano de saúde é uma necessidade e desejo do brasileiro

**Pesquisa do IESS/Datafolha aponta que 80% dos beneficiários de plano de saúde estão satisfeitos ou muito satisfeitos com seus planos e 67% dos não beneficiários desejam ter um plano**

O Instituto de Estudos de Saúde Suplementar (IESS) encomendou uma pesquisa ao Instituto Datafolha para avaliar o grau de satisfação dos usuários de planos de saúde. Esta pesquisa também avalia o comportamento e a utilização de serviços de saúde de pessoas com planos de saúde e sem planos de saúde. A pesquisa foi realizada nas regiões metropolitanas de São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Salvador, Recife, Porto Alegre, Brasília e Manaus. Foram entrevistadas 1.626 pessoas com plano de saúde e 1.627 sem plano de saúde, entre os dias de 24 de janeiro e 04 de fevereiro de 2011.

### O Grau de satisfação dos beneficiários de planos de saúde

Entre os entrevistados que possuem planos de saúde, 80% estão muito satisfeitos ou satisfeitos com o seu plano. A satisfação quanto aos serviços médicos utilizados nos últimos 12 meses também foi positiva.

O atendimento dado durante a realização de exames foi bem avaliado por 94% dos beneficiários entrevistados; as internações foram bem avaliadas por 91%; as consultas por 89%. A satisfação com a agilidade em marcar consulta foi de 80% (muito satisfeito e satisfeito).



A satisfação geral em patamares elevados pode explicar o tempo médio de permanência dos beneficiários em seus planos de saúde. Os resultados da pesquisa mostram que o tempo médio de permanência em algum plano de saúde (independente da operadora) é de 13 anos, sendo que o tempo médio no plano de saúde atual (da operadora contratada atualmente) é de 7 anos.

A maioria dos entrevistados tem plano de saúde oferecido pelo empregador (60%), o qual, em metade dos casos, paga integralmente a mensalidade do plano de saúde de seus empregados.

A pesquisa também revela que, do total de beneficiários entrevistados, 95% tiveram todas as solicitações de serviços de saúde atendidas pelo seu plano de saúde.

### **Plano de saúde é desejado pelas pessoas que não o possuem**

Foram entrevistadas 1.627 pessoas que não possuíam plano de saúde. Destes, 80% relataram que ter plano de saúde é muito importante ou importante.



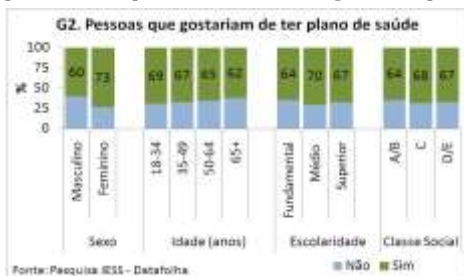
A pesquisa aponta que, entre 12 bens de consumo e serviços listados, os planos de saúde são o segundo bem mais desejado, atrás apenas da casa própria. Ter um plano de saúde é mais desejado do que ter carro, seguro de vida, seguro residencial, eletrodomésticos novos e computador, por exemplo.

De acordo com os entrevistados, as três principais razões para ter um plano de saúde são: 43% por achar que a saúde pública é precária e não querer depender desse serviço; 38% pela qualidade de atendimento dos planos de saúde; e 22% por segurança, pois o plano de saúde dá tranquilidade em caso de doença.

Conclui-se que, entre aqueles que já tiveram planos de saúde, muitos gostariam de voltar a ter. Entre aqueles que nunca tiveram, muitos desejam ter. O principal motivo para as pessoas não terem plano de saúde é o fato da incompatibilidade com a renda: 88% relataram não

possuir plano de saúde pelo fato do preço ser elevado para o seu nível de renda.

## Jovens, com baixa escolaridade e da Classe "C" é perfil do público que mais deseja ter plano de saúde



A pesquisa mostrou que o plano de saúde é um dos bens mais desejados pelos brasileiros residentes nas oito regiões metropolitanas pesquisadas. Entre aqueles que não possuem planos de saúde, 67% relataram desejar ter um plano.

Entre as mulheres entrevistadas 73% desejam ter plano de saúde, já para os homens este percentual é de 60%. Entre os jovens (18 a 34 anos), 69% desejam ter plano, enquanto entre os mais idosos (65 anos ou mais), 62% querem possuir este serviço. O desejo por ter plano é maior entre os entrevistados com menor nível de escolaridade e pertencentes às classes C e D/E.

## Considerações

Plano de saúde é um dos principais desejos da população, principalmente entre os jovens e indivíduos de baixa renda. Nos últimos anos, milhões de pessoas passaram das classes D/E para a classe C. Isso se deve principalmente à queda da taxa de desemprego, que atingiu o patamar de 5,3% em dezembro de 2010, o mais baixo nível desde o início da série histórica e ao aumento da renda média da população que cresceu 6,8% no ano de 2010, sendo que no trabalho formal o crescimento foi 9,8%. Conforme o emprego e a renda aumentam, a população passa a adquirir os bens de necessidades mais básicos e buscam os bens mais desejados. Em 2010 o número de beneficiários de planos de saúde aumentou em 3,6 milhões em todo o país.

Atualmente, somente 23,9% da população é coberta por plano de saúde. Este número poderia aumentar caso houvesse incentivos, principalmente fiscais, para a contratação de planos de saúde pelas pessoas e pelas empresas, como existe em outros países, como nos Estados Unidos, Austrália e Alemanha. Além disso, com o aumento de beneficiários de planos de saúde ocorreria a diminuição da demanda no sistema público de saúde.

*Documento de Suporte: Pesquisa de avaliação de planos de saúde IESS - Datafolha, em:  
<http://iess.org.br/PesquisaDatafolhaIESS.pdf>.*

## O IESS

Entidade sem fins lucrativos, apoiada por operadoras de planos de saúde, com o objetivo de promover e realizar estudos sobre saúde suplementar

### Atuação

O IESS focaliza sua atuação na defesa de aspectos conceituais e técnicos que deverão servir de embasamento teórico para a implementação de políticas e para a introdução de melhores práticas. Assim, preparando o Brasil para enfrentar os desafios do financiamento à saúde, mas também aproveitando as imensas oportunidades e avanços no setor em benefício de todos que colaboram com a promoção da saúde e de todos os cidadãos.

### Visão

Tornar-se referência nacional em estudos da saúde suplementar pela excelência técnica, pela independência, pela produção de estatísticas, propostas de políticas, pela promoção de debates que levem à sustentabilidade das operadoras e contínua qualidade do atendimento aos beneficiários.

### Missão

Ser agente promotor da sustentabilidade da saúde suplementar pela produção de conhecimento do setor e melhoria da informação sobre a qual se tomam decisões.

### Valores

Integridade, qualidade, excelência, rigor científico, cidadania, ética.

**IESS - Instituto de Estudos de Saúde Suplementar | Rua Joaquim Floriano, 1052 - Conj. 42  
CEP: 04534-004 - Itaim Bibi - São Paulo - SP | Tel.: (11) 3706-9747**

**Contato: Luiz Augusto Carneiro - Superintendente Executivo | [lacarneiro@iess.org.br](mailto:lacarneiro@iess.org.br)**

[www.iess.org.br](http://www.iess.org.br)