

Fidelização dos consumidores aos planos de saúde e grau de interesse por quem não possui o benefício

2013

OBJETIVO E PÚBLICO ALVO

METODOLOGIA

PLANO DE SAÚDE

O MERCADO DE PLANO DE SAÚDE

PERFIL DO BENEFICIÁRIO vs. NÃO BENEFICIÁRIO

BENEFICIÁRIOS

- **Desempenho de marcas de Planos de Saúde**
- **Satisfação, Recomendação, Continuidade e Fidelidade**
- **Avaliação dos Serviços**
- **Fontes de Informação**

NÃO BENEFICIÁRIOS

- **Plano de Saúde**
- **Importância de bens e serviços**

BENEFICIÁRIOS vs. NÃO BENEFICIÁRIOS

- **Hábitos e cuidados com a saúde**

PLANO ODONTOLÓGICO

- Perfil do beneficiário de plano Odontológico vs. Saúde
- Satisfação, Recomendação e Fidelidade

PRINCIPAIS RESULTADOS

Verificar, junto à população adulta, a posse de Planos de Saúde, o grau de fidelização aos planos e os cuidados com a saúde.



A pesquisa foi realizada com Beneficiários e Não Beneficiários de planos de saúde em oito regiões metropolitanas do país.

Foram realizadas **3.323 entrevistas** com **Beneficiários** e **Não Beneficiários** de planos de saúde, homens e mulheres com 18 anos de idade ou mais, residentes em **oito regiões metropolitanas**: São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Salvador, Recife, Porto Alegre, Manaus e Brasília. As entrevistas foram realizadas entre os dias 18 e 28 de fevereiro de 2013.



Pesquisa QUANTITATIVA, com abordagem pessoal dos entrevistados em pontos de fluxo populacional.

Coleta de dados: entre os dias 18 e 28 de fevereiro de 2013.

- Questionário estruturado
- Duração média da entrevista **25 minutos**

- Checagem foi **simultânea** (in loco) e também **posterior à coleta de dados** (telefônica), cobrindo no mínimo, **20% do material** de cada pesquisador.



Amostra e Margem de erro

A amostra final foi de **3.323 entrevistas**, distribuídas nas **oito regiões metropolitanas**, entre **Beneficiários e Não Beneficiários** de planos de saúde.

Região Metropolitana	Beneficiário	Não Beneficiário	Margem de erro* para ambos os segmentos
São Paulo	203	201	7 p.p.
Rio de Janeiro	217	217	7 p.p.
Belo Horizonte	209	208	7 p.p.
Salvador	216	214	7 p.p.
Recife	205	201	7 p.p.
Porto Alegre	208	208	7 p.p.
Brasília e cidades do entorno	207	207	7 p.p.
Manaus e cidades do entorno	202	200	7 p.p.
TOTAL	1.667	1.656	2 p.p.

(*) Margem de erro máxima, para mais ou para menos, dentro de um nível de confiança de 95%

Amostra e Margem de erro

(continuação)

Para a composição do total de cada segmento (Beneficiários e Não Beneficiários), houve ponderação das variáveis sexo, idade, e praça de acordo com as seguintes fontes:

Beneficiários → SIB/ANS/MS (set/2012)

Não Beneficiários → IBGE (Censo 2010/Estimativa 2012)

A participação de cada região no estudo foi a seguinte:

Região Metropolitana	Beneficiário	Participação	Não Beneficiário	Participação
São Paulo	203	47%	201	30%
Rio de Janeiro	217	22%	217	23%
Belo Horizonte	209	10%	208	9%
Salvador	216	4%	214	8%
Recife	205	5%	201	8%
Porto Alegre	208	6%	208	9%
Brasília e cidades do entorno*	207	4%	207	8%
Manaus e cidades do entorno	202	2%	200	5%
TOTAL	1.667	100%	1.656	100%

(*) DF + algumas cidades de Goiânia



Refletindo a população, a amostra de Beneficiários e Não Beneficiários apresenta tendência feminina e média etária de 41 anos.

De um modo geral, os perfis **demográficos** dos Beneficiários e Não Beneficiários são semelhantes e refletem os da população.

Beneficiários, maior proporção de:

- sexo **feminino** (54%)
- **faixa etária de 18 a 49 anos** (72%) → média 41 anos
- **casados** (56%)
- **filhos de 0 a 19 anos** (52%)

Não Beneficiários grande parcela de:

- sexo **feminino** (52%)
- **faixa etária de 18 a 49 anos** (71%) → média 41 anos
- **casados** (47%)
- **tem filhos de 0 a 19 anos** (56%)



Já, os indicadores econômicos e educacionais discriminam os Beneficiários e Não Beneficiários.

Os Beneficiários apresentam maior qualificação em termos **econômicos** e **educacionais**, além de maior participação no mercado formal de trabalho.

O perfil do **Beneficiário** de Plano de Saúde revela que a maioria:

- pertence à **classe B** (52%)
- declara ter renda familiar superior a **3 salários mínimos** (54%)
- tem nível de escolaridade **médio** (46%) ou **superior** (33%)
- faz parte da **população economicamente ativa** (74%), principalmente como **assalariado com registro** (47%).

A posse de Plano de saúde é um item que diferencia o nível econômico das famílias.

Entre os **Não Beneficiários**, maior parcela:

- pertence à classe C (60%)
- tem renda familiar mensal de **até 2 salários mínimos** (49%)
- possui nível de **escolaridade fundamental** (45%) ou **médio** (45%)
- faz parte da **PEA** (71%), sendo que 19% **trabalham de forma informal**, 6% **não possuem registro** em carteira ou são **autônomos regulares**, e ainda um em cada dez estão **desempregados** (12%).

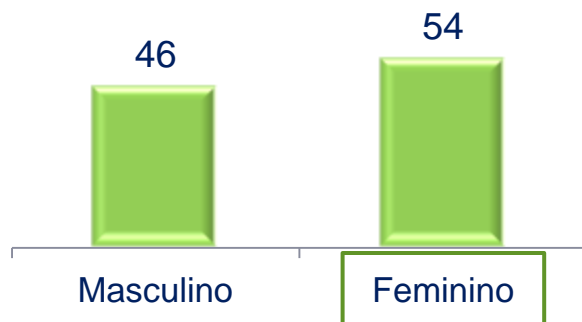
Perfil da amostra

(Em %)

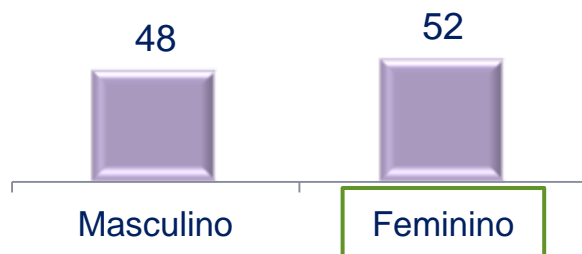
O perfil em termos de sexo e idade dos Beneficiários é similar ao dos Não Beneficiários. Há maior proporção de sexo **feminino**, e a média de idade é igual a **41 anos**. → Sem variação nos últimos dois anos.

Beneficiário

Sexo

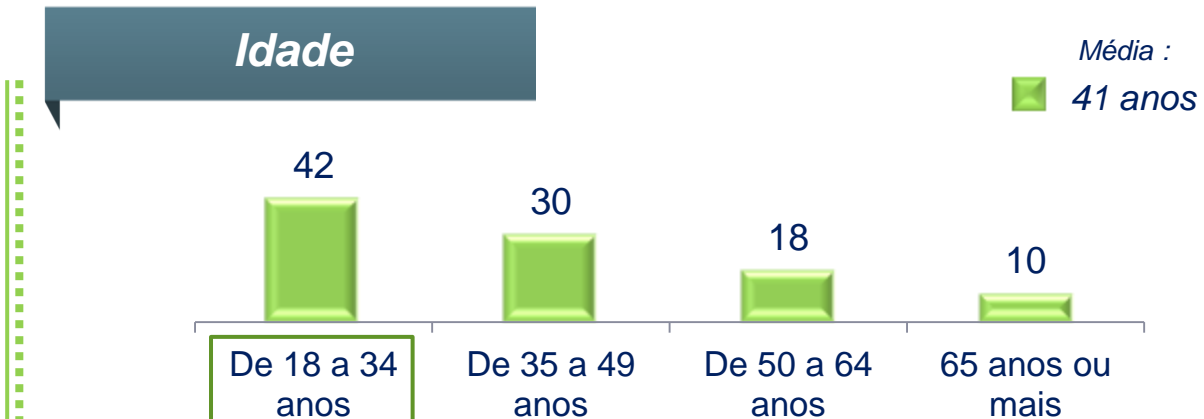


Não Beneficiário

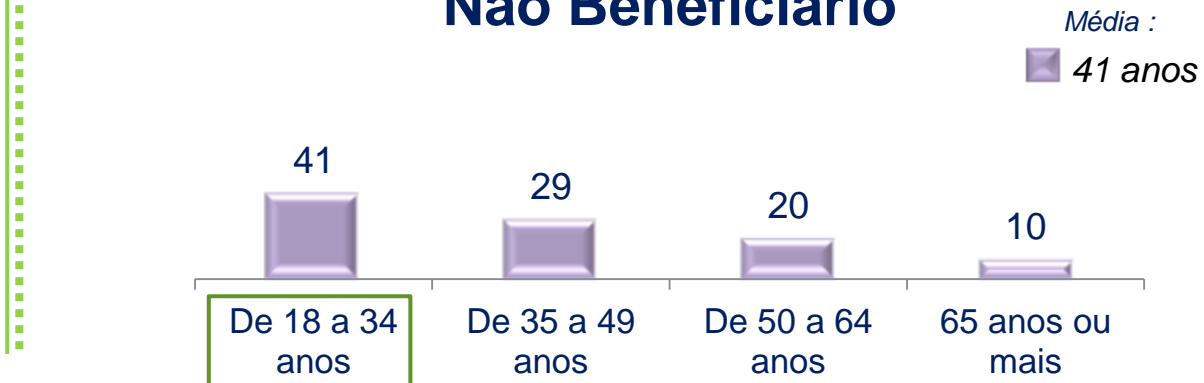


Beneficiário

Idade

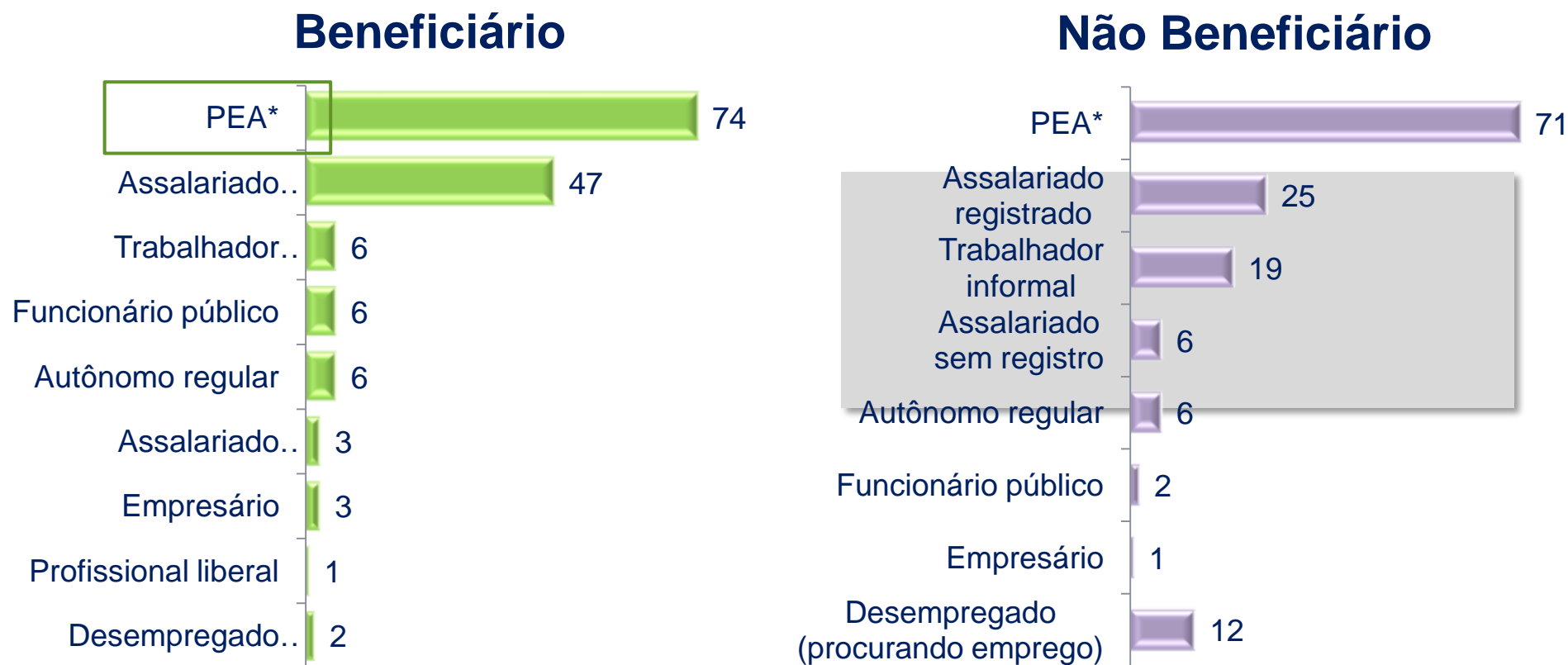


Não Beneficiário



Ocupação – PEA*

Entre os Beneficiários é maior a parcela de trabalhadores com registro em carteira. Já, entre os Não Beneficiários, há maior proporção de trabalhadores informais, tais como, autônomos, assalariados sem registro em carteira ou desempregados.



O Plano de Saúde

(Espontânea e única, em %)

12

A principal razão para a posse de plano é ter esse benefício **oferecido pela empresa** → principal porta de entrada da categoria. Em segundo lugar apontam a **precariedade da saúde pública** e a **segurança/ tranquilidade** que o Plano de Saúde oferece. Também destacam, a qualidade do atendimento dos planos.

Principal razão para ter um Plano de Saúde

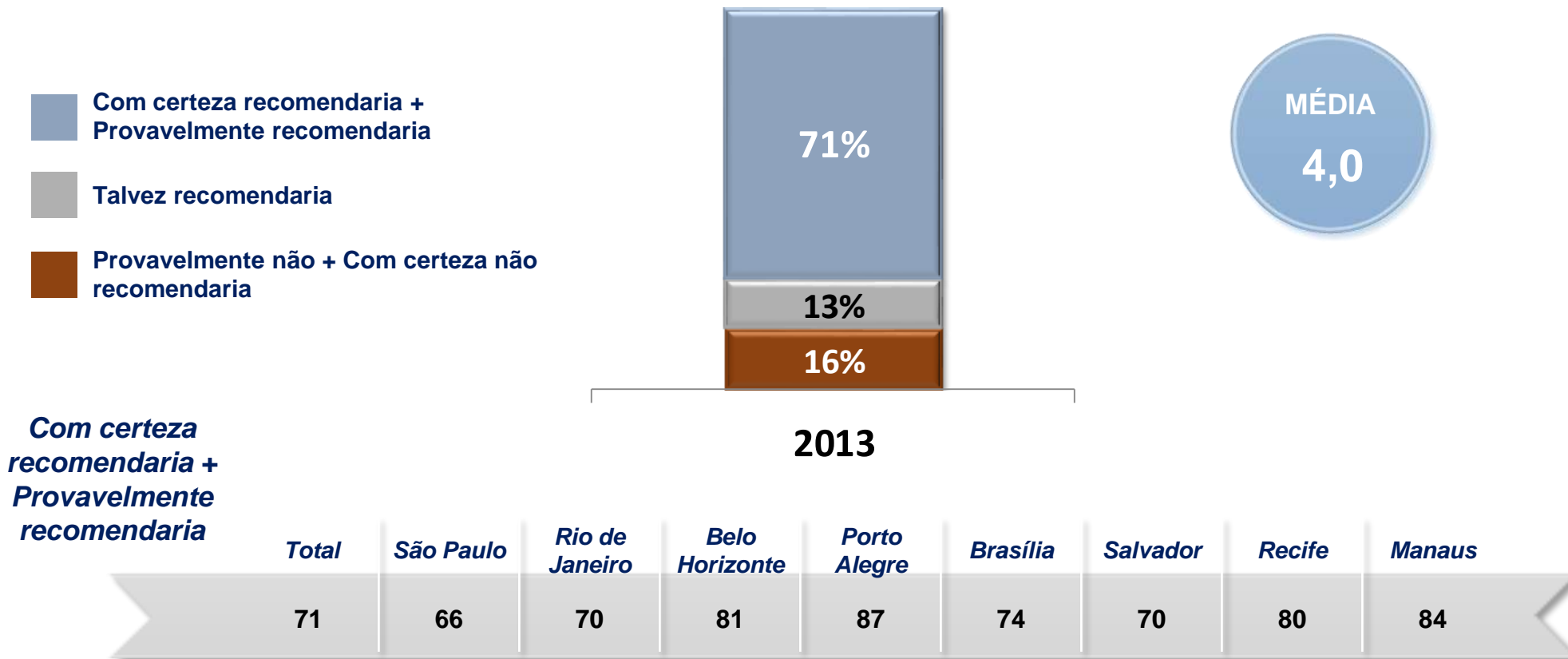
- 30% Posse de plano empresarial (custo, preço da mensalidade, é coberto pelas empresas)
- 23% A **saúde pública é precária**, não quer depender dela
- 15% Segurança e **respaldo com relação à saúde**
- 10% **Qualidade do atendimento dos Planos de Saúde**
- 7% É apenas dependente
- 6% Por ter pessoa com problemas de saúde na família
- 5% A empresa de um familiar oferece o plano para dependentes
- 2% A **cobertura do Plano de Saúde**

Recomendação do Plano de Saúde

(Estimulada e única, em % – Escala de 5 pontos)

Sete em cada dez **recomendariam** o Plano de Saúde atual para um amigo ou familiar, taxa equivalente à observada na satisfação com o plano (69%). Novamente, verifica-se melhores resultados em POA, Manaus, BH, além de Recife.

Beneficiário  2013



Recomendação do Plano de Saúde

(Estimulada e única, em % – Escala de 5 pontos)

14

A **Recomendação** é maior entre mulheres que realizaram parto. → Similar ao observado em Satisfação.

Beneficiário  2013

Oito em cada dez têm a intenção de continuar com o plano atual, nos próximos 12 meses.

	Total	Utilizou o serviço nos últimos 12 meses				Utilizou algum dos serviços*	Não utilizou
		Consultas	Internações	Exames	Partos		
Top Two Boxes (5+4)	71	73	77	75	88	73	62
Com certeza recomendaria (5)	52	54	65	57	68	54	41
Provavelmente recomendaria (4)	19	19	12	18	20	19	21
TALVEZ RECOMENDARIA (3)	13	12	11	11	7	12	18
Bottom Two Boxes (2+1)	16	15	11	14	5	15	20
Provavelmente não recomendaria (2)	7	7	4	7	2	7	5
Com certeza não recomendaria (1)	9	8	7	7	3	8	15
<i>Média</i>	4,0	4,0	4,2	4,1	4,5	4,0	3,7
Base:	1666	1362	282	1214	43	1393	273

* Últimos 12 meses

Intenção de continuar com o Plano de Saúde

(Estimulada e única, em % – Escala de 5 pontos)

15

Beneficiário  2013

	Total	Regiões Metropolitanas							
		São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
Top Two Boxes (5+4)	85	81	87	91	94	82	86	91	89
Com certeza continuaria (5)	63	61	68	67	58	53	61	67	65
Provavelmente continuaria (4)	22	20	19	25	35	29	25	25	24
TALVEZ CONTINUARIA (3)	7	7	8	6	3	9	5	5	7
Bottom Two Boxes (2+1)	8	12	5	3	3	8	9	4	4
Provavelmente não continuaria (2)	5	7	3	1	3	4	5	2	3
Com certeza não continuaria (1)	3	4	2	1	1	3	4	2	1
<i>Média</i>	<i>4,4</i>	<i>4,3</i>	<i>4,5</i>	<i>4,5</i>	<i>4,5</i>	<i>4,3</i>	<i>4,3</i>	<i>4,5</i>	<i>4,5</i>
<i>Base:</i>	<i>1666</i>	<i>203</i>	<i>217</i>	<i>209</i>	<i>208</i>	<i>206</i>	<i>216</i>	<i>205</i>	<i>202</i>

Intenção de continuar com o Plano de Saúde

(Estimulada e única, em % – Escala de 5 pontos)

16

A intenção de continuar com o Plano de Saúde atual é maior entre as beneficiárias que realizaram parto.

Beneficiário  2013

	Total	Utilizou o serviço nos últimos 12 meses				Utilizou algum dos serviços*	Não utilizou
		Consultas	Internações	Exames	Partos		
Top Two Boxes (5+4)	85	86	87	87	94	86	81
Com certeza continuaria (5)	63	64	71	67	70	64	55
Provavelmente continuaria (4)	22	22	15	20	24	21	26
TALVEZ CONTINUARIA (3)	7	6	7	7	6	6	9
Bottom Two Boxes (2+1)	8	8	6	7	-	8	10
Provavelmente não continuaria (2)	5	5	4	5	-	5	8
Com certeza não continuaria (1)	3	3	2	2	-	3	3
<i>Média</i>	4,4	4,4	4,5	4,5	4,6	4,4	4,2
Base:	1666	1362	282	1214	43	1393	273

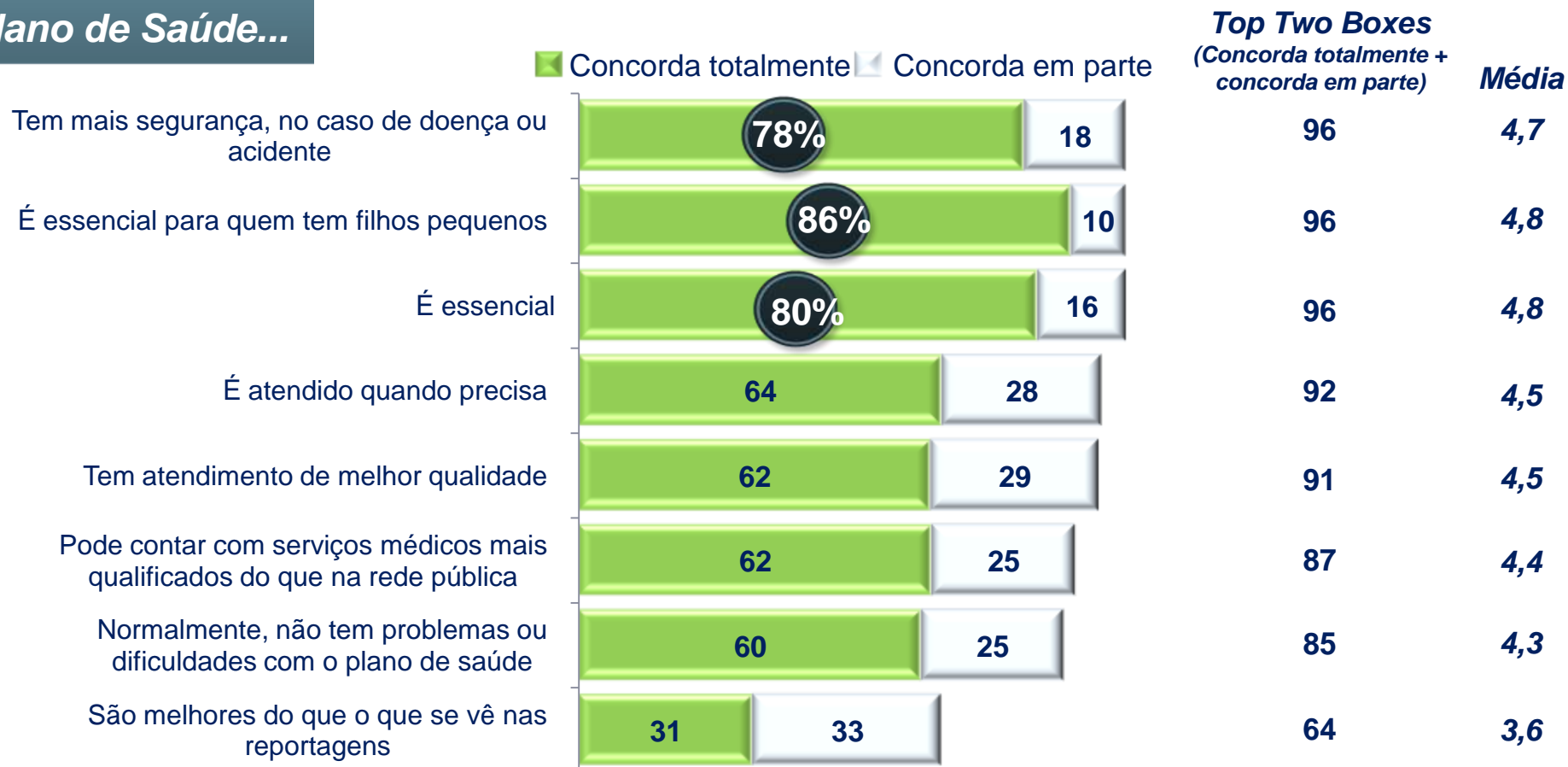
* Últimos 12 meses

Imagem dos Planos de Saúde

(Estimulada e múltipla, em % – Escala de 5 pontos)

De um modo geral, os Beneficiários apresentam **opiniões favoráveis** para a posse de Plano de Saúde. Grande parcela declara ter mais **segurança no caso de doença** ou acidente, que o plano é **essencial**, sobretudo para quem tem filhos pequenos. Por outro lado, quatro em cada dez discordam que os **Planos são melhores do que se vê em reportagens**. → Ponto de Atenção

O Plano de Saúde...



Base: Beneficiário (vide metodologia)

P34b Agora, vou ler algumas frases e gostaria que você me dissesse, pelo que você conhece ou ouviu falar de planos de saúde, se concorda ou discorda de cada uma delas. Começando por ____ Você concorda ou discorda? Totalmente ou em parte?

Imagem dos Planos de Saúde

(Estimulada e múltipla, em % – Escala de 5 pontos)

Em POA a imagem dos planos é mais favorável

Beneficiário  2013

Top Two Boxes (Concorda totalmente + concorda em parte)	Total	Regiões Metropolitanas							
		São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
Tem mais segurança, no caso de doença ou acidente	96	95	97	97	97	95	97	95	95
É essencial para quem tem filhos pequenos	96	95	97	98	97	97	93	95	97
É essencial	96	96	98	96	94	95	98	92	94
É atendido quando precisa	92	91	92	91	95	90	90	95	95
Tem atendimento de melhor qualidade	91	90	95	91	95	89	91	88	86
Pode contar com serviços médicos mais qualificados do que na rede pública	87	86	86	89	91	84	91	91	87
Normalmente, não tem problemas ou dificuldades com o Plano de Saúde	85	84	86	86	93	82	82	83	91
São melhores do que o que se vê nas reportagens	64	65	62	60	85	52	63	48	68
Base:	1667	203	217	209	208	207	216	205	202

Base: Beneficiário (vide metodologia)

P34b Agora, vou ler algumas frases e gostaria que você me dissesse, pelo que você conhece ou ouviu falar de planos de saúde, se concorda ou discorda de cada uma delas. Começando por ____ Você concorda ou discorda? Totalmente ou em parte?

Imagem dos Planos de Saúde

(Estimulada e múltipla, em % – Escala de 5 pontos)

19

Top Two Boxes

(Concorda totalmente +
concorda em parte)

Beneficiário  2013

	Total	Utilizou o serviço nos últimos 12 meses				Utilizou algum dos serviços*	Não utilizou
		Consultas	Internações	Exames	Partos		
Tem mais segurança, no caso de doença ou acidente	96	96	97	96	100	96	94
É essencial para quem tem filhos pequenos	96	96	94	97	100	96	95
É essencial	96	96	100	97	100	96	94
É atendido quando precisa	92	93	94	93	100	92	88
Tem atendimento de melhor qualidade	91	92	90	92	98	91	89
Pode contar com serviços médicos mais qualificados do que na rede pública	87	88	87	87	93	87	87
Normalmente, não tem problemas ou dificuldades com o Plano de Saúde	85	86	89	86	96	86	77
São melhores do que o que se vê nas reportagens	64	65	64	64	80	64	62
Base:	1667	1363	283	1215	44	1394	273

* Últimos 12 meses

Base: Beneficiário (vide metodologia)

P34b Agora, vou ler algumas frases e gostaria que você me dissesse, pelo que você conhece ou ouviu falar de planos de saúde, se concorda ou discorda de cada uma delas. Começando por ____ Você concorda ou discorda? Totalmente ou em parte?

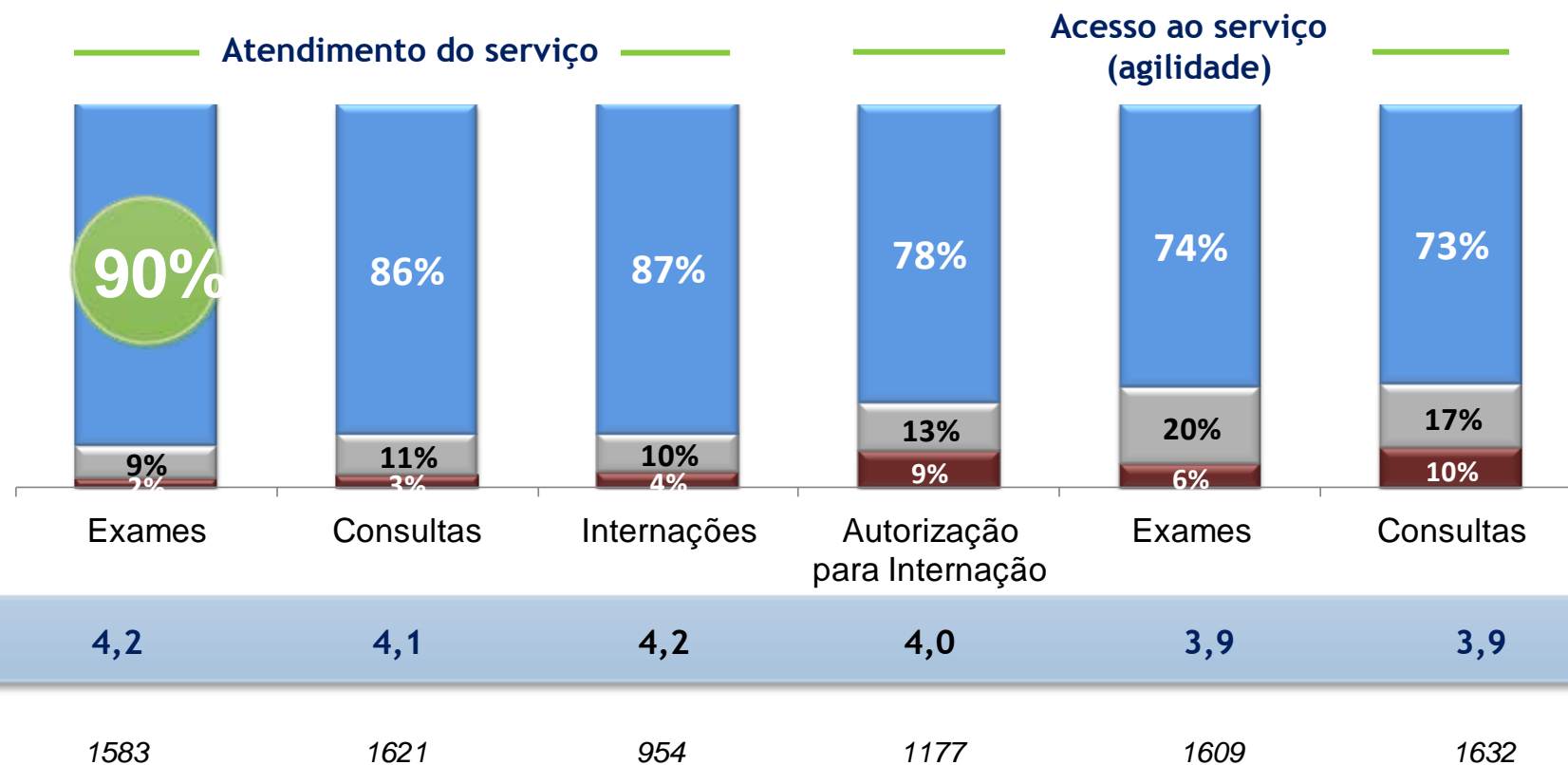
Avaliação dos Serviços

(Estimulada e múltipla, em % – Escala de 5 pontos)

Os Planos de Saúde recebem avaliação mais favorável no atendimento recebido para exames, consultas e internações.

- Muito bom + Bom
- Regular
- Ruim + Muito Ruim

Média construída (Muito bom + Bom) 2013 → 81



Base: Beneficiário que avaliou o serviço

P14 De acordo com as frases deste cartão, como você avalia o seu PLANO DE SAÚDE quanto: _____ ?

Avaliação dos Serviços

(Estimulada e múltipla, em % – Escala de 5 pontos)

De modo geral, a avaliação dos serviços é mais favorável na RM de POA.

Top Two Boxes

Bom (4) + Muito bom (5)

	Total	Regiões Metropolitanas							
		São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
Atendimento dado durante os exames	90	88	91	92	95	89	84	89	93
Atendimento dado durante a internação	87	82	91	94	97	88	83	87	84
Atendimento dado durante as consultas	86	84	86	92	95	86	82	85	91
Agilidade para a liberação de senha ou autorização para internação	78	75	77	91	95	79	72	78	80
Agilidade para marcar exames	74	72	67	83	90	78	74	75	85
Agilidade para marcar consultas	73	71	69	82	90	77	72	70	83

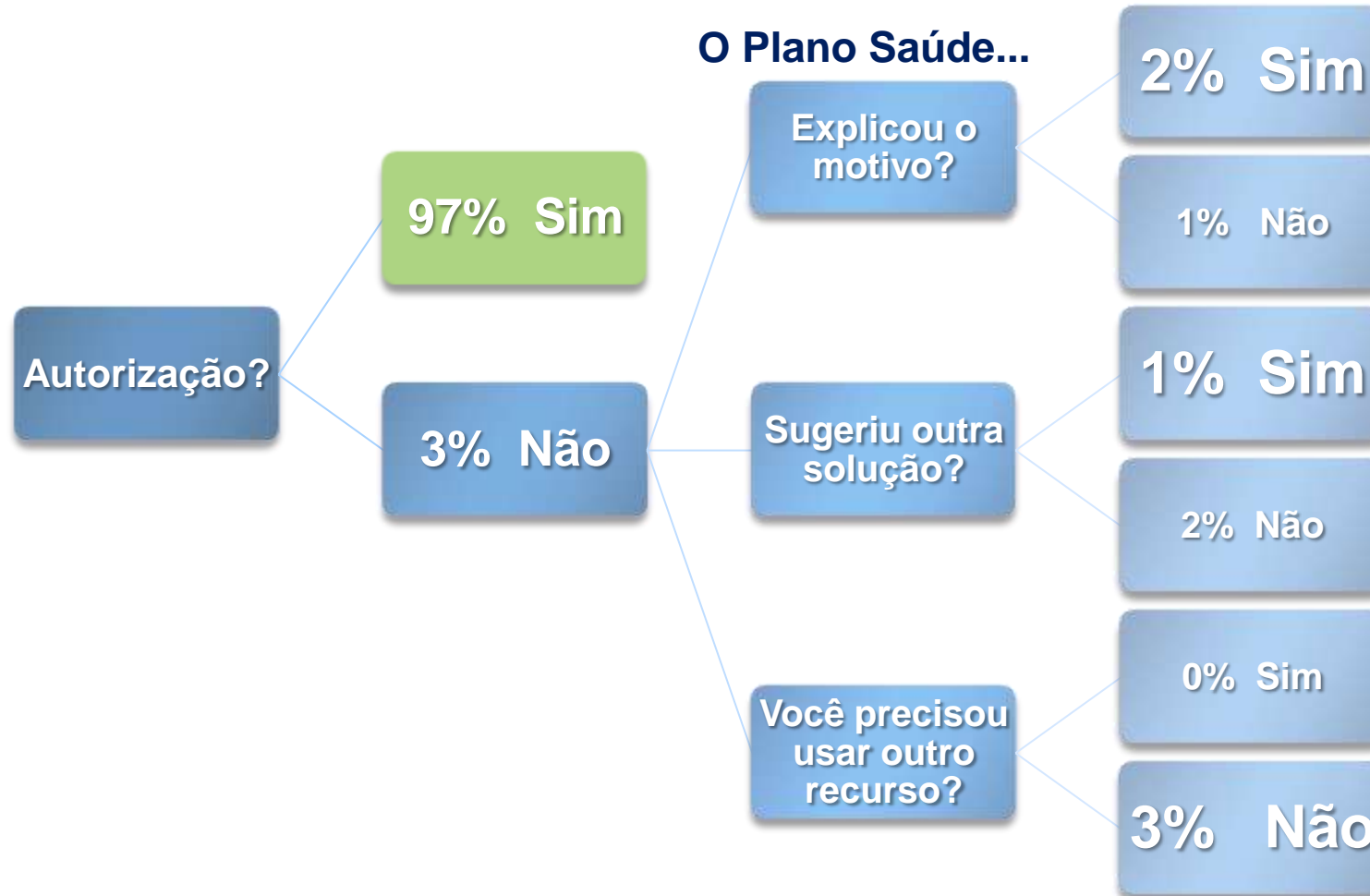
Autorização dos serviços do Plano de Saúde nos últimos 12 meses

Dos Beneficiários que utilizaram o Plano de Saúde...



Autorização dos serviços do Plano de Saúde nos últimos 12 meses

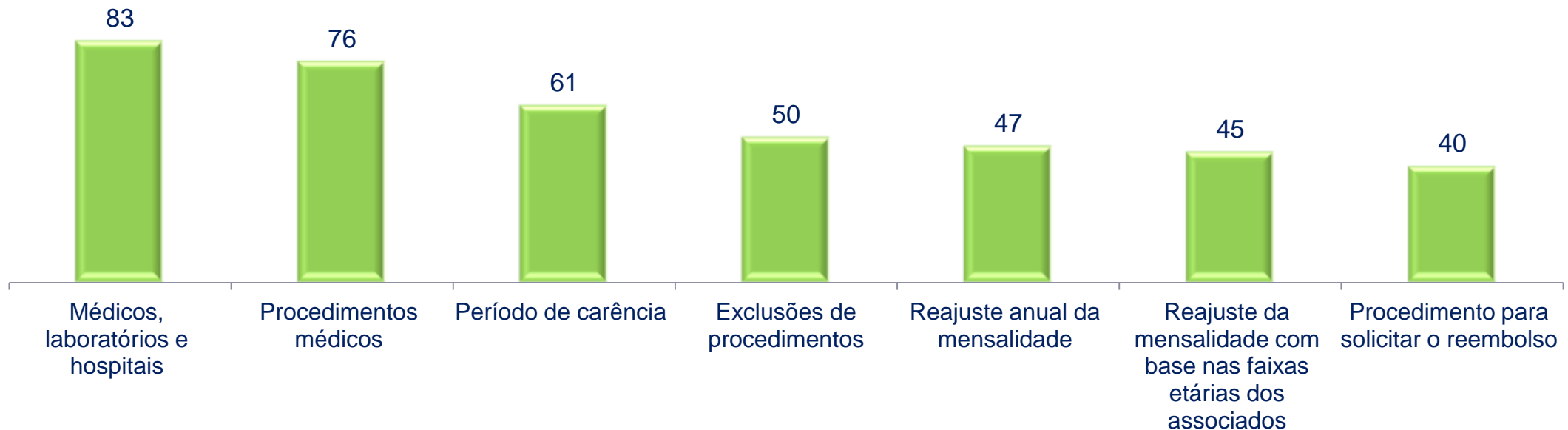
Beneficiário  2013



Grande maioria tem conhecimento dos **médicos, laboratórios, hospitais e procedimentos médicos** que as operadoras oferecem, assim como reajuste conforme faixas etárias e procedimento de reembolso.

Conhecimento das informações disponibilizadas

Beneficiários



Base: Beneficiário (vide metodologia)

P20e Eu vou ler algumas informações que os PLANOS DE SAÚDE disponibilizam aos seus associados e gostaria de saber se você tem conhecimento. Você sabe quais são: _____ ?

Conhecimento das informações disponibilizadas

Beneficiário  2013

Quanto menor o nível econômico e a escolaridade, maior o desconhecimento destas informações.

	Total	Sexo		Idade				Escolaridade			Classe econômica		
		Masculino	Feminino	De 18 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
Médicos, laboratórios e hospitais	83	81	84	78	88	85	84	80	80	88	85	80	58
Procedimentos médicos	76	77	75	73	79	75	81	64	76	83	81	70	49
Período de carência	61	59	62	59	68	58	55	50	63	65	63	58	52
Exclusões de procedimentos	50	53	47	51	51	48	45	39	50	56	54	45	29
Reajuste anual da mensalidade	47	46	49	40	48	56	60	48	46	48	49	44	57
Reajuste da mensalidade com base nas faixas etárias dos associados	45	43	47	42	45	52	50	37	46	49	49	40	41
Procedimento para solicitar o reembolso	40	40	41	35	46	40	48	27	39	50	47	31	27
Base:	1667	797	870	710	492	292	173	321	770	576	966	662	39

Base: Beneficiário (vide metodologia)

P20e Eu vou ler algumas informações que os PLANOS DE SAÚDE disponibilizam aos seus associados e gostaria de saber se você tem conhecimento. Você sabe quais são: _____ ?

Maioria nunca teve um Plano de Saúde

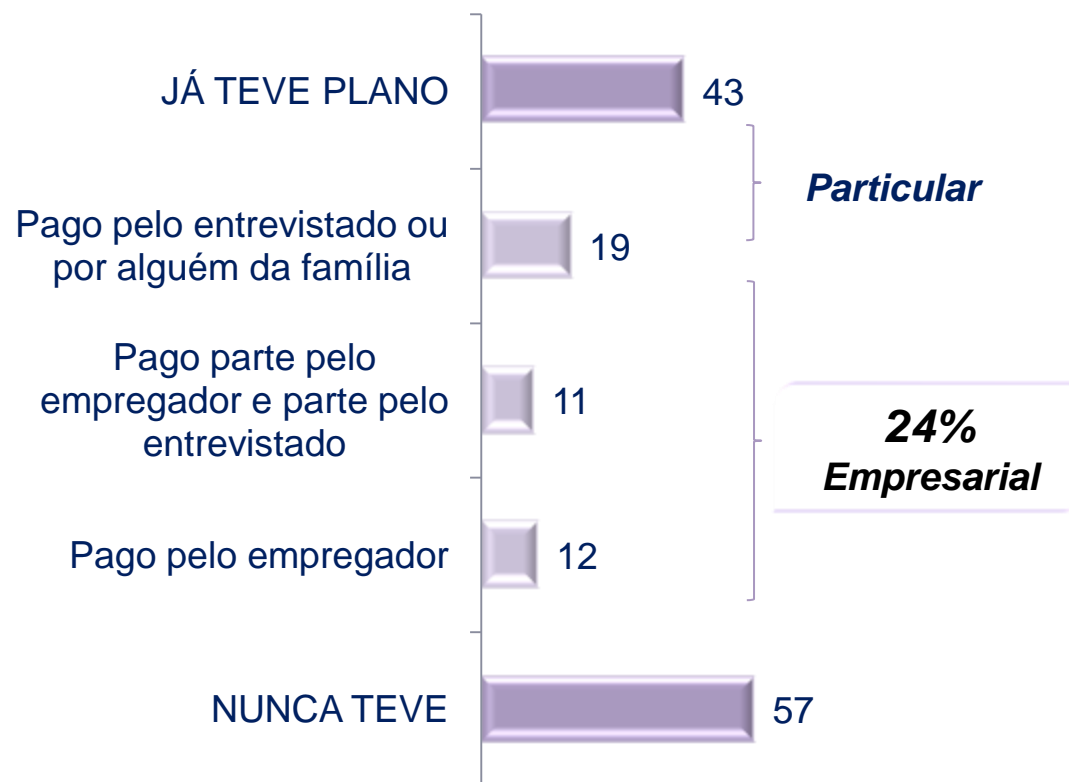


Não Beneficiários de Plano de Saúde

(Estimulada e única, em %)

Já teve algum Plano de Saúde?

Não Beneficiário



Gostaria de ter Plano de saúde?

73%

Gostariam de ter um Plano de Saúde

43% dos não possuidores já tiveram alguma experiência com Plano de Saúde.

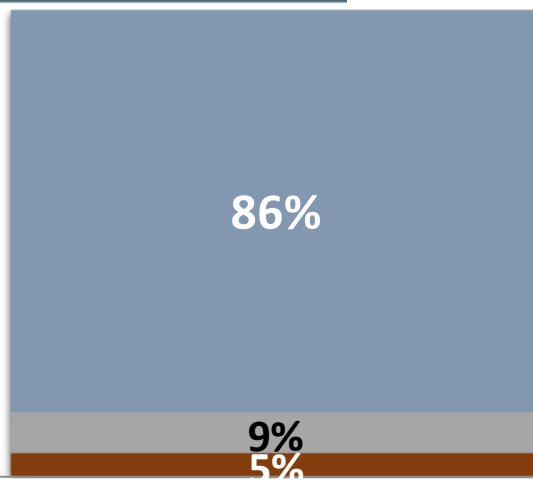
Não Beneficiários de Plano de Saúde

(Estimulada e única, em % – Escala de 5 pontos)

Maioria dos Não Beneficiários mantêm a opinião de que é **importante** possuir um Plano de Saúde.

Importância de ter um Plano de Saúde

- Muito importante + Importante
- Mais ou menos importante
- Pouco importante + Nada importante



2013

	Total	São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
Muito importante + Importante	86	83	90	85	77	90	91	85	90

Não Beneficiários de Plano de Saúde

(Estimulada e única, em % – Escala de 5 pontos)

Importância de ter um Plano de Saúde

Não Beneficiário 2013

Confirmando os resultados, os mais jovens tendem a valorizar mais a posse de Plano de Saúde.

	Total	Sexo		Idade				Escolaridade			Classe econômica		
		Mascu- lino	Femi- nino	De 18 a 34 anos	De 35 a 49 anos	De 50 a 64 anos	65 anos ou mais	Funda- mental	Médio	Superior	A/B	C	D/E
Top Two Boxes (5+4)	86	87	85	88	86	85	81	88	85	82	83	86	91
Muito importante (5)	53	52	54	56	56	50	41	51	54	56	53	52	58
Importante (4)	33	35	31	32	30	35	39	36	31	26	30	34	33
Mais ou menos importante (3)	9	8	9	9	8	9	9	7	10	14	10	9	6
Bottom Two Boxes (2+1)	5	5	6	3	6	7	11	6	5	4	7	6	3
Pouco importante (2)	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	2
Nada importante (1)	2	2	3	0	2	5	7	3	2	0	3	3	1
<i>Média</i>	4,3	4,3	4,3	4,4	4,3	4,2	4,0	4,3	4,3	4,4	4,3	4,3	4,5
Base:	1656	784	872	690	480	316	170	761	730	165	382	989	285

Base: Não Beneficiário – (vide metodologia)

P6 Na sua opinião, o quanto você acha que é importante as pessoas terem um plano ou seguro de saúde? Você diria que é ____?

Não Beneficiários de Plano de Saúde

(Estimulada e única, em % – Escala de 5 pontos)

30

Importância de ter um Plano de Saúde

Não Beneficiário 2013

	Total	Regiões Metropolitanas							
		São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
Top Two Boxes (5+4)	86	83	90	85	77	90	91	85	90
Muito importante (5)	53	48	62	54	28	56	69	52	55
Importante (4)	33	35	28	31	49	34	22	33	35
Mais ou menos importante (3)	9	10	8	10	14	6	4	8	7
Bottom Two Boxes (2+1)	5	7	3	5	9	4	5	7	3
Pouco importante (2)	3	2	2	3	9	4	3	4	2
Nada importante (1)	2	5	1	2	1	0	2	3	1
<i>Média</i>	<i>4,3</i>	<i>4,2</i>	<i>4,5</i>	<i>4,3</i>	<i>4,0</i>	<i>4,4</i>	<i>4,5</i>	<i>4,3</i>	<i>4,4</i>
<i>Base:</i>	<i>1.656</i>	<i>201</i>	<i>217</i>	<i>208</i>	<i>208</i>	<i>207</i>	<i>214</i>	<i>201</i>	<i>200</i>

Base: Não Beneficiário – (vide metodologia)

P6 Na sua opinião, o quanto você acha que é importante as pessoas terem um plano ou seguro de saúde? Você diria que é ___?

Não Beneficiários de Plano de Saúde

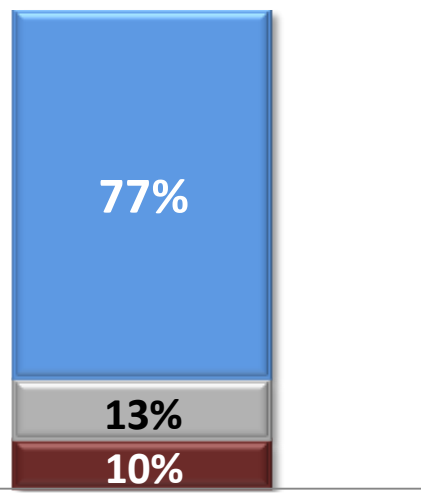
(Estimulada e única, em % – Escala de 5 pontos)

Grande parcela, **Recomendaria** um Plano de Saúde para as pessoas mais próximas. → Taxa inferior à atribuída para a importância de ter Plano de Saúde (86%)

Não Beneficiário 2013

Recomendação de um Plano de Saúde

- Com certeza recomendaria + Provavelmente recomendaria
- Talvez recomendasse
- Provavelmente não + Com certeza não recomendaria



2013

	Total	São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
Com certeza recomendaria + Provavelmente recomendaria	77	70	78	76	74	77	85	85	86

Não Beneficiários de Plano de Saúde

(Estimulada e única, em % – Escala de 5 pontos)

32

Recomendação de um Plano de Saúde

Não Beneficiário 2013

Também é mais elevada nas RMs do Nordeste e Manaus.

	Total	Regiões Metropolitanas							
		São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
Top Two Boxes (5+4)	77	70	78	76	74	77	85	85	86
Com certeza recomendaria (5)	55	46	63	57	31	55	72	64	61
Provavelmente recomendaria (4)	22	24	15	19	43	23	12	20	24
Talvez recomendasse (3)	13	16	14	15	14	15	8	7	8
Bottom Two Boxes (2+1)	10	14	9	9	12	8	7	9	6
Provavelmente não recomendaria (2)	4	4	3	4	8	4	2	4	5
Com certeza não recomendaria (1)	6	10	5	5	3	4	5	5	2
<i>Média</i>	4,2	3,9	4,3	4,2	3,9	4,2	4,5	4,4	4,4
<i>Base:</i>	1.656	201	217	208	208	207	214	201	200

Base: Não Beneficiário – (vide metodologia)

P7 Você recomendaria um plano ou seguro de saúde às pessoas de sua família ou seus amigos próximos ____?

Motivos pelos quais não tem Plano de Saúde

Preço é, sem dúvida, a principal barreira de acesso aos planos de saúde (77%).

77%

Preço muito alto, não tem condições financeiras

15%

Falta de necessidade *(tratamento de saúde gratuito pelo SUS, AMA, posto de saúde, tem boa saúde)*

8%

Falta de qualidade dos planos de saúde *(não oferecem atendimento de qualidade)*

6%

Falta de interesse, nunca pensou no assunto

6%

Empresa não oferece, perdeu após sair da empresa

5%

Cobertura dos planos de saúde

(não dão cobertura total, carência alta, deixam de cobrir cirurgias, exames)

2%

Quando precisa, procura atendimento particular

Não Beneficiários de Plano de Saúde

(Espontânea e múltipla, em %)

Motivos pelos quais não tem Plano de Saúde

Não Beneficiário 2013

	Total	Regiões Metropolitanas							
		São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
PREÇO MUITO ALTO, NÃO TEM CONDIÇÕES FINANCEIRAS	77	72	81	69	82	69	85	85	75
Não tem condições financeiras	64	62	64	57	64	55	77	75	66
O preço é muito alto, caro	30	22	41	27	41	30	27	28	10
Tem outros gastos prioritários	6	4	17	2	4	-	3	4	1
FALTA DE NECESSIDADE	15	19	12	19	24	14	6	10	6
Tem tratamento de saúde gratuito no SUS, AMA, posto de saúde	11	15	7	12	19	6	3	9	4
Não necessita pois tem boa saúde, não costuma adoecer	5	5	5	7	6	7	3	2	1
FALTA DE QUALIDADE DOS PLANOS DE SAÚDE	8	15	5	8	2	4	4	9	4
FALTA DE INTERESSE, NUNCA PENSOU NO ASSUNTO	6	3	7	9	4	15	8	4	12
<i>Base:</i>	<i>1656</i>	<i>201</i>	<i>217</i>	<i>208</i>	<i>208</i>	<i>207</i>	<i>214</i>	<i>201</i>	<i>200</i>

Base: Não Beneficiário – (vide metodologia)

P5-Você disse que não tem nenhum convênio médico ou Plano de Saúde. Por quais motivos você não tem um Plano de Saúde? Mais alguma razão?

Não Beneficiários de Plano de Saúde

(Espontânea e múltipla, em %)

35

Motivos pelos quais não tem Plano de Saúde

Não Beneficiário 2013

...continuação	Total	Regiões Metropolitanas							
		São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
PLANOS EMPRESARIAIS	6	9	5	7	4	5	5	2	4
Empresa em que trabalha não oferece Plano de Saúde	3	4	2	5	3	2	4	2	3
Saiu da empresa e perdeu o direito de usar o plano	2	2	2	2	1	2	1	-	1
COBERTURA DOS PLANOS DE SAÚDE	5	5	6	4	3	3	3	5	1
PREFERE PAGAR ATENDIMENTO PARTICULAR QUANDO NECESSÁRIO	2	1	4	2	1	2	2	2	1
<i>Base:</i>	<i>1656</i>	<i>201</i>	<i>217</i>	<i>208</i>	<i>208</i>	<i>207</i>	<i>214</i>	<i>201</i>	<i>200</i>

Base: Não Beneficiário – (vide metodologia)

P5-Você disse que não tem nenhum convênio médico ou Plano de Saúde. Por quais motivos você não tem um Plano de Saúde? Mais alguma razão?

Citações até 2%

Motivos pelos quais GOSTARIA de ter um Plano de Saúde

Os planos de saúde são desejados, de um modo geral, pela **Qualidade de atendimento**, característica que é vista como uma deficiência no sistema público.

47%

Qualidade do atendimento dos planos de saúde

(atendimento rápido, qualidade do atendimento, qualidade dos médicos, bons hospitais)

39%

A saúde pública é precária, não quer depender do SUS

18%

Por segurança, para sentir-se tranquilo em caso de doença

10%

Para ter respaldo em caso de emergência

8%

Para prevenir-se de doenças

7%

Cobertura do Plano de Saúde *(tem várias especialidades, exames)*

6%

Necessidade de acompanhamento médico

5%

Comodidade e conforto

Não Beneficiários de Plano de Saúde

(Espontânea e múltipla, em %)

37

Motivos pelos quais GOSTARIA de ter um plano de saúde

	Total	Regiões Metropolitanas							
		São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
QUALIDADE DO ATENDIMENTO DOS PLANOS DE SAÚDE	47	47	42	44	53	43	52	58	49
Rapidez para passar por consulta médica	15	29	7	10	14	7	11	17	3
Atendimento é mais rápido	14	3	15	20	25	11	16	20	26
Qualidade do atendimento, bom atendimento	10	5	10	5	6	14	17	14	25
Facilidade para passar por consulta médica	9	5	10	14	11	9	13	9	7
Qualidade dos médicos, que são atenciosos e capacitados	6	6	6	1	5	9	6	11	3
Rapidez para realizar exames	6	8	5	5	10	2	2	8	6
Facilidade para realizar exames	4	5	5	3	4	2	5	3	5
Tem bons hospitais com atendimento diferenciado	2	1	2	-	1	2	3	7	1
<i>Base:</i>	1222	138	167	146	116	172	178	158	147

Base: Entrevistados que não possuem plano, mas que gostariam de ter neste momento um plano de saúde – 1.222 entrevistas

P9 Por quais razões você gostaria de ter um plano ou seguro de saúde para você? Mais alguma razão?

continua...

Não Beneficiários de plano de saúde

(Espontânea e múltipla, em %)

38

Motivos pelos quais GOSTARIA de ter um plano de saúde

	Total	Regiões Metropolitanas							
		São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
...continuação									
A SAÚDE PÚBLICA É PRECÁRIA NÃO QUER DEPENDER DESSE SERVIÇO	39	45	49	27	28	39	35	29	14
SEGURANÇA, PARA SENTIR-SE TRANQUILO NO CASO DE DOENÇAS	18	14	21	23	16	23	17	17	21
PARA TER RESPALDO EM CASO DE EMERGÊNCIA	10	10	10	13	4	12	9	9	18
PARA PREVENIR-SE DE DOENÇAS	8	9	7	7	9	8	5	6	8
COBERTURA DO PLANO DE SAÚDE	7	7	12	8	5	5	4	5	3
Para ter cobertura de várias especialidades médicas	4	4	7	2	3	3	3	4	1
Para ter cobertura de exames	2	3	4	4	1	-	0	1	1
<i>Base:</i>	1222	138	167	146	116	172	178	158	147

Não Beneficiários de plano de saúde

(Espontânea e múltipla, em %)

39

Motivos pelos quais GOSTARIA de ter um plano de saúde

	Total	Regiões Metropolitanas							
		São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
<i>...continuação</i>									
NECESSIDADE DE ACOMPANHAMENTO MÉDICO	6	7	7	5	6	4	8	9	1
Tem problemas de saúde na família e gostaria de ter acompanhamento constante	5	5	5	2	5	3	6	5	1
Tem idade avançada e requer acompanhamento constante	2	2	2	3	2	1	3	4	1
COMODIDADE E CONFORTO	5	2	8	3	7	1	2	14	1
Pode marcar consultas pelo telefone	2	1	2	1	6	-	2	11	-
Pela comodidade e conforto	2	1	5	2	1	1	1	3	1
REDE CREDENCIADA	3	4	2	1	1	1	3	6	2
TER ASSISTÊNCIA PARA OS FILHOS	2	2	1	4	3	2	1	3	4
<i>Base:</i>	1222	138	167	146	116	172	178	158	147

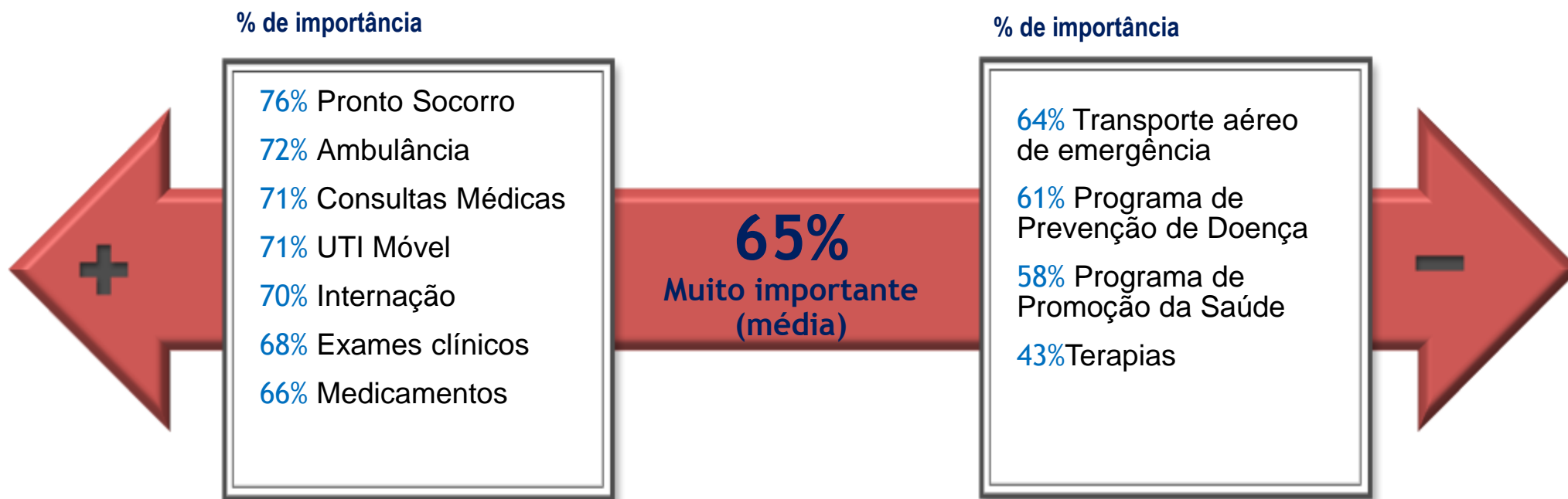
Base: Entrevistados que não possuem plano, mas que gostariam de ter neste momento um plano de saúde – 1.222 entrevistas (2013) e 1.059 entrevistas (2011)

P9 Por quais razões você gostaria de ter um plano ou seguro de saúde para você? Mais alguma razão?

Citações até 2%

Importância dos serviços de saúde

Dos 11 aspectos apresentados, de um modo geral, os Não Beneficiários consideram praticamente todos importantes.



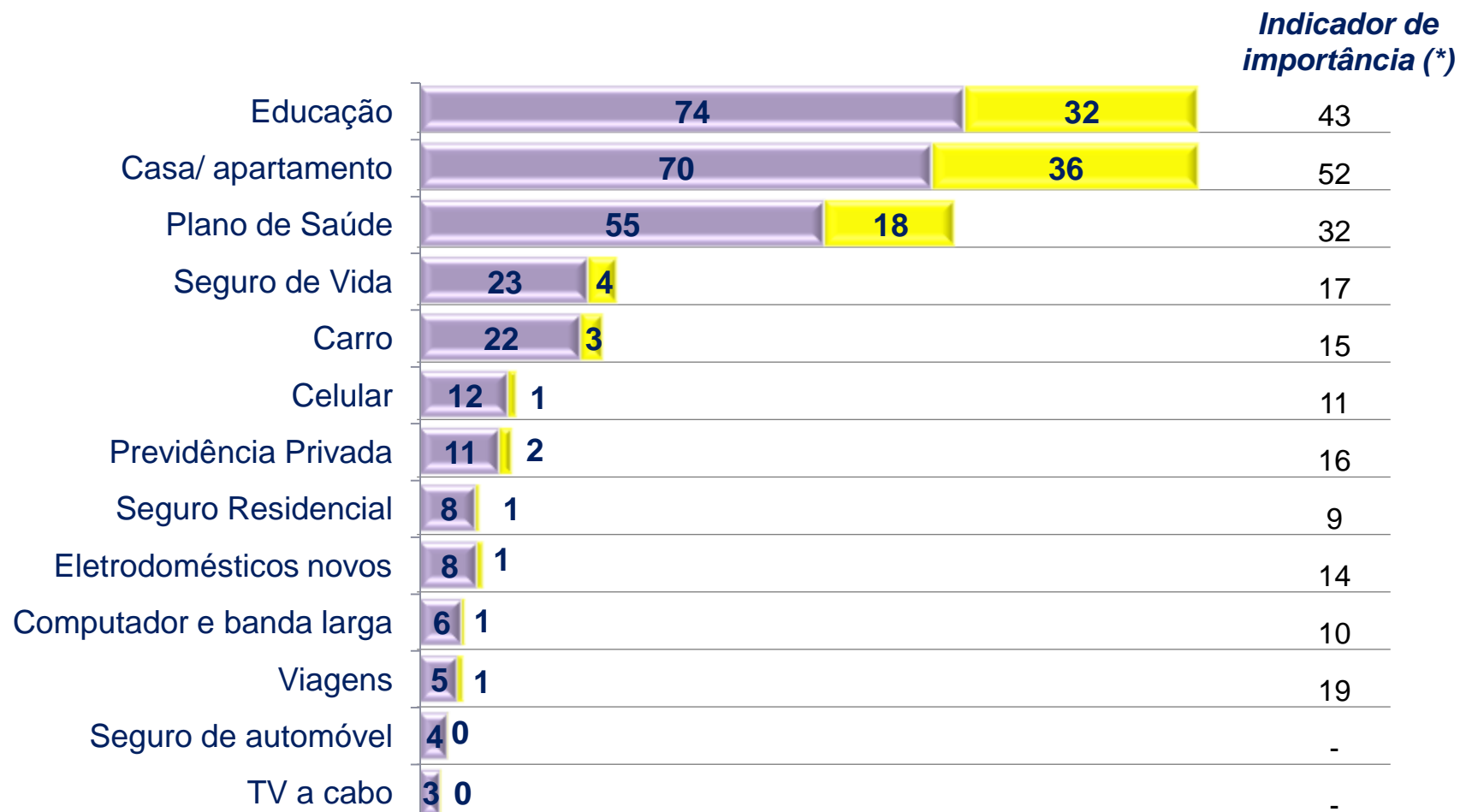
Não Beneficiários de Plano de Saúde

(Estimulada, em %)

41

Ranking de importância de bens e serviços

■ 1º+2º+3º lugares (múltipla)
■ 1º lugar (única)



* Indica o quanto o item citado em 1º lugar é valorizado nas 3 citações.

Base: Não Beneficiário – (vide metodologia)

P4.Pensando nos bens e serviços, eu gostaria que você colocasse em ordem de importância, do mais importante ao menos importante – do 1º lugar até o 13º lugar.

Não Beneficiários de Plano de Saúde

(Estimulada e múltipla, em %)

Ranking de importância Total 1º + 2º + 3º lugares

Não Beneficiário 2013

	Total	Sexo		Idade				Escolaridade			Classe econômica		
		Masculino	Feminino	De 18 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
Educação	74	70	77	76	74	73	63	69	76	85	76	74	67
Casa/apartamento	70	71	69	68	72	71	74	68	71	79	79	67	71
Plano de Saúde	55	52	58	51	62	52	55	56	55	49	49	57	58
Seguro de Vida	23	24	22	28	20	19	21	25	24	13	18	25	23
Carro	22	25	20	21	25	18	26	21	23	21	26	21	18
Previdência Privada	12	13	11	10	11	17	10	13	10	17	11	12	14
Celular	11	10	12	12	7	14	13	12	10	10	10	11	14
Seguro Residencial	8	9	7	8	5	10	12	11	6	2	5	8	12
Eletrodomésticos novos	8	6	9	7	8	8	7	9	8	3	6	9	6
Computador e Internet banda larga	6	7	6	7	6	7	3	5	7	10	7	6	6
Viagens	5	6	4	5	4	5	6	5	4	8	7	4	6
Seguro de automóvel	4	5	3	4	4	3	6	5	3	2	5	4	4
TV a cabo	3	2	3	3	2	3	4	2	3	1	3	3	2
Base:	1656	784	872	690	480	316	170	761	730	165	382	989	285

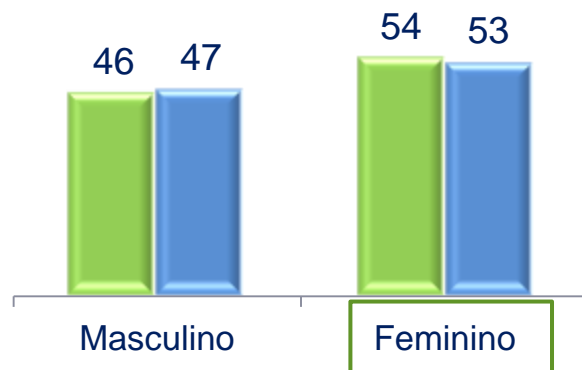
Base: Não Beneficiário – (vide metodologia)

P4.Pensando nos bens e serviços, eu gostaria que você colocasse em ordem de importância, do mais importante ao menos importante – do 1º lugar até o 13º lugar.

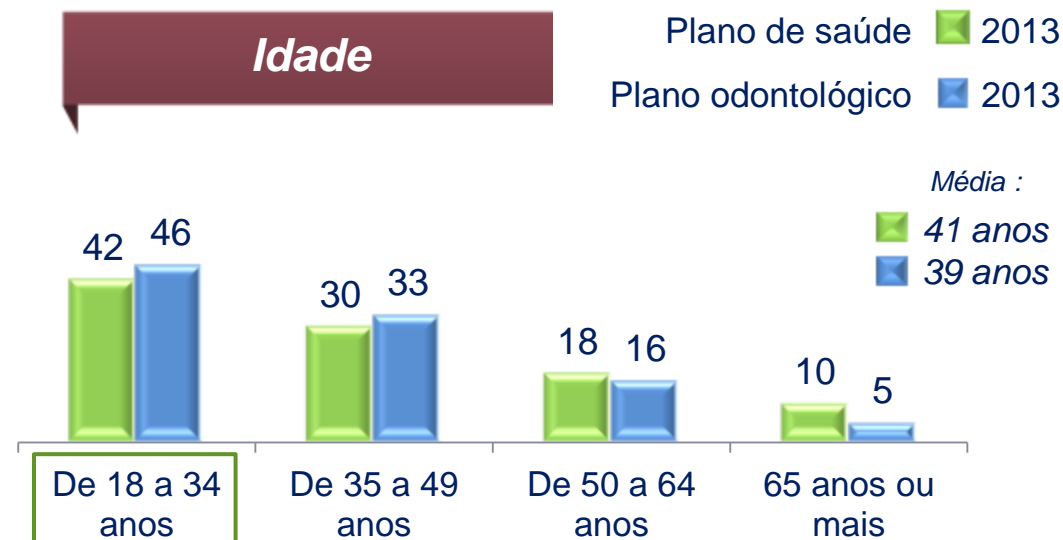
Beneficiários de Plano Odontológico

(Em %)

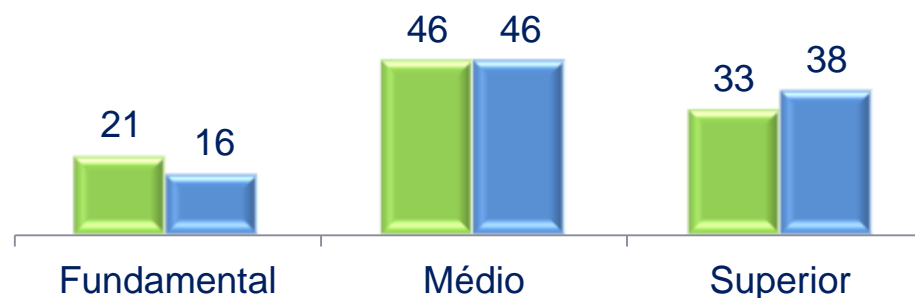
Sexo



Idade



Escolaridade



O perfil dos Beneficiários de Plano Odontológico é tendencialmente mais jovem e mais escolarizado que o do possuidor de Plano de saúde.

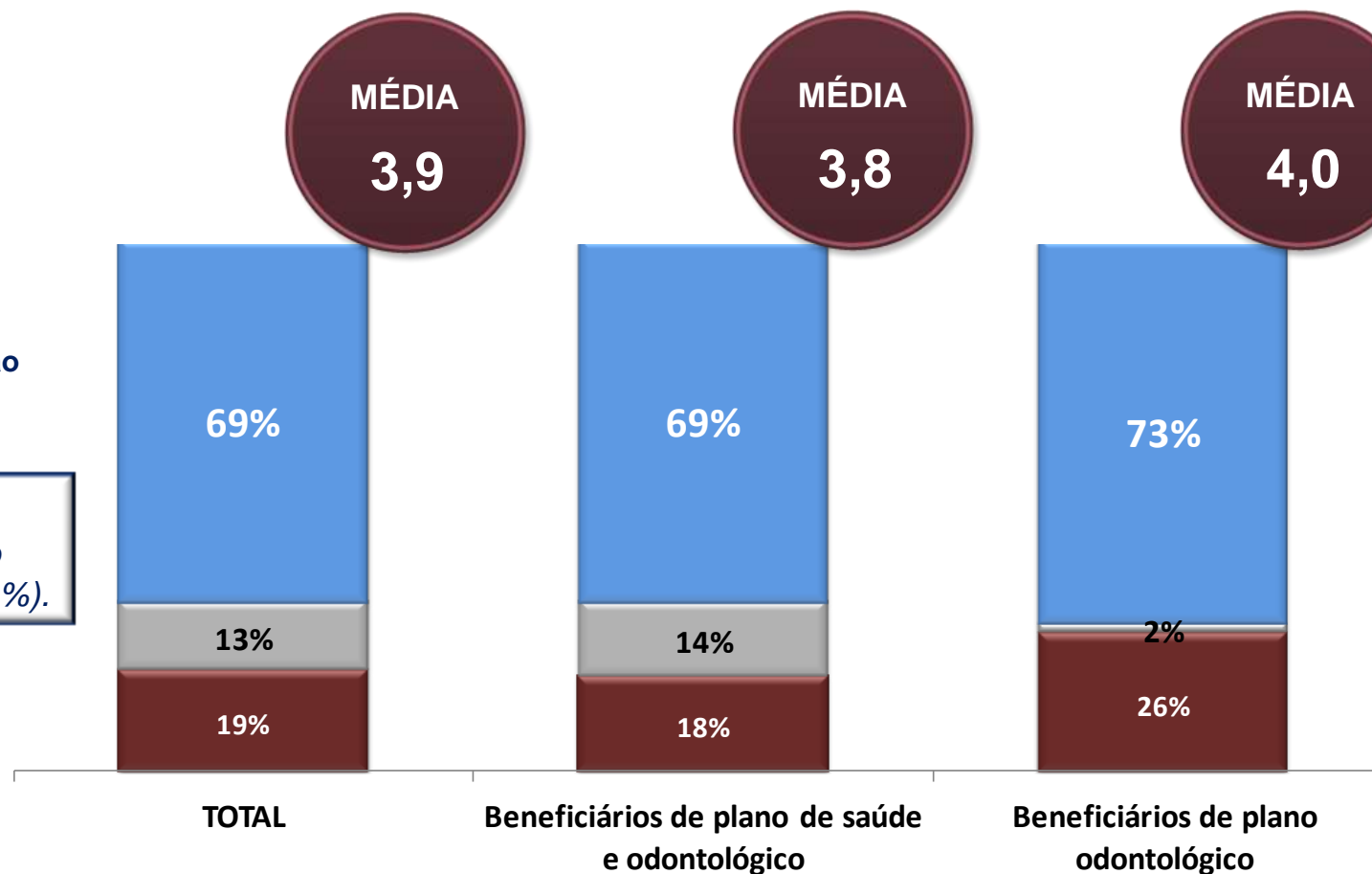
Beneficiários de Plano Odontológico

(Estimulada e única, em % – Escala de 5 pontos)

Recomendaria o seu plano odontológico

- Provavelmente recomendaria + Com certeza recomendaria
- Talvez recomendaria
- Provavelmente não + Com certeza não recomendaria

69% Recomendariam o Plano Odontológico atual. → Equivalente ao registrado pelos Planos de Saúde (71%).



Beneficiários de Plano Odontológico

(Estimulada e única, em % – Escala de 5 pontos)

45

Recomendaria o seu plano odontológico

Novamente nota-se maior aprovação do Plano Odontológico na RM de POA.

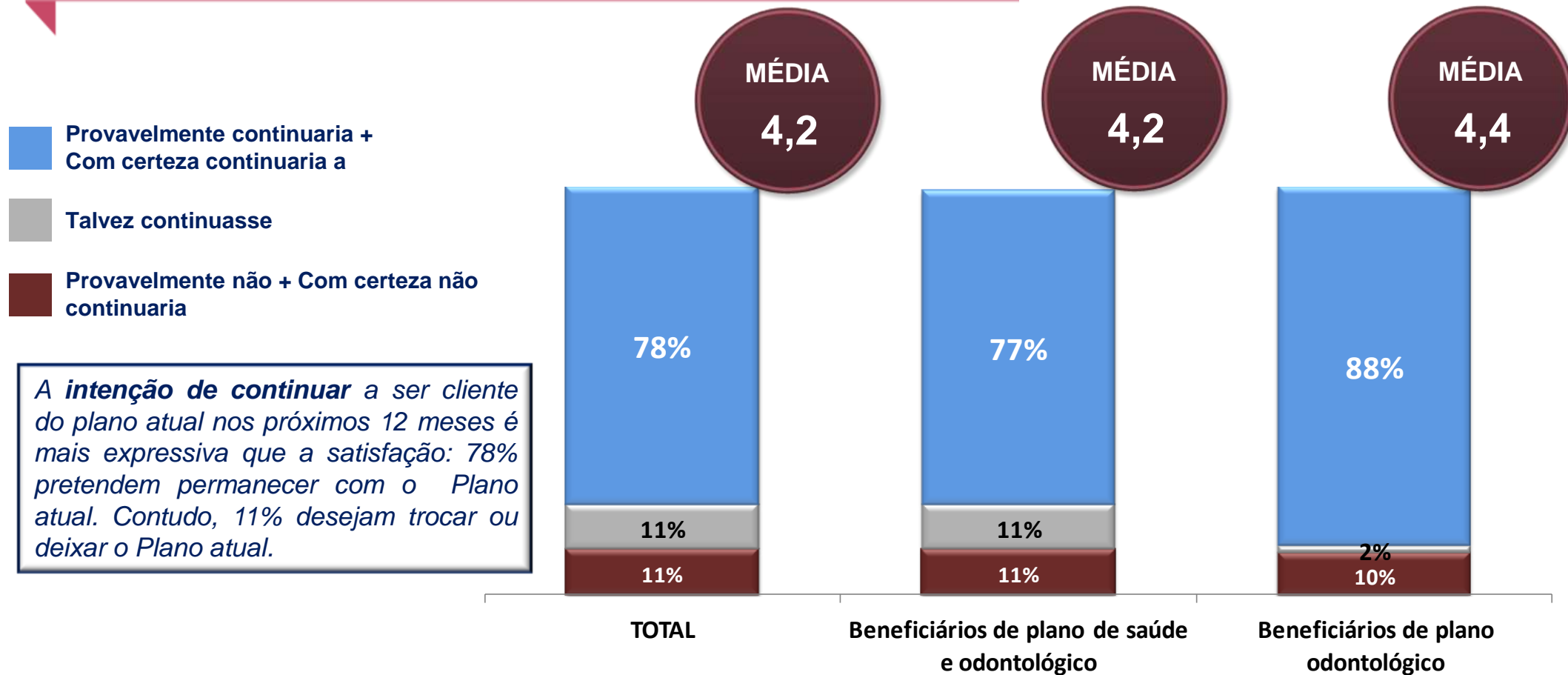
	Total	Regiões Metropolitanas							
		São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
Top Two Boxes (5+4)	69	63	65	77	91	70	72	80	79
Com certeza (5)	46	43	42	58	38	46	48	58	57
Provavelmente (4)	23	20	21	18	53	24	25	22	23
Talvez (3)	12	14	12	15	5	14	9	8	11
Bottom Two Boxes (2+1)	19	23	23	7	4	16	19	13	10
Provavelmente não (2)	7	9	7	4	1	7	10	5	5
Com certeza não (1)	11	13	16	3	3	8	9	8	5
<i>Média</i>	3,9	3,7	3,7	4,3	4,2	3,9	3,9	4,2	4,2
<i>Base:</i>	783	77	109	93	91	89	115	130	79

Beneficiários de Plano Odontológico

(Estimulada e única, em % – Escala de 5 pontos)

46

Intenção de permanecer com o plano odontológico nos próximos 12 meses



Beneficiários de Plano Odontológico

(Estimulada e única, em % – Escala de 5 pontos)

47

Intenção de permanecer com o plano odontológico nos próximos 12 meses

	Total	Regiões Metropolitanas							
		São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
Top Two Boxes (5+4)	78	69	81	86	93	85	82	84	83
Com certeza (5)	55	53	60	55	47	54	50	64	69
Provavelmente (4)	23	17	21	31	47	31	32	20	14
Talvez (3)	11	17	5	11	3	10	9	5	7
Bottom Two Boxes (2+1)	11	14	14	3	3	5	9	11	10
Provavelmente não (2)	7	8	10	1	1	4	5	7	8
Com certeza não (1)	4	6	4	2	2	1	4	5	1
<i>Média</i>	4,2	4,0	4,2	4,4	4,4	4,3	4,2	4,3	4,4
<i>Base:</i>	786	78	110	93	91	90	115	130	79

(base excluindo o não sabe/ não respondeu)

Base: Entrevistados que possuem plano odontológico – 786 entrevistas

P04c Com base em sua experiência atual, qual é a intenção de você continuar a ser cliente do seu plano ou seguro odontológico nos próximos 12 meses?