

Instituto de Estudos de Saúde Suplementar (IESS) Pesquisa Quantitativa – Beneficiários e Não beneficiários

Abril de 2021



Parte I - Metodologia

Pesquisa Beneficiário e Não Beneficiário planos de saúde e odontológicos

INFORMAÇÕES TÉCNICAS



OBJETIVOS

Verificar, junto à população adulta brasileira, a posse de Planos de Saúde e/ou Odontológico, o grau de satisfação com os serviços utilizados e os cuidados com a saúde.



PÚBLICO ALVO

População, com 20 anos ou mais, beneficiários ou não de Planos de Saúde e/ou Odontológico, residentes em várias capitais e regiões metropolitanas..



METODOLOGIA/ DATA DE CAMPO

Pesquisa Quantitativa (Survey) realizadas face a face em pontos de fluxos, realizadas no período de 15 a 26 de abril de 2021



AMOSTRA

Realizamos 3200 casos distribuídos nas regiões metropolitanas de São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Salvador, Recife, Porto Alegre, Manaus e Brasília.



Universo e amostra

Procedimento amostral:

- Por definição do cliente, trabalhamos as seguintes capitais e respectivas regiões metropolitanas: São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Salvador, Recife, Porto Alegre, Brasília e Manaus.
 - Os municípios foram agrupados em 6 estratos, criados em função do número de habitantes, e um estrato auto representativo que são as capitais, totalizando assim 7 estratos. Os 7 estratos criados são: até 10 mil habitantes, de 10 a 25 mil habitantes, de 25 a 50 mil habitantes, de 50 a 100 mil habitantes, de 100 a 200 mil habitantes, mais de 200 mil habitantes e capital.
 - A quantidade de entrevistas em cada estrato foi proporcional à população daquele estrato dentro das regiões metropolitanas em separado mantendo um mínimo de 15 entrevistas por estrato.
- A amostra considerou também o universo informado pelo IESS, que apresentava o número total de beneficiários de plano de saúde e de plano odontológico. Para responder a todos os itens de investigação propostos no questionário (beneficiários de plano de saúde, beneficiário de plano odontológico e não beneficiários), a amostra foi desenhada de forma a dar representatividade (número de casos suficientes para leitura) a todos os segmentos representados no universo.
- A pesquisa foi realizada em pontos de fluxo (áreas de grande circulação de pessoas) nas capitais e região metropolitanas definidas.
- Para efeito de comparação, comparamos os números gerais do universo, a amostra Vox Populi e a amostra descrita no relatório IBOPE Inteligência de 2019.



Distribuição amostral beneficiário (plano de saúde e/ou odontológico) e não beneficiários

Por capital e Região Metropolitana

	Beneficiário			Não beneficiário		
	Amostra	Obtido	Margem de erro	Amostra	Obtido	Margem de erro
São Paulo	200	200	6,93	200	200	6,93
Rio de Janeiro	200	201	6,91	200	199	6,95
Belo Horizonte	200	200	6,93	200	200	6,93
Porto Alegre	200	200	6,93	200	200	6,93
Brasília	200	200	6,93	200	200	6,93
Salvador	200	200	6,93	200	200	6,93
Recife	200	200	6,93	200	200	6,93
Manaus	200	200	6,93	200	200	6,93
Total	1600	1601	2,45	1600	1599	2,45



- **Margem de erro:** é o erro associado à precisão dos resultados, isto é, indica o intervalo em torno de um resultado amostral em que o resultado da população está contido.
- **Nível de confiança:** O intervalo de confiança é o grau com que se pode afirmar que determinado resultado encontrado em uma amostra, ou seja, representa o verdadeiro parâmetro populacional (Intervalo de 95% significa que, se fossem realizados 100 levantamentos simultâneos com a mesma metodologia, em 95 deles os resultados estariam dentro da margem de erro prevista)
- A resposta "outros", que pode ser encontrada no relatório, refere-se ao total de respostas que obtiveram índices muito baixos de citação e, que, portanto, não serão considerados para efeito de análise.
- Categorias que apresentam 0% significam que o percentual de respostas é inferior a 0,5% do total de respostas da tabela.
- Os dados cujas bases apresentam número insuficiente para análise estatística (menos de 30 casos) e deverão ser observados com cautela. → Amostras muito pequenas (Menos de 30 casos) comprometem a representatividade do segmento, além de gerarem margem de erro altas, prejudicando detecção de diferenças.



Parte II - Apresentação dos resultados



Considerações iniciais

Veremos ao longo deste relatório, que os beneficiários de plano de saúde avaliam muito positivamente o serviço de saúde suplementar: os índices de satisfação, a recomendação e a intenção de manterem o seu plano atual atingem os melhores resultados da série histórica (quatro anos de pesquisa).

- Os beneficiários de plano odontológico também demonstram grande satisfação com seu plano. Porém, sem apresentar o alto desempenho dos planos de saúde.

Para além dos problemas da saúde pública, o momento pelo qual o Brasil (e o mundo) atravessa com a pandemia de Covid-19, faz com que aqueles que possuem um plano de saúde suplementar reconheçam sua importância e a boa prestação de serviço, sem destaque para grandes problemas (mesmo considerando o atendimento durante a pandemia).

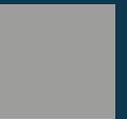
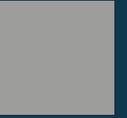
Os não beneficiários de planos de saúde/ odontológicos reconhecem a importância da saúde suplementar, sendo o principal impeditivo para adesão o valor / preço da mensalidade. Ou seja, não é por falta de desejo que não possuem um plano de saúde ou odontológico, mas sim, o fato de não terem condições financeiras de arcar com esta despesa no momento atual.

- Quem não é beneficiários de planos, desejam sê-lo. A saúde suplementar passa a sensação de segurança, pois em caso de emergência, pode-se recorrer ao atendimento médico ou odontológicos com maior rapidez e qualidade na prestação do serviço.

A seguir, apresentamos o resultado da pesquisa, apresentando antes de cada bloco de avaliação, um resumo dos principais resultados dos itens investigados.

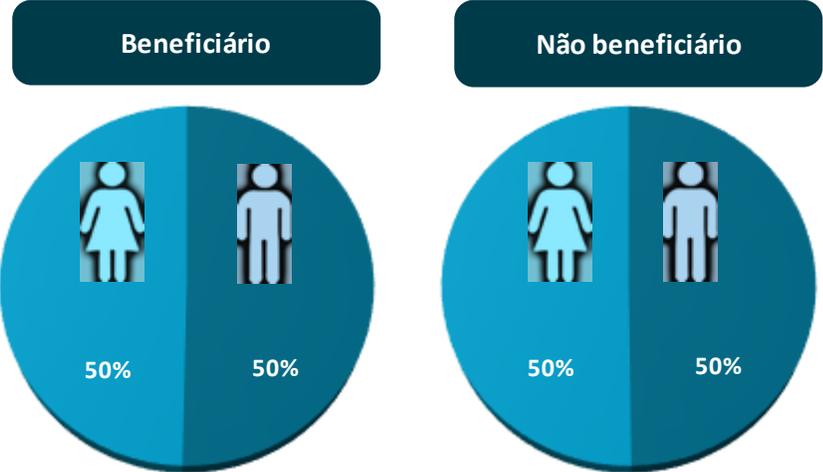


Perfil socioeconômico dos entrevistados



Perfil socioeconômico – beneficiários (planos médico e/ou odontológicos) e não beneficiários

Sexo



Faixa etária

	Beneficiário	Não beneficiário
Média	42,4	42,6
De 20 a 34 anos	38%	37%
De 35 a 49 anos	31%	28%
De 50 a 64 anos	22%	26%
65 anos ou mais	9%	9%

Nível de instrução

	Beneficiário	Não beneficiário
Ens. Fundamental	21%	41%
Ens. Médio	51%	47%
Superior	29%	12%

Renda familiar

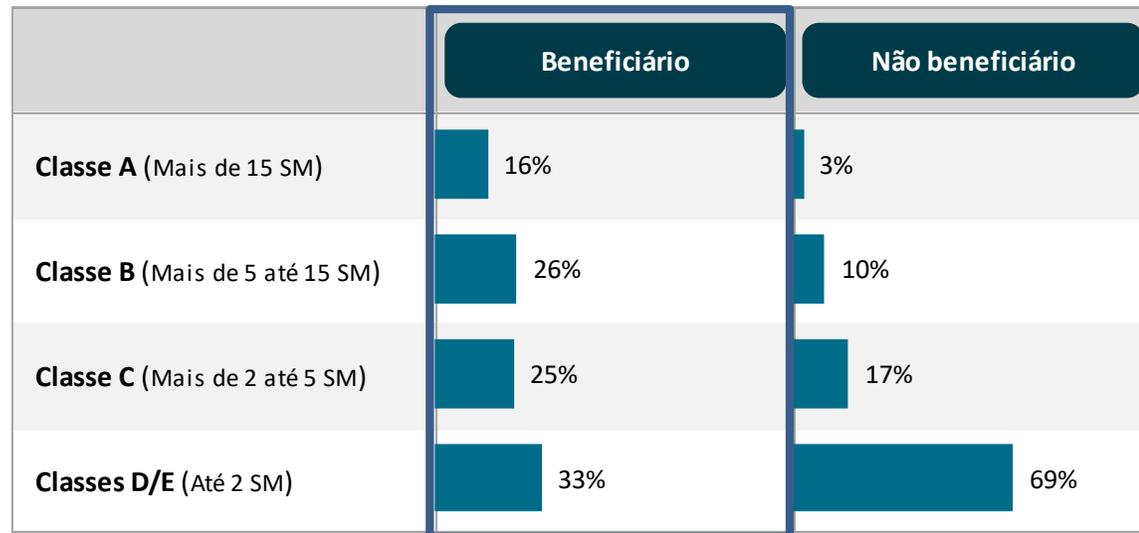
	Beneficiário	Não beneficiário
Até 2 SM	33%	69%
Mais de 2 a 5 SM	50%	28%
Mais de 5 SM	16%	3%

Base: 100% dos entrevistados: (beneficiários:1601 casos e não beneficiários 1.599 casos)

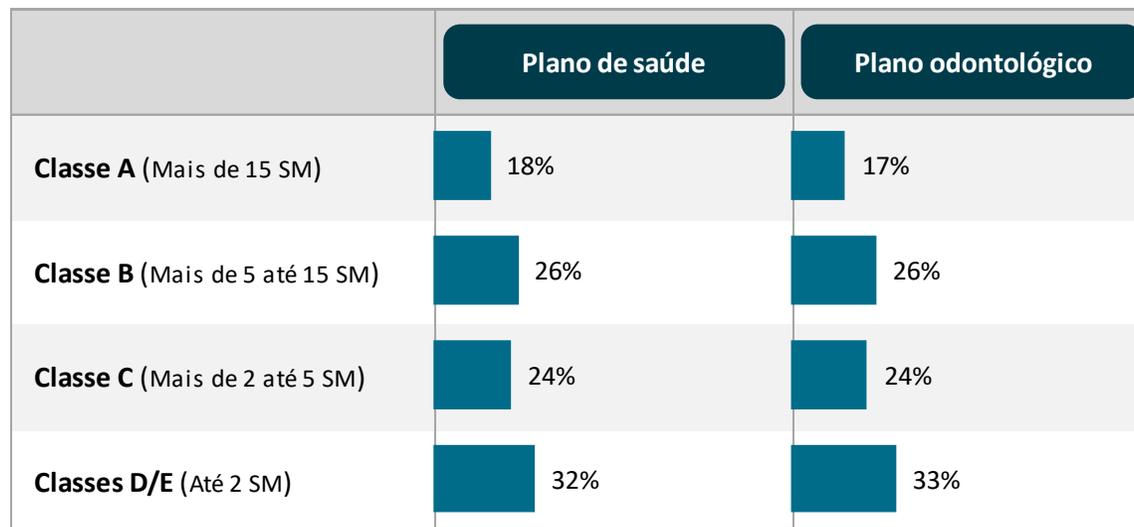


Classe social

(Por segmentação)



Entre os beneficiários, 42% dos entrevistados pertencem A/B. Enquanto os não beneficiários concentram-se nas classes D/E.



Como parcela significativa dos entrevistados tem ambos os planos, observa-se que não há variações significativas nos percentuais por tipo de plano.



População economicamente ativa (PEA) – beneficiários e não beneficiários

PEA

	2015		2017		2019		2021	
	Beneficiário	Não beneficiário						
PEA	77%	71%	75%	73%	77%	77%	79%	70%
Assalariado registrado	49%	30%	41%	24%	46%	28%	45%	17%
Autônomo regular	10%	13%	11%	13%	11%	13%	13%	22%
Trabalhador informal	1%	6%	2%	7%	2%	6%	6%	14%
Assalariado sem registro	4%	7%	3%	5%	3%	6%	4%	8%
Funcionário público	5%	2%	9%	1%	6%	2%	5%	1%
Desempregado (procurando emprego)	2%	11%	4%	18%	5%	17%	3%	5%
Empresário	3%	0%	2%	1%	2%	1%	2%	1%
Profissional liberal	2%	1%	2%	1%	2%	3%	1%	0%
Estagiário aprendiz	1%	1%	2%	1%	0%	2%	0%	0%

A metodologia utilizada para determinar a população economicamente ativa (PEA) ou não (Não PEA) está baseada na classificação de atividade.

Base: 100% dos entrevistados



População não economicamente ativa (Não PEA) – beneficiários e não beneficiários

Não PEA

	2015		2017		2019		2021	
	Beneficiário	Não beneficiário						
Não PEA	23%	29%	25%	27%	23%	23%	21%	30%
Aposentado	10%	10%	7%	8%	13%	8%	12%	12%
Dona de casa	8%	11%	8%	6%	3%	3%	6%	8%
Desempregado (não procura emprego)	1%	3%	1%	3%	1%	3%	3%	9%
Estudante	4%	5%	6%	8%	5%	7%	1%	2%

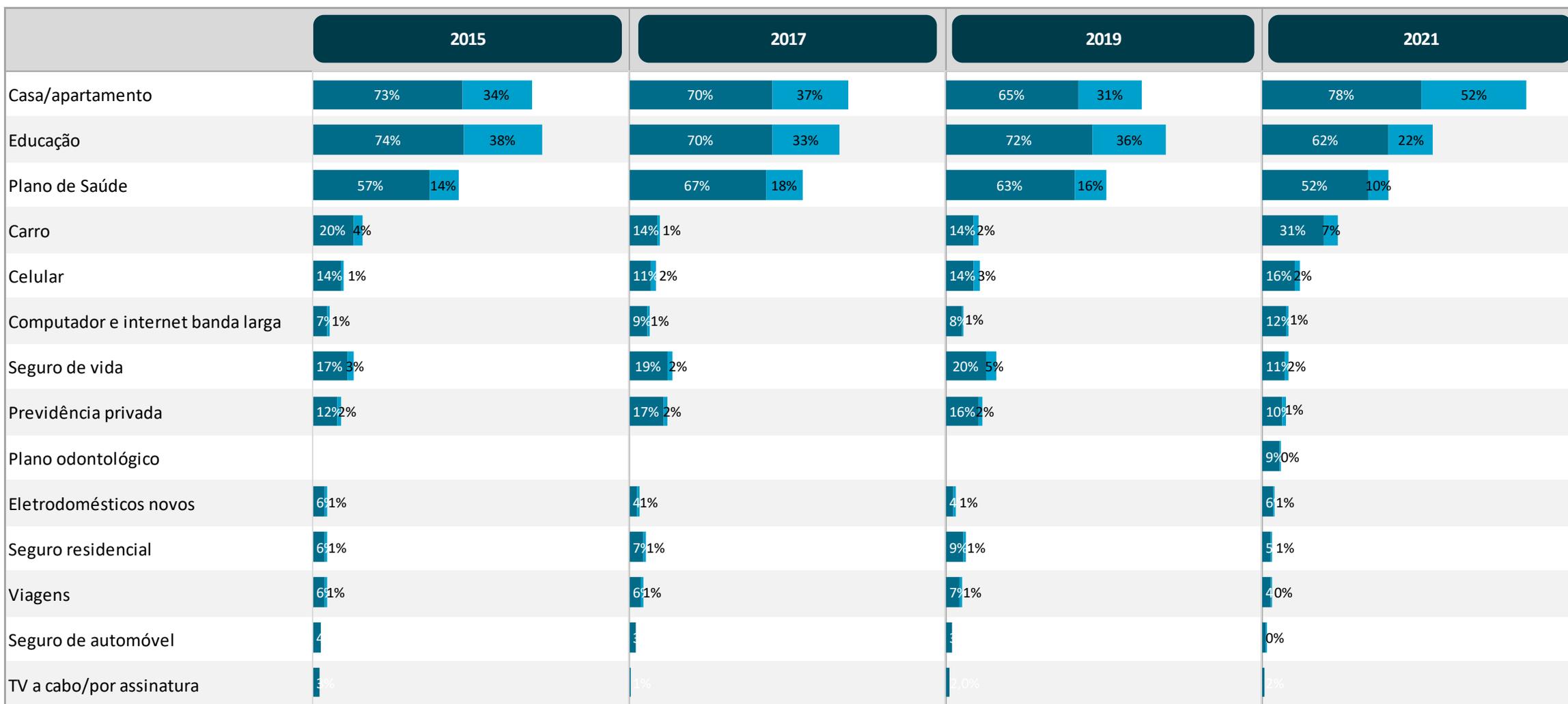
A metodologia utilizada para determinar a população economicamente ativa (PEA) ou não (Não PEA) está baseada na classificação de atividade.

Ranking de bens e serviços



Ranking de bens e serviços

(Por Beneficiários)



■ 1º + 2º + 3º lugares ■ 1º lugar

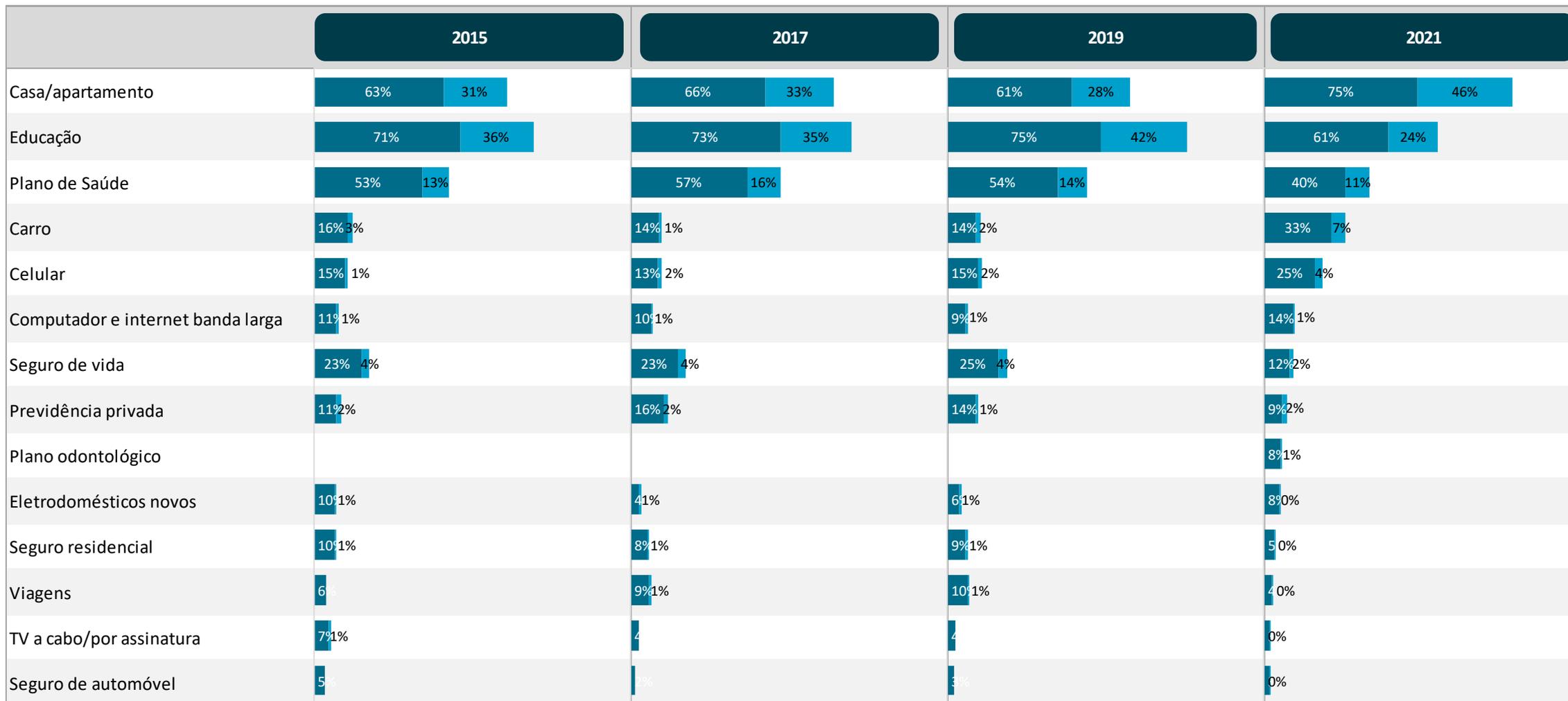
Base: 100% dos entrevistados: (1601 casos)

P. Pensando nos seguintes bens e serviços, gostaria que os colocasse em ordem de importância para você, do mais importante ao menos importante – do 1º lugar até o 14º lugar), os seguintes itens



Ranking de bens e serviços

(Por Não beneficiários)



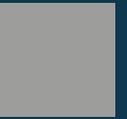
■ 1º + 2º + 3º lugares ■ 1º lugar

Base: 100% dos entrevistados: (1599 casos)

P. Pensando nos seguintes bens e serviços, gostaria que os colocasse em ordem de importância para você, do mais importante ao menos importante – do 1º lugar até o 14º lugar), os seguintes itens



BENEFICIÁRIOS DE PLANO DE SAÚDE



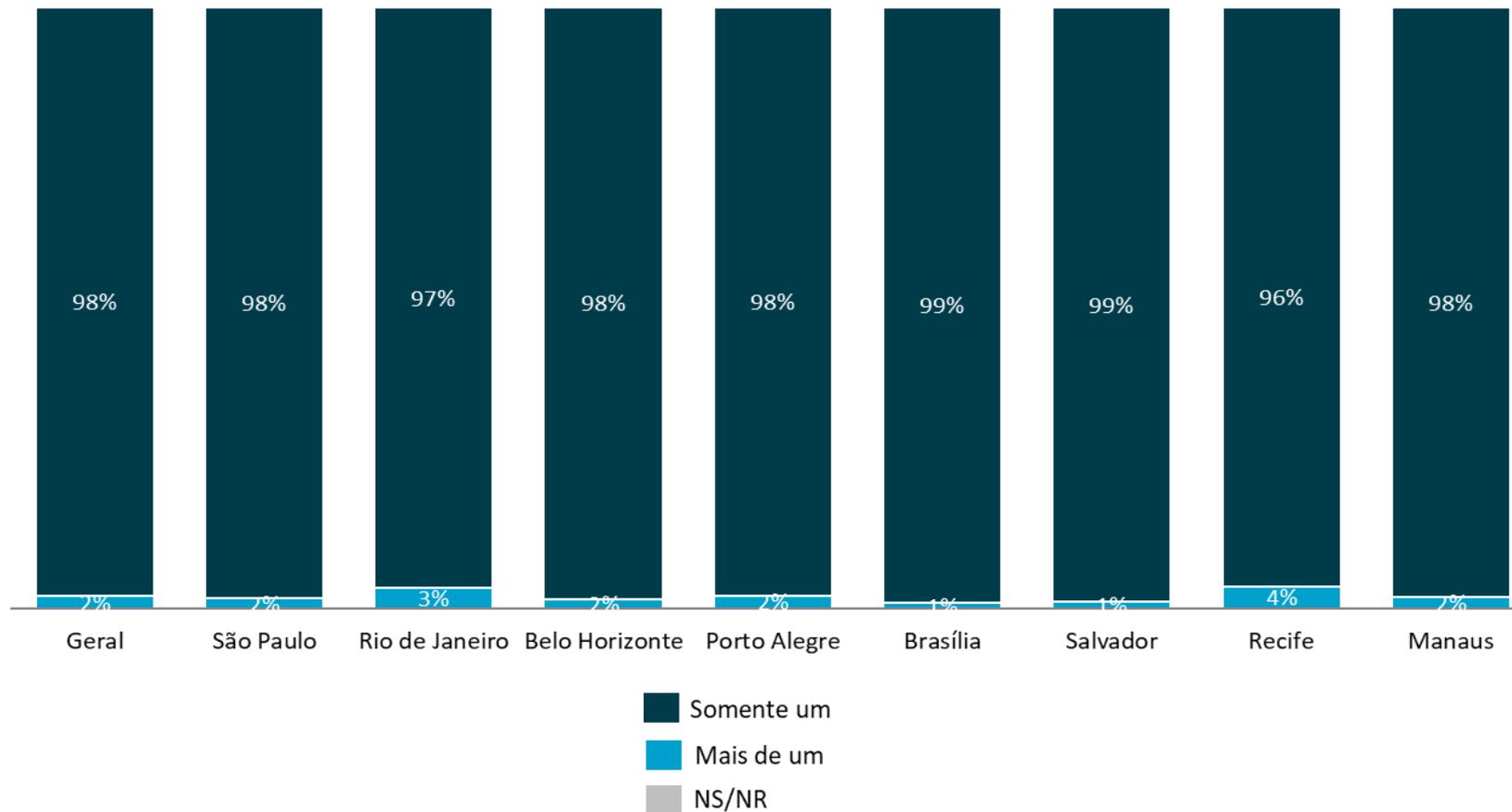
Beneficiários de plano de saúde

Veremos que, no geral, os beneficiários de plano de saúde se caracterizam por:

- possuir somente um plano de saúde (98%);
- 53% têm um plano corporativo ; 48% têm um plano de saúde particular (pago pelo entrevistado/familiar);
 - Entre os que têm plano corporativo, 47% afirmam ter um plano que é pago totalmente ou parcialmente pela empresa em que trabalham; minoria (6%) paga integralmente o seu plano de saúde.
 - Entre os que pagam o próprio plano, a maioria (+93%) tem uma contratação particular.
- 69% não paga nenhum valor adicional para fazer consultas ou exames; a parcela que paga algum valor corresponde a 31%;
- 77% dos entrevistados são os titulares do plano;
- Pouco mais da metade (57%) possui plano de saúde há mais de 10 anos (em média, 11 anos); o plano atual é mais recente (em média, 7 anos);
- as principais justificativas para se ter um plano de saúde são: a **segurança** (50%); não ter que **depender da saúde pública** (41%); ter **segurança/ conforto/ tranquilidade** (38%).



Quantidade de planos de saúde que possuem



Base: 100% dos beneficiários de plano de saúde

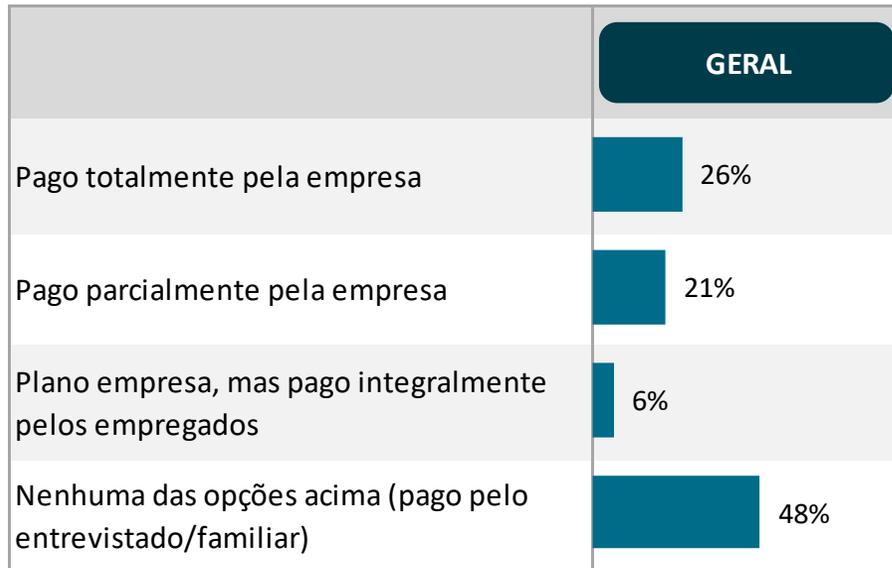
P. Você me disse que tem plano/seguro de saúde Você tem apenas um plano de saúde ou tem mais de um plano de saúde?



Pagamento do Plano de Saúde

(Resultado Geral)

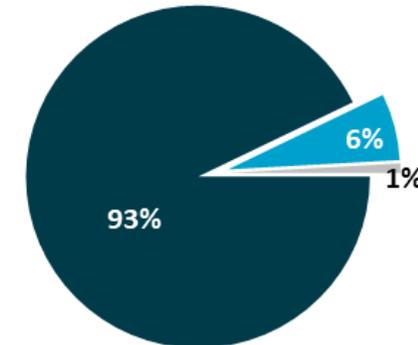
Forma de pagamento



Base: 100% dos beneficiários de plano de saúde

53% plano corporativo

Contratação particular ou por meio de entidade de classe?



- A contratação é particular
- É feita por meio de entidade de classe profissional
- NS/NR

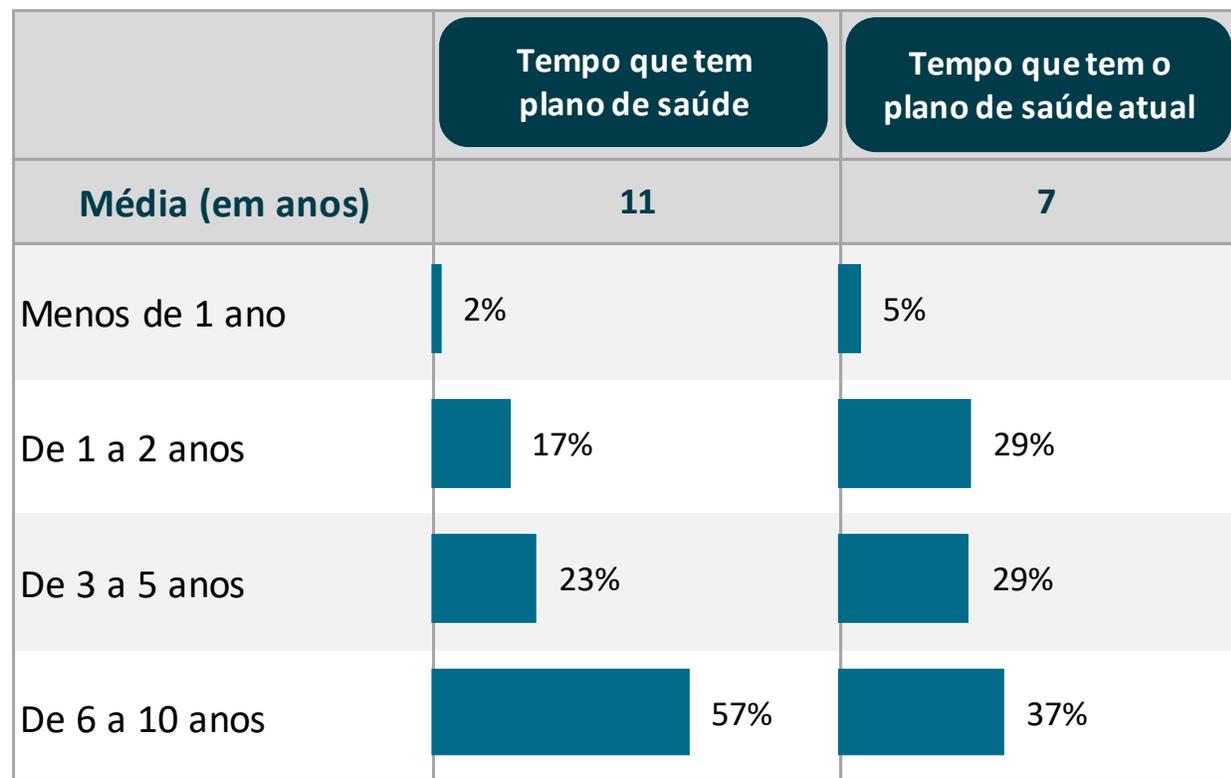
Base: 48% de beneficiários que pagam o plano



P. A mensalidade deste plano ou seguro saúde é paga totalmente ou parcialmente pela empresa onde você/ alguém da sua família trabalha?

P. O seu plano de saúde é de contratação particular, isto é, você ou alguém da sua família paga a mensalidade diretamente ao plano; ou você ou alguém da sua família paga a mensalidade por meio de uma entidade de classe profissional?

Tempo que possui plano de saúde



Base: 100% dos beneficiários de plano de saúde

P. Há quanto tempo você possui algum plano/seguro de saúde em sua vida?

P. E há quanto tempo você possui o plano/seguro de saúde atual?



Principais razões para ter um plano de saúde

(Resultado Comparativo – resposta estimulada e múltipla)

	2015	2017	2019	2021
Segurança e respaldo com relação à saúde	44%	41%	48%	50%
Não deseja depender da saúde pública	40%	42%	38%	41%
Segurança, conforto e tranquilidade				38%
Qualidade do atendimento	32%	33%	34%	23%
Para se consultar com maior rapidez				22%
Ter idade avançada				12%
Posse de plano empresarial	31%	33%	30%	12%
É apenas dependente	6%	8%	8%	5%
Outra				1%

Base: 100% dos beneficiários de plano de saúde

P. Dentre os itens que eu vou ler para as pessoas terem um seguro/plano de saúde, quais são as principais razões para que você tenha um plano de saúde? Mais alguma?



Serviços utilizados

Quanto aos principais serviços utilizados em seus planos de saúde, há uma alteração em relação ao estudo de 2019: consultas médicas apresentam uma queda de 15 pontos percentuais (de 86% para 71%), enquanto exames diagnósticos crescem 10 pontos percentuais (de 78% para 88%).

A satisfação com o plano de saúde alcança seu melhor índice positivo na série histórica (84%). Este crescimento é mais incidente nas regiões metropolitanas do Rio de Janeiro, Brasília e Salvador; mas também observa-se tendência de maior satisfação nas demais regiões (variação dentro da margem de erro). Porto Alegre apresenta pequena retração no índice, porém mantendo-se acima de 85% de satisfação.

- A satisfação também é mais incidente entre pessoas com mais de 65 anos, e aqueles de renda e escolaridade mais elevada.

No geral, as razões para estar satisfeito com o plano de saúde estão relacionadas principalmente ao atendimento da equipe técnica e a qualidade dos médicos.

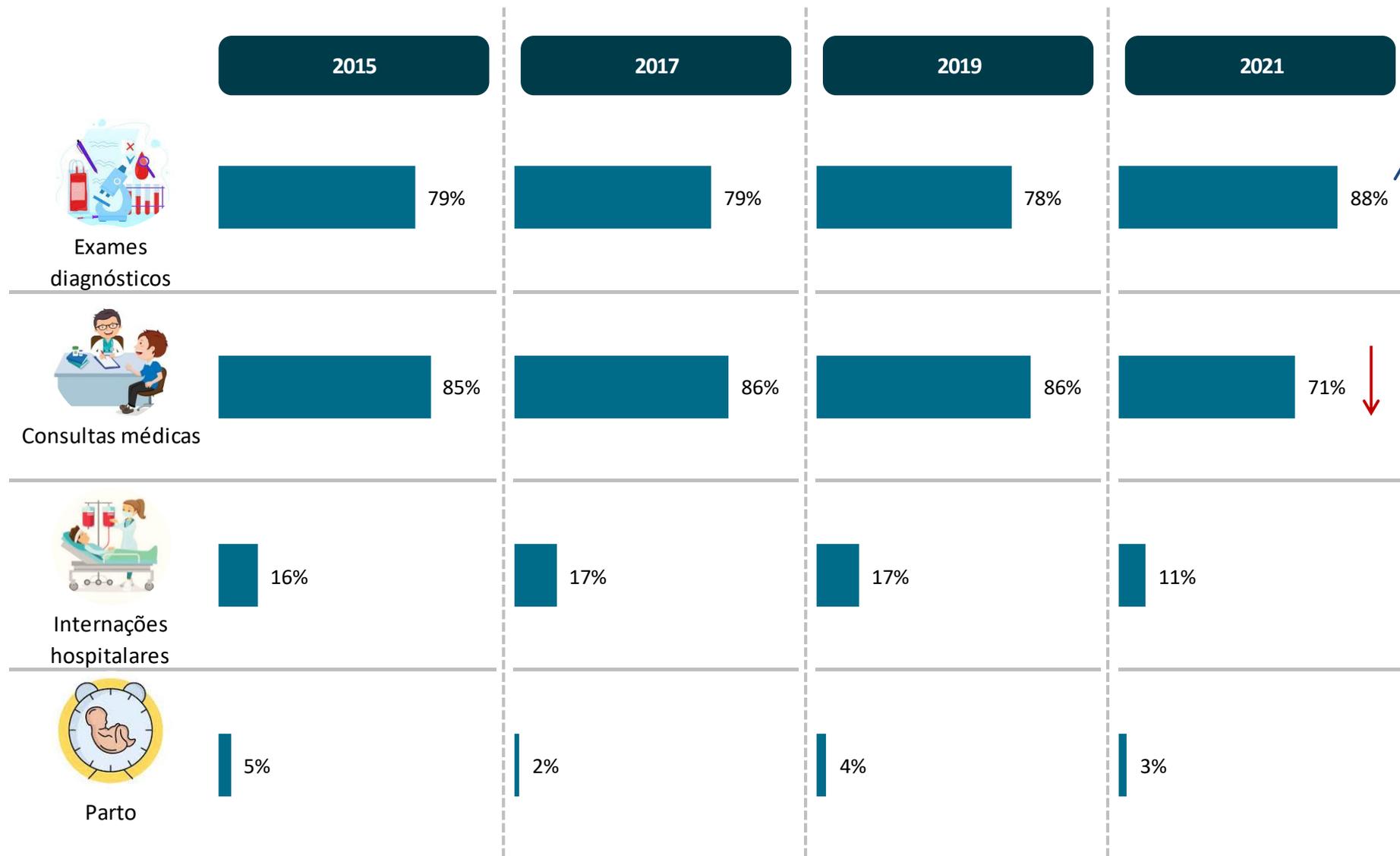
- Somente uma minoria se diz insatisfeita com o plano de saúde e justifica sua resposta pelo preço e por questões de demora/recusa na autorização de procedimentos.

Os índices de recomendação e de continuidade também atingem seu melhor desempenho na série histórica (86% e 90% respectivamente). As regiões metropolitanas também apresentam tendência de avaliação mais positiva em ambos quesitos.



Serviços utilizados nos últimos 12 meses

(Resultado Comparativo)



Base: 100% dos beneficiários de plano de saúde

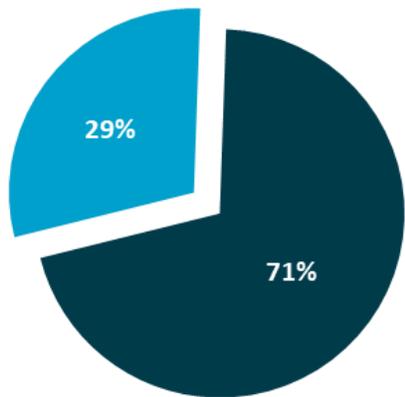
P. Nos últimos 12 meses você utilizou o seu plano de saúde para _____ (citar o item)?



Serviços utilizados Vs. Satisfação com o plano

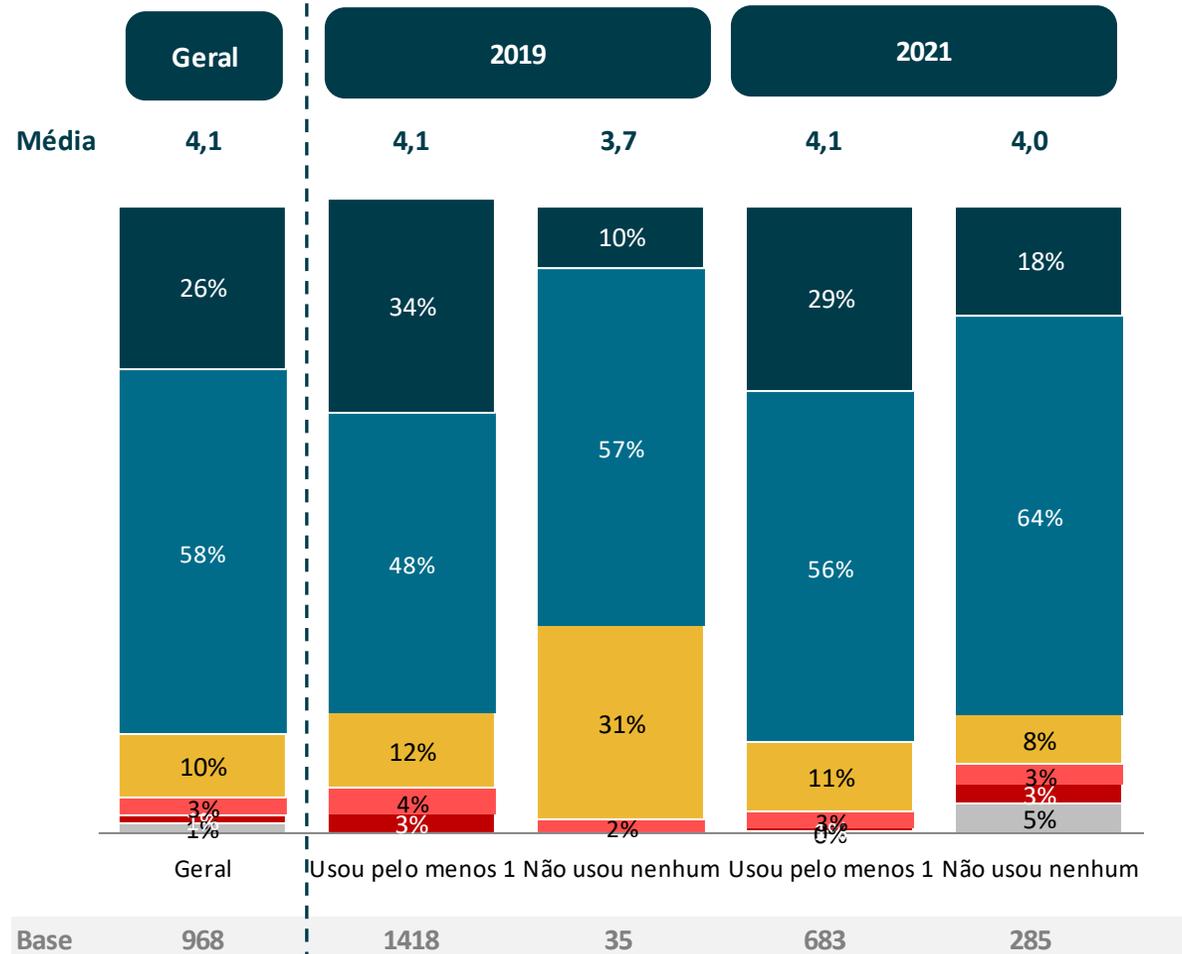
(Resultado Comparativo)

Utilização de serviços



- Usou pelo menos 1 dos serviços
- Não usou nenhum dos serviços

Satisfação geral com o plano (escala em 5 pontos)



- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Mais ou menos satisfeito
- Pouco satisfeito
- Nada satisfeito
- NS/NR

Base: 100% dos beneficiários de plano de saúde

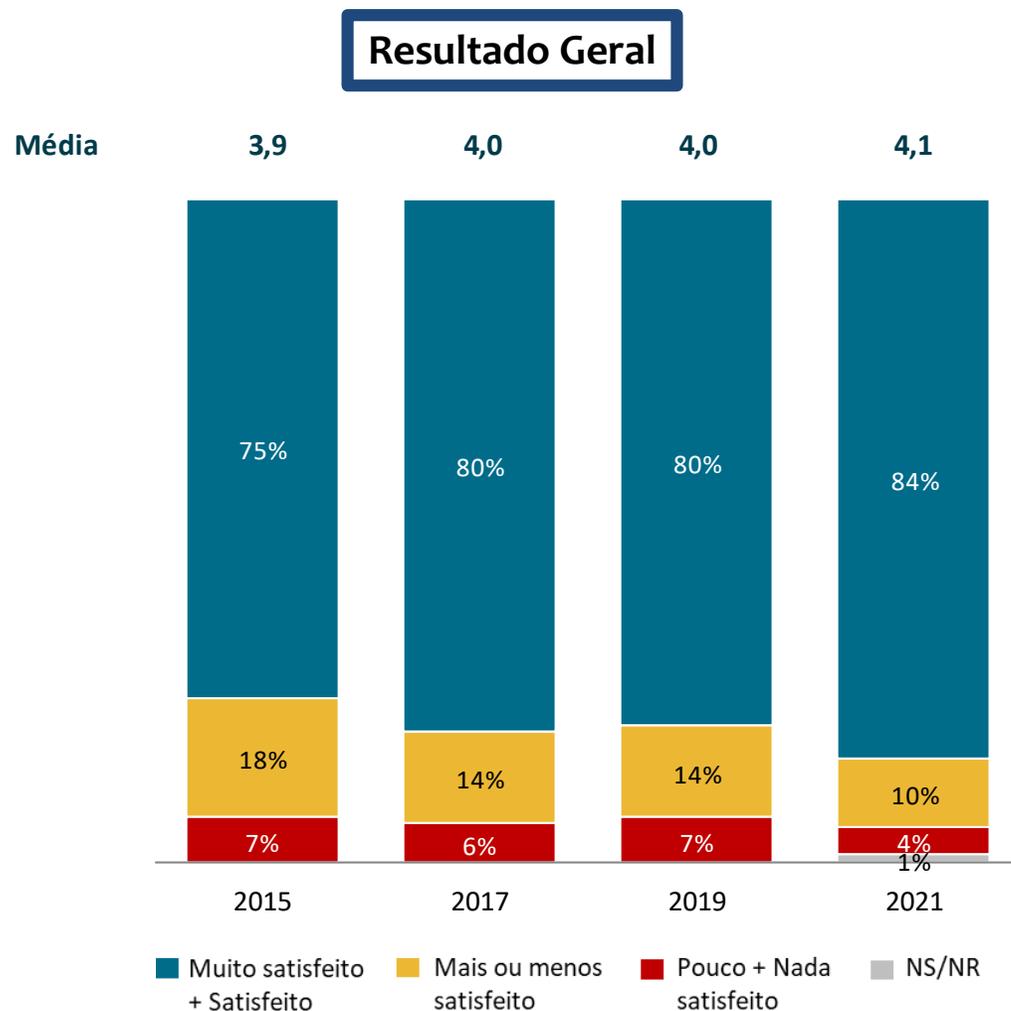
P. Nos últimos 12 meses você utilizou o seu plano de saúde para _____ (citar o item)?

P. De modo geral, qual é a sua satisfação com o seu seguro/plano de saúde? Você diria que:



Satisfação geral com o plano de saúde

(Resultado Comparativo)



Resultado por RM
(% de muito satisfeito + satisfeito)

	2015	2017	2019	2021
Geral	75%	80%	80%	84% ↑
São Paulo	76%	78%	81%	81%
Rio de Janeiro	72%	80%	75%	87% ↑
Belo Horizonte	70%	84%	79%	86%
Porto Alegre	81%	91%	92%	87%
Brasília	82%	81%	76%	88% ↑
Salvador	80%	73%	80%	90% ↑
Recife	69%	84%	75%	83%
Manaus	79%	86%	89%	90%

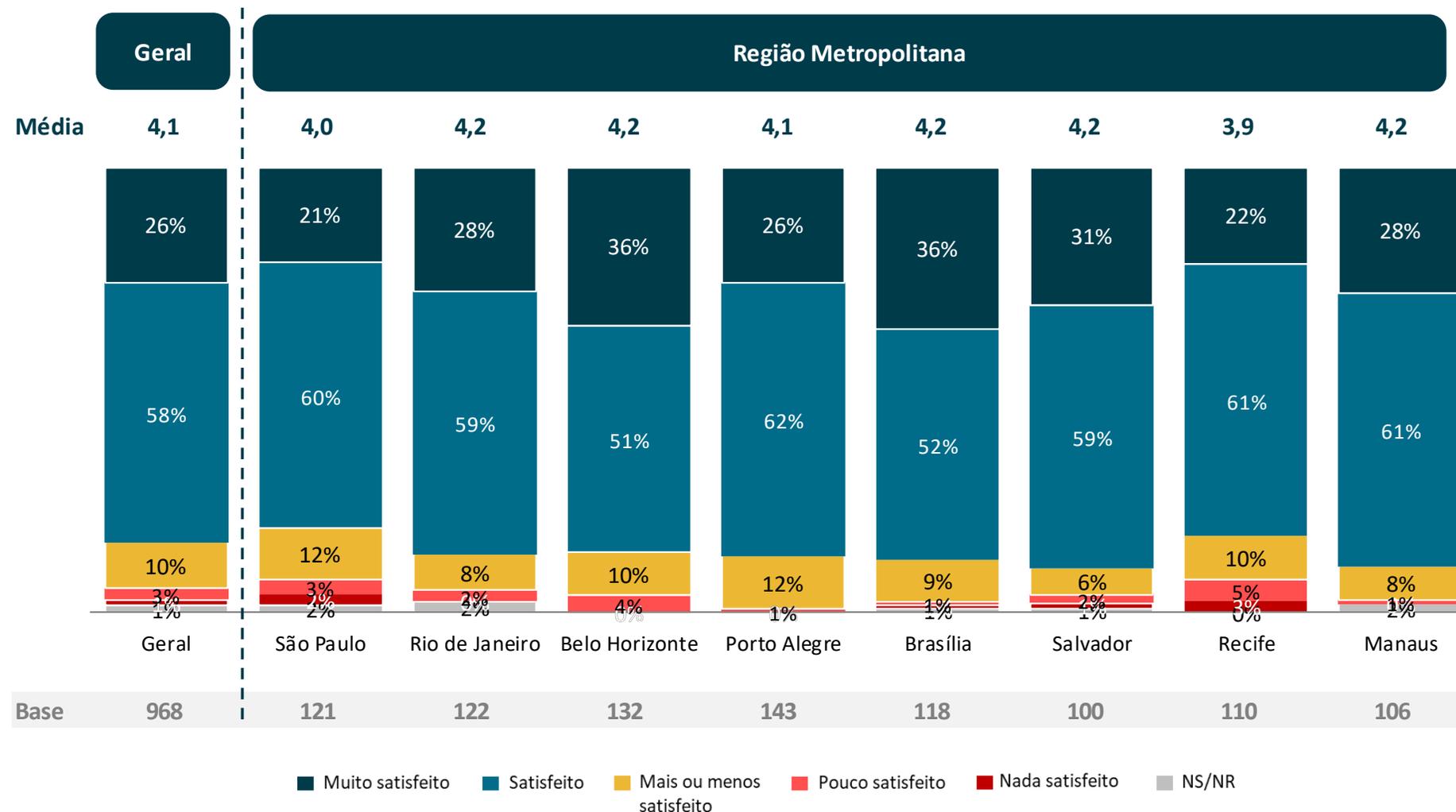
Base: 100% dos beneficiários de plano de saúde

P. De modo geral, qual é a sua satisfação com o seu seguro/plano de saúde? Você diria que:



Satisfação geral com o plano de saúde

(Por Região Metropolitana – escala em 5 pontos)



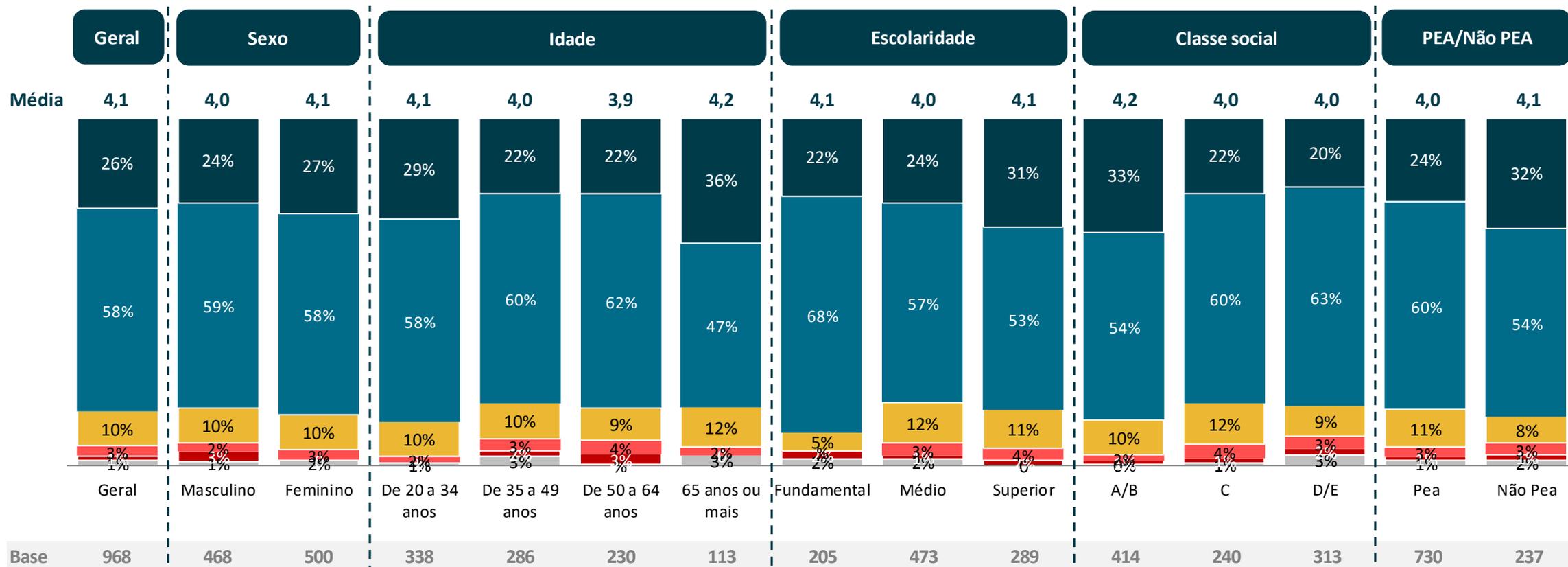
Base: 100% dos beneficiários de plano de saúde

P. De modo geral, qual é a sua satisfação com o seu seguro/plano de saúde? Você diria que:



Satisfação geral com o plano de saúde

(Por demográficas – escala em 5 pontos)



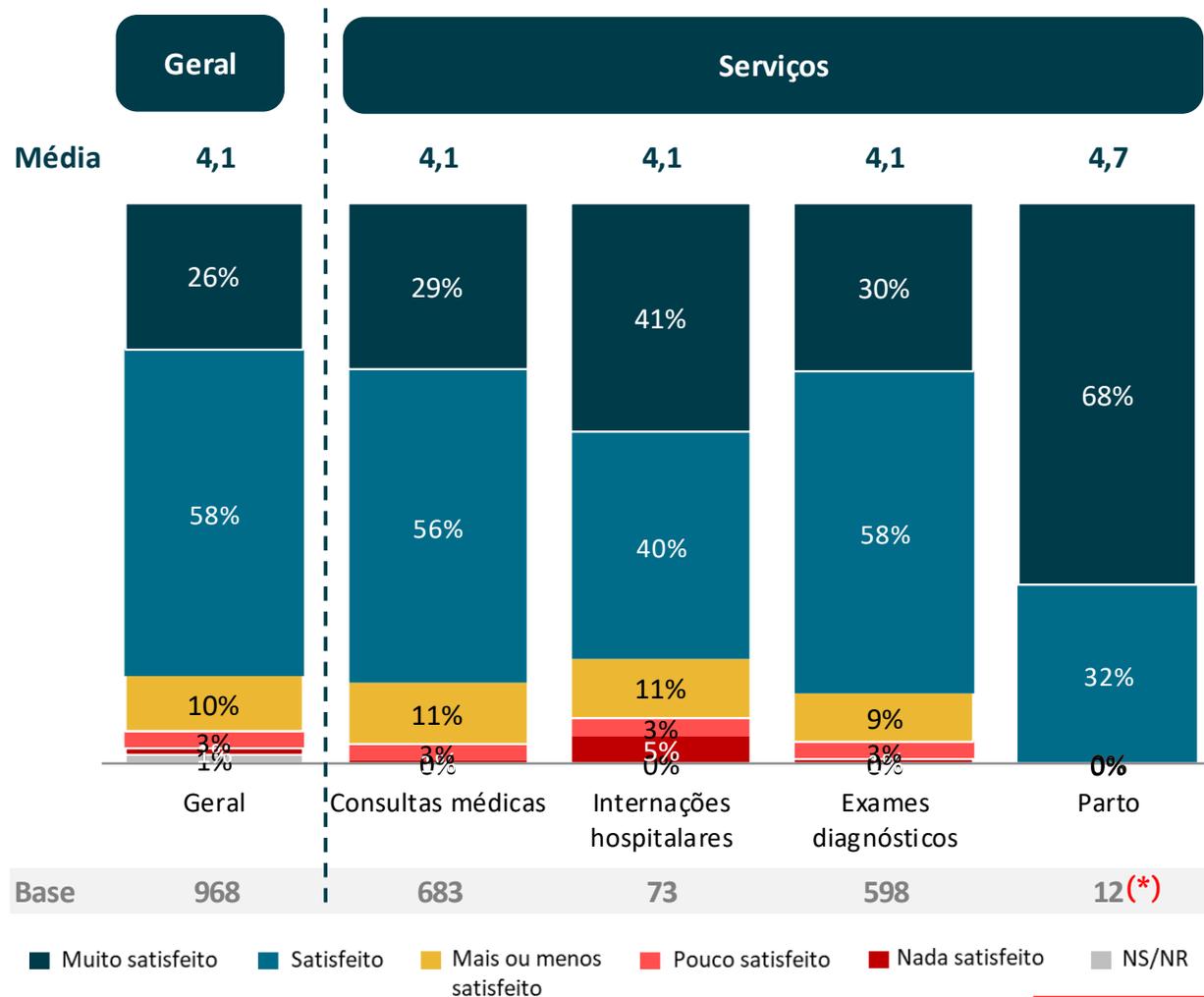
■ Muito satisfeito
 ■ Satisfeito
 ■ Mais ou menos satisfeito
 ■ Pouco satisfeito
 ■ Nada satisfeito
 ■ NS/NR

Base: 100% dos beneficiários de plano de saúde

P. De modo geral, qual é a sua satisfação com o seu seguro/plano de saúde? Você diria que:



Satisfação geral com o plano de saúde Vs. utilização dos serviços



(*) Atenção: número de caso insuficiente para análise

Base: beneficiários de plano de saúde que utilizaram o serviço

P. De modo geral, qual é a sua satisfação com o seu seguro/plano de saúde? Você diria que:

P. Nos últimos 12 meses você utilizou o seu plano de saúde para _____ (citar o item)?



Razões para estar satisfeito com o Plano de Saúde

(Resposta espontânea)



% Citações positivas

2015

2017

2019

2021

75%

80%

80%

84%

Motivos de satisfação

Motivos de satisfação	2015	2017	2019	2021
Atendimento/equipes de atendimento (técnico) <small>Atendimento de qualidade, rápido etc.</small>	24%	41%	55%	49%
Qualidade dos médicos <small>(Boa qualidade no atendimento médico/ Prestam atendimento de</small>	35%	35%	28%	11%
Cobertura do Plano de Saúde <small>(Ampla cobertura s/e /</small>	11%	11%	15%	25%
Agendamentos/ Autorizações/ Consultas <small>(Rapidez na marcação de consultas/ Agilidade na marcação de consultas)</small>	19%	15%	12%	15%
Plano e serviços <small>(Plano de qualidade/ bem aceito/ confiável/ sem burocracia, ...)</small>	5%	5%	7%	4%
Preços, custos e valores <small>(Preços acessíveis/ baratos...)</small>	2%	5%	4%	4%
Solução de problemas e reclamações <small>(Nunca teve problemas)</small>	2%	2%	4%	2%

Base

816

Base: entrevistados que se dizem muito satisfeitos ou satisfeitos com seu plano de saúde

P. Por qual motivo você está satisfeito com o seu seguro/plano de saúde? Mais algum?

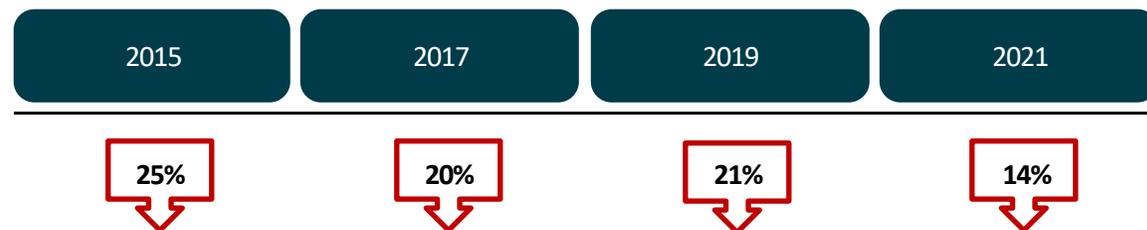


Razões para não estar satisfeito com o Plano de Saúde

(Resposta espontânea)



% Citações negativas



Motivos de insatisfação

Motivo	2015	2017	2019	2021
Autorizações/ Liberações/ agendamentos / Consultas (Demora para agendar consultas/ datas distantes, Demora para agendar exames)	10%	5%	7%	3%
Preço, mensalidade (Mensalidade alta, Caro)	4%	3%	5%	5%
Atendimento/ funcionário (atendimento demorado/ demorado como no SUS)	3%	3%	4%	2%
Plano/ serviços (Má gestão no plano/ diretores não capacitados/ muita burocracia)	2%	1%	3%	1%
Cobertura do plano (Não tem cobertura para todos os exames, Baixa/ pouca cobertura, Pouca cobertura para exames)	3%	2%	2%	4%

Base

138

Base: entrevistados que se dizem nada, pouco ou mais ou menos satisfeitos com seu plano de saúde

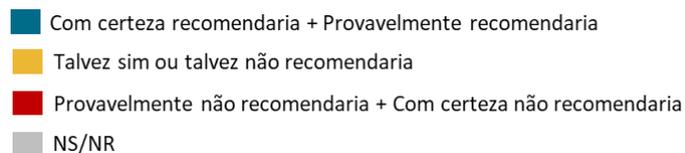
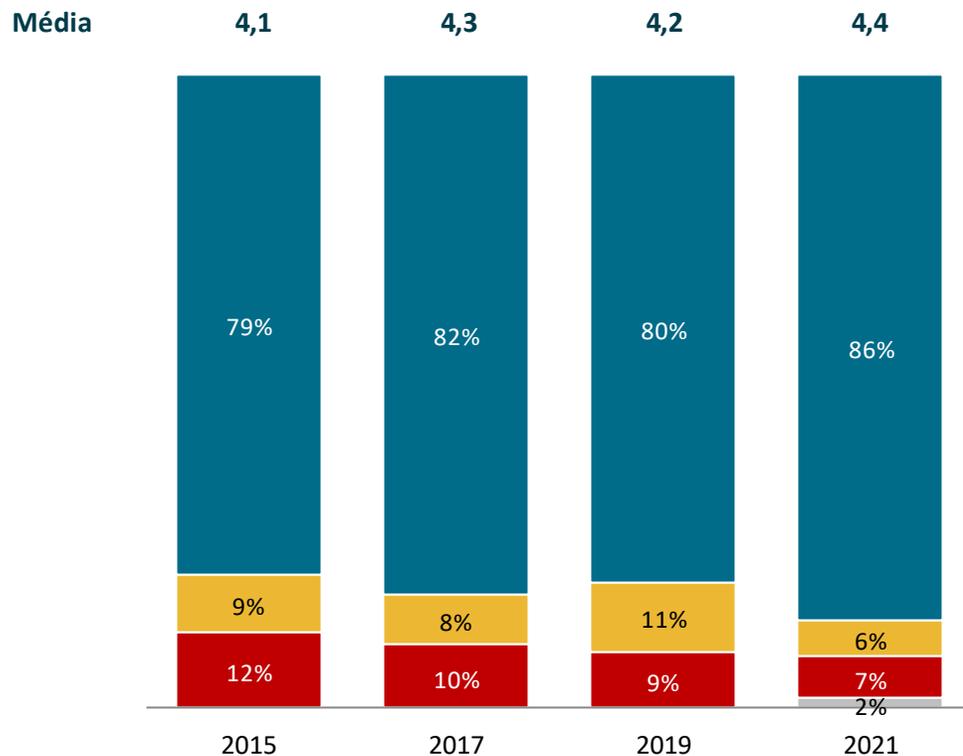
P. Por qual motivo você está insatisfeito/mais ou menos satisfeito com o seu seguro/plano de saúde? Mais algum?



Recomendação do plano de saúde

(Resultado Comparativo)

Resultado Geral



Resultado por RM

(% de com certeza recomendaria + provavelmente recomendaria)

	2015	2017	2019	2021
Geral	79%	82%	80%	86% ↑
São Paulo	81%	81%	78%	83%
Rio de Janeiro	71%	76%	77%	90% ↑
Belo Horizonte	78%	88%	81%	89%
Porto Alegre	84%	94%	95%	91%
Brasília	86%	83%	82%	84%
Salvador	82%	76%	85%	88%
Recife	70%	82%	77%	85%
Manaus	84%	89%	91%	92%

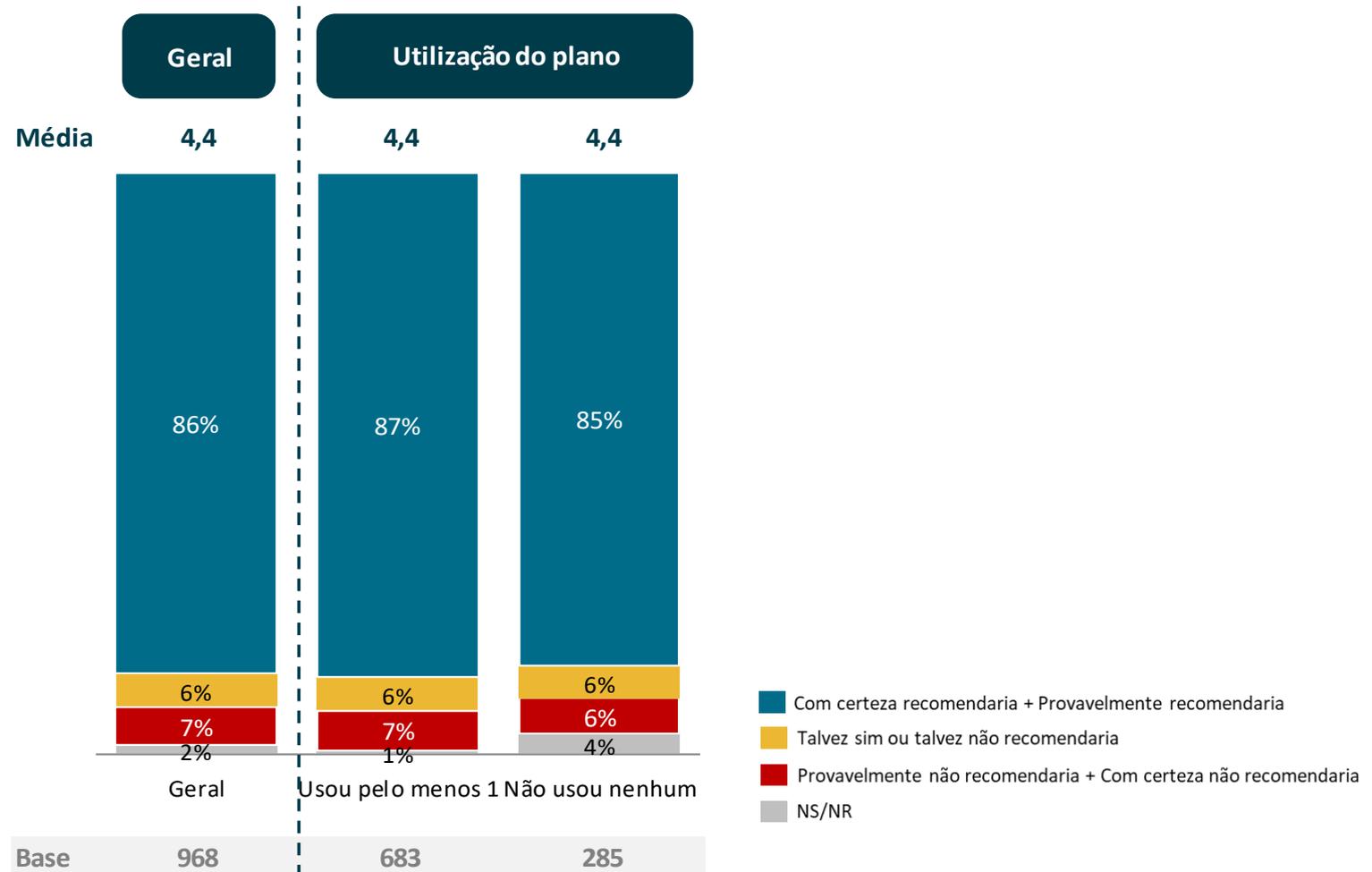
Base: 100% dos beneficiários de plano de saúde

P. Você recomendaria o seu plano/ seguro de saúde para as pessoas de sua família ou a seus amigos próximos? Você diria que:



Recomendação do plano de saúde

(Por Utilização dos serviços)



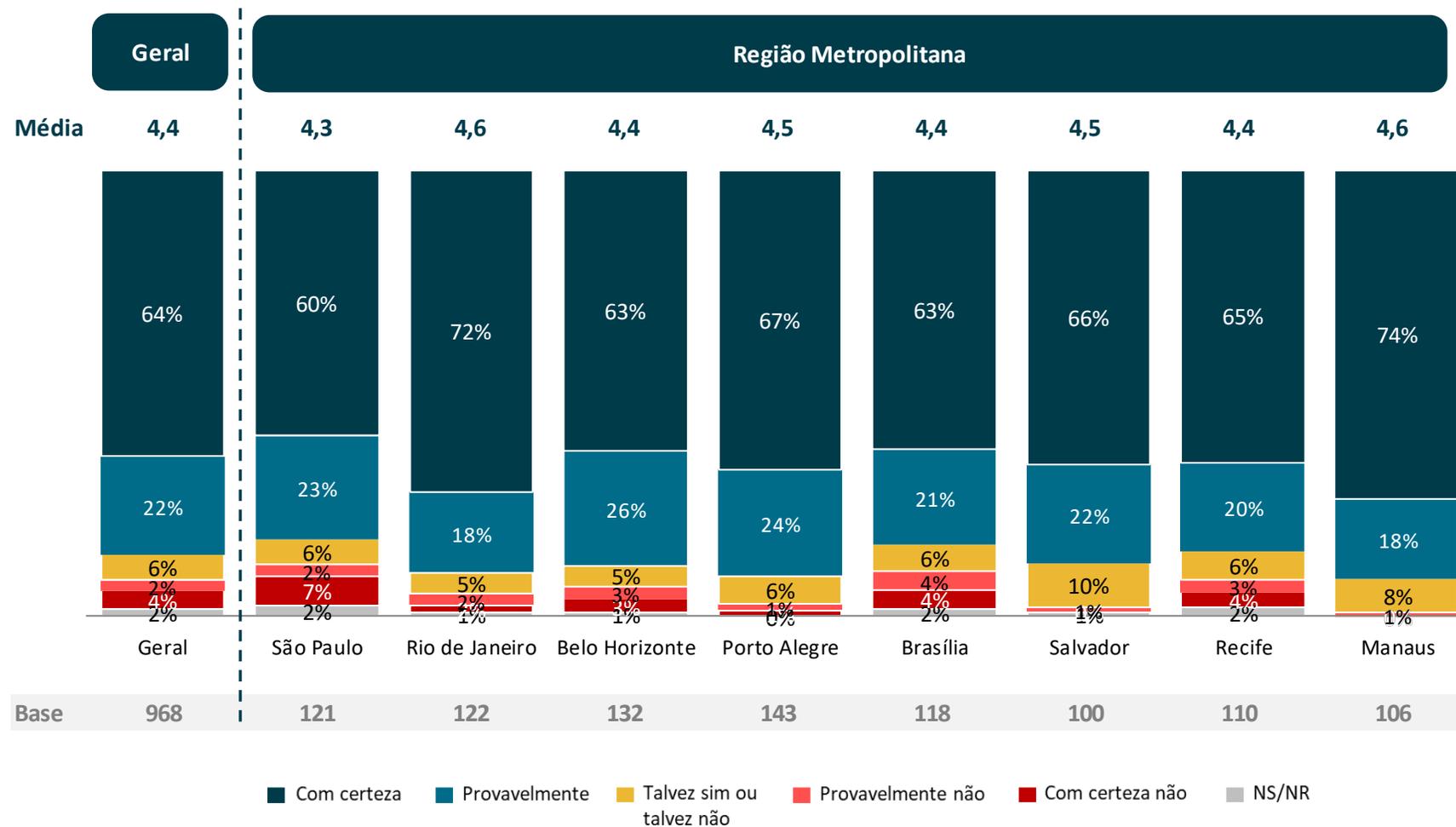
Base: 100% dos beneficiários de plano de saúde

P. Você recomendaria o seu plano/ seguro de saúde para as pessoas de sua família ou a seus amigos próximos? Você diria que:



Recomendação do plano de saúde

(Por Região Metropolitana – gráfico em 5 pontos)



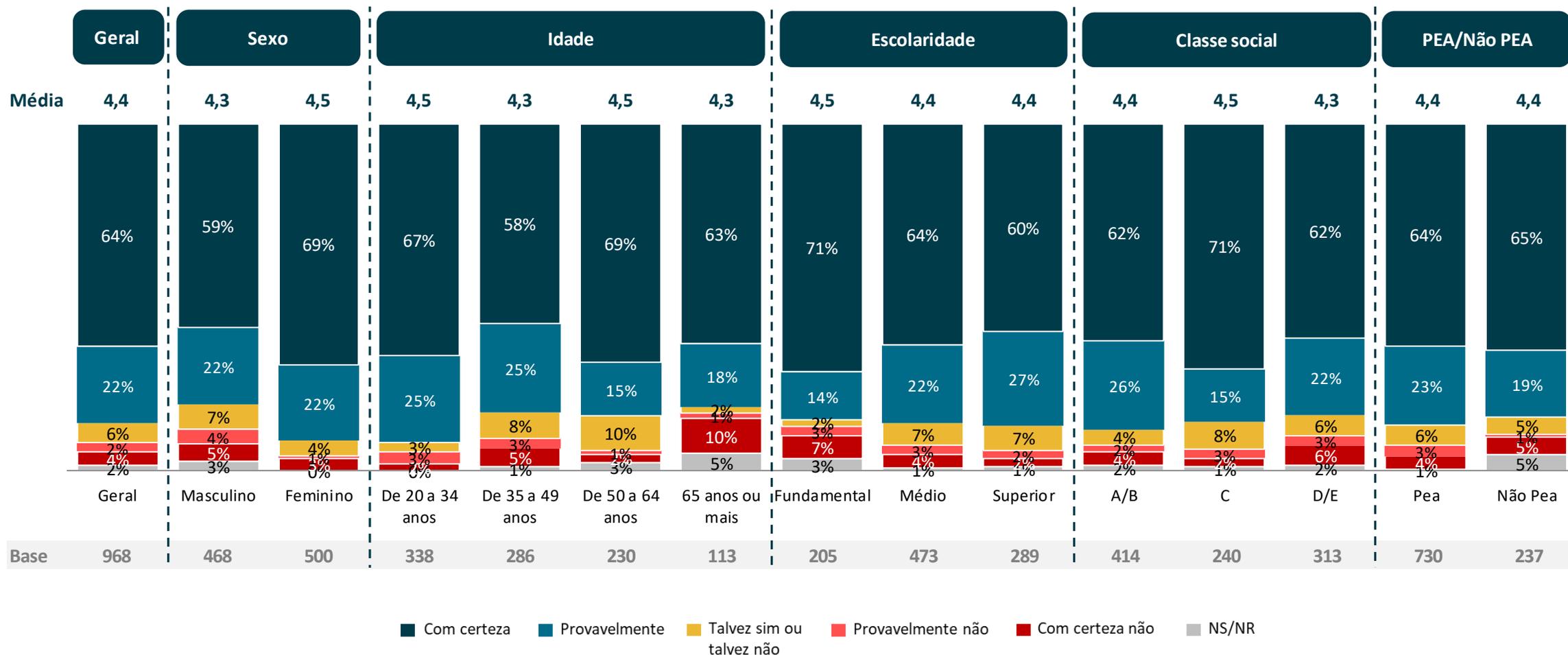
Base: 100% dos beneficiários de plano de saúde

P. Você recomendaria o seu plano/ seguro de saúde para as pessoas de sua família ou a seus amigos próximos? Você diria que:



Recomendação do plano de saúde

(Por demográficas – gráfico em 5 pontos)



■ Com certeza
 ■ Provavelmente
 ■ Talvez sim ou talvez não
 ■ Provavelmente não
 ■ Com certeza não
 ■ NS/NR

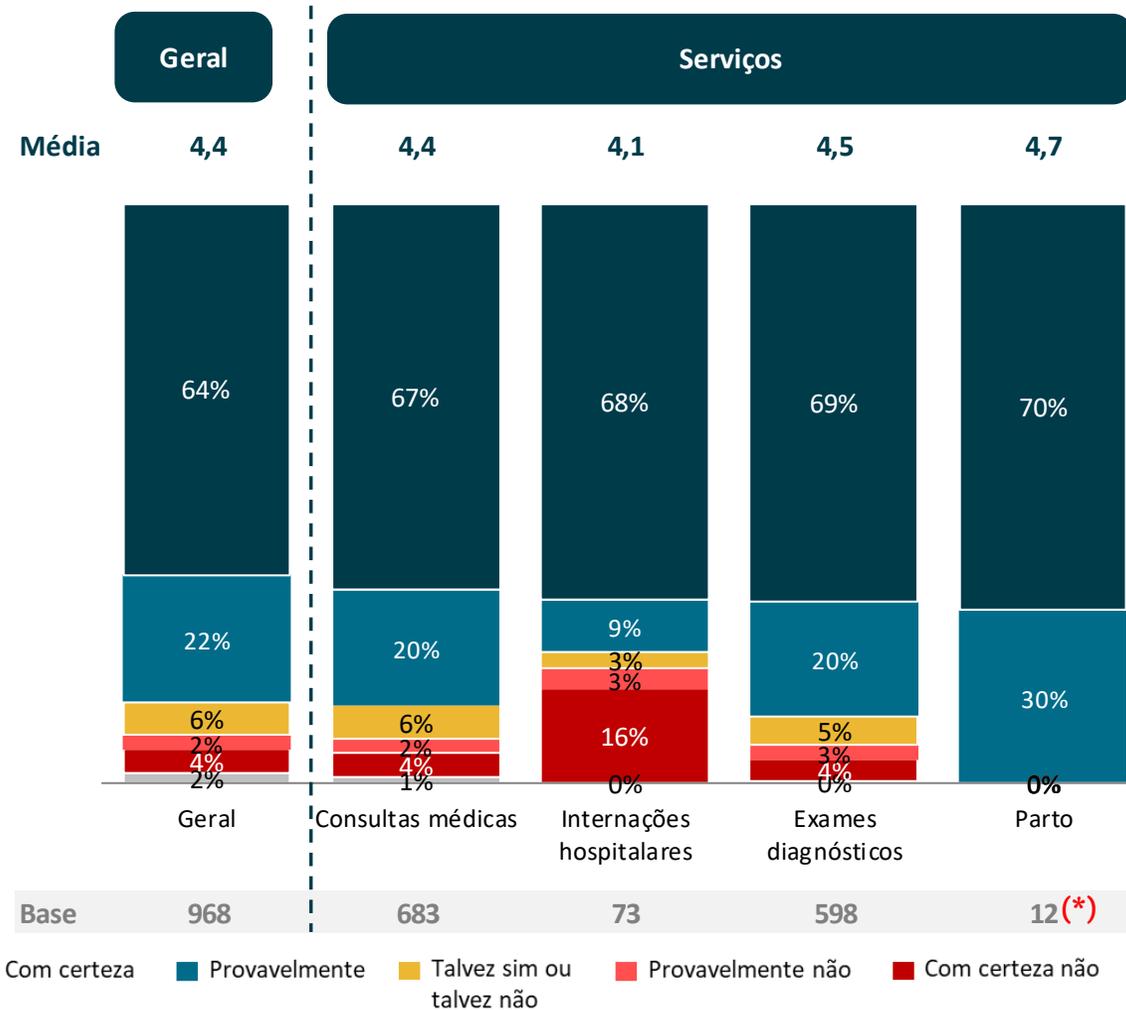
Base: 100% dos beneficiários de plano de saúde

P. Você recomendaria o seu plano/ seguro de saúde para as pessoas de sua família ou a seus amigos próximos? Você diria que:



Recomendação do plano de saúde X Utilização dos serviços

(gráfico em 5 pontos)



(*) Atenção: número de caso insuficiente para análise



Base: 100% dos beneficiários de plano de saúde

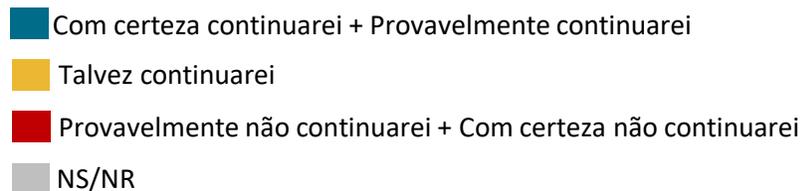
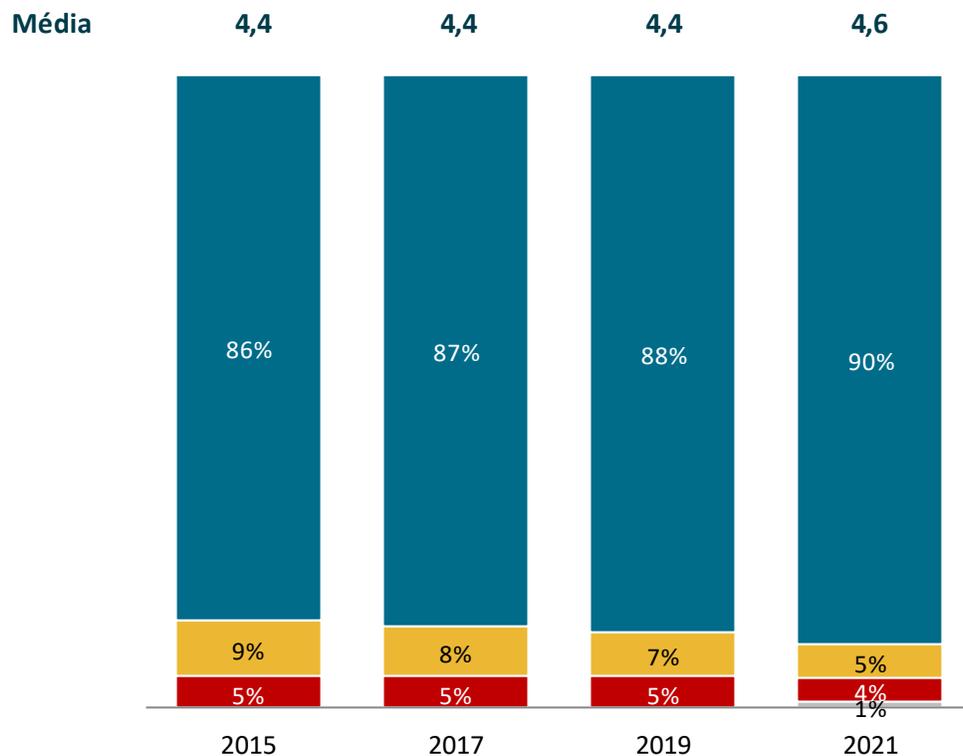
P. Você recomendaria o seu plano/ seguro de saúde para as pessoas de sua família ou a seus amigos próximos? Você diria que:

P. Nos últimos 12 meses você utilizou o seu plano de saúde para _____ (citar o item)?

Intenção de manter o plano de saúde

(Resultado Comparativo)

Resultado Geral



Base: 100% dos beneficiários de plano de saúde

Resultado por RM

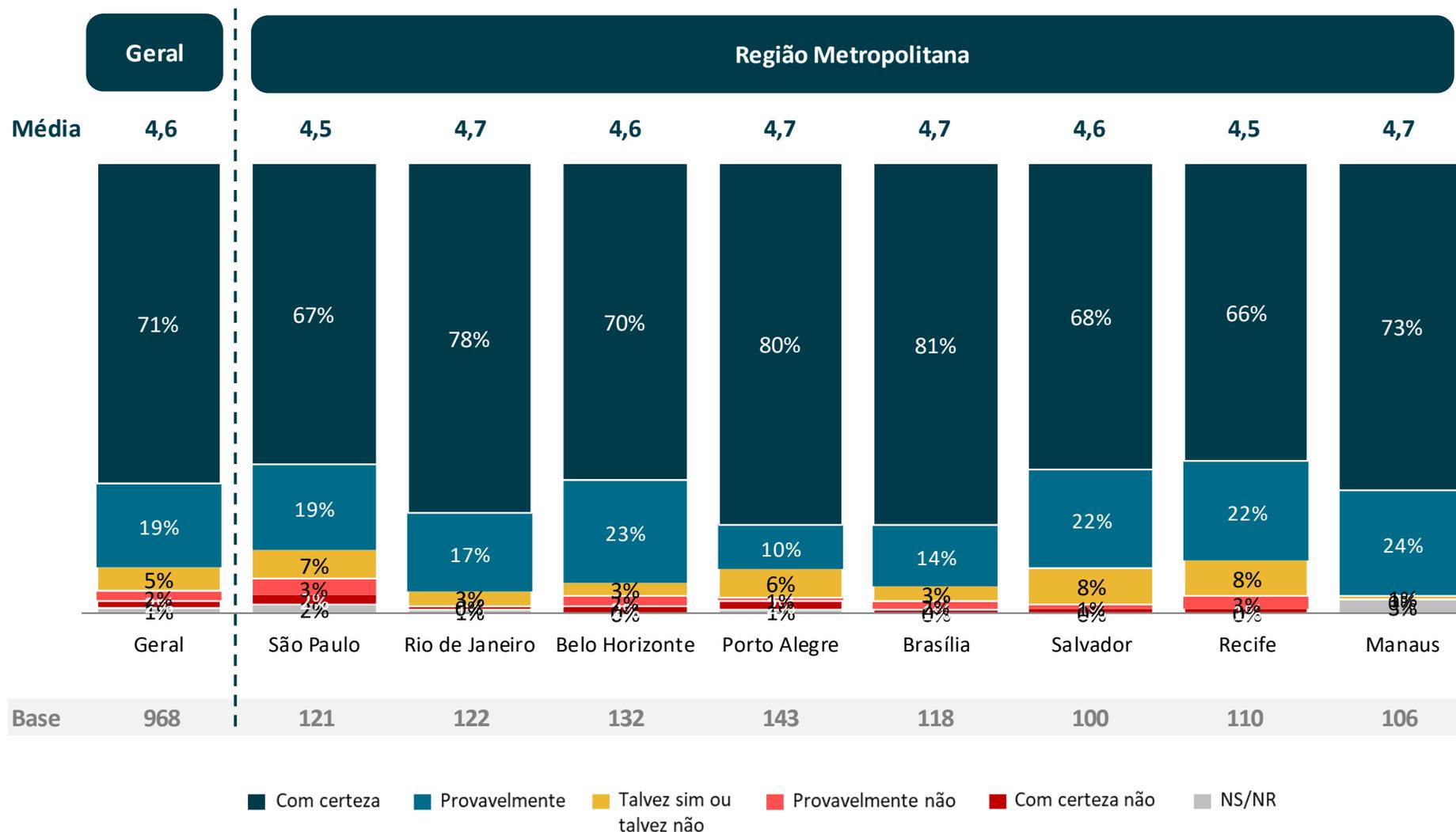
(% de com certeza continuarei + provavelmente continuarei)

	2015	2017	2019	2021
Geral	86%	87%	88%	90%
São Paulo	88%	85%	86%	86%
Rio de Janeiro	81%	85%	87%	95%
Belo Horizonte	83%	91%	92%	93%
Porto Alegre	92%	98%	96%	90%
Brasília	92%	89%	91%	94%
Salvador	90%	86%	88%	90%
Recife	83%	94%	88%	88%
Manaus	85%	91%	95%	96%



Intenção de manter o plano de saúde

(Por Região Metropolitana – gráfico em 5 pontos)



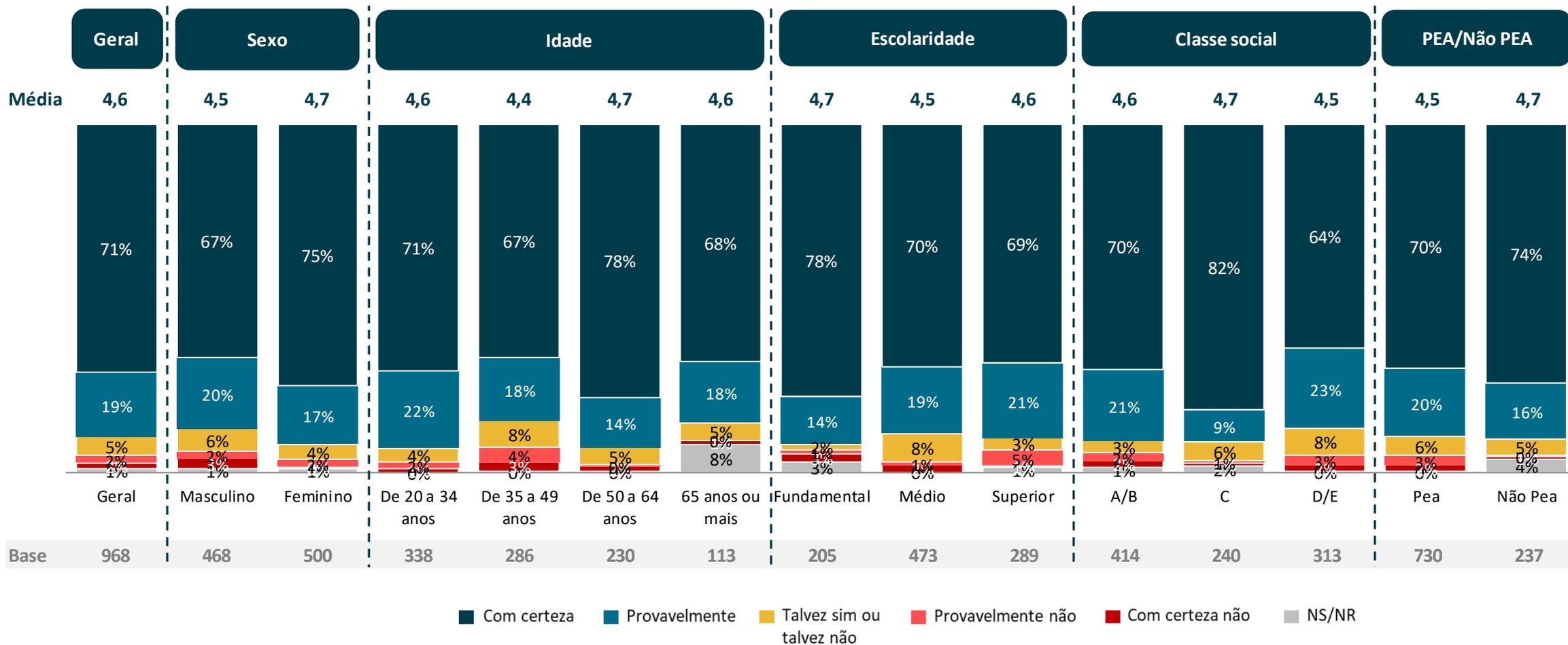
Base: 100% dos beneficiários de plano de saúde

P. Com base na sua experiência atual, você tem intenção de continuar a ser cliente do seu plano/seguro de saúde nos próximos 12 meses? Você diria que:



Intenção de manter o plano de saúde

(Por demográficas – gráfico em 5 pontos)

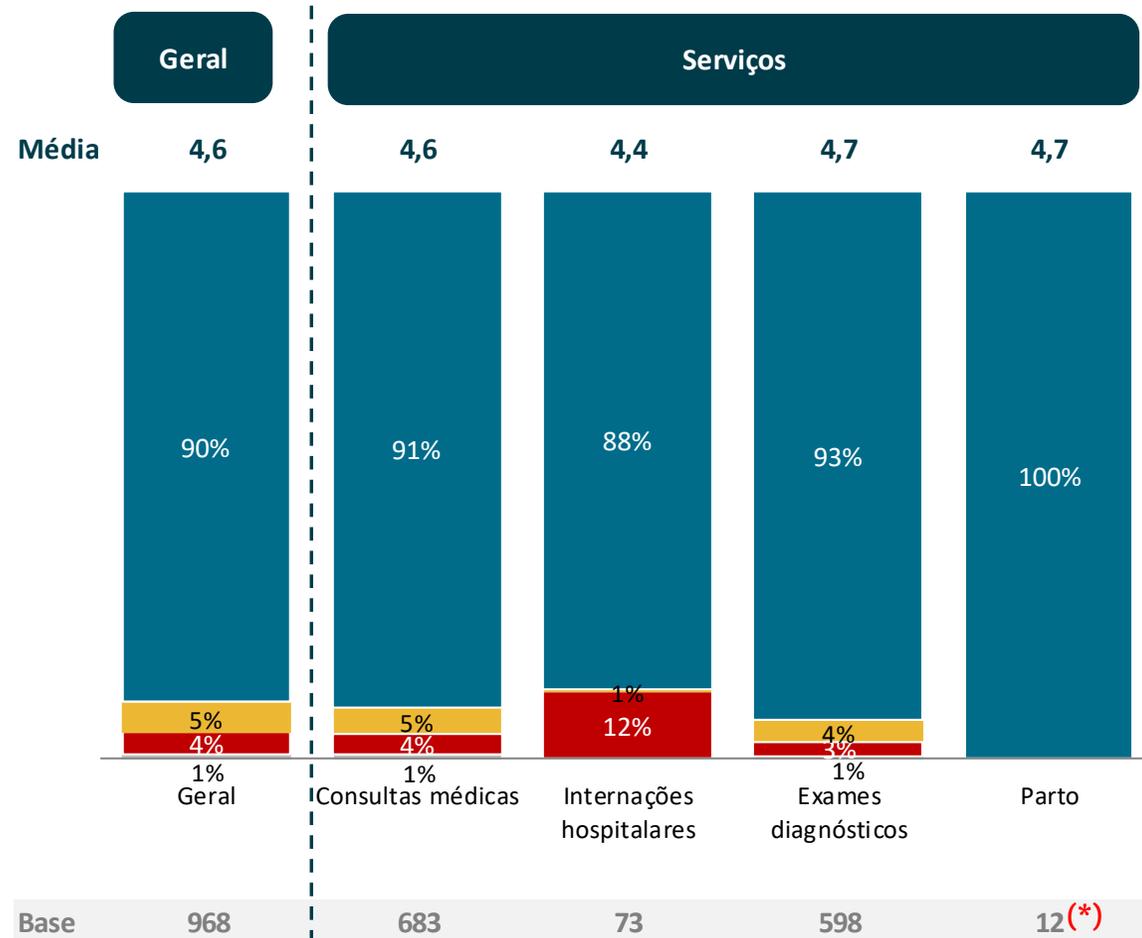


Base: 100% dos beneficiários de plano de saúde

P. Com base na sua experiência atual, você tem intenção de continuar a ser cliente do seu plano/seguro de saúde nos próximos 12 meses? Você diria que:



Intenção de manter o plano de saúde por utilização dos serviços



Novamente, independente do serviço utilizado, mais de 2/3 dos entrevistados têm a intenção de manter o plano de saúde atual.

- Com certeza continuarei + Provavelmente continuarei
- Talvez continuarei
- Provavelmente não continuarei + Com certeza não continuarei
- NS/NR

(*) Atenção: número de caso insuficiente para análise

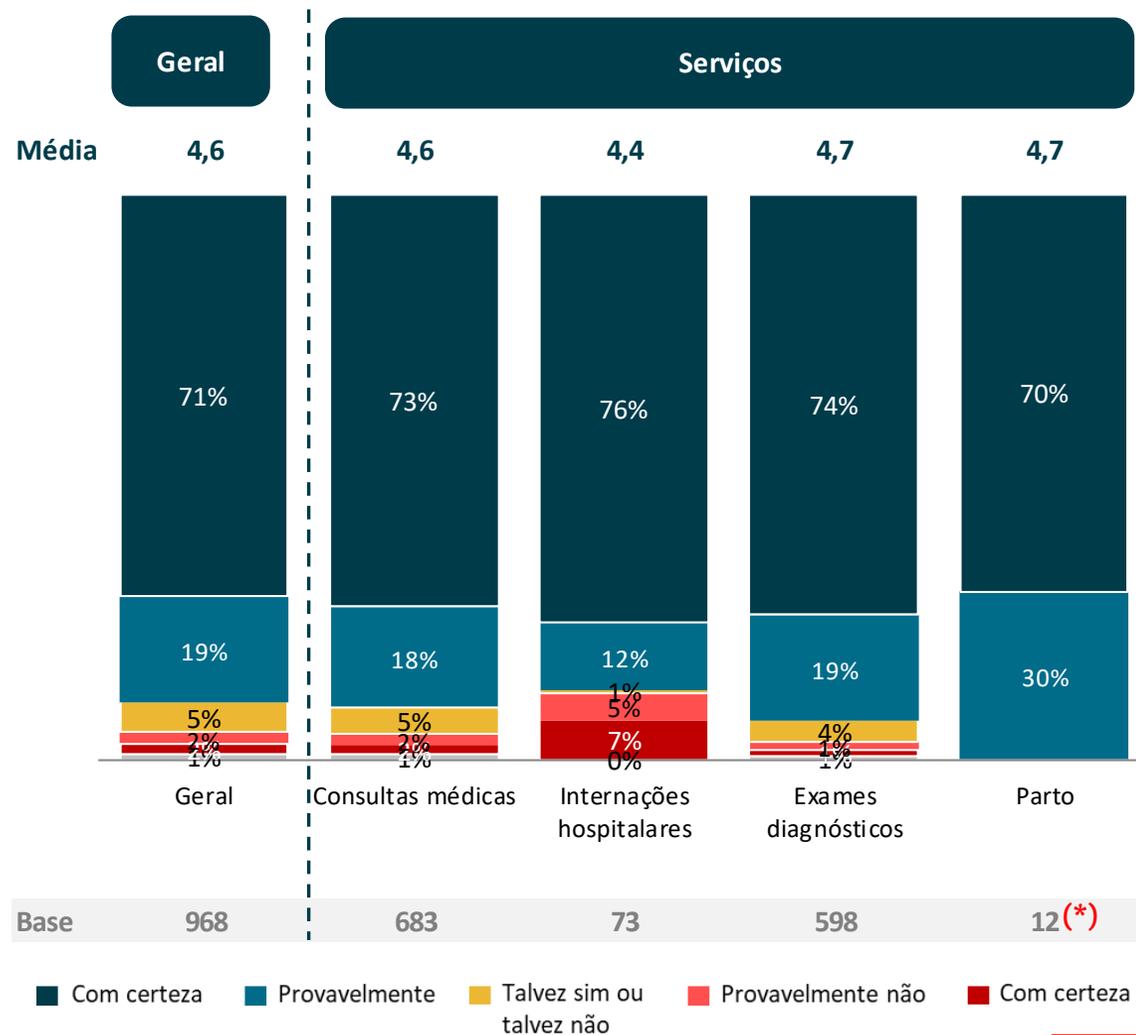
Base: 100% dos beneficiários de plano de saúde

P. Com base na sua experiência atual, você tem intenção de continuar a ser cliente do seu plano/seguro de saúde nos próximos 12 meses? Você diria que:

P. Nos últimos 12 meses você utilizou o seu plano de saúde para _____ (citar o item)?



Intenção de manter o plano de saúde por utilização dos serviços



(*) Atenção: número de caso insuficiente para análise

Base: 100% dos beneficiários de plano de saúde

P. Com base na sua experiência atual, você tem intenção de continuar a ser cliente do seu plano/seguro de saúde nos próximos 12 meses? Você diria que:

P. Nos últimos 12 meses você utilizou o seu plano de saúde para _____ (citar o item)?



Pirâmide de Fidelidade

É calculada com base em três perguntas:



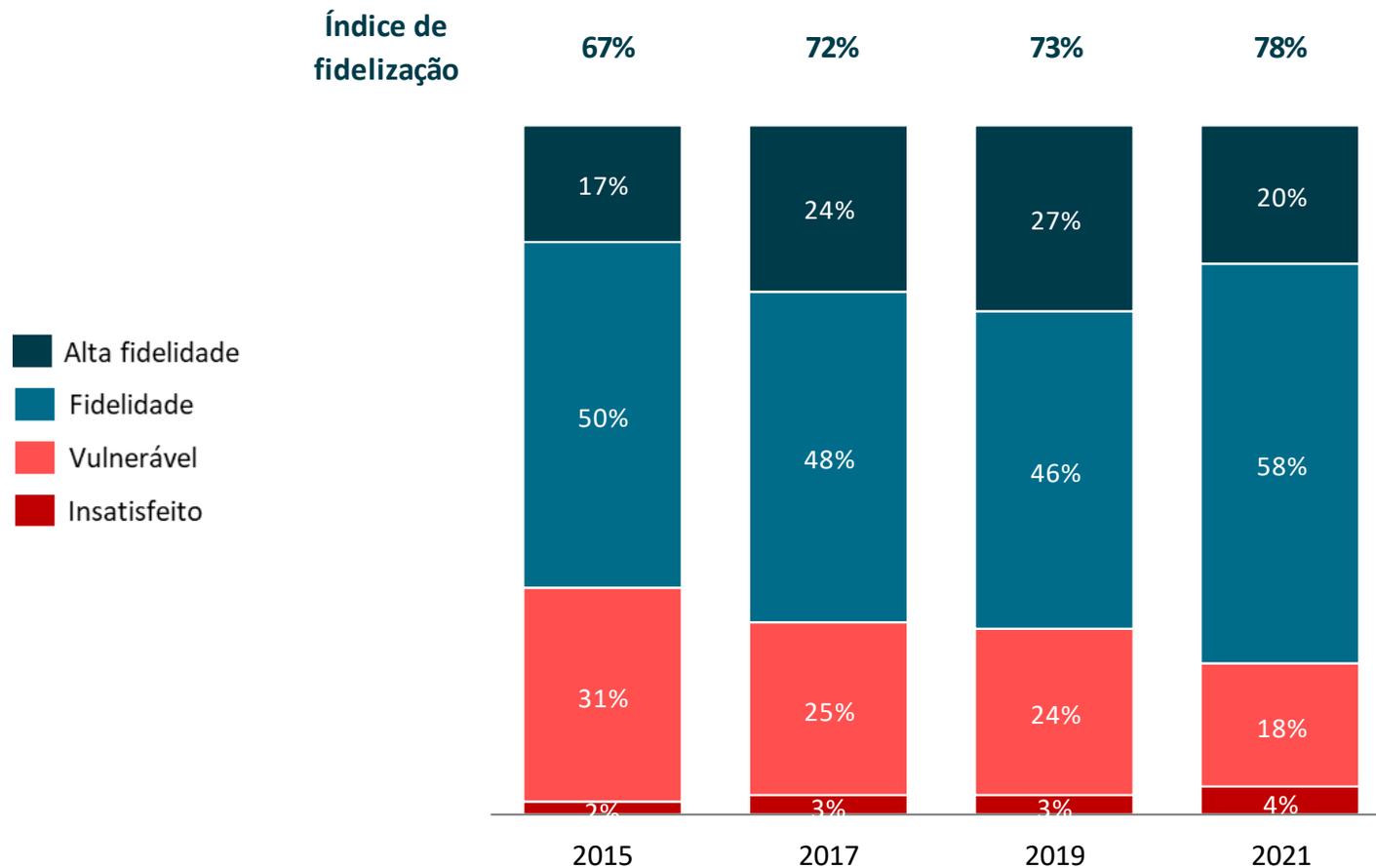
E agrupa os respondentes em quatro níveis:

- ❖ **ALTA FIDELIDADE:** respondentes que deram nota 5 para a Satisfação e Recomendação e Continuidade
- ❖ **FIDELIDADE:** respondentes que deram notas 5 ou 4 para Satisfação e Recomendação e Continuidade, exceto os de Alta Fidelidade
- ❖ **VULNERÁVEL:** respondentes que deram notas 3, 4 ou 5 para Satisfação e Recomendação
- ❖ **INSATISFEITO:** respondentes que deram notas 2 ou 1 para Satisfação



Fidelidade ao Plano de Saúde

(Resultado Comparativo)



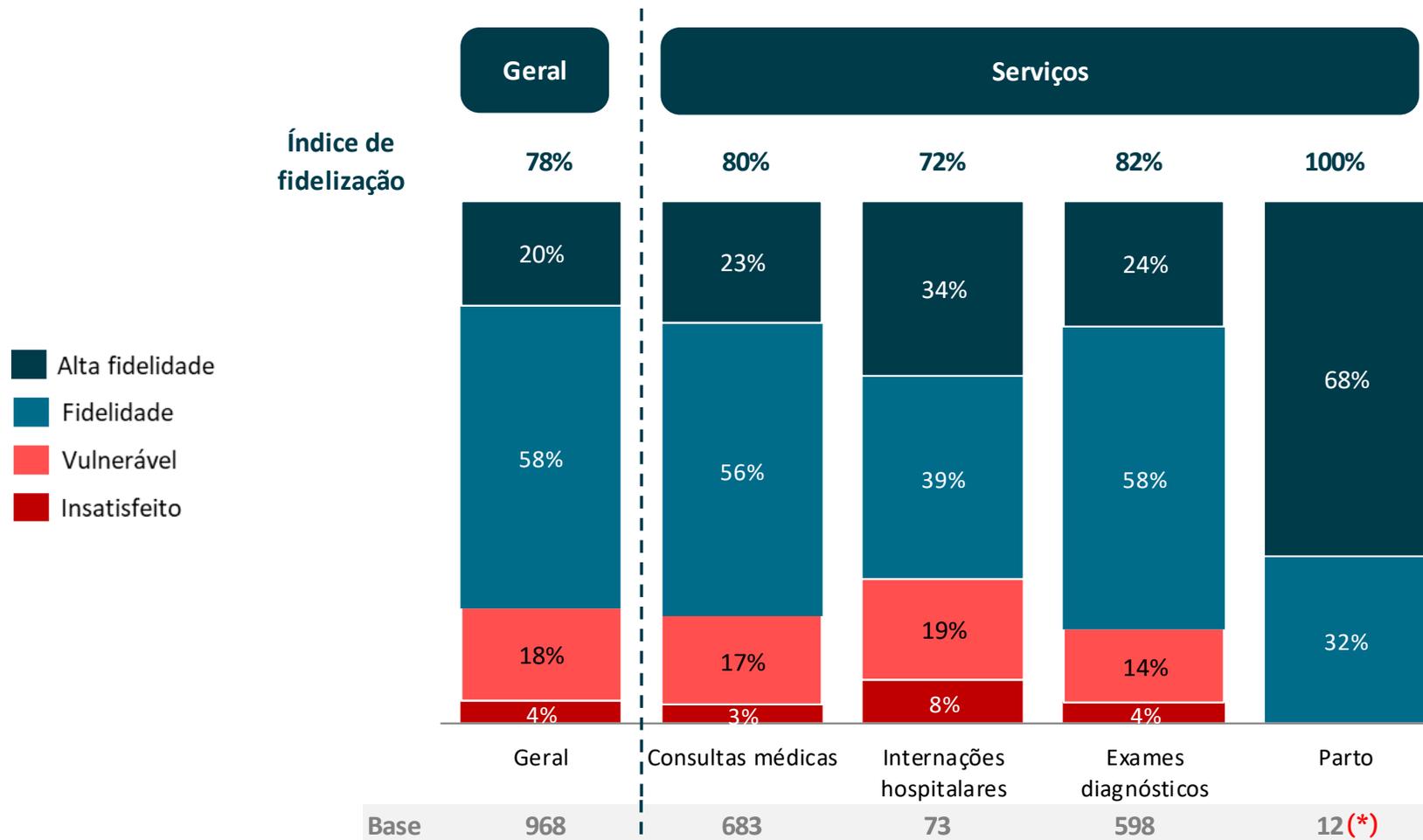
Comparativamente, o índice de fidelização alcança seu melhor desempenho. Porém, em 2021, a “alta fidelidade” retrai 7 p.p., enquanto o índice de “fidelidade” cresce 12 p.p.

Base: 100% dos beneficiários de plano de saúde



Fidelidade ao Plano de Saúde

(Por serviço utilizado)



(*) Atenção: número de caso insuficiente para análise

Base: beneficiários de plano de saúde que usaram o serviço



NÃO BENEFICIÁRIOS DE PLANO DE SAÚDE

Não beneficiários de plano de saúde

O **preço** e as **condições financeiras** são os principais motivos para não terem um plano de saúde.

Observa-se que uma parcela expressiva (41,4%) já teve plano de saúde, sendo a demissão do emprego e o preço das mensalidades as razões principais para não possuir mais o plano.

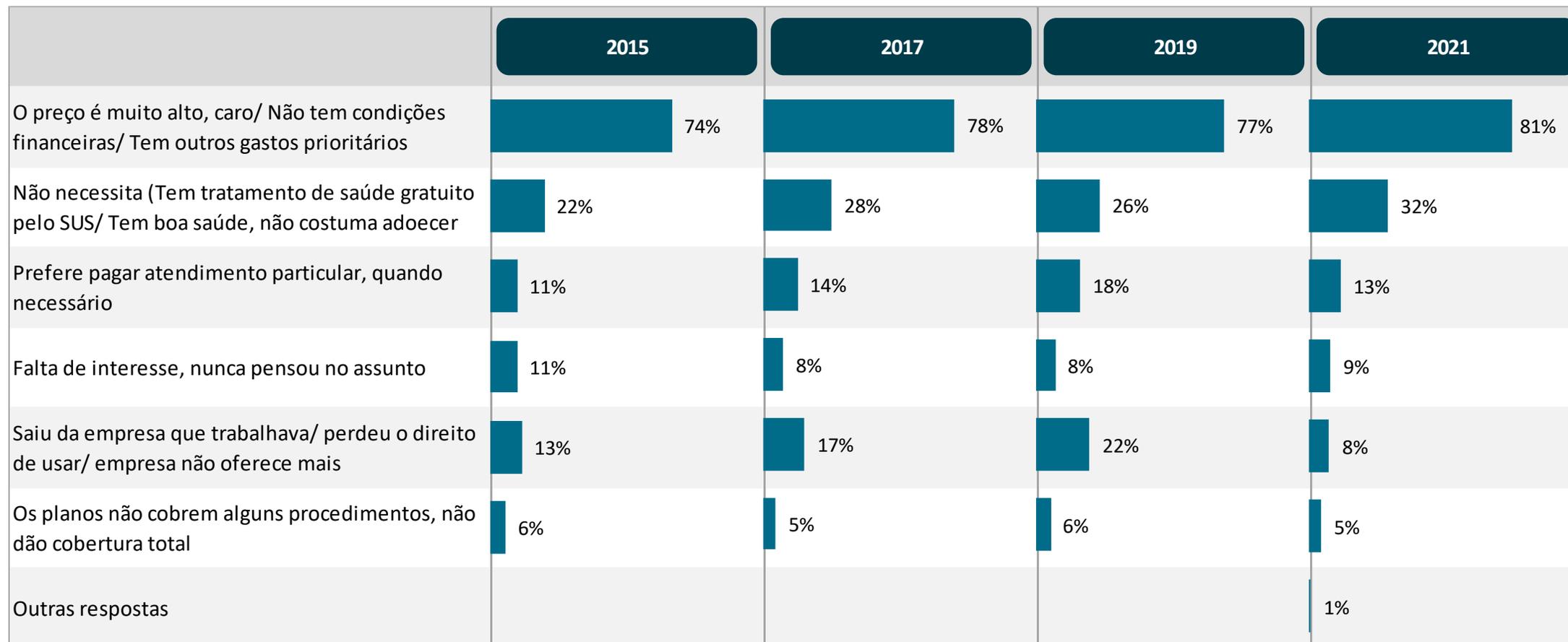
É consensual a importância de ter um plano de saúde (85%). Mesmo com uma retração de 4 p.p. em relação ao estudo de 2019 (de 89% para 85% no atual estudo), na maioria das cidades e RM investigadas, os planos de saúde são valorizados pela maioria (à exceção é Porto Alegre, onde a importância apresenta uma retração de 12 p.p., ficando em 72%; e Salvador – caiu de 91% para 83%)

A qualidade do atendimento e a comodidade/conforto são as justificativas mais incidentes para o interesse em se ter um plano de saúde (66%). Já, entre aqueles que afirmam não ter interesse (34%), o preço da mensalidade é o principal impeditivo.



Por que não tem um plano de saúde atualmente?

(Resultado Comparativo – resposta estimulada e múltipla)



Base: 100% de não beneficiários de plano de saúde



Por que não tem um plano de saúde atualmente?

(Por Região Metropolitana – resposta estimulada e múltipla)

	Região metropolitana							
	São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
O preço é muito alto, caro/ Não tem condições financeiras/ Tem outros gastos prioritários	80%	78%	82%	66%	87%	94%	86%	82%
Não necessita (Tem tratamento de saúde gratuito pelo SUS/ Tem boa saúde, não costuma adoecer)	46%	20%	38%	43%	24%	14%	23%	39%
Prefere pagar atendimento particular, quando necessário	12%	18%	14%	15%	8%	5%	10%	14%
Saiu da empresa que trabalhava/ perdeu o direito de usar/ empresa não oferece mais	9%	7%	11%	9%	8%	4%	13%	6%
Falta de interesse, nunca pensou no assunto	8%	7%	10%	7%	8%	6%	6%	23%
Os planos não cobrem alguns procedimentos, não dão cobertura total	6%	4%	4%	11%	2%	4%	4%	4%
Outras respostas	1%	2%	2%		1%		1%	
Base:	200	199	200	200	200	200	200	200

Base: 100% de não beneficiários de plano de saúde

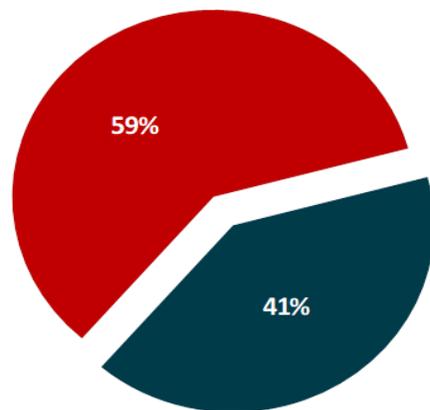
P. Você disse que não tem nenhum convênio médico ou plano de saúde.... Dentre os itens que eu vou ler, quais são os principais motivos para você NÃO ter um plano de saúde? Mais algum?



Experiência com planos de saúde

(Resultado Geral)

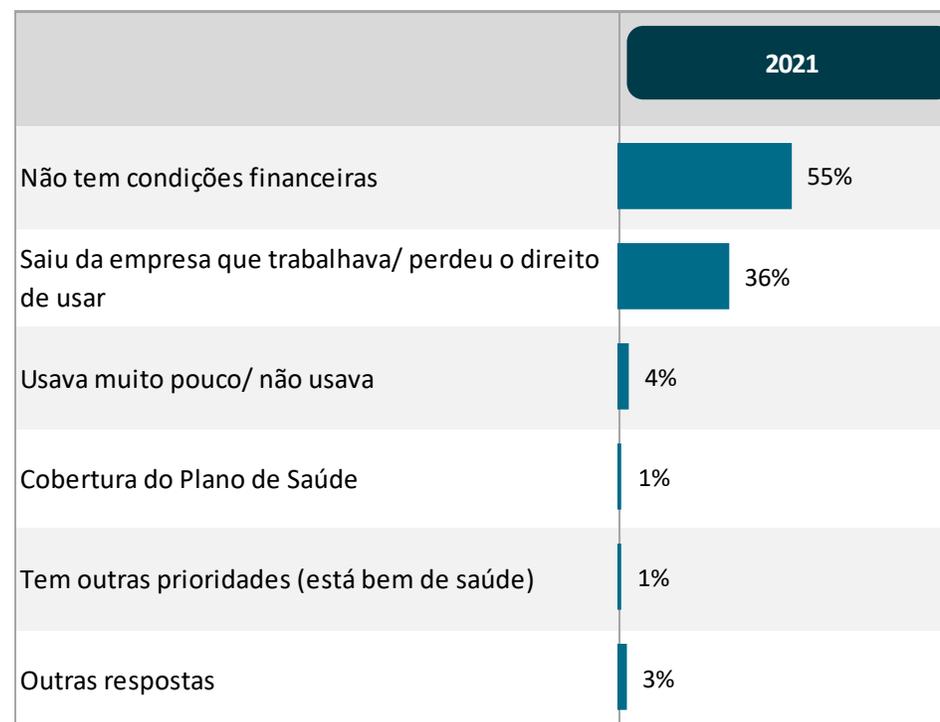
Teve plano de saúde?



Base: 1599

■ Sim ■ Não

Motivos porque deixou de ter o plano?



Base:

648

Base: não beneficiários que já tiveram um plano de saúde., mas atualmente não tem mais

Base: 100% de não beneficiários de plano de saúde

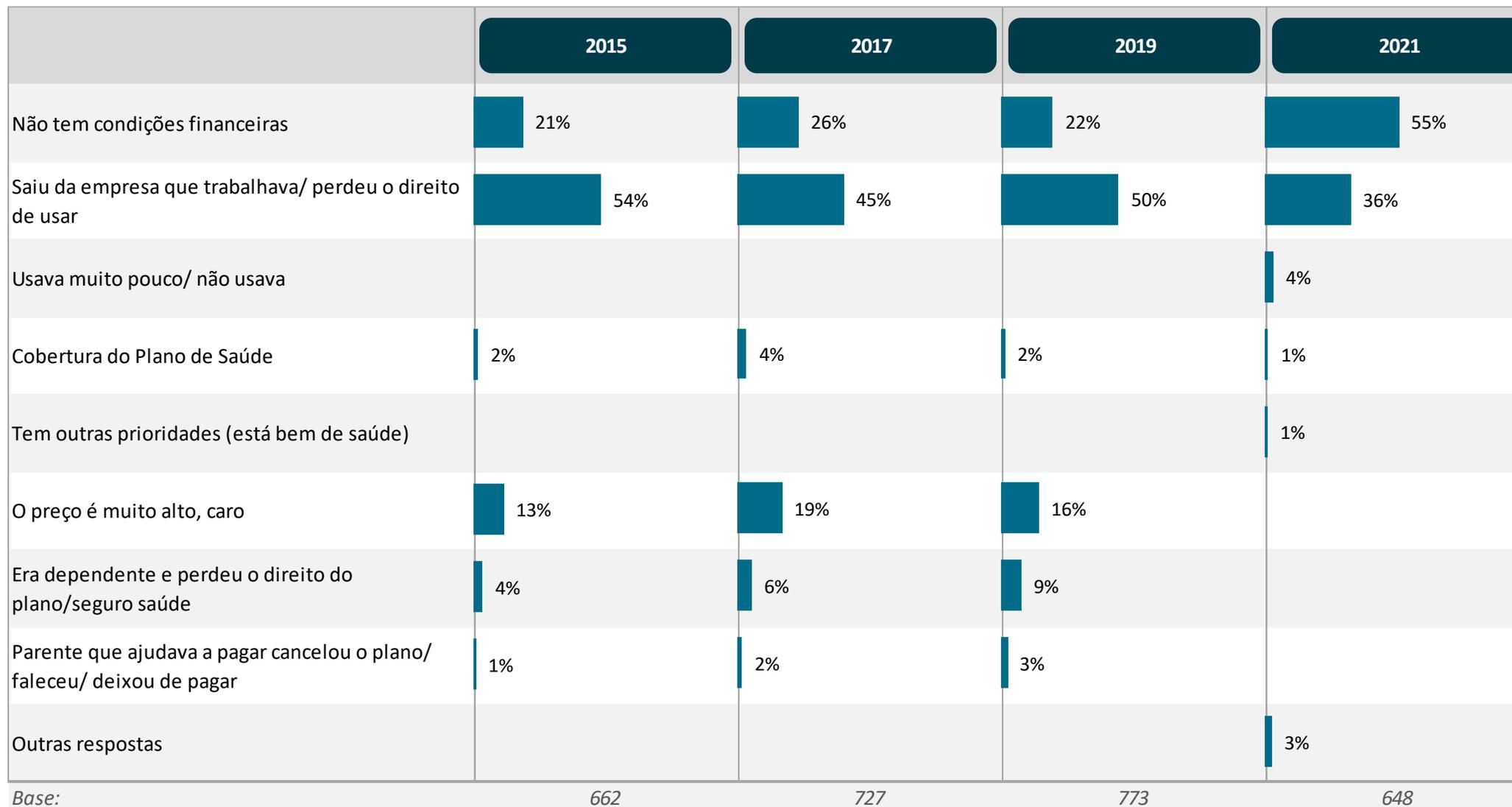
P. - Você já teve um seguro/plano de saúde particular? Se sim, em relação ao seu plano de saúde você diria que:

P. Você gostaria de ter um plano de saúde ou não?



Motivos para deixar de ter plano de saúde

(Resultado Comparativo)



Base: não beneficiários que já tiveram um plano de saúde., mas atualmente não tem mais



Experiência com planos de saúde

(Por Região Metropolitana)

	Geral	Região metropolitana							
	Geral	São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
Já teve plano de saúde	40,5%	53,0%	40,2%	44,5%	45,5%	34,5%	21,0%	26,5%	31,0%
Já teve plano particular	15,2%	15,5%	19,1%	17,0%	14,0%	16,5%	5,5%	10,5%	14,5%
Já teve plano pago parte por seu empregado e parte por você	11,3%	15,0%	9,0%	11,5%	12,5%	10,0%	10,0%	10,5%	7,0%
Já teve plano pago totalmente pelo seu empregador	14,1%	22,5%	12,1%	16,0%	19,0%	8,0%	5,5%	5,5%	9,5%
Nunca teve um plano de saúde	59,5%	47,0%	59,8%	55,5%	54,5%	65,5%	79,0%	73,5%	69,0%
<i>Base</i>	<i>1599</i>	<i>200</i>	<i>199</i>	<i>200</i>	<i>200</i>	<i>200</i>	<i>200</i>	<i>200</i>	<i>200</i>

P. - Você já teve um seguro/plano de saúde particular? Se sim, em relação ao seu plano de saúde você diria que:
 P. Você gostaria de ter um plano de saúde ou não?

Base: 100% de não beneficiários de plano de saúde



Experiência com planos de saúde

(Por demográficas)

	Geral		Sexo		Idade				Escolaridade			Classe social			PEA/Não PEA	
	Geral	Masculino	Feminino	De 20 a 34 anos	De 35 a 49 anos	De 50 a 64 anos	65 anos ou mais	Fundamental	Médio	Superior	A/B	C	D/E	Pea	Não Pea	
Já teve plano de saúde	40,5%	41,7%	39,4%	35,2%	47,9%	38,0%	45,8%	32,0%	42,8%	59,9%	54,0%	47,4%	36,1%	41,5%	38,3%	
Pago pelo entrevistado ou por alguém da família	15,2%	12,5%	17,8%	13,9%	15,1%	13,7%	24,9%	13,5%	15,1%	21,0%	22,9%	18,5%	12,8%	15,4%	14,7%	
Pago parte pelo empregado e parte pelo entrevistado	11,3%	11,6%	10,9%	10,7%	14,3%	11,1%	4,0%	8,0%	12,9%	15,5%	15,3%	12,1%	10,2%	12,1%	9,2%	
Pago pelo empregador	14,1%	17,5%	10,7%	10,6%	18,5%	13,2%	16,8%	10,5%	14,7%	23,4%	15,7%	16,8%	13,1%	13,9%	14,4%	
Nunca teve plano de saúde	59,5%	58,3%	60,6%	64,8%	52,1%	62,0%	54,2%	68,0%	57,2%	40,1%	46,0%	52,6%	63,9%	58,5%	61,7%	
<i>Base</i>	<i>1599</i>	<i>796</i>	<i>803</i>	<i>588</i>	<i>455</i>	<i>411</i>	<i>145</i>	<i>653</i>	<i>749</i>	<i>197</i>	<i>217</i>	<i>279</i>	<i>1103</i>	<i>1118</i>	<i>481</i>	

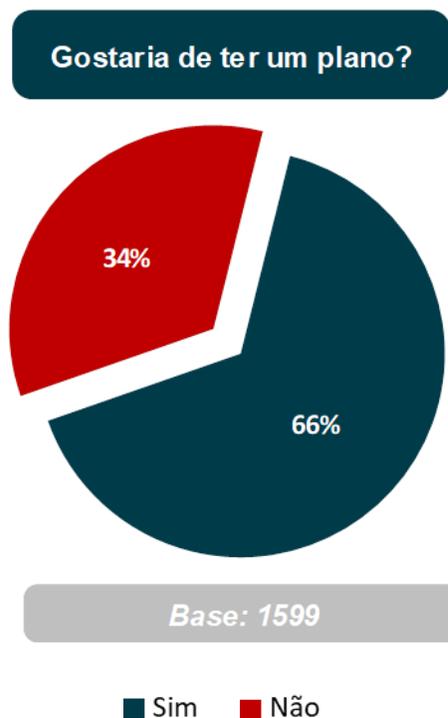
P. - Você já teve um seguro/plano de saúde particular? Se sim, em relação ao seu plano de saúde você diria que:
 P. Você gostaria de ter um plano de saúde ou não?

Base: 100% de não beneficiários de plano de saúde



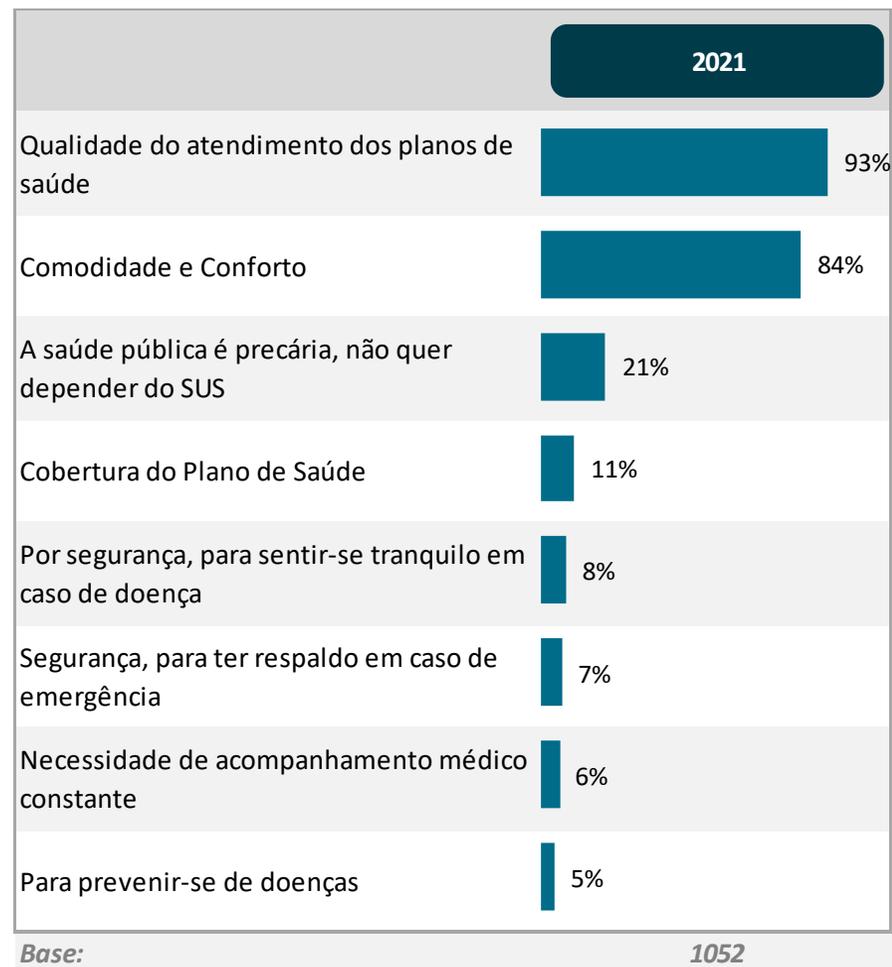
Interesse de ter um plano de saúde

(Resultado Geral)



Base: 100% de não beneficiários de plano de saúde

Motivos do interesse em ter um plano de saúde



Base: não-beneficiários que gostariam de ter um plano de saúde

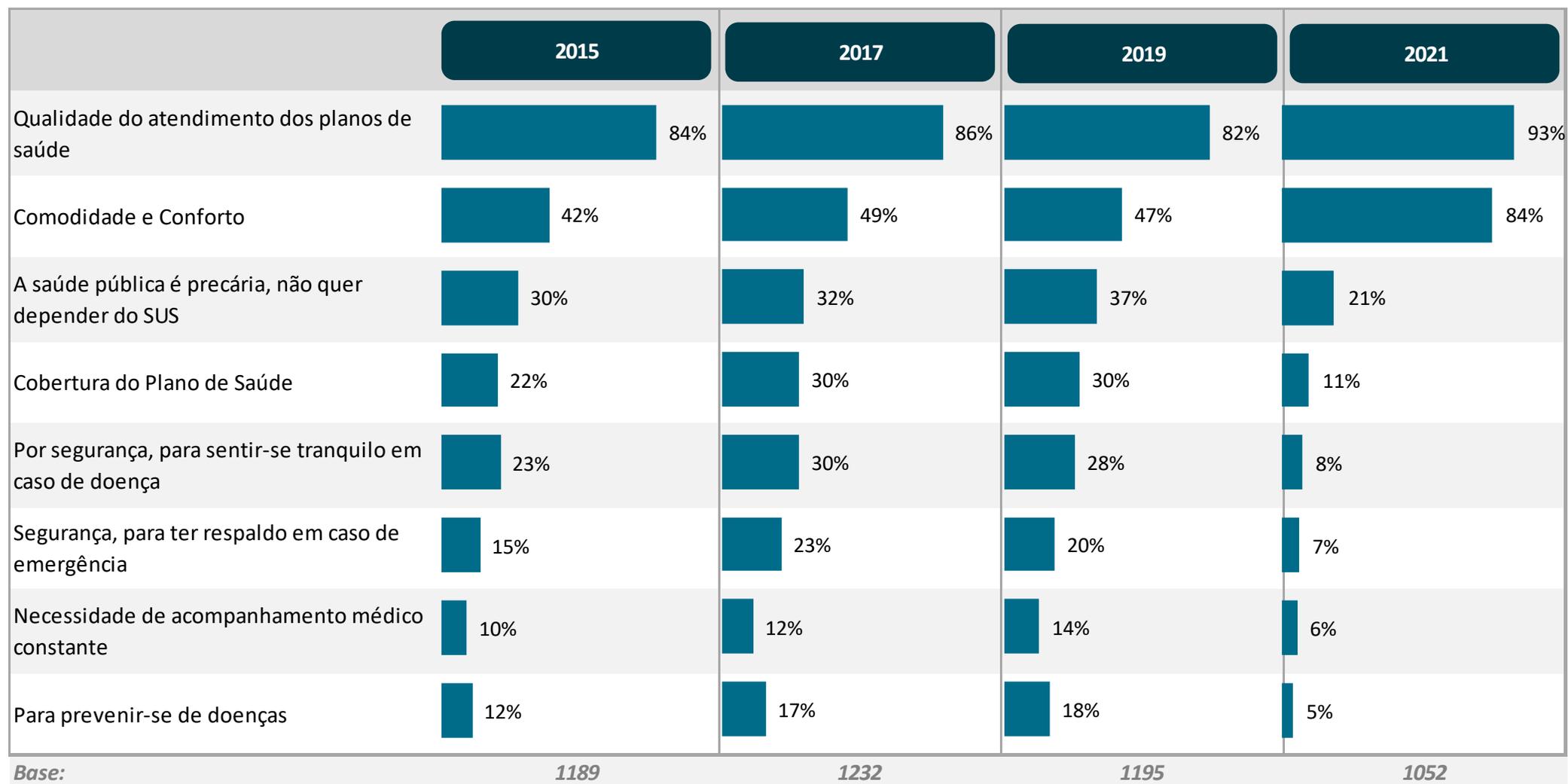


P. - Você já teve um seguro/plano de saúde particular? Se sim, em relação ao seu plano de saúde você diria que:

P. Você gostaria de ter um plano de saúde ou não?

Por que você tem interesse em ter um plano de saúde?

(Resultado Comparativo – resposta estimulada e múltipla)



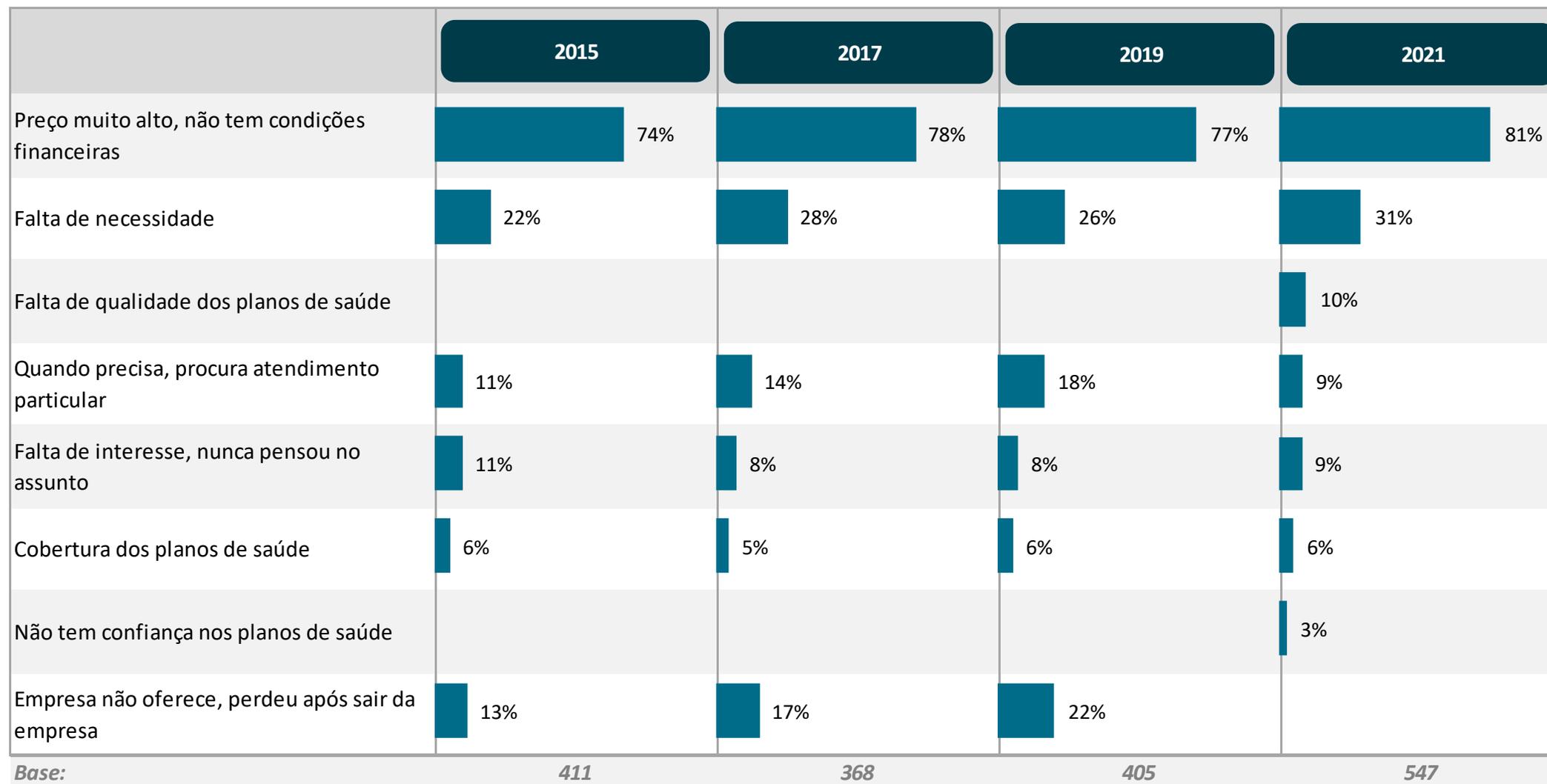
Base: não-beneficiários que gostariam de ter um plano de saúde

P. Vou ler alguns motivos para que as pessoas tenham um seguro/plano de saúde. Dentre os motivos que eu vou ler, quais deles são os principais motivos para você querer ter um plano de saúde? Mais algum?



Por que você não tem interesse em ter um plano de saúde?

(Resultado Comparativo –resposta espontânea e múltipla)



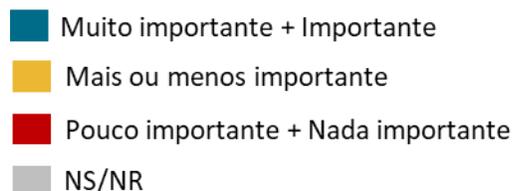
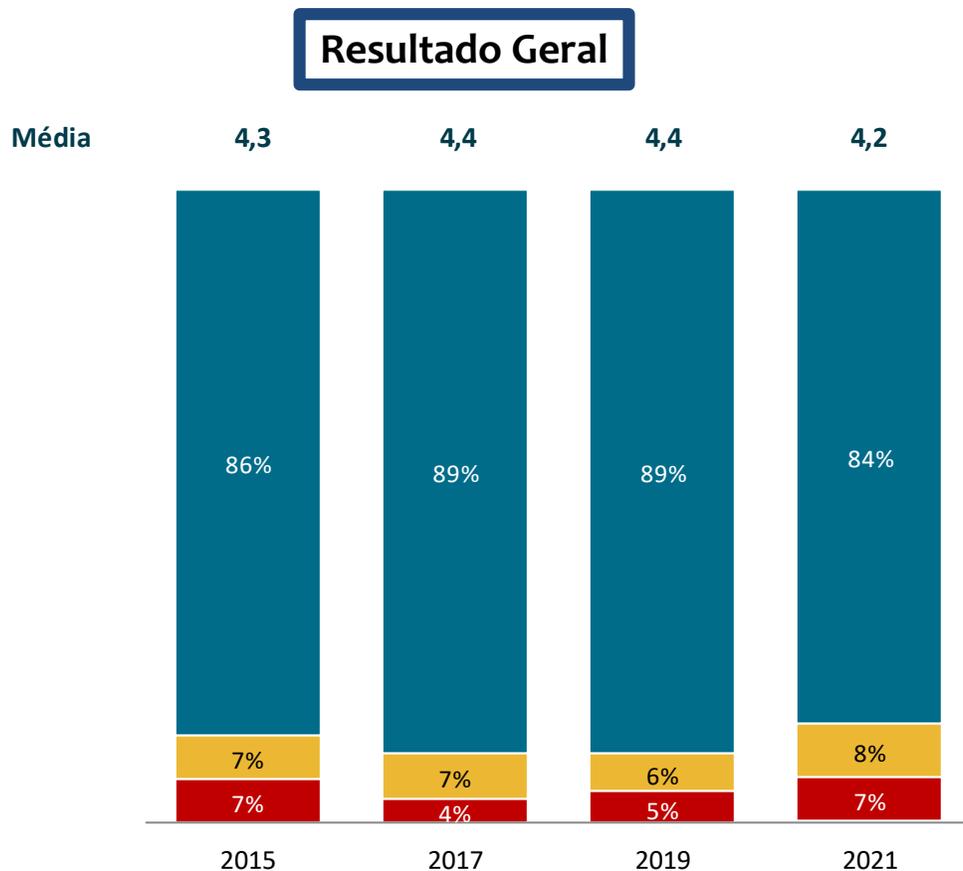
Base: não-beneficiários que não tem interesse em ter um plano de saúde.

P. Por quais razões você não gostaria de ter, neste momento, um plano de saúde? Mais alguma razão?



Importância em ter um Plano de Saúde

(Resultado Comparativo)



Resultado por RM
(% de muito importante + importante)

	2015	2017	2019	2021
Geral	86%	89%	89%	84%
São Paulo	85%	88%	86%	84%
Rio de Janeiro	90%	90%	92%	84%
Belo Horizonte	81%	87%	87%	82%
Porto Alegre	81%	84%	84%	72%
Brasília	92%	91%	92%	89%
Salvador	91%	94%	91%	84%
Recife	83%	88%	92%	91%
Manaus	89%	90%	92%	91%

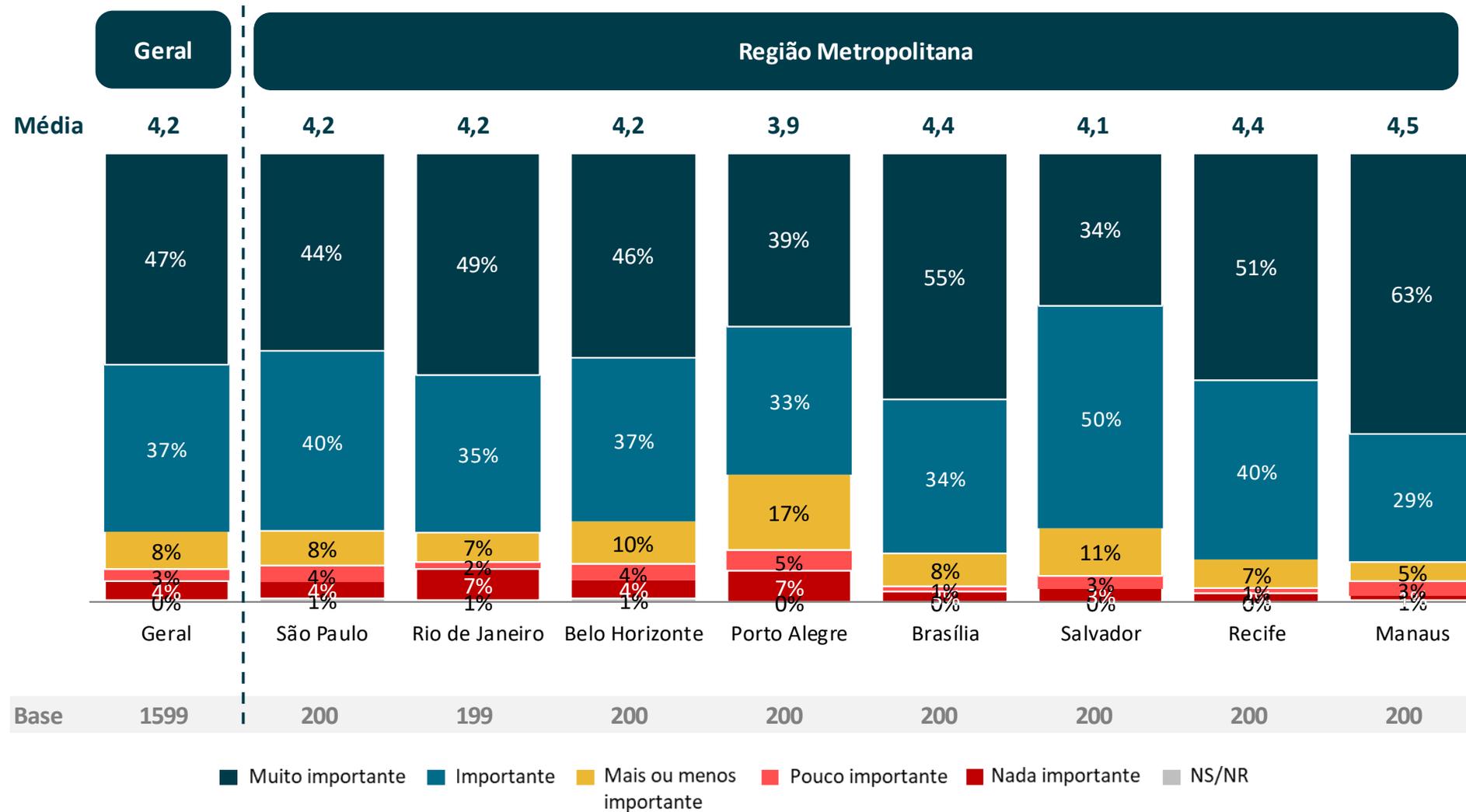
Base: 100% de não beneficiários de plano de saúde

P. Na sua opinião, o quanto é importante as pessoas terem um plano de saúde? Você diria que é:



Importância em ter um Plano de Saúde

(Por Região Metropolitana – gráfico em 5 pontos)

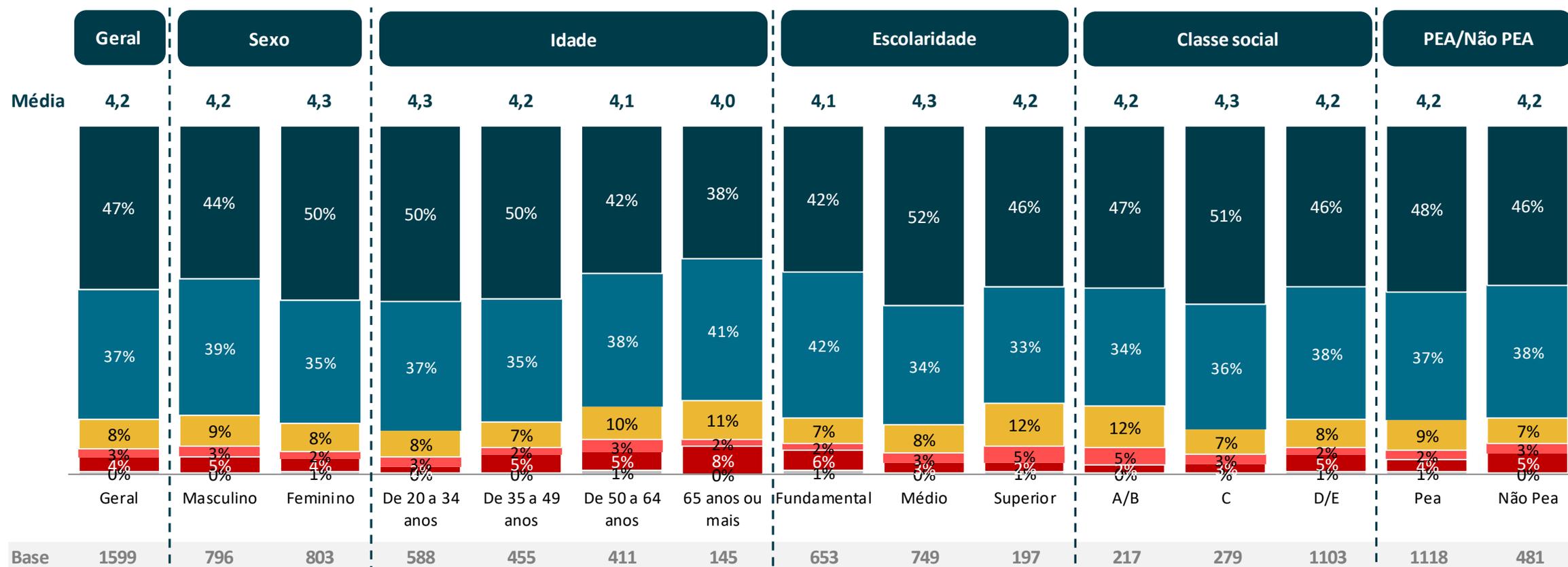


Base: 100% de não beneficiários de plano de saúde



Importância em ter um Plano de Saúde

(Por demográficas – gráfico em 5 pontos)



■ Muito importante
 ■ Importante
 ■ Mais ou menos importante
 ■ Pouco importante
 ■ Nada importante
 ■ NS/NR

Base: 100% de não beneficiários de plano de saúde

P. Na sua opinião, o quanto é importante as pessoas terem um plano de saúde? Você diria que é:



BENEFICIÁRIOS DE PLANO ODONTOLÓGICO

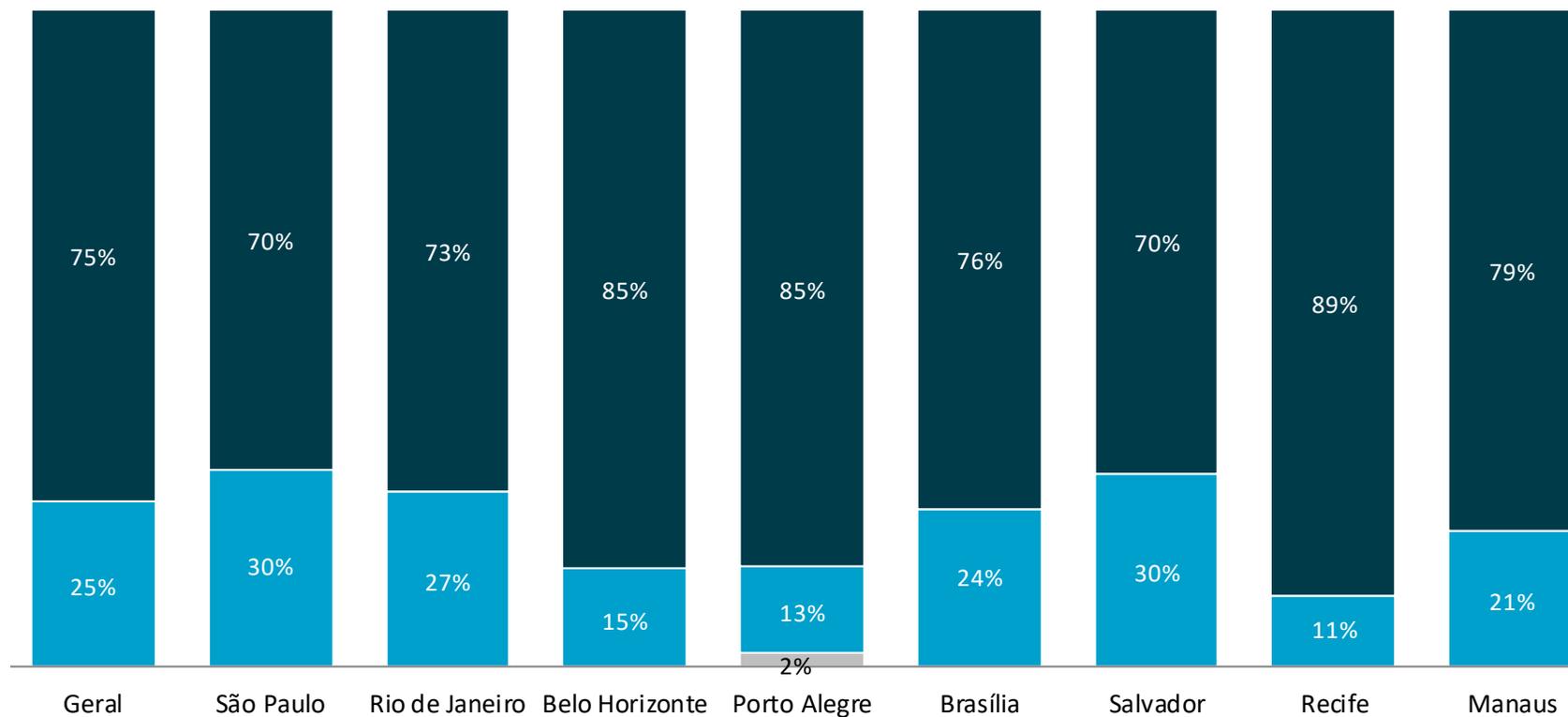
Beneficiários de plano odontológicos

No geral, a maioria dos beneficiários de plano odontológico apresentam as seguintes características:

- 75% dos entrevistados têm o plano odontológico na mesma operadora do plano de saúde;
- 56% têm um plano corporativo ; 44% afirmam ter um plano de saúde particular (pago pelo entrevistado/familiar);
 - Entre os que tem plano corporativo, metade tem um um plano que é pago totalmente ou parcialmente pela empresa em que trabalham; minoria (5%) paga integralmente o seu plano odontológico.
 - Entre os que pagam o próprio plano, a maioria (88%) tem uma contratação particular.
- 26% pagam algum valor adicional para fazer consultas ou exames odontológicos;
- 78% dos entrevistados são os titulares do plano;
- Pouco mais de 1/3 possui plano de saúde há mais de 10 anos (em média, 7 anos) ; o plano atual é mais recente (em média, 5 anos).



Operadora do Plano Odontológico é a mesma ou é diferente do Plano de Saúde?



- Mesma operadora do plano de saúde
- Operadoras diferentes
- NS/NR

Base: 100% de beneficiários de plano odontológico

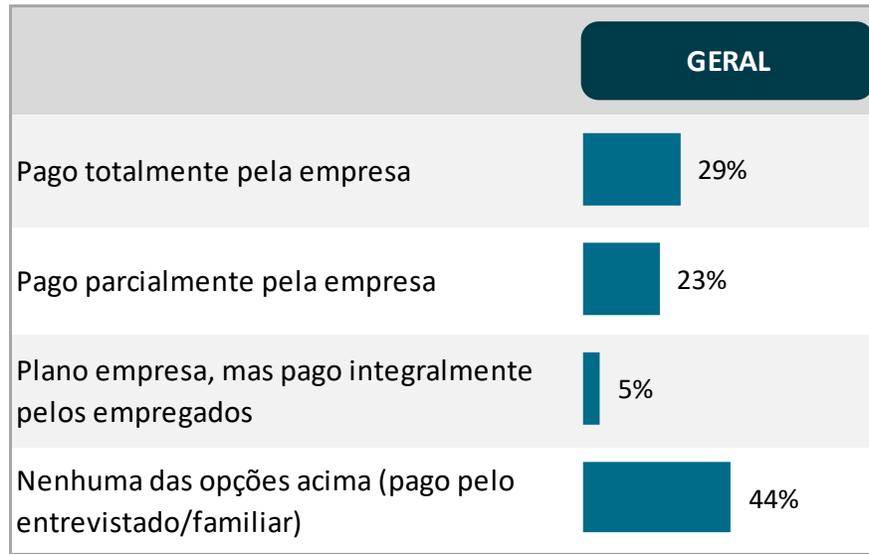
P. O seu plano odontológico é com a mesma operadora do seu plano de saúde, ou são operadoras diferentes?



Pagamento do Plano Odontológico

(Resultado Geral)

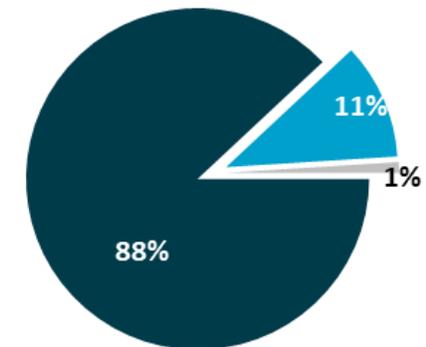
Forma de pagamento



57% plano corporativo

Base: 100% de beneficiários de plano odontológico

Contratação particular ou por meio de entidade de classe?



- A contratação é particular
- É feita por meio de entidade de classe profissional
- NS/NR

Base: 277

Base: beneficiários que pagam o plano



P. A mensalidade deste plano odontológico é pago totalmente ou parcialmente pela empresa onde você ou alguém da sua família trabalha?

P. O seu plano odontológico é de contratação particular, isto é, você ou alguém da sua família paga a mensalidade diretamente ao plano; ou você ou alguém da sua família paga a mensalidade por meio de uma entidade de classe profissional?

Pagamento do Plano Odontológico

(Por Região Metropolitana)

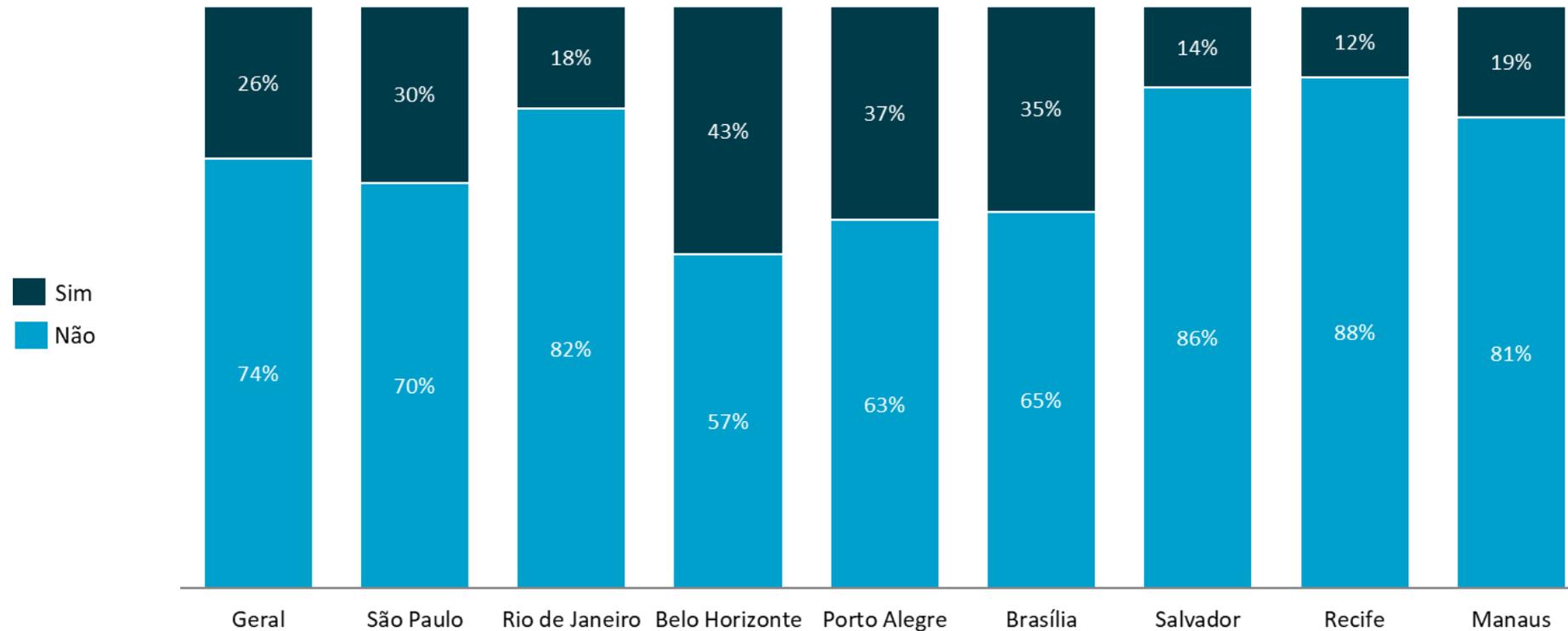
	São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
Pago totalmente pela empresa	28%	34%	31%	19%	24%	37%	12%	33%
Pago parcialmente pela empresa	27%	13%	35%	25%	20%	25%	19%	6%
Plano empresa, mas pago integralmente pelos empregados	8%	4%	3%	4%	2%	3%	0%	1%
Nenhuma das opções acima (pago pelo entrevistado/familiar)	38%	49%	31%	53%	54%	35%	69%	60%

Base: 100% de beneficiários de plano odontológico

P. A mensalidade deste plano odontológico é pago totalmente ou parcialmente pela empresa onde você ou alguém da sua família trabalha?



Ao utilizar algum serviço do plano (como consultas ou exames), você paga algum valor a mais?



Base: 100% de beneficiários de plano odontológico

P. Ao utilizar algum serviço do seu plano odontológico, você já teve que pagar algum valor?



Tempo que possui plano odontológico

	Algum plano	Plano atual
Média do tempo que tem o plano (em anos)	7	5
Menos de 1 ano	5%	7%
De 1 a 2 anos	29%	35%
De 3 a 5 anos	27%	31%
De 6 a 10 anos	39%	27%

Base: 100% de beneficiários de plano odontológico

P. Há quanto tempo você possui um plano odontológico em sua vida?

P. E há quanto tempo você possui o seu plano odontológico atual?



Há quanto tempo que possui algum plano odontológico?

(Por Região Metropolitana)

	São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
Média do tempo que tem o plano (em anos)	6	5	11	7	12	6	6	5
Menos de 1 ano	6%	8%	3%	5%	2%	0%	2%	1%
De 1 a 2 anos	32%	32%	15%	33%	24%	33%	20%	36%
De 3 a 5 anos	20%	34%	16%	19%	24%	37%	46%	41%
De 6 a 10 anos	42%	27%	66%	42%	49%	30%	32%	21%

Base: 100% de beneficiários de plano odontológico

P. Há quanto tempo você possui um plano odontológico em sua vida?



Há quanto tempo possui o plano odontológico atual?

(Por Região Metropolitana)

	São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
Média do tempo que tem o plano (em anos)	4	4	8	5	9	6	5	4
Menos de 1 ano	9%	9%	6%	5%	7%	0%	3%	3%
De 1 a 2 anos	37%	38%	21%	47%	33%	34%	30%	37%
De 3 a 5 anos	28%	33%	25%	18%	23%	39%	47%	43%
De 6 a 10 anos	27%	20%	49%	30%	37%	27%	20%	17%

Base: 100% de beneficiários de plano odontológico

P. E há quanto tempo você possui o seu plano odontológico atual?



Satisfação com o plano odontológico



Satisfação com o plano odontológico

No geral, a satisfação com o plano odontológico é expressiva (83% no atual estudo), atingindo melhor patamar na série histórica.

- Este índice apresenta retração de 10 p.p. entre aqueles que possuem apenas o plano odontológico, ou seja, não tem plano de saúde (de 86% em 2019 para 76% em 2021).

No geral, as principais razões para estar satisfeito com o plano odontológico são: “não depender da saúde pública” e “ter segurança em caso de emergência”.

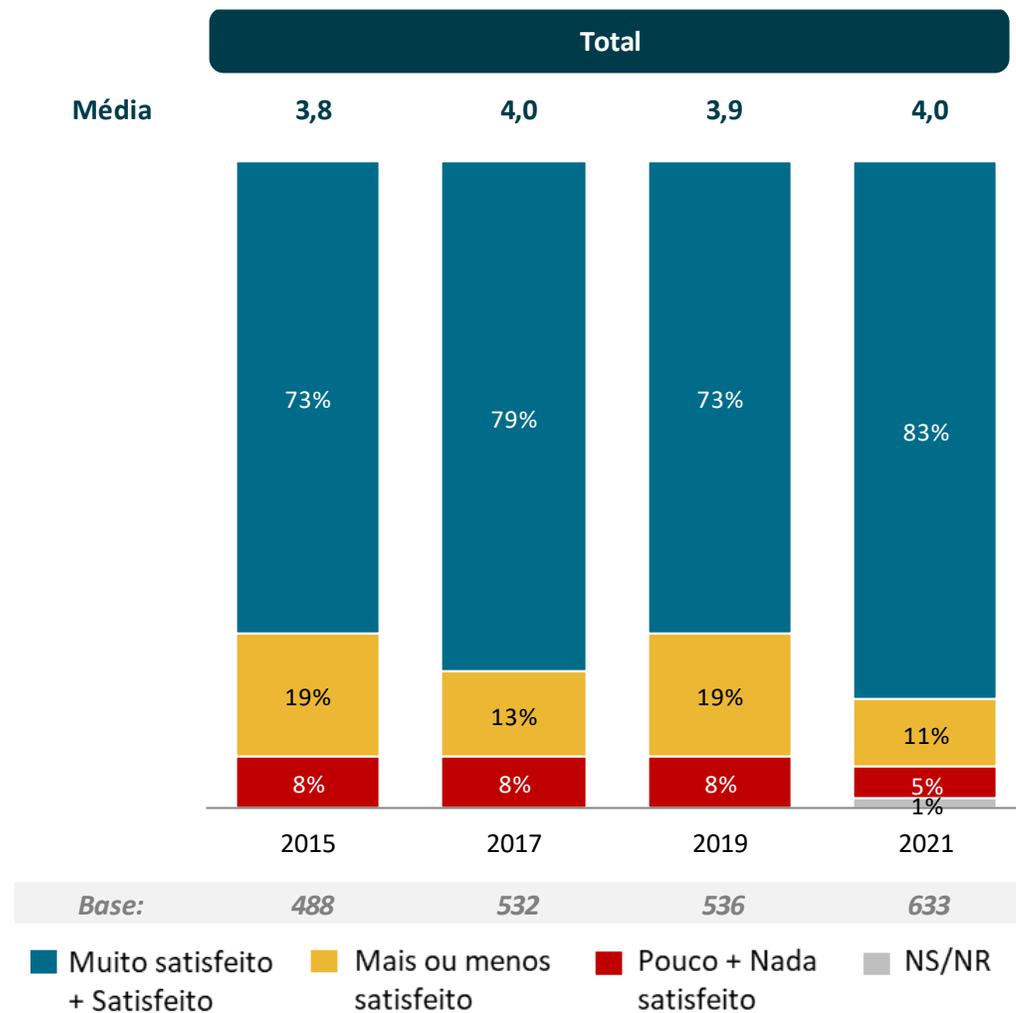
A recomendação e a continuidade apresentaram a mesma tendência citada na satisfação;

- Os índices são os mais positivos na série história (85% para recomendação e 89% para intenção em continuar com o plano); entretanto, apresentam retração entre aqueles que possuem apenas o plano odontológico (retração de 8p.p. para recomendação e 3p.p. para continuidade).



Satisfação com o Plano Odontológico

(Resultado Comparativo)



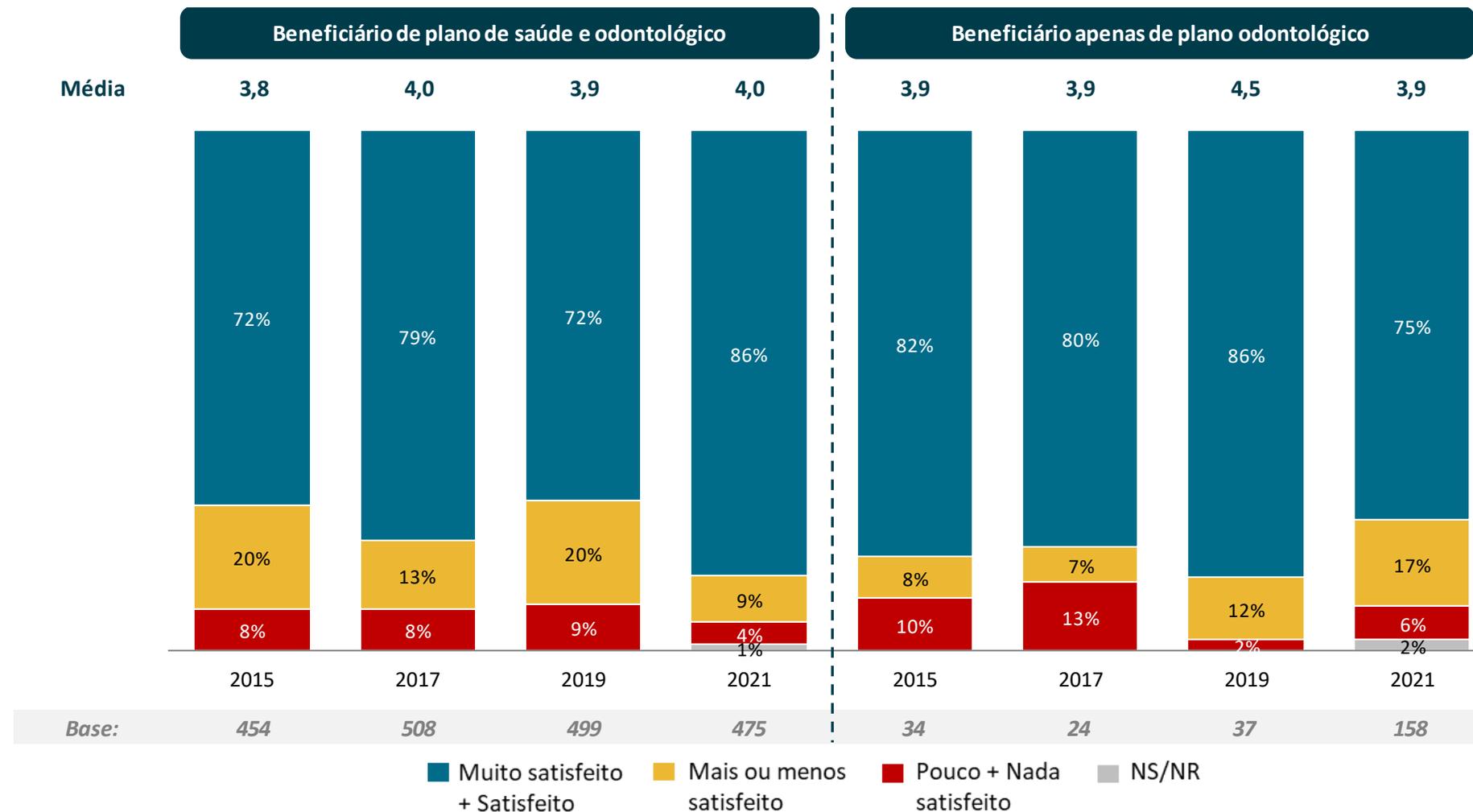
Base: 100% de beneficiários de plano odontológico

P. De modo geral, qual é a sua satisfação com o seu plano odontológico? Você diria que:



Satisfação com o Plano Odontológico

(Resultado Comparativo)



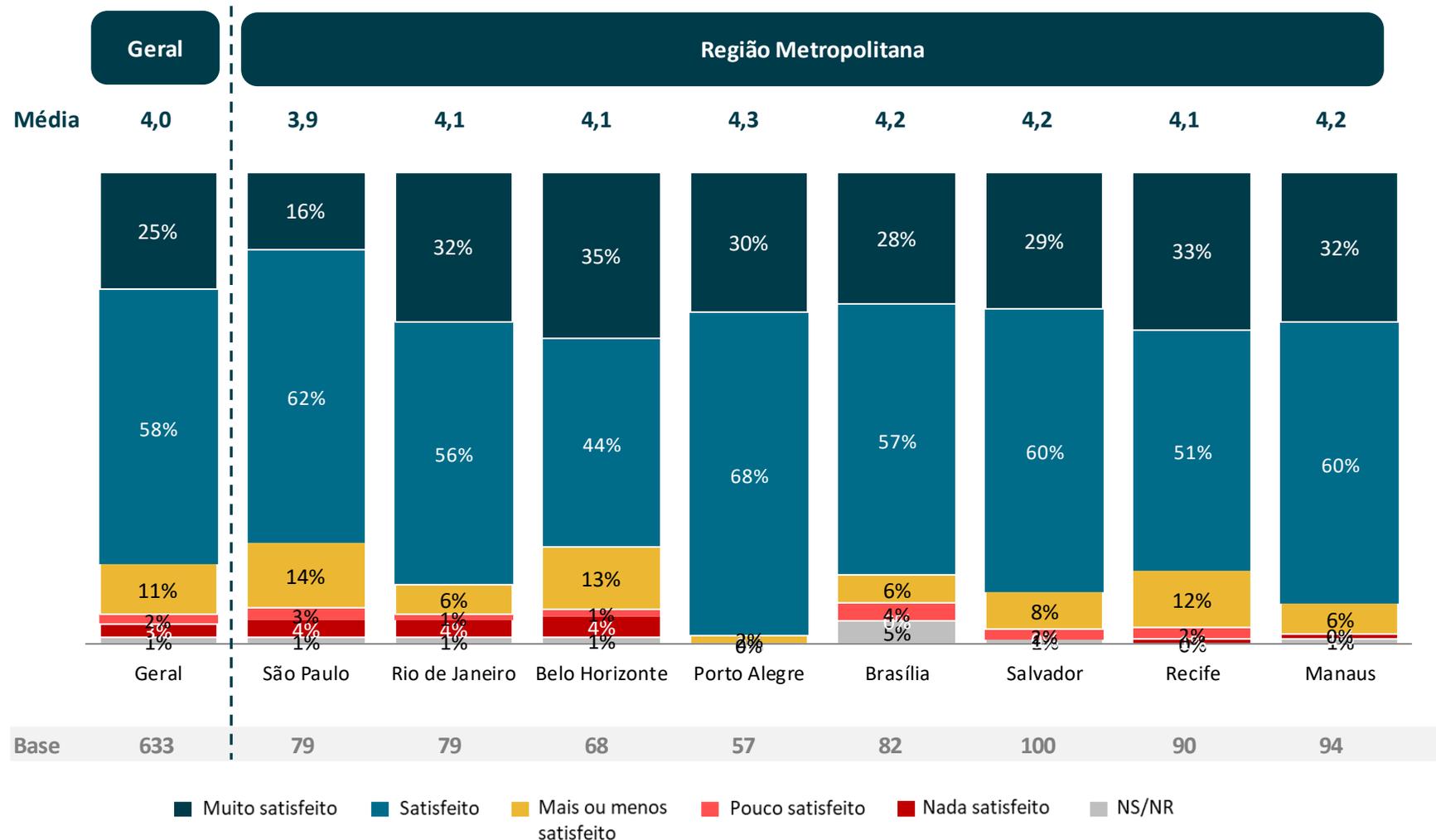
Base: 100% de beneficiários de plano odontológico

P. De modo geral, qual é a sua satisfação com o seu plano odontológico? Você diria que:



Satisfação com o Plano Odontológico

(Por Região Metropolitana – escala em 5 pontos)



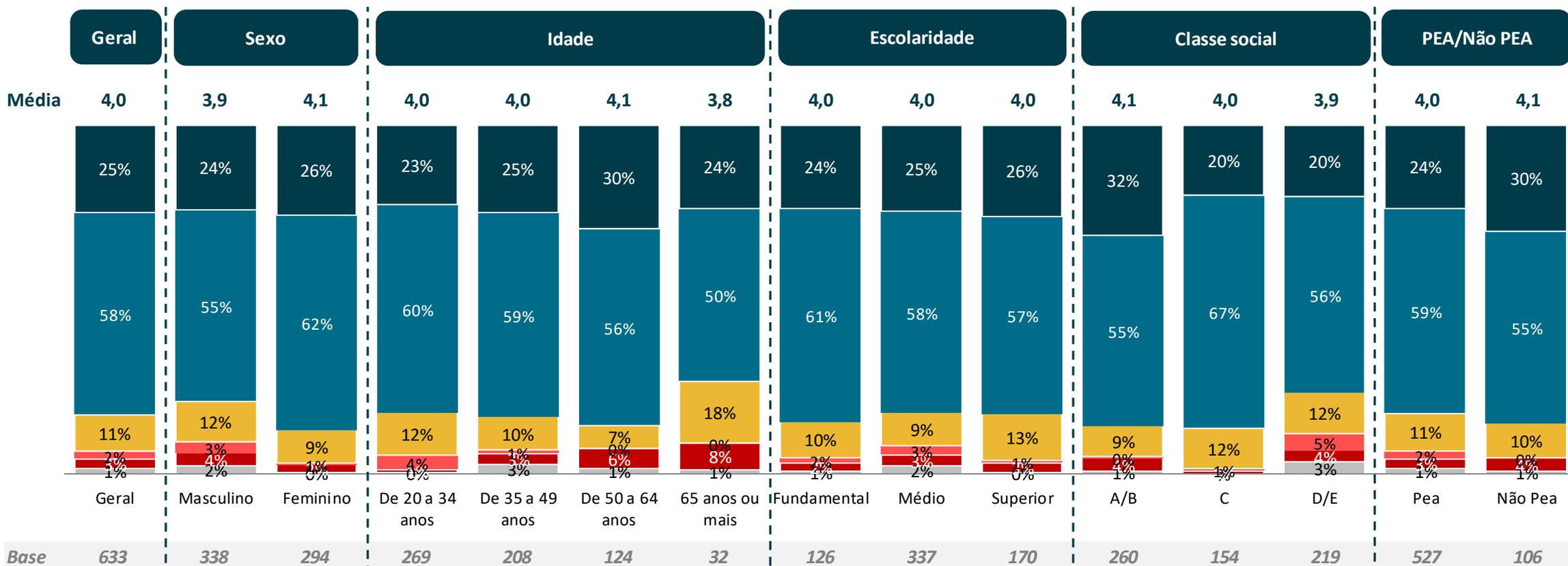
Base: 100% de beneficiários de plano odontológico

P. De modo geral, qual é a sua satisfação com o seu plano odontológico? Você diria que:



Satisfação com o Plano Odontológico

(Por demográficas – escala em 5 pontos)



■ Muito satisfeito
 ■ Satisfeito
 ■ Mais ou menos satisfeito
 ■ Pouco satisfeito
 ■ Nada satisfeito
 ■ NS/NR

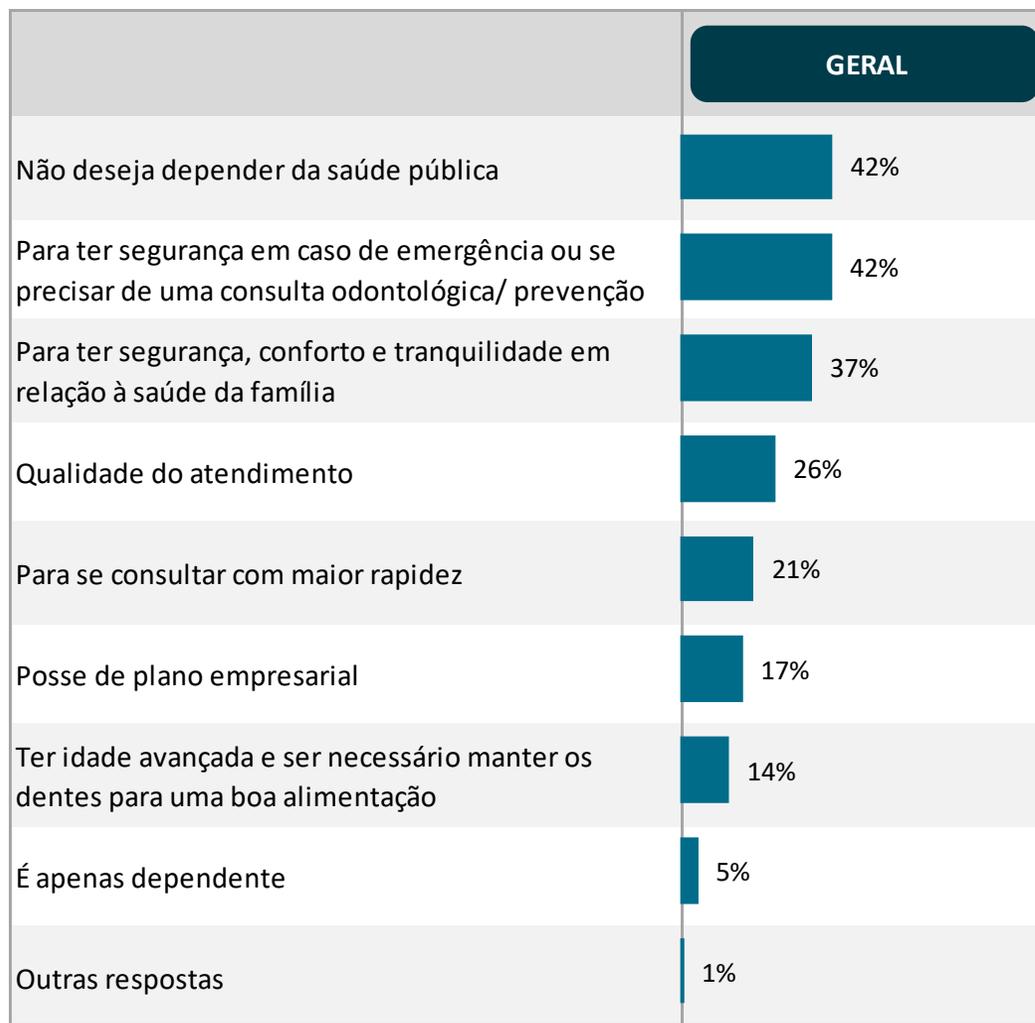
Base: 100% de beneficiários de plano odontológico

P. De modo geral, qual é a sua satisfação com o seu plano odontológico? Você diria que:



Principais razões para ter um plano odontológico

(resposta estimulada e múltipla)



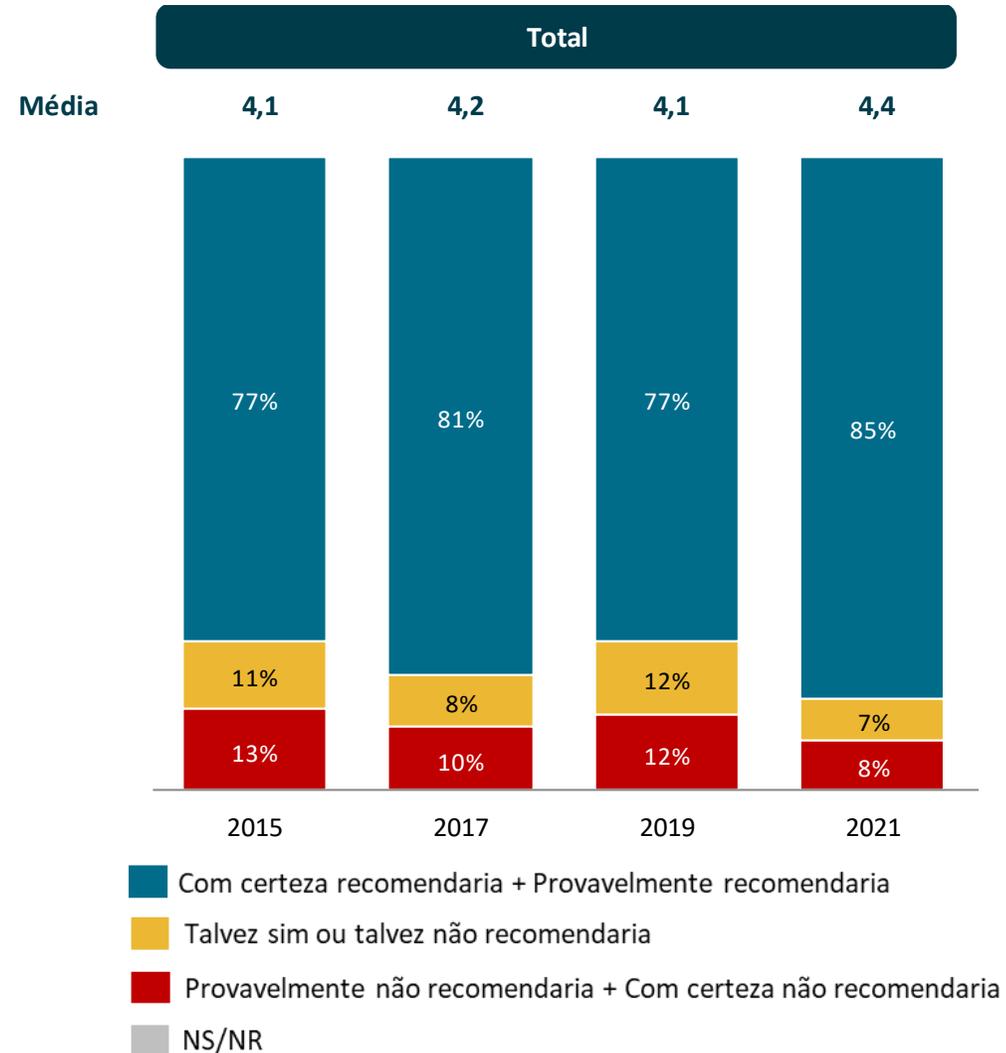
Base: 100% de beneficiários de plano odontológico

P. Dentre os itens que eu vou ler para as pessoas terem um plano odontológico, quais são as principais razões para que hoje você tenha um plano odontológico? Mais alguma?



Recomendação do plano odontológico

(Resultado Geral Comparativo)



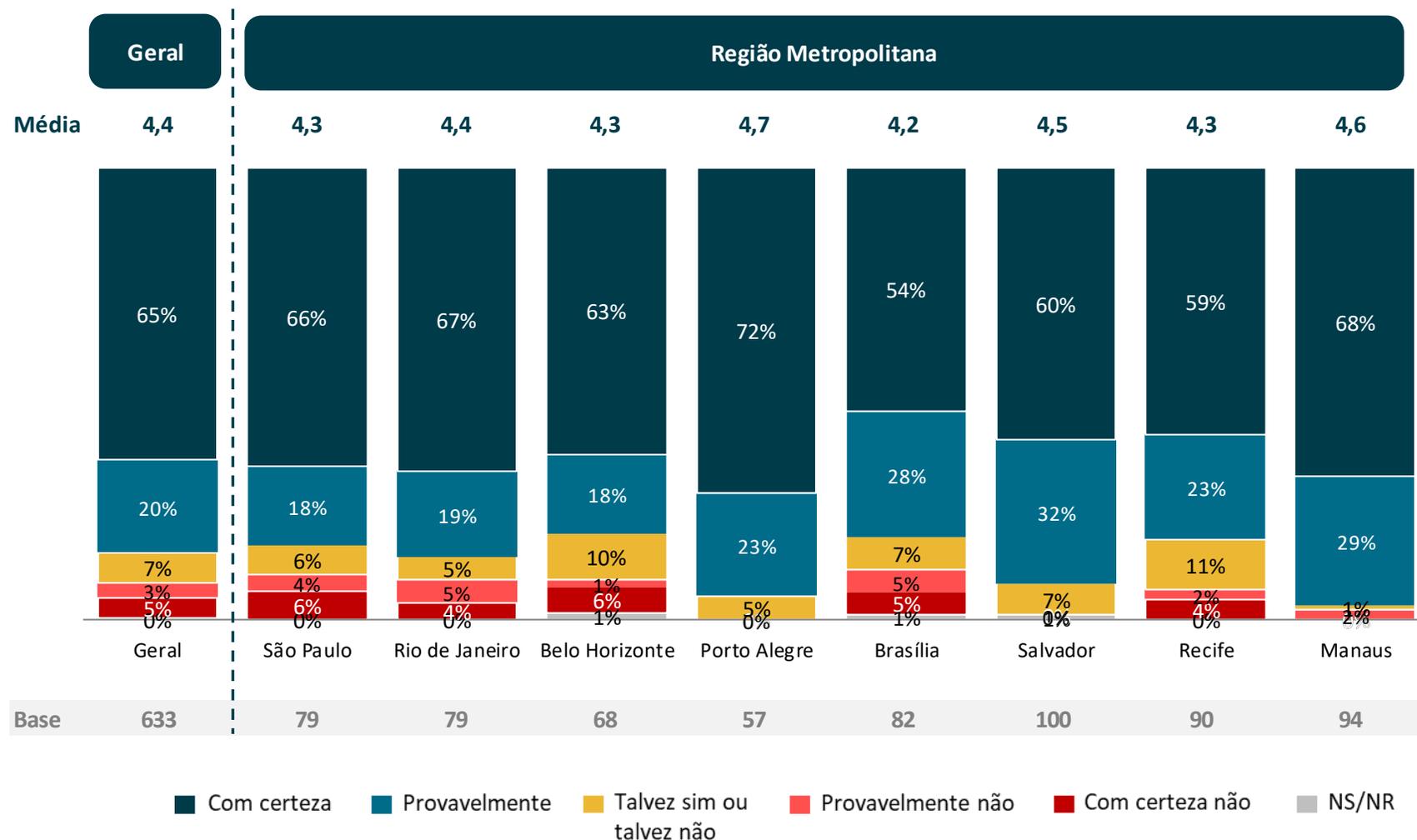
Base: 100% de beneficiários de plano odontológico

P. Você recomendaria o seu plano odontológico para as pessoas de sua família ou a seus amigos próximos? Você diria que:



Recomendação do plano odontológico

(Por Região Metropolitana – escala em 5 pontos)



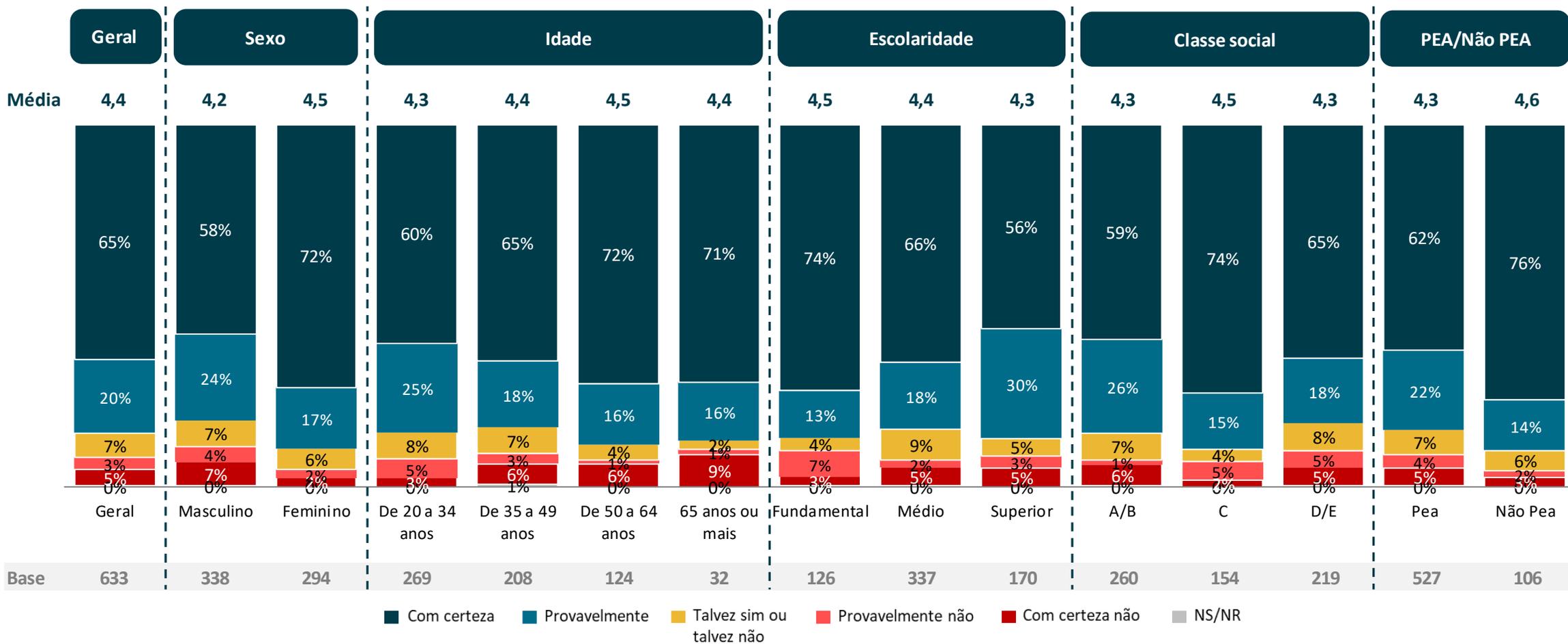
Base: 100% de beneficiários de plano odontológico

P. Você recomendaria o seu plano odontológico para as pessoas de sua família ou a seus amigos próximos? Você diria que:



Recomendação do plano odontológico

(Por demográficas – escala em 5 pontos)



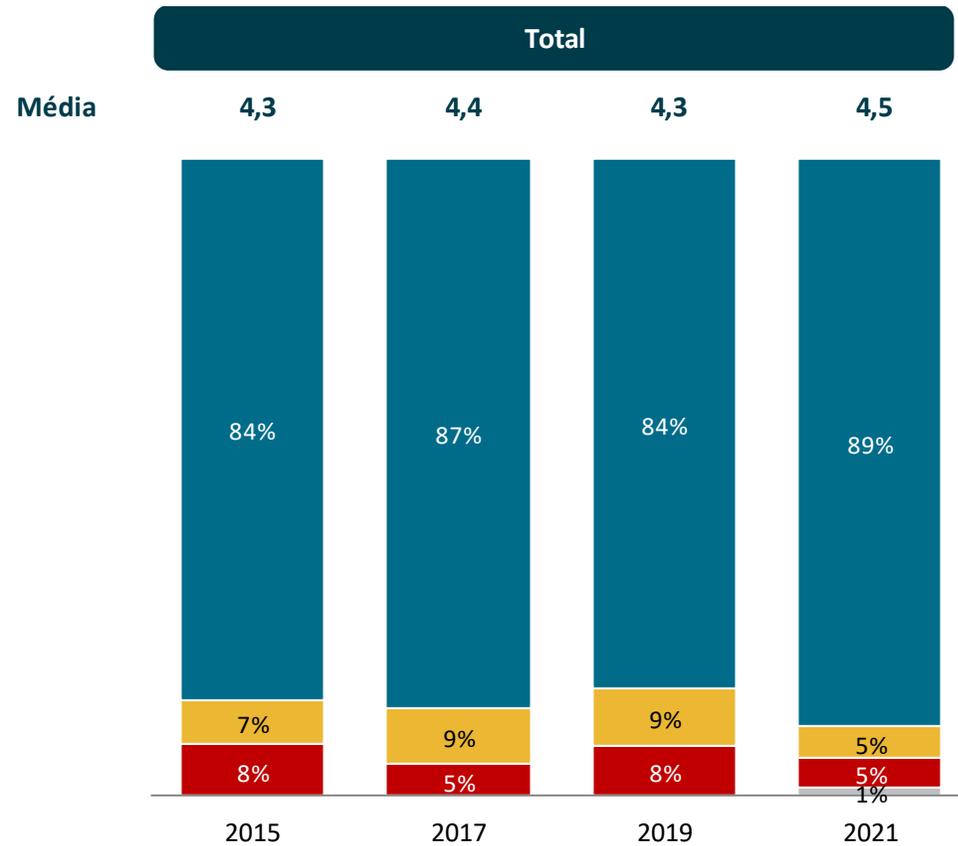
Base: 100% de beneficiários de plano odontológico

P. Você recomendaria o seu plano odontológico para as pessoas de sua família ou a seus amigos próximos? Você diria que:



Intenção de manter o plano odontológico

(Resultado Comparativo)



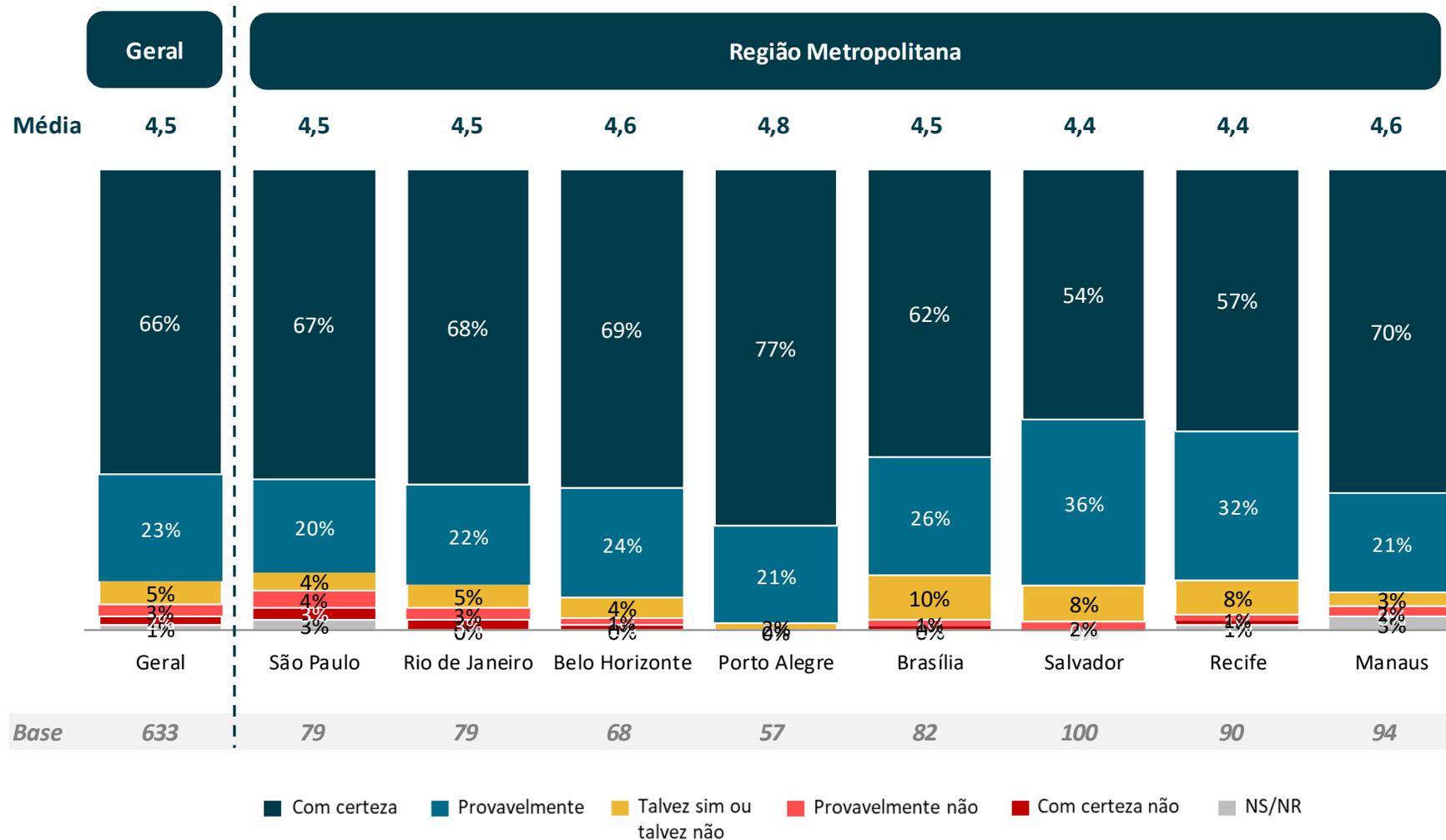
- Com certeza continuarei + Provavelmente continuarei
- Talvez continuarei
- Provavelmente não continuarei + Com certeza não continuarei
- NS/NR

Base: 100% de beneficiários de plano odontológico



Intenção de manter o plano odontológico

(Por Região Metropolitana)

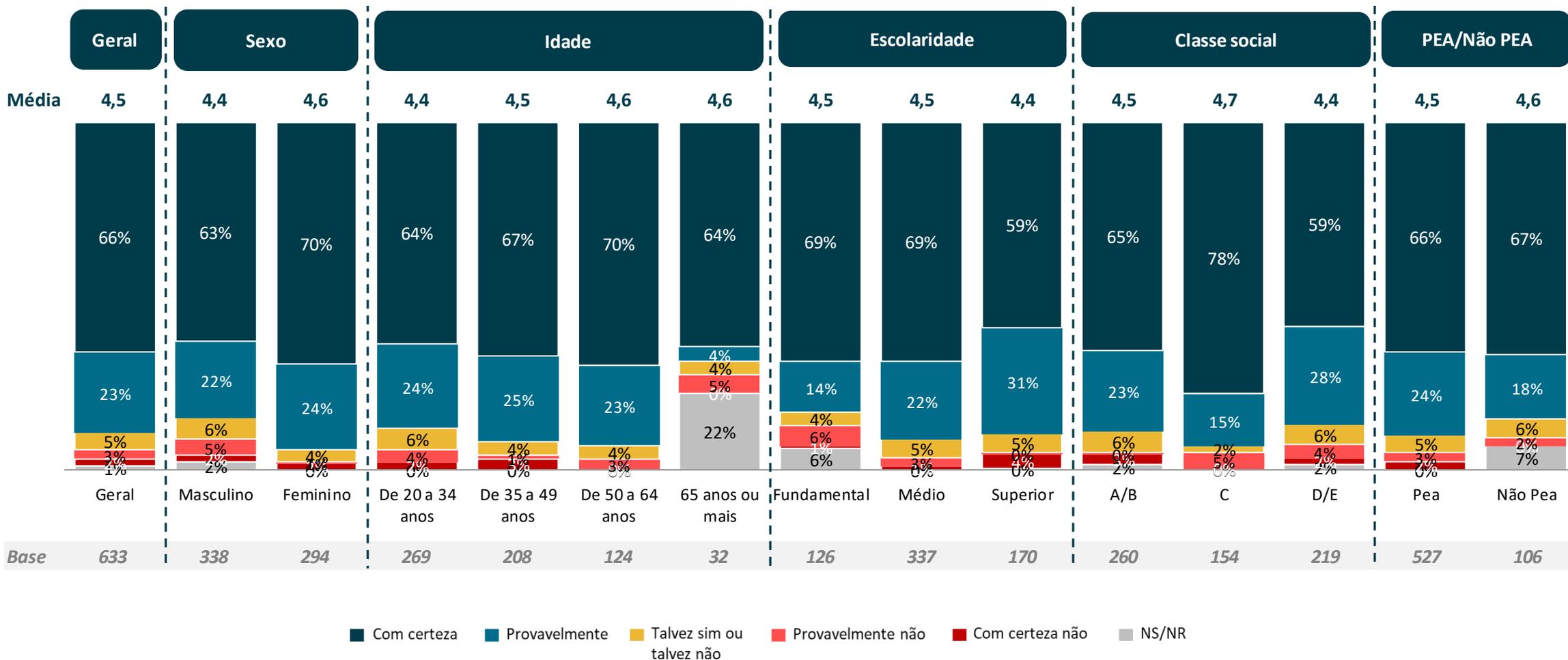


Base: 100% de beneficiários de plano odontológico



Intenção de continuar com o plano odontológico

(Por demográficas – escala em 5 pontos)



Base: 100% de beneficiários de plano odontológico

P. Com base na sua experiência atual, qual é sua a intenção em continuar a ser cliente do seu seguro/plano odontológico nos próximos 12 meses? Você diria que:



Pirâmide de Fidelidade

É calculada com base em três perguntas:



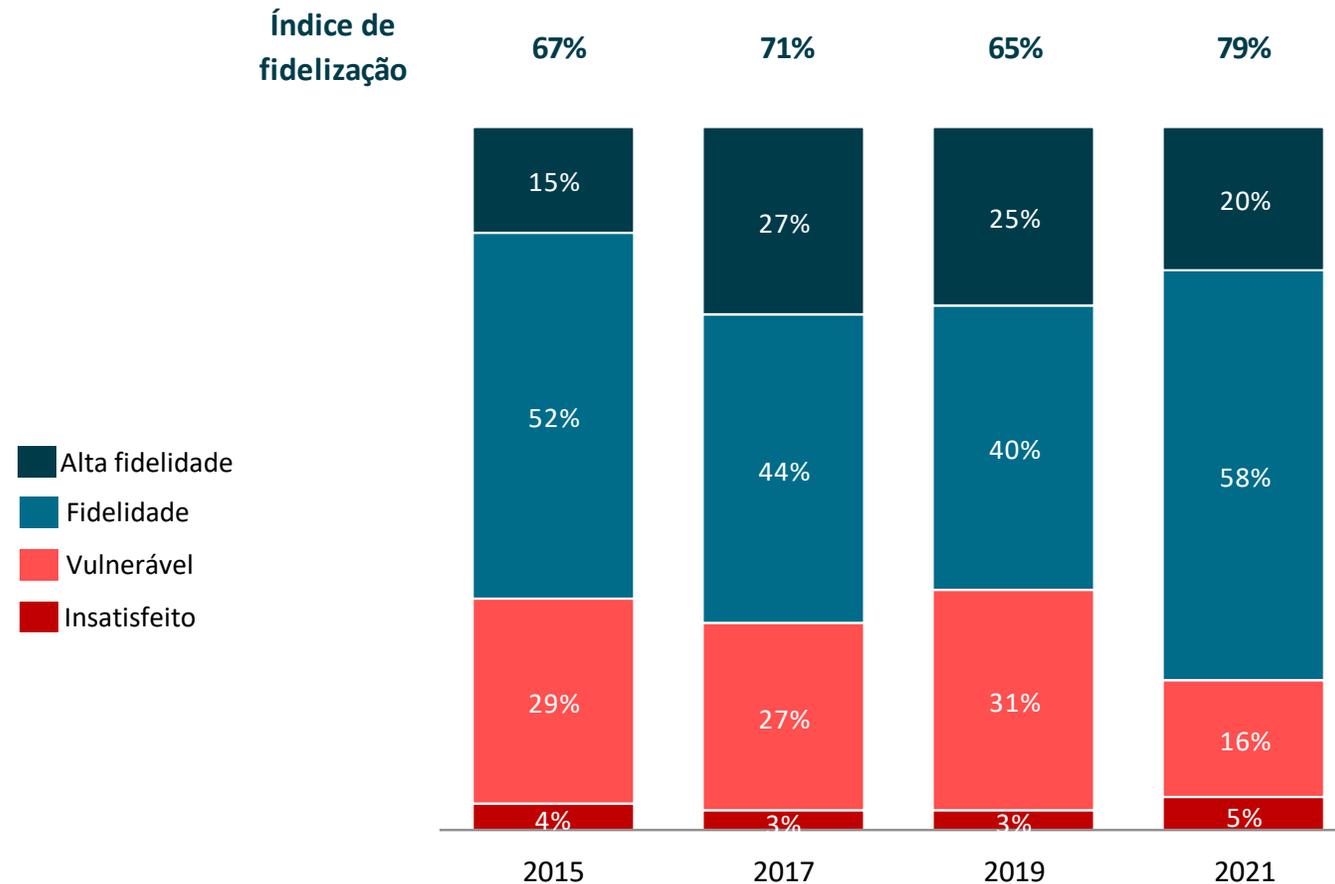
E agrupa os respondentes em quatro níveis:

- **ALTA FIDELIDADE:** respondentes que deram nota 5 para a Satisfação e Recomendação e Continuidade
- **FIDELIDADE:** respondentes que deram notas 5 ou 4 para Satisfação e Recomendação e Continuidade, exceto os de Alta Fidelidade
- **VULNERÁVEL:** respondentes que deram notas 3, 4 ou 5 para Satisfação e Recomendação
- **INSATISFEITO:** respondentes que deram notas 2 ou 1 para Satisfação



Fidelidade ao Plano Odontológico

(Resultado Comparativo)



Na serie histórica, o índice de fidelização em 2021 alcança seu melhor desempenho. No entanto, observa-se que a “alta fidelidade” retrai 5 p.p., enquanto a “fidelidade” cresce 18 p.p.



Imagem dos planos odontológicos

A imagem dos planos odontológicos é bastante positiva. Os atributos de imagem atingem índices superiores a 85% de avaliação positiva.

O canal de atendimento mais utilizado pelos beneficiários de plano odontológico é o telefone (81%), seguido do aplicativo (34%).

A maioria (82%) considera que as operadoras oferecem informações claras sobre seus planos odontológicos, sendo na região metropolitana de Porto Alegre o maior índice (91%) e na região de São Paulo no menor (78%).

Quanto a escolha da Operadora, no geral, a maioria cita a qualidade dos profissionais e o preço como os principais critérios para sua escolha.



Imagem dos Planos Odontológicos

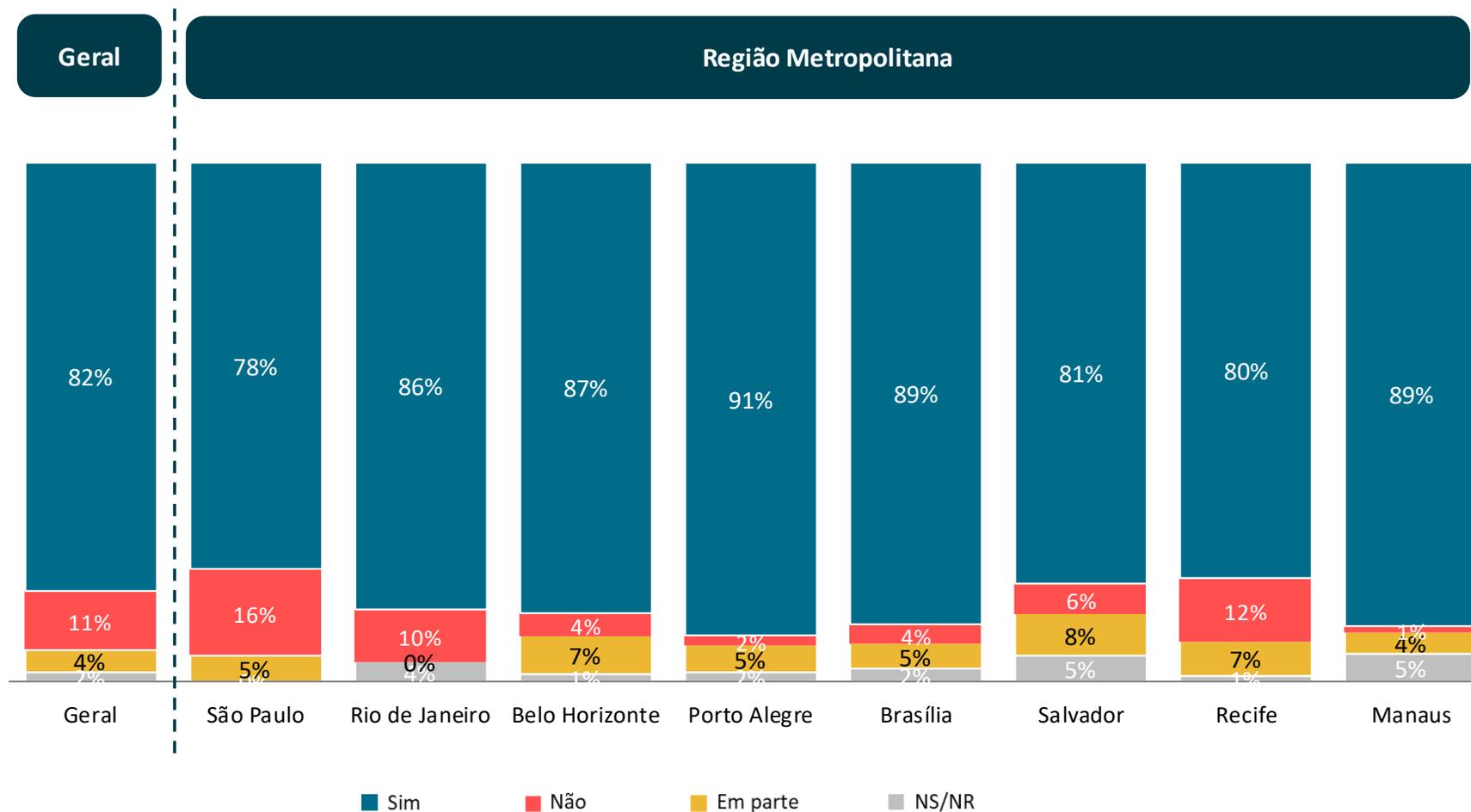
	Concorda totalmente + Concorda	Média
Com um plano odontológico você se sente mais seguro, no caso de urgência/ emergência.	95%	4,8
Com um plano odontológico, posso contar com serviços odontológicos mais qualificados do que na rede pública.	93%	4,7
Com plano odontológico tenho um atendimento de melhor qualidade.	93%	4,7
Com plano odontológico, sou atendido quando preciso.	91%	4,6
Ter plano odontológico é essencial.	91%	4,6
Normalmente, não tenho problemas ou dificuldades com meu plano odontológico.	87%	4,5
Ter plano odontológico é essencial para quem tem filhos pequenos.	86%	4,5
Planos odontológicos são melhores do que o que se vê nas reportagens.	79%	4,2
Eu sou atendido no sistema público de forma igual ou melhor que meu plano odontológico.	29%	2,6
Eu uso às vezes o sistema público porque não consigo usar meu plano odontológico.	24%	2,4

Base: 100% de beneficiários de plano odontológico

P. Agora, vou ler algumas frases e gostaria que me dissesse pelo que você conhece ou já ouviu falar sobre plano odontológico, se concorda ou discorda de cada uma delas.
_____ (Ler a sentença). Você diria que:



Operadora oferece informações claras sobre as condições do plano odontológico?



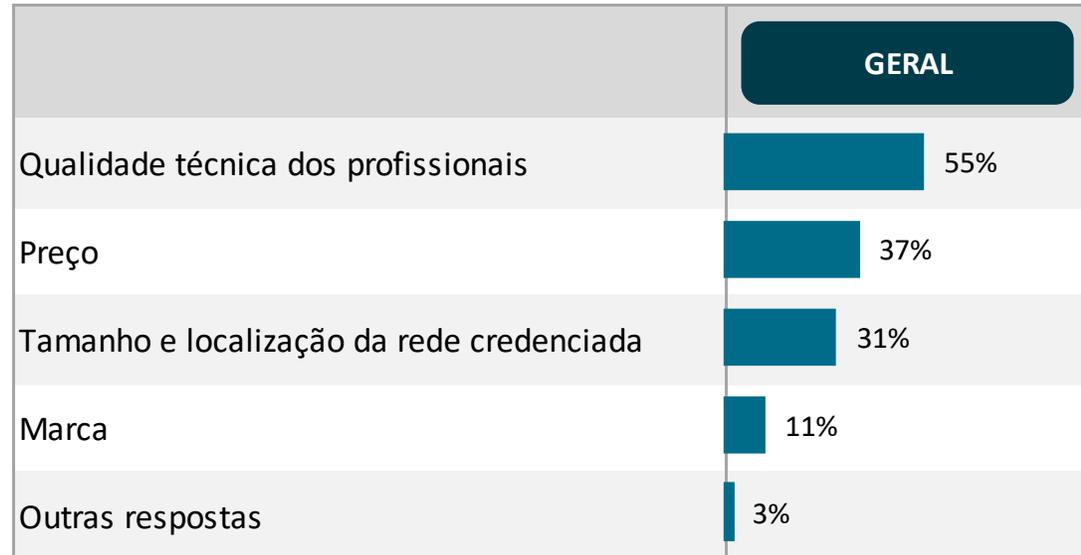
Base: 100% de beneficiários de plano odontológico

P. Você considera que seu plano odontológico oferece informações claras sobre as condições gerais do Plano? (cobertura, canais de atendimento, rede, etc.)



O que considera para escolher uma Operadora?

(Resultado Geral – múltipla resposta)



Base: 100% de beneficiários de plano odontológico

P. Quando compara os planos odontológicos, dentre estes critérios, qual você considera para escolher uma operadora? Mais algum?



NÃO BENEFICIÁRIOS DE PLANO ODONTOLÓGICO

Não beneficiários de plano odontológico

No geral, a maioria (75%) considera importante ter um plano odontológico. Verifica-se que em Manaus este índice chega a 90%.

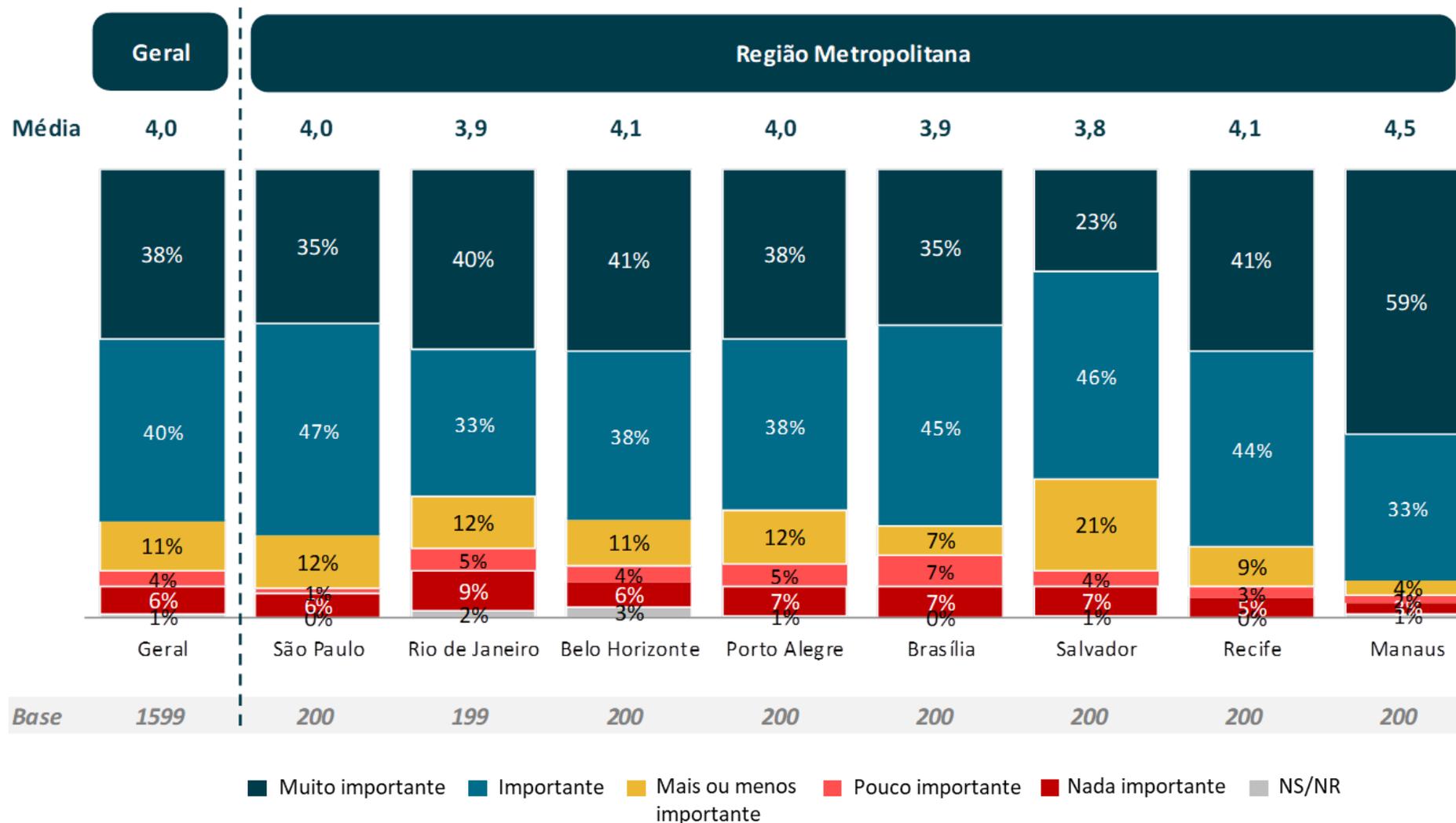
Mais da metade, no geral, gostariam de ter um plano odontológico (56%). Novamente a região metropolitana de Manaus apresenta índice mais expressivo atingindo 81% de entrevistados que não possuem plano odontológico, mas gostariam de tê-lo.

E as principais justificativas para se ter um plano odontológico é a rapidez e a qualidade do atendimento.



Importância em ter um plano odontológico

(Não beneficiários – escala em 5 pontos)

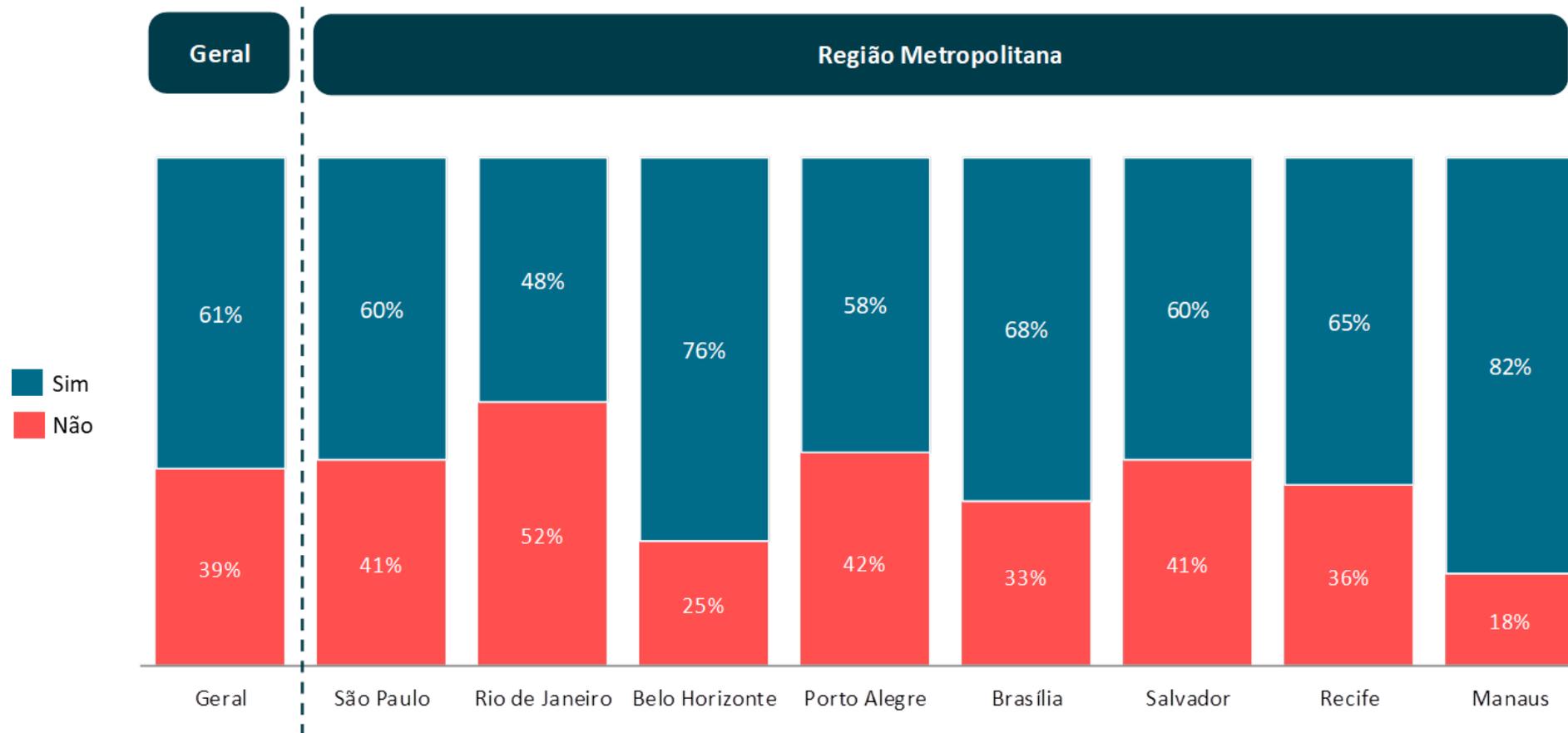


Base: 100% de não beneficiários



Gostaria de ter plano odontológico?

Não beneficiários



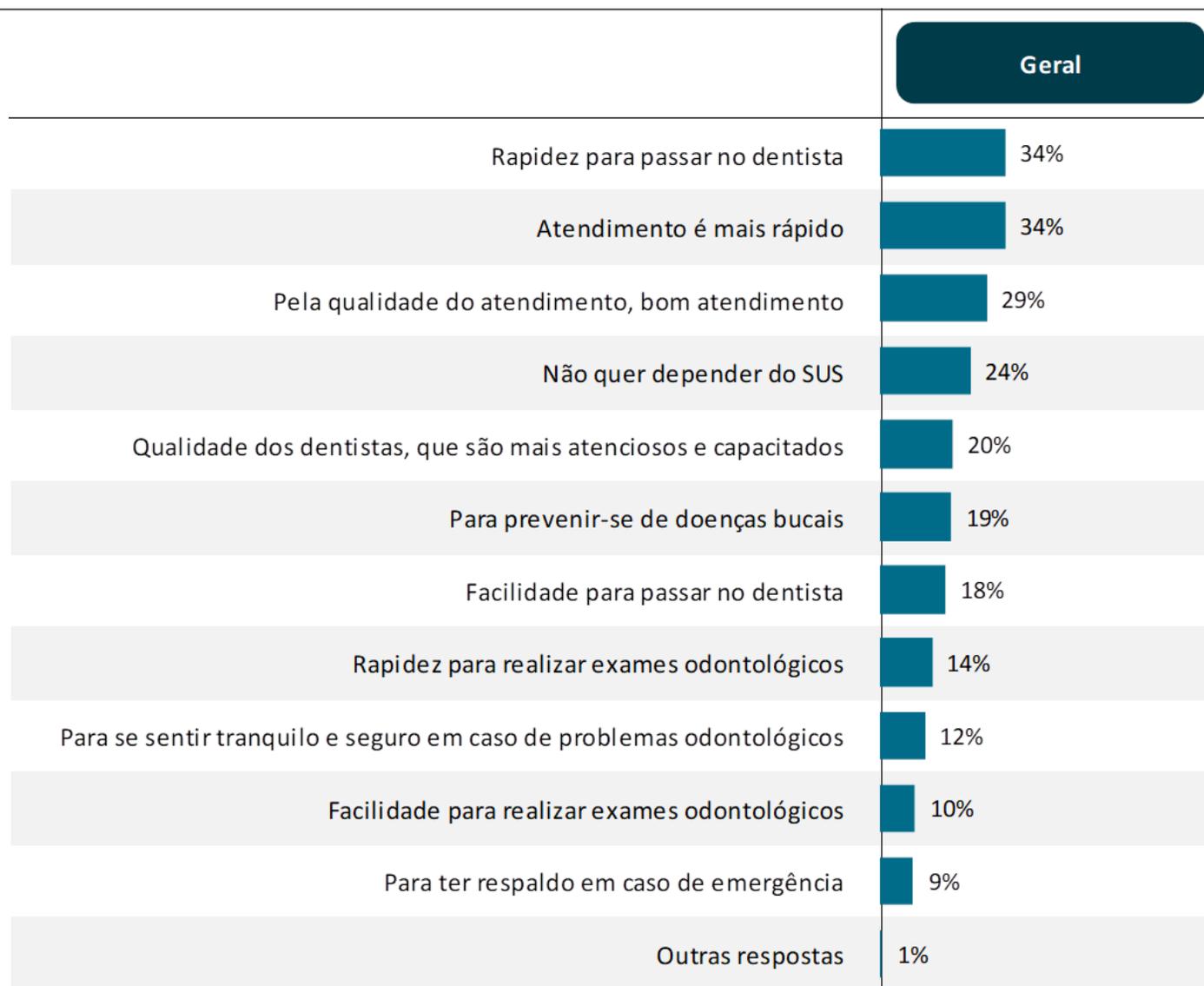
Base: 100% de não beneficiários

P. Você gostaria de ter um plano odontológico, ou não?



Razões para se ter um plano odontológico

Não beneficiários (resposta múltipla e estimulada)



Base: 100% de não beneficiários

P. Vou ler alguns motivos para que as pessoas tenham um plano odontológico. Dentre os motivos que eu vou ler, qual deles são os principais motivos para você querer ter um plano odontológico?



Razões para se ter um plano odontológico

Não beneficiários (resposta múltipla e estimulada)

	Geral		Região metropolitana							
		Geral	São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
Rapidez para passar no dentista		34%	36%	34%	30%	33%	21%	42%	28%	46%
Atendimento é mais rápido		34%	25%	32%	31%	38%	29%	51%	28%	43%
Pela qualidade do atendimento, bom atendimento		29%	30%	27%	23%	20%	38%	30%	37%	23%
Não quer depender do SUS		24%	21%	25%	26%	28%	28%	23%	30%	21%
Qualidade dos dentistas, que são mais atenciosos e capacitados		20%	22%	25%	18%	19%	17%	10%	19%	11%
Para prevenir-se de doenças bucais		19%	17%	20%	14%	14%	24%	18%	21%	19%
Facilidade para passar no dentista		18%	23%	18%	16%	6%	19%	22%	15%	16%
Rapidez para realizar exames odontológicos		14%	15%	9%	16%	14%	18%	15%	17%	21%
Para se sentir tranquilo e seguro em caso de problemas odontológicos		12%	11%	18%	19%	14%	10%	1%	6%	15%
Facilidade para realizar exames odontológicos		10%	10%	7%	10%	5%	13%	12%	11%	12%
Para ter respaldo em caso de emergência		9%	11%	7%	13%	5%	10%	2%	6%	11%
Outras respostas		1%	1%	1%	2%	1%	1%	1%	0%	1%

Base: 100% de não beneficiários

P. Vou ler alguns motivos para que as pessoas tenham um plano odontológico. Dentre os motivos que eu vou ler, qual deles são os principais motivos para você querer ter um plano odontológico?



Covid-19



Covid-19 -

(Beneficiários e Não beneficiários de plano de saúde)

Para termos um panorama da Covid-19, juntamos os dois segmentos pesquisados (beneficiários e não beneficiários) de forma a obtermos o resultado para o conjunto da população.

Do total de entrevistados (beneficiários e não beneficiários), 28% tiveram sintomas de Covid-19, enquanto 72% afirmam que não tiveram sintoma algum (este resultado varia por localidade, sendo mais incidente em Manaus e RM – 42%). Entre o que tiveram sintomas, vimos que:

- 10% não procuraram atendimento médico para atestar de tiveram Covid-19; e
- 17% procuraram atendimento médico, mas não precisaram ser internados;
- Os casos de internação e uso de respiradores são pouco incidentes (cerca de 50 casos).

É importante ressaltar que a pesquisa foi realizada em pontos de fluxo, local de circulação de muitas pessoas, logo após a fase mais aguda da pandemia (segunda quinzena de abril). A probabilidade de encontramos pessoas nestes pontos de fluxo que tiveram sintomas graves (internação/UTI) era baixa, devido as próprias condições dos pacientes após terem enfrentado a doença.

Ou seja, a metodologia não é a indicada para avaliação do número de internações e UTI/respiradores. Assim, alertamos para o fato do número de casos por internação por Covid-19 estar subestimado nesta pesquisa, não sendo indicado que sejam feitas estimativas sobre o universo.



Covid-19

(Não beneficiários de plano de saúde)

Entre os pesquisados **não beneficiários de plano de saúde**, mais da metade (58%) afirma que se sentiria mais seguro tendo um plano de saúde neste momento de pandemia de Covid-19.

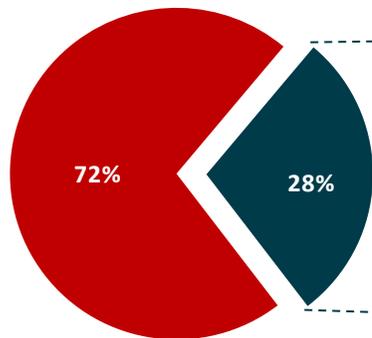
Cerca de 28% tiveram sintomas de Covid-19, sendo que 15% dos não beneficiários procuraram o atendimento médico, mas a maioria não precisou de internação (apenas 1% foi internado, mas não precisou de UTI).



Sintomas e procura por atendimento médico

(Para o total da amostra – beneficiários e não beneficiários de plano de saúde)

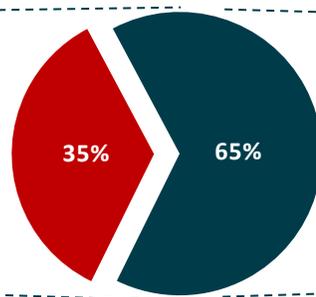
Teve sintomas de Covid?



■ Sim
■ Não

Base: 100% de entrevistados
(beneficiários + não beneficiários)

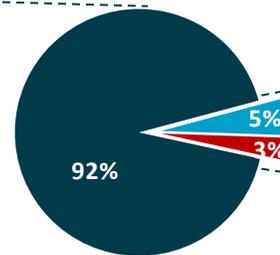
Procurou atendimento médico?



■ Sim
■ Não

Base: % que teve sintomas

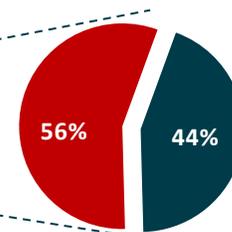
Precisou ficar internado?



■ Não precisou internar
■ Internou mas não precisou de UTI
■ Internou e precisou de UTI

Base: % que procurou atendimento médico

Precisou utilizar respirador?



■ Sim
■ Não

Base: % que procurou ser internado

P. Alguma vez, desde que a pandemia começou, você teve sintomas de COVID-19 (febre, dor de garganta e no corpo, falta de ar, perda de paladar, etc.)?

P. Por causa desses sintomas você procurou um atendimento médico?

P. Você precisou ficar internado (a) por causa de COVID-19? **Se sim**, precisou de UTI?

P. Você precisou utilizar respirador?



Resumo situação em relação à Covid-19

(Para o total da amostra – beneficiários e não beneficiários de plano de saúde)

	Geral	Beneficiário	Não beneficiário
Não teve sintomas de Covid-19	72%	71%	72%
Teve sintomas de Covid-19, mas não procurou atendimento médico	10%	7%	11%
Teve Covid-19, procurou atendimento médico, mas não precisou de internação	17%	20%	15%
Teve Covid-19, internou, mas não precisou de UTI	1%	1%	1%
Teve Covid-19, foi internado na UTI e precisou de respirador	0%	1%	0%

Base: 100% de entrevistados (beneficiários + não beneficiários)

P. Alguma vez, desde que a pandemia começou, você teve sintomas de COVID-19 (febre, dor de garganta e no corpo, falta de ar, perda de paladar, etc.)?

P. Por causa desses sintomas você procurou um atendimento médico?

P. Você precisou ficar internado (a) por causa de COVID-19? **Se sim**, precisou de UTI?

P. Você precisou utilizar respirador?



Resumo situação em relação à Covid-19

(Para o total da amostra – beneficiários e não beneficiários de plano de saúde)

	Geral		Região metropolitana							
	Geral		São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
Não teve sintomas de Covid-19	72%		69%	72%	77%	76%	72%	79%	76%	58%
Teve sintomas de Covid-19, mas não procurou atendimento médico	10%		10%	11%	9%	6%	6%	6%	15%	17%
Teve Covid-19, procurou atendimento médico, mas não precisou de internação	17%		20%	16%	13%	18%	22%	11%	8%	21%
Teve Covid-19, internou, mas não precisou de UTI	1%		1%	1%	0%	1%	2%	0%	3%	2%
Teve Covid-19, foi internado na UTI e precisou de respirador	0%			0%	0%	0%		3%	1%	1%

Base: 100% de entrevistados (beneficiários + não beneficiários)

P. Alguma vez, desde que a pandemia começou, você teve sintomas de COVID-19 (febre, dor de garganta e no corpo, falta de ar, perda de paladar, etc.)?

P. Por causa desses sintomas você procurou um atendimento médico?

P. Você precisou ficar internado (a) por causa de COVID-19? **Se sim**, precisou de UTI?

P. Você precisou utilizar respirador?



Sintomas e procura por atendimento médico

(% de sim – Beneficiários de plano de saúde)

	Teve sintomas de Covid	Base	Procurou atendimento médico	Base	O atendimento foi pelo plano de saúde	Base
GERAL	29%	968	75%	285	71%	214
São Paulo	32%	121	77%	39	70%	30
Rio de Janeiro	29%	122	74%	35	62%	26(*)
Belo Horizonte	25%	132	73%	33	71%	24(*)
Porto Alegre	27%	143	71%	38	67%	27(*)
Brasília	26%	118	84%	31	88%	26(*)
Salvador	28%	100	86%	28(*)	88%	24(*)
Recife	18%	110	45%	20(*)	78%	9(*)
Manaus	45%	106	69%	48	85%	33

Base: 100% de beneficiários de plano de saúde

Base: % que teve sintomas

Base: % que procurou atendimento médico

P. Alguma vez, desde que a pandemia começou, você teve sintomas de COVID-19 (febre, dor de garganta e no corpo, falta de ar, perda de paladar, etc.)?

P. Por causa desses sintomas você procurou um atendimento médico?

P. Este atendimento médico foi pelo seu plano de saúde?

(*) Atenção: número de caso insuficiente para análise



Internação e Respirador

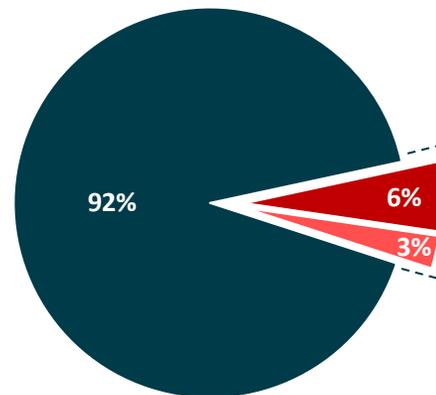
(Beneficiários de plano de saúde)



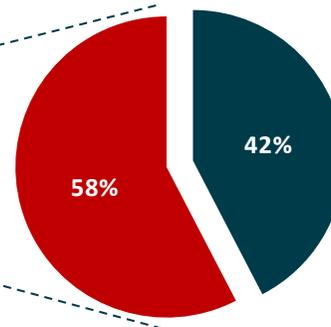
Precisou ser internado/UTI?

Precisou utilizar respirador?

- Não precisou internar
- Internou mas não precisou de UTI
- Internou e precisou de UTI



Base: 20% que procurou atendimento médico para sintomas de Covid



Base: 2% que precisou ser internado

- Sim
- Não

P. Você precisou ficar internado (a) por causa de COVID-19? **Se sim**, precisou de UTI?

P. Você precisou utilizar respirador?

Internação

(Beneficiários de plano de saúde - Por Região Metropolitana)

	Geral	Região metropolitana							
	Geral	São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
Não precisou internar	92%	93%	96%	83%	100%	100%	67%	89%	79%
Internou mas não precisou de UTI	6%	7%		13%			13%		15%
Internou e precisou de UTI	3%		4%	4%			21%	11%	6%
Base	214	30	26 (*)	24 (*)	27 (*)	26 (*)	24 (*)	9 (*)	33

(*) Atenção: número de caso insuficiente para análise

Base: entrevistados que procurou atendimento médico do seu plano de saúde

P. Você precisou ficar internado (a) por causa de COVID-19? **Se sim**, precisou de UTI?



Sintomas e procura por atendimento médico

(% de sim – Não beneficiários de plano de saúde)

	Teve sintomas de Covid	Base	Procurou atendimento médico	Base
GERAL	28%	1599	59%	448
São Paulo	32%	219	63%	68
Rio de Janeiro	26%	222	50%	61
Belo Horizonte	23%	208	51%	46
Porto Alegre	23%	211	78%	48
Brasília	31%	228	80%	67
Salvador	18%	239	64%	44
Recife	29%	216	34%	59
Manaus	41%	217	54%	88

Base: 100% de não beneficiários de plano de saúde

Base: % que teve sintomas



P. Alguma vez, desde que a pandemia começou, você teve sintomas de COVID-19 (febre, dor de garganta e no corpo, falta de ar, perda de paladar, etc.)?
P. Por causa desses sintomas você procurou um atendimento médico?

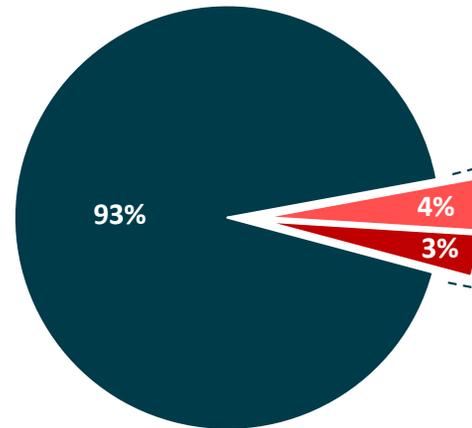
Internação e Respirador

(Não beneficiários de plano de saúde)

Precisou ser internado/UTI?

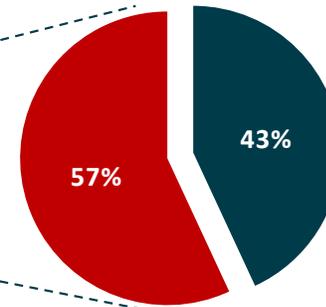
Precisou utilizar respirador?

- Não precisou internar
- Internou mas não precisou de UTI
- Internou e precisou e UTI



Base: 28% que teve sintomas de covid e procurou atendimento médico

- Sim
- Não



Base: 7% que precisou ser internado



Internação e Respirador

(Não beneficiários de plano de saúde - Por Região Metropolitana)

	Geral	Região metropolitana							
	Geral	São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
Não precisou internar	93%	95%	94%	100%	95%	96%	69%	90%	85%
Internou mas não precisou de UTI	4%	5%	3%		3%	4%	7%	5%	6%
Internou e precisou de UTI	3%		3%		3%		24%	5%	8%
Utilizou respirador	43%				50%	50%	100%	50%	60%
Não utilizou respirador	57%	100%	100%		50%	50%		50%	40%
<i>Base</i>	19(*)	2(*)	2(*)		2(*)	2(*)	7(*)	2(*)	5(*)

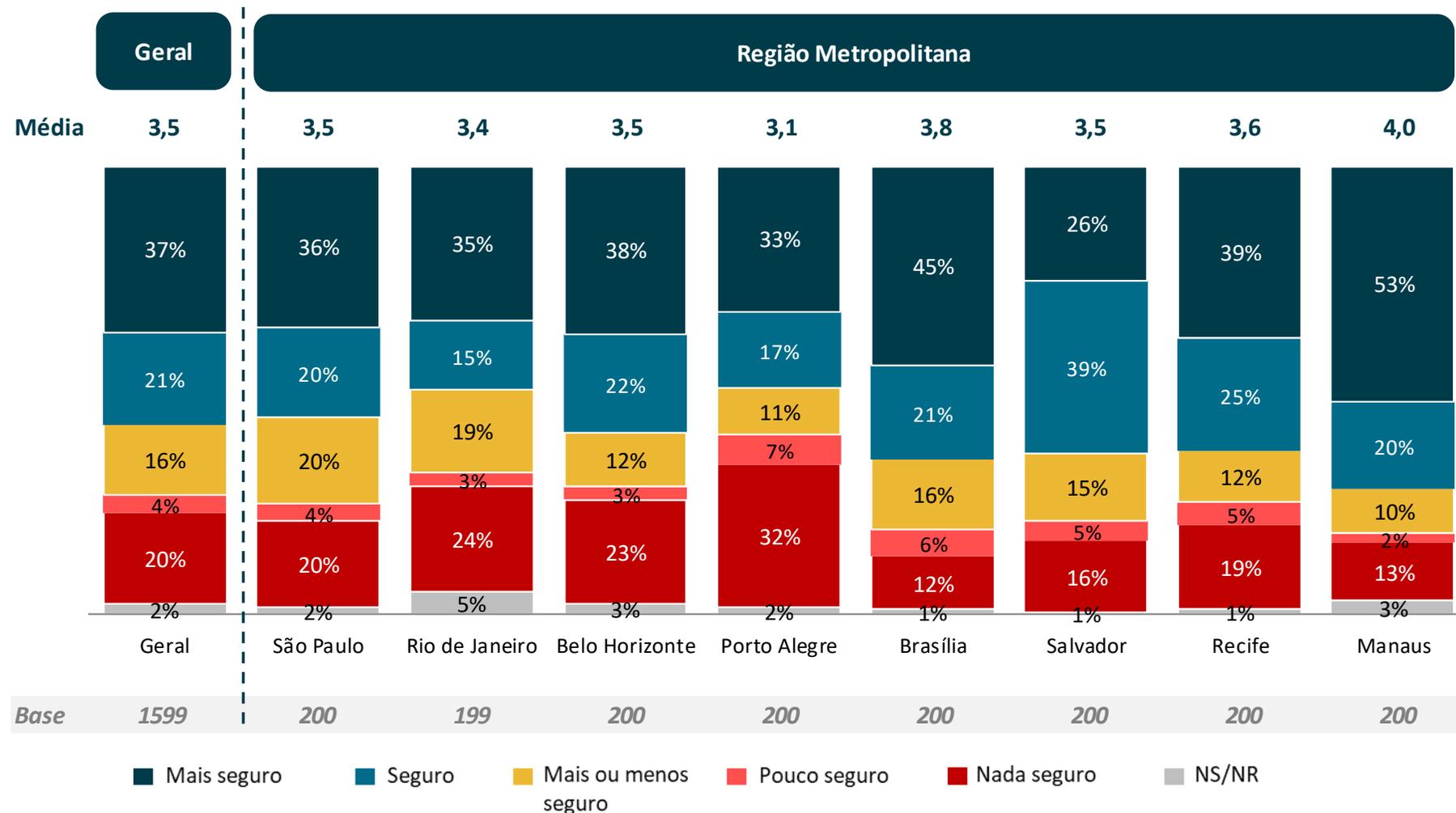
Base: % que precisou ser internado

(*) Atenção: número de caso insuficiente para análise



Ter um plano de saúde te faria sentir mais seguro em um período de pandemia?

(Não beneficiários de plano de saúde - Por Região Metropolitana – gráfico em 5 pontos)

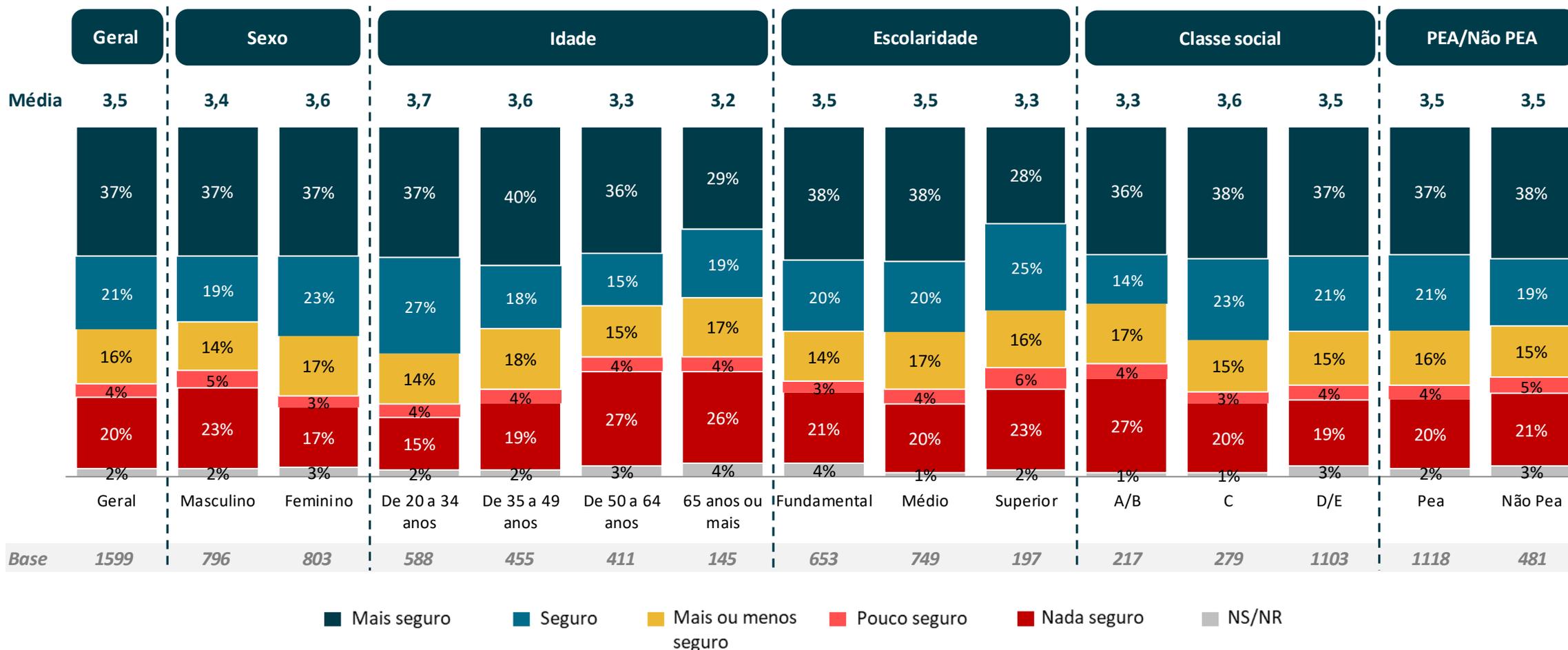


Base: 100% de não beneficiários de plano de saúde



Ter um plano de saúde te faria sentir mais seguro em um período de pandemia?

(Não beneficiários de plano de saúde - Por demográficas – gráfico em 5 pontos)

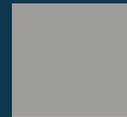


Base: 100% de não beneficiários de plano de saúde



Atendimento médico durante a pandemia

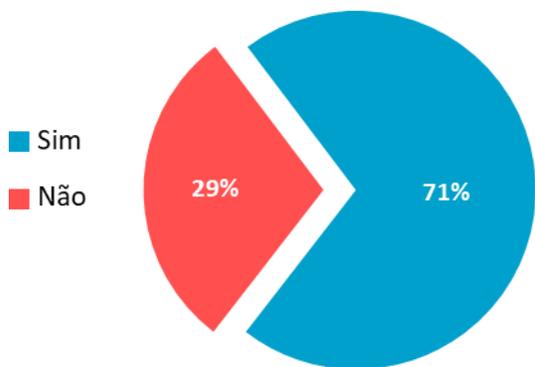
Beneficiários de Plano saúde



Entre quem teve sintomas de Covid: atendimento médico pelo plano

(Beneficiário de plano de saúde)

O atendimento foi pelo plano de saúde?



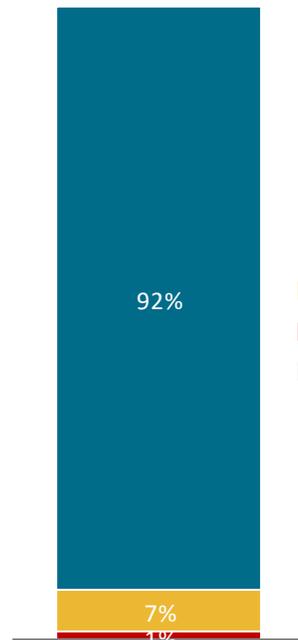
Base: 214

Base: entrevistados que tiveram sintoma de Covid e procuraram o atendimento médico

Avaliação do atendimento médico pelo plano de saúde (Resultado Geral)

Média

4,4



2021

Base: 151

Base: entrevistados que tiveram sintoma de Covid e foi atendido pelo plano de saúde

Avaliação do atendimento médico pelo plano de saúde (Resultado por RM - % de muito bom e bom)

	2021
Geral	92%
São Paulo	90%
Rio de Janeiro	100%
Belo Horizonte	88%
Porto Alegre	83%
Brasília	87%
Salvador	100%
Recife	86%
Manaus	93%

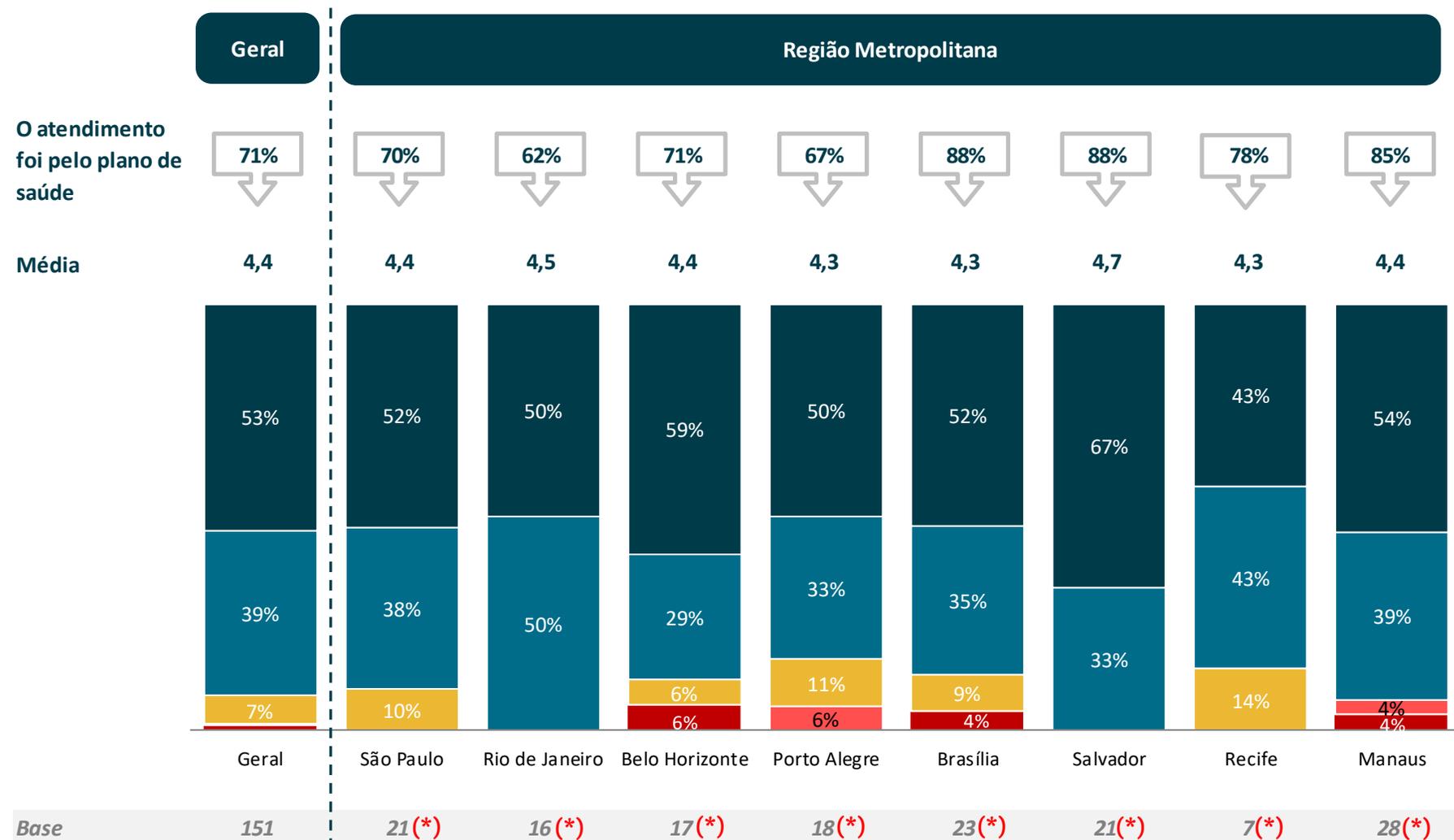


P. Este atendimento médico foi pelo seu plano de saúde?

P. E como você avalia esse atendimento médico do seu plano de saúde? Você diria que foi:

Entre quem teve sintomas de Covid: atendimento médico pelo plano

(Beneficiários de plano de saúde - Por Região Metropolitana – escala em 5 pontos)



Base: entrevistados que tiveram sintoma de Covid e procuraram o atendimento médico

P. Este atendimento médico foi pelo seu plano de saúde?

P. E como você avalia esse atendimento médico do seu plano de saúde? Você diria que foi:

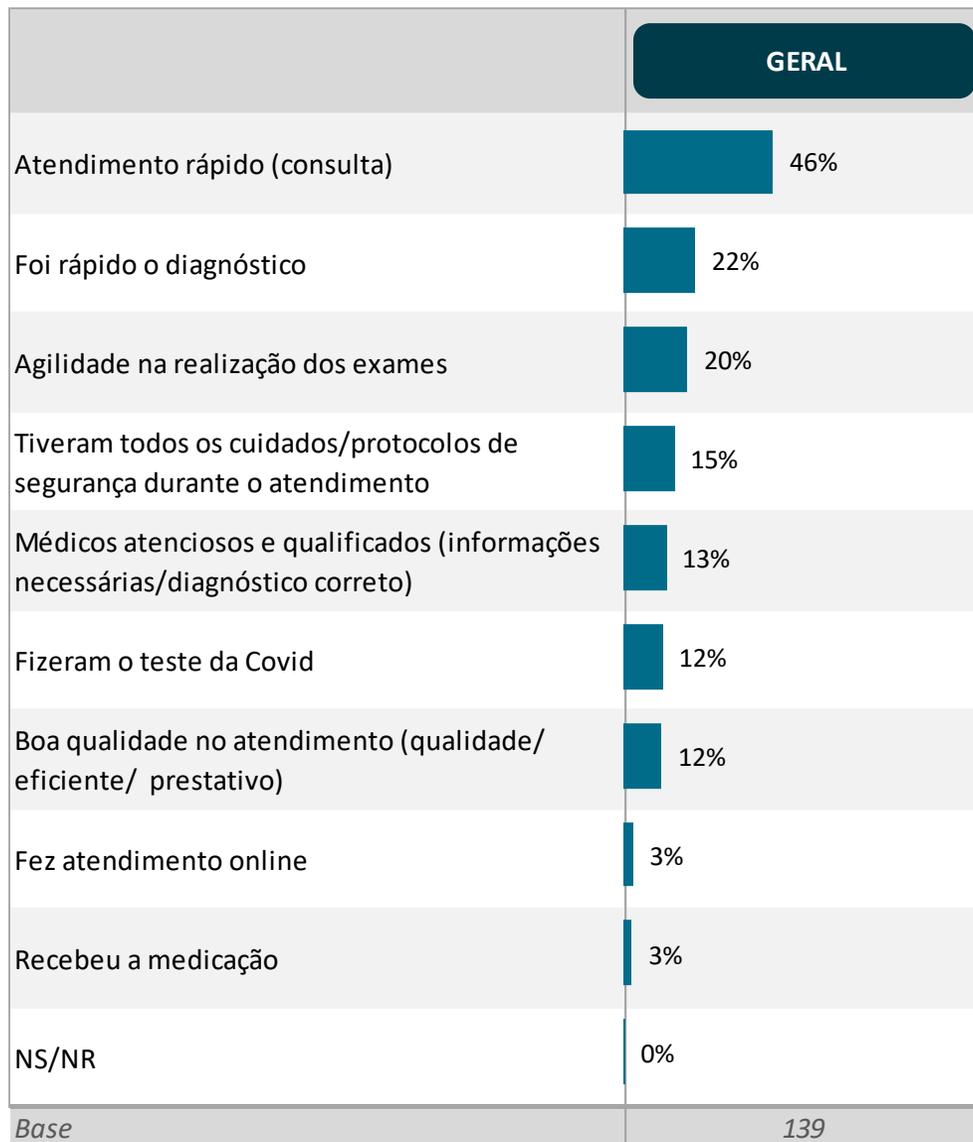
■ Muito bom ■ Bom ■ Regular ■ Ruim + péssimo ■ NS/NR

(*) Atenção: número de caso insuficiente para análise



Razões para ter ficado satisfeito com o atendimento quando teve Covid

(Beneficiários do plano de saúde – Resposta múltipla e espontânea)



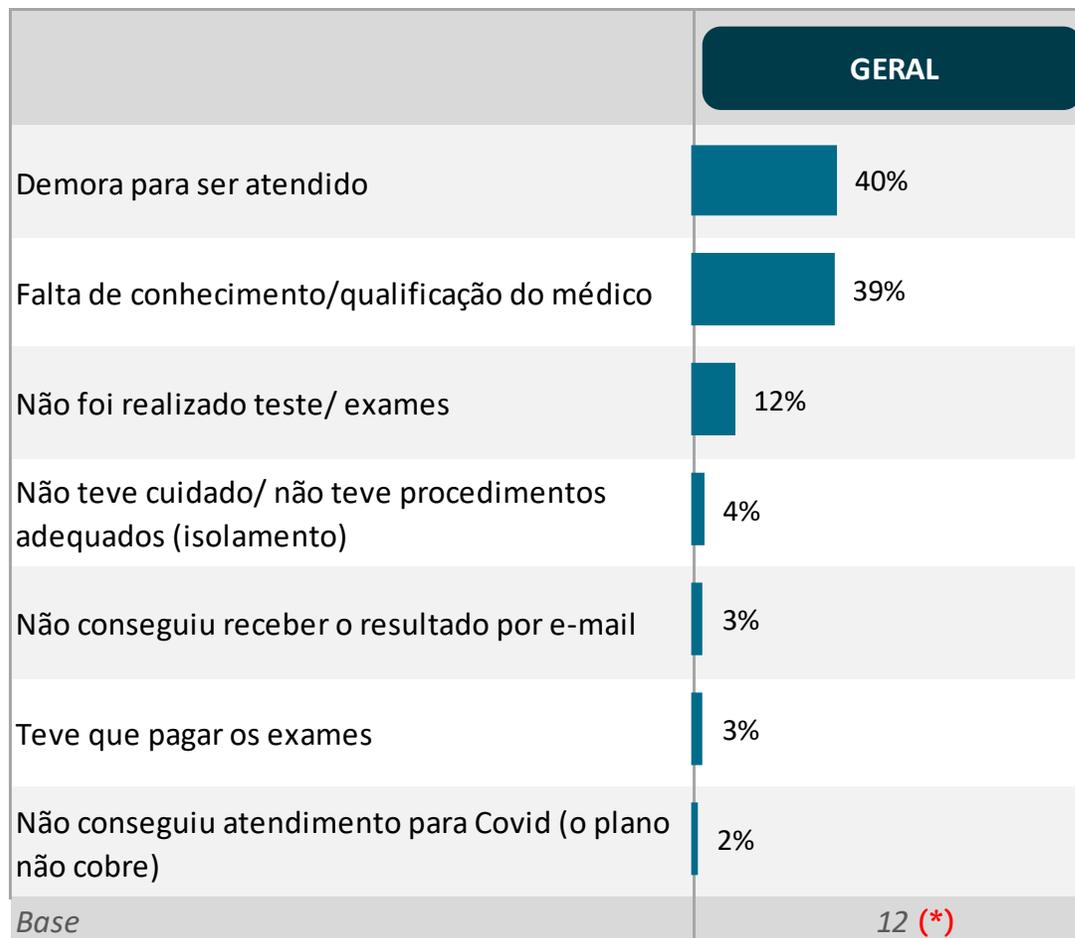
Base: % que ficou muito satisfeito + satisfeito

P. Por qual motivo o atendimento seu plano/ seguro de saúde foi bom? Mais algum?



Razões para não ter ficado satisfeito com o atendimento quando teve Covid

(Beneficiários de plano de saúde – Resposta múltipla e espontânea)



(*) Atenção: número de caso insuficiente para análise

Base: % que ficou nada satisfeito + pouco satisfeito + mais ou menos satisfeito

P. Por qual motivo o atendimento seu plano/seguro de saúde foi regular/ruim? Mais algum?



Covid-19

Beneficiários de Plano Odontológico



Covid-19 e os planos odontológicos

No geral, a maioria (71%) não precisou ou não utilizou o plano odontológico durante o período da pandemia; 30% disseram que utilizaram o plano.

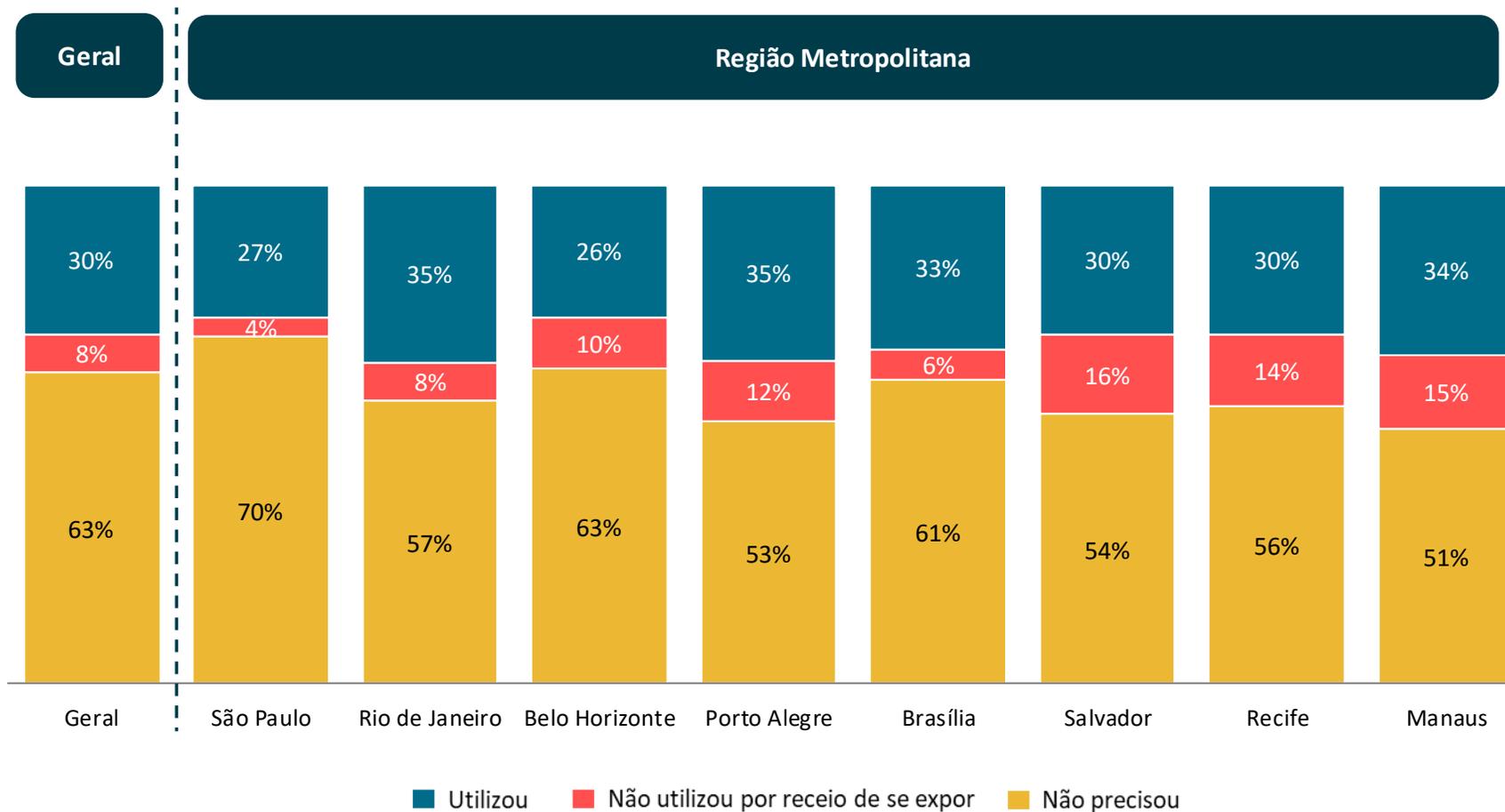
Uma minoria (12%) interrompeu o tratamento durante a pandemia. Metade destes por medo de se expor e a outra metade devido ao dentista ter parado de atender por um determinado tempo.

Sobre o funcionamento do atendimento de urgência no período da pandemia, aproximadamente a metade afirma que o plano continuou oferecendo este serviço, enquanto a outra metade não soube dizer.

A maioria não soube dizer se plano odontológico disponibilizou atendimento virtual. No geral, 20% disseram que foi disponibilizado algum tipo de atendimento virtual, sendo o mais citado: o aplicativo de celular para tirar dúvidas do tratamento.



Utilização do plano odontológico durante a pandemia

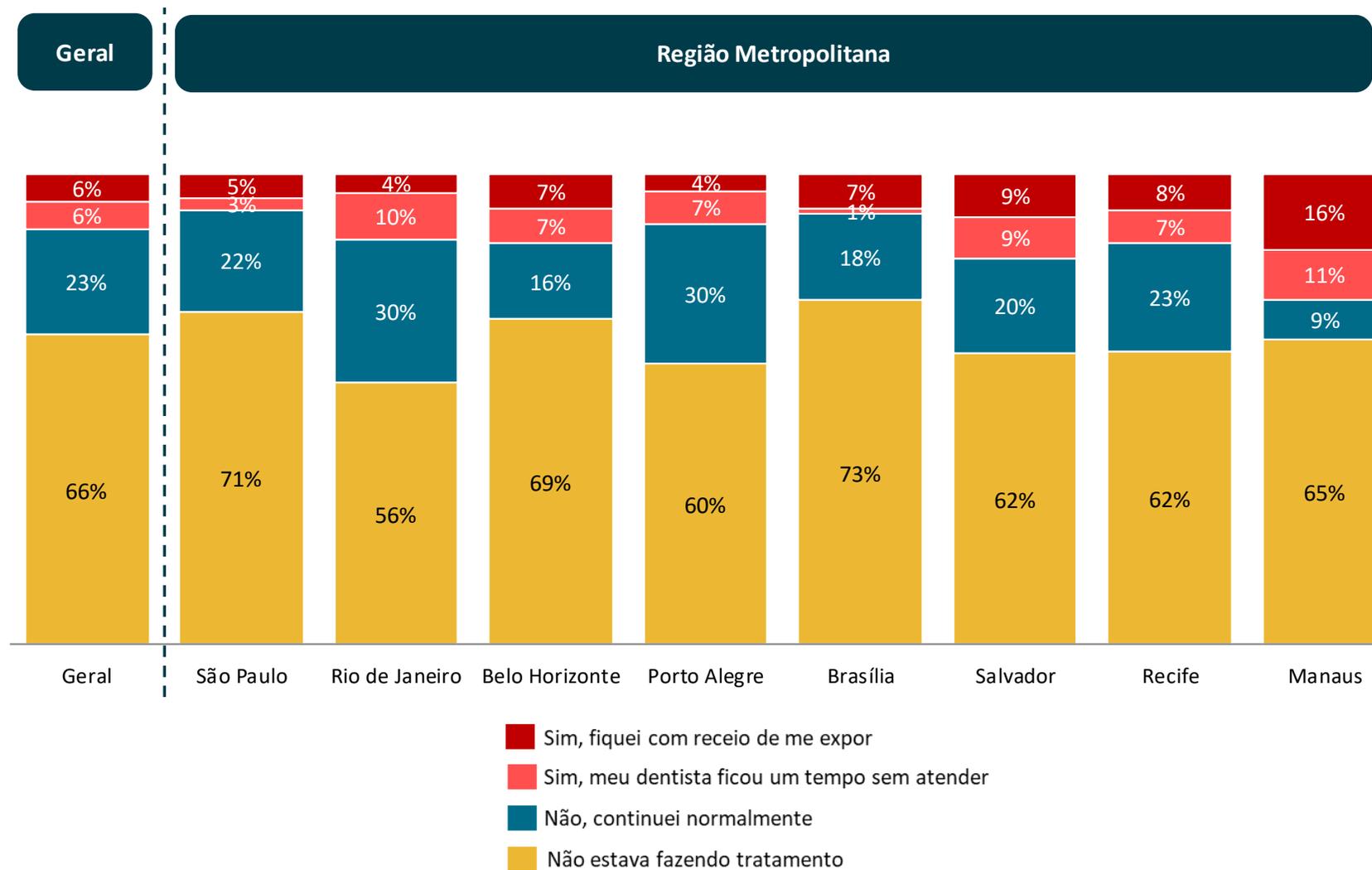


Base: 100% de beneficiários de plano odontológico

P. Durante a pandemia, você utilizou algum serviço do seu plano odontológico?



Precisou interromper tratamento odontológico devido à pandemia?

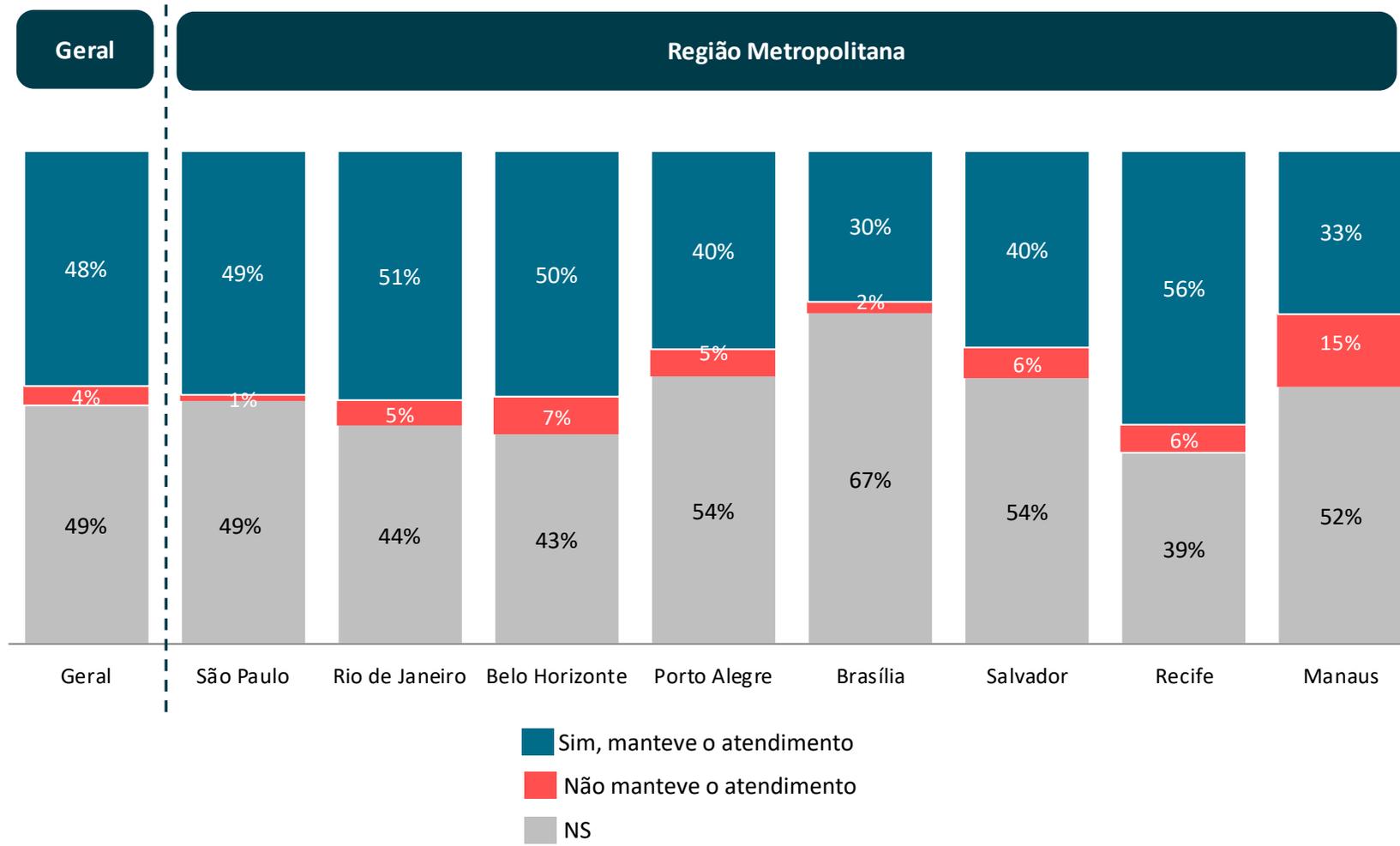


Base: 100% de beneficiários de plano odontológico

P. Você precisou interromper algum tratamento odontológico por motivos relacionados à pandemia?



Atendimento de urgência durante a pandemia



Base: 100% de beneficiários de plano odontológico

P. Sabe se seu plano odontológico manteve rede de dentistas para atendimento de urgência e emergência durante a pandemia?





Praça da Bandeira, 170 - Mangabeiras | CEP: 30.130-050 | Belo Horizonte, MG

Tel.: +55 (31) 3014-5000 | E-mail: contato@voxdobrasil.com