

VOX
POPULI

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

Abril de 2021



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.



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 |



Comparativo entre amostras Vox Populi 2021 Vs. Ibope Inteligência 2019

| Público | Universo * | | Vox Populi | | | IBOPE | | |
|---|-------------------|------------|--------------|------------|------------|--------------|------------|------------|
| | Nº absoluto | % | Amostra | % | ME | Amostra | % | ME |
| Beneficiário | 34.702.282 | - | 1.601 | - | 2,4 | 1.600 | - | 2,4 |
| <i>Beneficiário de plano de saúde</i> | <i>21.072.146</i> | <i>61%</i> | <i>952</i> | <i>59%</i> | <i>3,2</i> | <i>1.101</i> | <i>69%</i> | <i>2,9</i> |
| Tem ambos: plano de saúde e odontológico | - | - | 488 | - | - | 499 | - | - |
| Tem apenas plano de saúde | - | - | 464 | - | - | 602 | - | - |
| <i>Beneficiário de plano odontológico</i> | <i>13.630.136</i> | <i>39%</i> | <i>649</i> | <i>41%</i> | <i>3,8</i> | <i>536</i> | <i>34%</i> | <i>4,2</i> |
| Tem ambos: plano de saúde e odontológico | - | - | 488 | - | - | 499 | - | - |
| Tem apenas plano odontológico | - | - | 161 | - | - | 37 | - | - |
| Não beneficiário | 26.089.370 | - | 1.599 | - | 2,4 | 1.600 | - | 2,4 |
| Total | 60.791.652 | - | 3.200 | - | 1,7 | 3.200 | - | 1,7 |

ME = Margem de erro em %, considerando um intervalo de confiança de 95%.

* Fonte: IESS

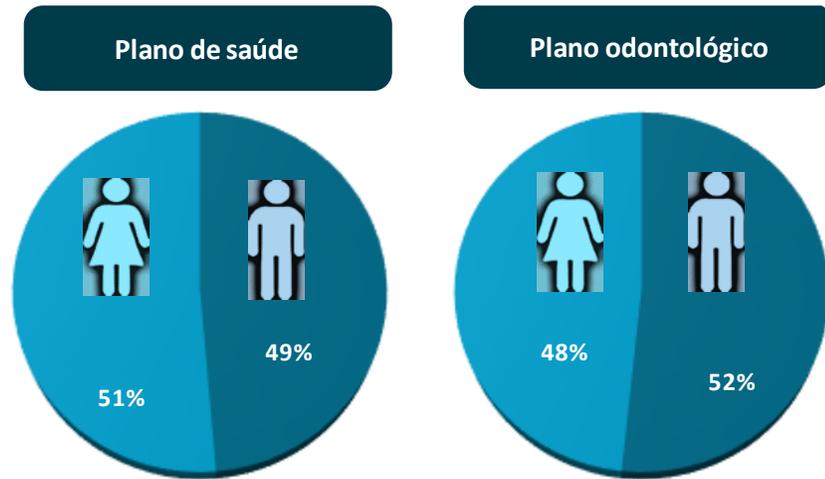


Perfil socioeconômico dos entrevistados

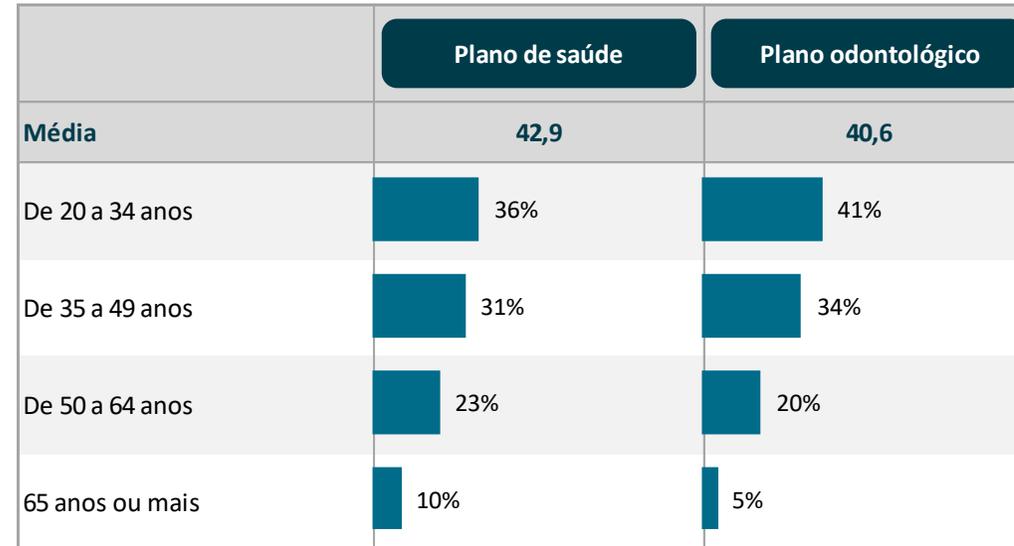


Perfil socioeconômico dos beneficiários de plano de saúde e odontológico

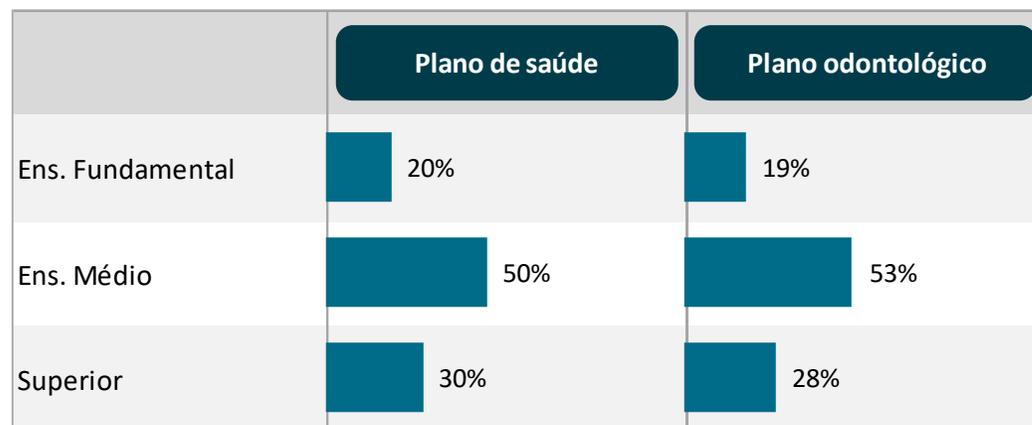
Sexo



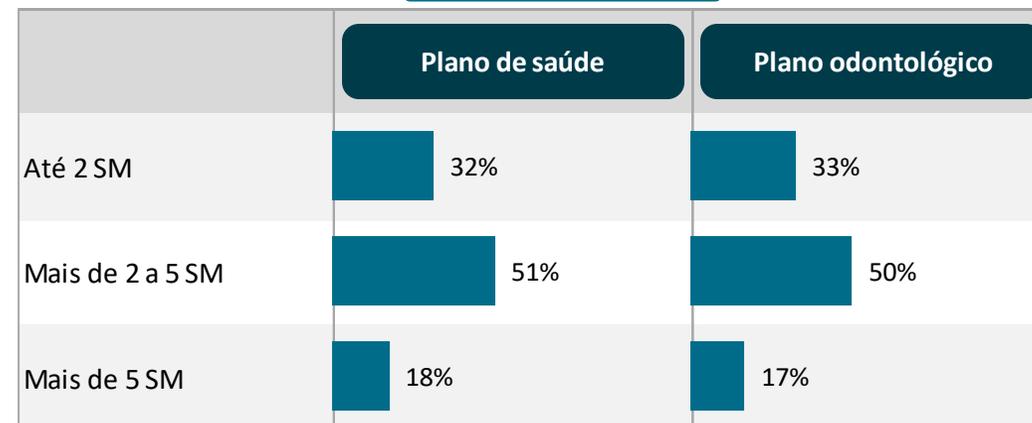
Faixa etária



Nível de instrução

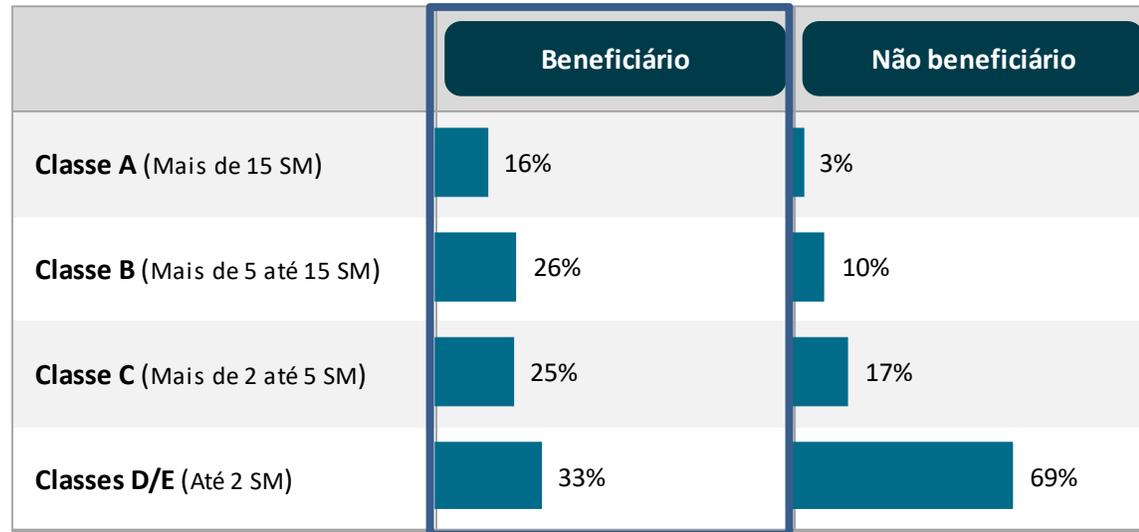


Renda familiar

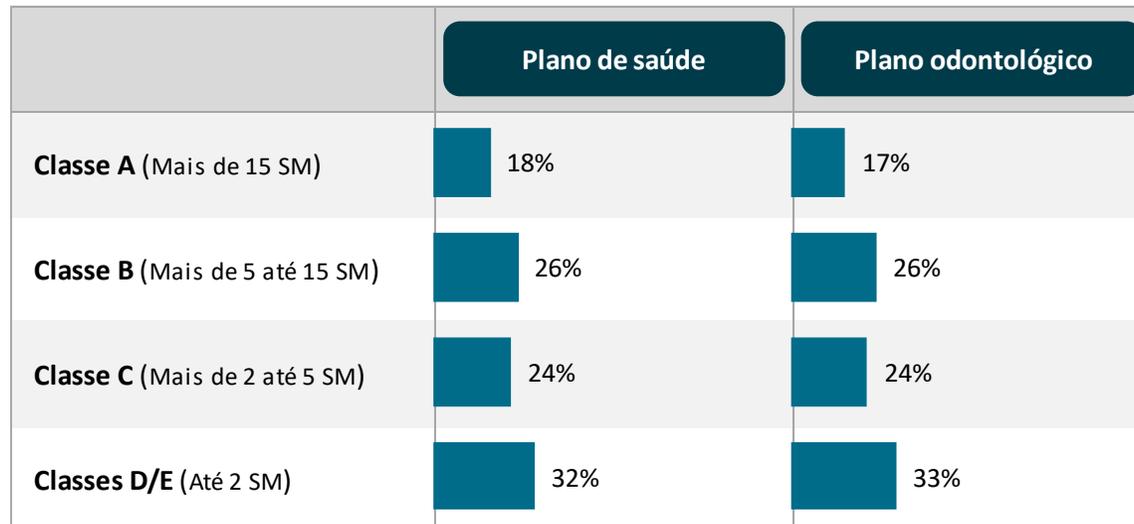


Classe social

(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.

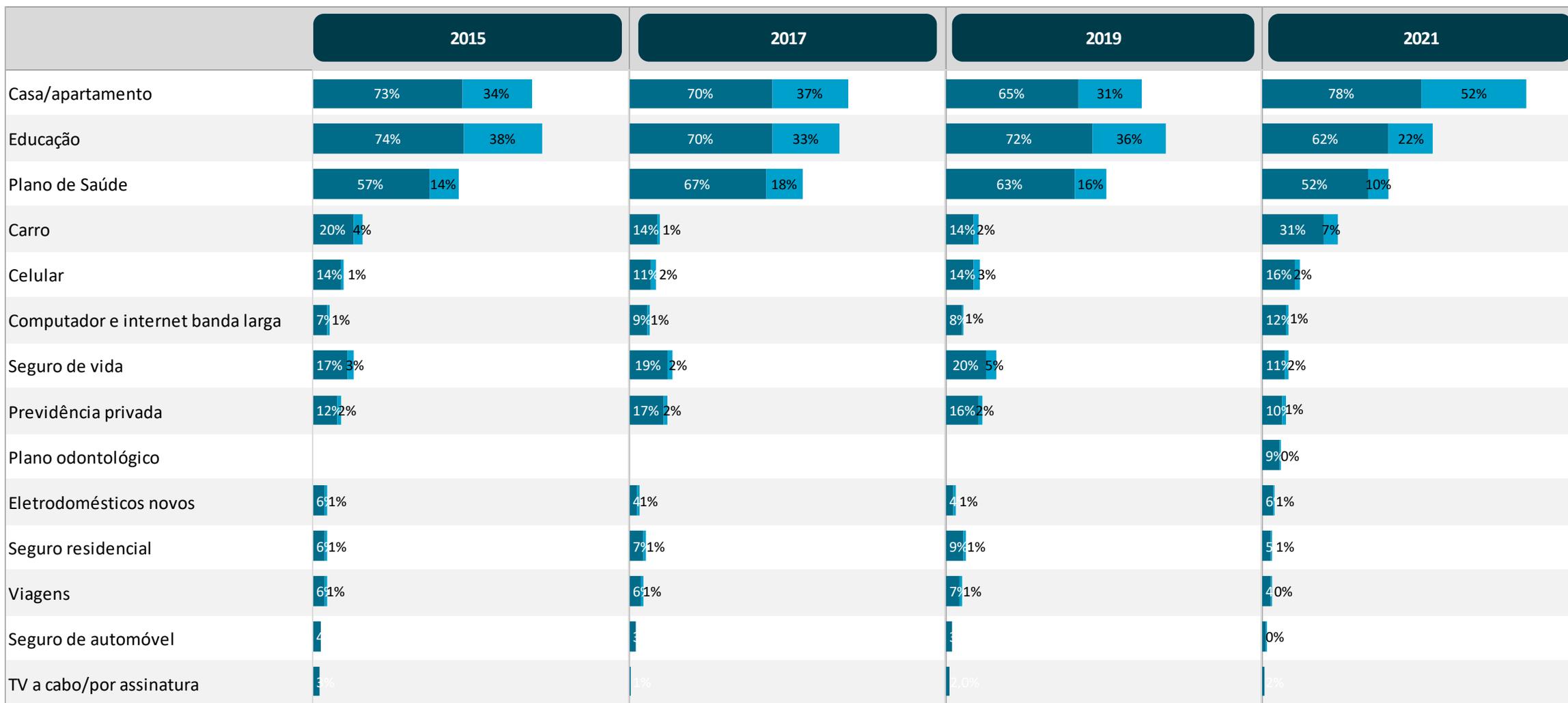


Ranking de bens e serviços



Ranking de bens e serviços

(Por Beneficiários)



■ 1º + 2º + 3º lugares ■ 1º lugar

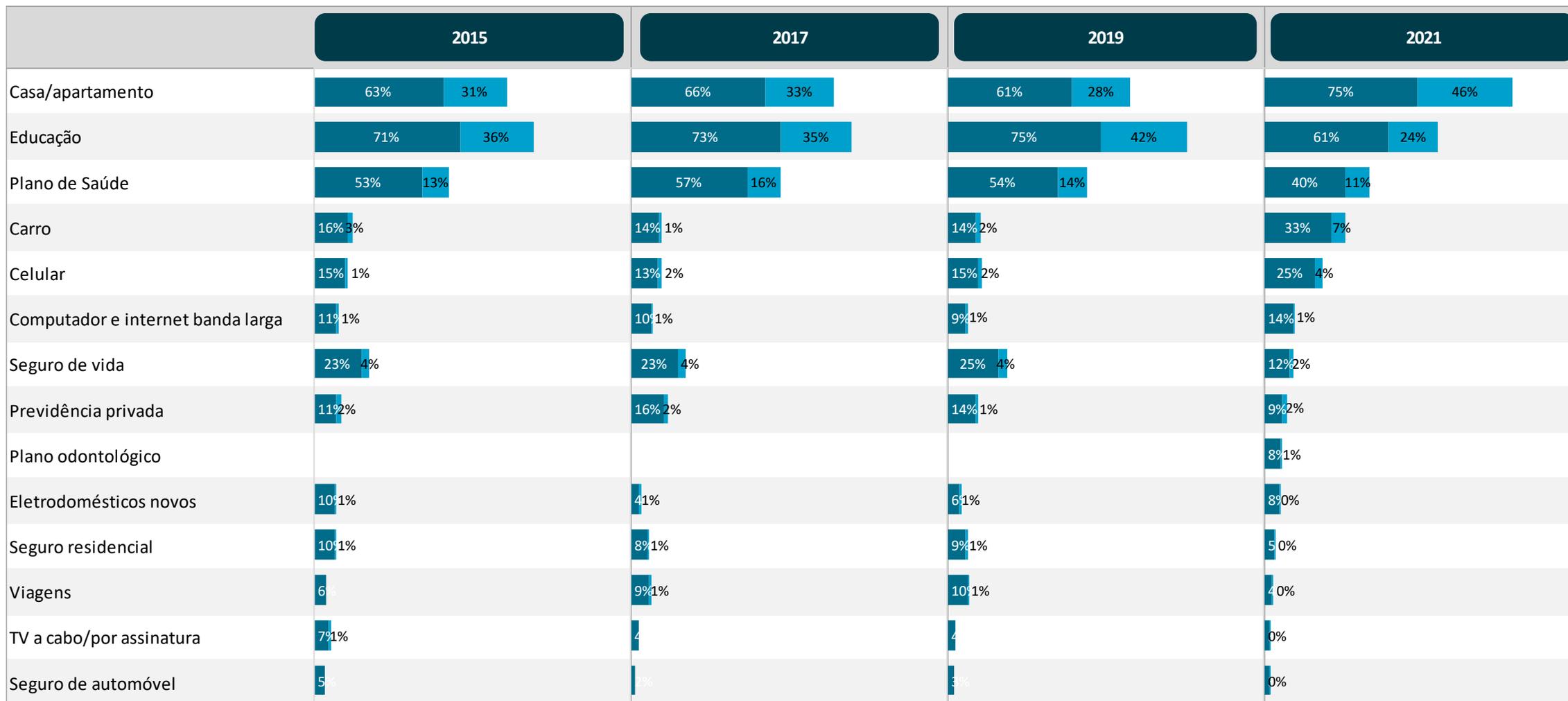
Base: 100% dos entrevistados: (1601 casos)

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)

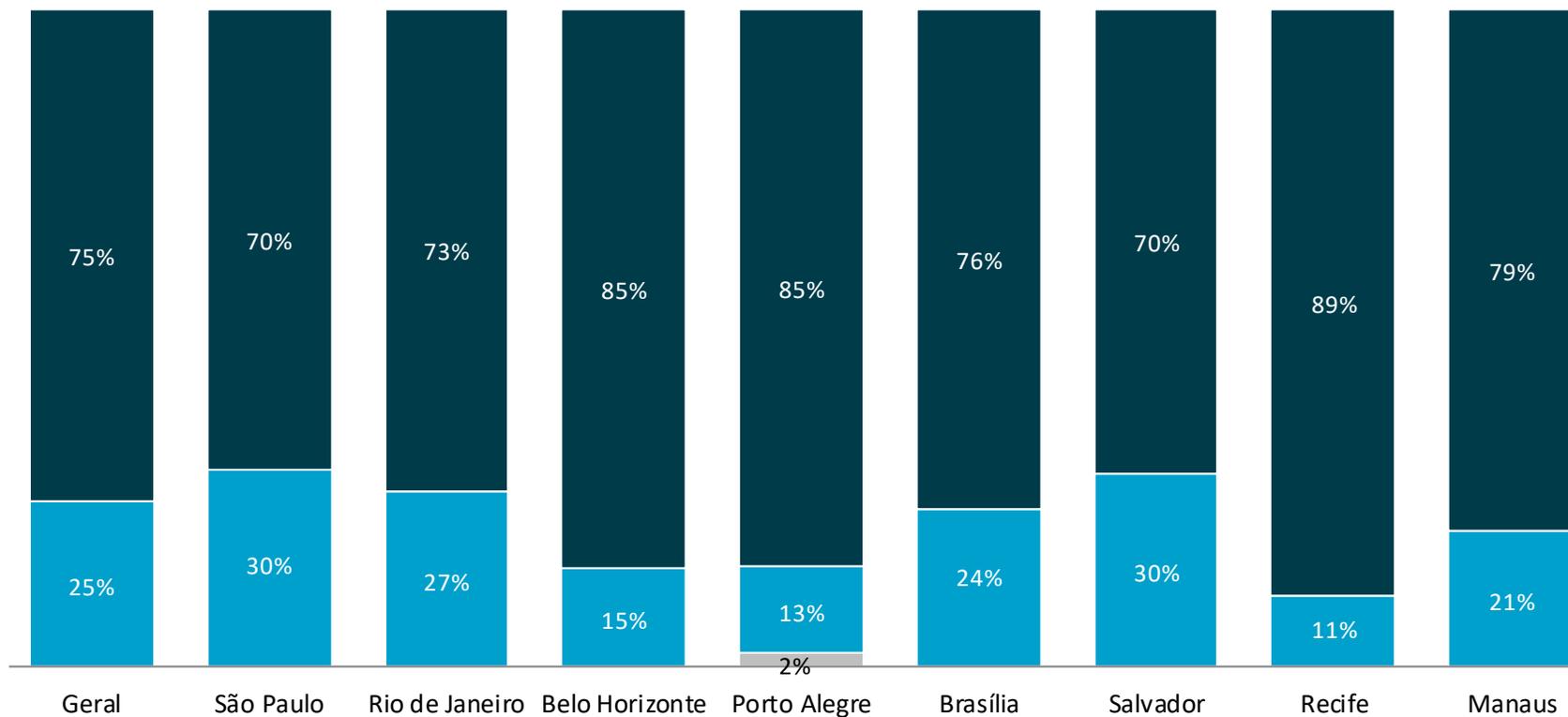
P. Pensando nos seguintes bens e serviços, gostaria que os colocasse em ordem de importância para você, do mais importante ao menos importante – do 1º lugar até o 14º lugar), os seguintes itens



BENEFICIÁRIOS DE PLANO ODONTOLÓGICO



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

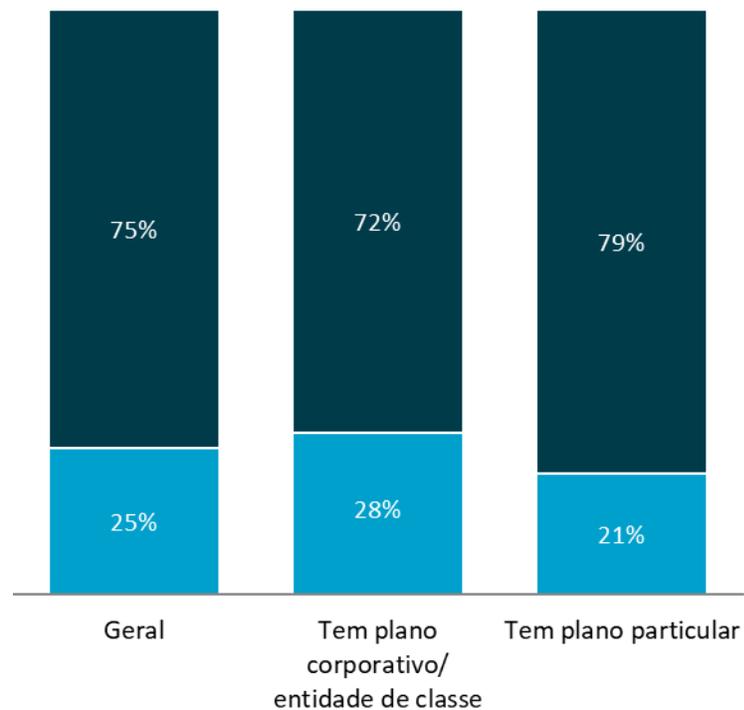


- Mesma operadora do plano de saúde
- Operadoras diferentes
- NS/NR

Base: 100% de beneficiários de plano odontológico



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

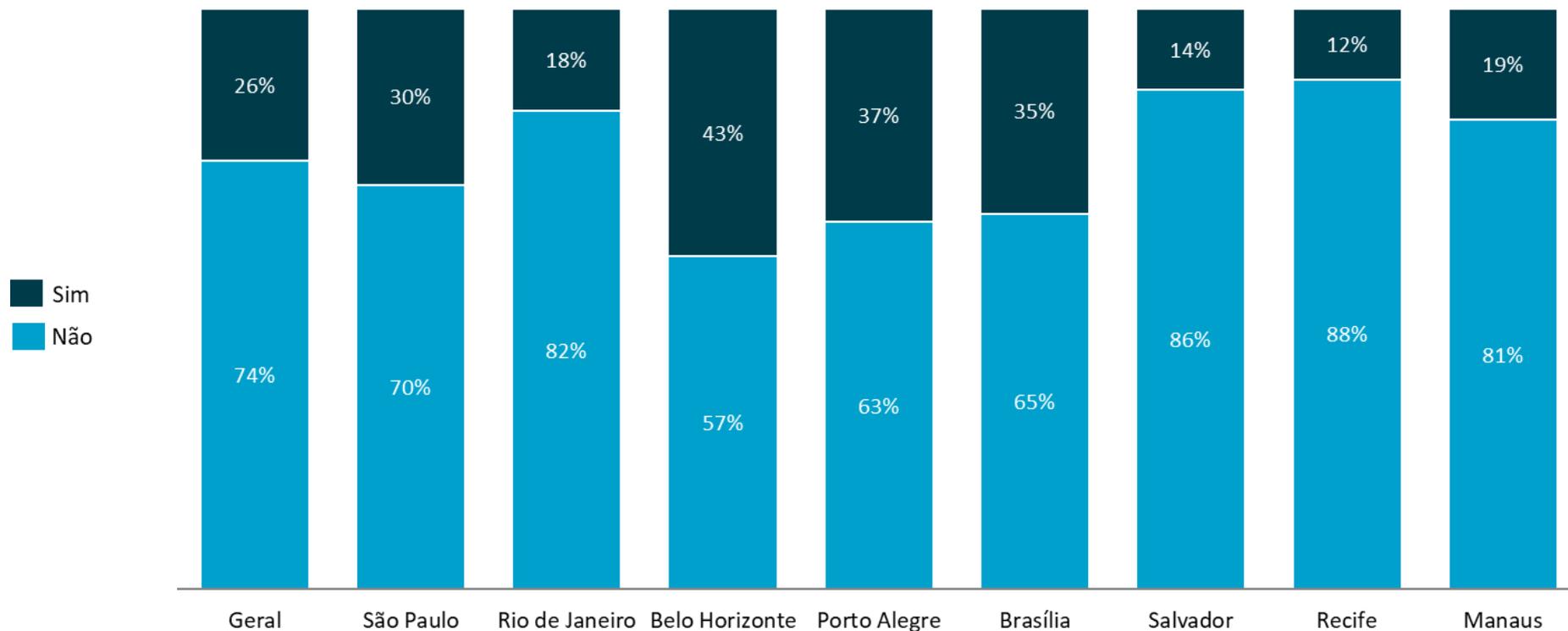


- Mesma operadora do plano de saúde
- Operadoras diferentes
- NS/NR

Base: 100% de beneficiários de plano odontológico



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

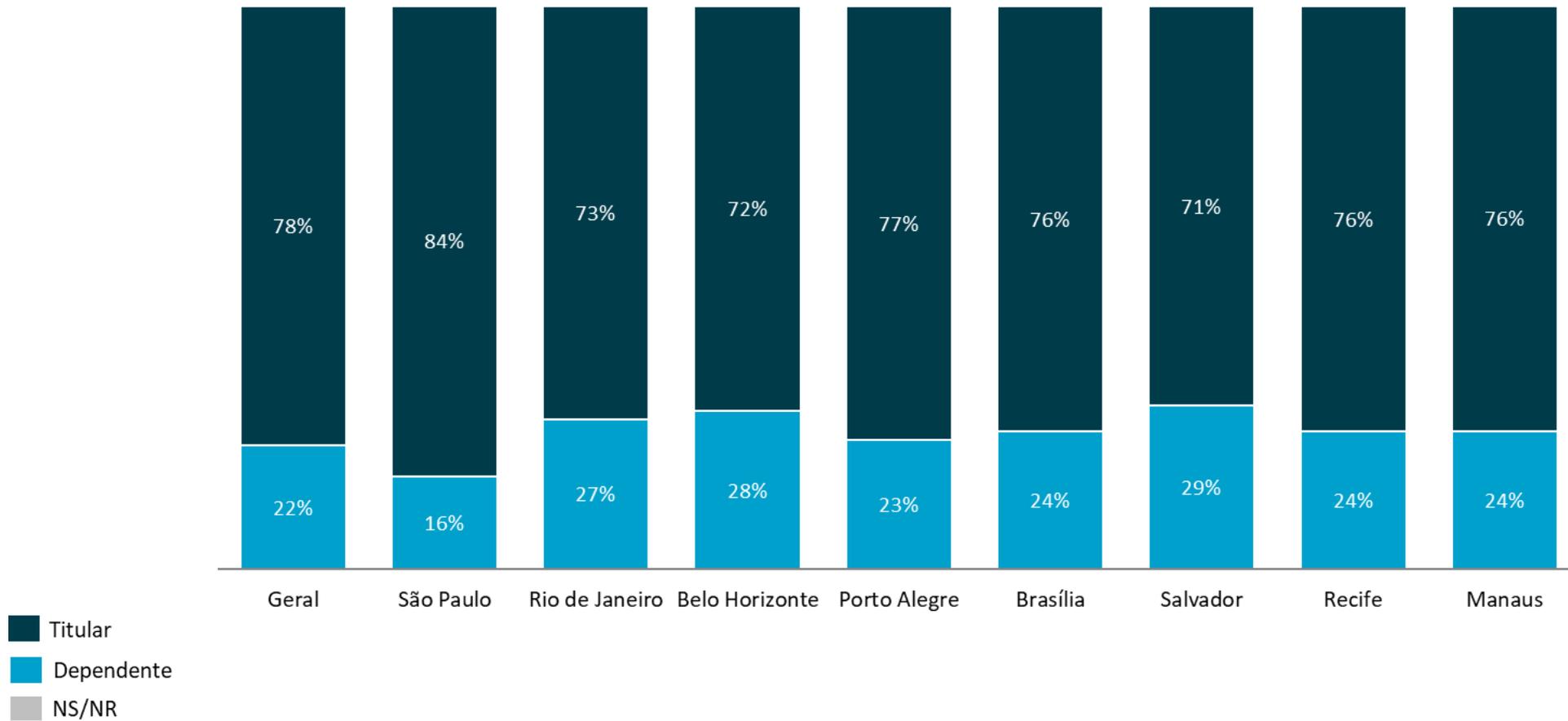


Base: 100% de beneficiários de plano odontológico

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



Titular ou dependente?



Base: 100% de beneficiários de plano odontológico

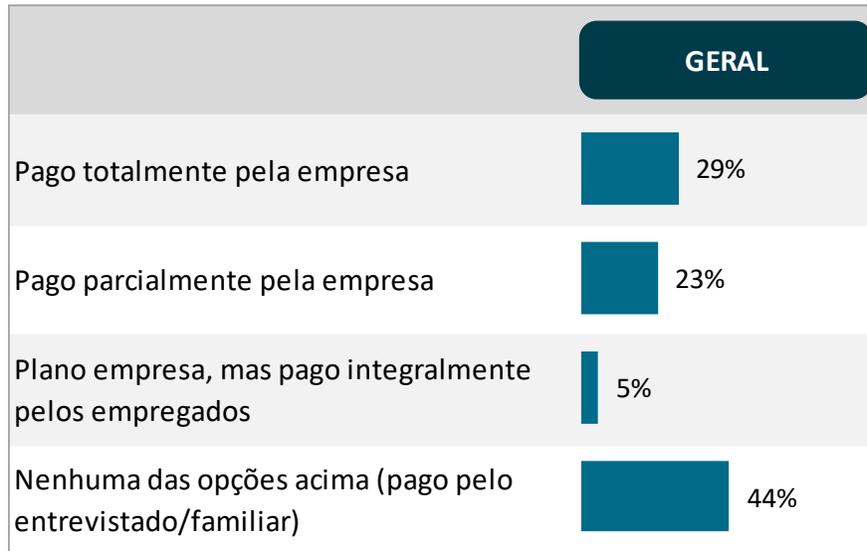
P. Você é o titular ou é dependente no seu plano odontológico?



Pagamento do Plano Odontológico

(Resultado Geral)

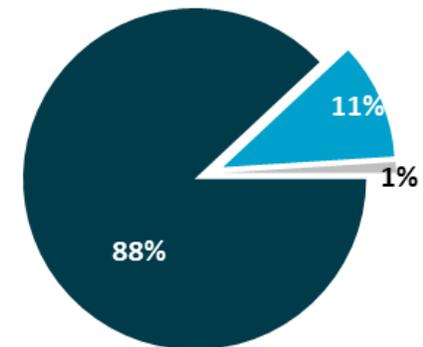
Forma de pagamento



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?

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?



Tempo que possui plano odontológico

| | Agum plano | | | Plano atual | | |
|---|------------|--|----------------------|-------------|--|----------------------|
| | Geral | Tem plano corporativo/ entidade de classe | Tem plano particular | Geral | Tem plano corporativo/ entidade de classe | Tem plano particular |
| Média do tempo que tem o plano (em anos) | 6 | 7 | 6 | 5 | 5 | 5 |
| Menos de 1 ano | 5% | 5% | 6% | 7% | 7% | 7% |
| De 1 a 2 anos | 29% | 28% | 32% | 35% | 34% | 38% |
| De 3 a 5 anos | 27% | 25% | 30% | 31% | 31% | 29% |
| De 6 a 10 anos | 39% | 43% | 32% | 27% | 28% | 26% |

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?



Principais razões para ter um plano odontológico

(resposta estimulada e múltipla)



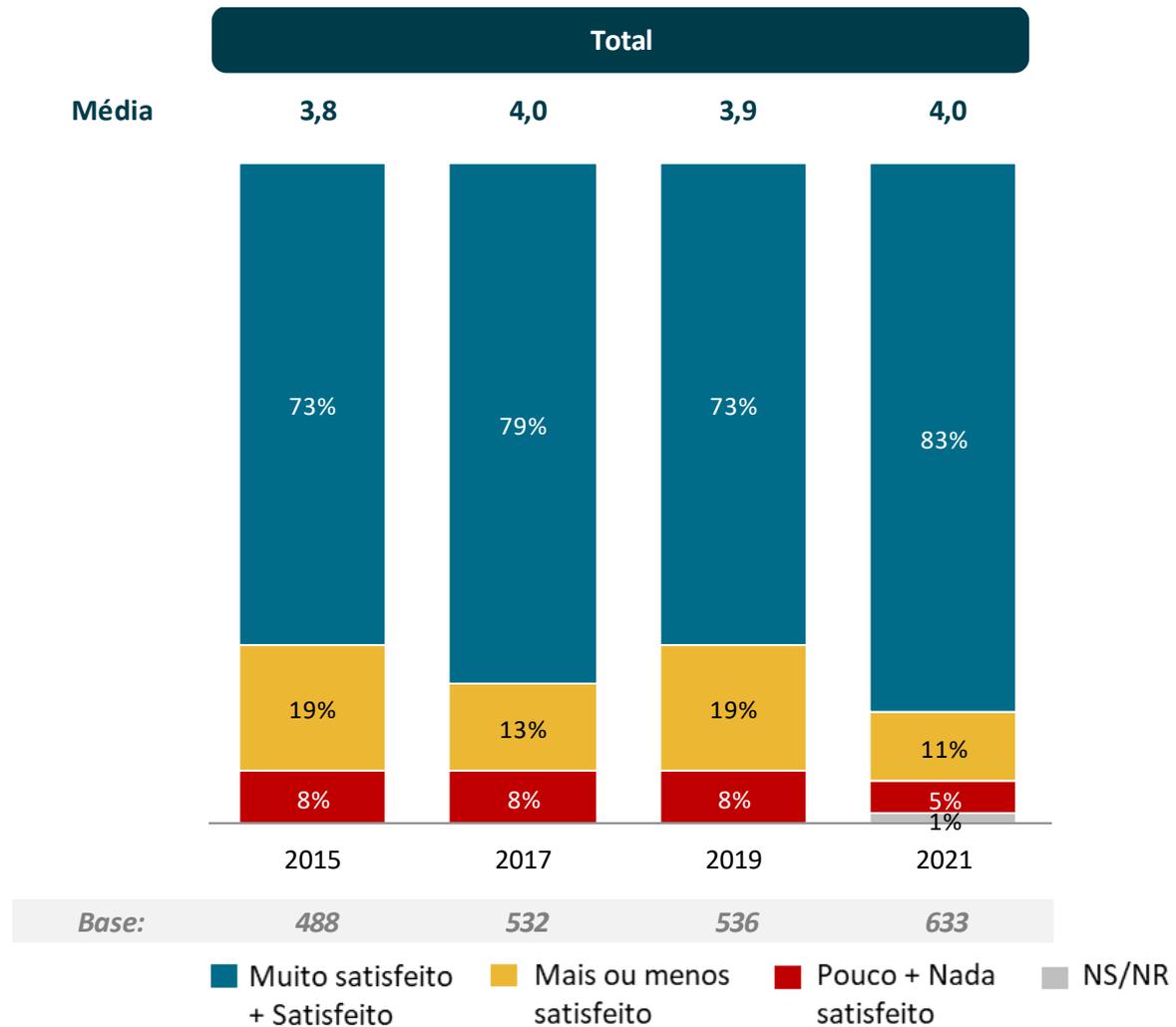
Base: 100% de beneficiários de plano odontológico

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?



Satisfação com o Plano Odontológico

(Resultado Comparativo)



Base: 100% de beneficiários de plano odontológico

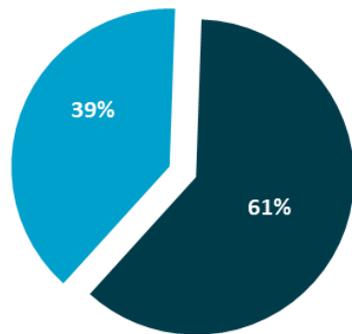
P. De modo geral, qual é a sua satisfação com o seu plano odontológico? Você diria que:



Pagamento do Plano Odontológico

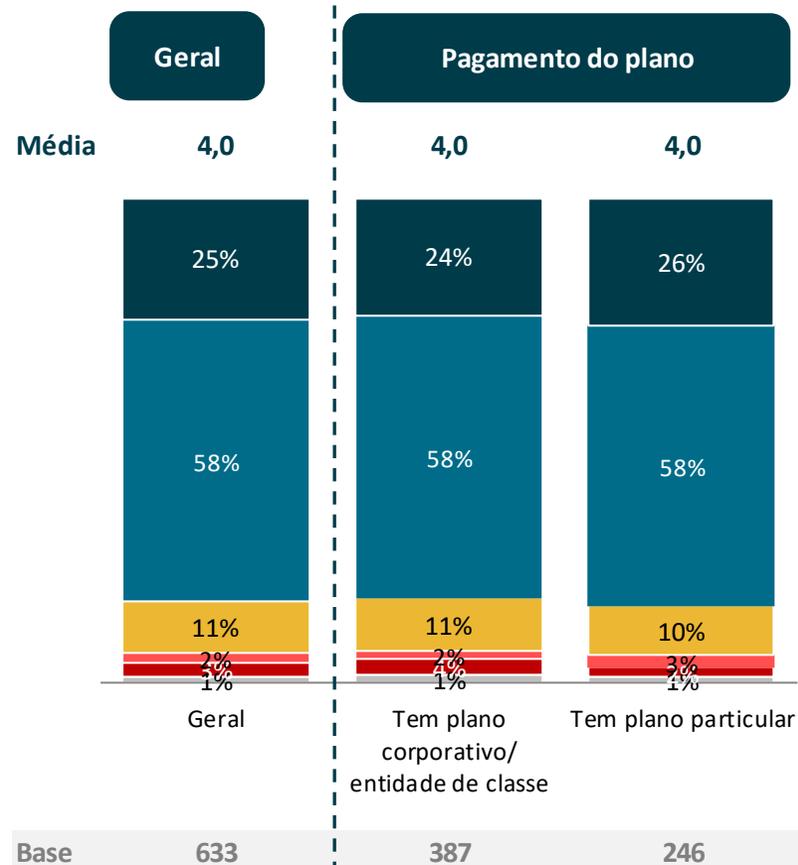
(Resultado Geral)

Tipo de plano



- Tem plano corporativo/ entidade de classe
- Tem plano particular

Satisfação geral com o plano



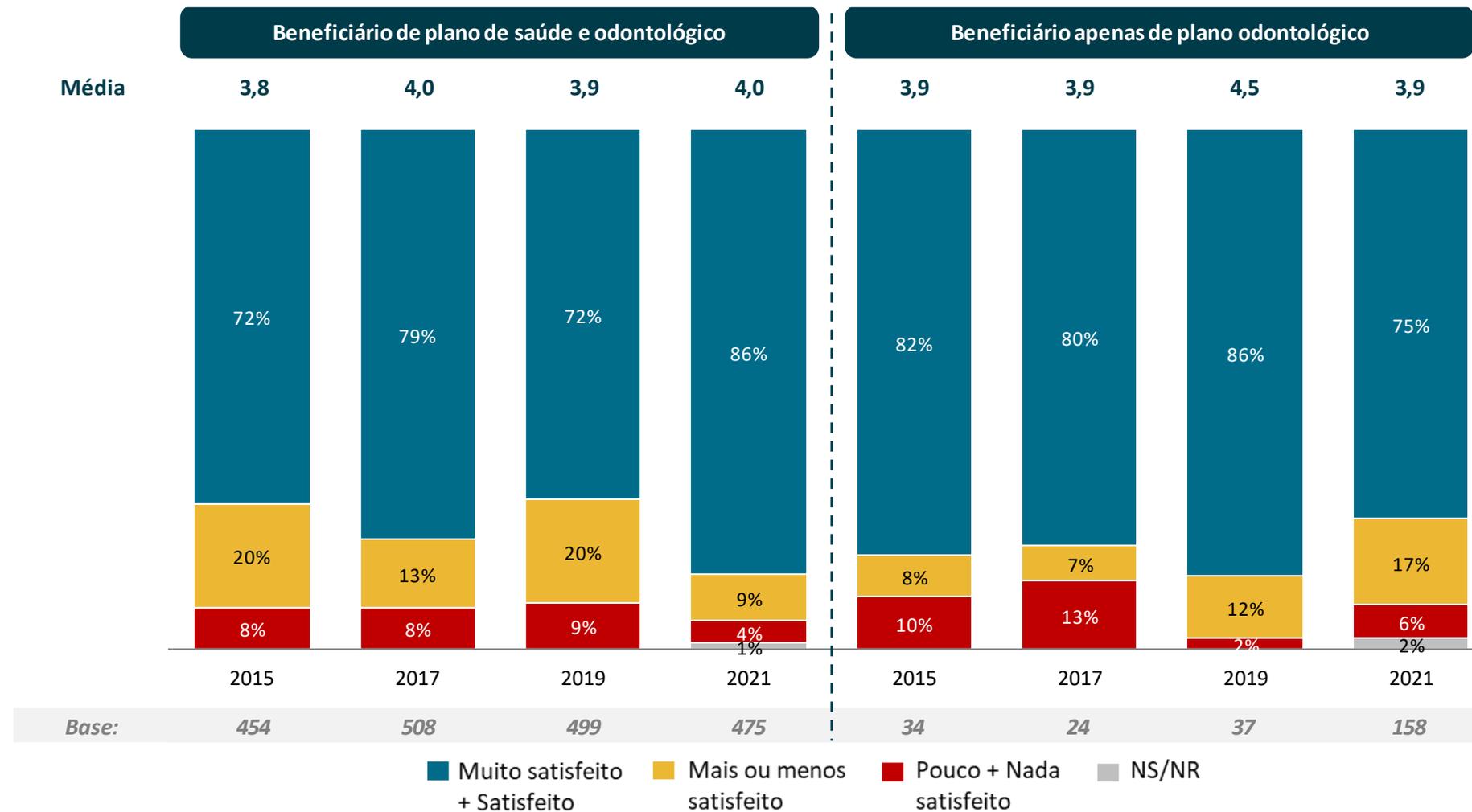
P. A mensalidade deste plano odontológico é paga totalmente ou parcialmente pela empresa onde você/ alguém da sua família trabalha?

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?



Satisfação com o Plano Odontológico

(Resultado Comparativo)



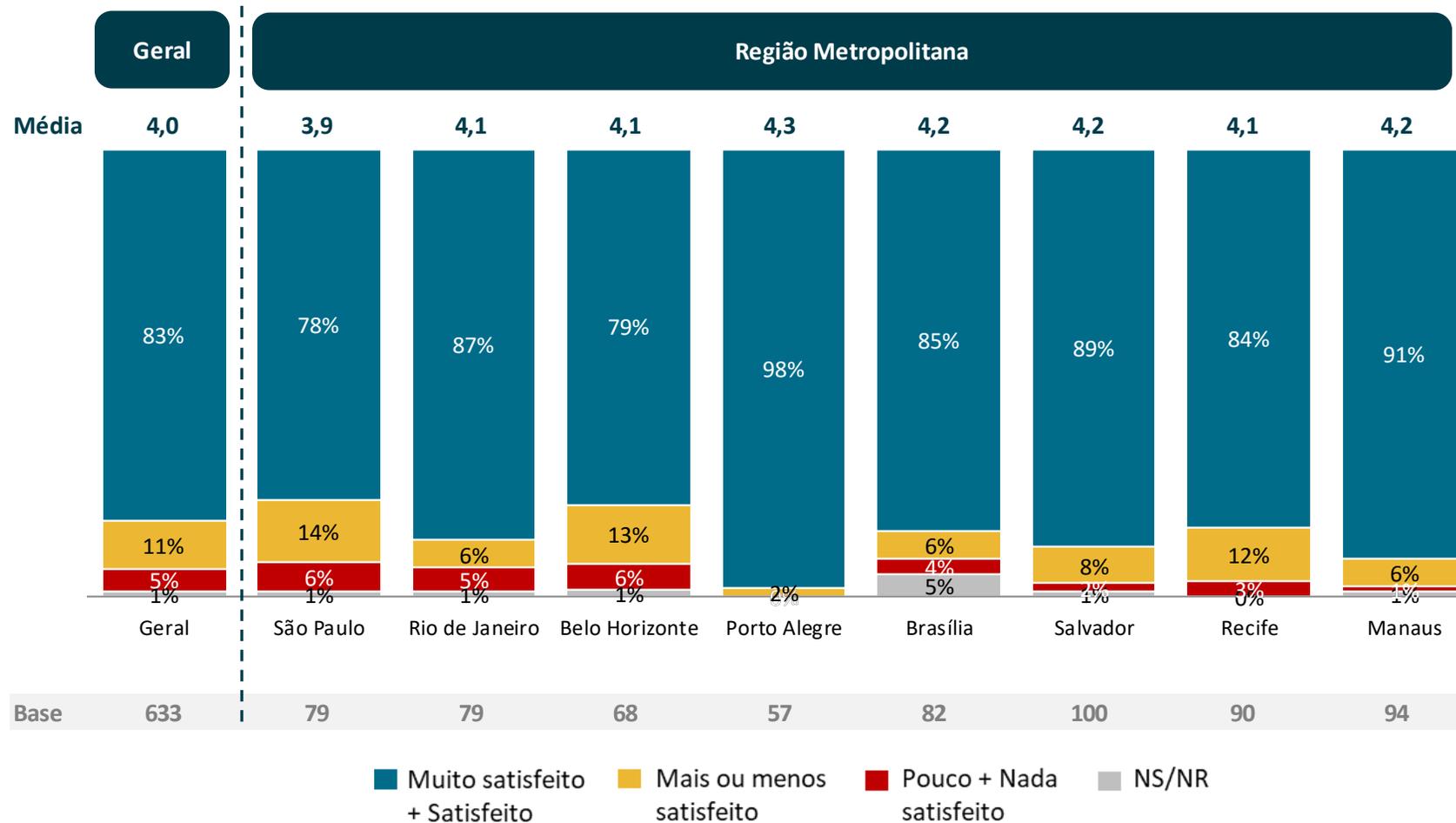
Base: 100% de beneficiários de plano odontológico

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 3 pontos)



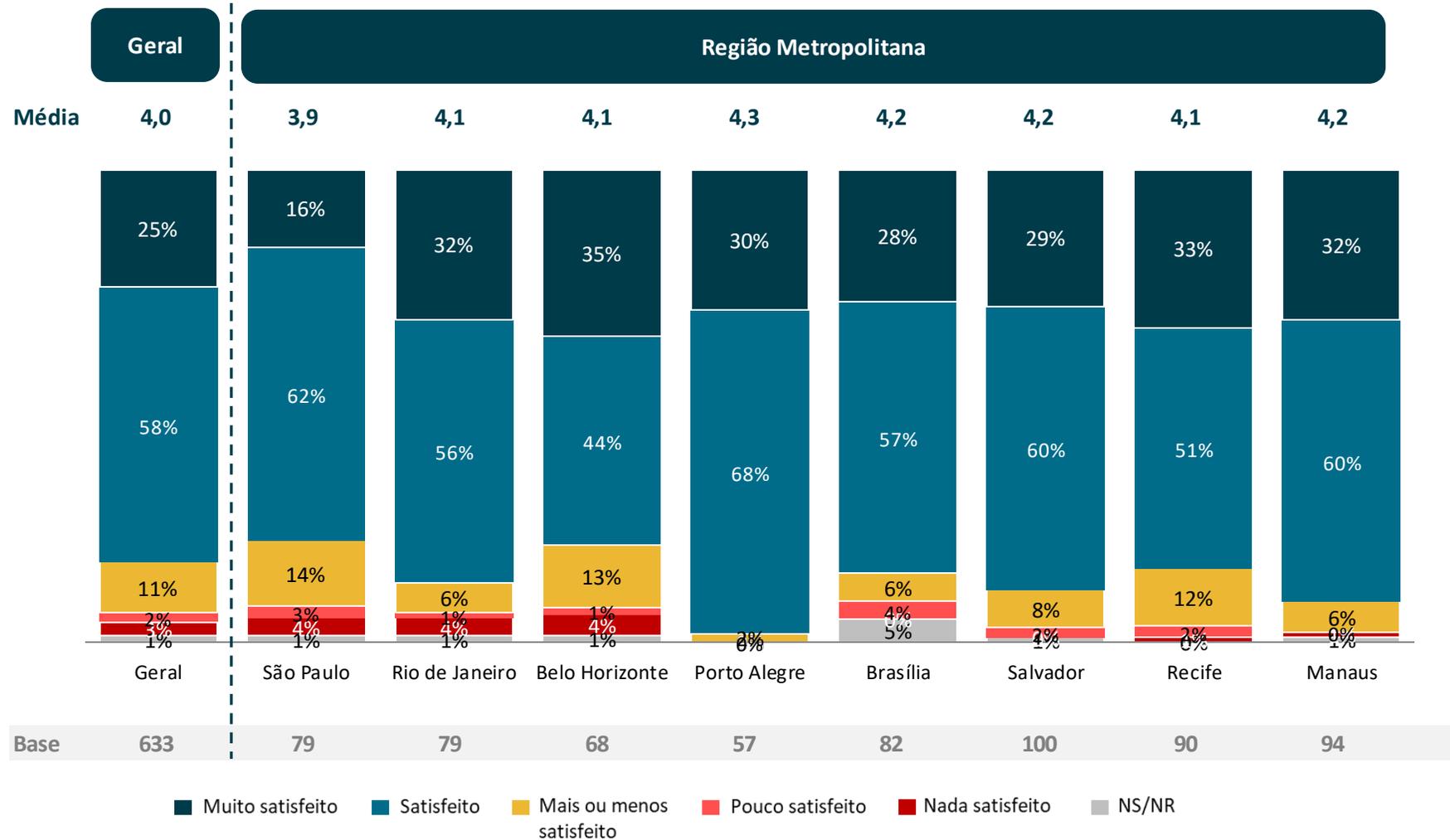
Base: 100% de beneficiários de plano odontológico

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



Satisfação com o Plano Odontológico

(Por Região Metropolitana – escala em 5 pontos)



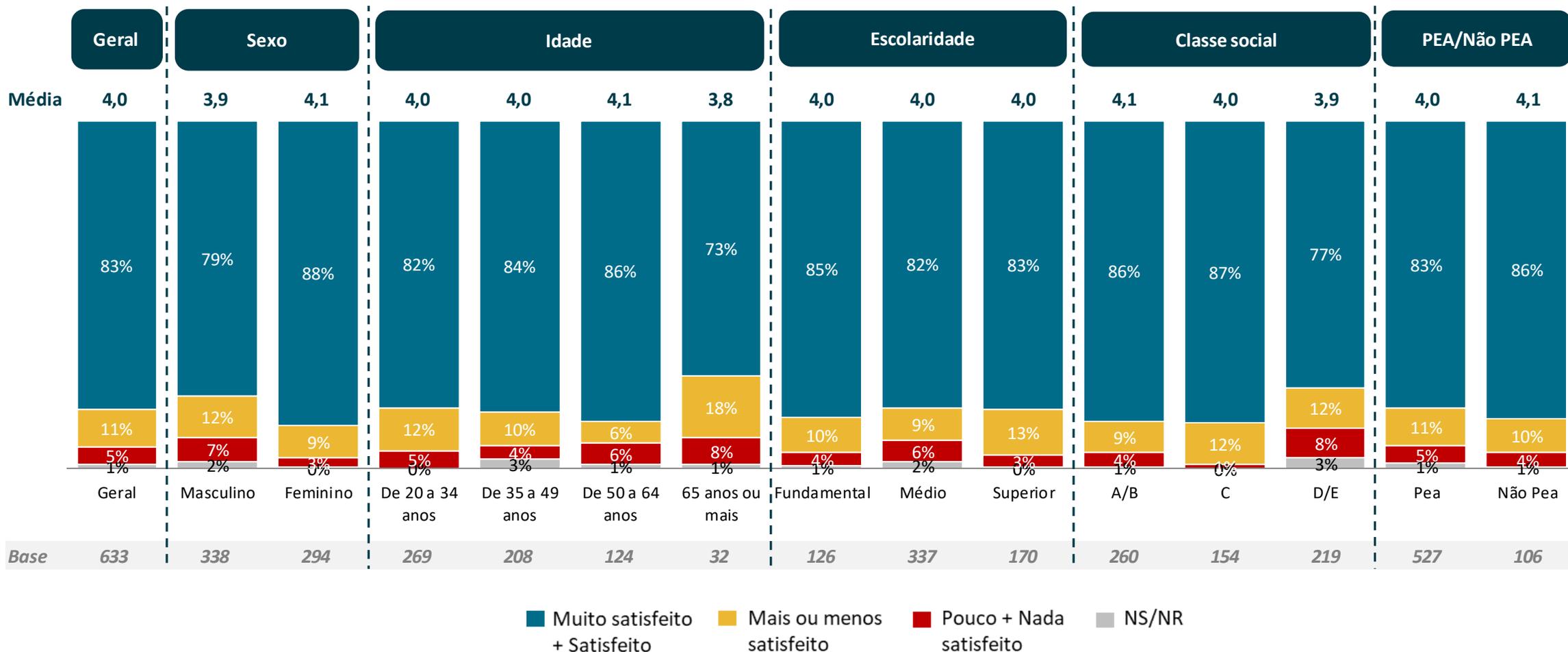
Base: 100% de beneficiários de plano odontológico

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 3 pontos)



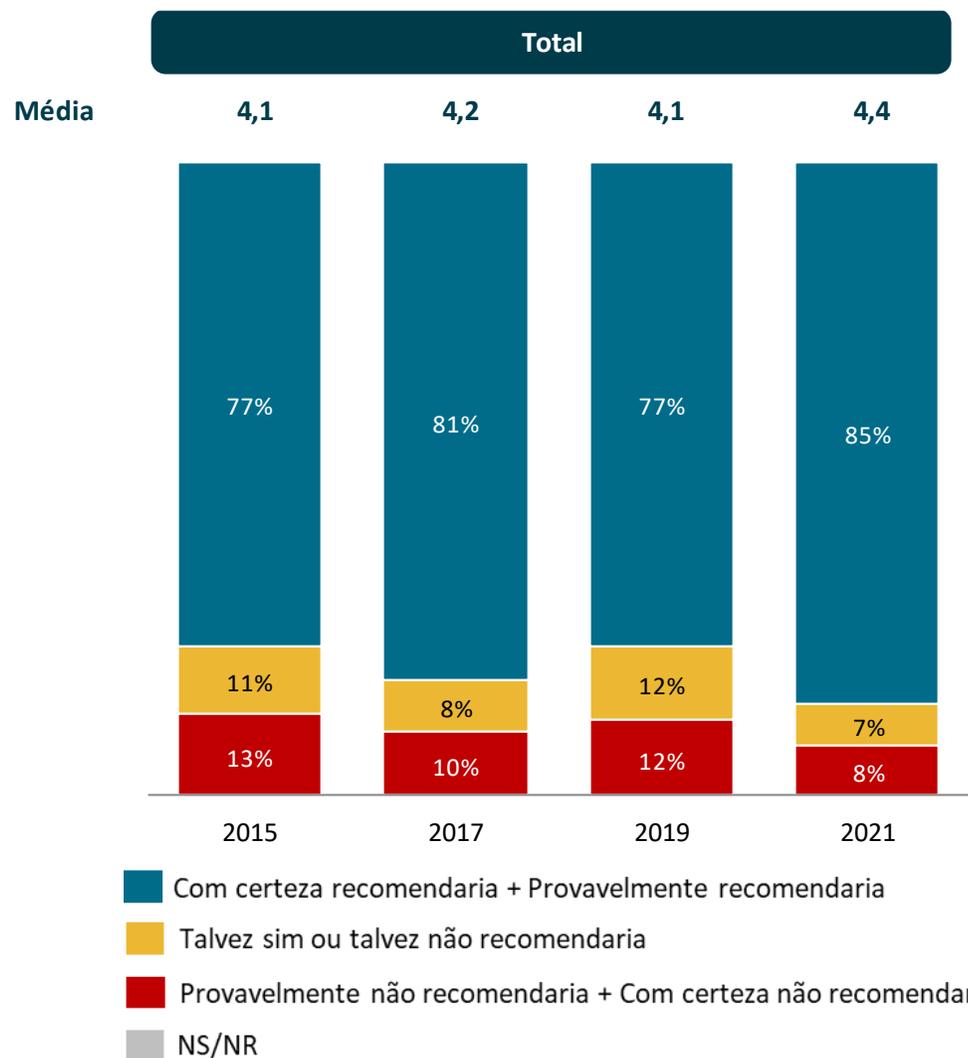
Base: 100% de beneficiários de plano odontológico

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



Recomendação do plano odontológico

(Resultado Geral Comparativo)



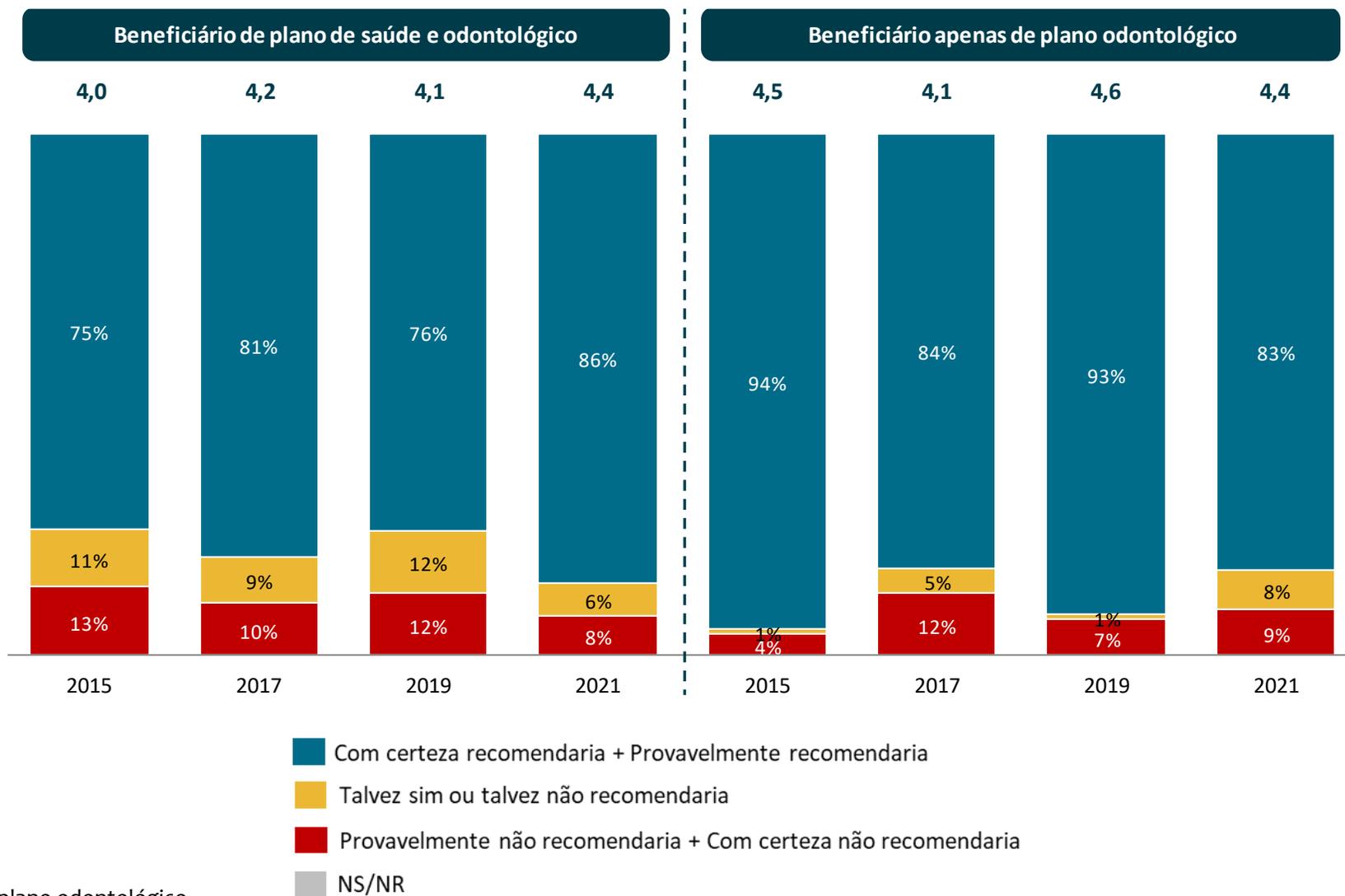
Base: 100% de beneficiários de plano odontológico

P. Você recomendaria o seu plano odontológico para as pessoas de sua família ou a seus amigos próximos? Você diria que: com certeza recomendaria, provavelmente recomendaria, talvez sim ou talvez não, provavelmente não recomendaria, com certeza não recomendaria (escala 5 pontos)



Recomendação do plano odontológico

(Resultado Comparativo)



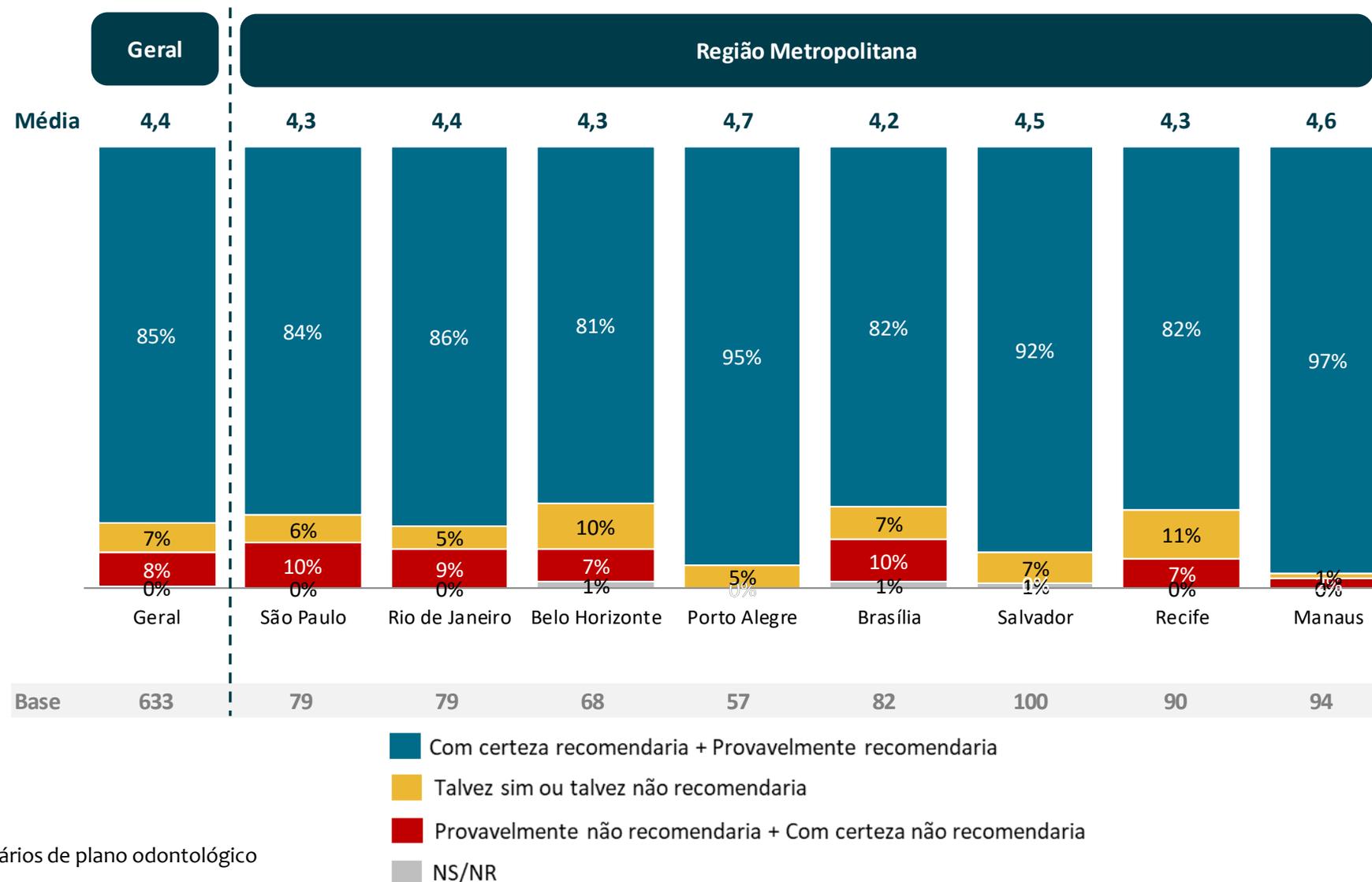
Base: 100% de beneficiários de plano odontológico

P. Você recomendaria o seu plano odontológico para as pessoas de sua família ou a seus amigos próximos? Você diria que: com certeza recomendaria, provavelmente recomendaria, talvez sim ou talvez não, provavelmente não recomendaria, com certeza não recomendaria (escala 5 pontos)



Recomendação do plano odontológico

(Por Região Metropolitana – escala em 3 pontos)



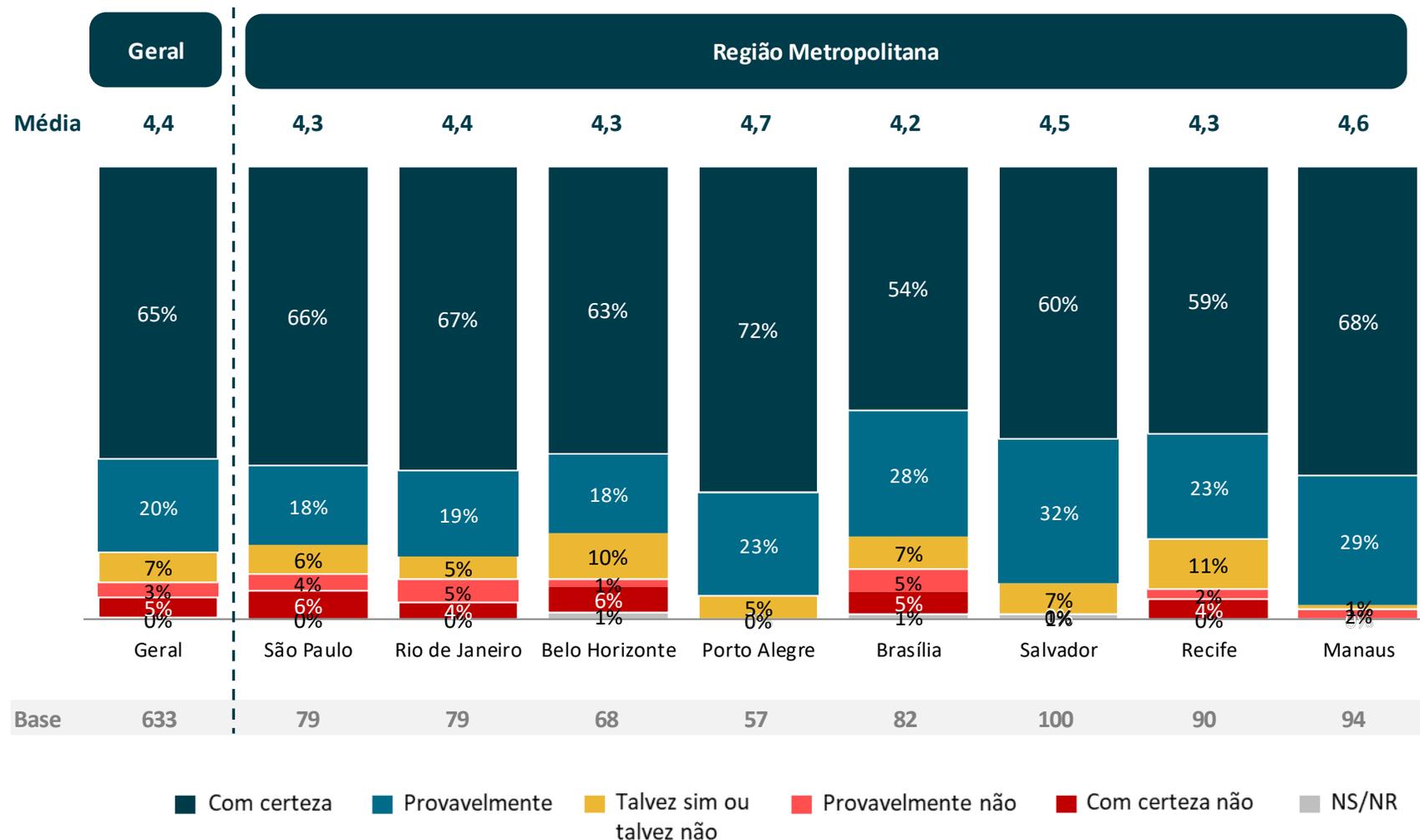
Base: 100% de beneficiários de plano odontológico

P. Você recomendaria o seu plano odontológico para as pessoas de sua família ou a seus amigos próximos? Você diria que: com certeza recomendaria, provavelmente recomendaria, talvez sim ou talvez não, provavelmente não recomendaria, com certeza não recomendaria (escala 5 pontos)



Recomendação do plano odontológico

(Por Região Metropolitana – escala em 5 pontos)



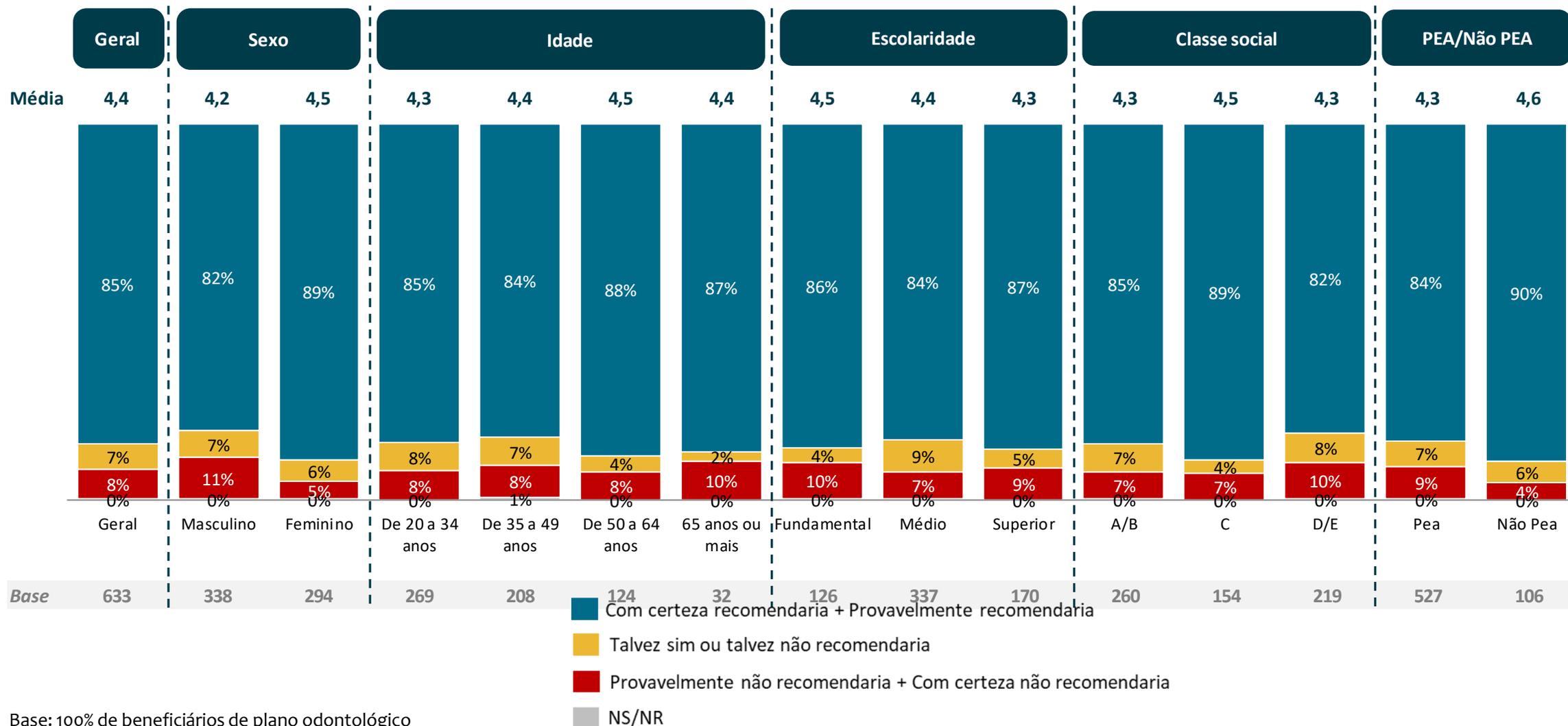
Base: 100% de beneficiários de plano odontológico

P. Você recomendaria o seu plano odontológico para as pessoas de sua família ou a seus amigos próximos? Você diria que: com certeza recomendaria, provavelmente recomendaria, talvez sim ou talvez não, provavelmente não recomendaria, com certeza não recomendaria (escala 5 pontos)



Recomendação do plano odontológico

(Por demográficas – escala em 3 pontos)



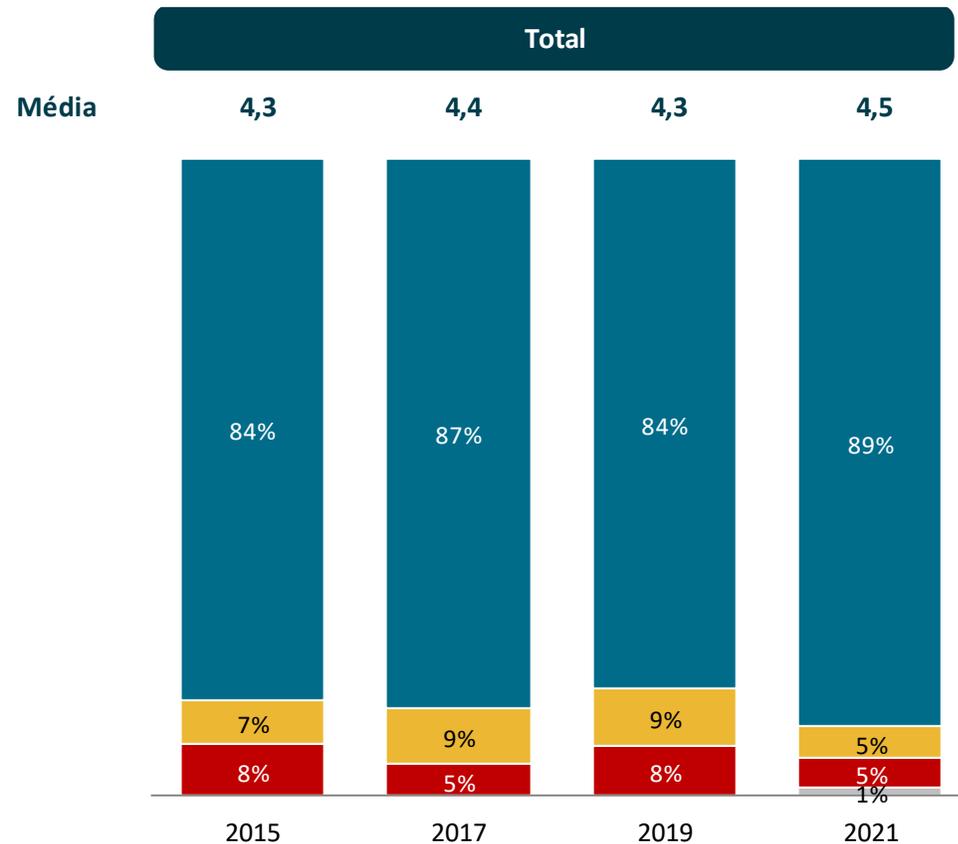
Base: 100% de beneficiários de plano odontológico

P. Você recomendaria o seu plano odontológico para as pessoas de sua família ou a seus amigos próximos? Você diria que: com certeza recomendaria, provavelmente recomendaria, talvez sim ou talvez não, provavelmente não recomendaria, com certeza não recomendaria (escala 5 pontos)



Intenção de manter o plano odontológico

(Resultado Comparativo)



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

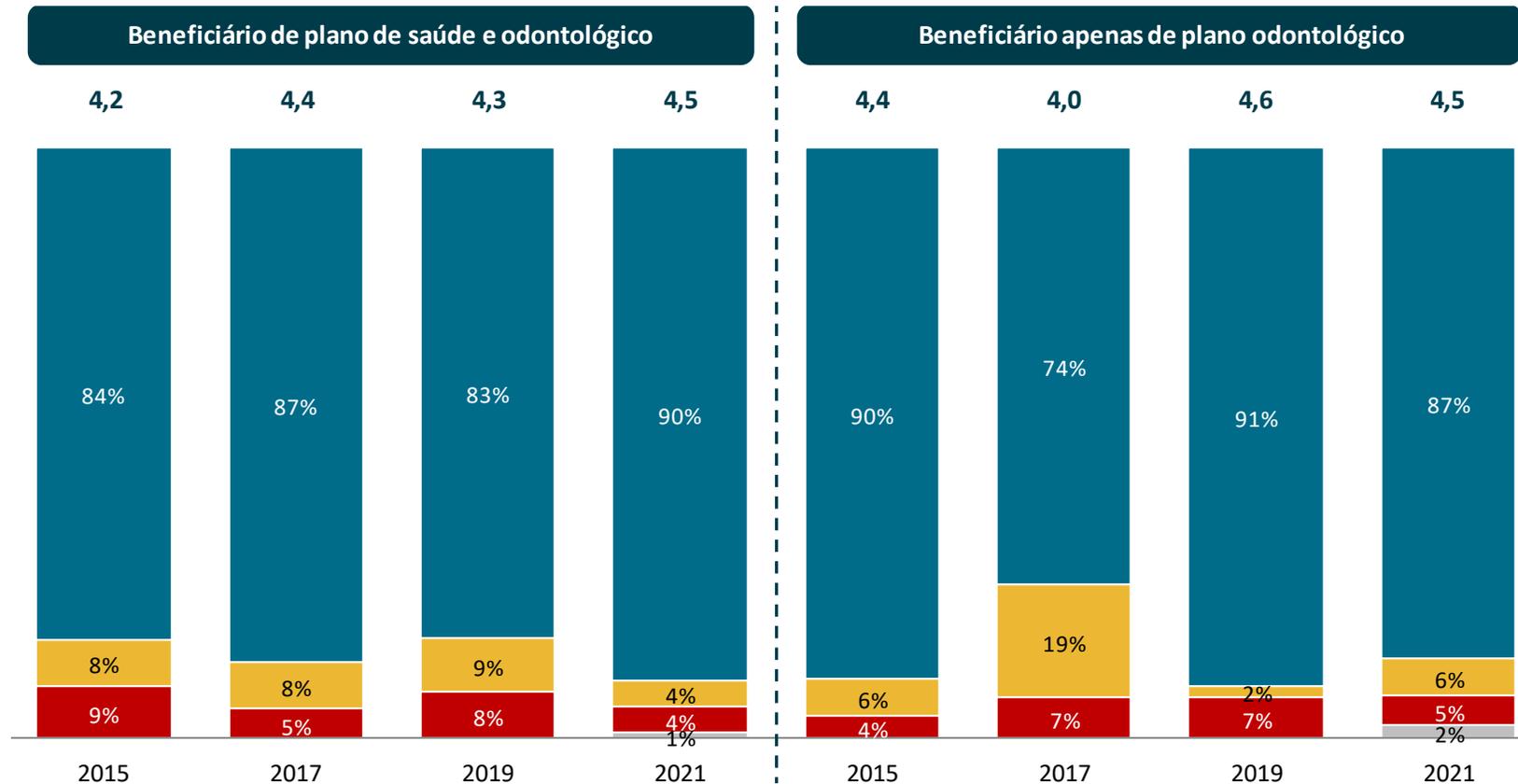
Base: 100% de beneficiários de plano odontológico

P. Você recomendaria o seu plano odontológico para as pessoas de sua família ou a seus amigos próximos? Você diria que: com certeza continuarei, provavelmente continuarei, talvez sim ou talvez não, provavelmente não continuarei, com certeza não continuarei (escala 5 pontos)



Intenção de manter o plano odontológico

(Resultado Comparativo)



Base : entrevistados de plano odontológico

Base 2021: 14% da amostra total (beneficiários apenas de plano de odontológico)

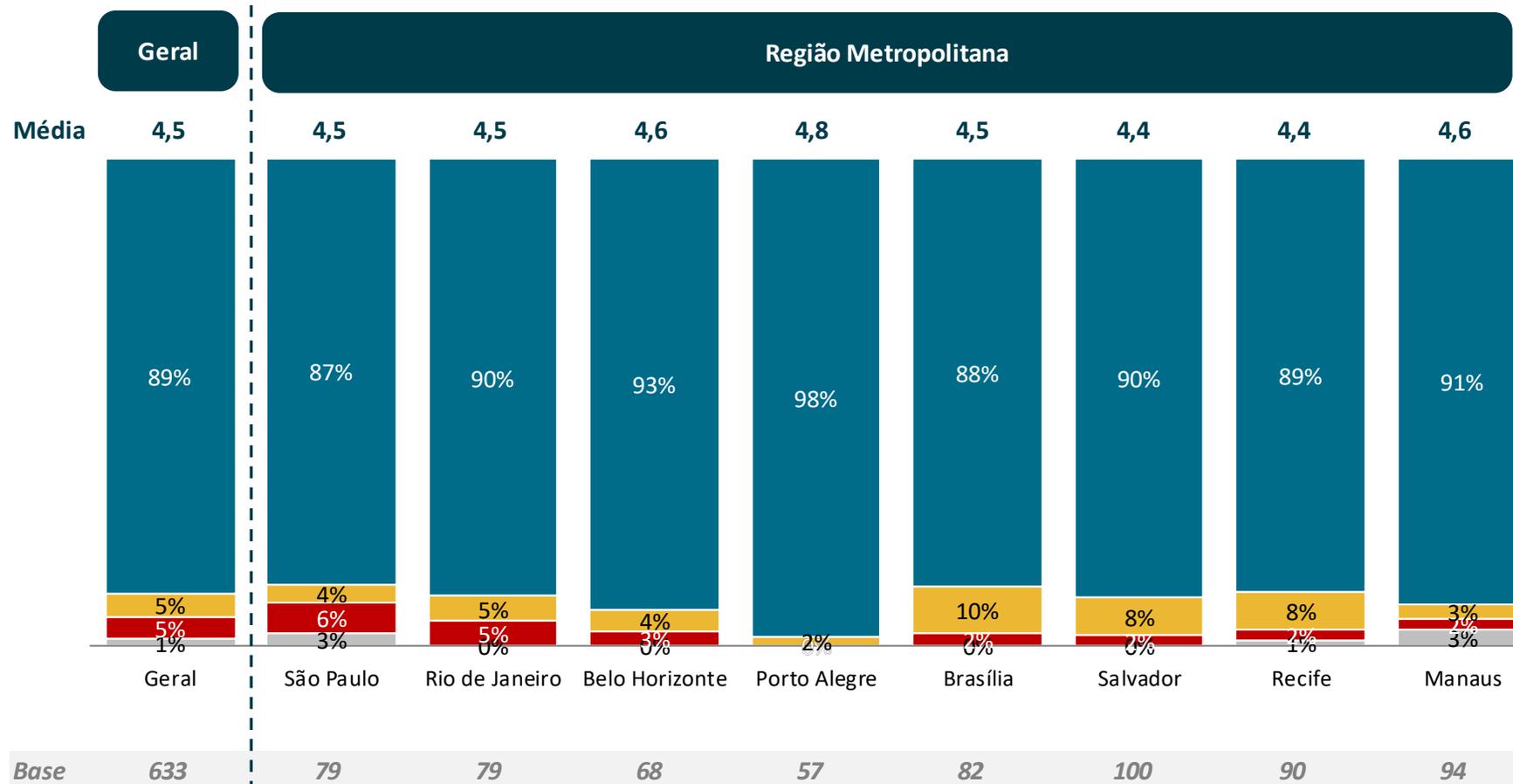
- Com certeza continuarei + Provavelmente continuarei
- Talvez continuarei
- Provavelmente não continuarei + Com certeza não continuarei
- NS/NR

P. Você recomendaria o seu plano odontológico para as pessoas de sua família ou a seus amigos próximos? Você diria que: com certeza continuarei, provavelmente continuarei, talvez sim ou talvez não, provavelmente não continuarei, com certeza não continuarei (escala 5 pontos)



Intenção de manter o plano odontológico

(Por Região Metropolitana – escala em 3 pontos)



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

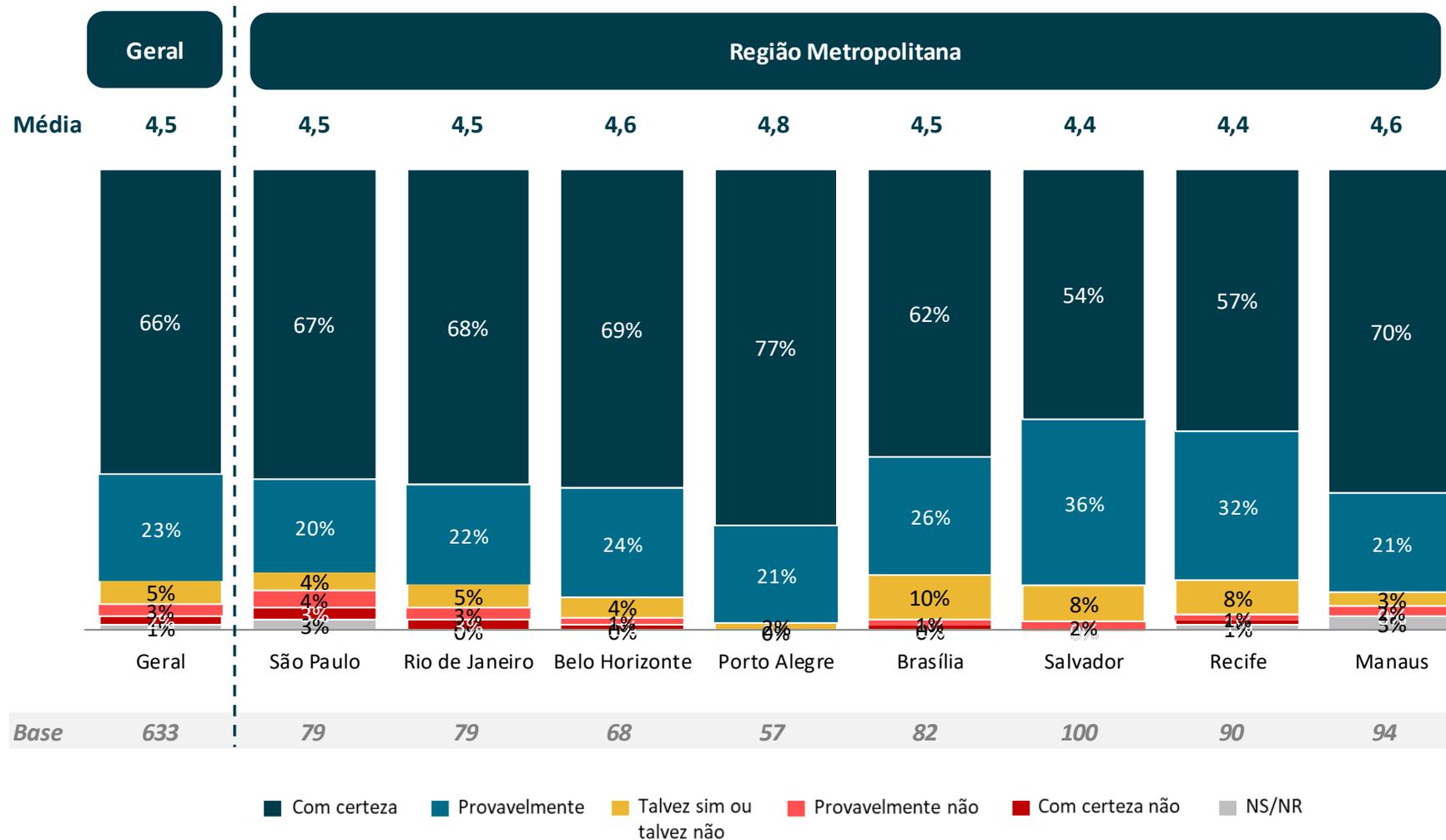
Base: 100% de beneficiários de plano odontológico

P. Você recomendaria o seu plano odontológico para as pessoas de sua família ou a seus amigos próximos? Você diria que: com certeza continuarei, provavelmente continuarei, talvez sim ou talvez não, provavelmente não continuarei, com certeza não continuarei (escala 5 pontos)



Intenção de manter o plano odontológico

(Por Região Metropolitana – 5 pontos)



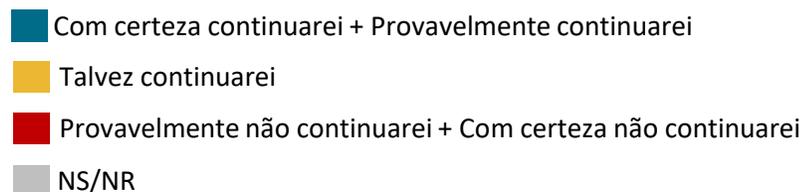
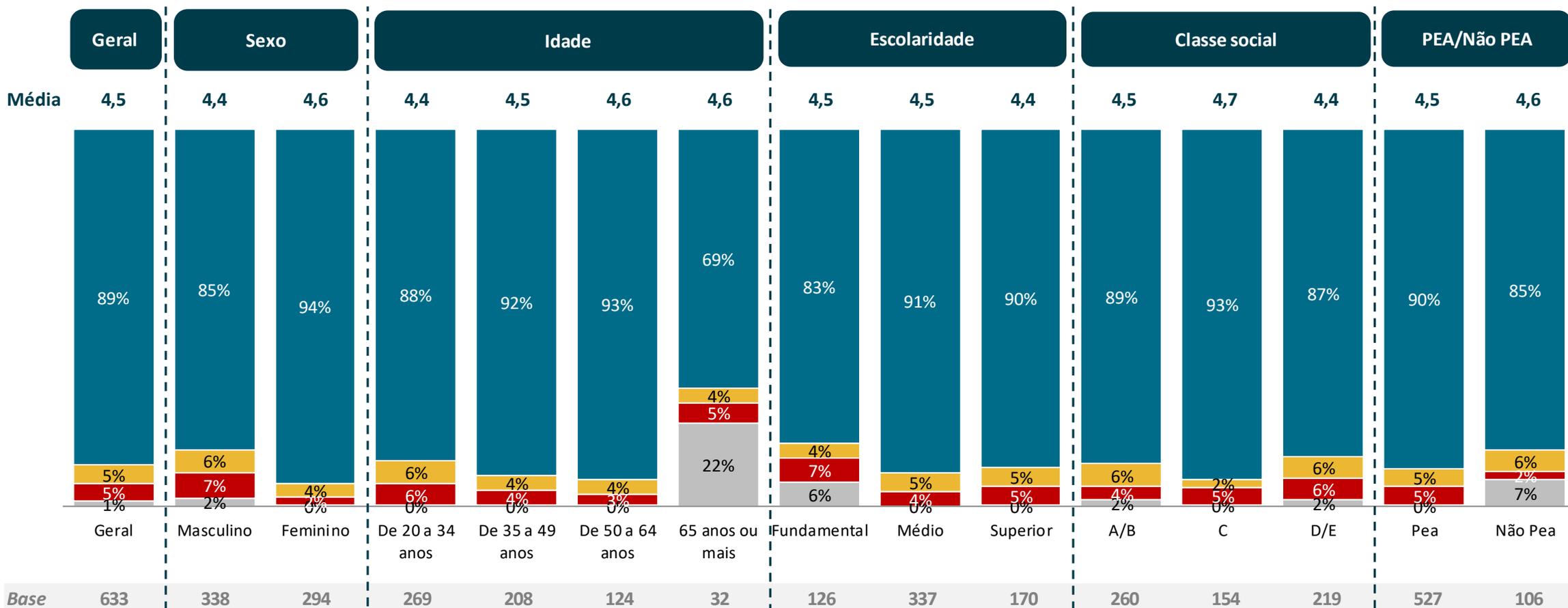
Base: 100% de beneficiários de plano odontológico

P. Você recomendaria o seu plano odontológico para as pessoas de sua família ou a seus amigos próximos? Você diria que: com certeza continuarei, provavelmente continuarei, talvez sim ou talvez não, provavelmente não continuarei, com certeza não continuarei (escala 5 pontos)



Intenção de continuar com o plano odontológico

(Por demográficas – escala em 3 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: com certeza continuarei, provavelmente continuarei, talvez sim ou talvez não, provavelmente não continuarei, com certeza não continuarei (escala 5 pontos)



Pirâmide de Fidelidade

É calculada com base em três perguntas:



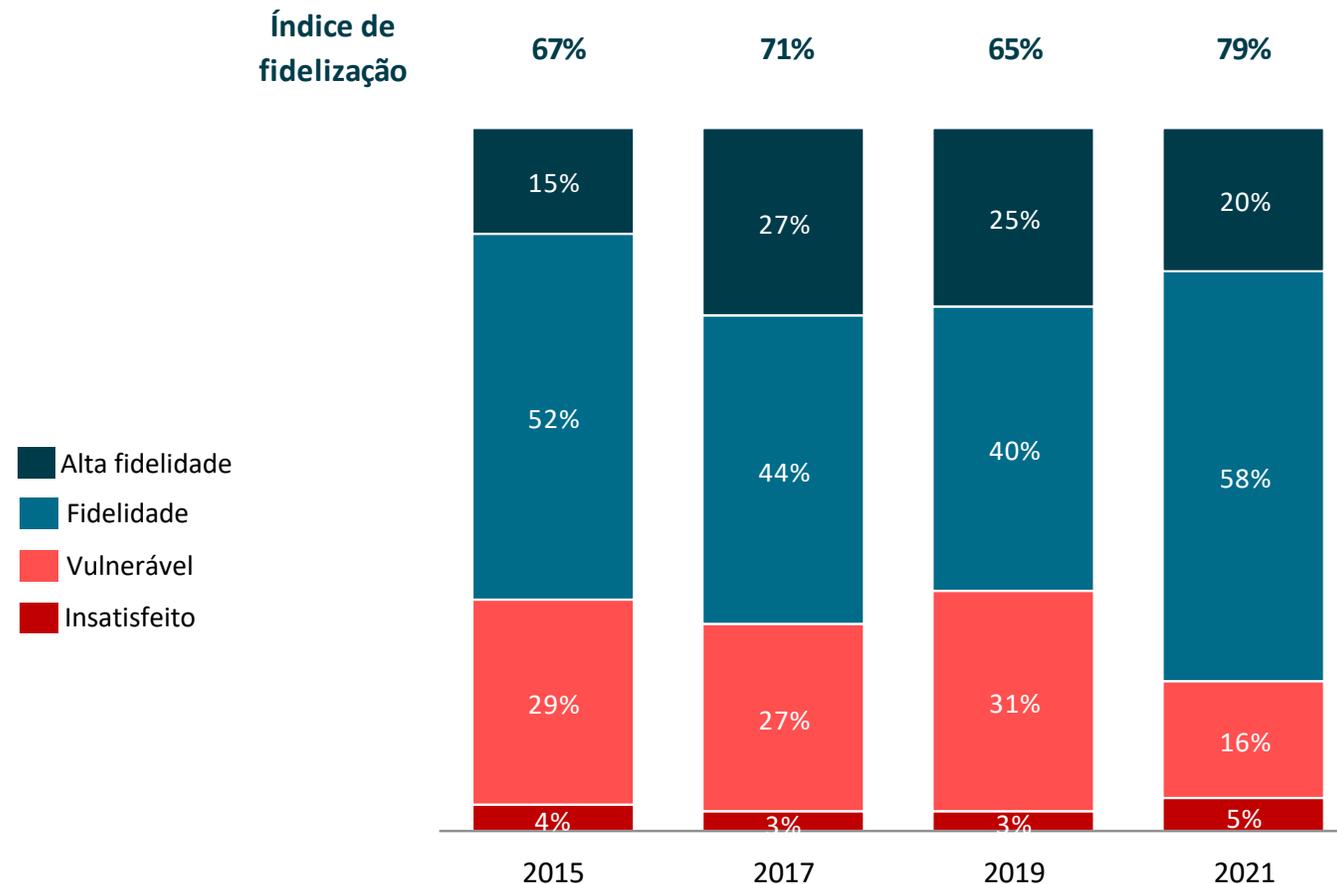
E agrupa os respondentes em quatro níveis:

- **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.



Fidelidade ao Plano Odontológico

(Resultado Comparativo)

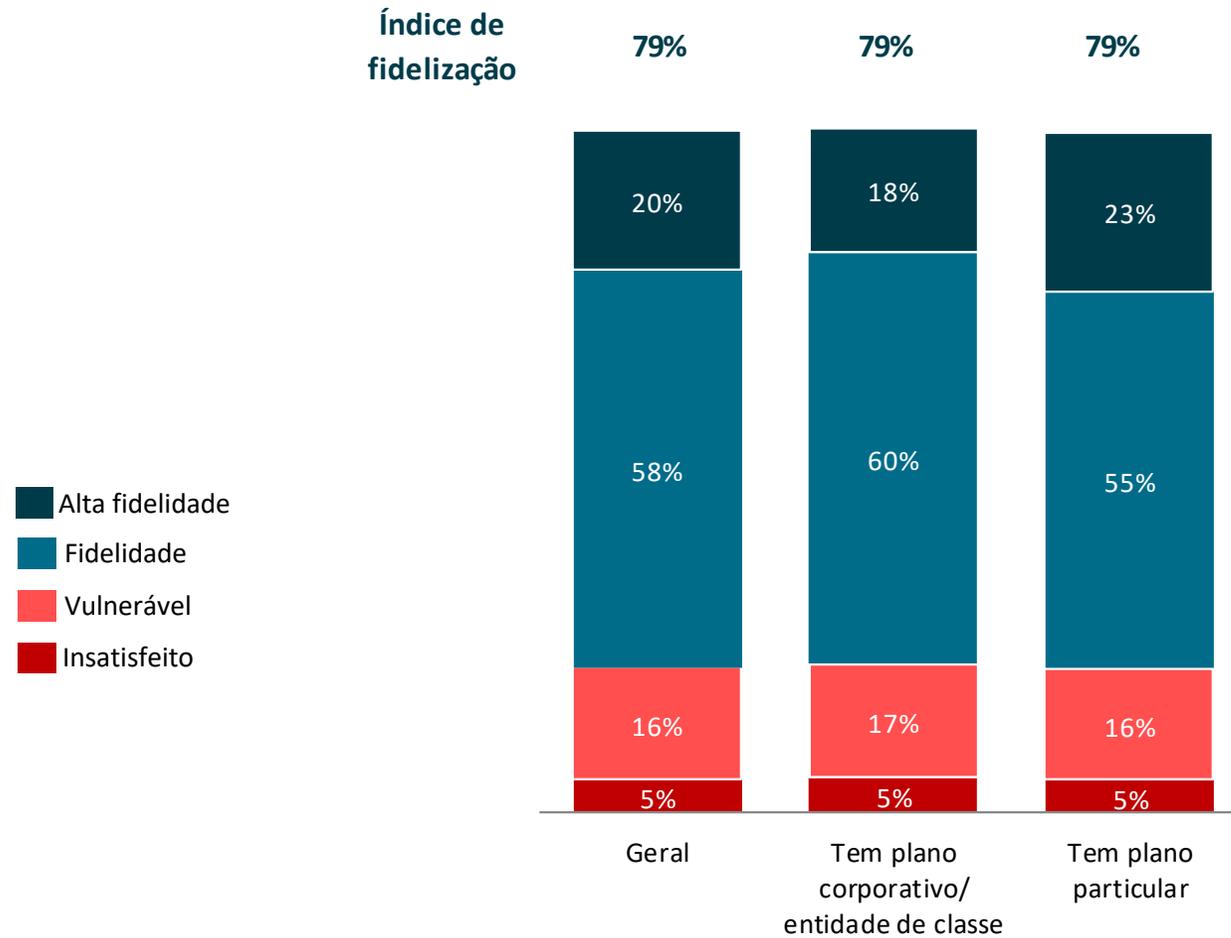


Imagem dos Planos Odontológicos

| | 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:



Imagem dos Planos Odontológicos

(% de concorda totalmente concorda)

| | Geral | Média | Tem plano corporativo/ entidade de classe | Média | Tem plano particular | Média |
|--|-------|-------|--|-------|----------------------|-------|
| Com um plano odontológico você se sente mais seguro, no caso de urgência/ emergência. | 95% | 4,8 | 95% | 4,7 | 96% | 4,8 |
| Com um plano odontológico, posso contar com serviços odontológicos mais qualificados do que na rede pública. | 93% | 4,7 | 92% | 4,6 | 96% | 4,8 |
| Com plano odontológico tenho um atendimento de melhor qualidade. | 93% | 4,7 | 92% | 4,6 | 95% | 4,7 |
| Com plano odontológico, sou atendido quando preciso. | 91% | 4,6 | 91% | 4,6 | 92% | 4,7 |
| Ter plano odontológico é essencial. | 91% | 4,6 | 91% | 4,6 | 92% | 4,6 |
| Normalmente, não tenho problemas ou dificuldades com meu plano odontológico. | 87% | 4,5 | 87% | 4,5 | 87% | 4,4 |
| Ter plano odontológico é essencial para quem tem filhos pequenos. | 86% | 4,5 | 87% | 4,5 | 86% | 4,5 |
| Planos odontológicos são melhores do que o que se vê nas reportagens. | 79% | 4,2 | 79% | 4,3 | 78% | 4,2 |
| Eu sou atendido no sistema público de forma igual ou melhor que meu plano odontológico. | 29% | 2,6 | 33% | 2,8 | 22% | 2,2 |
| Eu uso às vezes o sistema público porque não consigo usar meu plano odontológico. | 24% | 2,4 | 24% | 2,5 | 23% | 2,3 |

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:



Utilização dos canais de atendimento disponibilizados pelo plano odontológico

(% que utiliza)

Resultado Geral

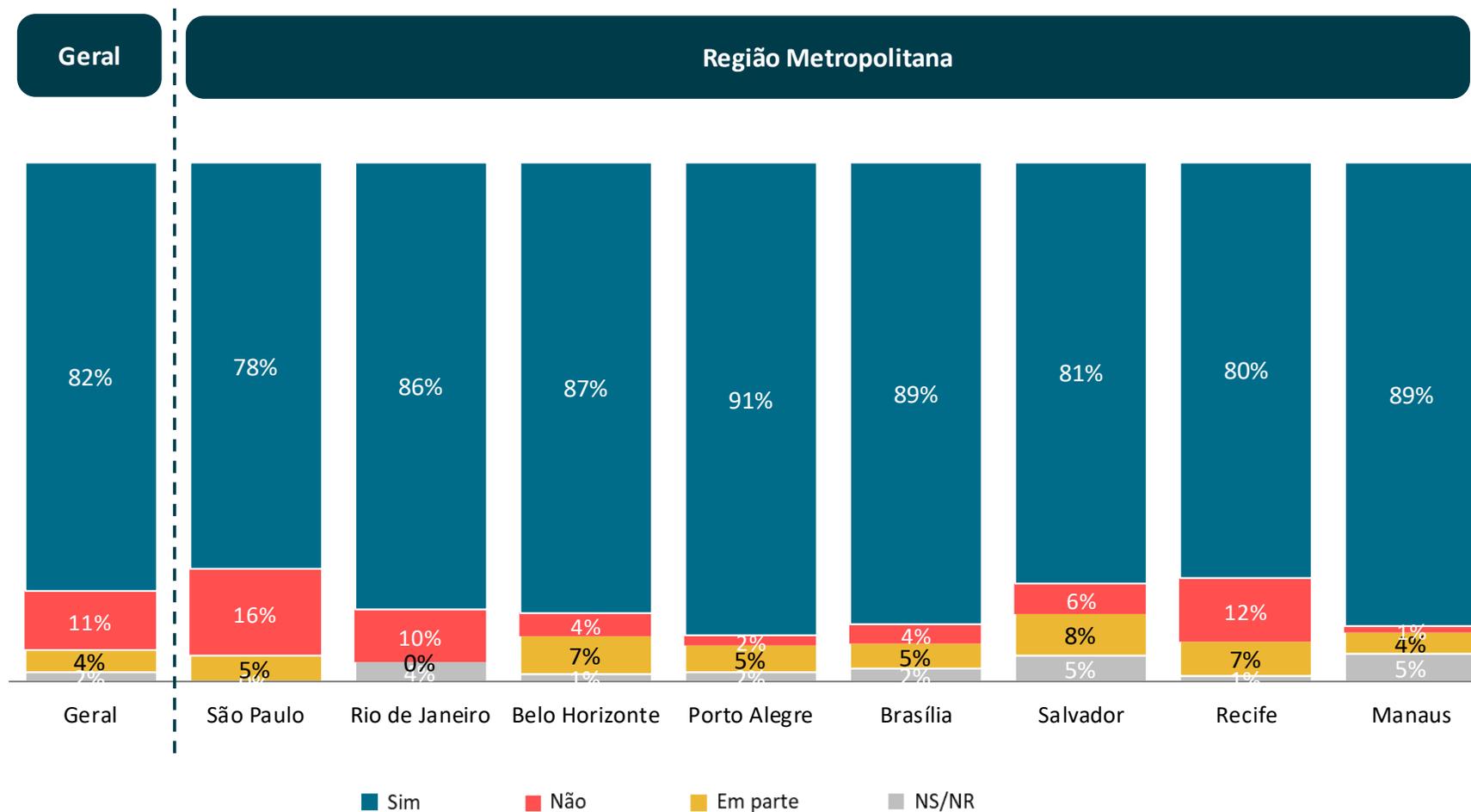
| | |
|--|------------|
|  | 81% |
| Telefone | |
|  | 34% |
| Aplicativo | |
|  | 11% |
| Site | |
|  | 6% |
| E-mail | |
| <i>Base</i> | 633 |

Base: 100% de beneficiários de plano odontológico

P. Quais canais de atendimento disponibilizados pelo seu plano odontológico você utiliza quando precisa obter alguma informação sobre os serviços, agendamento consultas, indicação de dentistas/ clínicas etc.? Mais algum?



Operadora oferece informações claras sobre as condições do plano odontológico?



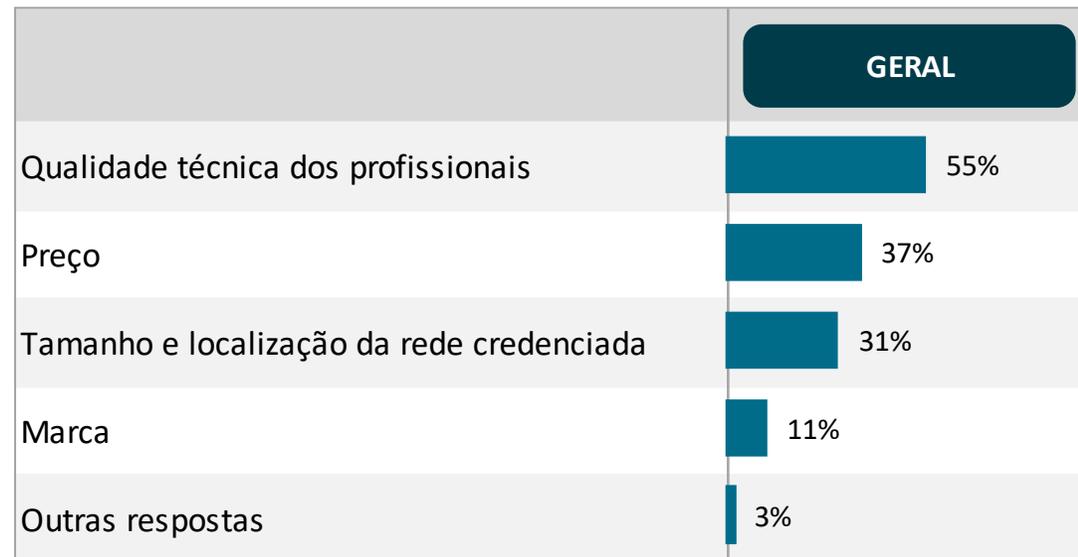
Base: 100% de beneficiários de plano odontológico

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)



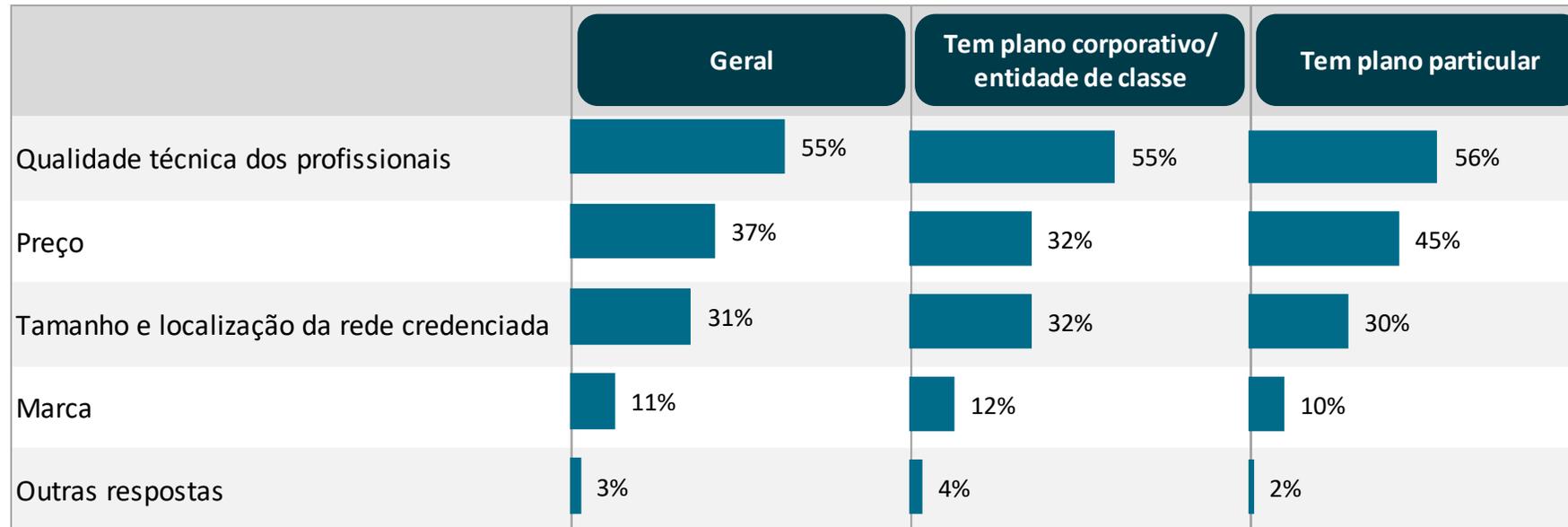
Base: 100% de beneficiários de plano odontológico

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



O que considera para escolher uma Operadora?

(Resultado Geral – múltipla resposta)



Base: 100% de beneficiários de plano odontológico

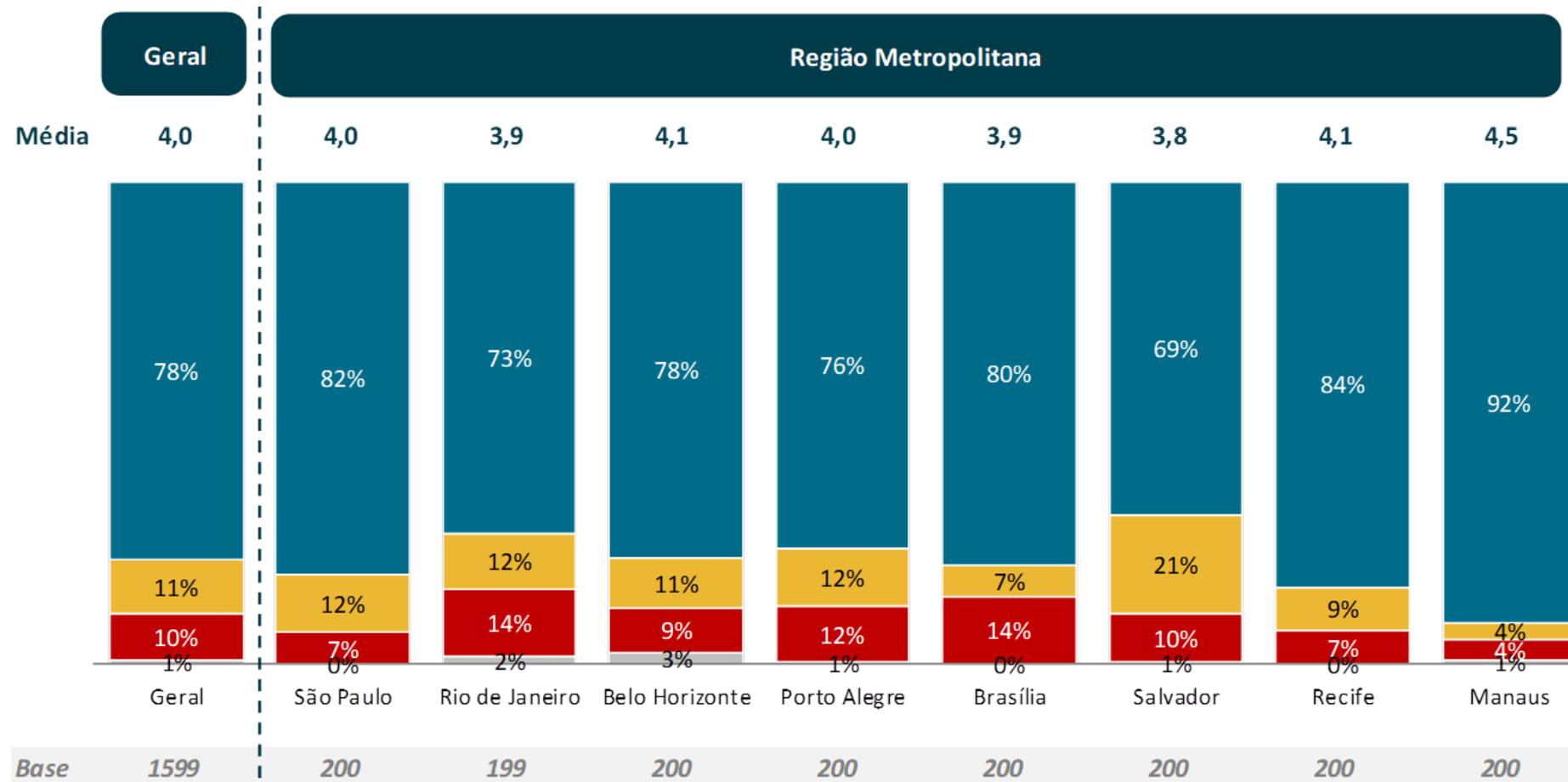
P. Quando compara os planos odontológicos, dentre estes critérios, qual você considera para escolher uma operadora? Mais algum?



NÃO BENEFICIÁRIOS DE PLANO ODONTOLÓGICO

Importância em ter um plano odontológico

(Não beneficiários – escala em 3 pontos)



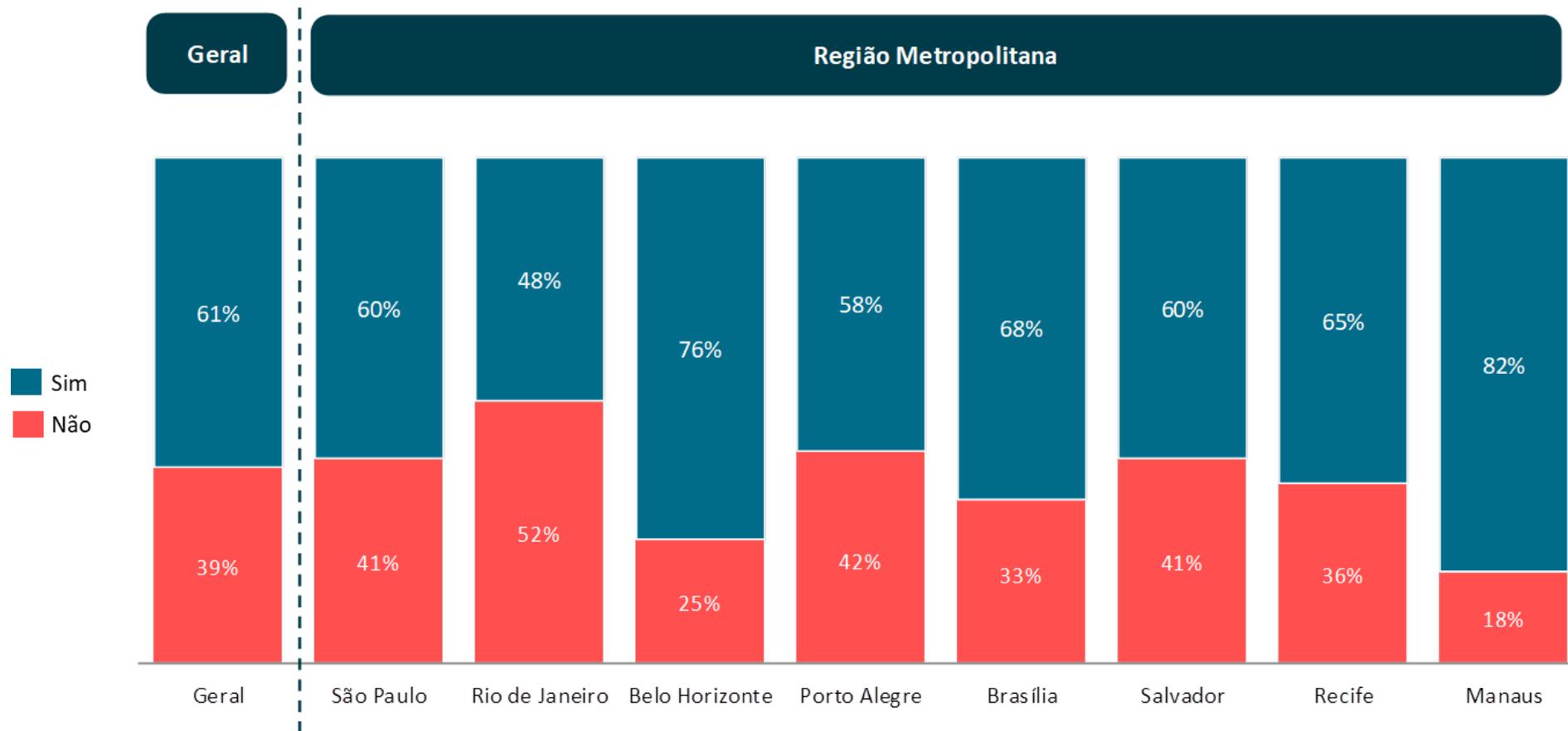
Base: 100% de não beneficiários

- Muito importante + Importante
- Mais ou menos importante
- Pouco importante + Nada importante
- NS/NR



Gostaria de ter plano odontológico?

Não beneficiários



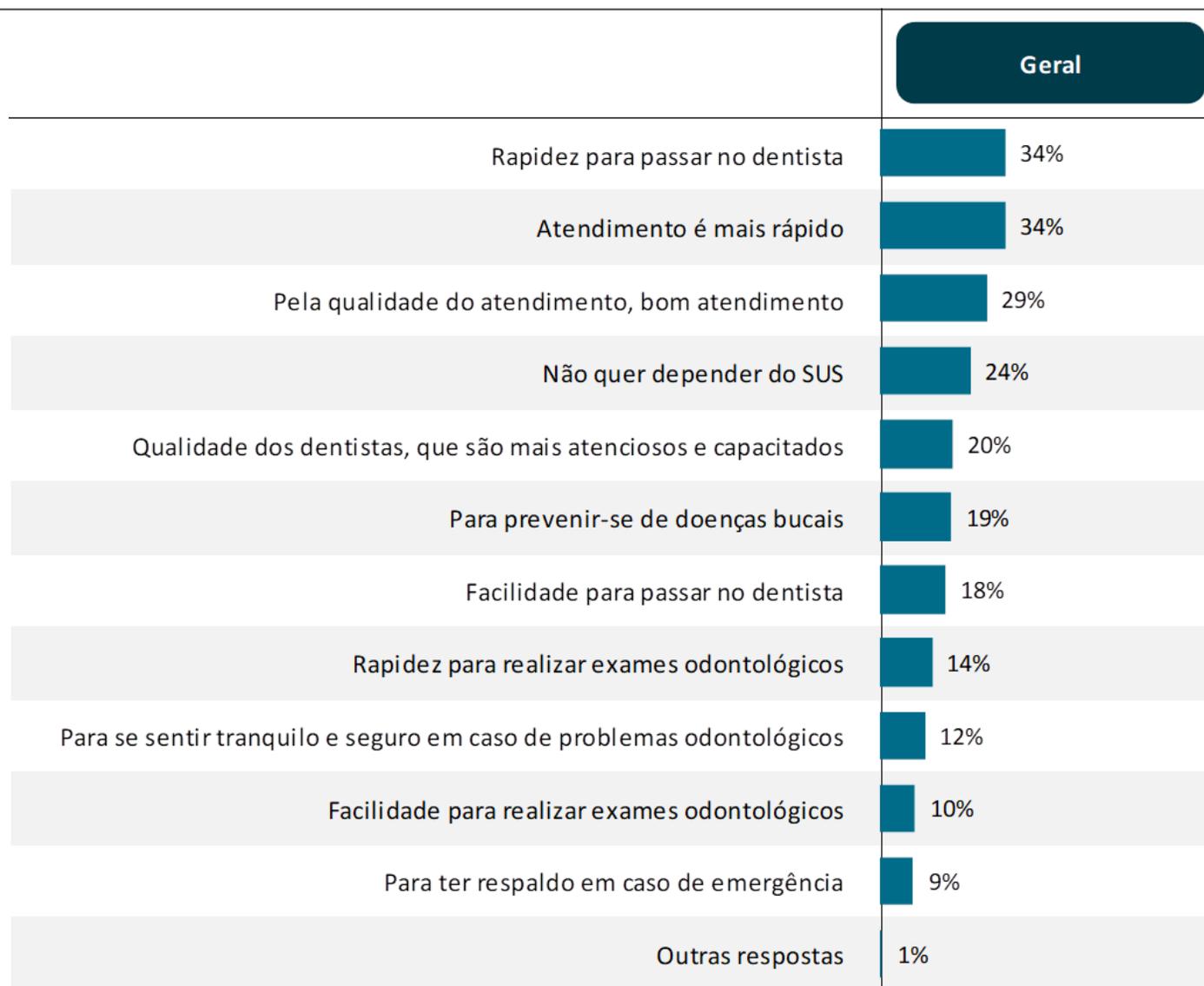
Base: 100% de não beneficiários

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?

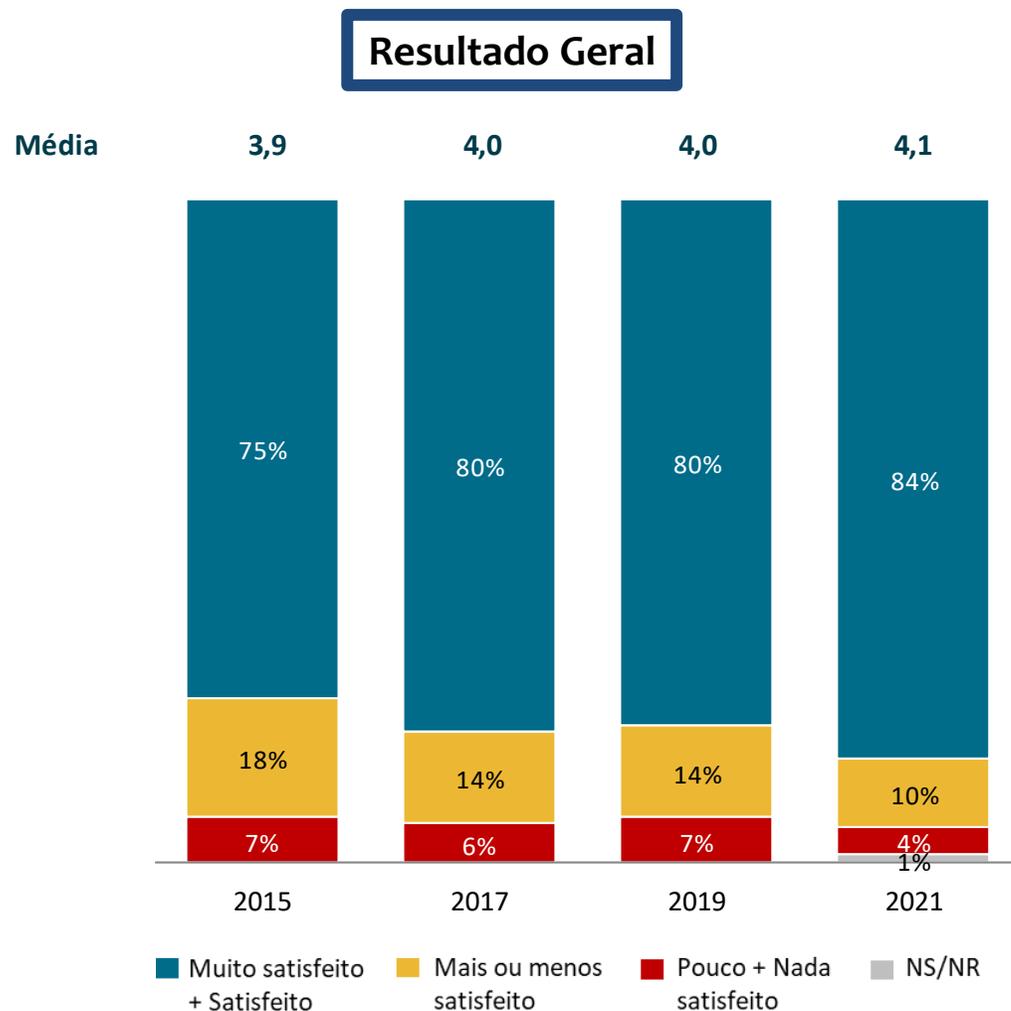


BENEFICIÁRIOS DE PLANO DE SAÚDE



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

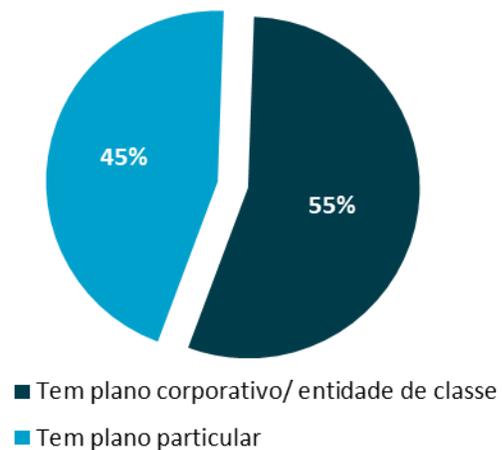
P. De modo geral, qual é a sua satisfação com o seu seguro/plano de saúde? Você diria que:



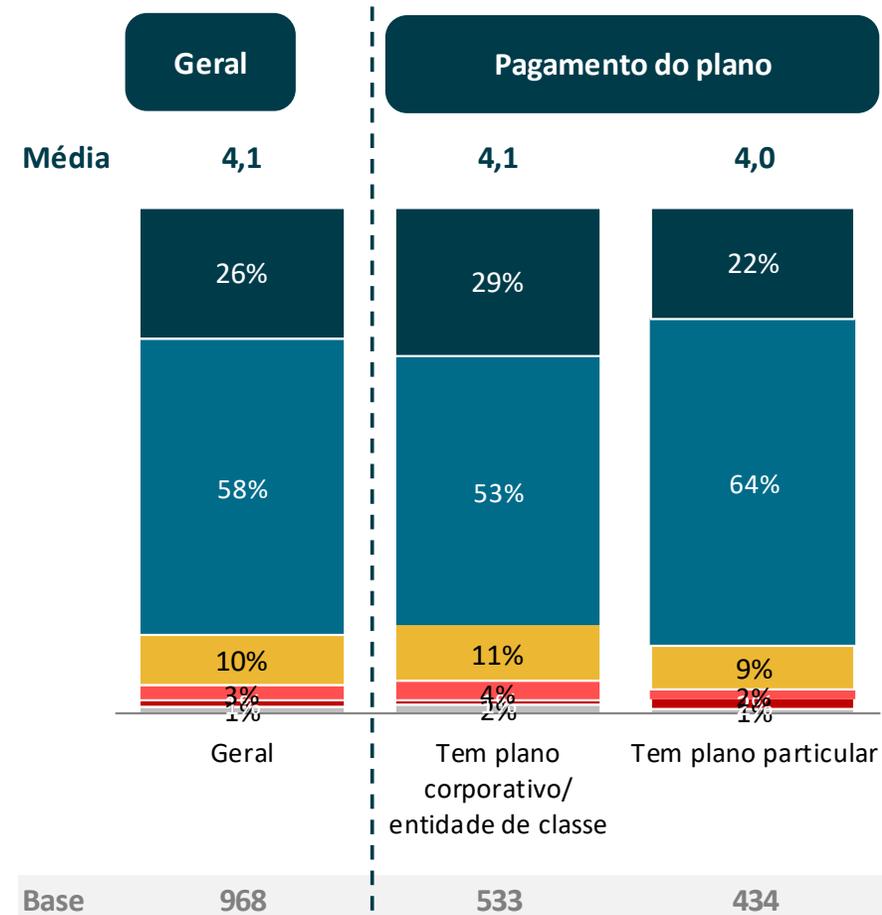
Pagamento do Plano de Saúde

(Resultado Geral)

Tipo de plano



Satisfação geral com o plano



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

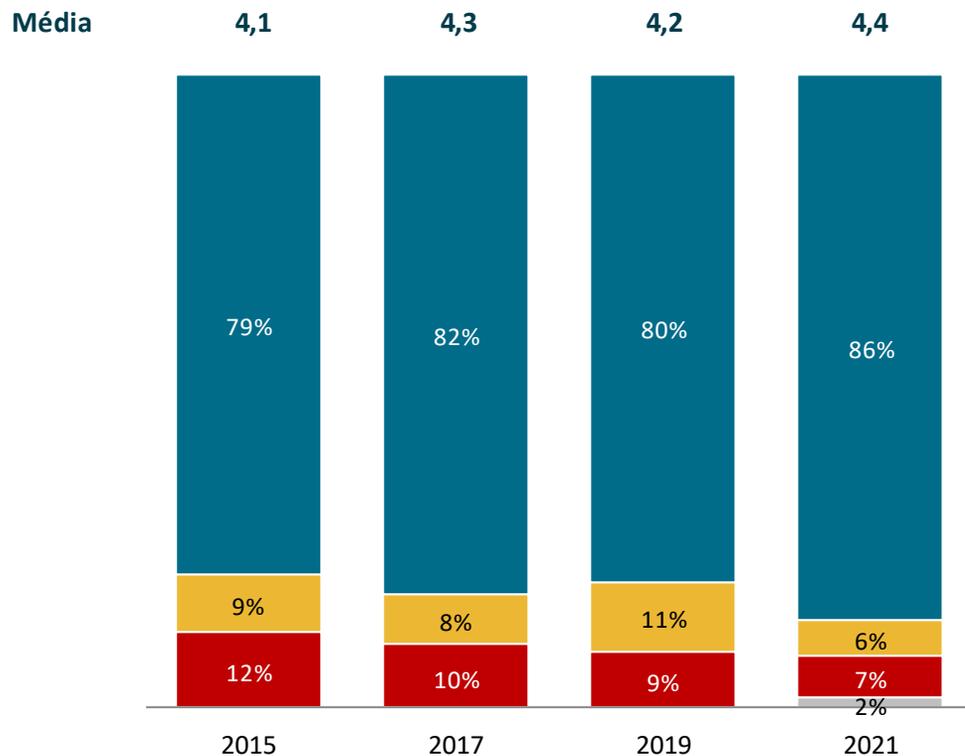
P. O seu plano de saúde é de contratação particular, isto é, você ou alguém da sua família paga a mensalidade diretamente ao plano; ou você ou alguém da sua família paga a mensalidade por meio de uma entidade de classe profissional?



Recomendação do plano de saúde

(Resultado Comparativo)

Resultado Geral



- Com certeza recomendaria + Provavelmente recomendaria
- Talvez sim ou talvez não recomendaria
- Provavelmente não recomendaria + Com certeza não recomendaria
- NS/NR

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

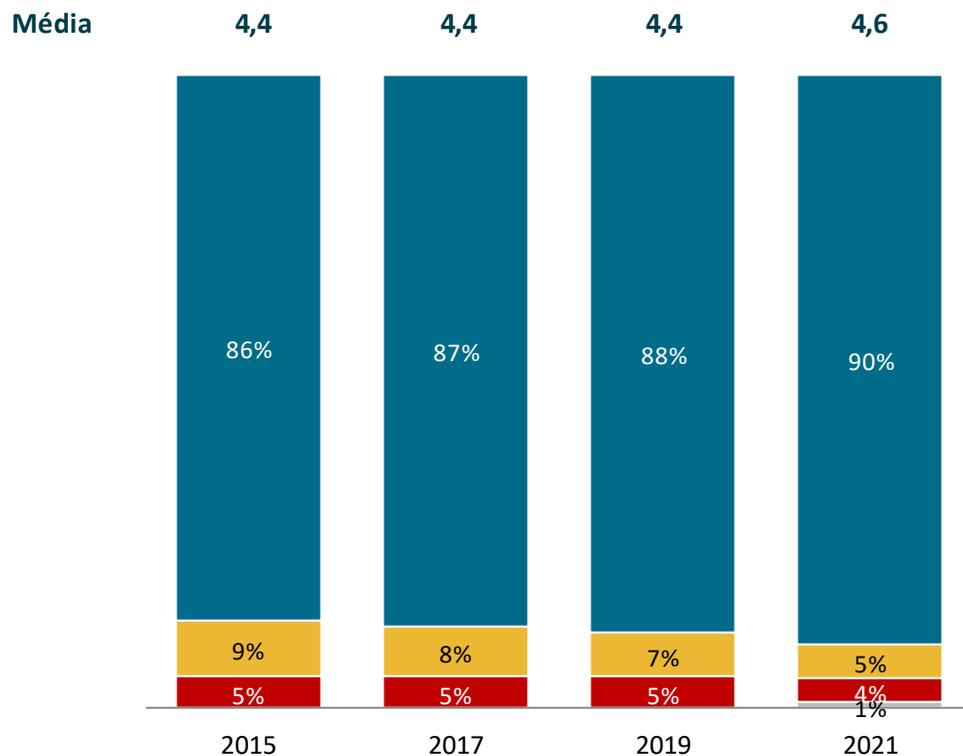
P. Você recomendaria o seu plano/ seguro de saúde para as pessoas de sua família ou a seus amigos próximos? Você diria que:



Intenção de manter o plano de saúde

(Resultado Comparativo)

Resultado Geral



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

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% |



Pirâmide de Fidelidade

É calculada com base em três perguntas:



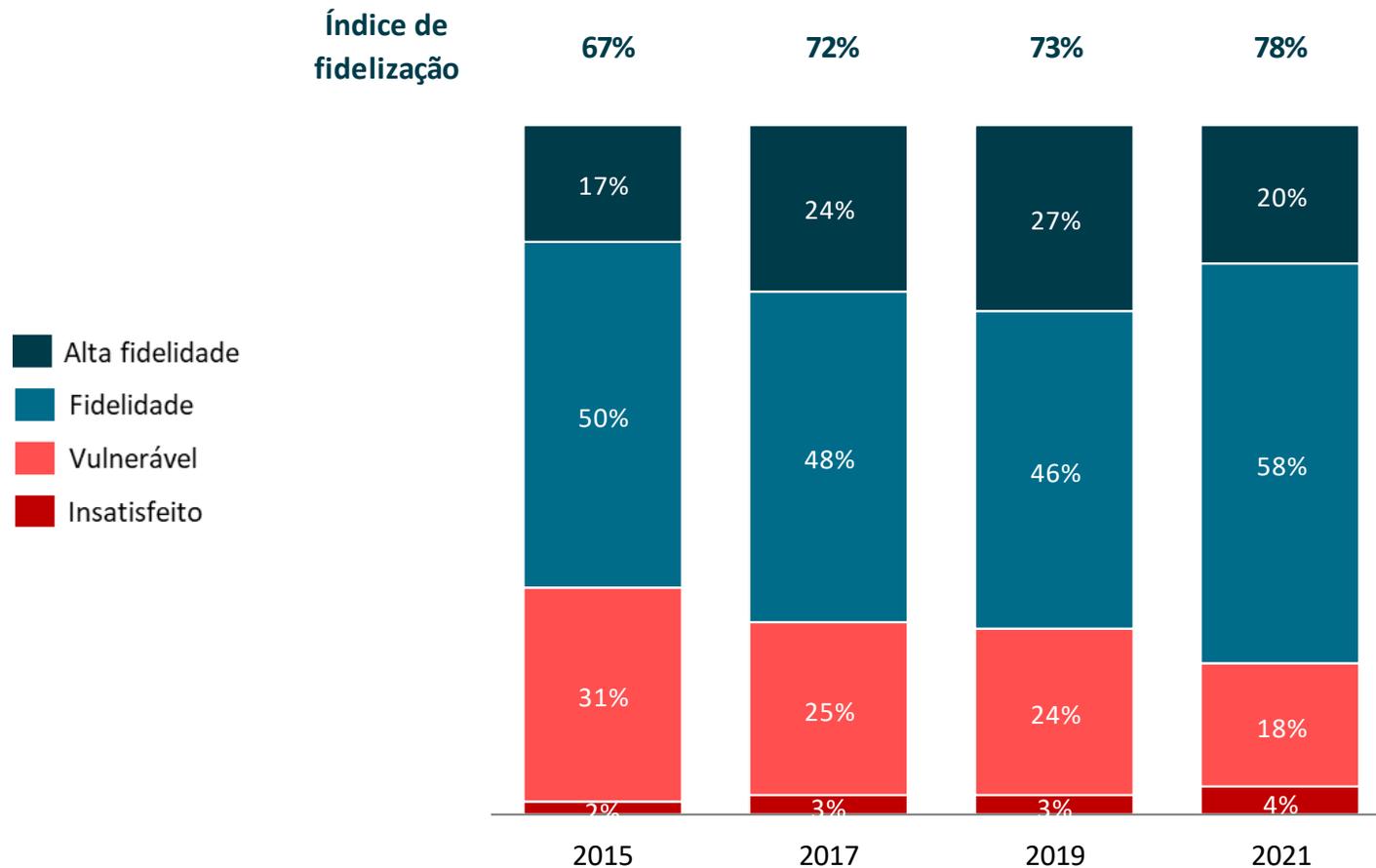
E agrupa os respondentes em quatro níveis:

- ❖ **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)



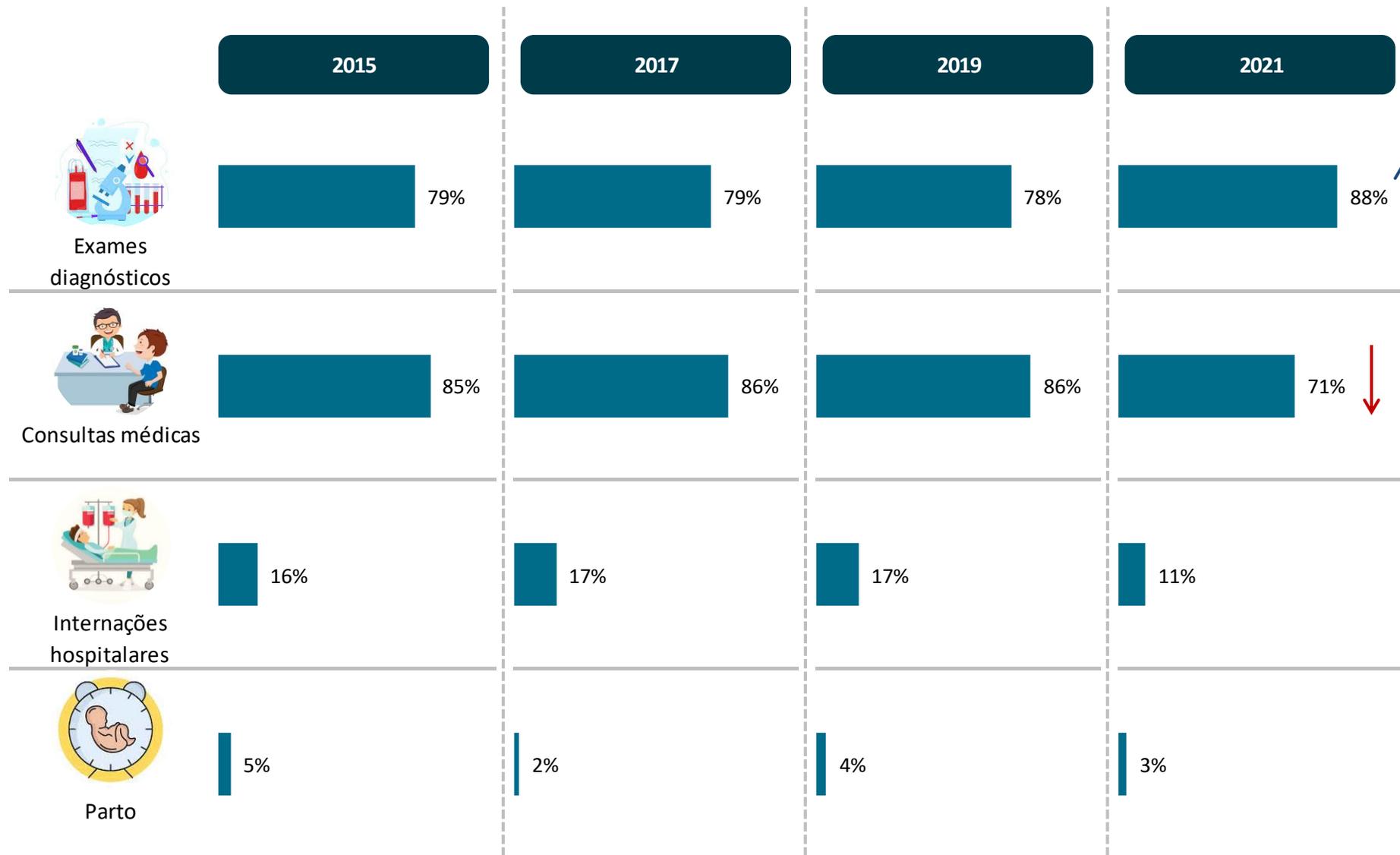
Comparativamente, o índice de fidelização alcança seu melhor desempenho. Porém, em 2021, a “alta fidelidade” retrai 7 p.p., enquanto o índice de “fidelidade” cresce 12 p.p.

Base: 100% dos beneficiários de plano de saúde



Serviços utilizados nos últimos 12 meses

(Resultado Comparativo)



Base: 100% dos beneficiários de plano de saúde

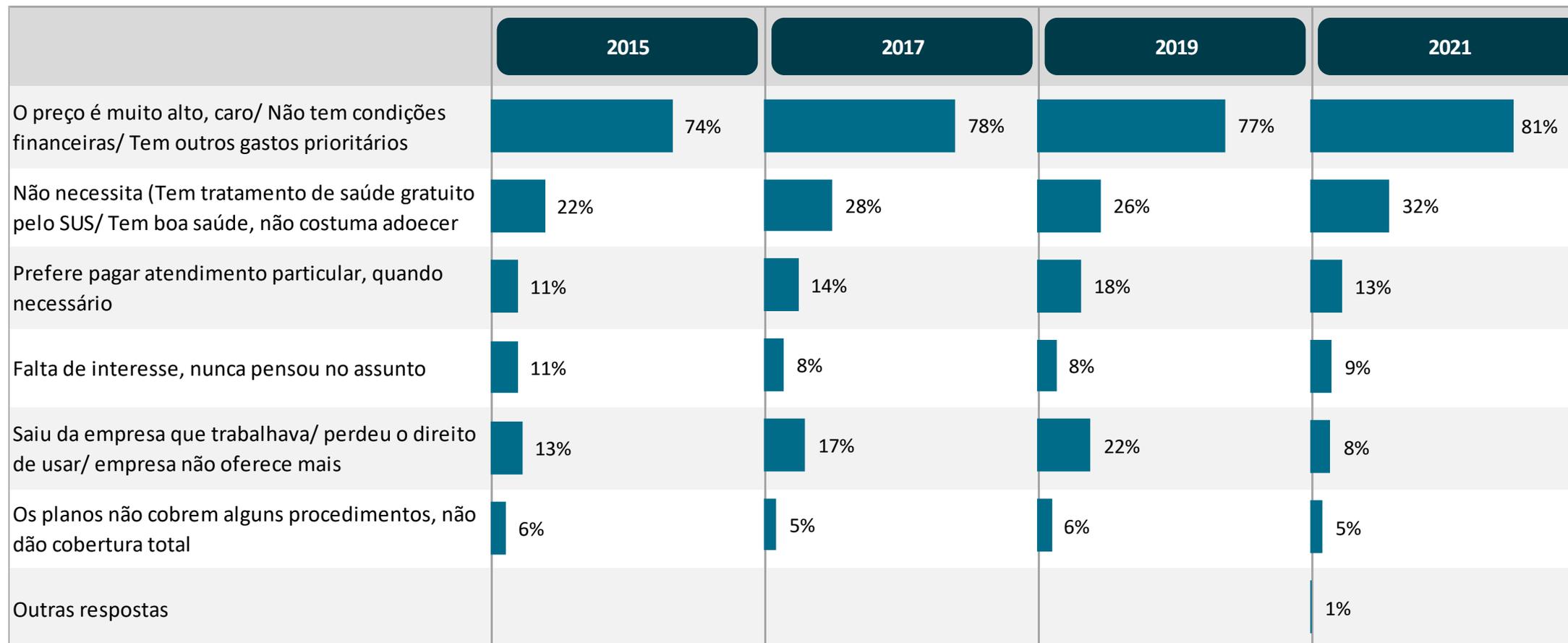
P. Nos últimos 12 meses você utilizou o seu plano de saúde para _____ (citar o item)?



NÃO BENEFICIÁRIOS DE PLANO DE SAÚDE

Por que não tem um plano de saúde atualmente?

(Resultado Comparativo – resposta estimulada e múltipla)

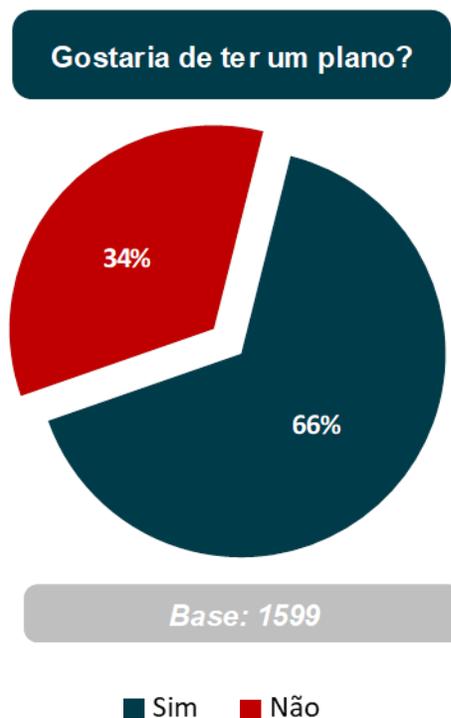


Base: 100% de não beneficiários de plano de saúde



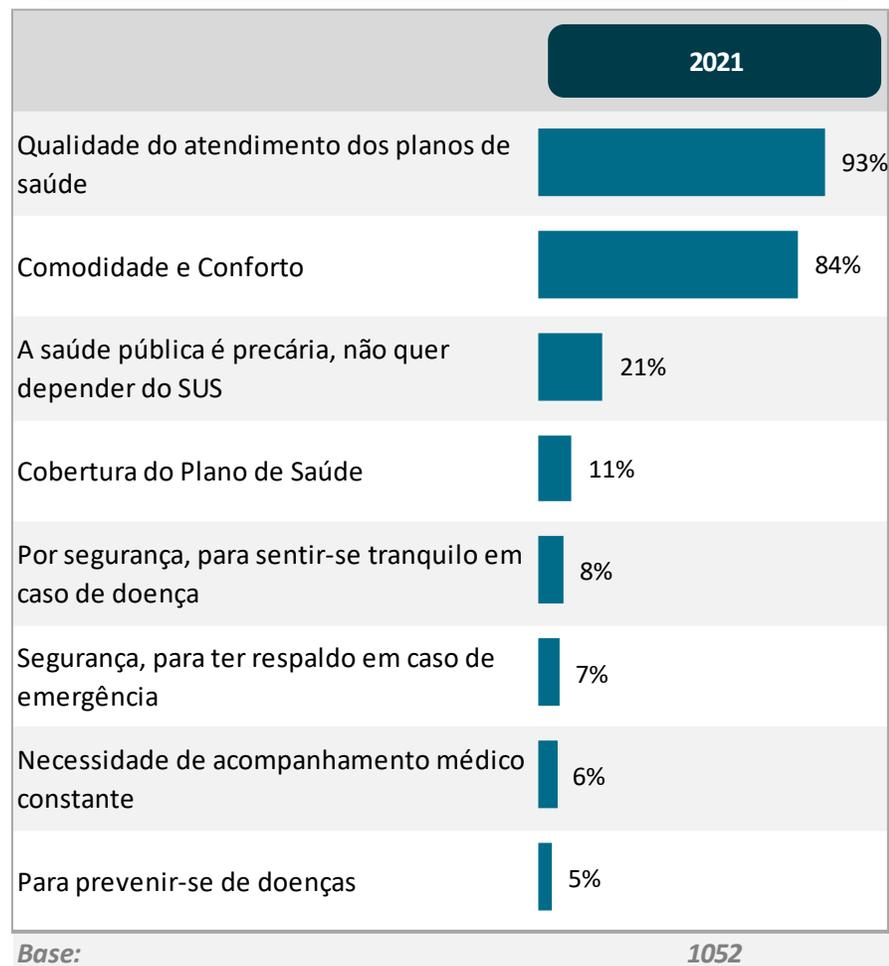
Interesse de ter um plano de saúde

(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

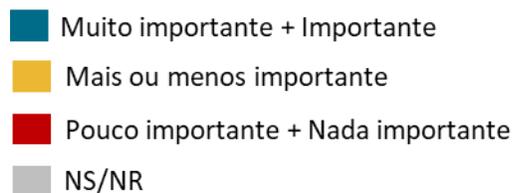
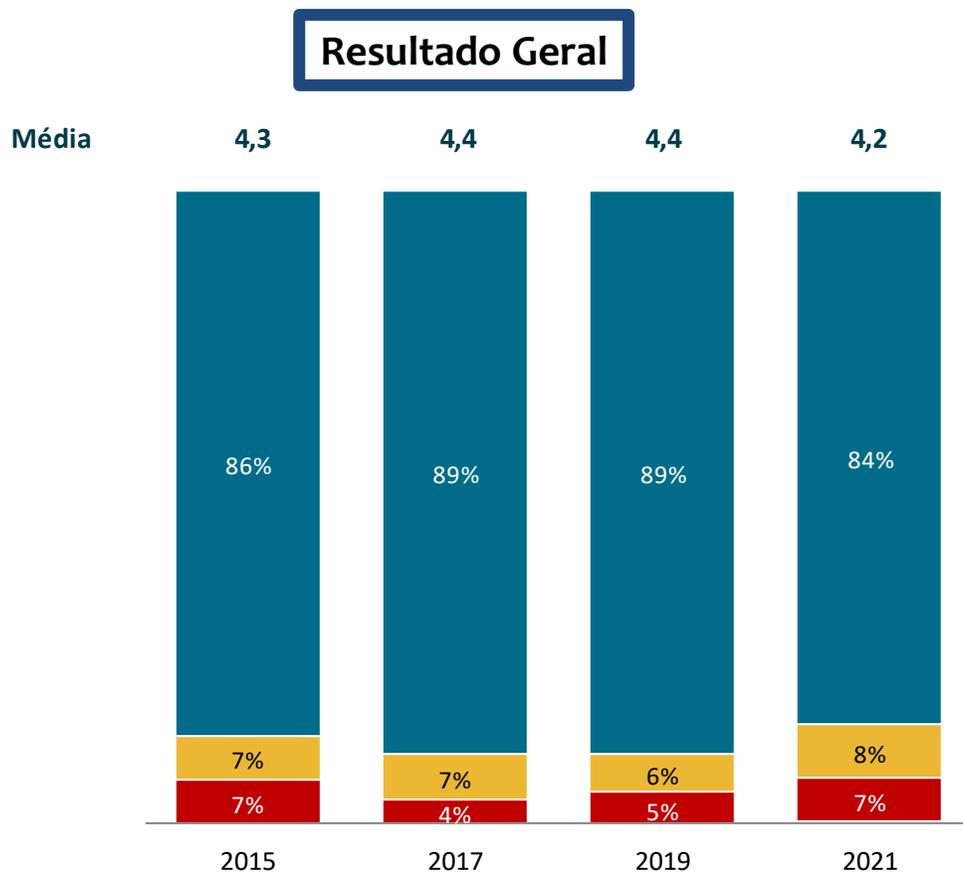


P. - Você já teve um seguro/plano de saúde particular? Se sim, em relação ao seu plano de saúde você diria que:

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

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:



Covid-19



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?



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



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

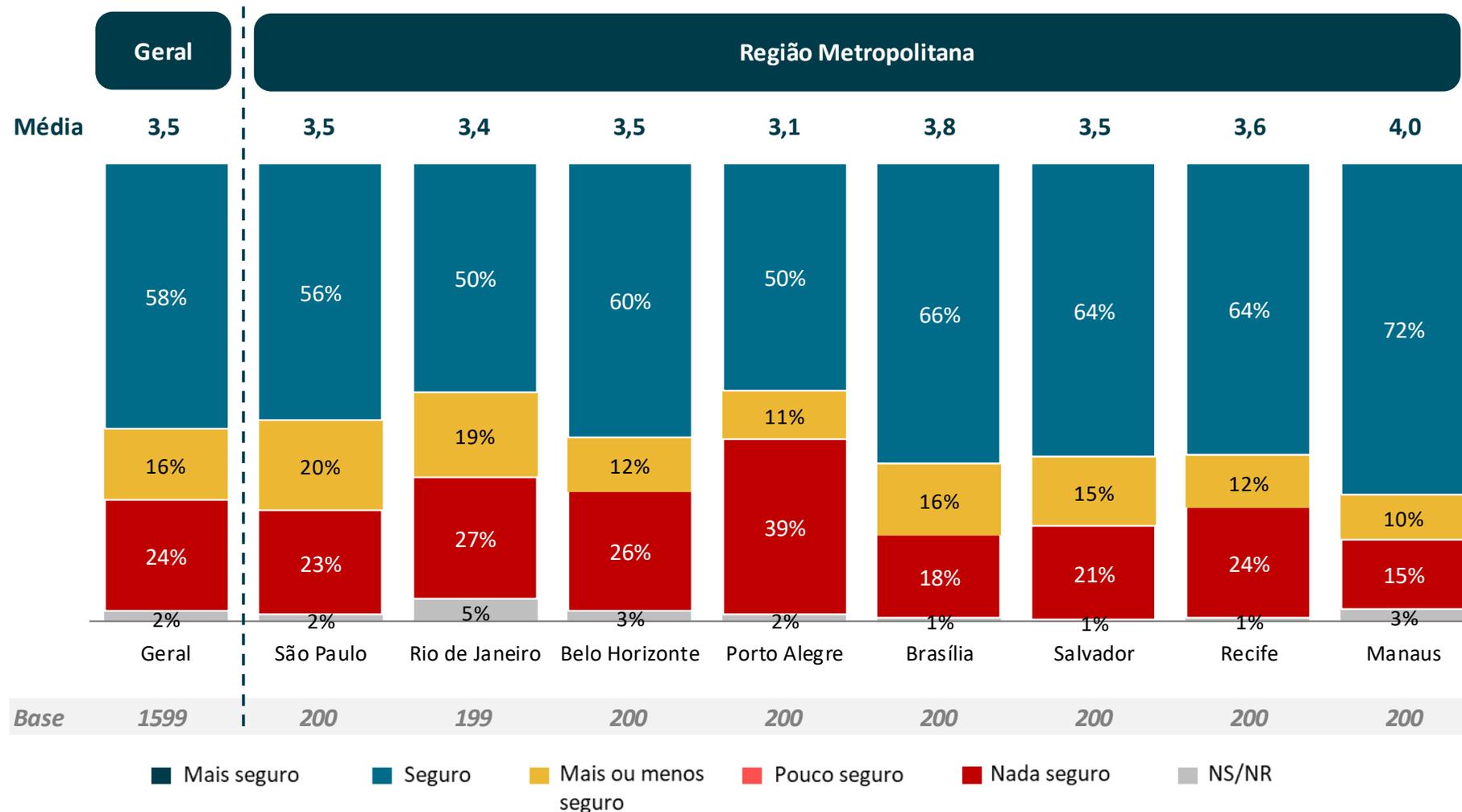


P. Alguma vez, desde que a pandemia começou, você teve sintomas de COVID-19 (febre, dor de garganta e no corpo, falta de ar, perda de paladar, etc.)?

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

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 3 pontos)



Base: 100% de não beneficiários de plano de saúde

P. Ter um plano ou seguro saúde em um período de pandemia faria você se sentir mais seguro? Você diria que faria você se sentir:



Atendimento médico durante a pandemia

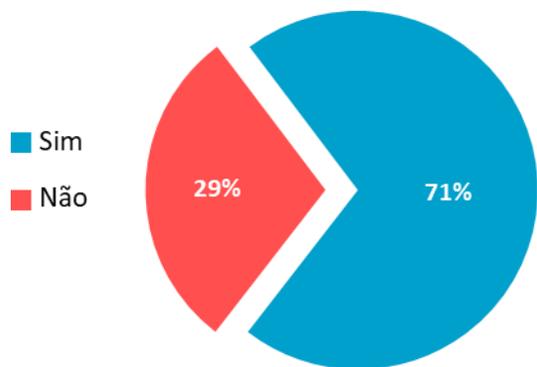
Beneficiários de Plano saúde



Entre quem teve sintomas de Covid: atendimento médico pelo plano

(Beneficiário de plano de saúde)

O atendimento foi pelo plano de saúde?



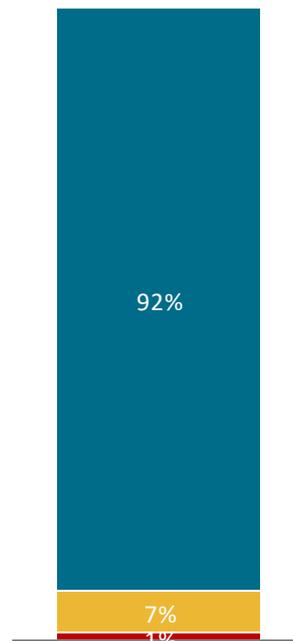
Base: 214

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% |

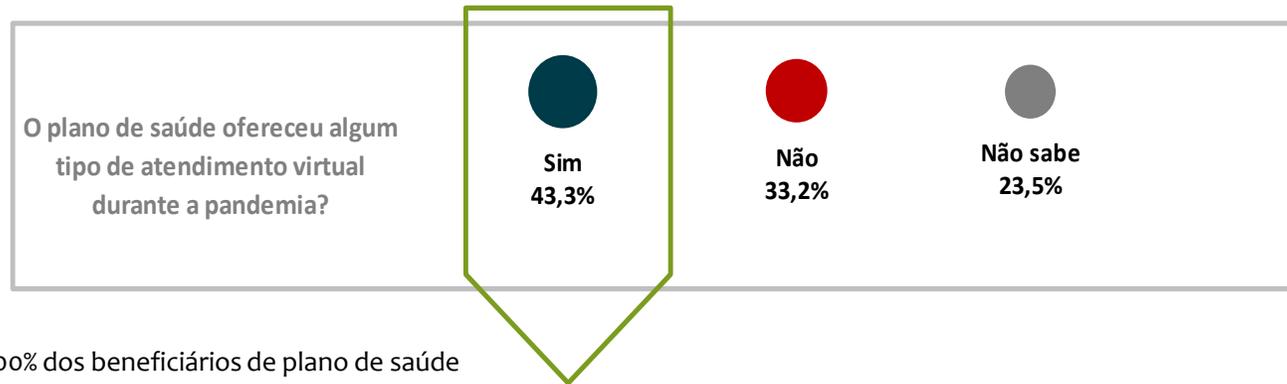
P. Este atendimento médico foi pelo seu plano de saúde?

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



Atendimento virtual durante a pandemia

(Beneficiários de plano de saúde)



| Tipo de atendimento | Ofereceu e utilizou | Ofereceu e não utilizou | Não ofereceu | Não sabe |
|---|---------------------|-------------------------|--------------|----------|
| Consultas médicas virtuais | 40% | 42% | 13% | 5% |
| Aplicativo de celular para tirar dúvidas sobre o coronavírus | 37% | 32% | 20% | 10% |
| Algum serviço via aplicativo de mensagens como o WhatsApp | 33% | 25% | 36% | 6% |
| Chat com profissional de saúde para tirar dúvidas e orientações | 29% | 33% | 27% | 10% |

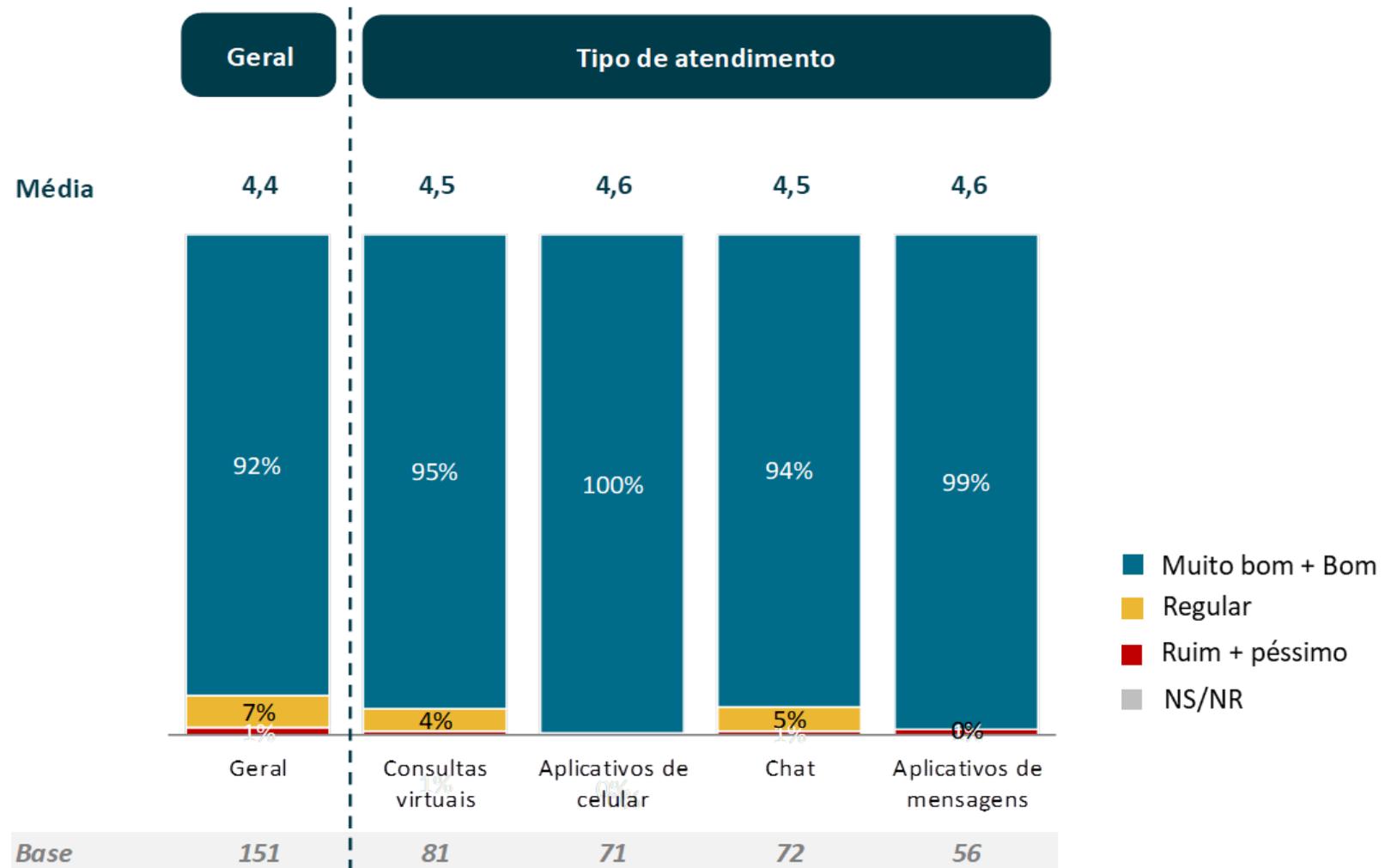
Base: entrevistados que afirmam que o plano de saúde ofereceu atendimento virtual

- P. O seu plano de saúde ofereceu algum tipo de atendimento virtual durante a pandemia (telemedicina)?
- P. Que tipo de atendimento virtual/online seu plano de saúde ofereceu durante a pandemia? Foi oferecido _____:
- P. Durante a pandemia você utilizou este tipo de atendimento?



Tipo de atendimento virtual Vs. Satisfação com o atendimento médico do plano

(Beneficiários de plano de saúde – escala em 3 pontos)



P. Que tipo de atendimento virtual/online seu plano de saúde ofereceu durante a pandemia? Foi oferecido _____:

P. Durante a pandemia você utilizou este tipo de atendimento?

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

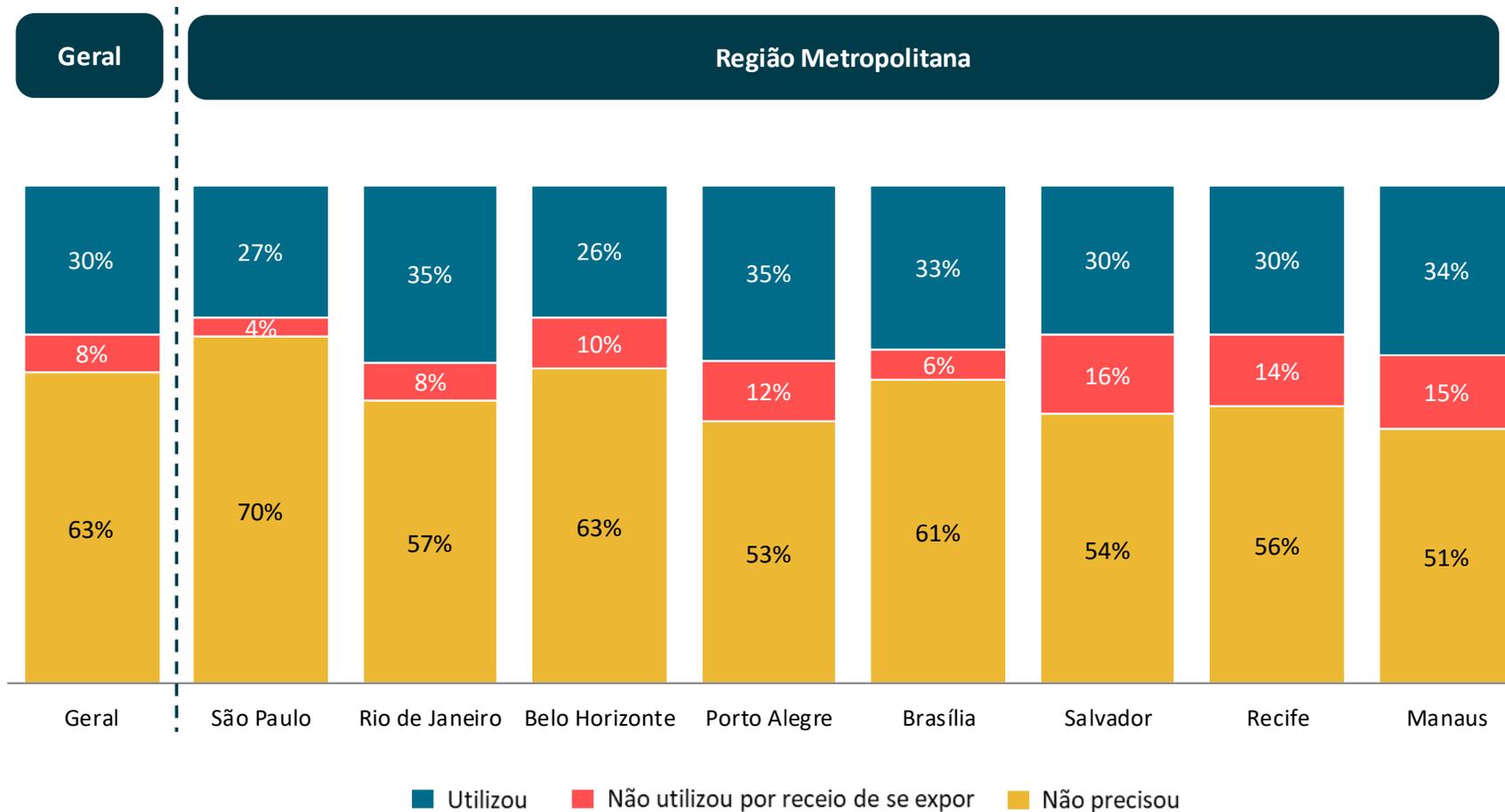


Covid-19

Beneficiários de Plano Odontológico



Utilização do plano odontológico durante a pandemia

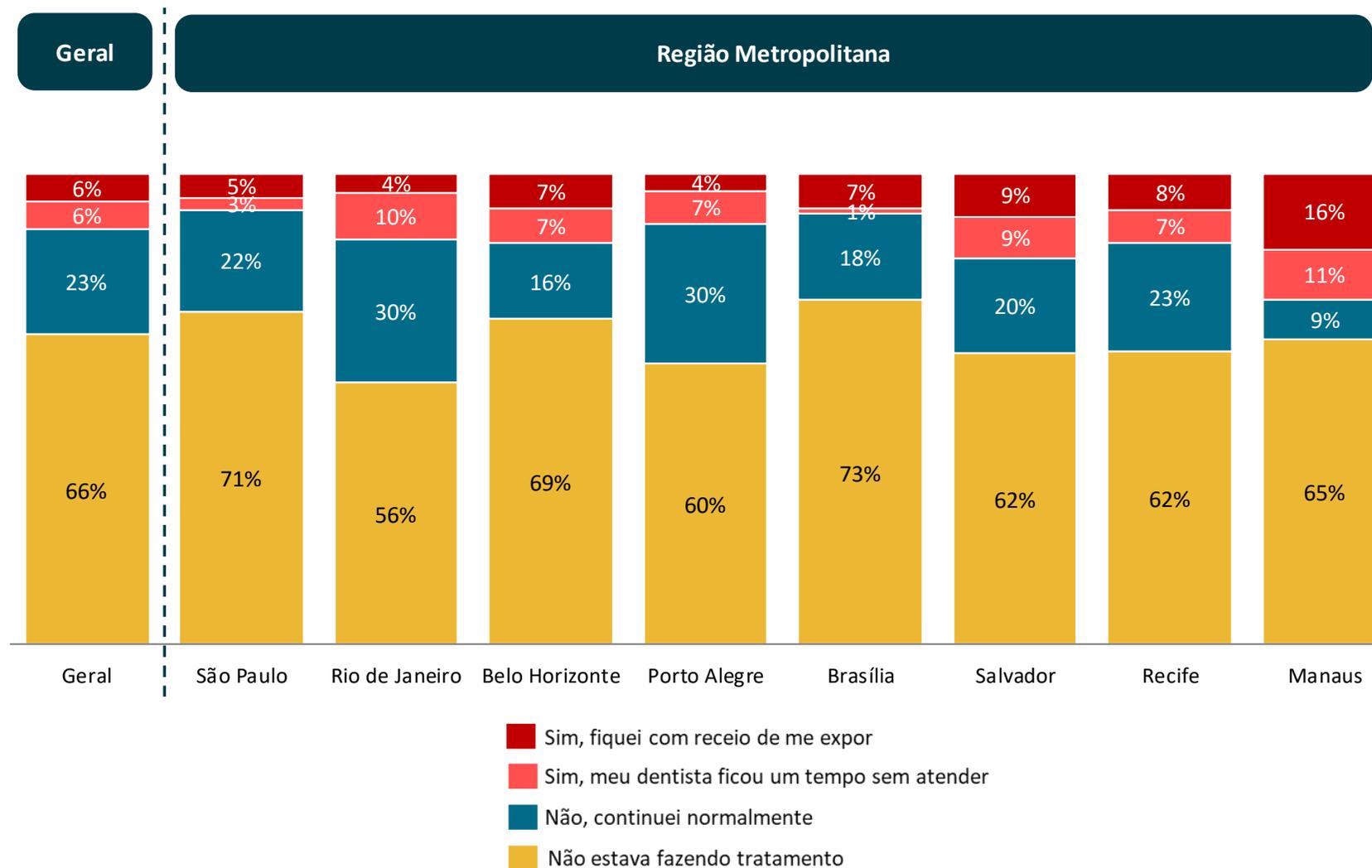


Base: 100% de beneficiários de plano odontológico

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



Precisou interromper tratamento odontológico devido à pandemia?

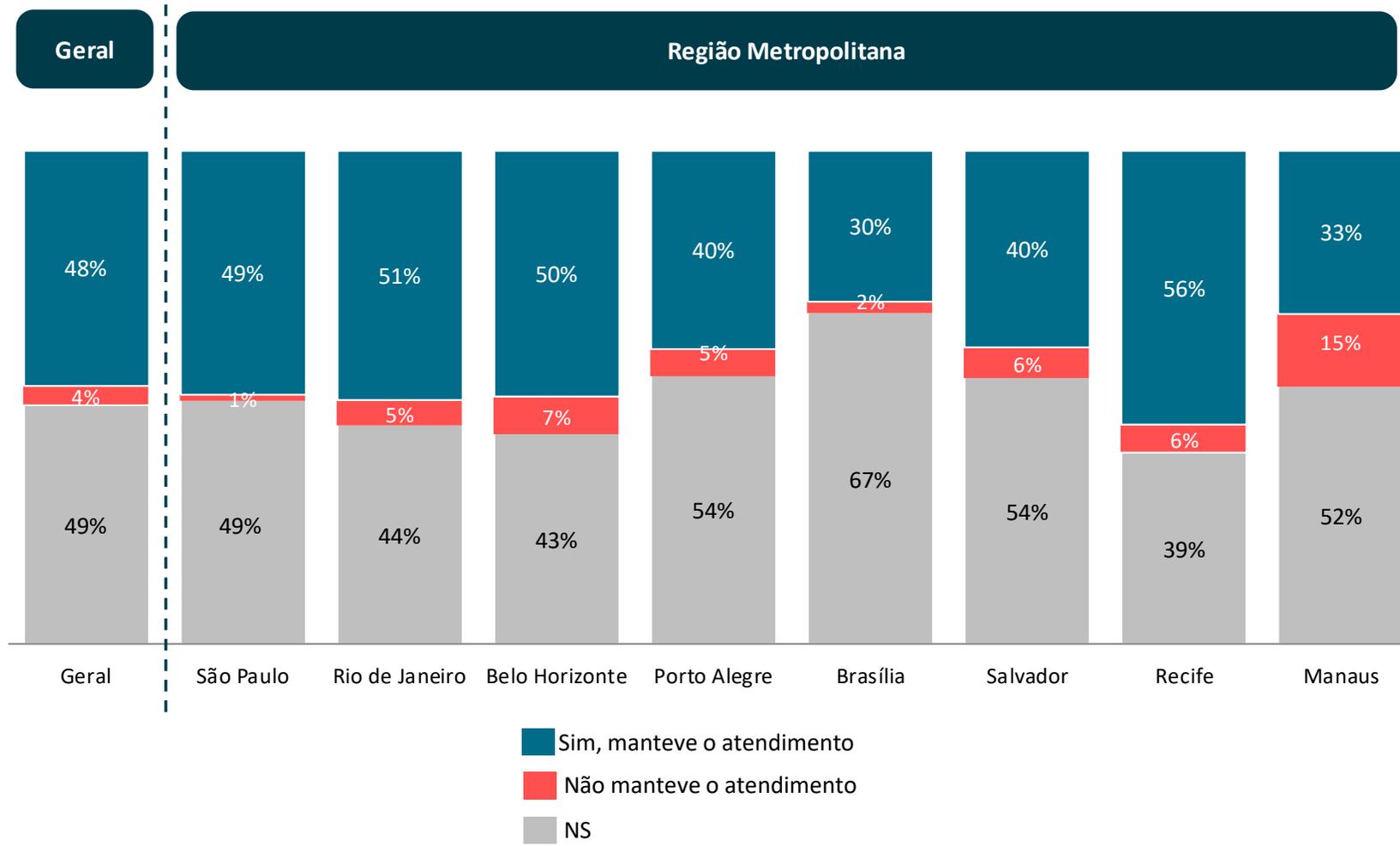


Base: 100% de beneficiários de plano odontológico

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



Atendimento de urgência durante a pandemia

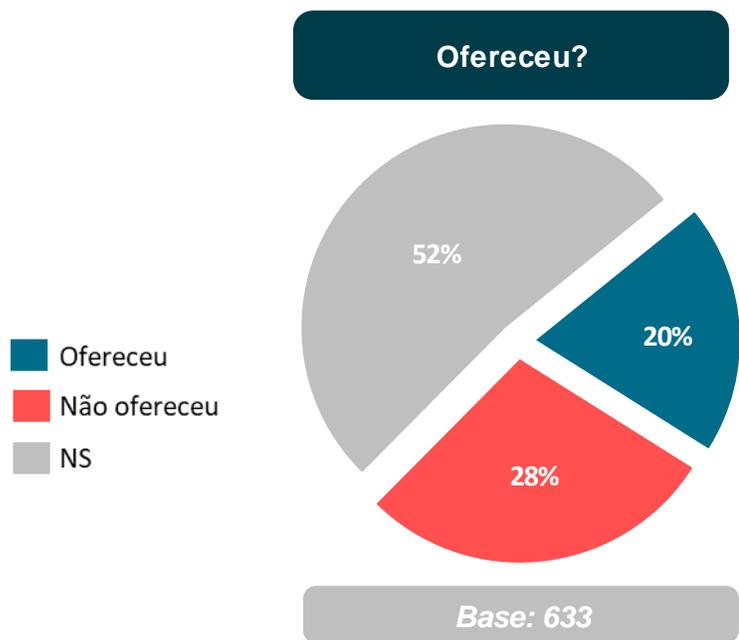


Base: 100% de beneficiários de plano odontológico

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

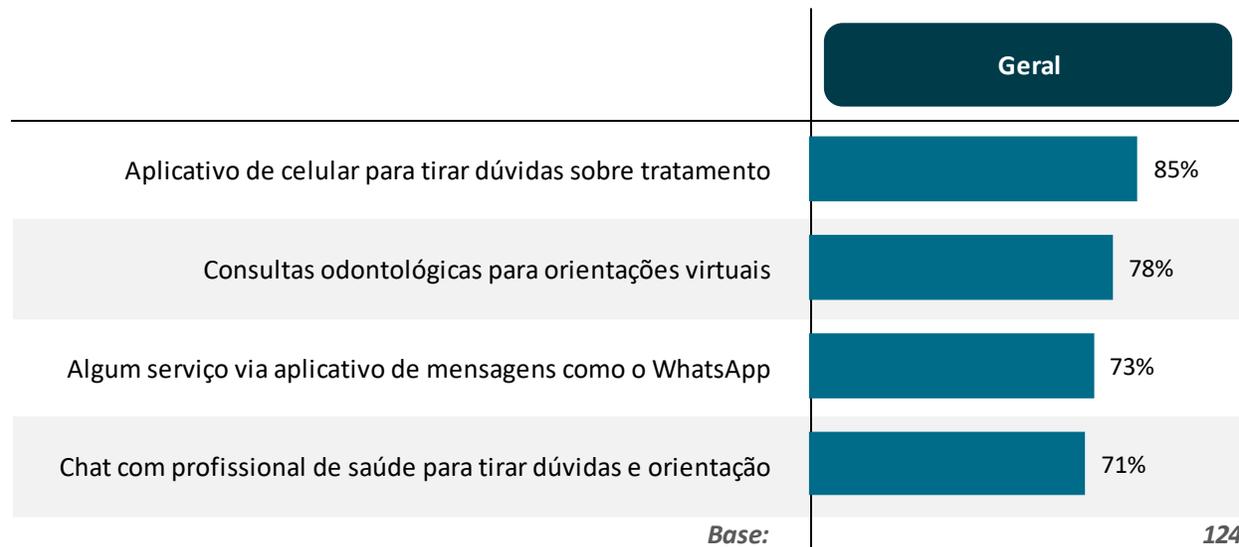


Oferta de atendimento virtual pelo Plano Odontológico



Base: 100% de beneficiários de plano odontológico

Tipo de atendimento virtual oferecido



Base: % que afirma que o plano ofereceu atendimento virtual



P. O seu plano odontológico ofereceu algum tipo de atendimento virtual durante a pandemia (teleorientação)?

P. Que tipo de atendimento virtual/online seu plano odontológico ofereceu 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