

# **Instituto de Estudos de Saúde Suplementar (IESS)**

---

Outubro de 2025  
(atualizado em janeiro de 2026)





## OBJETIVOS

Este estudo visa gerar um diagnóstico do mercado de planos de saúde e odontológicos, a partir da perspectiva de beneficiários e não beneficiários.

O objetivo é mapear a jornada dos consumidores, investigando as barreiras e os gatilhos para a contratação, os hábitos de uso, a experiência e a satisfação, visando identificar oportunidades de crescimento, aprimorar serviços e fortalecer a imagem dos planos de saúde suplementares.



## PÚBLICO ALVO

População, com mais de 18 anos, beneficiários e não beneficiários de Planos de Saúde e/ou Odontológico, segmentados em 4 categorias:

1. Apenas usuários de Plano de Saúde;
2. Apenas usuários de Planos Odontológicos;
3. Possui ambos (saúde e odontológico)
4. Não beneficiários



## COLETA DE DADOS

Pesquisa Quantitativa (Survey) presencial, em pontos de fluxos, realizadas por meio de dispositivos eletrônicos (tablets, celulares).

Data da coleta de dados: entre os dias **31 de julho e 17 de agosto de 2025**.



## AMOSTRA

Realizamos um total de **3.200 entrevistas**, distribuídas de forma proporcional entre beneficiários e não beneficiários de planos de saúde. A amostra abrangeu oito regiões metropolitanas estratégicas: São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Salvador, Recife, Porto Alegre, Manaus e Brasília. O detalhamento técnico do plano amostral será apresentado na sequência.

# Parte I - Metodología

# Metodologia

---

## Abrangência Geográfica

- A pesquisa foi realizada nas seguintes capitais e suas respectivas regiões metropolitanas, conforme definido pelo cliente: Belo Horizonte, Brasília, Manaus, Porto Alegre, Recife, Rio de Janeiro, Salvador e São Paulo.

## Estratificação da Amostra

- Os municípios foram organizados em sete estratos. As capitais formaram um estrato próprio (auto representativo), e os demais municípios foram agrupados em seis categorias, de acordo com o número de habitantes: até 10 mil; de 10 a 25 mil; de 25 a 50 mil, de 50 a 100 mil, de 100 a 200 mil, mais de 200 mil.
- O número de entrevistas em cada estrato foi definido de forma proporcional à sua população, garantindo um mínimo de 15 entrevistas por estrato para assegurar a representatividade.

## Definição do Público-Alvo

- A amostra foi desenhada para abranger todos os públicos de interesse definidos no questionário:
  - Beneficiários de planos de saúde
  - Beneficiários de planos odontológicos
  - Não beneficiários
- Para isso, utilizamos como referência o universo total de não beneficiários e beneficiários fornecido pelo IESS (os beneficiários segmentados em clientes exclusivos de plano de saúde, exclusivos de planos odontológicos, de ambos tipos de planos. A amostra foi distribuída de forma a garantir que cada um desses segmentos tivesse um número de entrevistas suficiente para uma análise estatística consistente.

## Coleta de Dados

- As entrevistas foram realizadas em pontos de grande fluxo de pessoas e de grande circulação, como áreas com concentração comércio e serviços, hospitais e consultórios médicos, nas capitais e regiões metropolitanas selecionadas.



## Descrição do universo, número de entrevistas obtidas por segmento e margem de erro

---

PERFIL	Universo 2025 (RMs*)	Proporção(%)	Amostra 2025 (**)	Margem de erro
<b>1 - BENEFICIÁRIO</b>	<b>37.496.221</b>		<b>1600</b>	<b>2,4</b>
1.1. Exclusivo assistência médica	20.142.714	54	844	3,4
1.2. Exclusivo odontológico	15.734.289	42	575	4,1
1.3. Assistência médica com odontológica	1.619.218	4	181	7,3
<b>2 - NÃO BENEFICIÁRIO</b>	<b>20.327.461</b>		<b>1600</b>	<b>2,4</b>
<b>TOTAL</b>	<b>57.823.682</b>			

❖ Intervalo de confiança: 95%

- A distribuição amostral foi discutida e aprovada pelo IESS. Quando possível, apresentaremos os dados comparativos às pesquisas anteriores.



## Distribuição amostral beneficiário e não beneficiários por Capitais 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	200	6,93	200	200	6,93
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	1600	2,45	1600	1600	2,45



## Ponderação

---

- Para garantir uma análise detalhada em cada localidade, foi coletado um número fixo de 200 entrevistas por Região Metropolitana. Essa abordagem, no entanto, torna a amostra de participantes desproporcional em relação à distribuição real da população total de cada área.
- A fim de corrigir essa distorção e assegurar que os resultados gerais representem fielmente o cenário completo, foi aplicado um fator de ponderação. Esse ajuste devolve a cada região o seu peso proporcional correto.
- A tabela abaixo demonstra a diferença entre o número de entrevistas originais e o resultado após a ponderação.

Região	Beneficiário		Não beneficiário	
	Casos sem ponderação	Casos ponderados	Casos sem ponderação	Casos ponderados
RM Belo Horizonte	200	153	200	132
RM Brasilia	200	84	200	186
RM Manaus	200	54	200	99
RM Porto Alegre	200	86	200	166
RM Recife	200	96	200	118
RM Rio de Janeiro	200	326	200	361
RM Salvador	200	95	200	113
RM São Paulo	200	706	200	425
<b>TOTAL</b>	<b>1600</b>	<b>1600</b>	<b>1600</b>	<b>1600</b>



## Municípios que compõem a amostra em cada Região Metropolitana

RM Belo Horizonte	RM Brasília	RM Manaus	RM Porto Alegre	RM Recife	RM Rio de Janeiro	RM Salvador	RM São Paulo
BELO HORIZONTE	ÁGUAS LINDAS DE GOIÁS	CAREIRO	ALVORADA	ABREU E LIMA	BELFORD ROXO	CAMAÇARI	BARUERI
BETIM	BRASÍLIA	IRANDUBA	CACHOEIRINHA	CABO DE SANTO AGOSTINHO	DUQUE DE CAXIAS	DIAS D'ÁVILA	CARAPICUÍBA
BRUMADINHO	CIDADE OCIDENTAL	MANACAPURU	CANOAS	CAMARAGIBE	ITABORAÍ	LAURO DE FREITAS	DIADEMA
CONTAGEM	FORMOSA	MANAUS	ESTÂNCIA VELHA	ILHA DE ITAMARACÁ	JAPERI	MATA DE SÃO JOÃO	EMBU-GUAÇU
IBIRITÉ	LUZIÂNIA	RIO PRETO DA EVA	ESTEIO	IPOJUCA	MAGÉ	SALVADOR	FERRAZ DE VASCONCELOS
JABOTICATUBAS	NOVO GAMA		GRAVATAÍ	JABOATÃO DOS GUARARAPES	MARICÁ	SÃO FRANCISCO DO CONDE	FRANCISCO MORATO
MATEUS LEME	PADRE BERNARDO		GUAÍBA	OLINDA	NILÓPOLIS	SIMÕES FILHO	GUARULHOS
NOVA LIMA	PLANALTINA		NOVA HARTZ	PAULISTA	NITERÓI		ITAQUAQUECETUBA
PEDRO LEOPOLDO	VALPARAÍSO DE GOIÁS		NOVO HAMBURGO	RECIFE	NOVA IGUAÇU		MOGI DAS CRUZES
RIBEIRÃO DAS NEVES			PORTO ALEGRE	SÃO LOURENÇO DA MATA	QUEIMADOS		OSASCO
SANTA LUZIA			SÃO LEOPOLDO		RIO DE JANEIRO		SANTO ANDRÉ
VESPASIANO			SÃO SEBASTIÃO DO CAÍ		SÃO GONÇALO		SÃO BERNARDO DO CAMPO
			SAPIRANGA		SÃO JOÃO DE MERITI		SÃO PAULO
			SAPUCAIA DO SUL				
			VIAMÃO				



## Notas técnicas

---

Para garantir a correta interpretação dos dados apresentados neste relatório, seguem algumas notas metodológicas:

- **Margem de Erro:** Indica o intervalo no qual o verdadeiro resultado da população se encontra, refletindo a precisão da amostra.
- **Nível de Confiança (95%):** Demonstra a probabilidade de que, se a pesquisa fosse repetida 100 vezes, em 95 delas os resultados estariam dentro da margem de erro estipulada. Isso confirma a alta confiabilidade dos dados.
- **Respostas "Outros":** Esta categoria agrupa respostas com baixa frequência de menção, que não serão analisadas individualmente por sua baixa representatividade.
- **Valores Nulos (0%):** Categorias com 0% indicam que o percentual de respostas foi inferior a 0,5% e, portanto, foi arredondado para zero.
- **Bases de Análise Reduzidas:** Dados com base amostral inferior a 30 casos devem ser interpretados com cautela. Amostras pequenas podem comprometer a representatividade do segmento e gerar margens de erro elevadas, limitando a identificação de diferenças estatisticamente significantes.



## PARTE II

# APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

## Considerações iniciais

---

- ❖ De uma maneira geral, a satisfação com a saúde suplementar atingiu seu maior nível histórico.
  - Tanto os beneficiários de planos de saúde quanto os de planos odontológicos mostram grande satisfação, com altas taxas de recomendação e fidelidade.
- ❖ Para quem ainda não tem um plano, a vontade de ter é grande.
  - A principal barreira não é a falta de desejo, mas sim o custo.
  - A vontade de possuir um plano de saúde ou odontológico está relacionado a percepção de segurança e a garantia de um atendimento mais rápido e qualificado em casos de emergências.

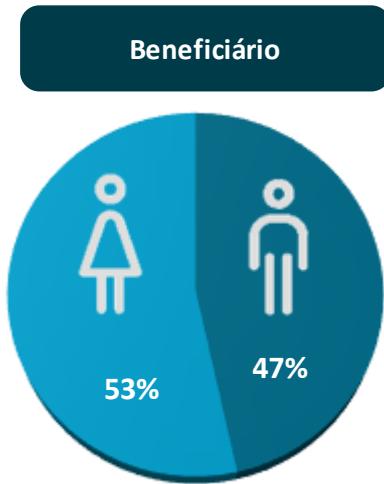


## Perfil socioeconômico



# Perfil socioeconômico – beneficiários e não beneficiários

## Sexo



## Faixa etária

	Beneficiário	Não beneficiário
<b>Média</b>	<b>41,1</b>	<b>41,9</b>
De 20 a 34 anos	38%	35%
De 35 a 49 anos	32%	29%
De 50 a 64 anos	24%	29%
65 anos ou mais	7%	7%

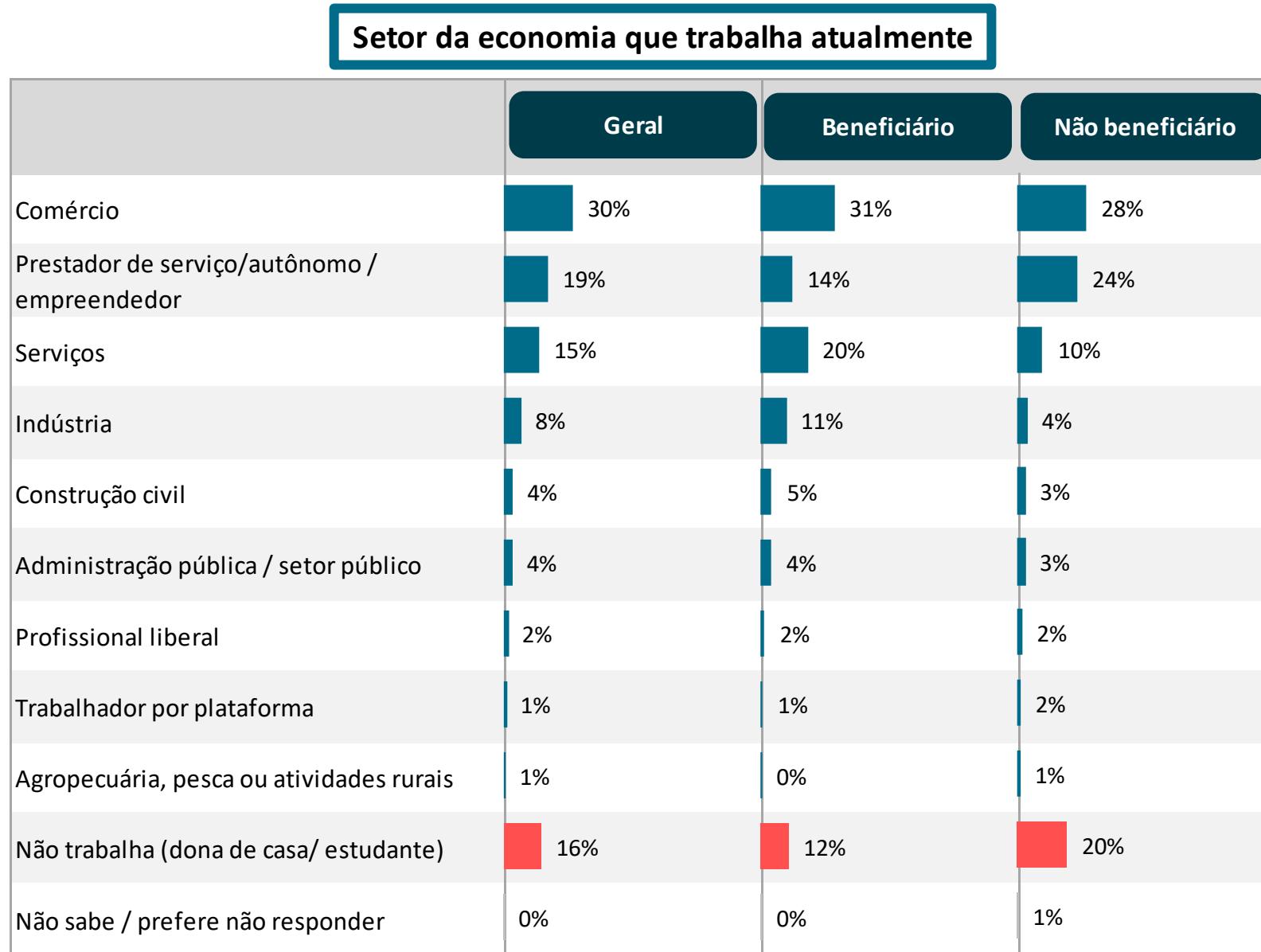
## Renda familiar

	Beneficiário	Não beneficiário
Até 2 SM	41%	70%
Mais de 2 a 5 SM	39%	24%
Mais de 5 SM	20%	6%

## Escolaridade

	Beneficiário	Não beneficiário
Ens. Fundamental	19%	41%
Ens. Médio	60%	50%
Superior	21%	8%

## Perfil socioeconômico – beneficiários e não beneficiários

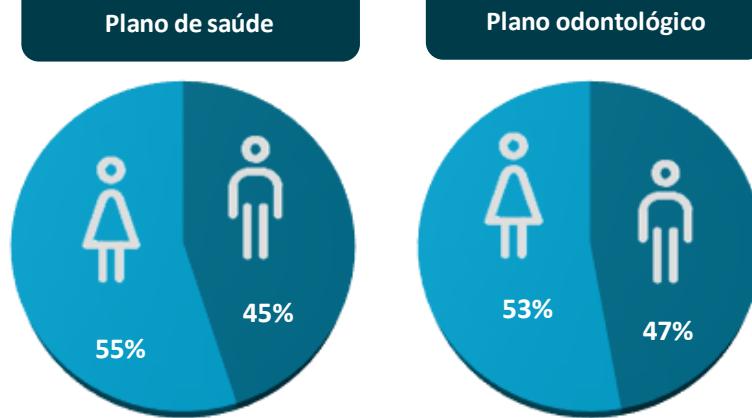


Base: 100% dos entrevistados



# Perfil socioeconômico dos beneficiários por plano de saúde e odontológico

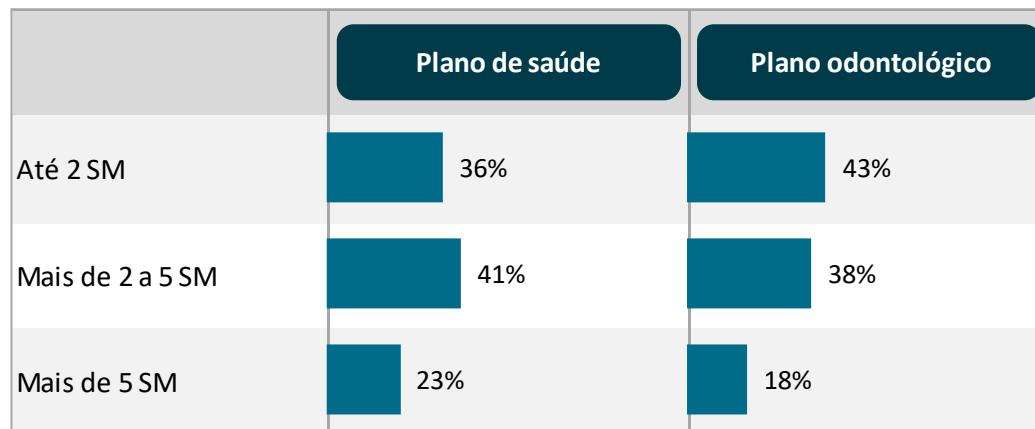
## Sexo



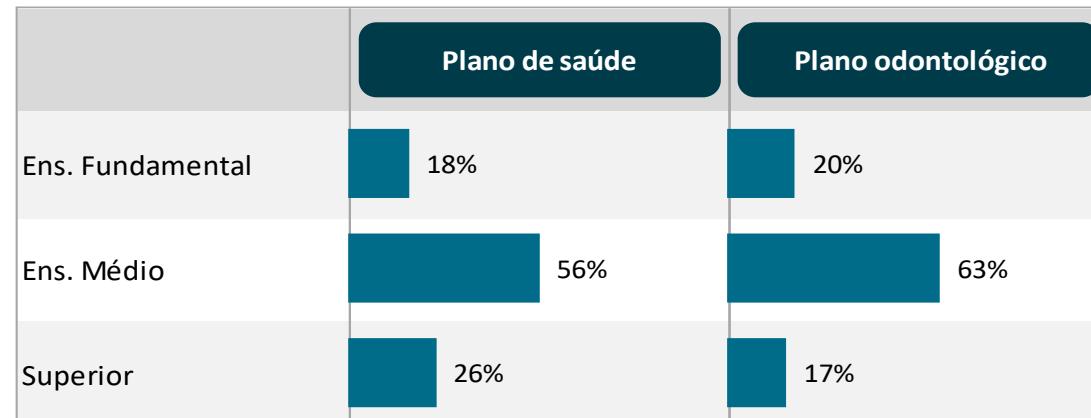
## Faixa etária

	Plano de saúde	Plano odontológico
<b>Média</b>	<b>42,4</b>	<b>39,7</b>
De 20 a 34 anos	35%	40%
De 35 a 49 anos	31%	34%
De 50 a 64 anos	27%	20%
65 anos ou mais	8%	5%

## Renda familiar

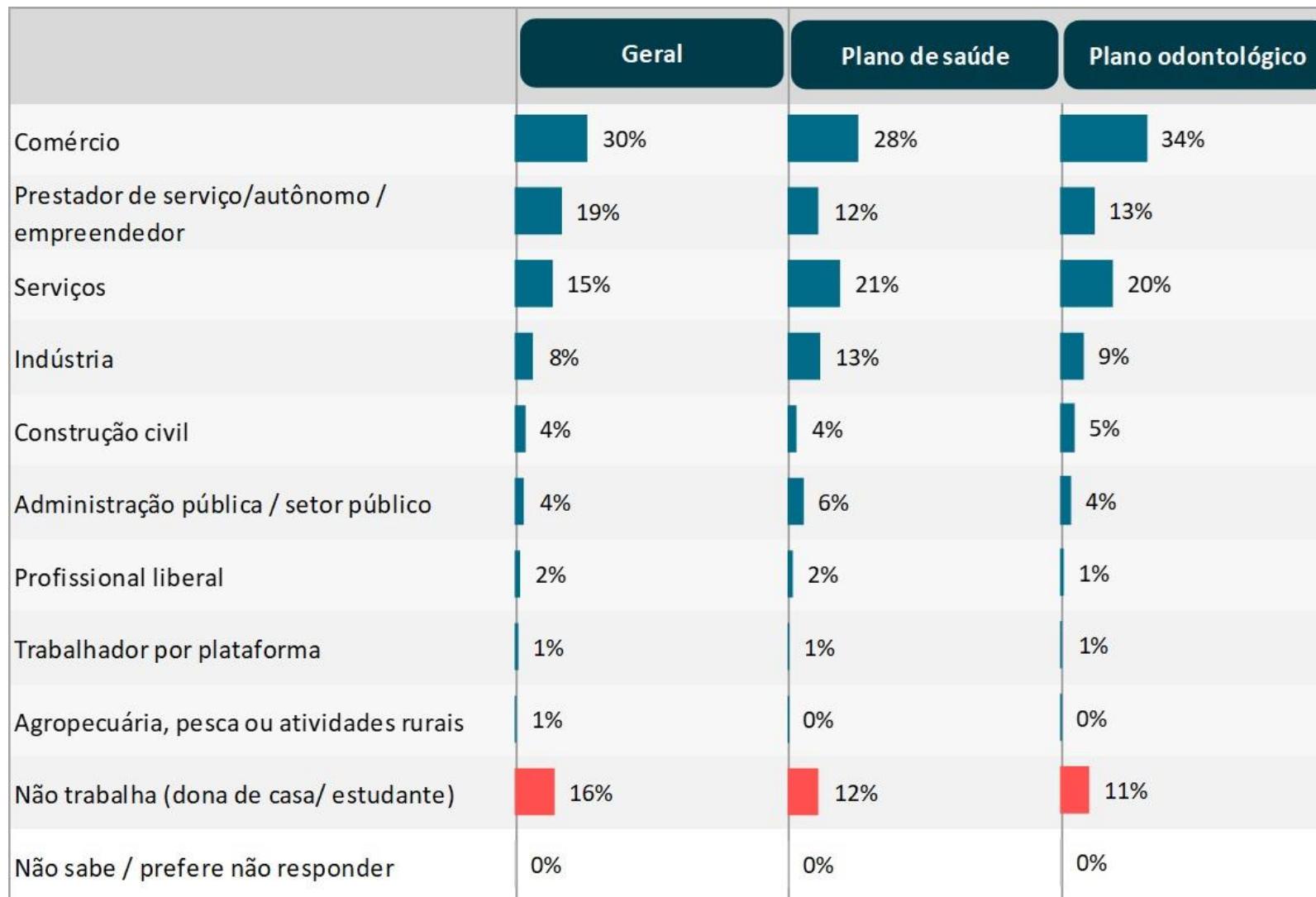


## Escolaridade



## Perfil socioeconômico dos beneficiários de plano de saúde e odontológico

### Setor da economia que trabalha atualmente



Base: 100% dos beneficiários



## Perfil socioeconômico

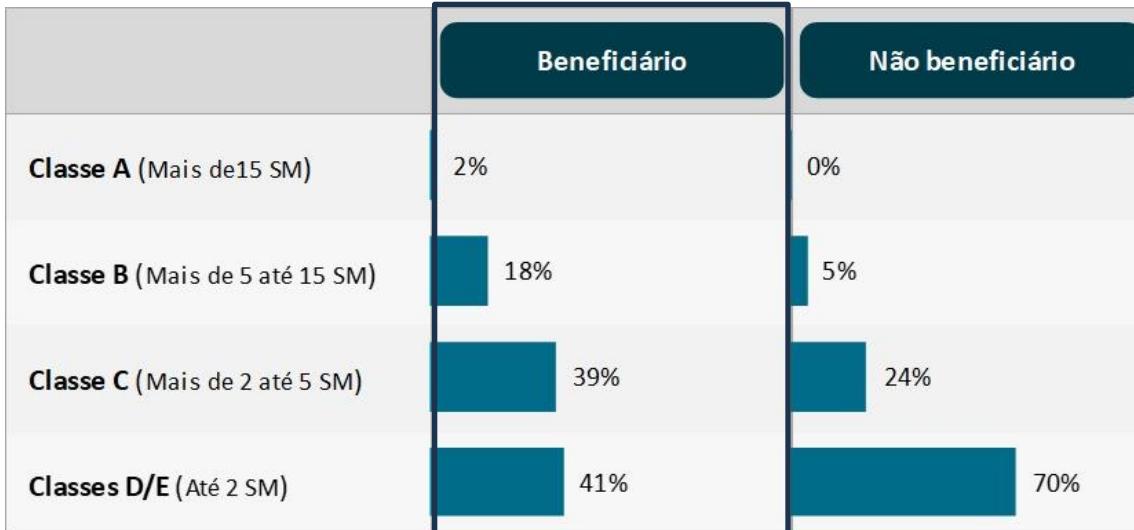
---

- Utilizamos a relação entre renda familiar e classe social de acordo com o Critério Brasil (ABEP – Associação Brasileira das Empresas de Pesquisa)

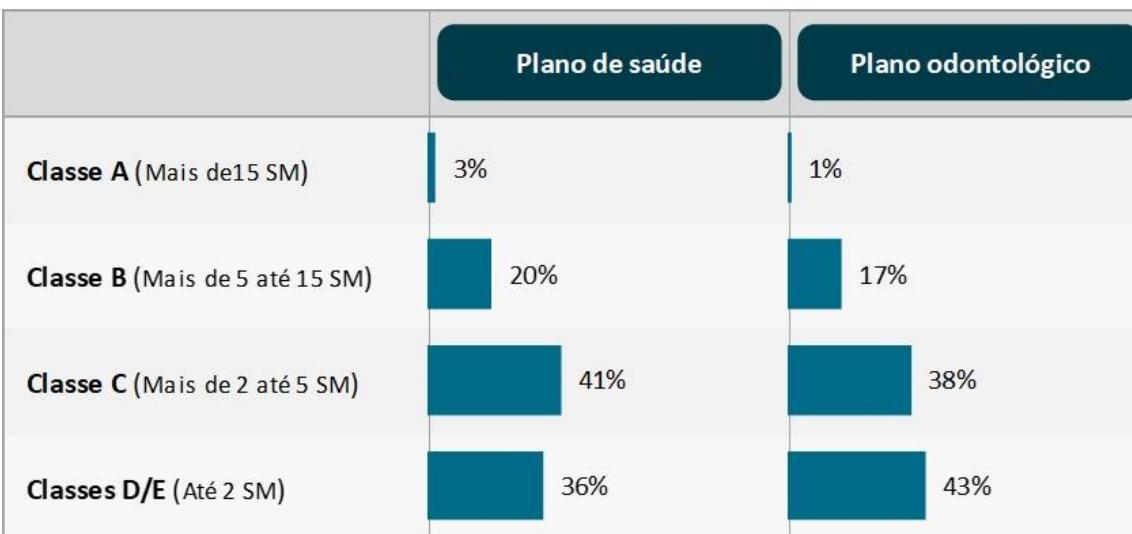
Classe Social	Classificação em salários-mínimos (SM)	Renda familiar (2025)
Classe E	Até 1 SM	Até R\$ 1.518,00
Classe D	Mais de 1 até 2 SM	Mais de R\$ 1.518,00 a R\$ 3.036,00
Classe C2	Mais de 2 até 3 SM	Mais de R\$ 3.036,00 a R\$ 4.554,00
Classe C1	Mais de 3 até 5 SM	Mais de R\$ 4.554,00 a R\$ 7.590,00
Classe B2	Mais de 5 até 10 SM	Mais de R\$ 7.590,00 a R\$ 15.180,00
Classe B1	Mais de 10 até 15 SM	Mais de R\$ 15.180,00 a R\$ 22.770,00
Classes A	Mais de 15 SM	Mais de R\$ 22.770,00



## Classe social (Por segmentação)



Observa-se, entre os beneficiários, uma distribuição equilibrada nas classes C e D/E, com maior participação de classes A/B. Enquanto os não beneficiários concentram-se nas classes D/E.



## Ranking de bens e serviços

## Hierarquia de Prioridades do Consumidor

---

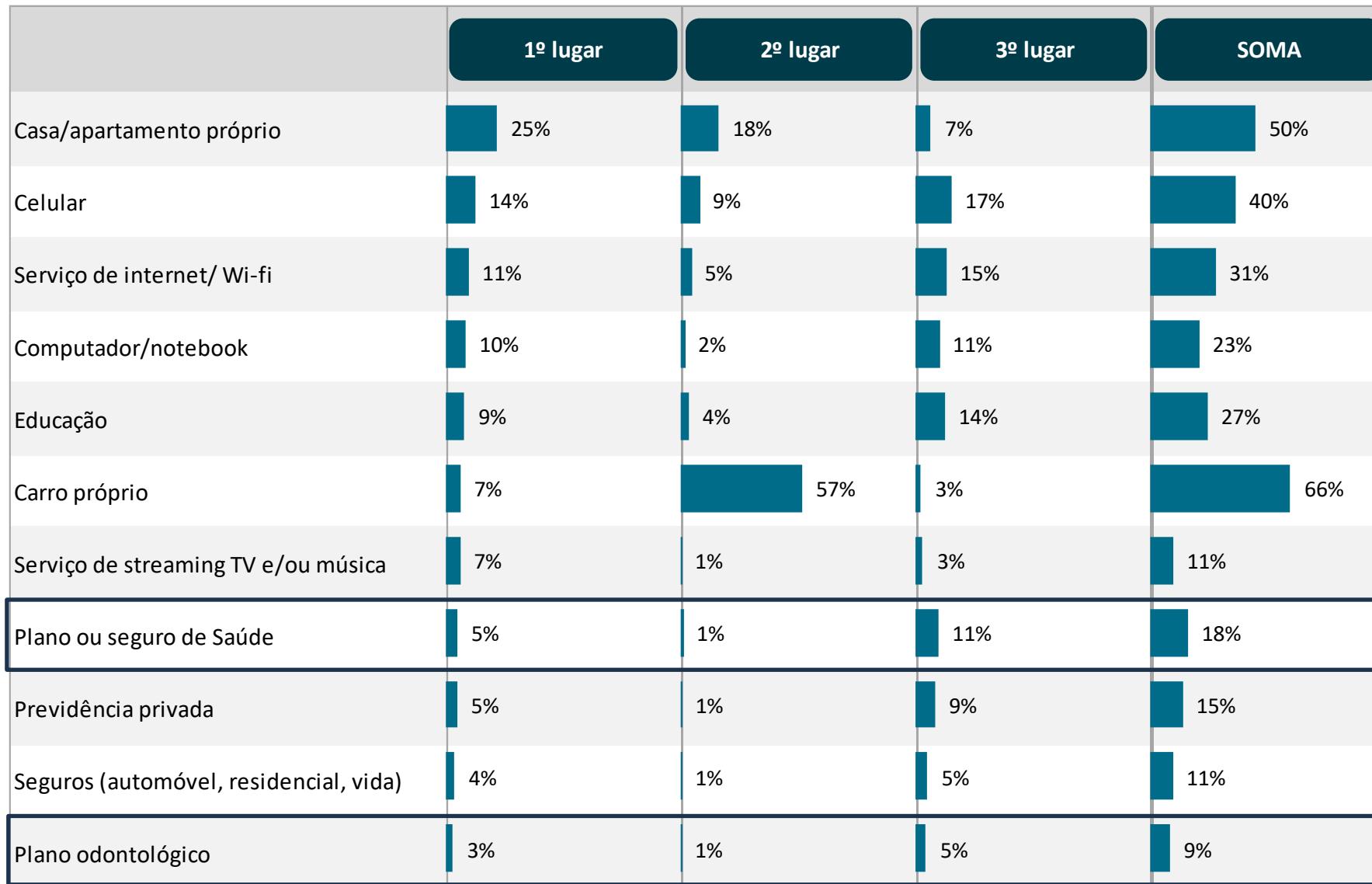
- A pesquisa inicia com a ordenação de uma lista de bens e serviços por ordem de importância.
- A lista de 2021 foi atualizada para refletir a realidade de 2025, sendo as principais mudanças
  - Computador e Internet/Wi-Fi foram separados.
  - Todos os seguros foram agrupados em uma única categoria.
  - “Viagens” foi retiradas da lista.
  - TV a cabo foi substituída por serviços de streaming.
- *Importante:* devido a essas atualizações no questionário e às mudanças no contexto socioeconômico, não faremos comparações diretas com os resultados de anos anteriores a 2021. O comparativo foi feito apenas com a pesquisa realizada pela Vox Populi (2021), representando os itens citados em primeiro lugar.

### Principais Conclusões do Ranking:

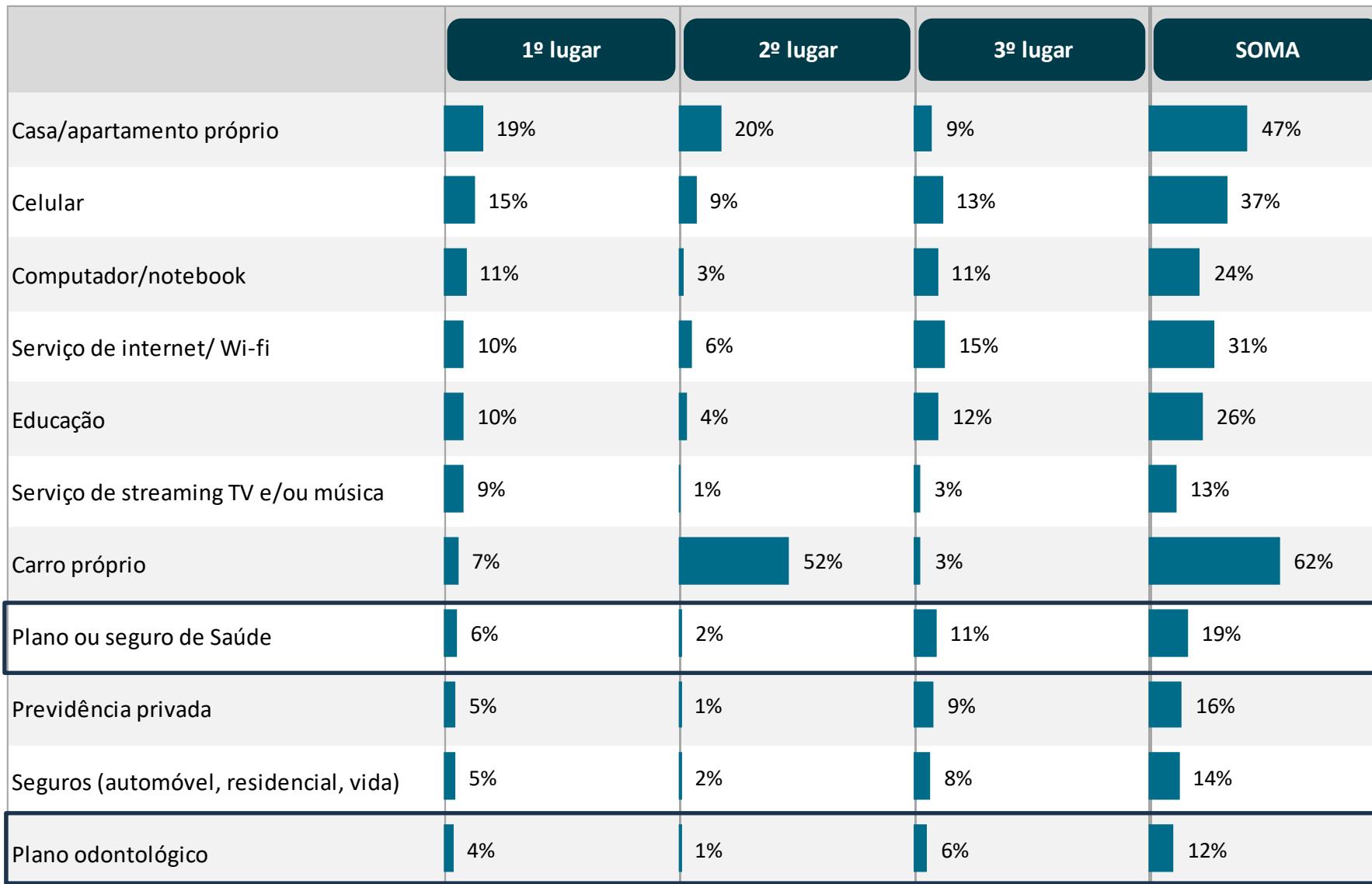
- *Sonhos Tradicionais Persistem:* A casa própria e o carro continuam no topo da lista de desejos.
- *A Conectividade é Prioridade:* Celular, computador e Wi-Fi estão consolidados como itens de alta importância.
- *O Papel da Saúde Suplementar:* Embora não liderem *neste ranking* de bens e consumo, a real importância dos planos de saúde e odontológico será demonstrada em detalhe mais adiante.



## Ranking de bens e serviços (Total Beneficiários de planos de saúde e/ou odontológicos )



## Ranking de bens e serviços (Total de não beneficiários)



# BENEFICIÁRIOS DE PLANO DE SAÚDE

## Beneficiário de plano de saúde – margem de erro e intervalo de confiança

---

PERFIL	Amostra 2025	Margem de erro
<b>1 - BENEFICIÁRIO</b>	<b>1600</b>	<b>2,4</b>
1.1. Exclusivo assistência médica	844	3,4
1.2. Exclusivo odontológico	575	4,1
1.3. Assistência médica com odontológica	181	7,3
<b>Plano de saúde</b>	<b>1025</b>	<b>3,1</b>
<b>2 - NÃO BENEFICIÁRIO</b>	<b>1600</b>	<b>2,4</b>

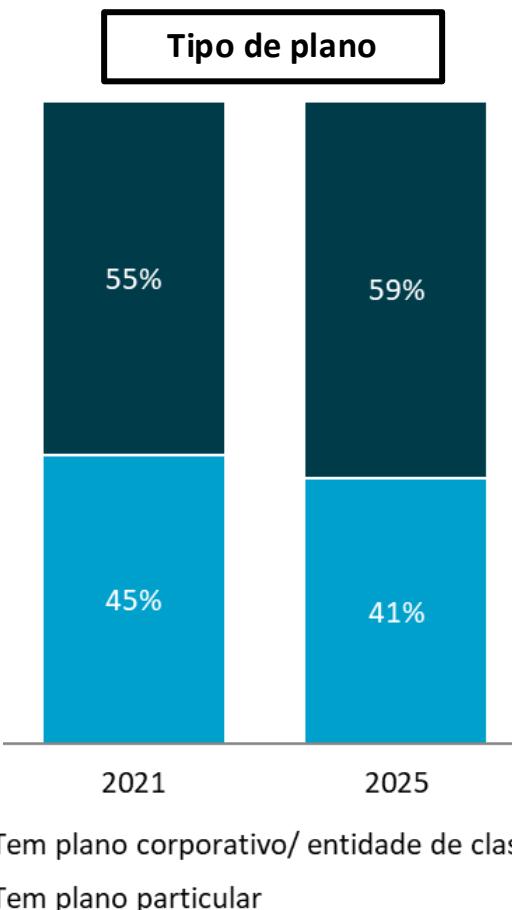
*Intervalo de confiança: 95%*

# Plano de saúde



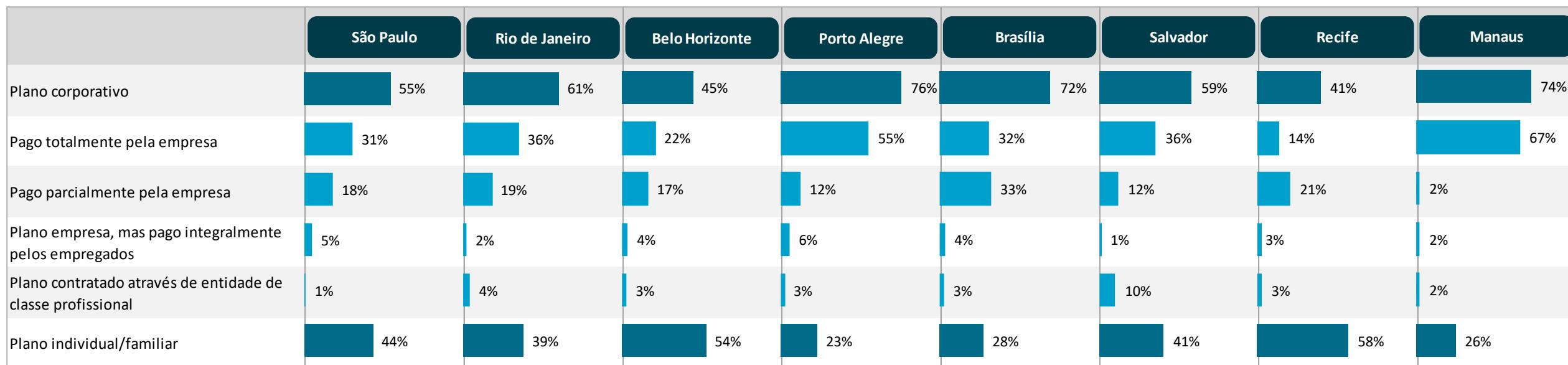
## Pagamento do Plano de Saúde (Resultado Geral)

- 99% dos beneficiários possuem apenas um Plano de Saúde, sendo a maioria titular do plano (+ de 80%). Há um crescimento significativo (4p.p.) de beneficiários de plano corporativo.
- Entre os que têm um plano corporativo: a maioria (89%) tem o plano pago total ou parcialmente pago pela empresa em que trabalham.
- A média de tempo que são usuários de plano de saúde é de 9 anos, enquanto a média de tempo do plano atual é um pouco menor - 7 anos.

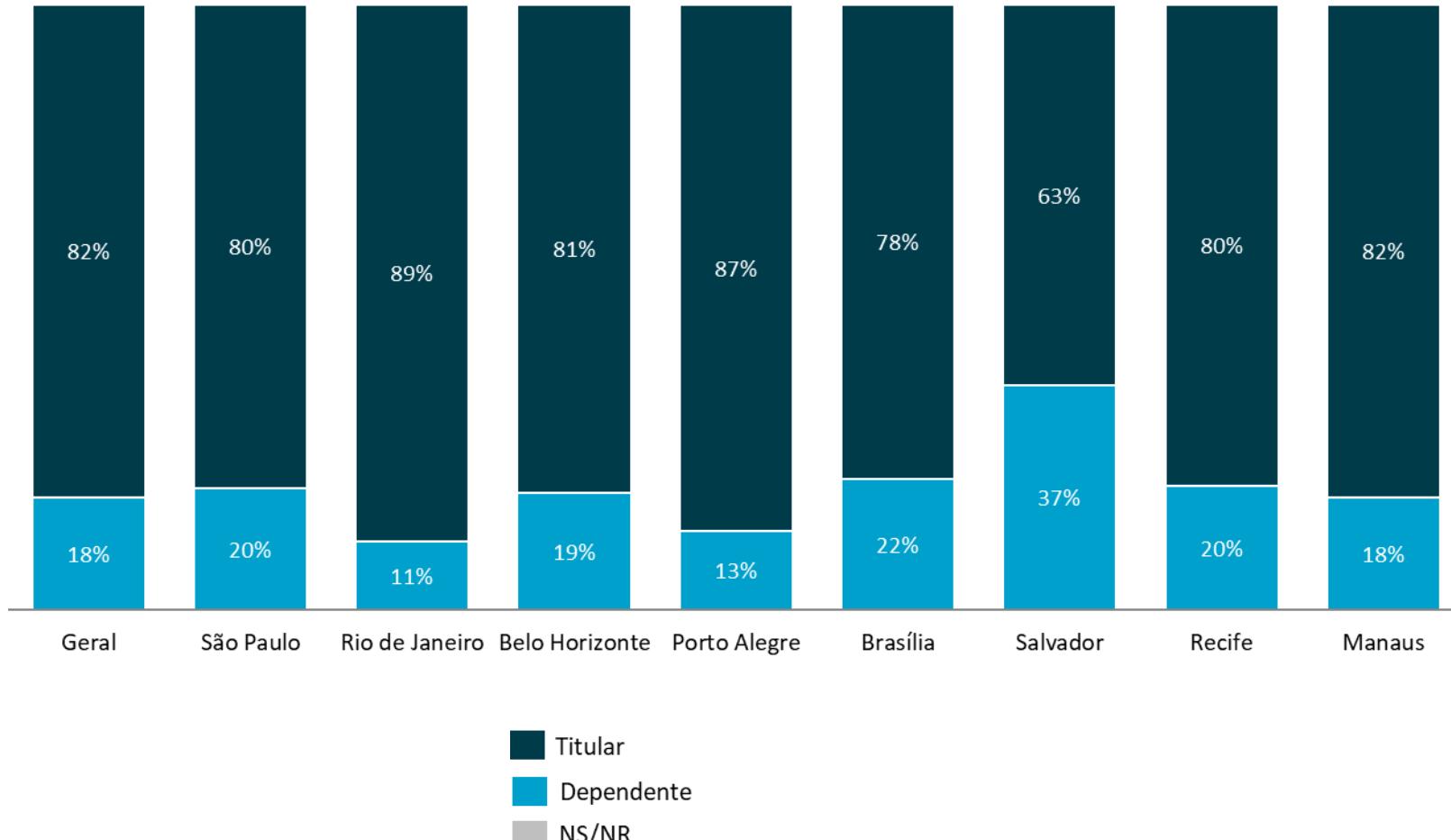


## Tipo de plano de saúde e responsabilidade pelo pagamento (Por Região Metropolitana)

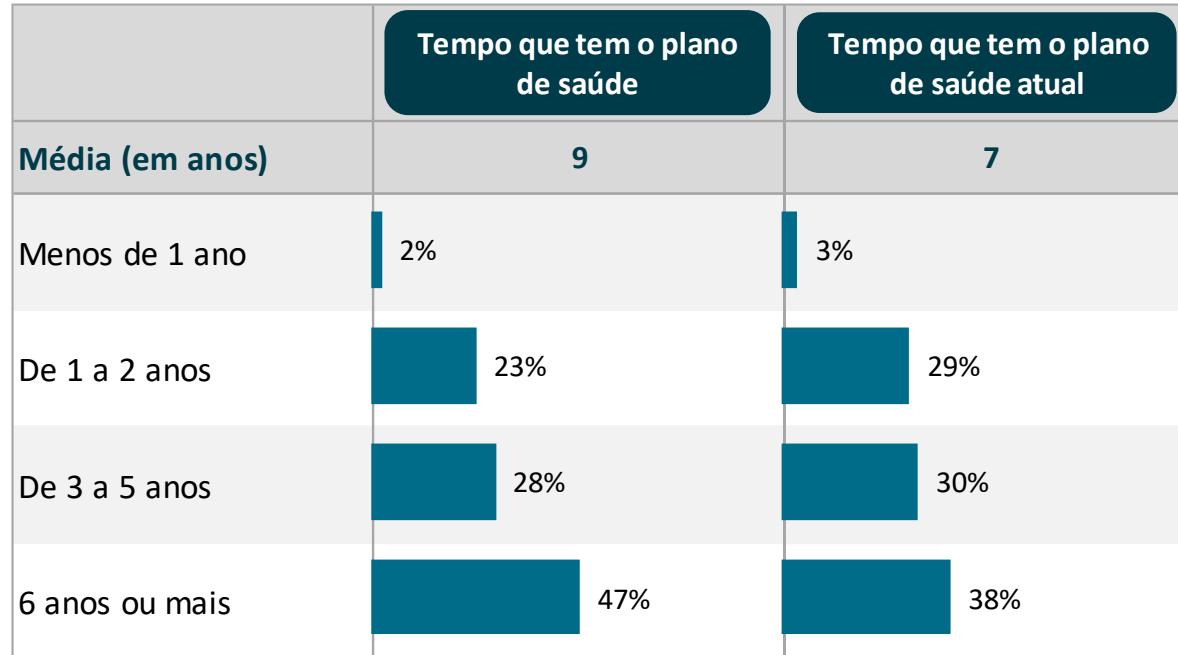
- A parcela de beneficiários com planos corporativos é maior em Porto Alegre, Brasília e Manaus (cerca de  $\frac{3}{4}$  dos entrevistados têm este tipo de plano nessas localidades).
- Já em Belo Horizonte e Recife tem um maior numero de clientes de planos individual ou familiar ( 54% e 58%, respectivamente).



## É o titular ou dependente no Plano de Saúde? (Por Região Metropolitana)



## Tempo que tem plano de saúde e tempo que tem o plano de saúde atual



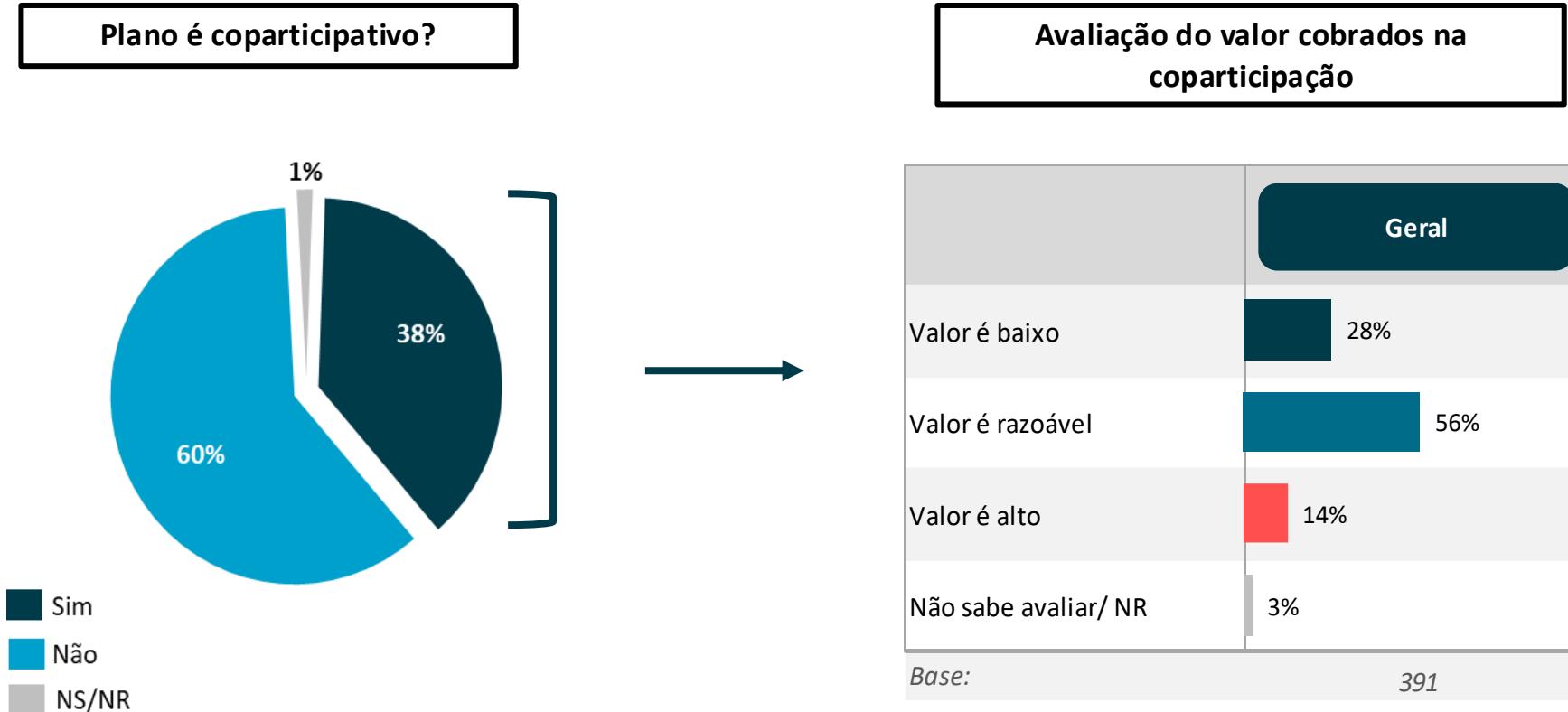
Por tipo de plano

	Tempo que tem o plano de saúde		Tempo que tem o plano de saúde atual	
	Média	Base	Média	Base
Corporativo	<b>8</b>	568	<b>6</b>	568
Entidade de classe	<b>13</b>	27	<b>12</b>	27
Particular	<b>9</b>	424	<b>7</b>	424



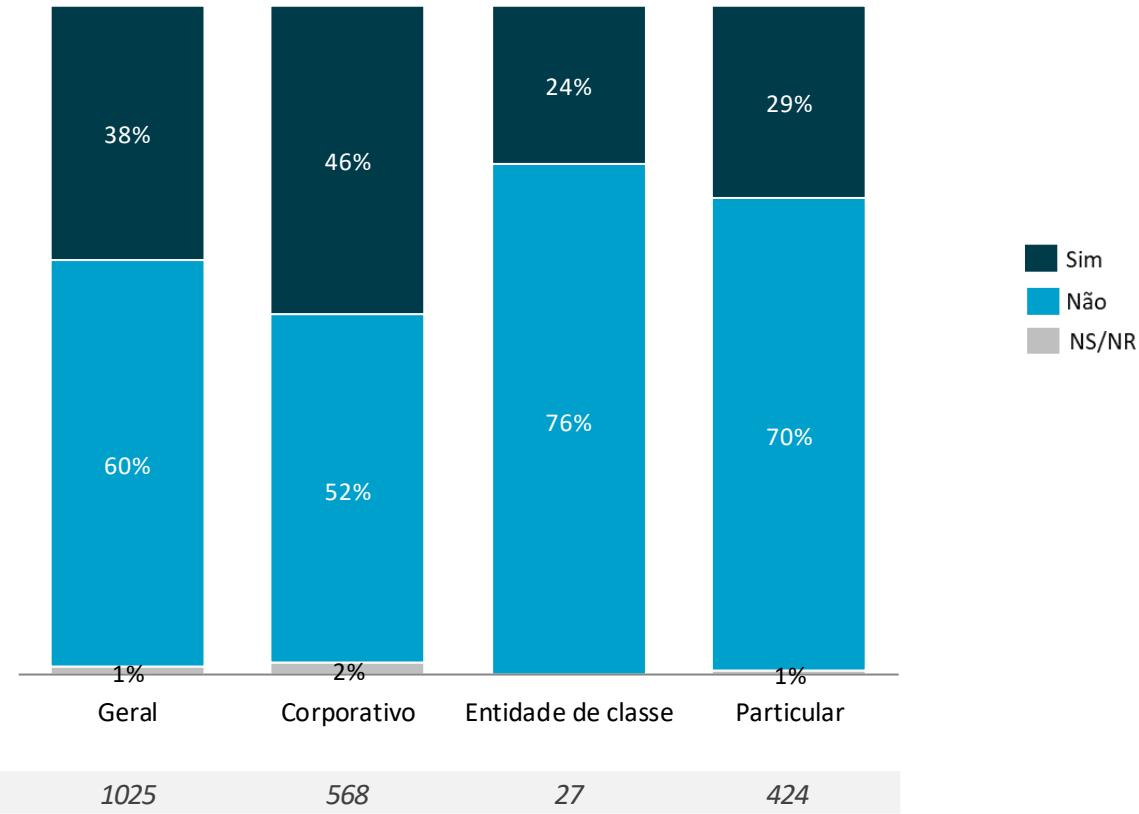
# Coparticipação e avaliação dos valores cobrados por consultas e exames

O seu plano é coparticipativo, ou seja, ao utilizar algum serviço do plano (como consultas ou exames), você paga algum valor a mais por eles?



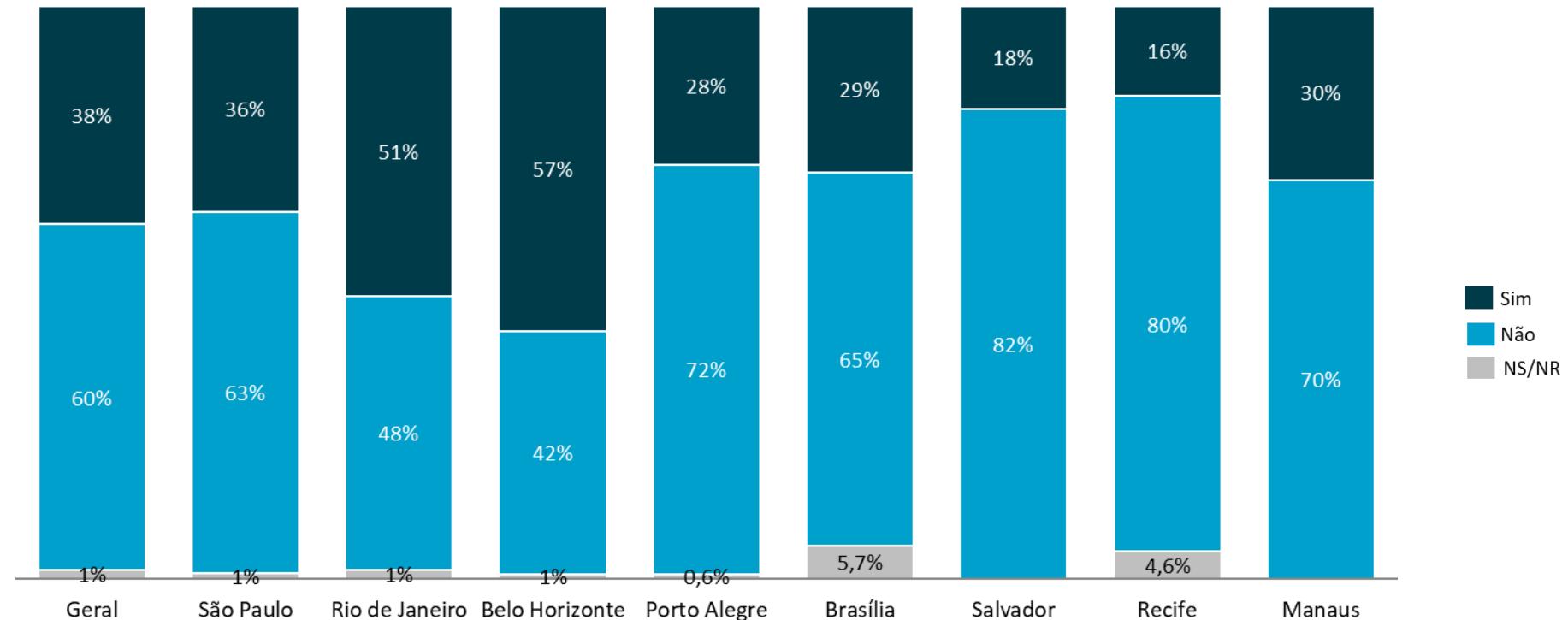
## Seu plano é coparticipativo? (Por tipo de plano)

---

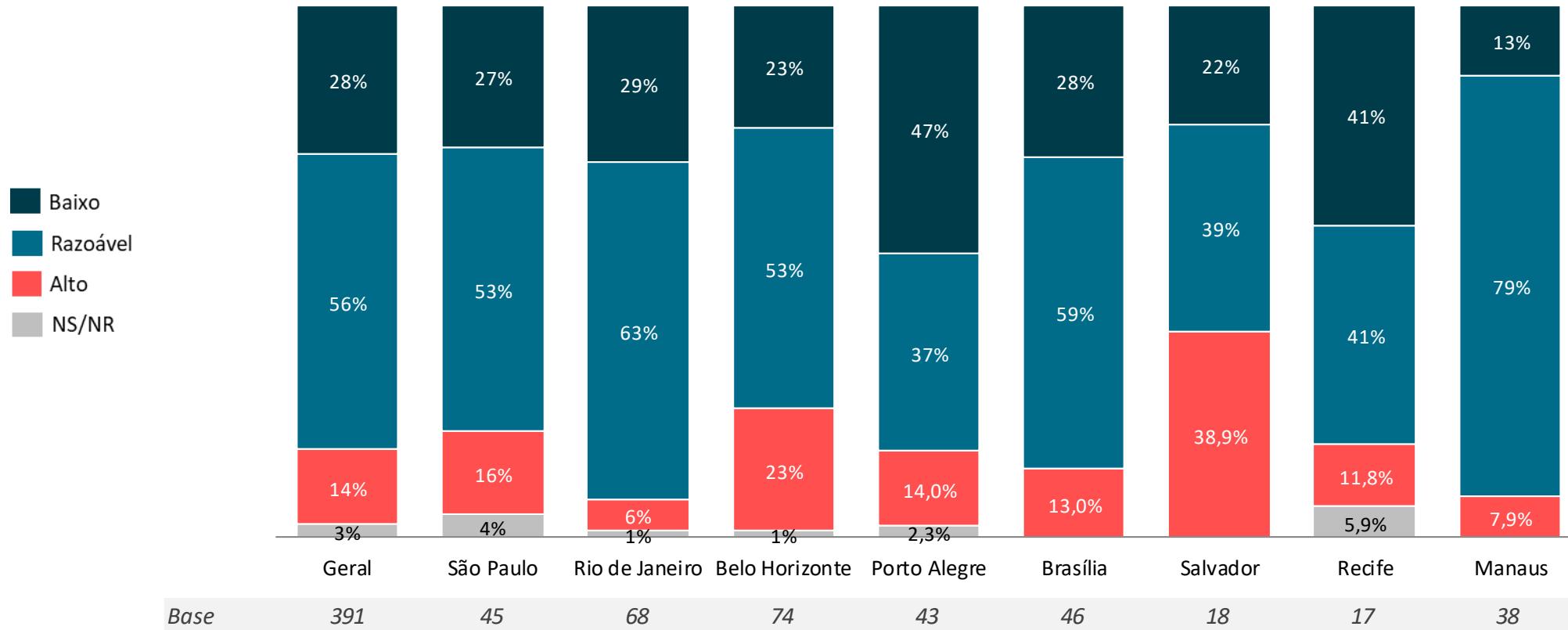


## O Plano de saúde é coparticipativo? (Por Região Metropolitana)

- No Rio de Janeiro e Belo Horizonte é maior a parcela de beneficiários com planos coparticipativos (51% e 57%, respectivamente)
- As demais cidades, a incidência deste tipo de plano é menor.



## Valores cobrados na coparticipação (para consultas, exames, etc.) são baixos, razoáveis ou altos? (Por Região Metropolitana)



Base beneficiários com planos de coparticipação

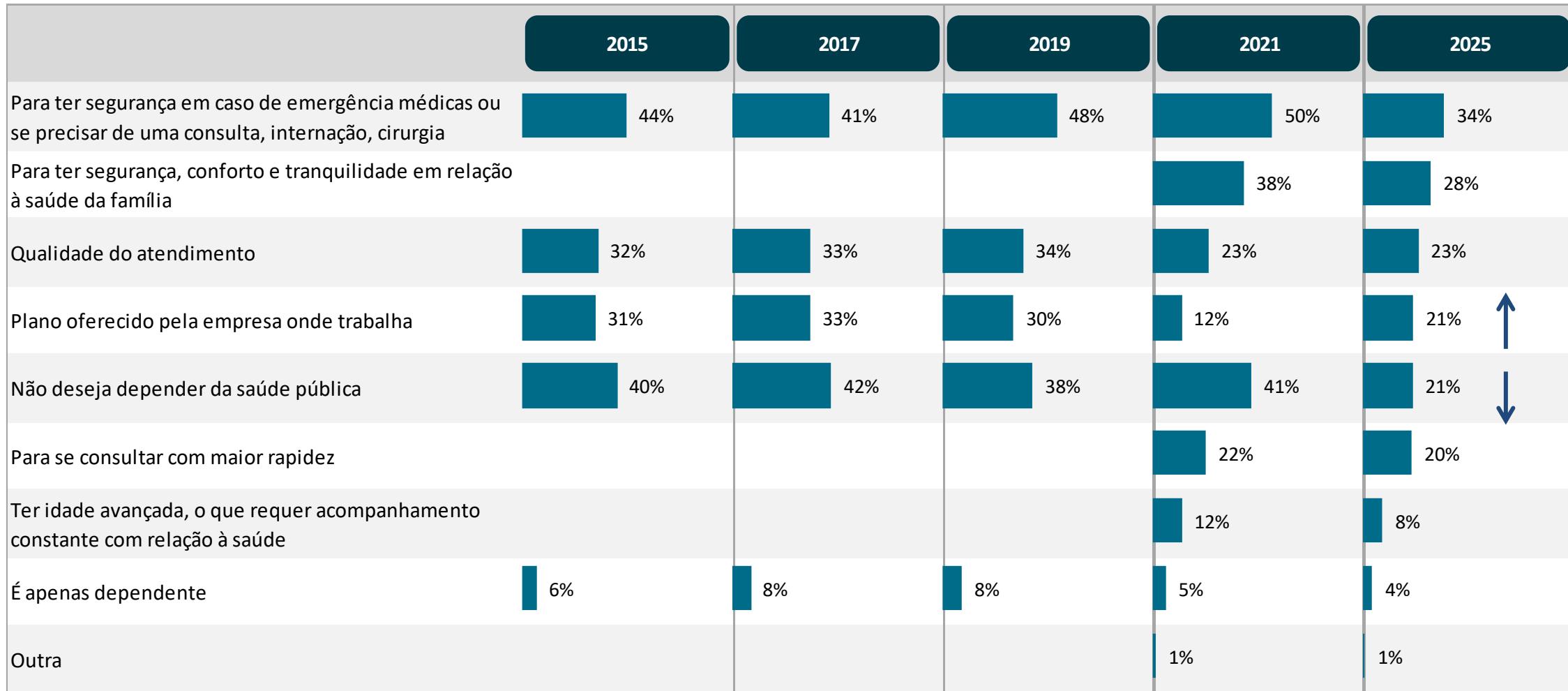


Motivo para ter plano de saúde



## Principais razões para ter um plano de saúde (Resultado Comparativo – resposta estimulada e múltipla)

A principal justificativa para ter um plano de saúde é a **segurança**, seja em caso de emergência ou nos cuidados com a saúde da família, trazendo tranquilidade e conforto. Chama a atenção o crescimento de planos corporativos (que havia caído em 2021) e diminuição da rejeição ao SUS.

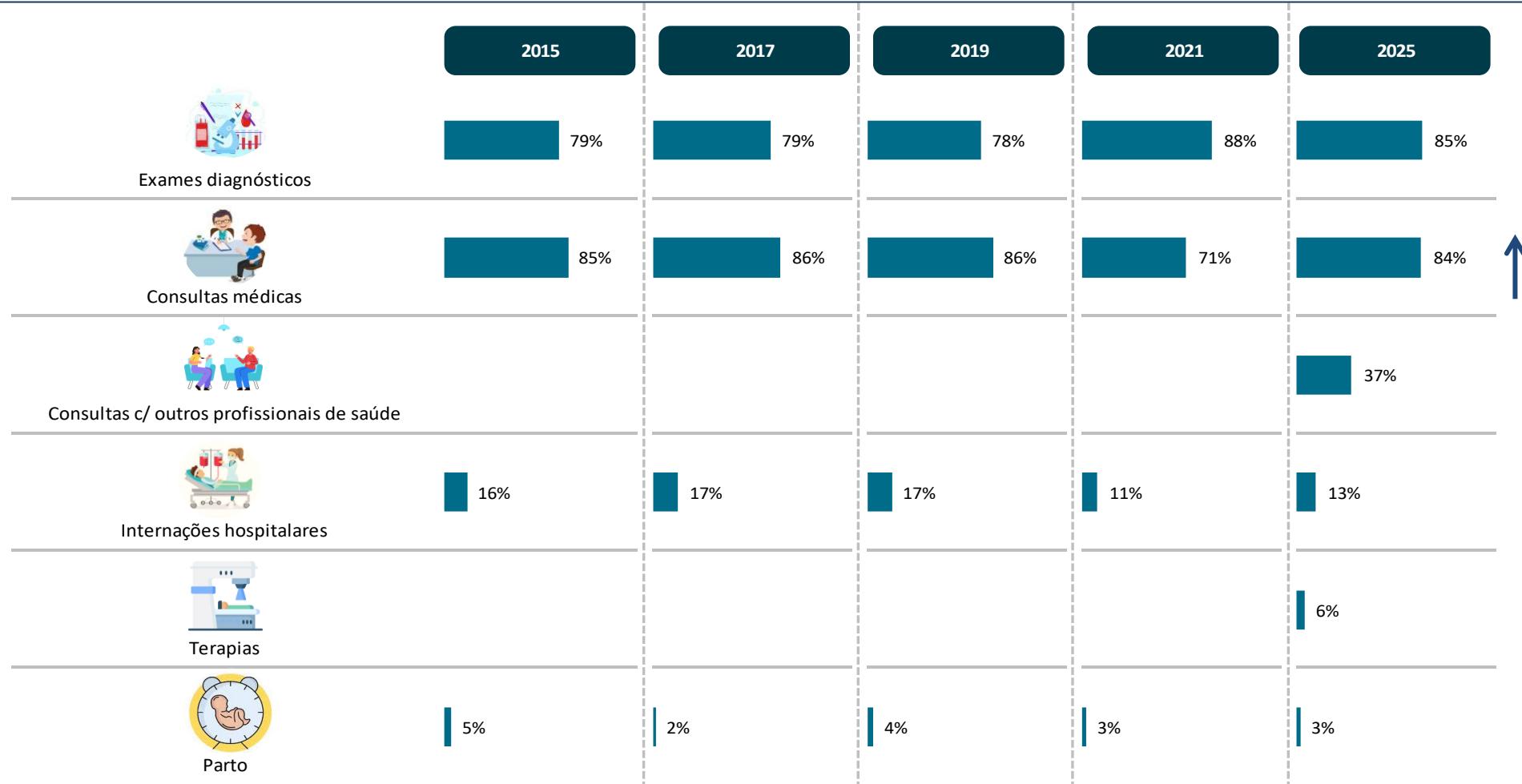


# Utilização do plano



## Serviços utilizados nos últimos 12 meses (Resultado Comparativo)

- As consultas médicas retornam ao patamar dos estudos anteriores a pandemia (+ de 80% de utilização).
- As consultas com outros profissionais de saúde (fisioterapeutas, nutricionistas, terapeutas ocupacionais, psicólogos, etc.) é o terceiro serviço mais utilizado (37%).

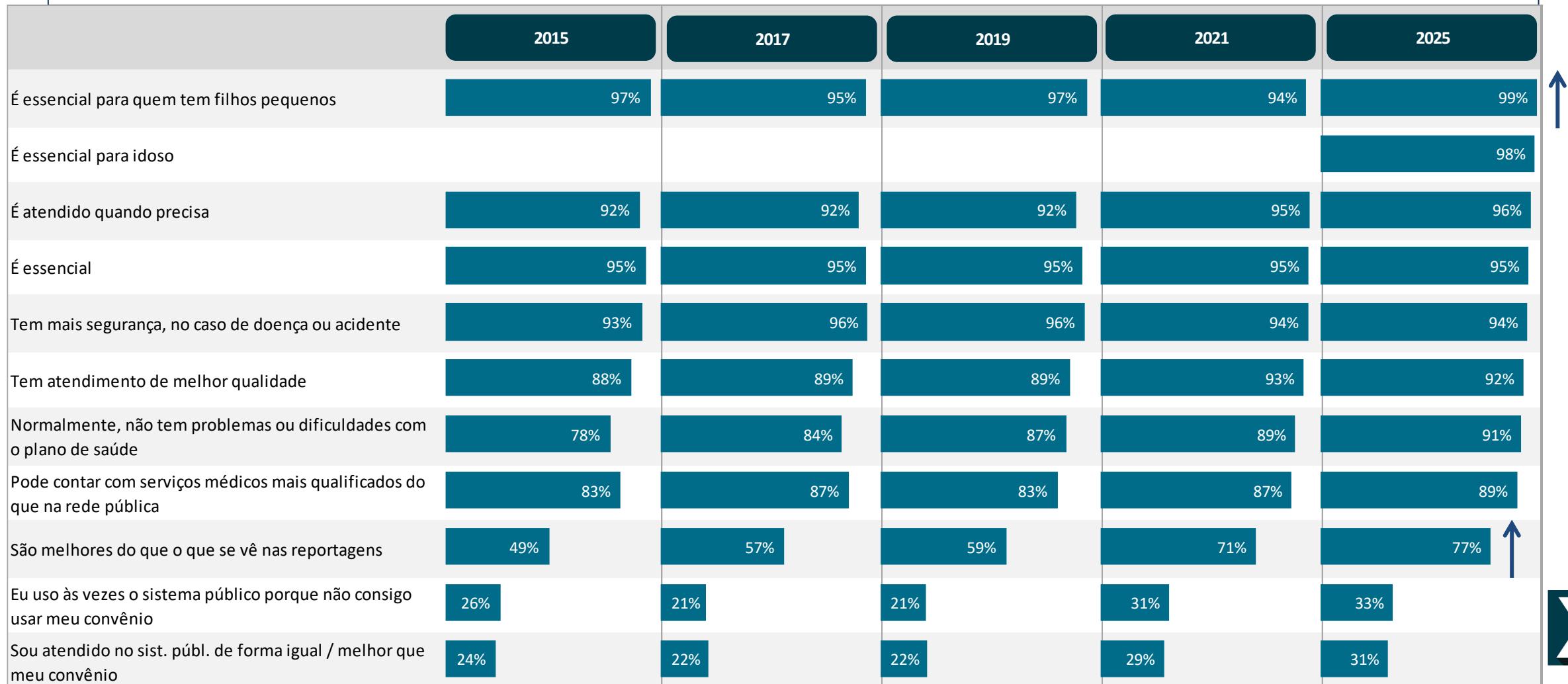


Imagen



## Imagen dos Planos de Saúde (Resultado Comparativo - % de concordância – totalmente + em parte)

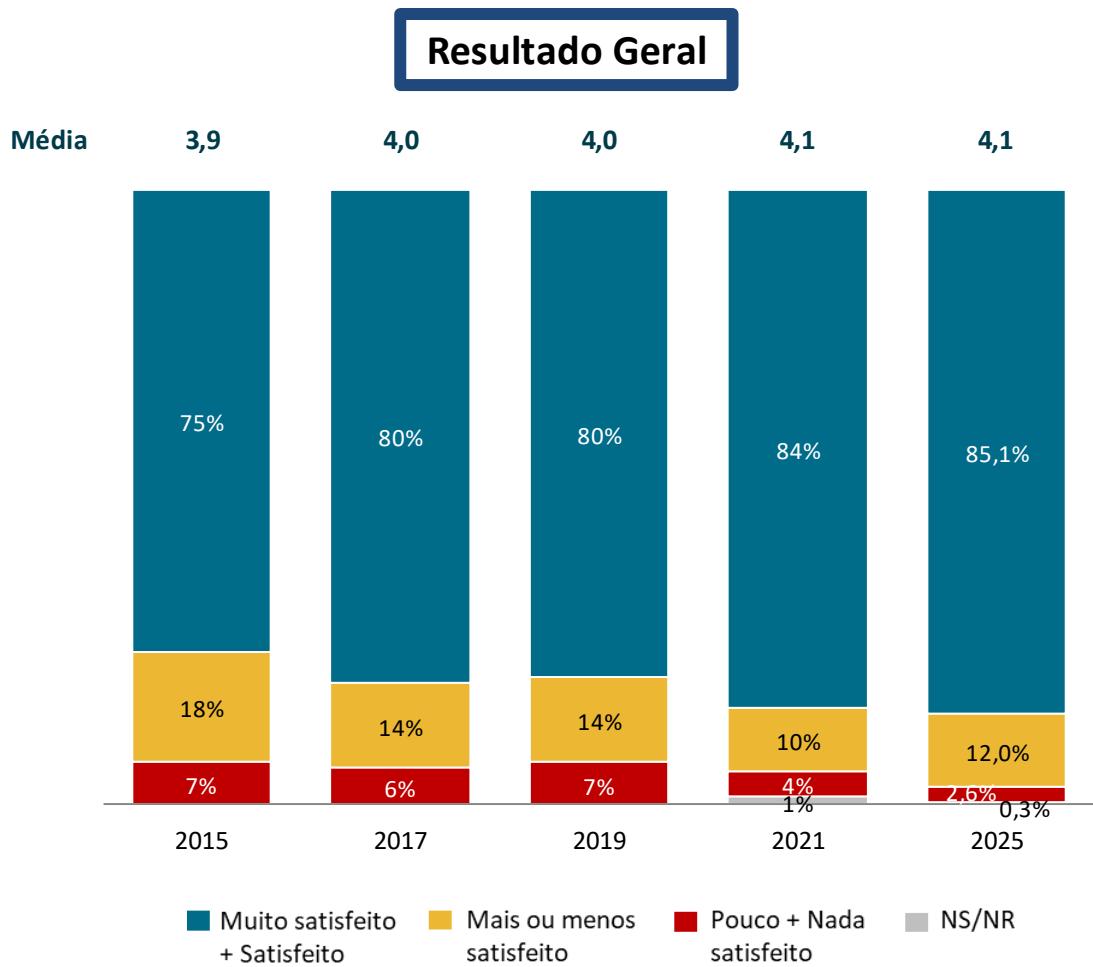
- A maioria apresenta índices superiores a 90% de avaliação positiva, o que demonstra uma excelente percepção em relação aos planos de saúde. Outro índice que retrata este resultado é o crescimento da avaliação positiva do item “*são melhores do que se vê em reportagens*” (apresenta crescimento gradativo na série histórica, chegando em 2025 a 77% ).



Satisfação, recomendação e intenção de manter o plano de  
saúde atual

## Satisfação geral com o plano de saúde (Resultado Comparativo)

- A satisfação com o plano de saúde alcança seu melhor índice na série histórica. O crescimento é mais intenso na região metropolitana do Rio de Janeiro (> 90%). Demais regiões se mantêm estáveis (variação dentro da margem de erro); exceto Salvador que apresenta retração de 7 p.p (porém, se mantém em patamar > de 80%).

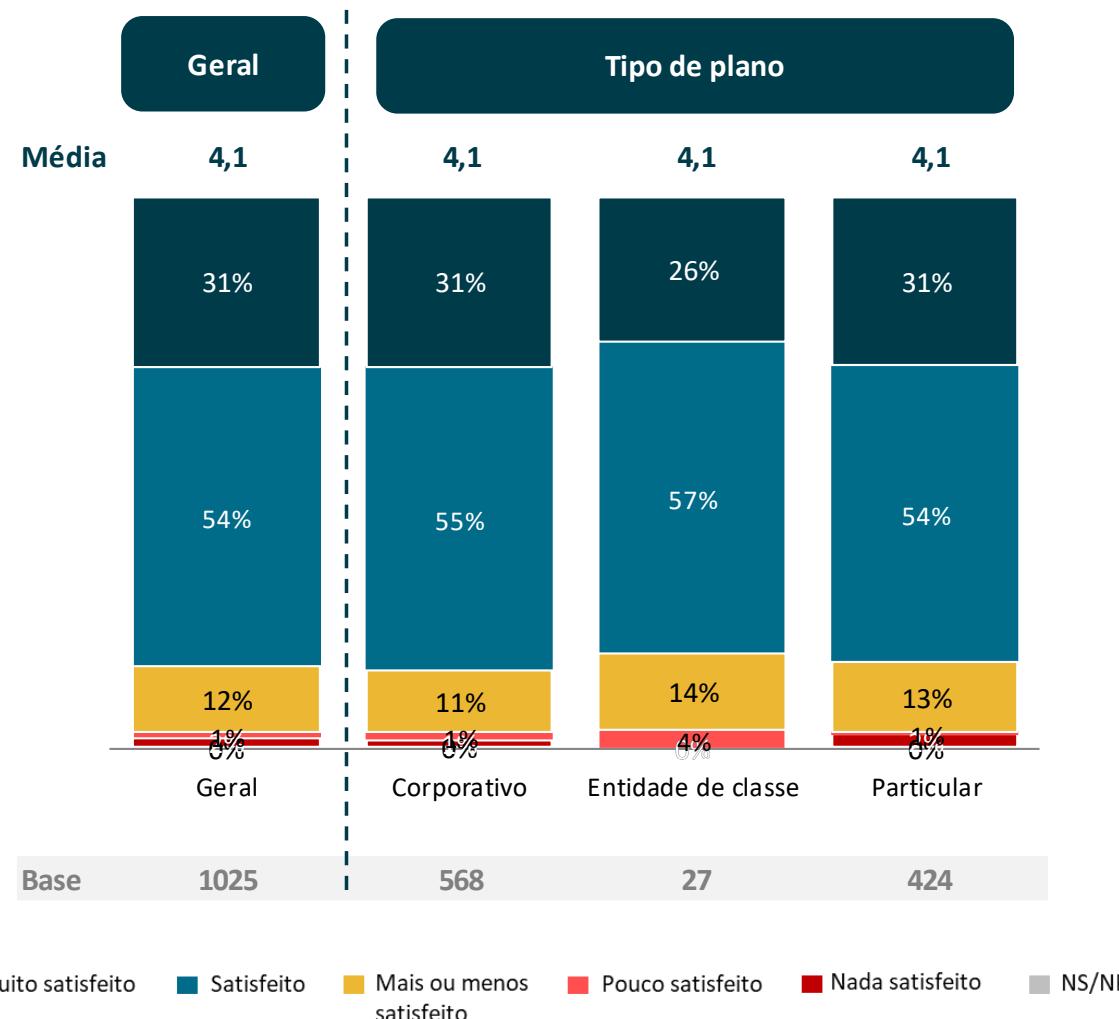


### Resultado por RM (% de muito satisfeito + satisfeito)

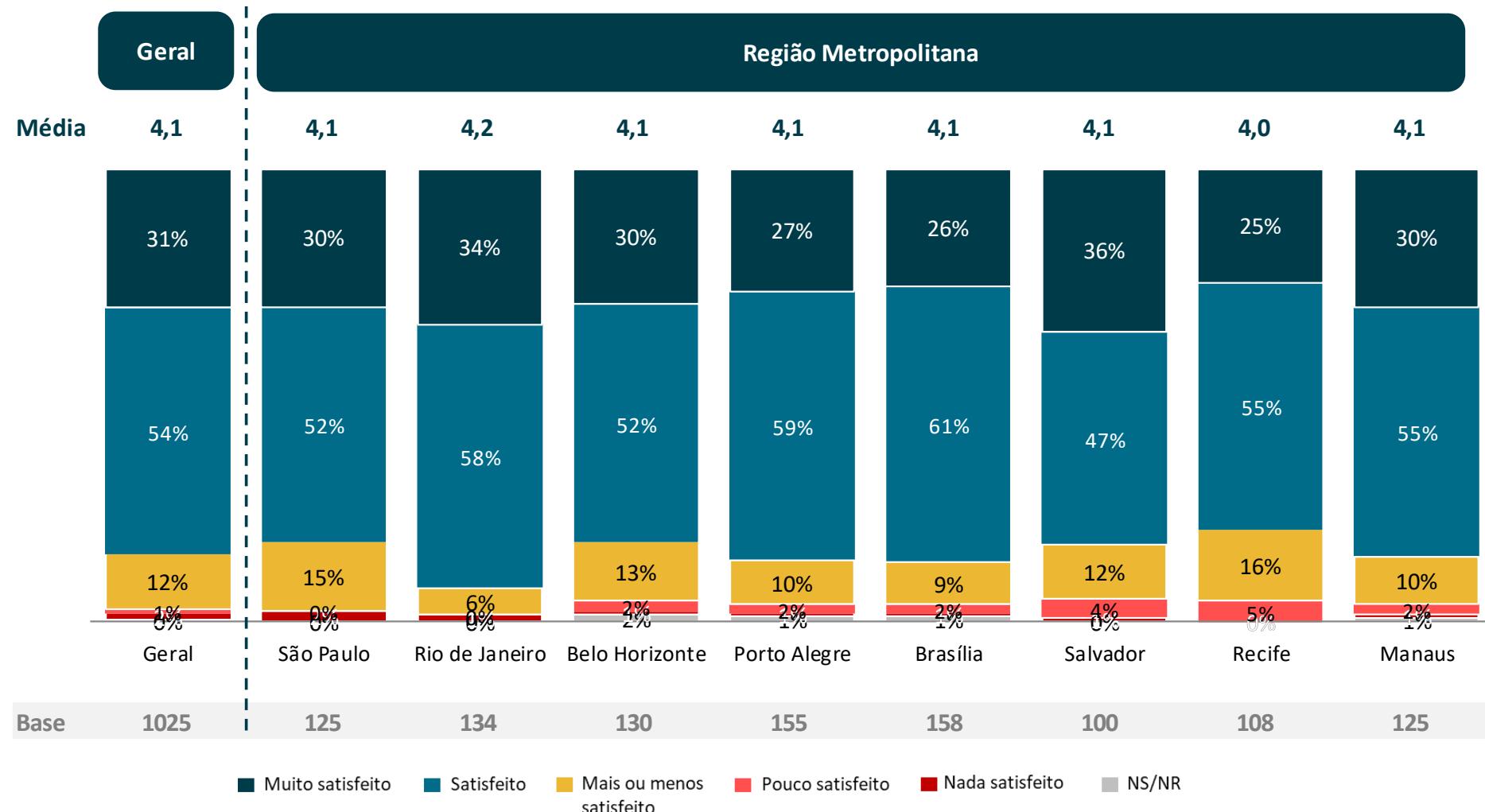
	2015	2017	2019	2021	2025
Geral	75%	80%	80%	84%	85%
São Paulo	76%	78%	81%	81%	82%
Rio de Janeiro	72%	80%	75%	87%	93%
Belo Horizonte	70%	84%	79%	86%	82%
Porto Alegre	81%	91%	92%	87%	86%
Brasília	82%	81%	76%	88%	87%
Salvador	80%	73%	80%	90%	83%
Recife	69%	84%	75%	83%	80%
Manaus	79%	86%	89%	90%	86%

↑ (Aumento) ↓ (Decrease) X (Salvador)

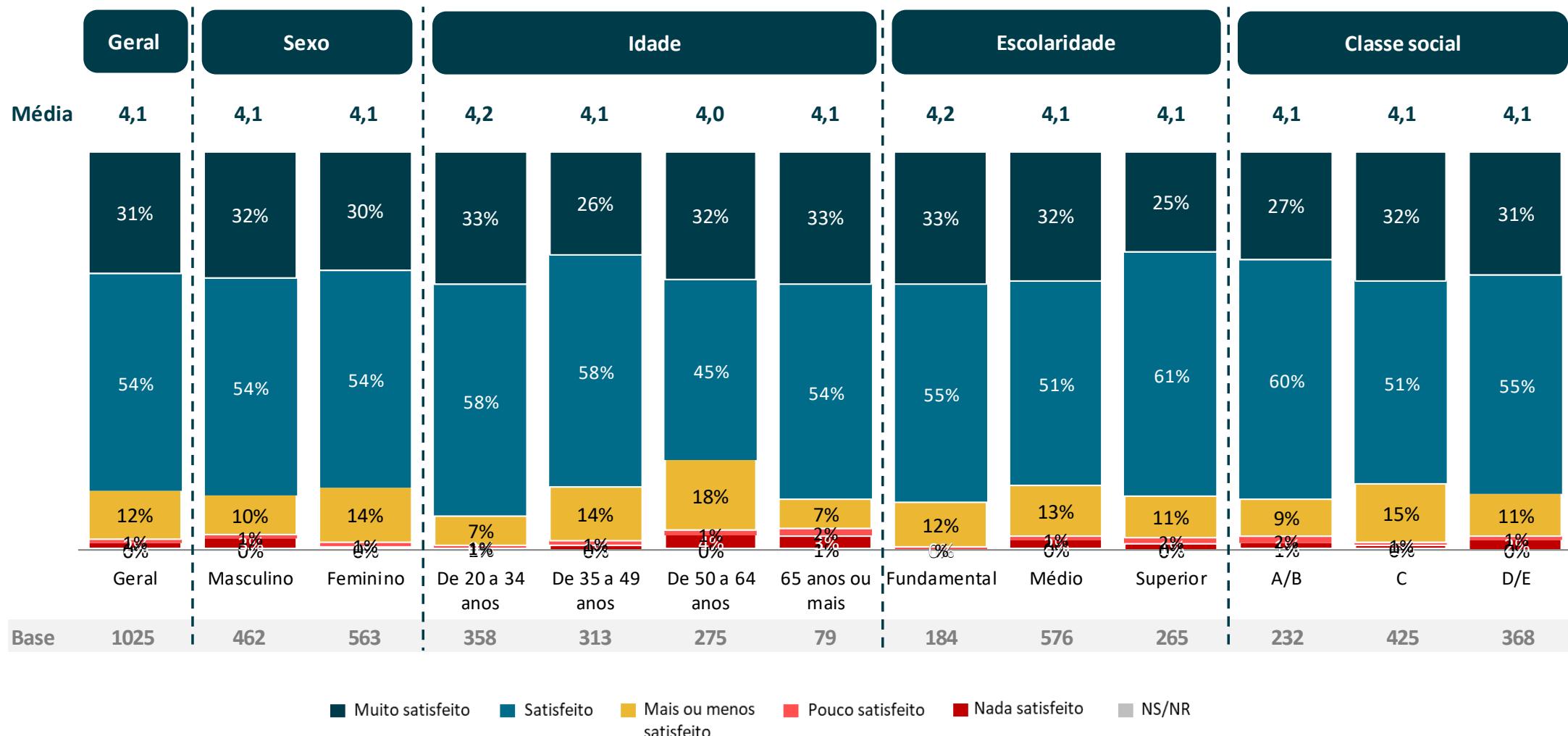
## Satisfação geral com o plano de saúde (Por tipo de plano)



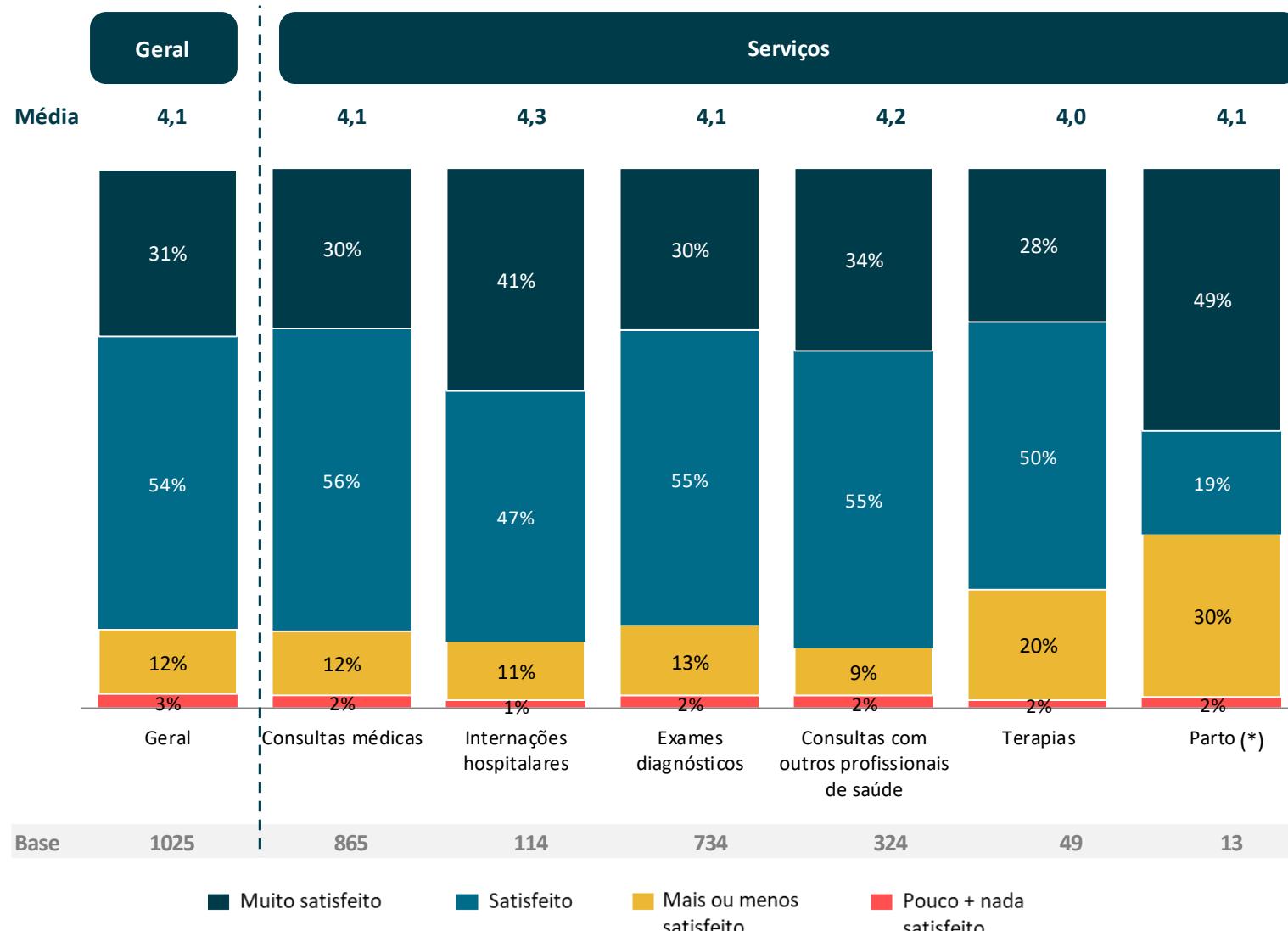
## Satisfação geral com o plano de saúde (Por Região Metropolitana)



# Satisfação geral com o plano de saúde (Por demográficas)



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



No geral, a satisfação com o plano, é elevada, atingindo patamar superior a 80% na maioria dos serviços utilizados.

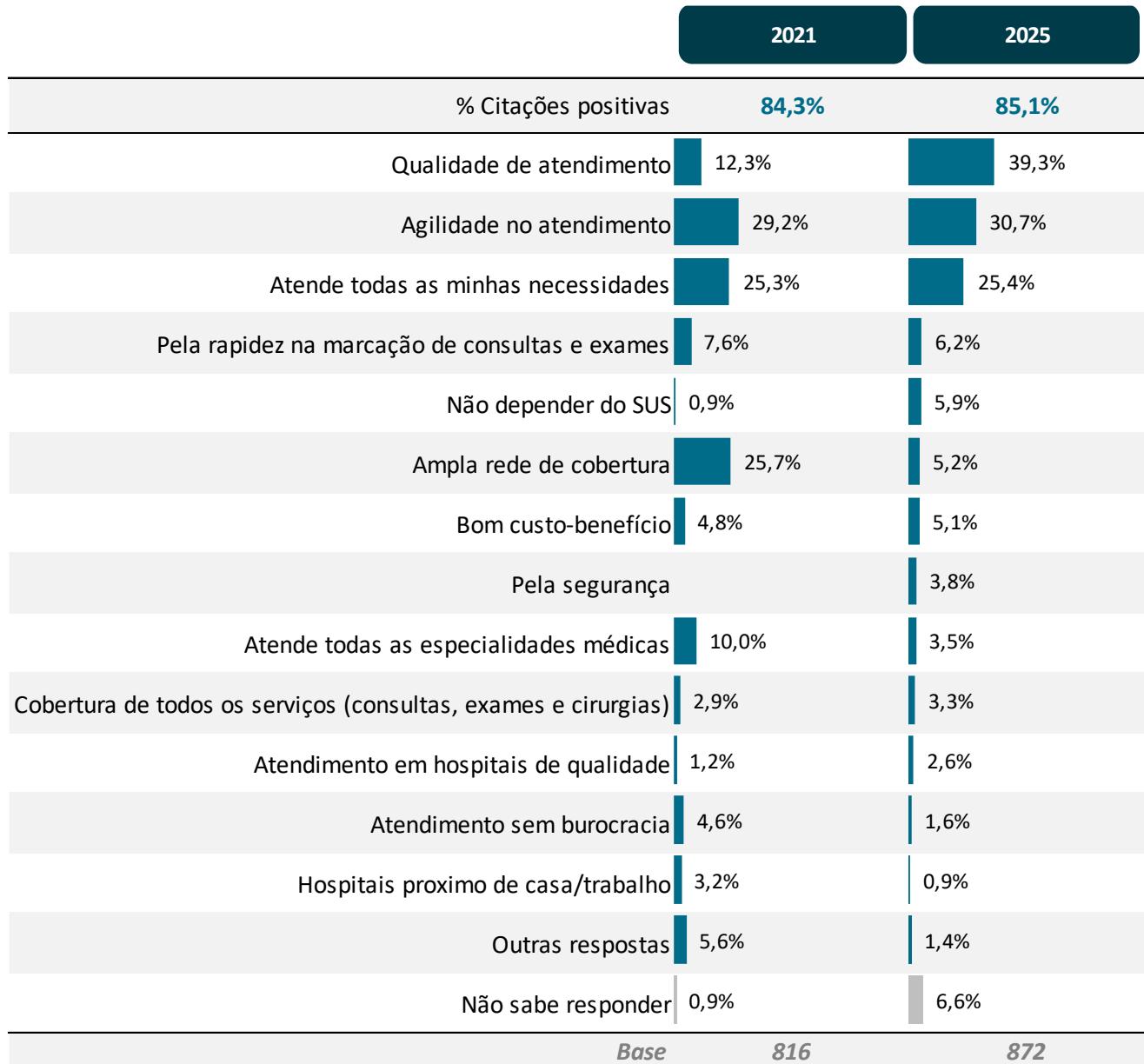
(\* baixo numero de casos para leitura.



## Razões para estar satisfeito com o Plano de Saúde (Resposta espontânea e múltipla)



- A **qualidade e a agilidade do atendimento** definem a satisfação com o atual plano de saúde. Mesmo resultado observado na pesquisa anterior, porém com maior ênfase à qualidade do atendimento.



## Razões para estar satisfeito com o Plano de Saúde (Por Região Metropolitana - resposta espontânea)



	Geral	Região metropolitana							
		São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
Qualidade de atendimento	39%	47%	23%	34%	42%	33%	58%	40%	58%
Agilidade no atendimento	31%	24%	36%	42%	39%	15%	34%	44%	30%
Atende todas as minhas necessidades	25%	30%	21%	24%	12%	33%	22%	20%	25%
Pela rapidez na marcação de consultas e exames	6%	7%	4%	6%	4%	1%	18%	16%	2%
Não depender do SUS	6%	5%	12%	2%	1%	1%	5%	5%	8%
Ampla rede de cobertura	5%	5%	3%	5%	4%	15%	10%	6%	
Bom custo-benefício	5%	3%	7%	9%	4%	7%	5%	5%	3%
Pela segurança	4%	4%	2%	3%	4%	7%	2%	5%	7%
Atende todas as especialidades médicas	4%		11%	4%	2%	1%	2%	3%	1%
Cobertura de todos os serviços	3%	1%	6%	1%	17%	1%	2%	1%	2%
Atendimento em hospitais de qualidade	3%	4%		2%		4%	11%		
Outras respostas	4%	6%	1%	2%	2%	6%	1%	8%	4%
Não sabe responder	7%		23%		16%	1%			4%

Base:

872

103

124

107

134

137

83

86

107

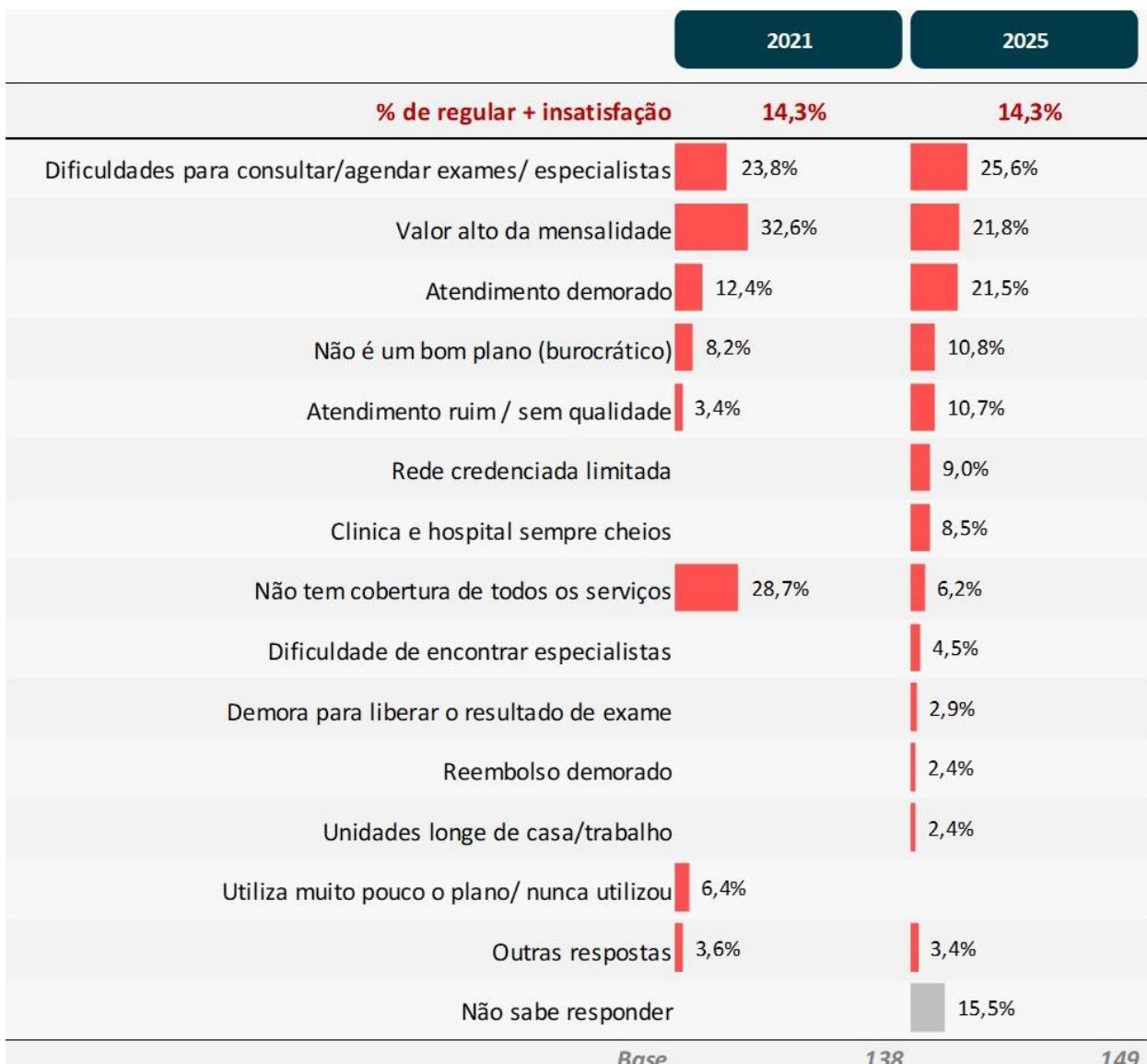


## Razões para não satisfação com o Plano de Saúde (Resposta espontânea e múltipla)

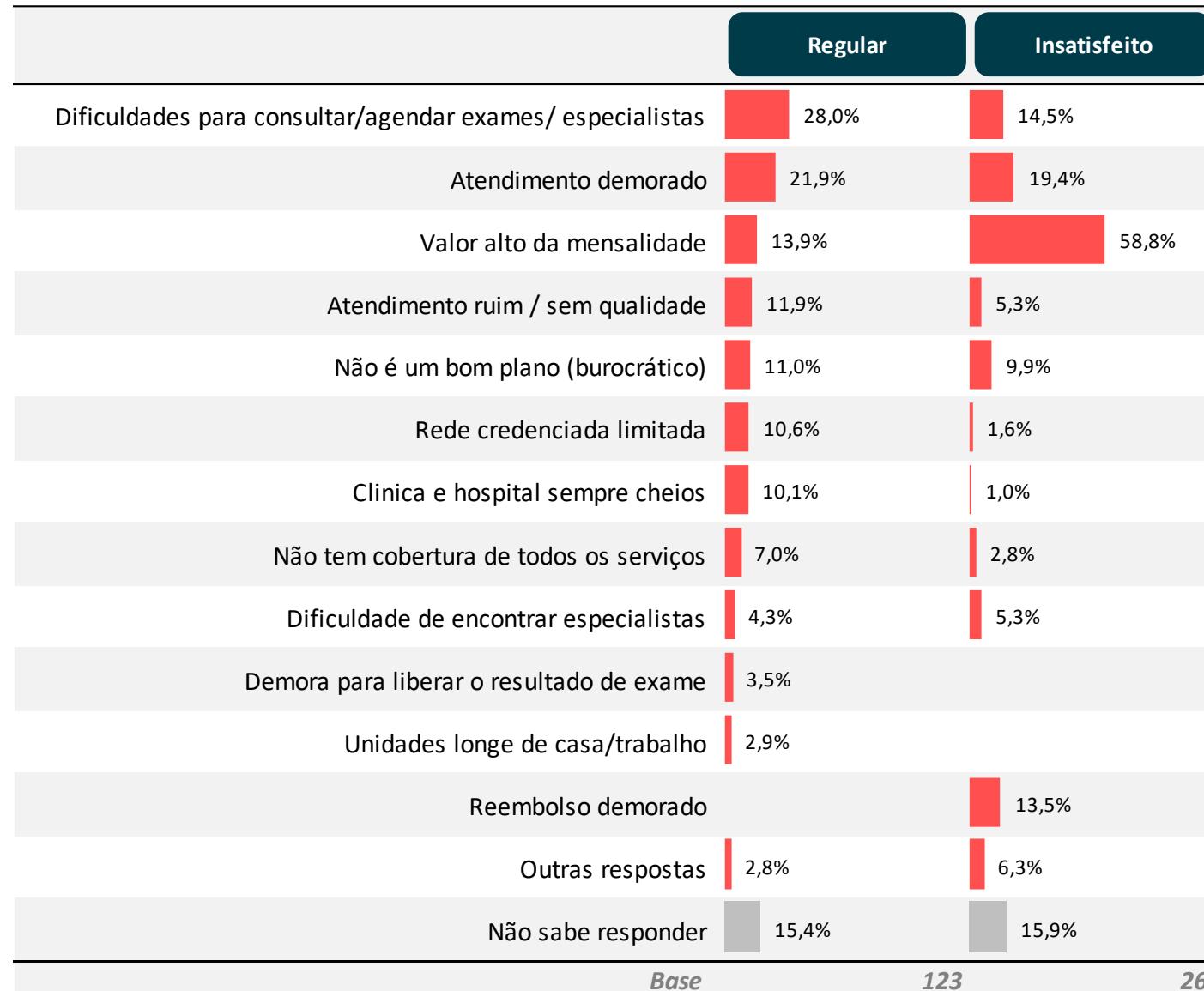


- O que impede a plena satisfação é principalmente a **percepção de demora** para marcação de consulta e atendimento de uma maneira geral. Em um segundo patamar, o valor da mensalidade.
- Comparativamente à pesquisa anterior (2021), vemos que o contingente com avaliação mais negativa se mantém estável (cerca de 14%), porém, como podemos observar no gráfico, há mais citações a aspectos a serem melhorados. Além dos já mencionados, a demanda para a diminuição da burocracia, melhora no atendimento e o aumento da rede credenciada.

Obs.: Devido ao baixo número, não apresentamos resultado por Região Metropolitana.



## Razões para não satisfação com o Plano de Saúde (Por “insatisfeitos” e “mais ou menos satisfeitos”)

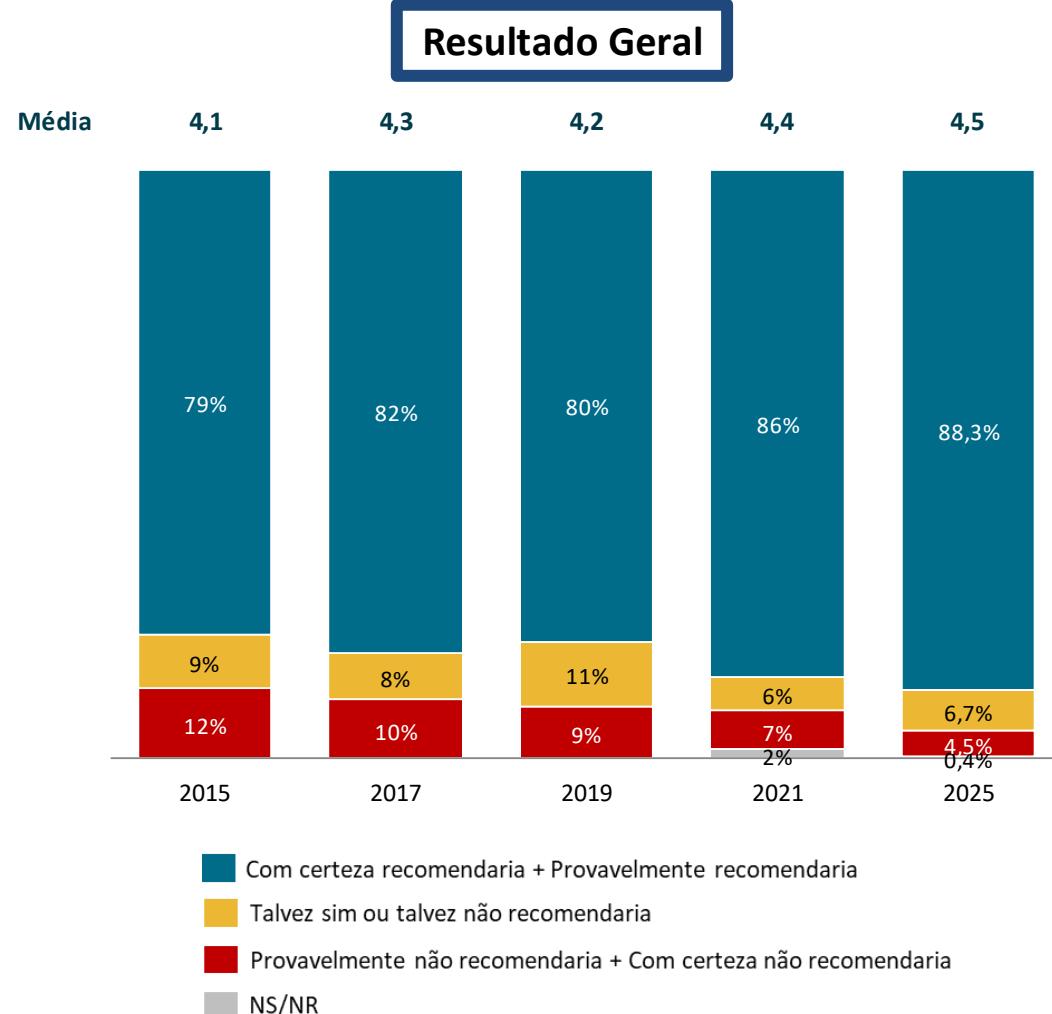


Base: beneficiários mais ou menos satisfeitos/insatisfeitos com plano de saúde.



## Recomendação do plano de saúde atual (Resultado Comparativo)

- Assim como a satisfação, o percentual de recomendação do atual plano de saúde é bastante elevado (88,3%), apresentando o melhor índice da série histórica. Novamente o Rio de Janeiro se destaca positivamente.



### Resultado por RM

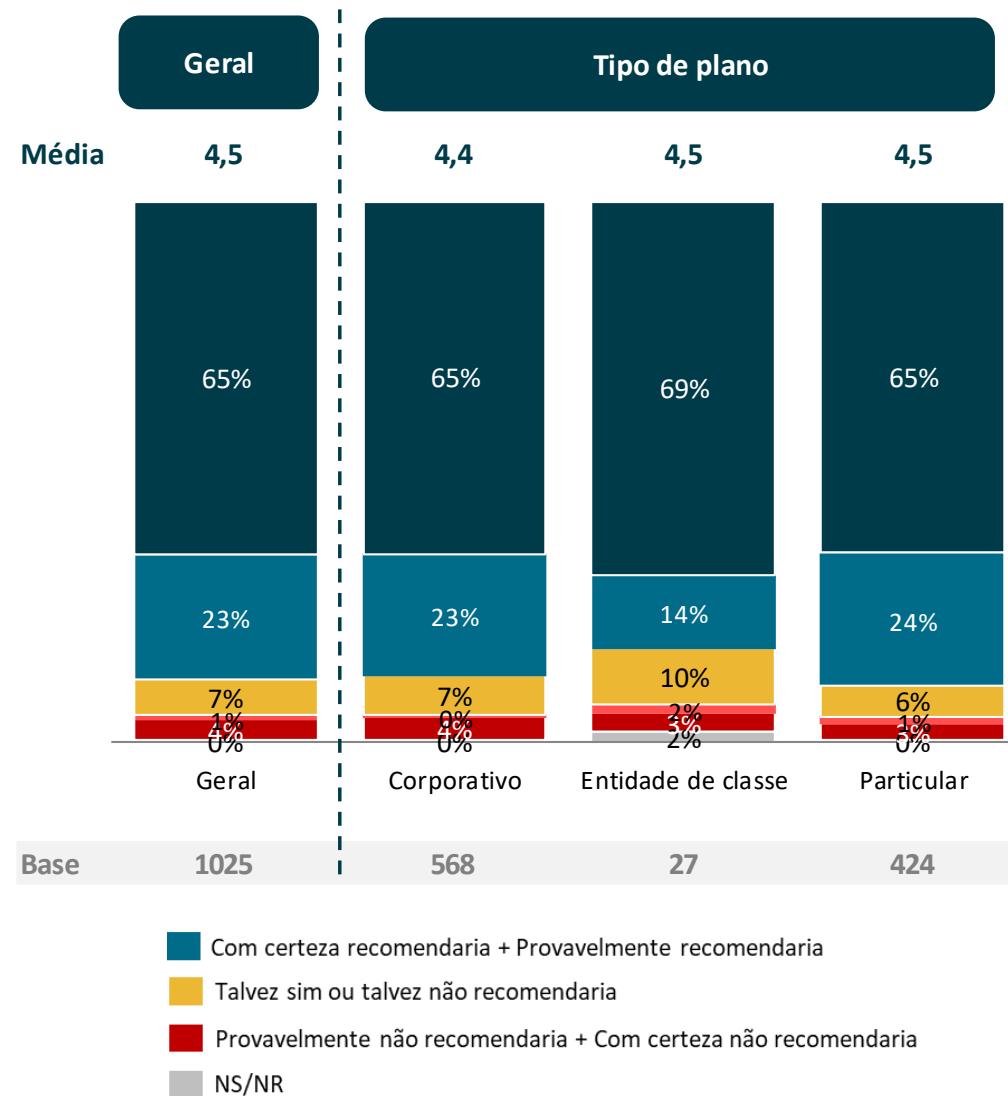
(% de com certeza recomendaria + provavelmente recomendaria)

	2015	2017	2019	2021	2025
Geral	79%	82%	80%	86%	88%
São Paulo	81%	81%	78%	83%	86%
Rio de Janeiro	71%	76%	77%	90%	96%
Belo Horizonte	78%	88%	81%	89%	89%
Porto Alegre	84%	94%	95%	91%	89%
Brasília	86%	83%	82%	84%	82%
Salvador	82%	76%	85%	88%	83%
Recife	70%	82%	77%	85%	84%
Manaus	84%	89%	91%	92%	90%

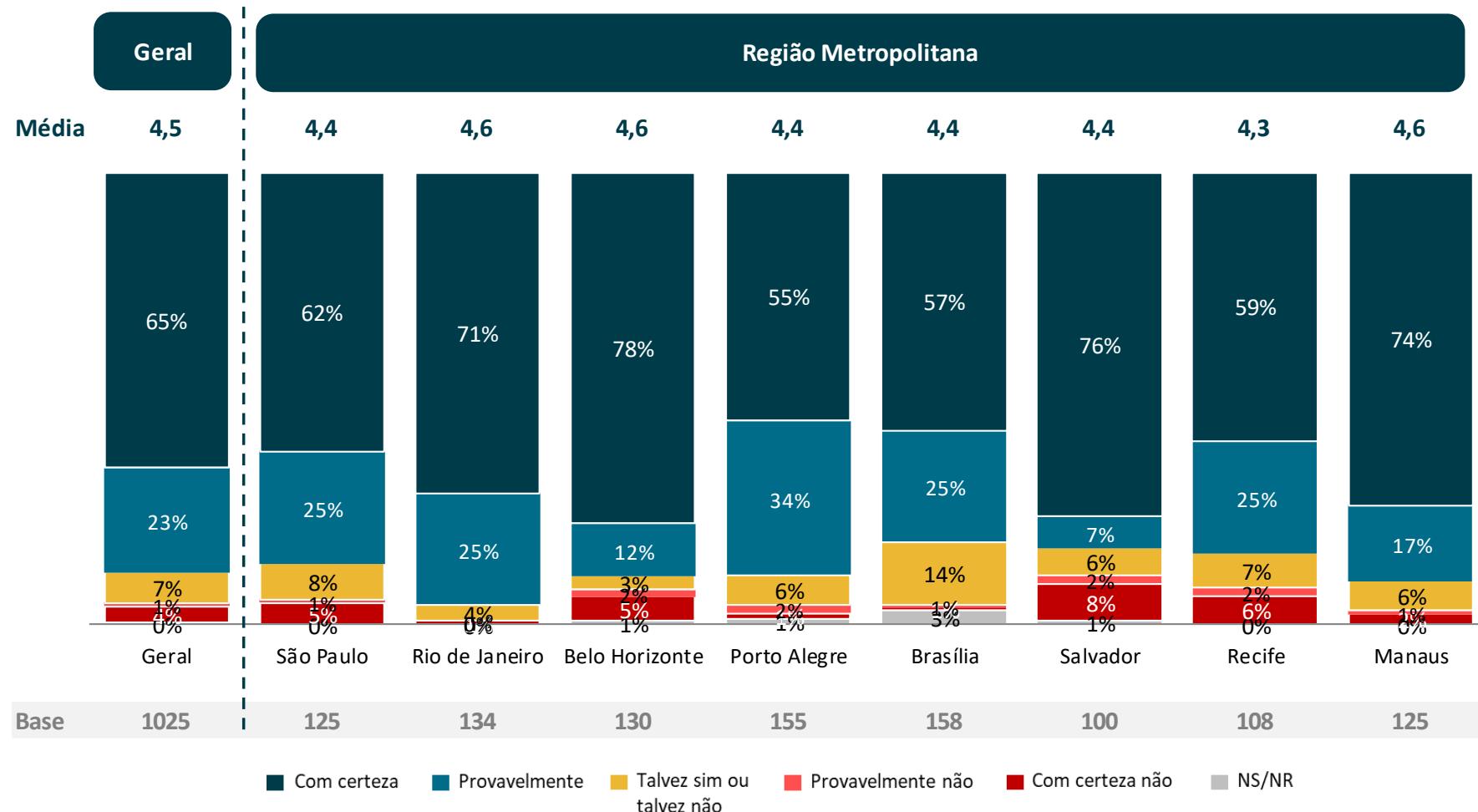
↑ Rio de Janeiro

**X**

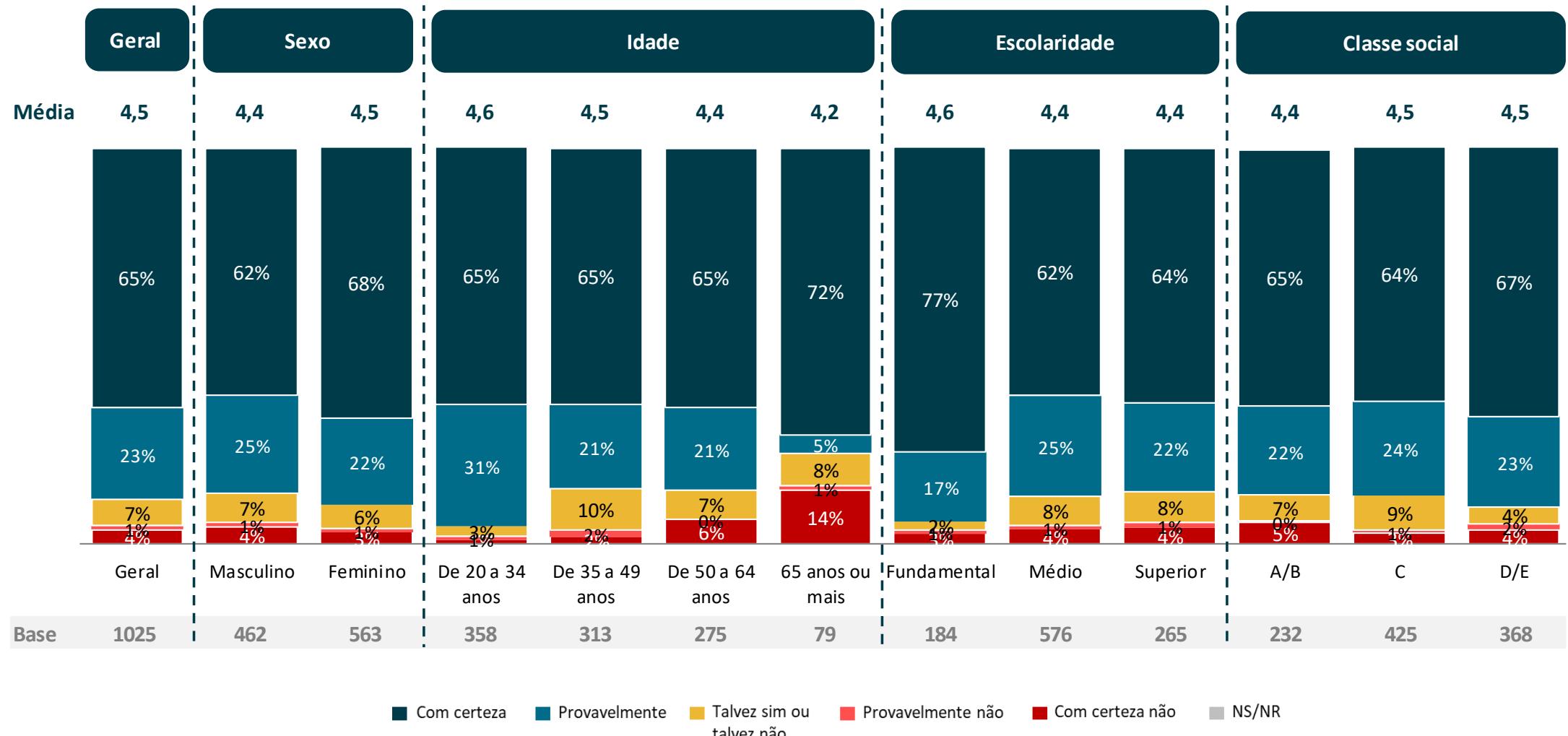
## Recomendação do plano de saúde atual (Por tipo de plano)



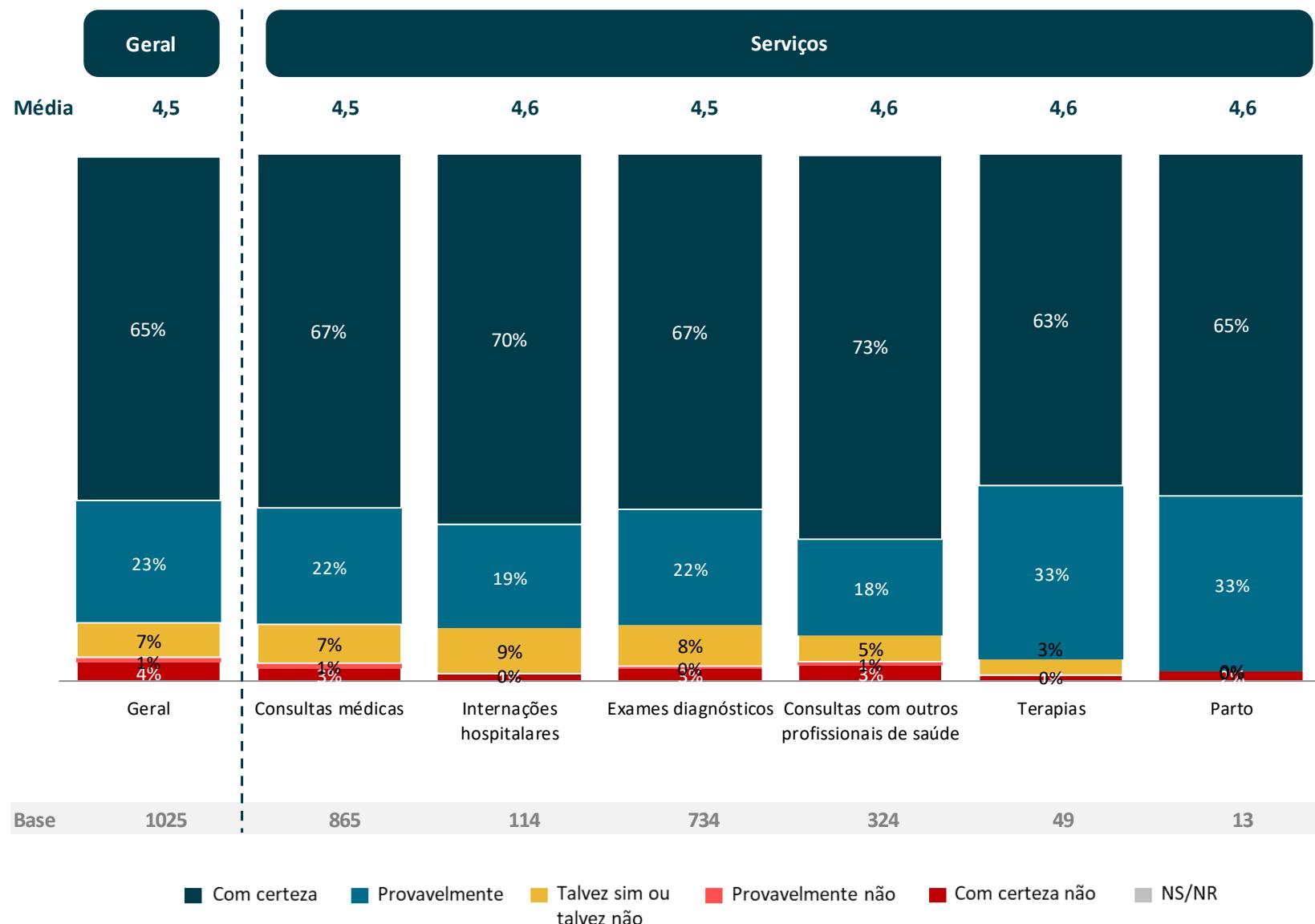
## Recomendação do plano de saúde atual (Por Região Metropolitana)



# Recomendação do plano de saúde (Por demográficas)



## Recomendação do plano de saúde por Utilização dos serviços

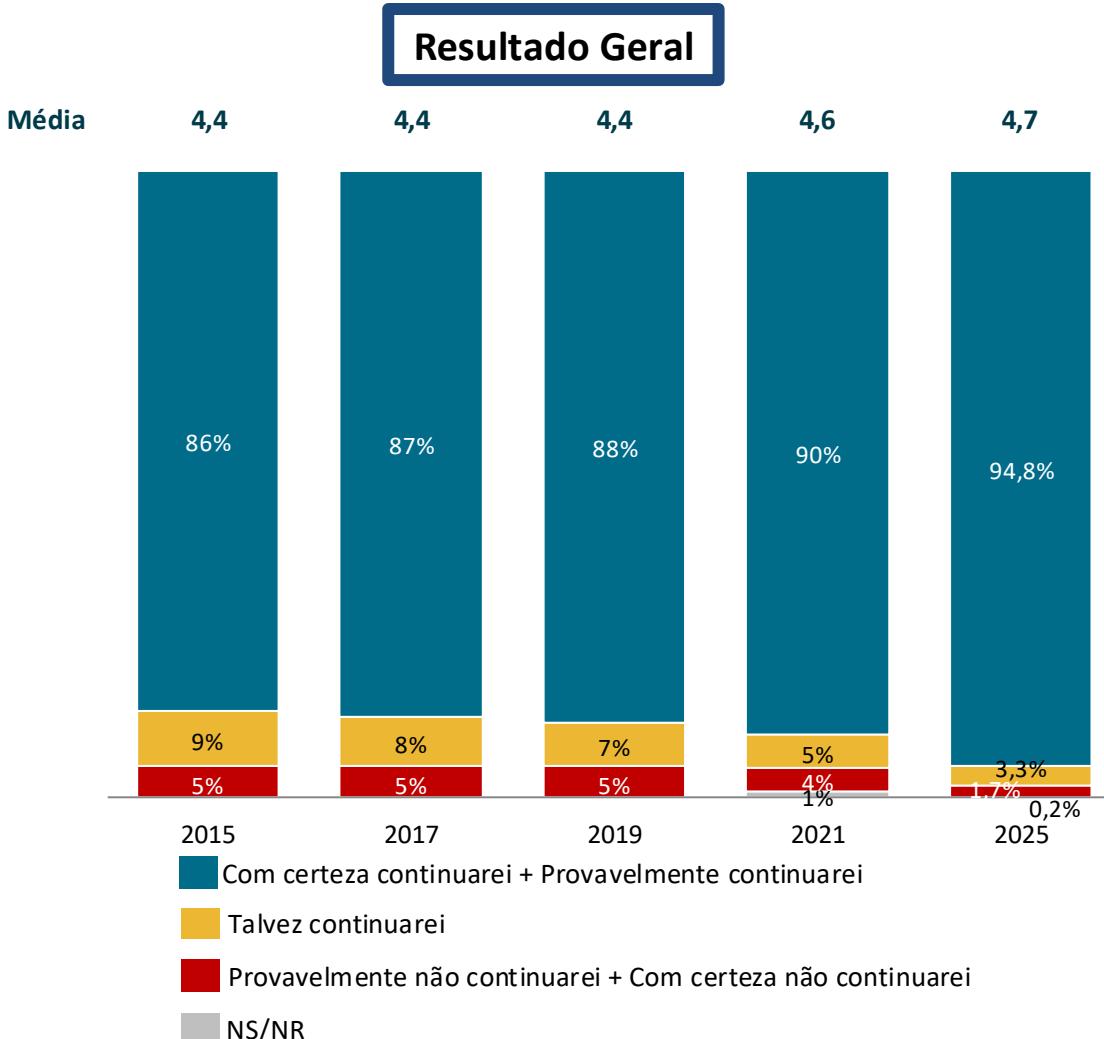


Independentemente do tipo de serviço utilizado, o percentual de recomendação do plano é elevado (+ 60% recomendariam seu plano atual).



## Intenção de manter o plano de saúde atual (Entrevistados que pagam total ou parcialmente o plano de saúde)

- Seguindo a mesma tendência das avaliações anteriores, o índice de continuidade também atinge seu melhor desempenho na série histórica.



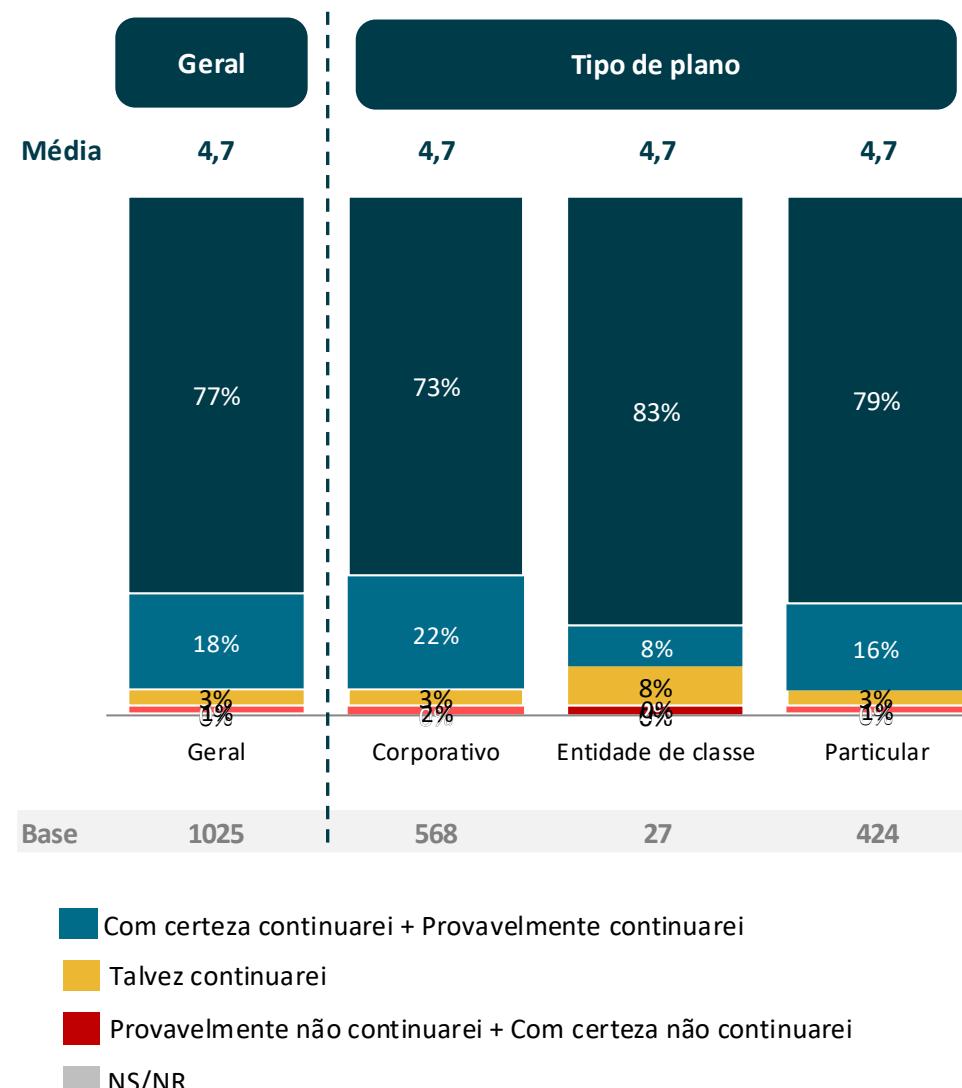
### Resultado por RM

(% de com certeza continuarei + provavelmente continuarei)

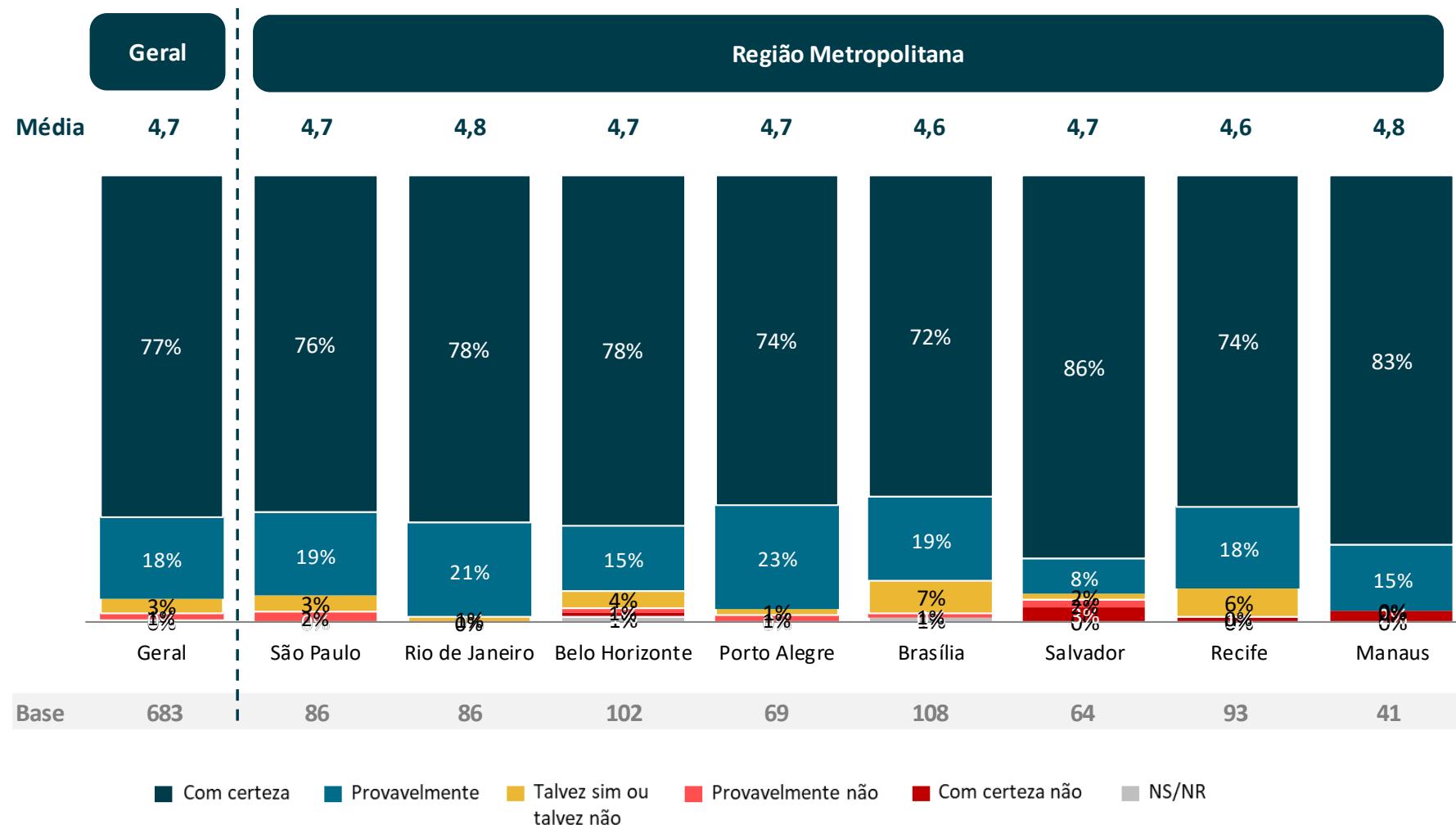
	2015	2017	2019	2021	2025
Geral	86%	87%	88%	90%	95%
São Paulo	88%	85%	86%	86%	94%
Rio de Janeiro	81%	85%	87%	95%	99%
Belo Horizonte	83%	91%	92%	93%	93%
Porto Alegre	92%	98%	96%	90%	97%
Brasília	92%	89%	91%	94%	91%
Salvador	90%	86%	88%	90%	94%
Recife	83%	94%	88%	88%	92%
Manaus	85%	91%	95%	96%	98%

↑ Indica crescimento em comparação ao ano anterior.

## Intenção de manter o plano de saúde atual (Por tipo de plano )



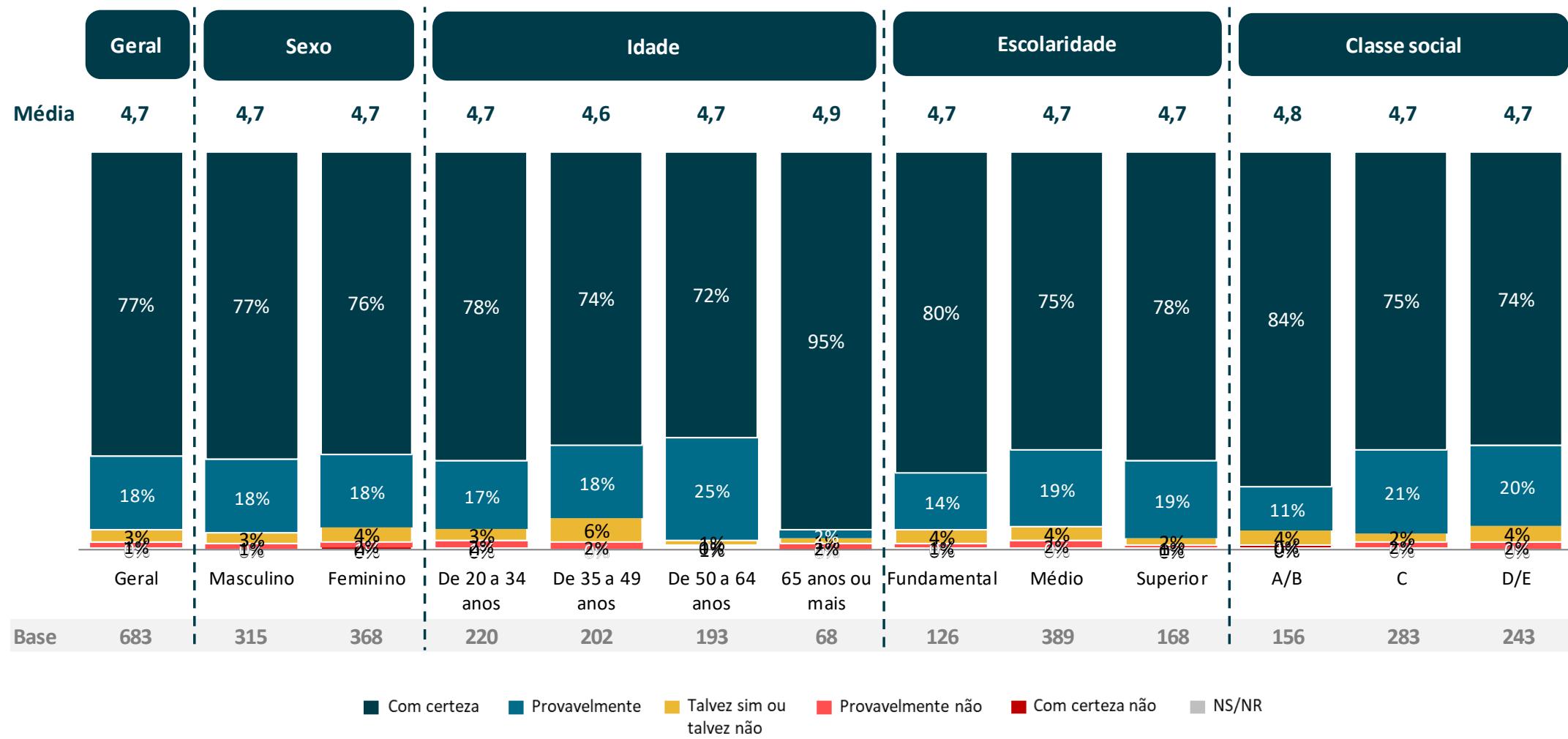
## Intenção de manter o plano de saúde (Por Região Metropolitana)



Base: entrevistados que pagam total ou parcialmente seu plano de saúde.



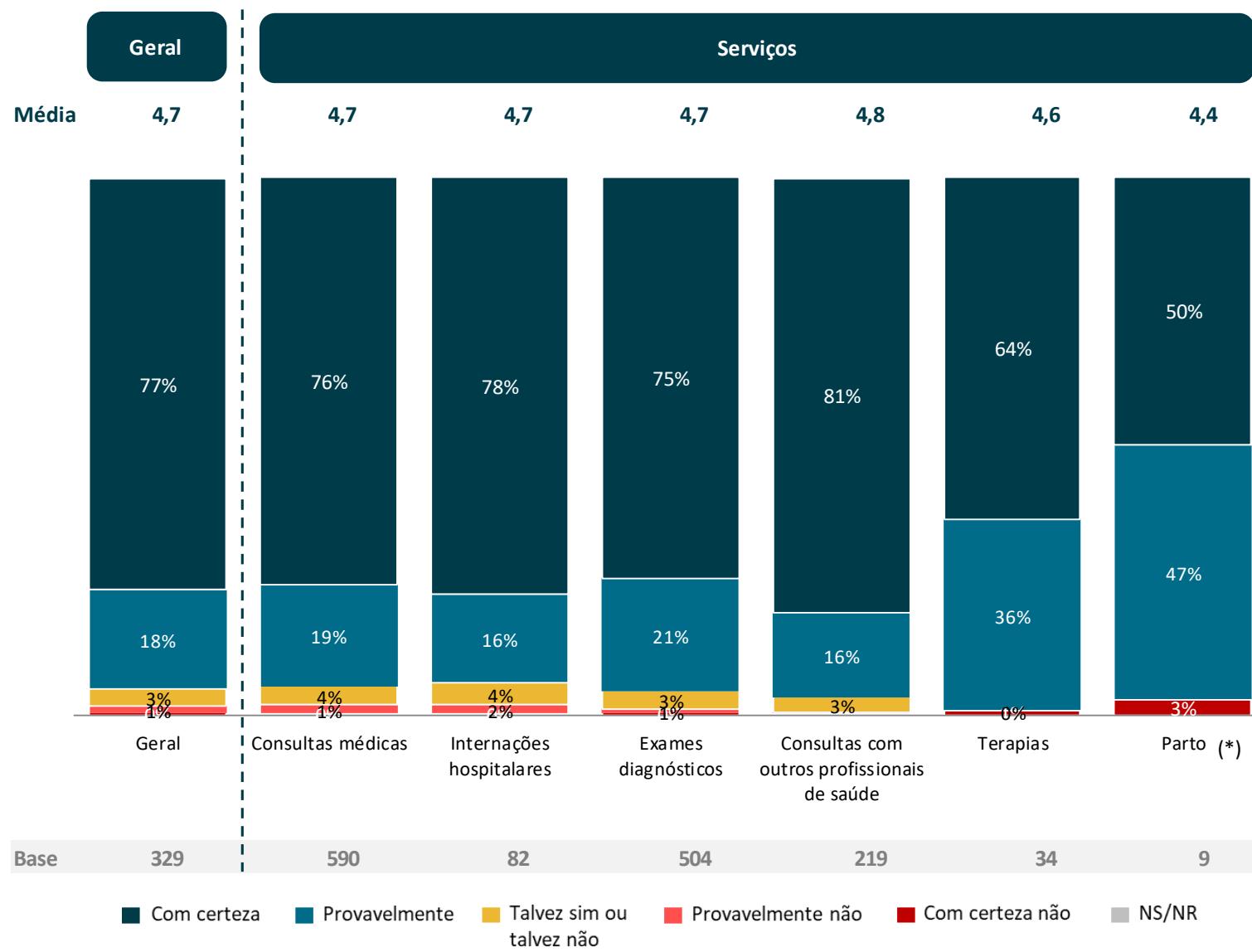
## Intenção de manter o plano de saúde (Por demográficas)



Base: entrevistados que pagam total ou parcialmente seu plano de saúde.



## Intenção de manter o plano de saúde por utilização dos serviços



- Entre quem arca total ou parcialmente com seu plano de saúde, a intenção de manter o plano é elevada, independente do tipo de serviço utilizado.

(\* baixo numero de casos para leitura. )

Fidelidade



### Pirâmide de Fidelidade

É calculada com base em três perguntas:

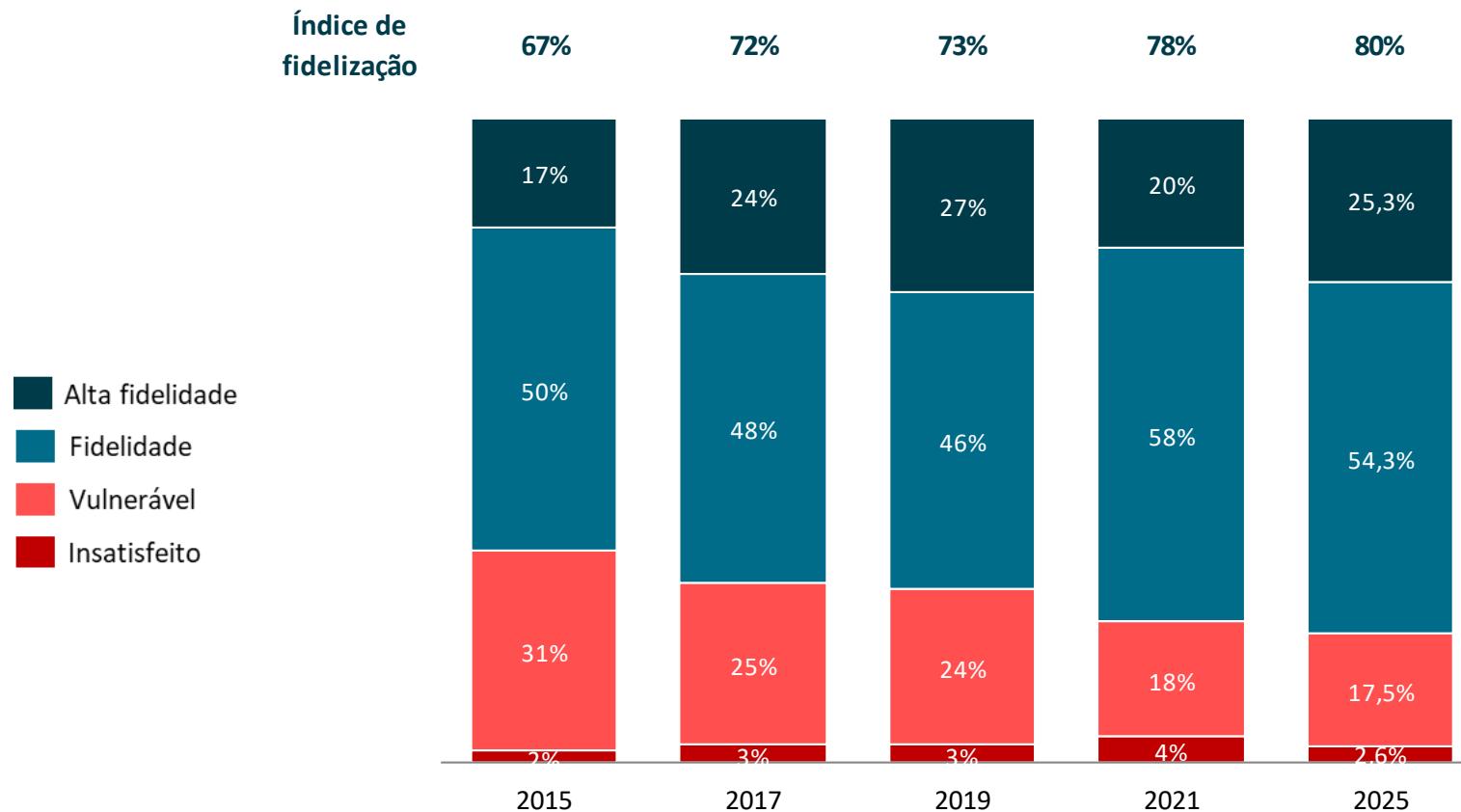


E agrupa os respondentes em quatro níveis:

- **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

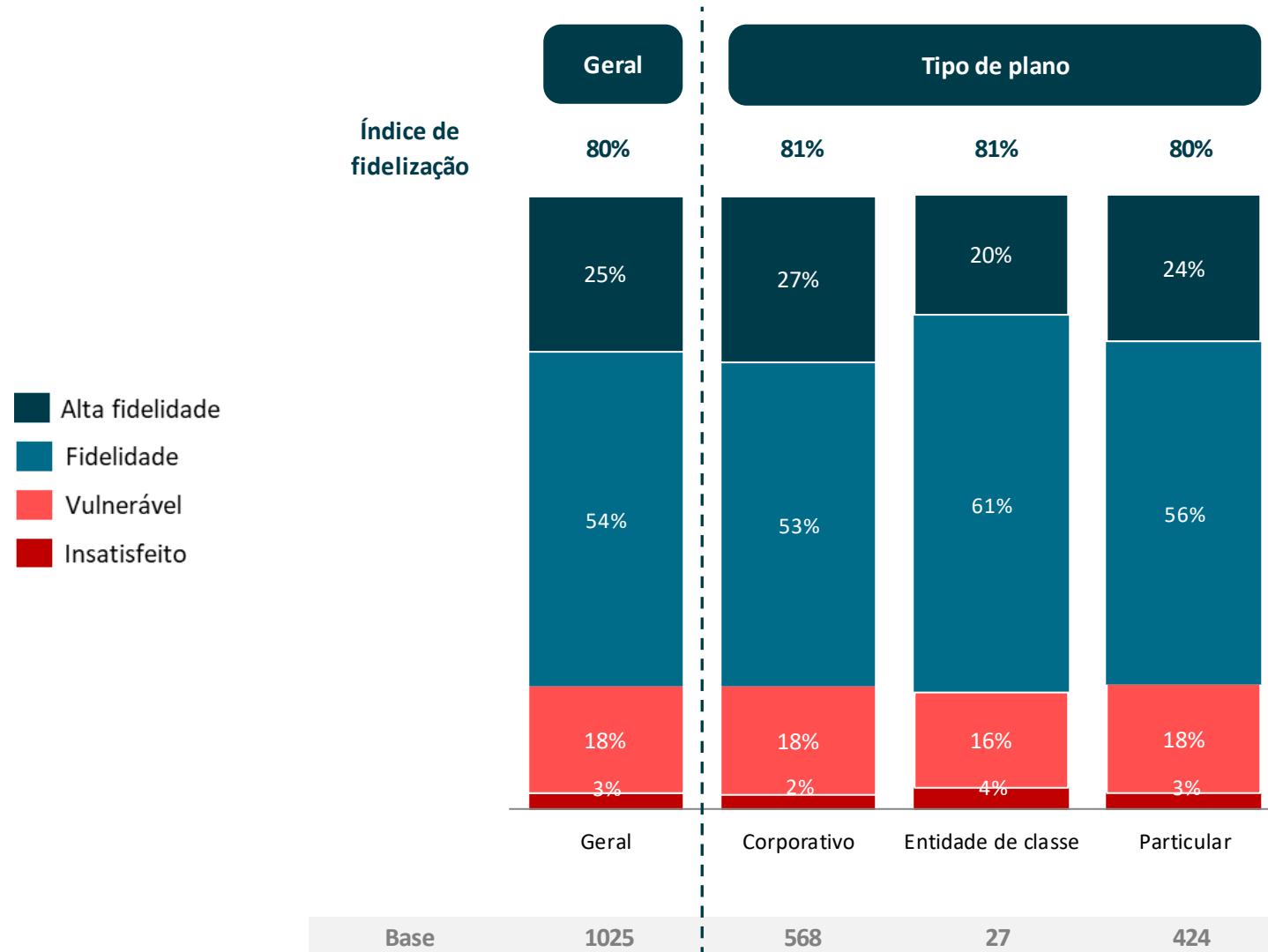


# Fidelidade ao Plano de Saúde (Resultado Comparativo)



- O índice de fidelização obtém o melhor resultado na série histórica. Destaque para crescimento de 5 p.p. na categoria “alta fidelidade”.

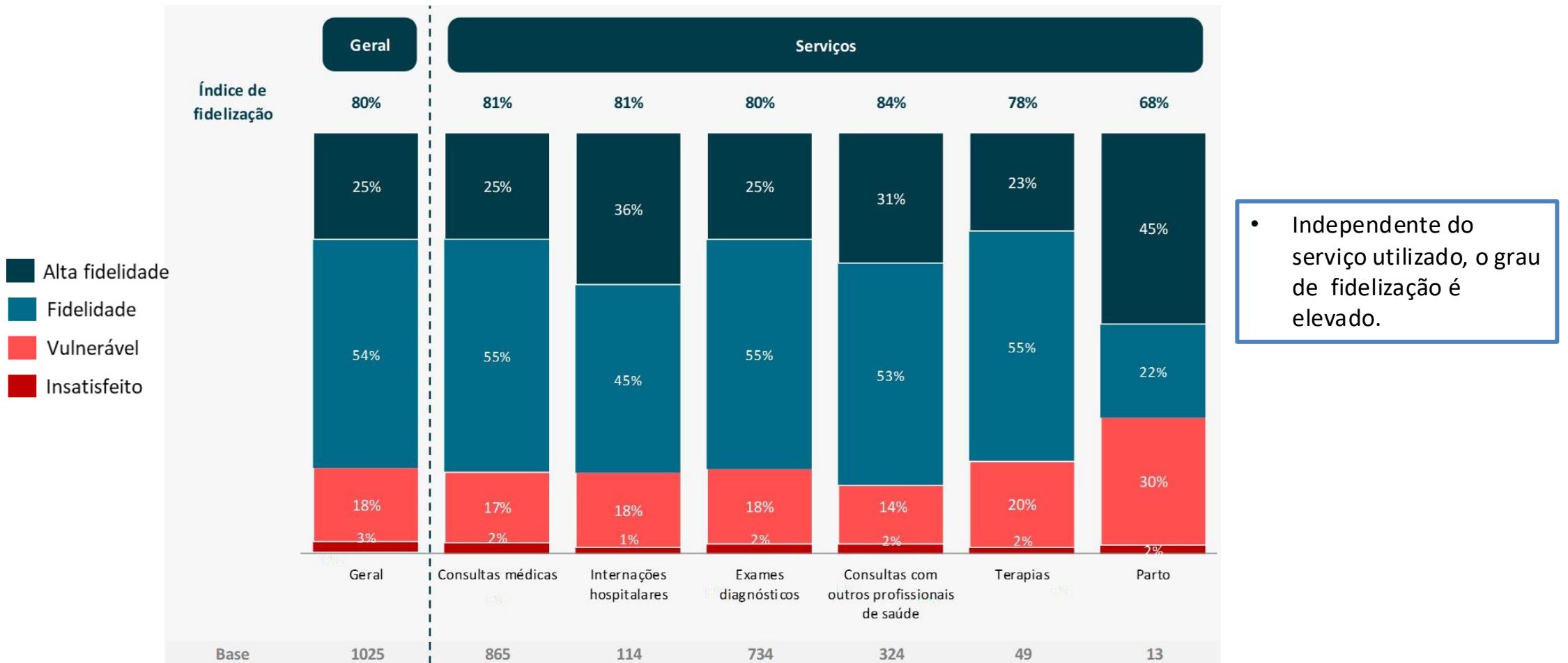
## Fidelidade ao Plano de Saúde (Por tipo de plano)



Base: 100% dos beneficiários de plano de saúde



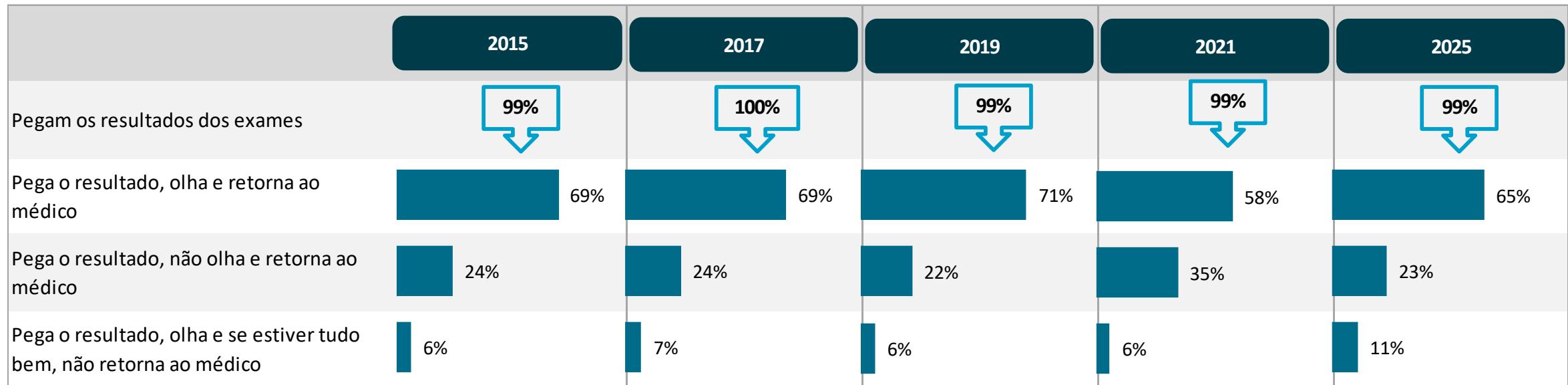
# Fidelidade ao Plano de Saúde (Por serviço utilizado)



# Resultado de exames e Atendimento virtual

## Comportamento após buscar resultado dos exames

- A maioria costuma pegar o resultado do seu exame, verificar o resultado e retornar ao médico (cerca de 2/3 dos entrevistados tem este comportamento).

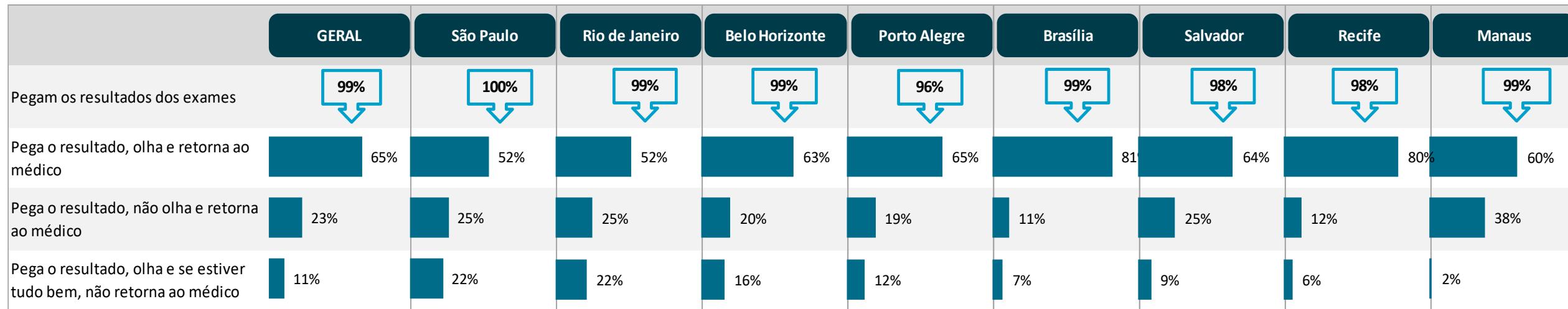


Base: 100% dos beneficiários de plano de saúde

- A minoria que não busca os exames (1%), dão como justificativa : a melhora dos sintomas, falta de tempo e esquecimento.



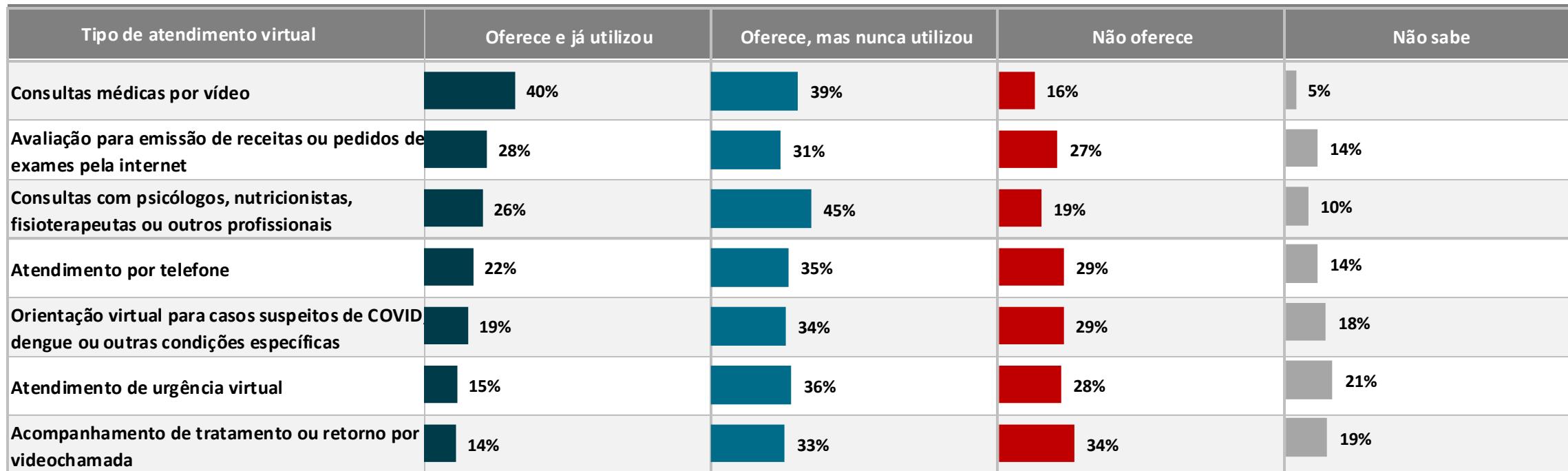
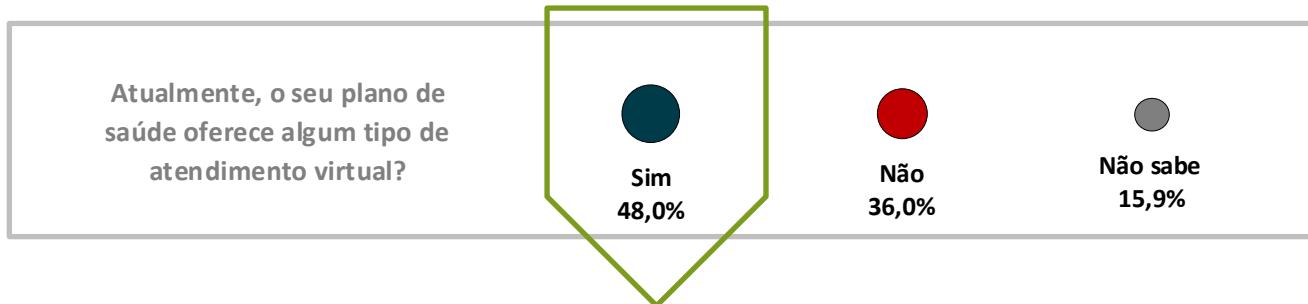
## Comportamento após buscar resultado dos exames (Por Região Metropolitana)



Base: 100% dos beneficiários de plano de saúde



## Oferta e tipo de atendimento virtual

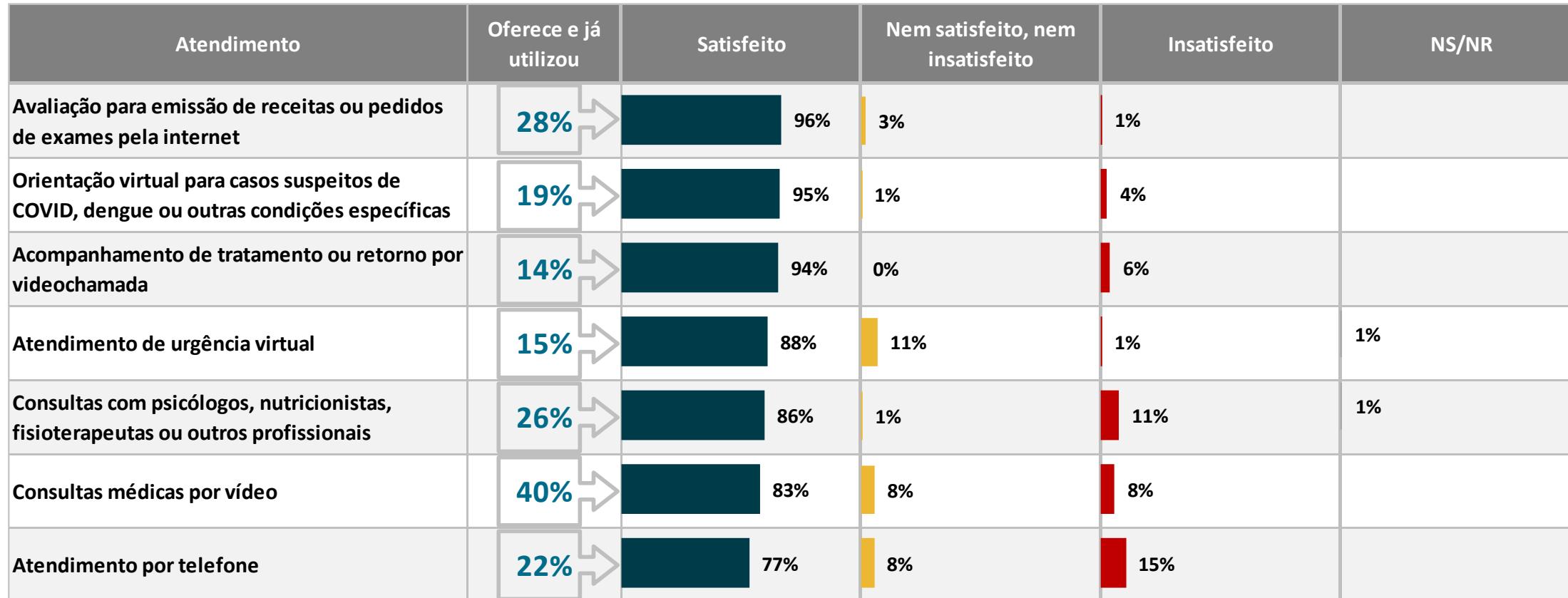


Base: beneficiários que tem plano de saúde que oferece atendimento virtual (48%)



## Utilização do atendimento virtual oferecido

- A satisfação é elevada para todos os tipos de atendimento virtual. O único com resultado abaixo de 80% de satisfação é o atendimento telefônico (apresenta 15% de insatisfação).



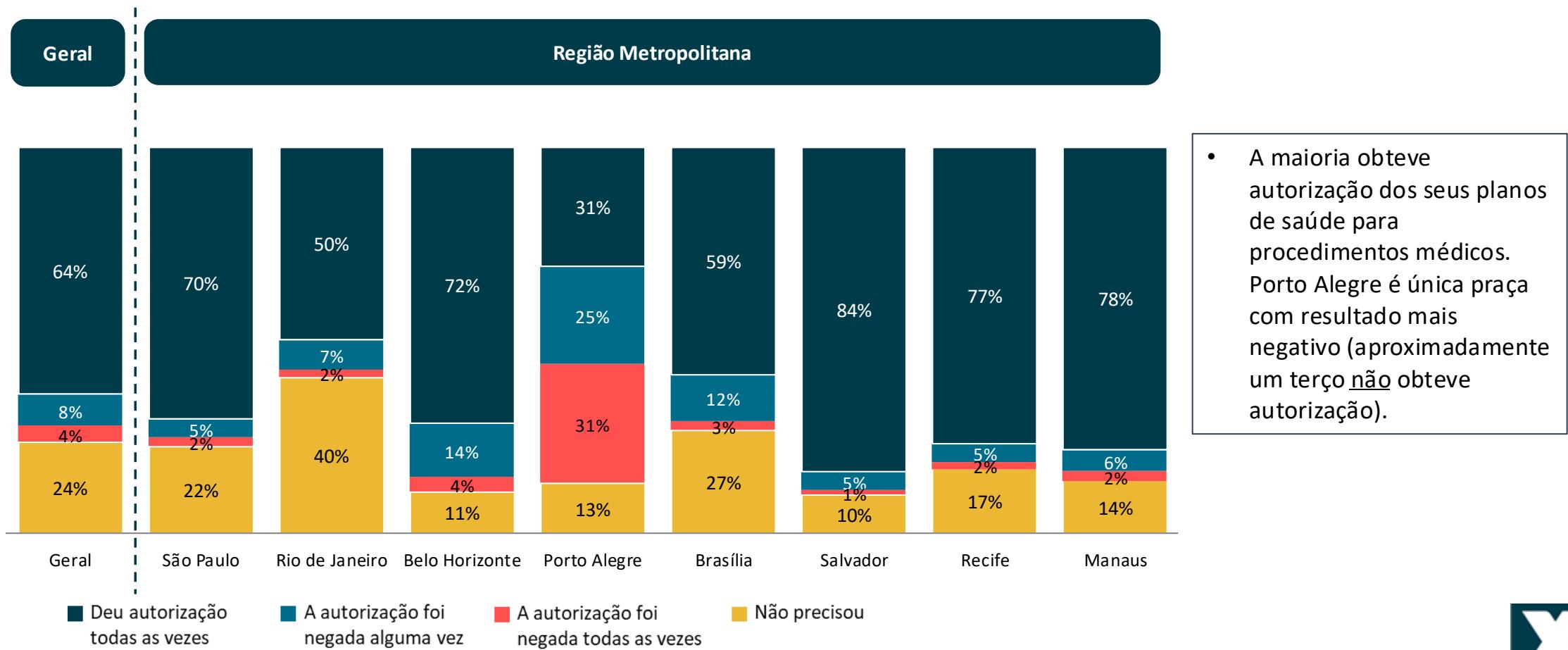
Base: entrevistados que já utilizaram esse tipo de atendimento virtual



Autorização de exames e procedimentos médicos

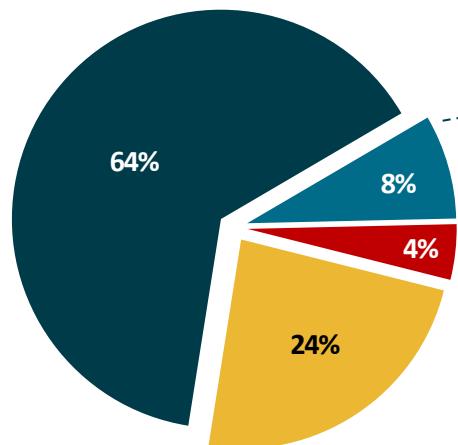
# Autorização de procedimentos (exames ou cirurgias) nos últimos 12 meses

Nos **últimos 12 meses**, quando você precisou utilizar o seu plano de saúde para realizar algum procedimento, como exames ou cirurgias, o seu seguro/ plano de saúde deu autorização ou não?



## Houve explicação por parte do plano de saúde para a recusa do procedimento? Se sim, entendeu a explicação?

Teve autorização?



Base: 1025

- Deu autorização todas as vezes
- A autorização foi negada alguma vez
- A autorização foi negada todas as vezes
- Não precisou

Explicou o motivo?

	A autorização foi negada alguma vez	Não deu autorização nenhuma vez
Sim, explicou	45,8%	22,5%
Não deu nenhuma justificativa	54,2%	77,5%
Base	83	44

Base: entrevistados não tiveram seu procedimento autorizado

Entendeu a explicação?

	A autorização foi negada alguma vez	Não deu autorização nenhuma vez
Sim, entendeu	83,8%	75,8%
Não entendeu	16,2%	24,2%
Base	38	10



## Utilizou outros recursos para que o plano fosse obrigado a oferecer o procedimento solicitado? Pagou para que o procedimento fosse realizado?

Utilizou outro recurso?		
	A autorização foi negada alguma vez	Não deu autorização nenhuma vez
Sim	24,5%	25,8%
Não	75,5%	74,2%
Base	83	44

	Pagou para realizar o procedimento?	A autorização foi negada alguma vez	Não deu autorização nenhuma vez
Sim, paguei para que o procedimento fosse realizado	16,1%	17,2%	
Não paguei, mas o procedimento foi realizado	25,5%	17,8%	
Não paguei e o procedimento não foi realizado	57,1%	65,1%	
NS/NR	1,3%		
Base	83	44	

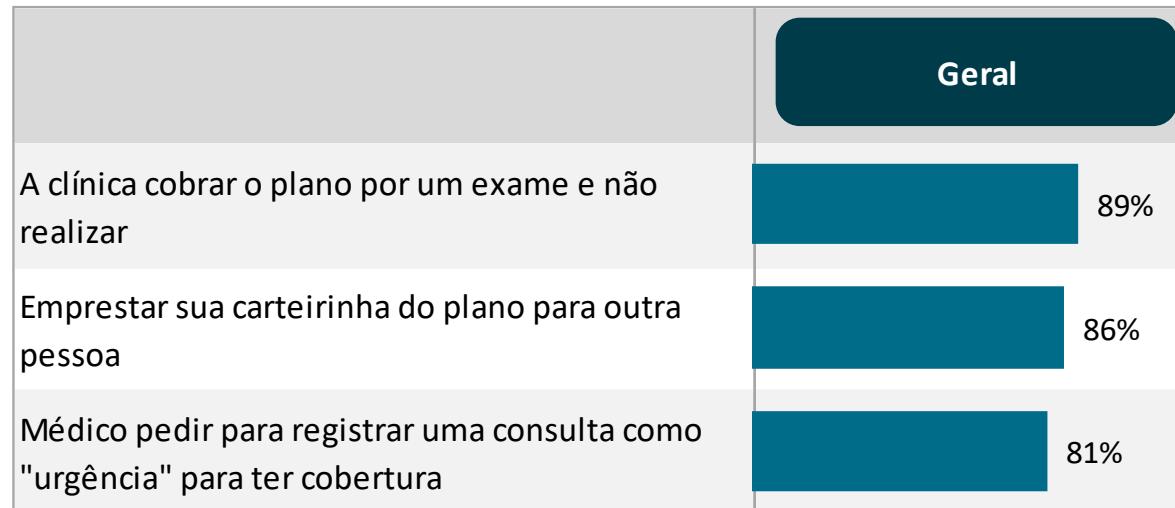
Base: entrevistados não tiveram seu procedimento autorizado



# Práticas irregulares

## Situações que consideram como irregulares/fraudes contra planos de saúde (% de sim, considera fraude)

- Apresentamos algumas situações para os entrevistados, pergunta se consideram tal situação como uma prática irregular/fraude contra o plano de saúde.
- Todas as práticas mencionadas são desaprovadas pela maioria dos beneficiários(> 80%).



## Situações que consideram como irregulares/fraudes contra planos de saúde (% de sim, considera fraude)

- Apresentamos algumas situações para os entrevistados, pergunta se consideram tal situação como uma prática irregular/fraude contra o plano de saúde.
- Todas as práticas mencionadas são desaprovadas pela maioria dos beneficiários(> 80%).



## Situações que consideram como irregulares/fraudes contra planos de saúde (Por Região Metropolitana)

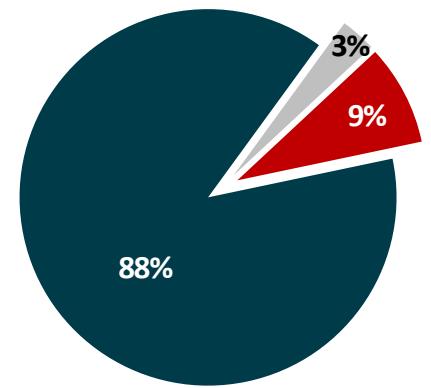
(% de sim, considera fraude)

	Geral	Região metropolitana							
		São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
Emprestar sua carteirinha do plano para outra pessoa	86%	85%	93%	68%	77%	92%	79%	96%	90%
A clínica cobrar o plano por um exame e não realizar	89%	90%	94%	72%	85%	93%	83%	98%	93%
Médico pedir para registrar uma consulta como "urgência" para ter cobertura	81%	81%	90%	64%	70%	82%	69%	92%	89%



## Experiência com algumas práticas irregulares

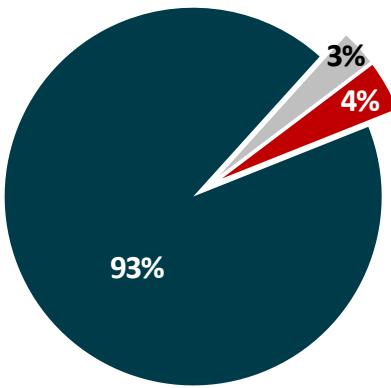
Já pediram para informar o número de sua carteirinha e senha para autorizar atendimento?



■ Sim    ■ Nunca    ■ NS/NR

Base: 1025

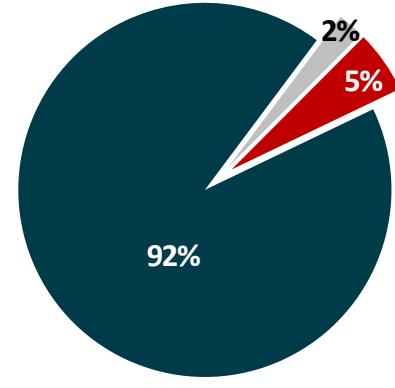
Já pediram que registrassem um atendimento que não foi realizado?



■ Sim    ■ Nunca    ■ NS/NR

Base: 1025

Já percebeu algo estranho na cobrança do plano de saúde?

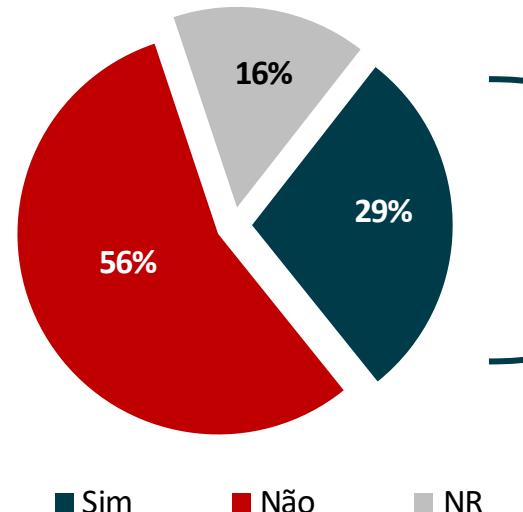


■ Sim    ■ Nunca    ■ NS/NR

Base: 1025

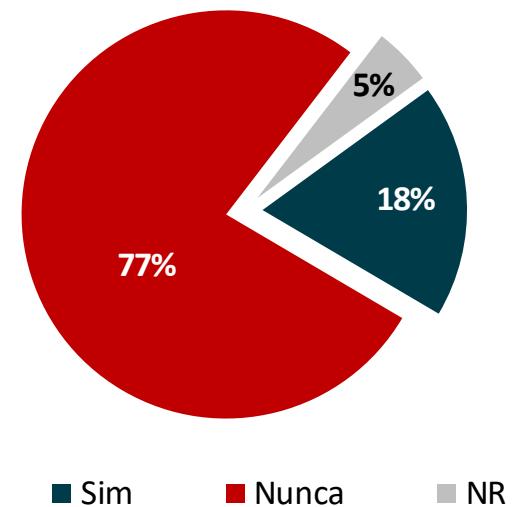
## Reembolso de consulta e conduta do consultório

Seu plano de saúde permite reembolso de consulta?



Base: 1025

Em caso de reembolso de consulta, já aconteceu de o consultório oferecer a possibilidade de mais de um recibo e/ou realizar o reembolso via consultório?



Base: 294

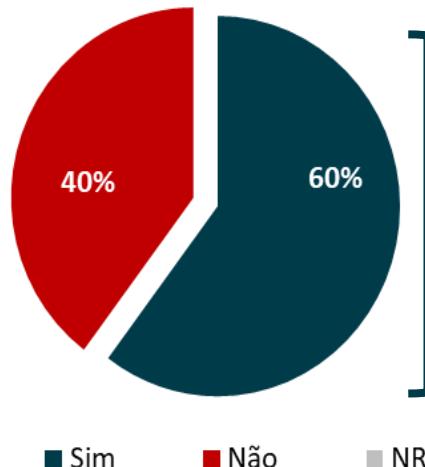
Base: 29% com planos de saúde que fazem reembolso consultas.

# Uso da internet/ Google - IA

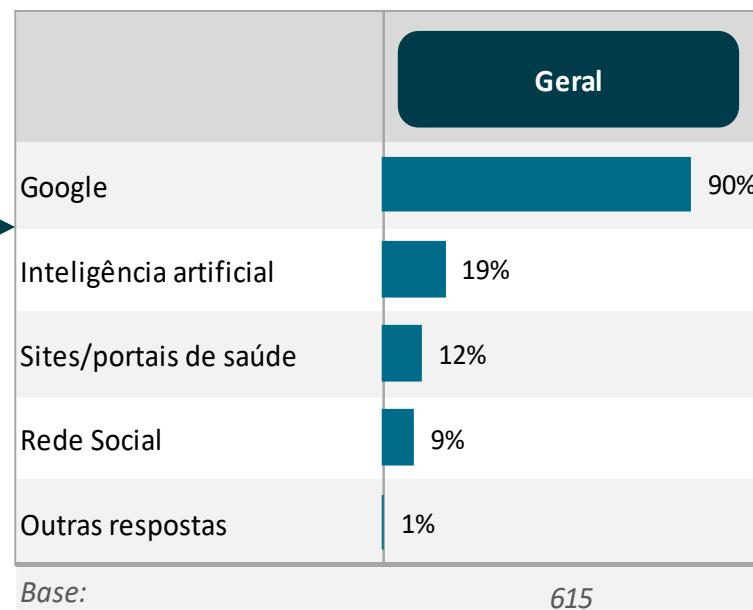
# Uso da internet para informações sobre saúde, meios utilizados e confiança nas informações obtidas

- A maioria (60%) usa a internet e o Google (principalmente) para obter informações sobre sua saúde. Contudo, a maioria (85%) não confia plenamente nas informações obtidas através dos meios virtuais.
- Entre quem usa a internet como fonte de informação sobre saúde, o uso de IA ainda é baixo (19%) quando comparado à menção ao Google.

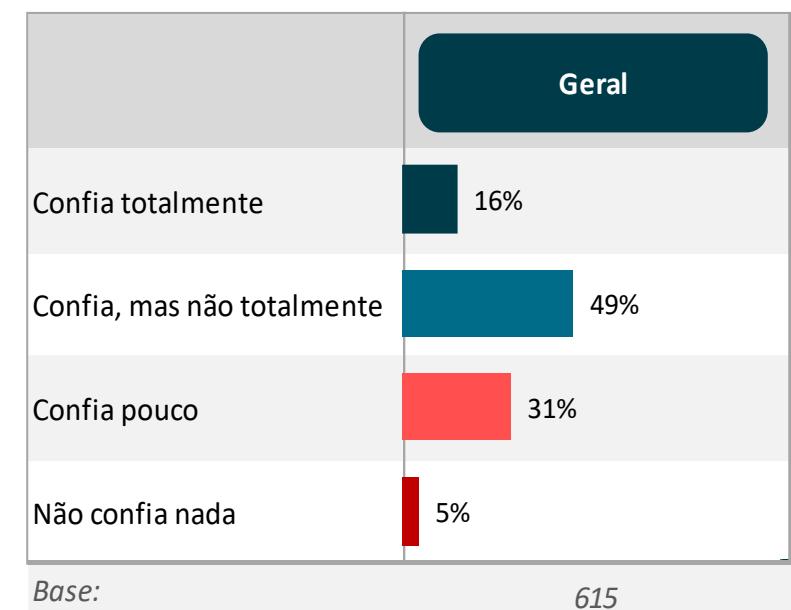
Costuma usar a internet para buscar informações sobre saúde, sintomas, doenças ou diagnósticos?



Como procura informações sobre saúde na internet?  
(resposta espontânea)



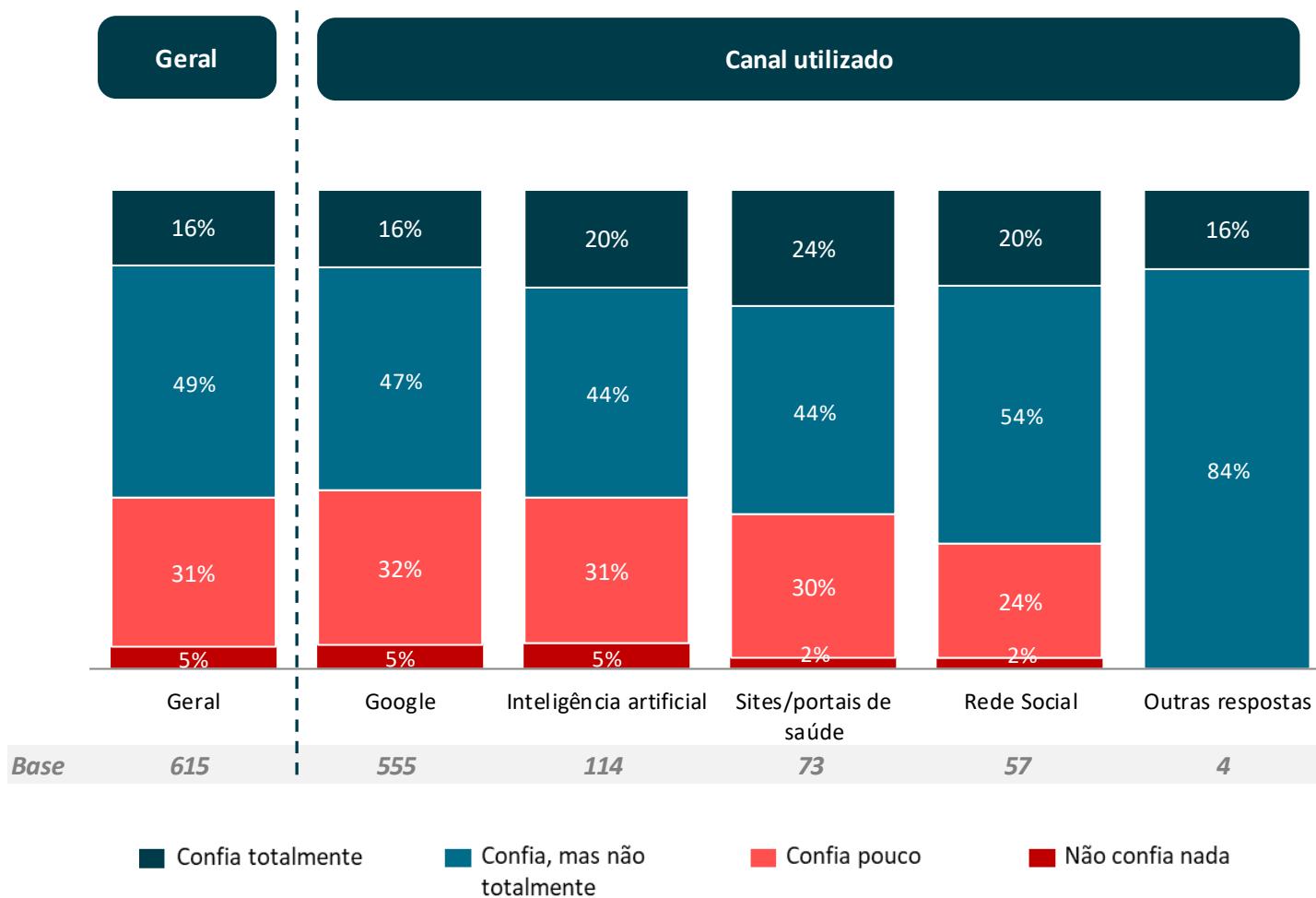
Confia nas informações obtidas na internet (Google, IA, portais, rede social)?



Base: 60% dos entrevistados usam a internet para obter informação sobre saúde



## Confiança nas informações obtidas (Por canal utilizado)



Base: 60% dos entrevistados usam a internet para obter informação sobre saúde

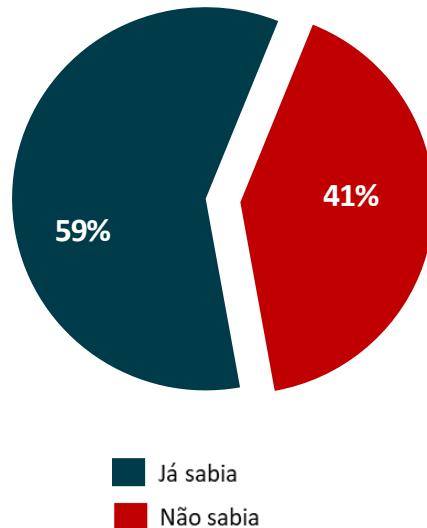


## Acesso aos dados do usuário

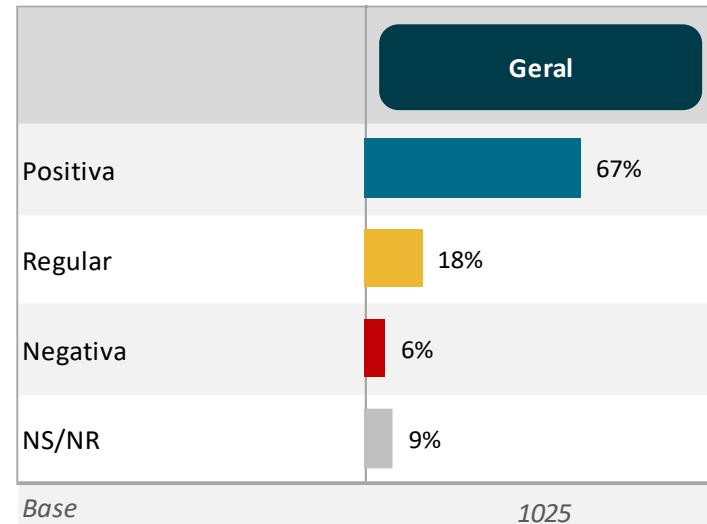
# Conhecimento e avaliação do Prontuário Eletrônico

- O prontuário eletrônico do paciente é o histórico digital dos dados de saúde do beneficiário que poderá ser acessado, quando permitido por ela, por profissionais e prestadores de serviço de saúde.

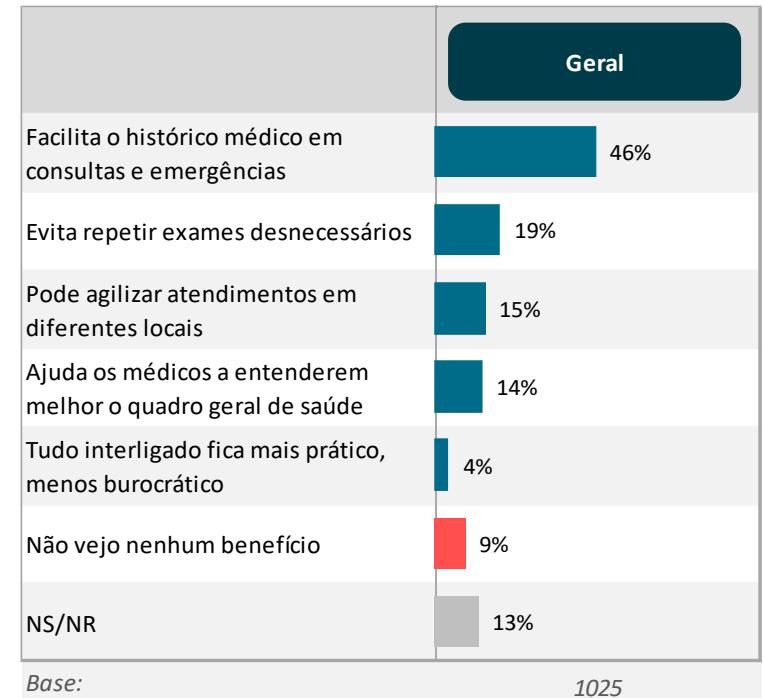
Você sabia/ já tinha ouvido falar sobre o prontuário eletrônico?



Avaliação do prontuário eletrônico

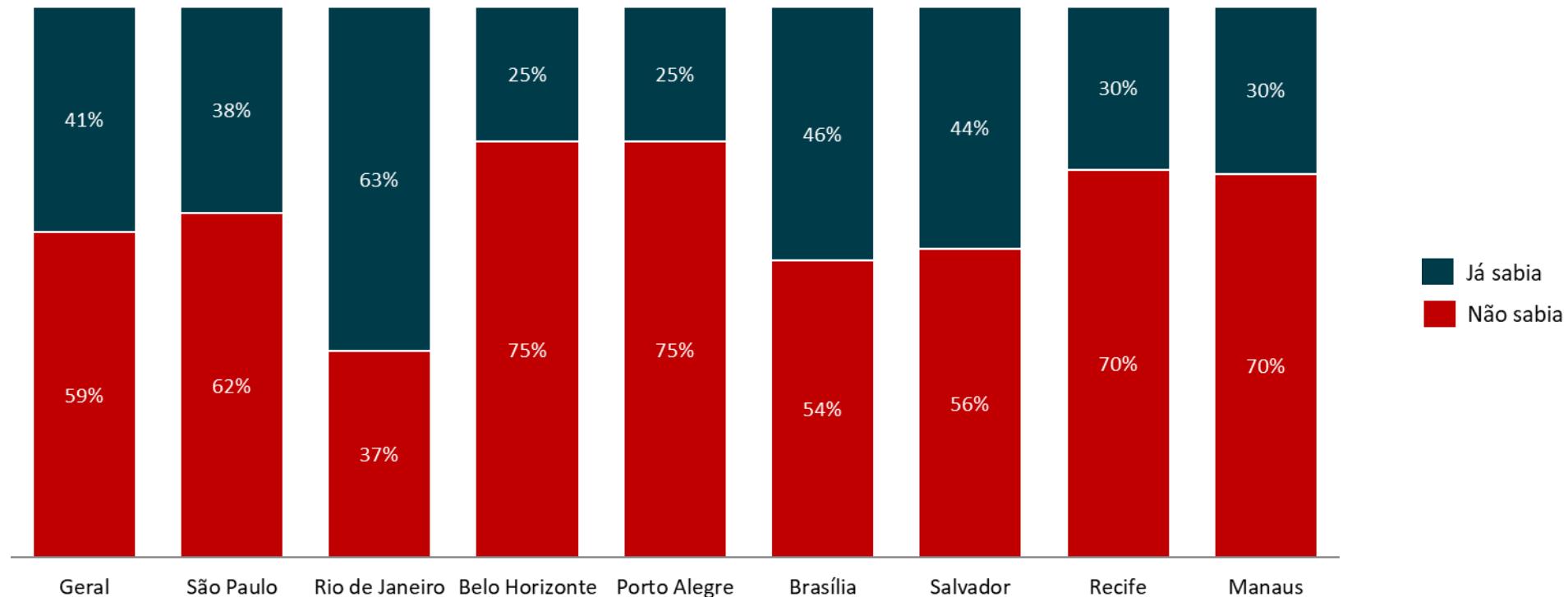


Benefícios do prontuário eletrônico (respostas espontâneas)



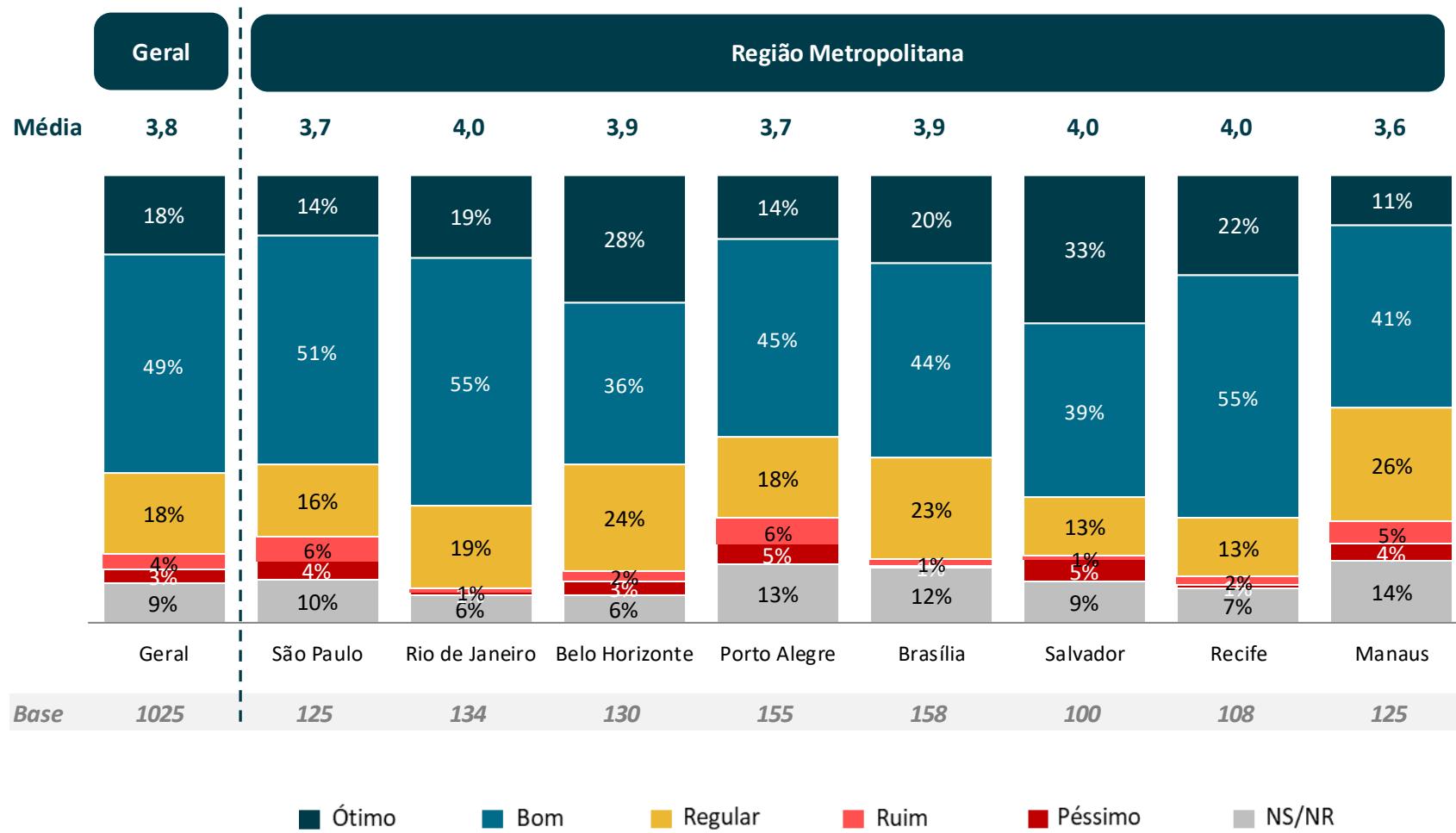
## Conhecimento sobre o prontuário eletrônico (Por Região Metropolitana)

O prontuário eletrônico do paciente é mais conhecido no Rio de Janeiro (63%). Belo Horizonte e Porto Alegre o conhecimento fica abaixo de 30%.



# Avaliação do prontuário eletrônico

## (Por Região Metropolitana)

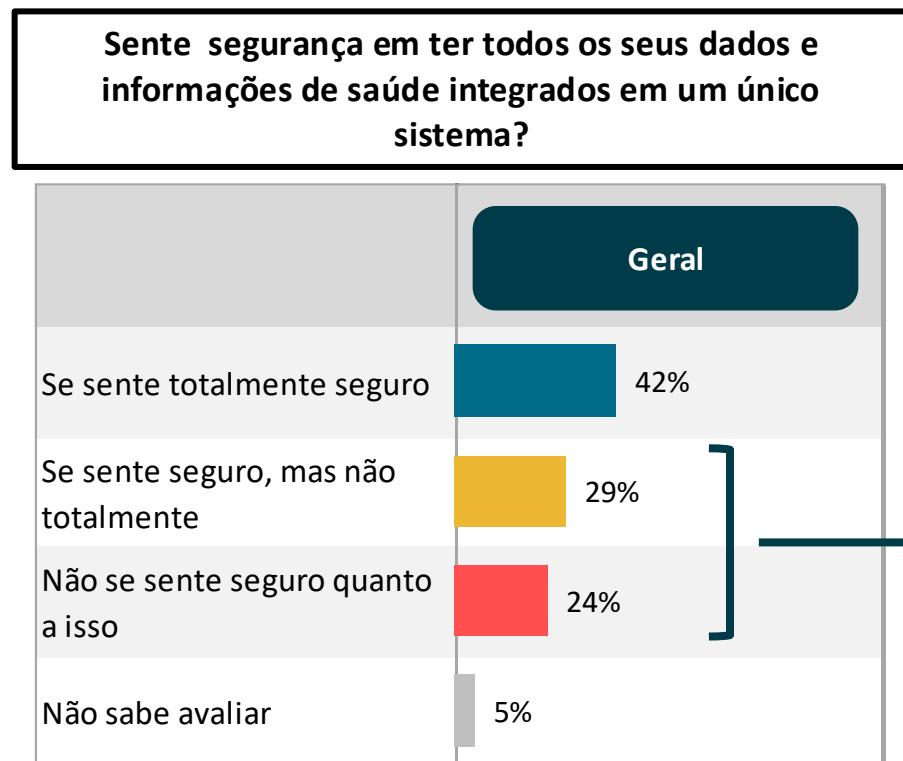


## Benefícios do prontuário eletrônico (Por Região Metropolitana – resposta espontânea e múltipla)

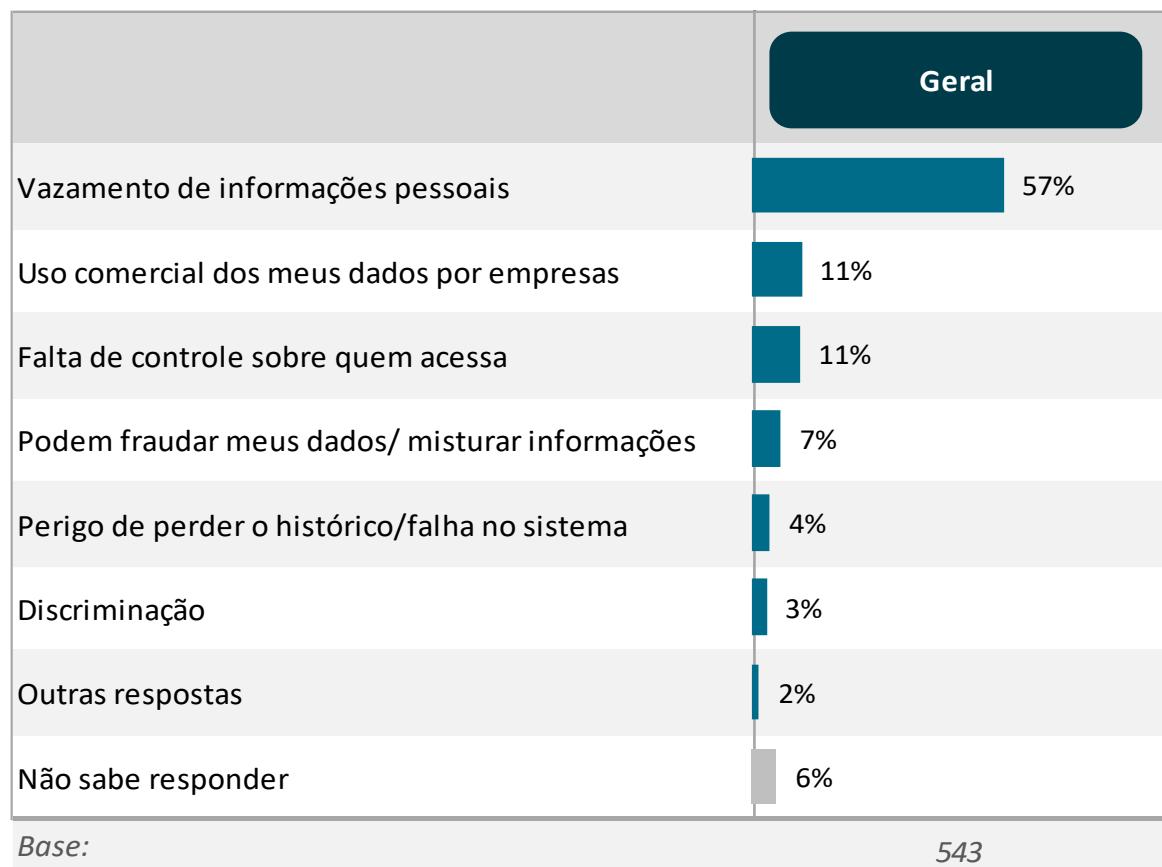
	Geral	Região metropolitana							
		São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
Facilita o histórico médico em consultas e emergências	46%	46%	40%	49%	41%	51%	53%	59%	59%
Evita repetir exames desnecessários	19%	15%	22%	28%	25%	14%	20%	13%	30%
Pode agilizar atendimentos em diferentes locais	15%	12%	13%	25%	21%	13%	20%	14%	11%
Auxilia os médicos a entenderem melhor o quadro geral de saúde	14%	8%	17%	11%	21%	16%	30%	18%	28%
Tudo interligado fica mais prático, menos burocrático	4%	7%		2%	1%	6%	1%	6%	2%
Não vejo nenhum benefício	9%	14%	5%	4%	3%	6%	8%	2%	10%
NS/NR	13%	12%	13%	15%	12%	18%	11%	8%	10%



# Segurança dos dados do Prontuário Eletrônico



## Motivos para se sentir inseguro com os prontuários eletrônicos? (Respostas espontâneas)

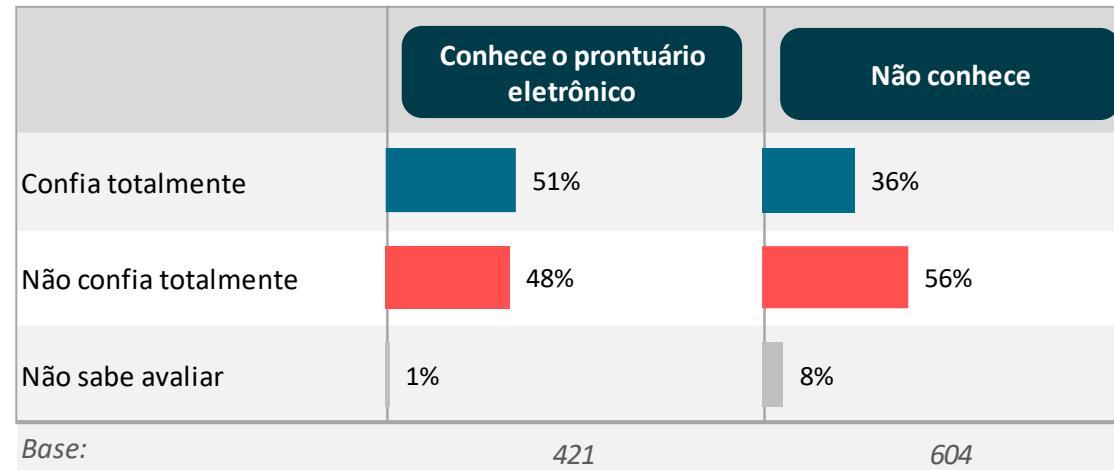


Base: 53% que não se sentem totalmente seguros com o prontuário eletrônico

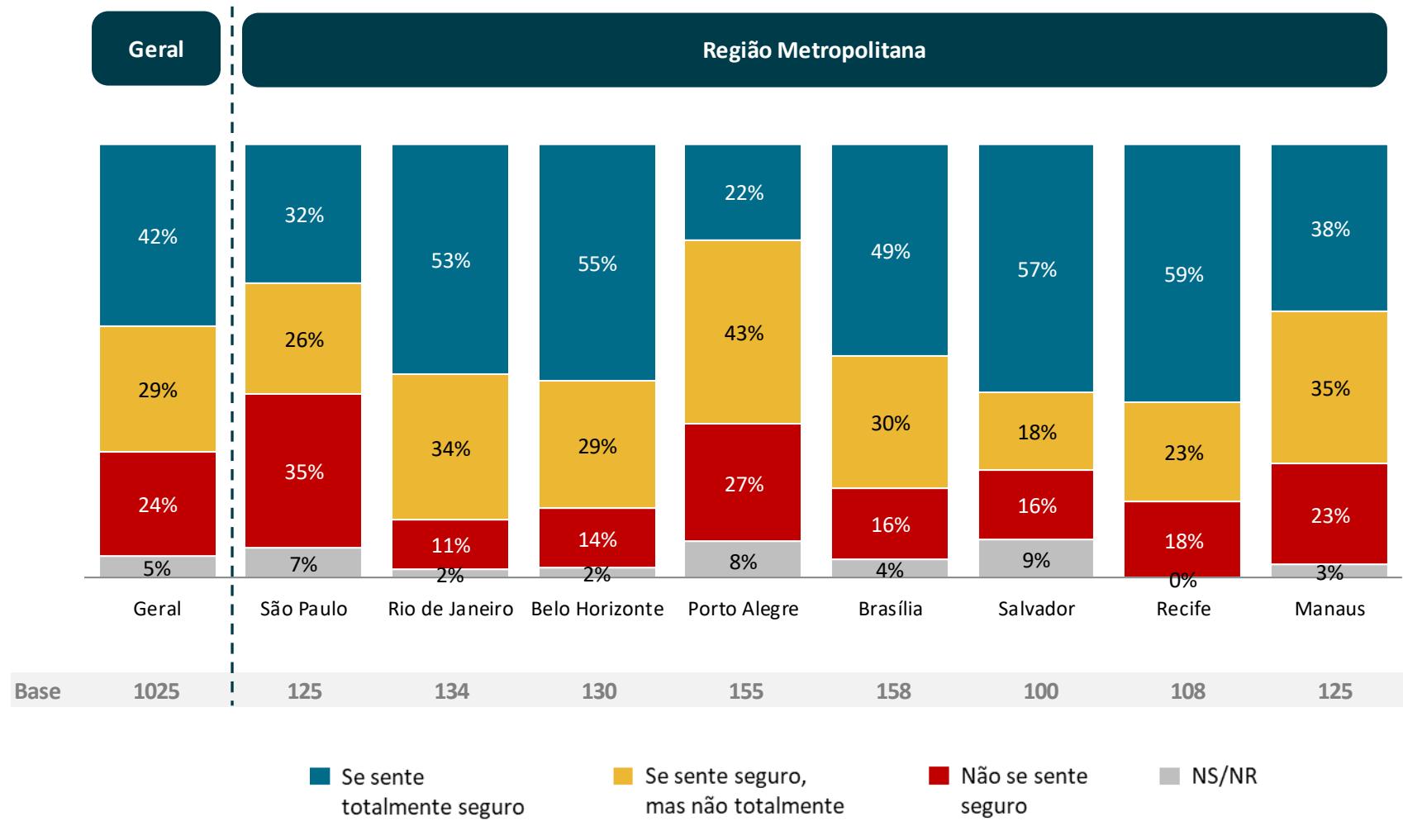


## Sente segurança em ter todos os seus dados e informações de saúde integrados em um único sistema? (Por conhecimento)

- A desconfiança acerca do prontuário eletrônico é maior entre quem não conhece este sistema de informação integrada → indica que é preciso mais informação/ comunicação.



## Sente segurança em ter todos os seus dados e informações de saúde integrados em um único sistema? (Por Região Metropolitana)

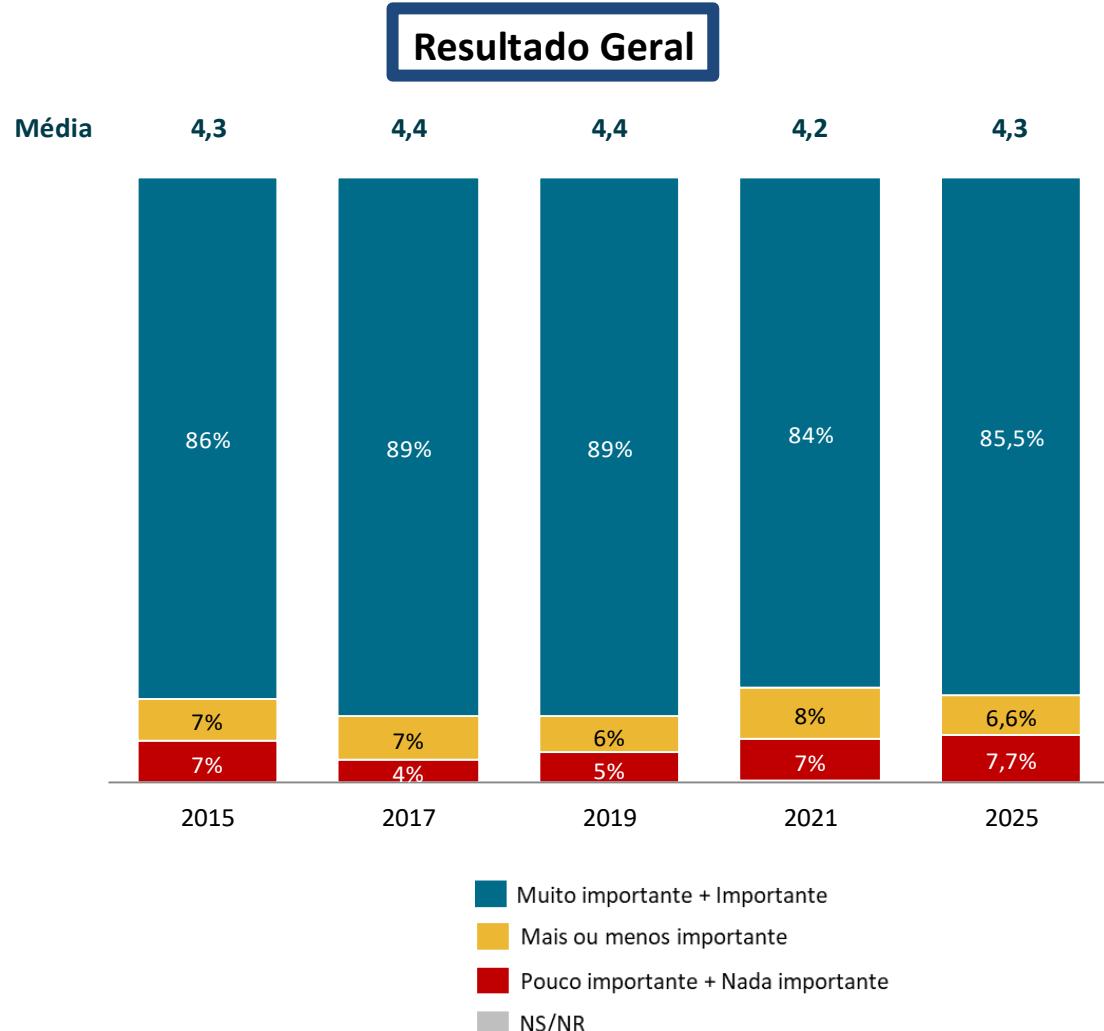


# NÃO BENEFICIÁRIOS DE PLANO DE SAÚDE

Importância de ter um plano de saúde

# Importância em ter um Plano de Saúde (Resultado Comparativo)

- Para os não beneficiários ter um plano de saúde suplementar é considerado algo de grande importância. Ao longo dos anos, o patamar de importância nunca foi inferior a 85%. A única cidade onde é percebida menor importância aos planos de saúde é Porto Alegre (67%).

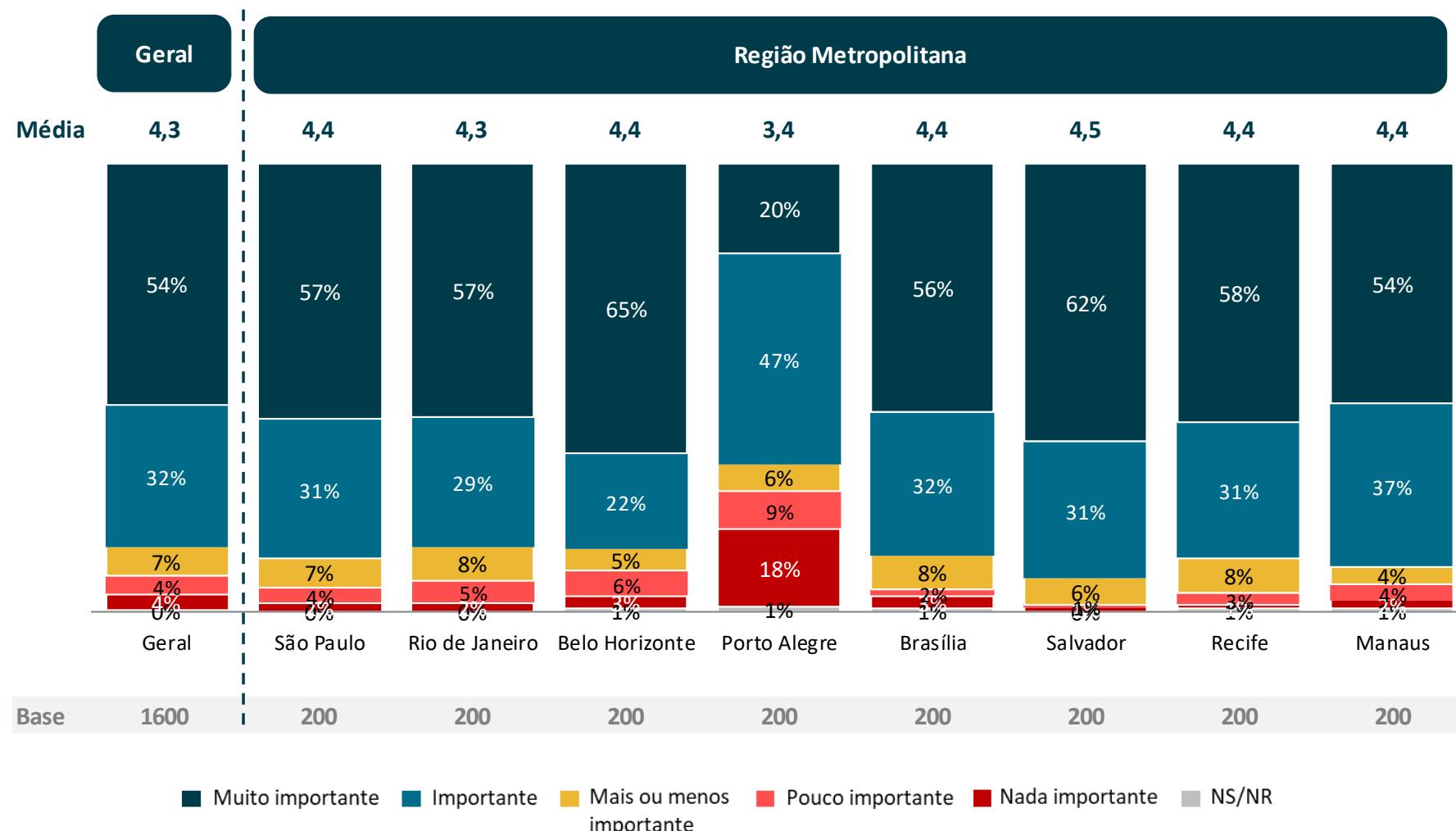


### Resultado por RM (% de muito importante + importante)

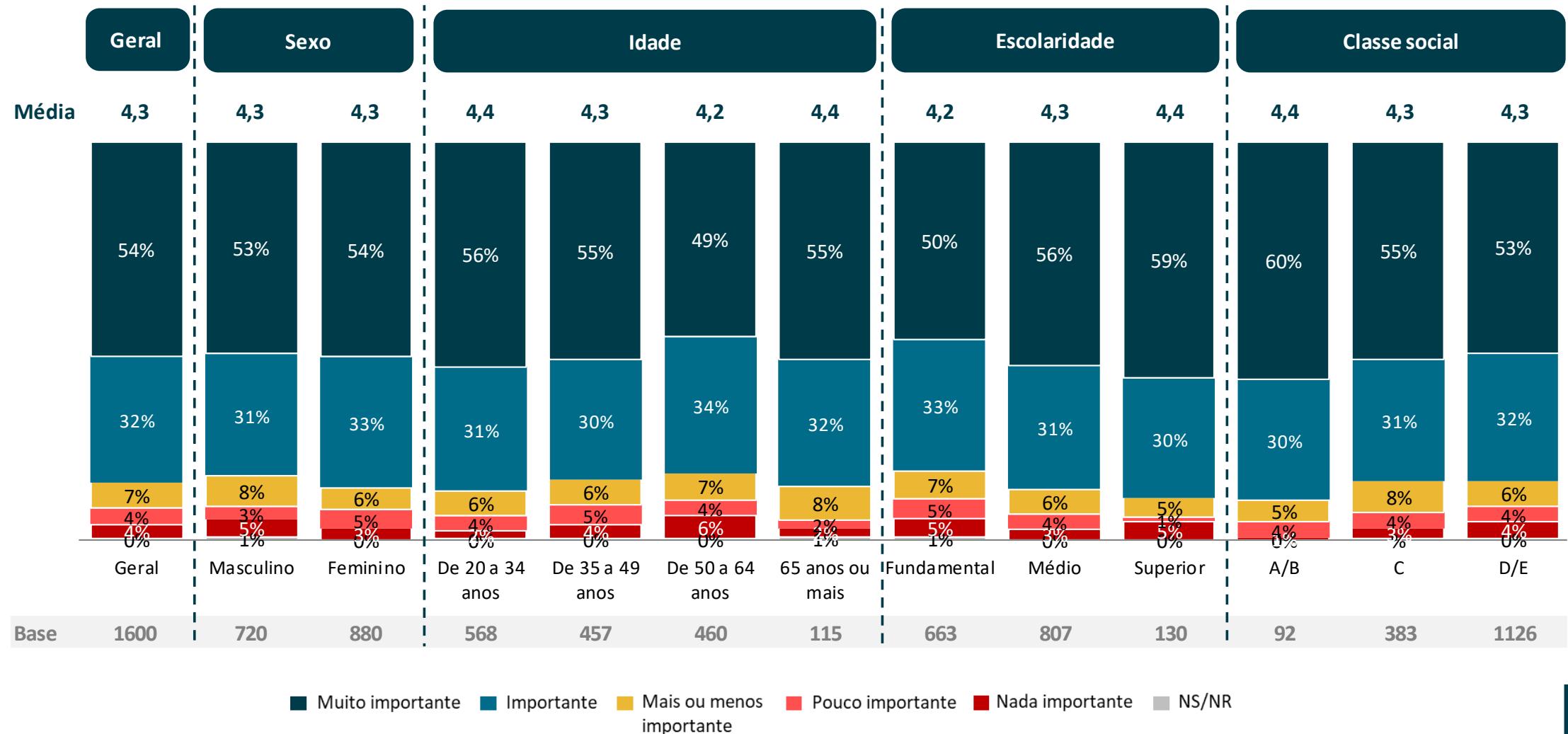
	2015	2017	2019	2021	2025
Geral	86%	89%	89%	84%	85%
São Paulo	85%	88%	86%	84%	88%
Rio de Janeiro	90%	90%	92%	84%	86%
Belo Horizonte	81%	87%	87%	82%	86%
Porto Alegre	81%	84%	84%	72%	67%
Brasília	92%	91%	92%	89%	88%
Salvador	91%	94%	91%	84%	93%
Recife	83%	88%	92%	91%	88%
Manaus	89%	90%	92%	91%	90%



# Importância em ter um Plano de Saúde (Por Região Metropolitana)



# Importância em ter um Plano de Saúde (Por demográficas)

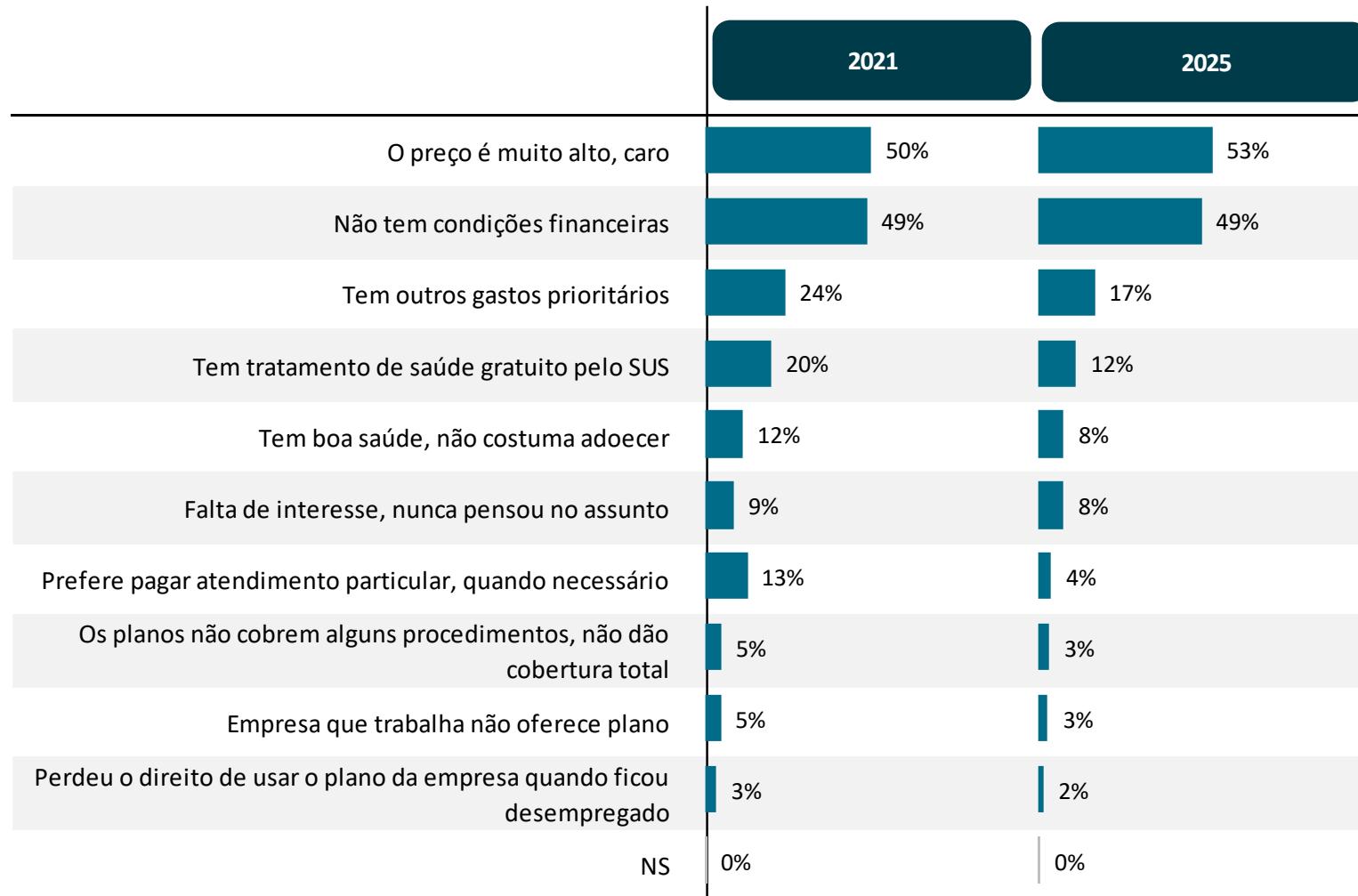


Motivo para não ter plano de saúde

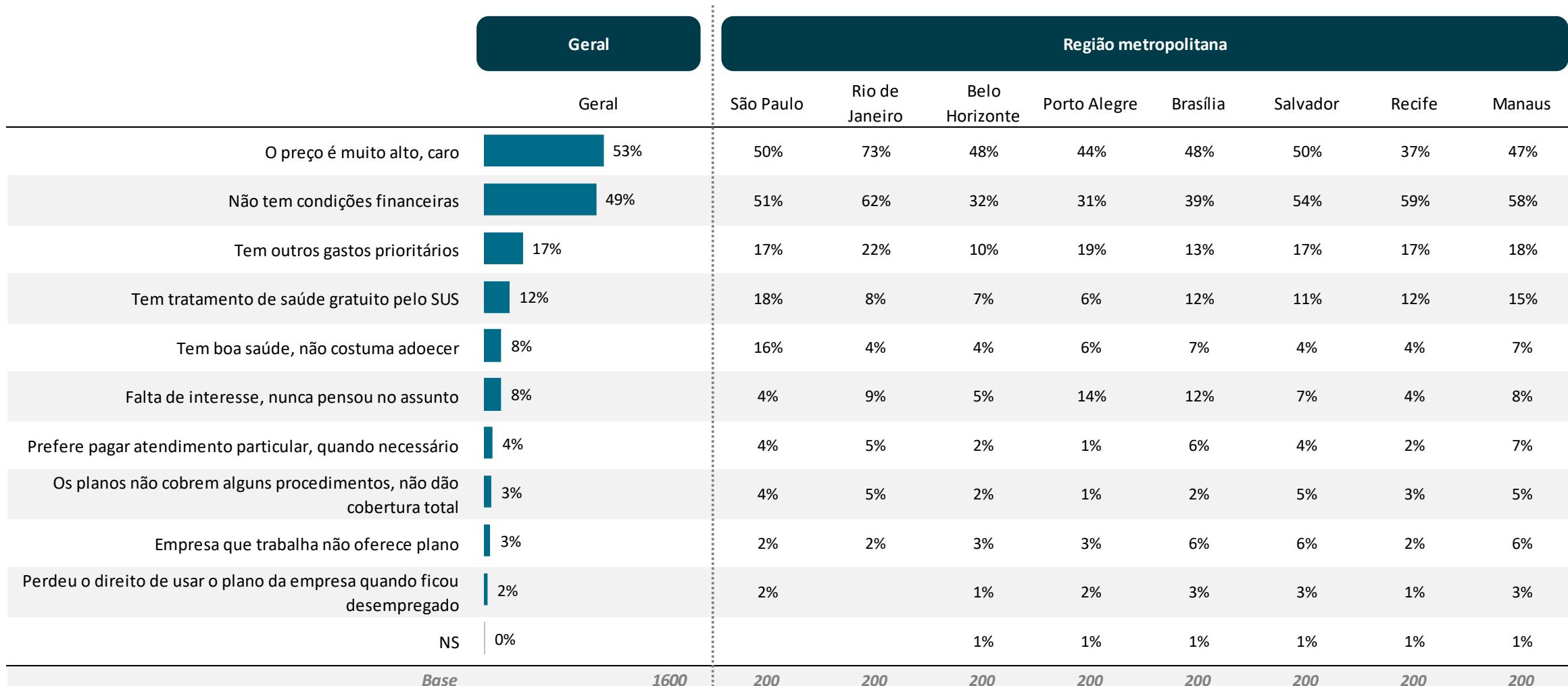


## Motivos para não ter um Plano de Saúde atualmente (Resultado Geral)

- **Preço** e o fato de não ter **condições financeiras** para arcar com este custo são os principais empecilhos para ter um plano de saúde.



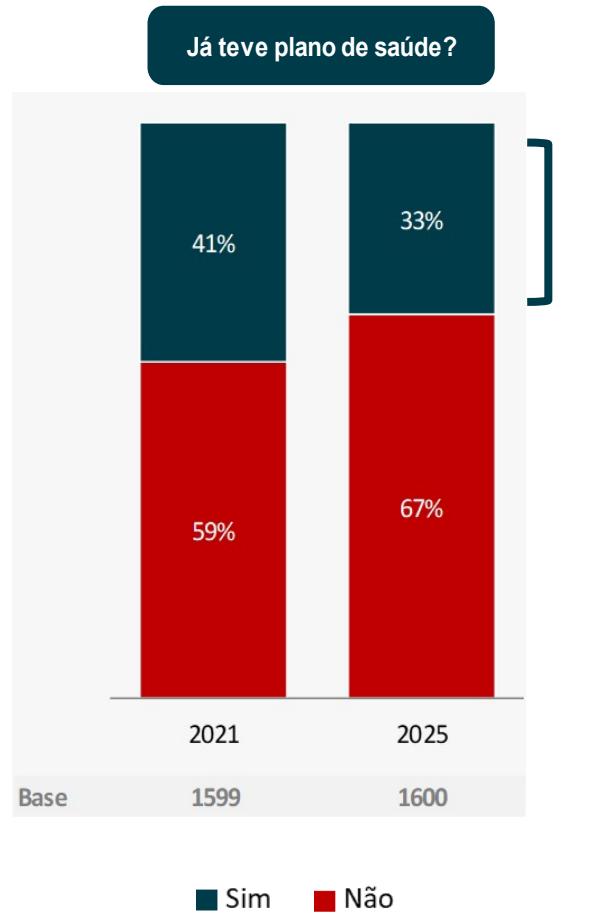
## Motivos para não ter um Plano de Saúde atualmente (Por Região Metropolitana)



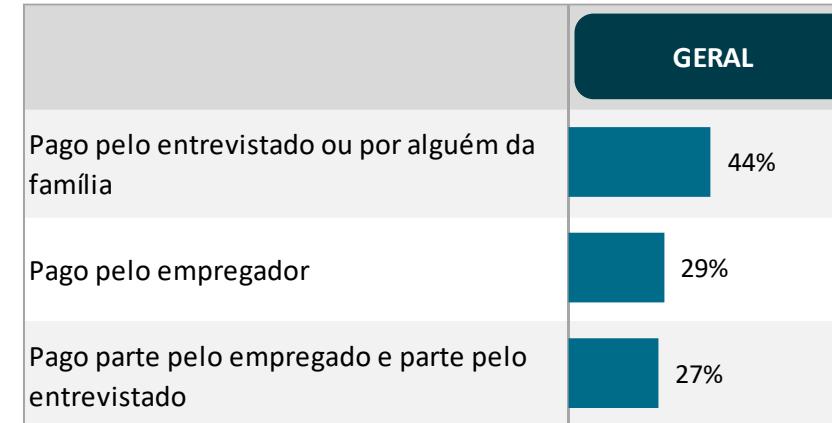
Experiência e desejo de ter um plano de saúde

## Experiência com plano de saúde (Resultado Geral)

- Comparativamente a 2021, observa-se uma retração na parcela que já teve um plano de saúde (caiu 8 p.p.). Mais da metade dos entrevistados que já tiveram plano de saúde (56%), tiveram um plano corporativo.



### Qual era a forma de pagamento do seu plano de saúde?

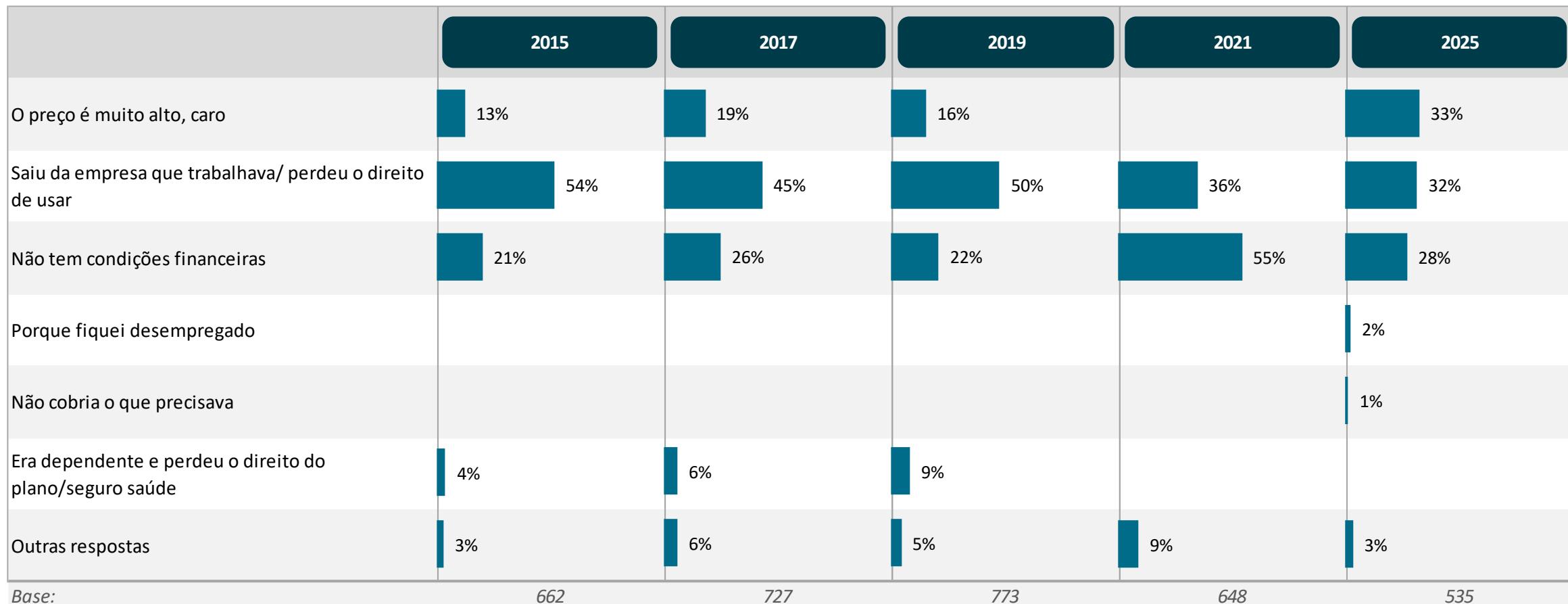


Base: 33% que já tiveram plano de saúde



## Principais justificativas para não ter mais um plano de saúde (Resultado Comparativo)

Entre um terço dos entrevistados que já teve um plano de saúde, as principais justificativas para não ser mais beneficiário são: valor das mensalidades, a demissão do emprego e a falta de condições financeiras para arcar com estes custos



## Experiência com Planos de Saúde (Por Região Metropolitana)

	Geral	Região metropolitana							
		São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
Nunca teve um plano de saúde	66,6%	54,0%	74,0%	68,5%	77,0%	68,5%	63,5%	67,5%	73,0%
<b>Já teve plano de saúde</b>	<b>33,4%</b>	<b>46,0%</b>	<b>26,0%</b>	<b>31,5%</b>	<b>23,0%</b>	<b>31,5%</b>	<b>36,5%</b>	<b>32,5%</b>	<b>27,0%</b>
Pago pelo entrevistado ou por alguém da família	43,6%	42,4%	53,8%	41,3%	23,9%	54,0%	39,7%	43,1%	31,5%
Pago pelo empregador	29,1%	37,0%	17,3%	22,2%	39,1%	9,5%	28,8%	29,2%	51,9%
Pago parte pelo empregado e parte pelo entrevistado	27,4%	20,7%	28,8%	36,5%	37,0%	36,5%	31,5%	27,7%	16,7%
Base	1600	200	200	200	200	200	200	200	200

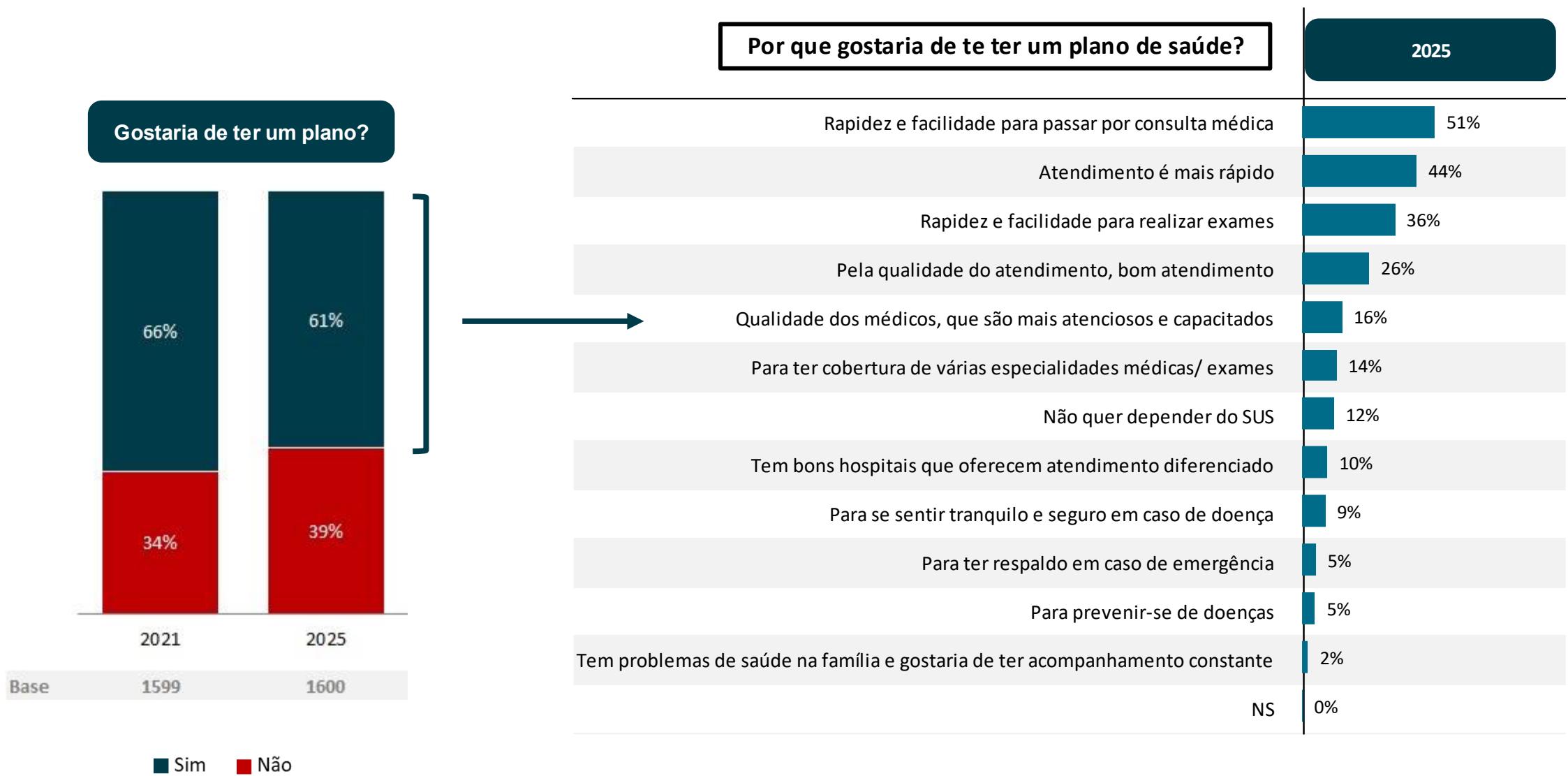


# Experiência em relação a um plano de saúde (Por demográficas)

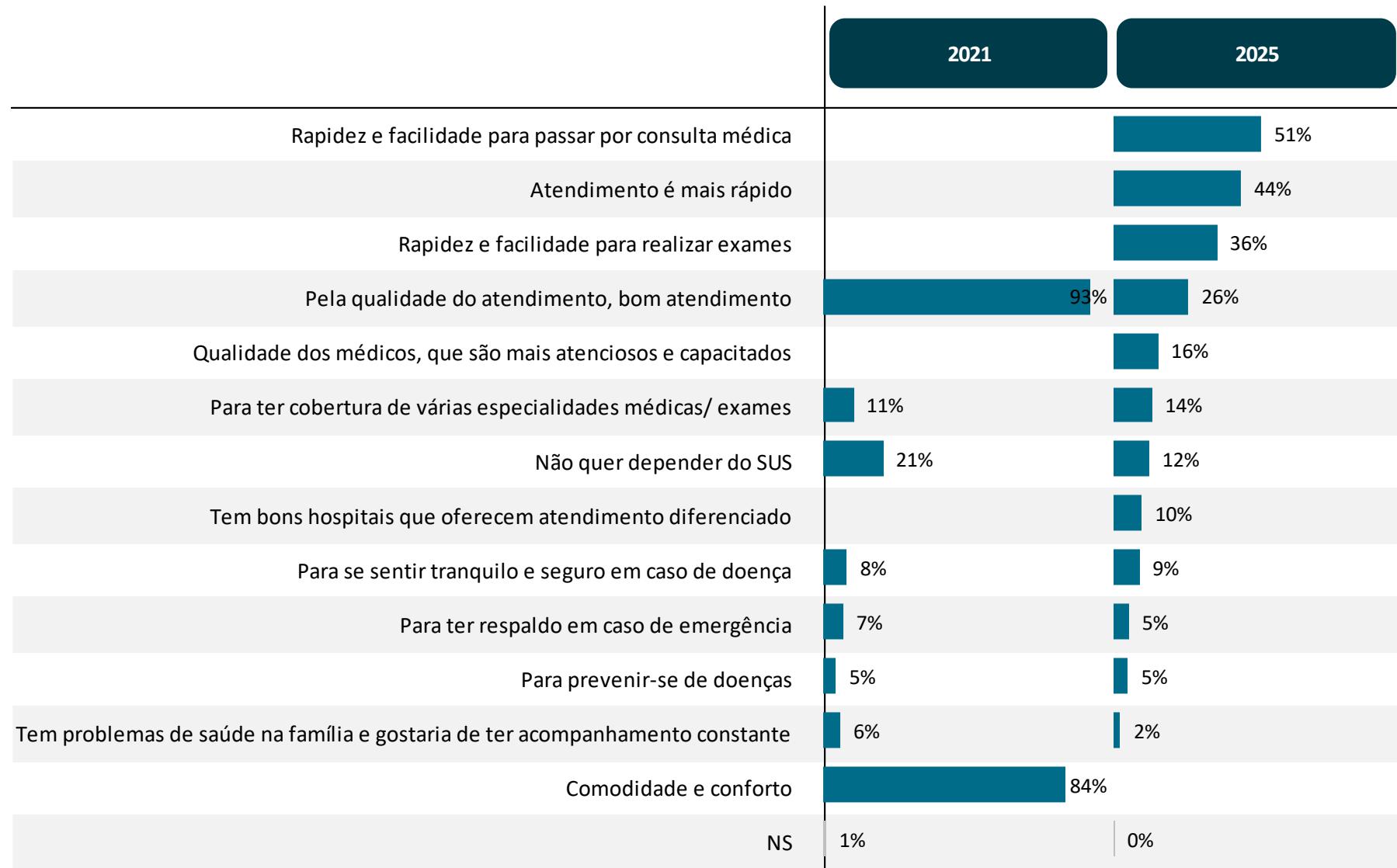
Geral		Sexo		Idade				Escolaridade			Classe social		
Geral		Masculino	Feminino	De 20 a 34 anos	De 35 a 49 anos	De 50 a 64 anos	65 anos ou mais	Fundamental	Médio	Superior	A/B	C	D/E
<b>Nunca teve um plano de saúde</b>	66,6%	65,3%	67,7%	74,3%	61,2%	64,5%	58,9%	75,2%	64,5%	36,2%	46,9%	51,1%	73,5%
<b>Já teve plano de saúde</b>	<b>33,4%</b>	<b>34,7%</b>	<b>32,3%</b>	<b>25,7%</b>	<b>38,8%</b>	<b>35,5%</b>	<b>41,1%</b>	<b>24,8%</b>	<b>35,5%</b>	<b>63,8%</b>	<b>53,1%</b>	<b>48,9%</b>	<b>26,5%</b>
Pago pelo entrevistado ou por alguém da família	43,6%	31,5%	54,2%	47,7%	41,4%	41,4%	46,5%	38,4%	42,1%	59,1%	54,8%	46,4%	39,9%
Pago pelo empregador	29,1%	36,1%	22,8%	23,3%	29,7%	33,9%	27,8%	32,0%	30,5%	18,3%	20,7%	25,2%	32,8%
Pago parte pelo empregado e parte pelo entrevistado	27,4%	32,4%	23,0%	29,0%	28,9%	24,7%	25,7%	29,7%	27,5%	22,6%	24,5%	28,3%	27,2%
<i>Base</i>	1600	720	880	568	457	460	115	663	807	130	92	383	1126



## Gostaria de ter um plano de saúde e motivos do interesse (Resultado Geral – resposta estimulada e múltipla)



## Principais motivos de interesse em ter um plano de saúde (Resultado comparativo – resposta estimulada e múltipla)



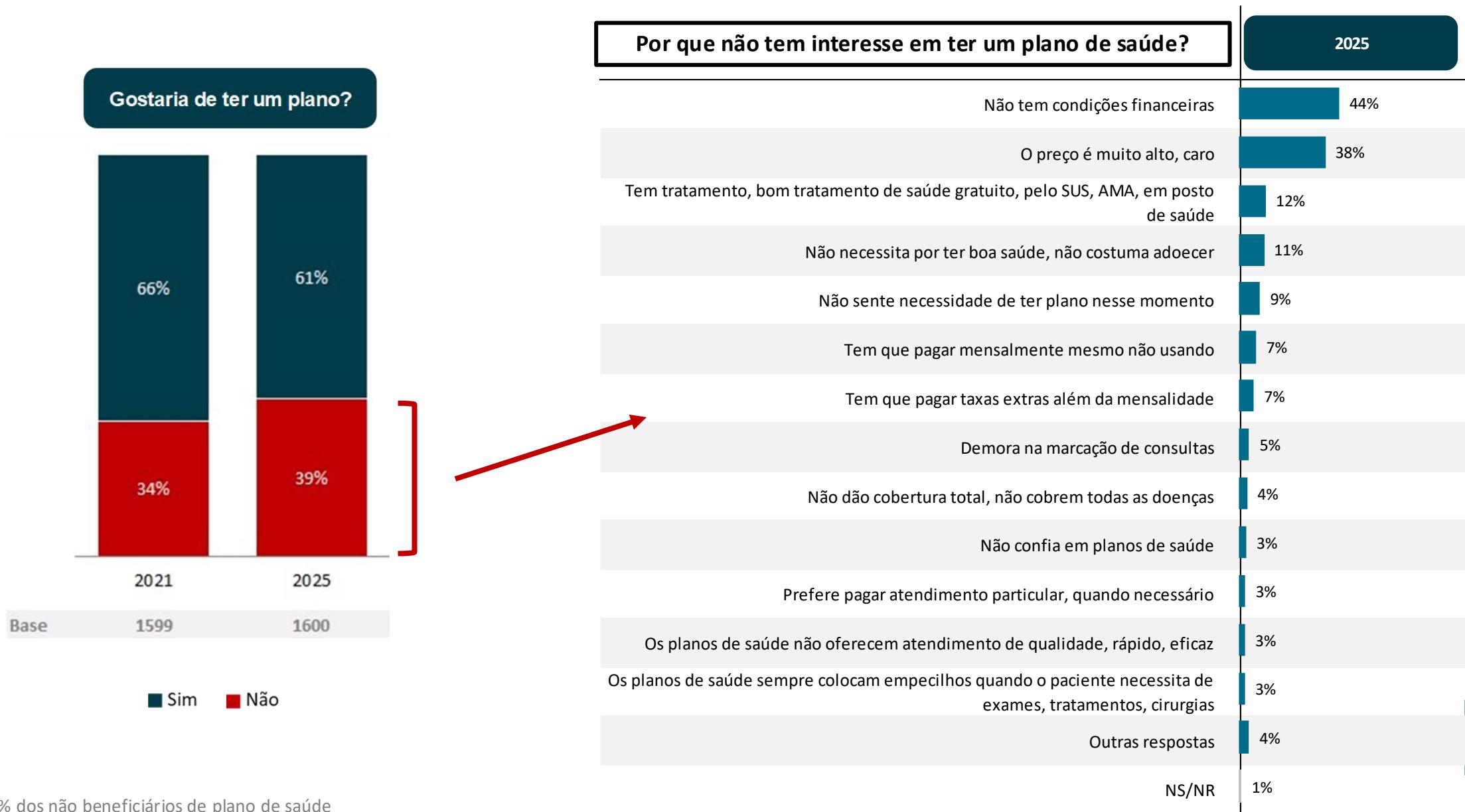
## Principais motivos de interesse em ter um plano de saúde (Por Região Metropolitana – resposta estimulada e múltipla)

	Geral		Região metropolitana							
	Geral		São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
Rapidez e facilidade para passar por consulta médica	51%		38%	50%	27%	49%	46%	40%	50%	57%
Atendimento é mais rápido	44%		40%	36%	29%	39%	29%	32%	34%	45%
Rapidez e facilidade para realizar exames	36%		31%	31%	16%	22%	19%	26%	22%	22%
Pela qualidade do atendimento, bom atendimento	26%		26%	34%	10%	7%	17%	25%	16%	28%
Qualidade dos médicos, que são mais atenciosos e capacitados	16%		19%	18%	9%	7%	14%	20%	12%	14%
Não quer depender do SUS	12%		17%	17%	5%	13%	19%	17%	11%	17%
Tem bons hospitais que oferecem atendimento diferenciado	10%		4%	18%	10%	12%	14%	21%	11%	12%
Para se sentir tranquilo e seguro em caso de doença	9%		13%	15%	3%	15%	9%	14%	6%	17%
Para ter cobertura de várias especialidades médicas	5%		9%	14%	6%	4%	11%	9%	10%	8%
Para ter respaldo em caso de emergência	5%		9%	13%	7%	3%	9%	12%	2%	7%
Outras respostas	10%		7%	6%	5%	1%	5%	8%	2%	3%
NS	0%		5%	6%	2%	3%	9%	7%	2%	6%
Base:	973		102	144	134	67	129	145	127	152

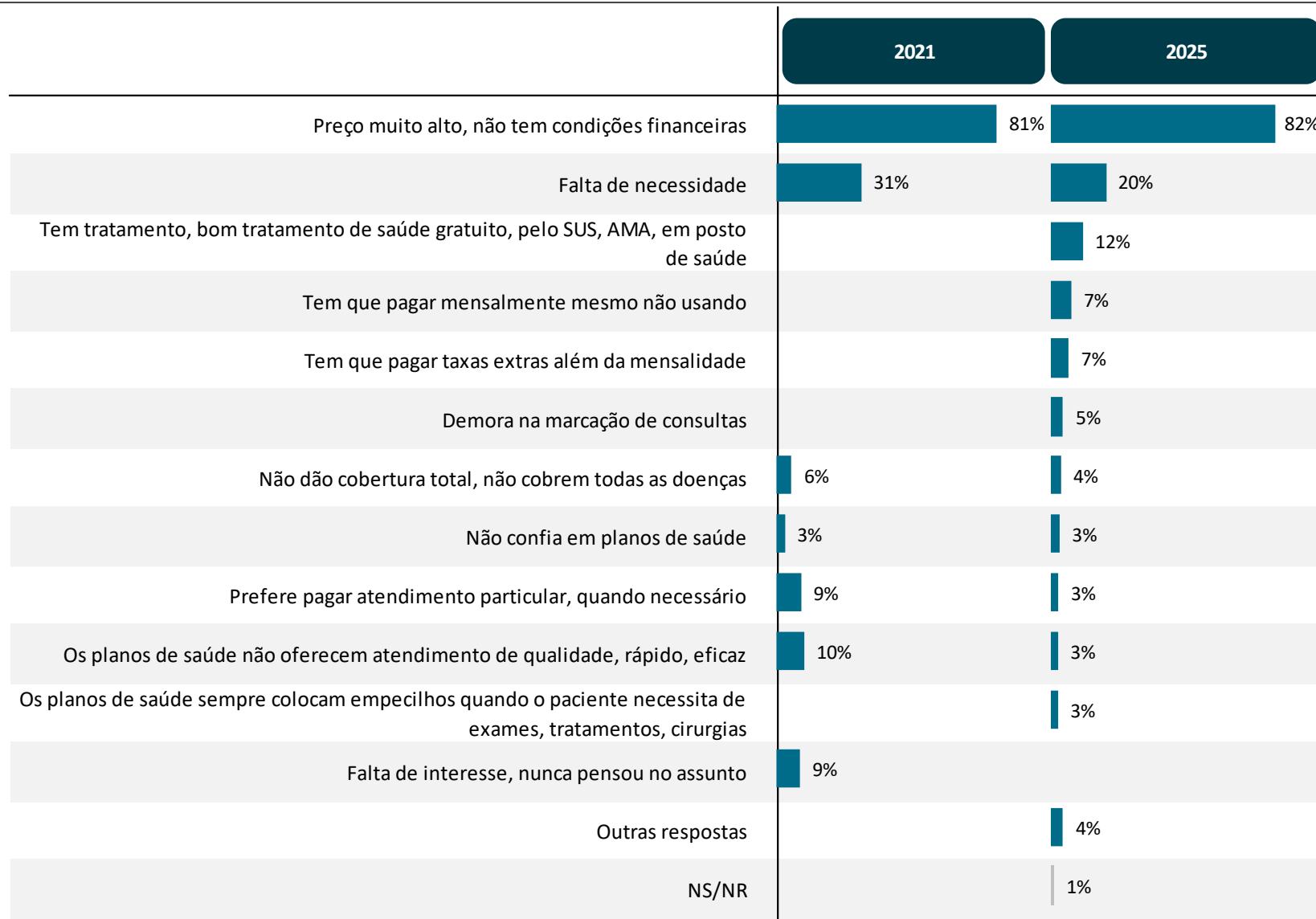
Base: Não beneficiários que gostariam de ter plano de saúde



## Gostaria de ter um plano de saúde e motivos da falta de interesse (Resultado Geral – resposta espontânea)



## Principais motivos para a falta de interesse em ter um plano de saúde (Resultado comparativo – resposta espontânea)



Base: Não beneficiários que não gostariam de ter um plano de saúde (39%)



## Principais motivos para a falta de interesse em ter um plano de saúde (Por Região Metropolitana – resposta espontânea)

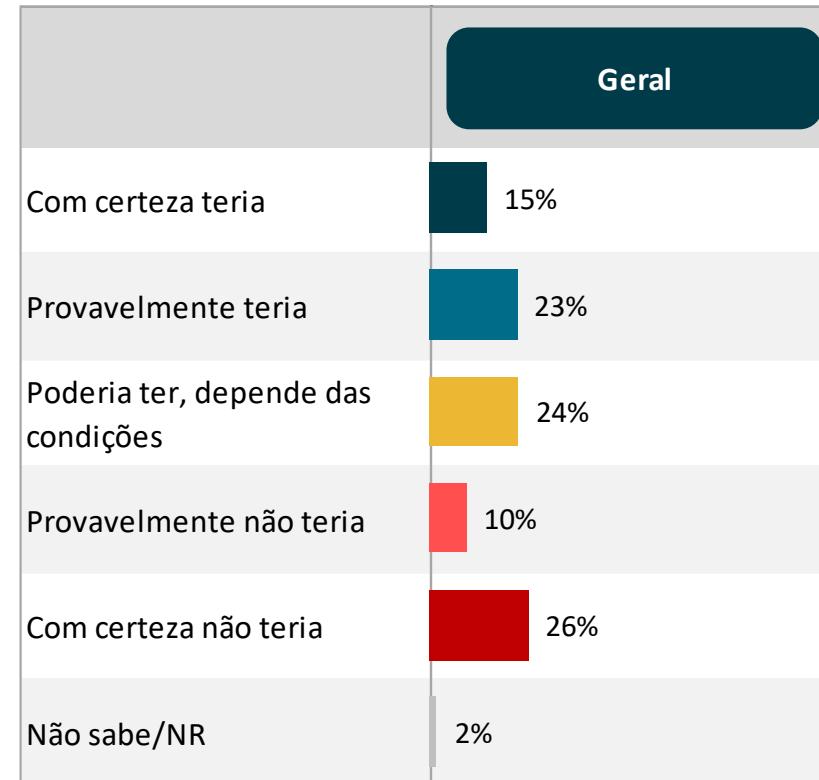
	Geral		Região metropolitana							
	Geral		São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
Não tem condições financeiras	44%		47%	54%	20%	45%	39%	55%	36%	40%
O preço é muito alto, caro	38%		31%	54%	48%	44%	28%	35%	32%	33%
Tem tratamento, bom tratamento de saúde gratuito, pelo SUS, AMA, em posto de saúde	12%		18%	7%	18%	5%	6%	7%	14%	15%
Não necessita por ter boa saúde, não costuma adoecer	11%		12%	16%	6%	5%	14%	15%	5%	17%
Não sente necessidade de ter plano nesse momento	9%		14%	7%	3%	2%	15%	15%	1%	10%
Tem que pagar mensalmente mesmo não usando	7%		7%	16%	2%	3%	4%	9%	12%	4%
Tem que pagar taxas extras além da mensalidade	7%		4%	16%	2%	6%	7%	5%	1%	8%
Demora na marcação de consultas	5%		5%	2%	5%	7%	3%	9%	3%	4%
Não dão cobertura total, não cobrem todas as doenças	4%		5%	5%	2%	1%	3%	5%	1%	4%
Não confia em planos de saúde	3%		4%	4%	2%	2%	1%	5%	3%	4%
Prefere pagar atendimento particular, quando necessário	3%		3%		3%	1%	7%	5%		10%
Outras respostas	10%		9%	13%	3%	6%	15%	11%	11%	10%
NS/NR	1%			2%	3%		1%		4%	4%

Base: % de entrevistados que não gostariam de ter um plano de saúde

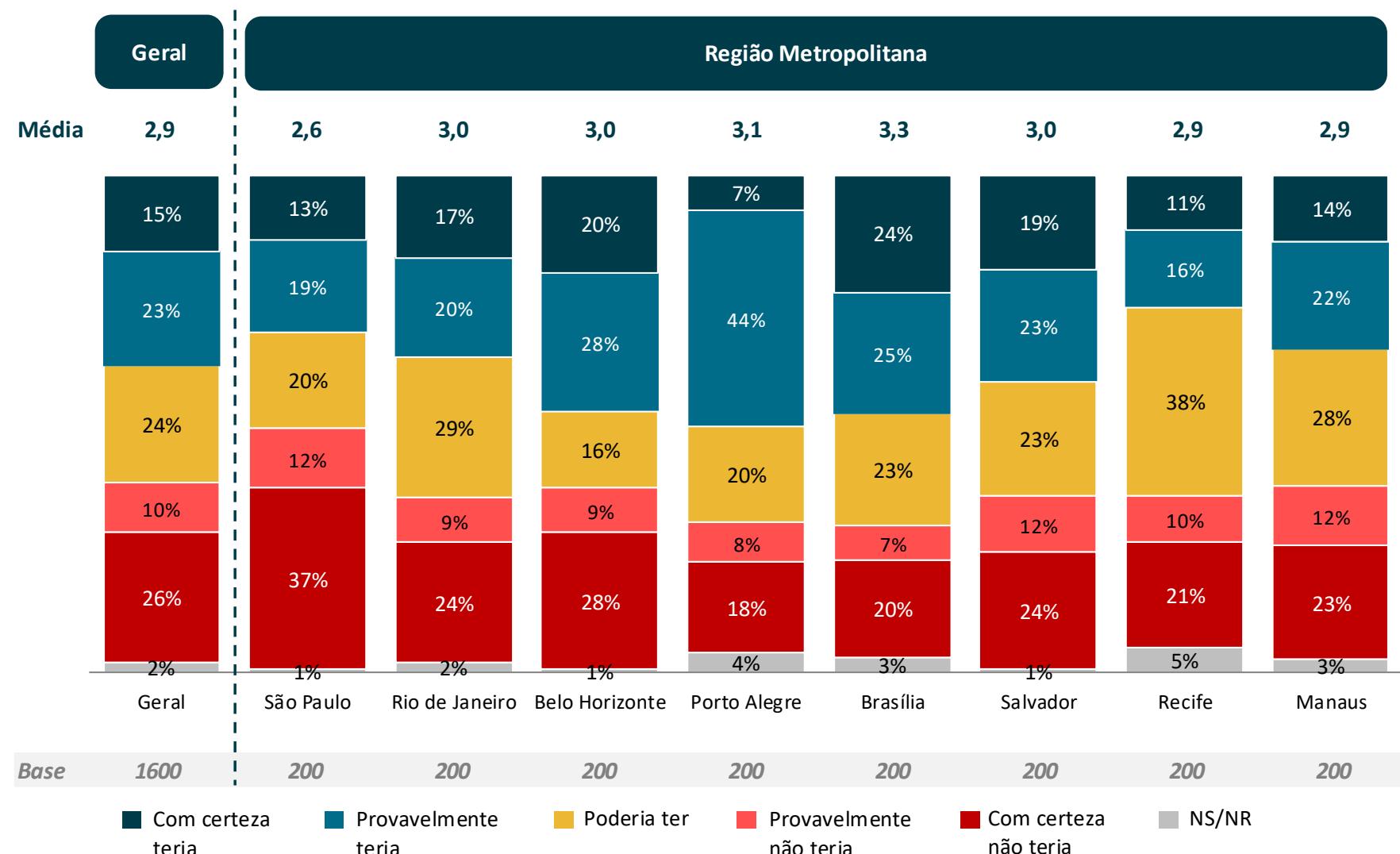


## Possibilidade de fazer adesão a um plano de saúde que fosse mais barato, com cobertura de consultas e exames, mas sem cirurgias e internações – Resultado Geral

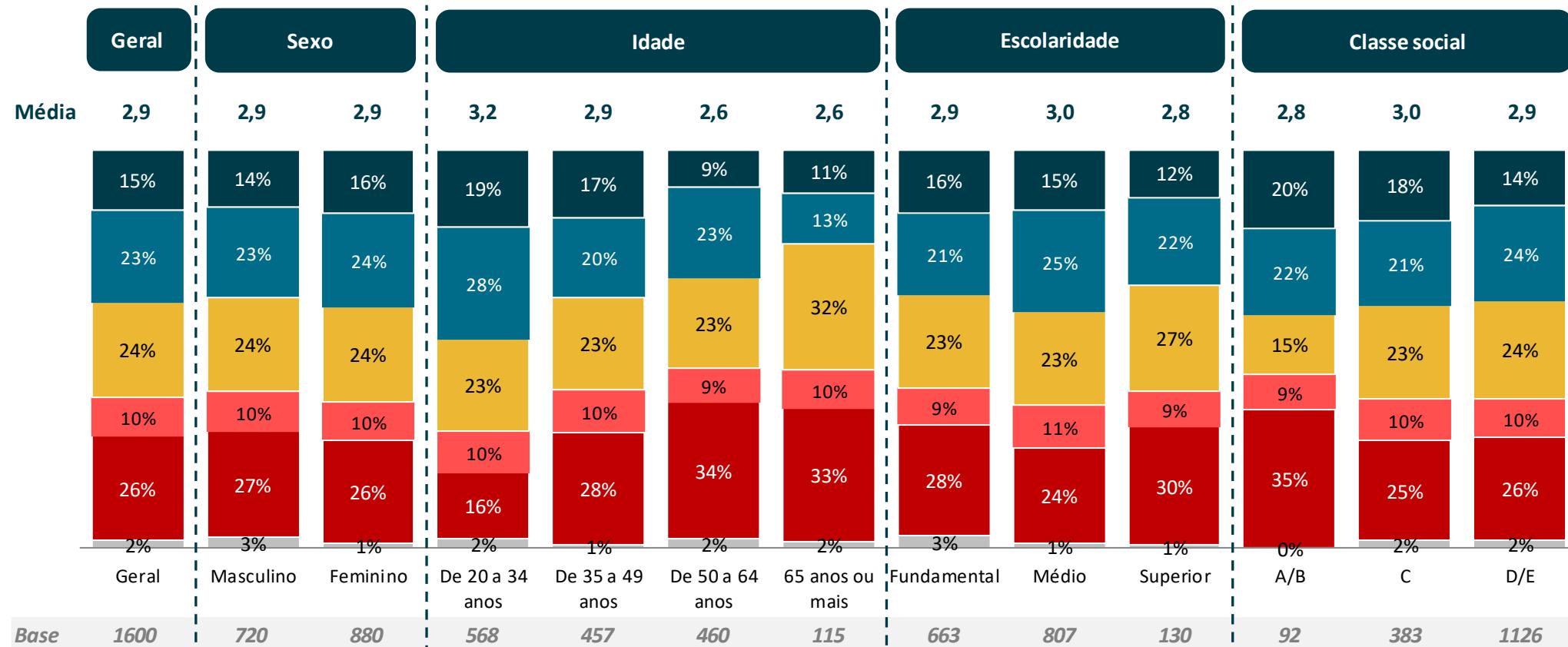
38% dos beneficiários se mostram interessados em ter um plano de saúde nas condições oferecidas. Os não beneficiários em Porto Alegre, Belo Horizonte e Brasília são os que mais demonstram interesse neste tipo de plano.



## Possibilidade de ter um plano de saúde que fosse mais barato, com cobertura de consultas e exames, mas sem cirurgias e internações – Por Região Metropolitana



## Possibilidade de fazer adesão a um plano de saúde que fosse mais barato, com cobertura de consultas e exames, mas sem cirurgias e internações - Por demográficas



# BENEFICIÁRIOS DE PLANO ODONTOLÓGICO

## Beneficiário de plano odontológico – margem de erro e intervalo de confiança

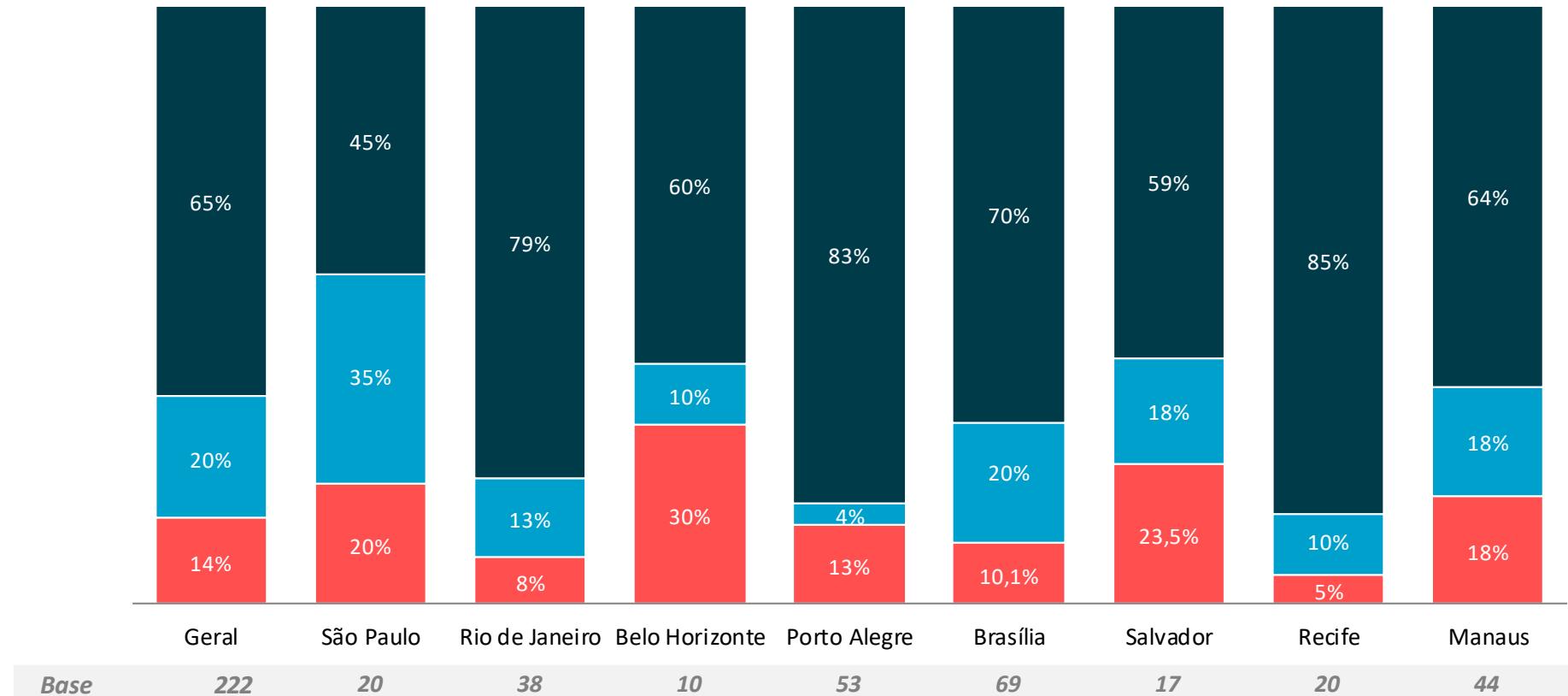
---

PERFIL	Amostra 2025	Margem de erro
<b>1 - BENEFICIÁRIO</b>	<b>1600</b>	<b>2,4</b>
1.1. Exclusivo assistência médica	844	3,4
1.2. Exclusivo odontológico	575	4,1
1.3. Assistência médica com odontológica	181	7,3
<b>Plano odontológico</b>	<b>756</b>	<b>3,6</b>
<b>2 - NÃO BENEFICIÁRIO</b>	<b>1600</b>	<b>2,4</b>

*Intervalo de confiança: 95%*



## Operadora do Plano Odontológico é a mesma ou é diferente da operadora do Plano de Saúde? (Entre quem tem ambos os planos)



Base: entrevistados que tem ambos planos (saúde e odontológico).

- Os planos de saúde e odontológico são da mesma operadora e estão no mesmo contrato.
- Os planos de saúde e odontológico são da mesma operadora, mas com contratos diferentes
- Os planos de saúde e odontológico são de operadoras diferentes.

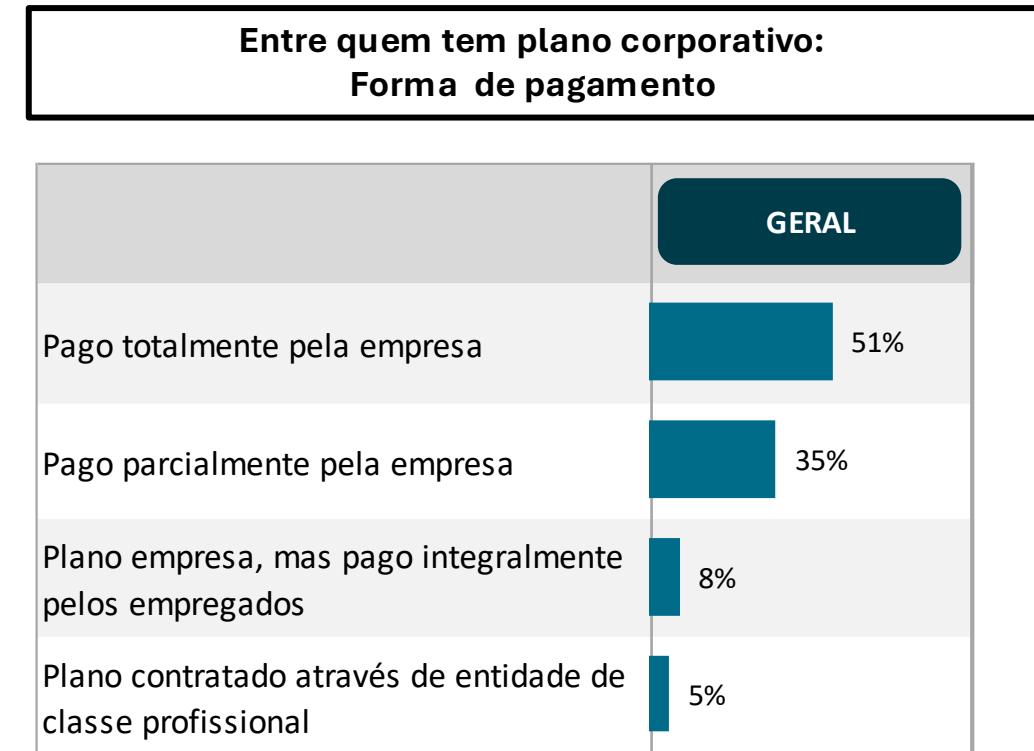
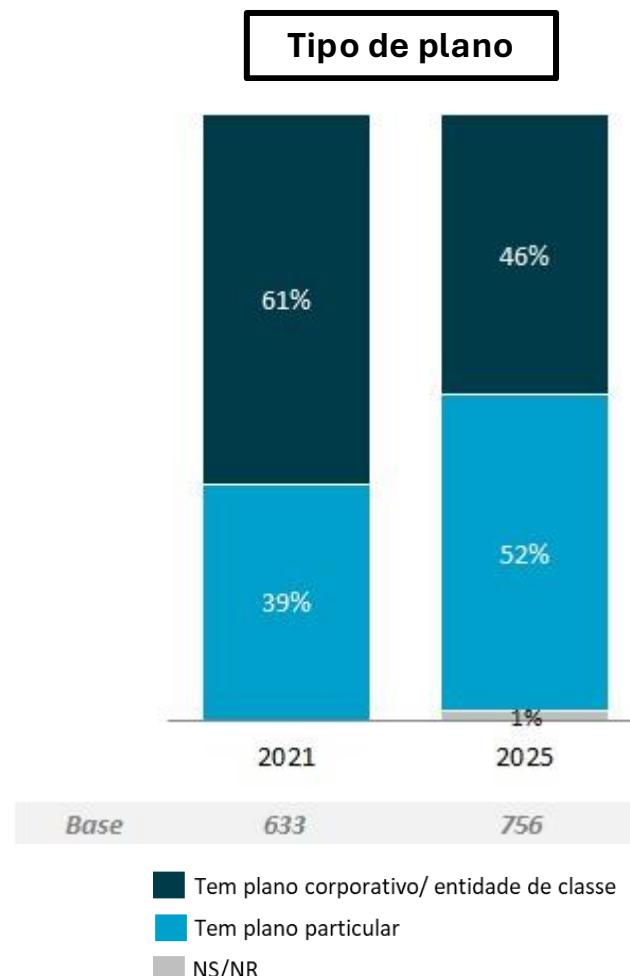


# Plano odontológico



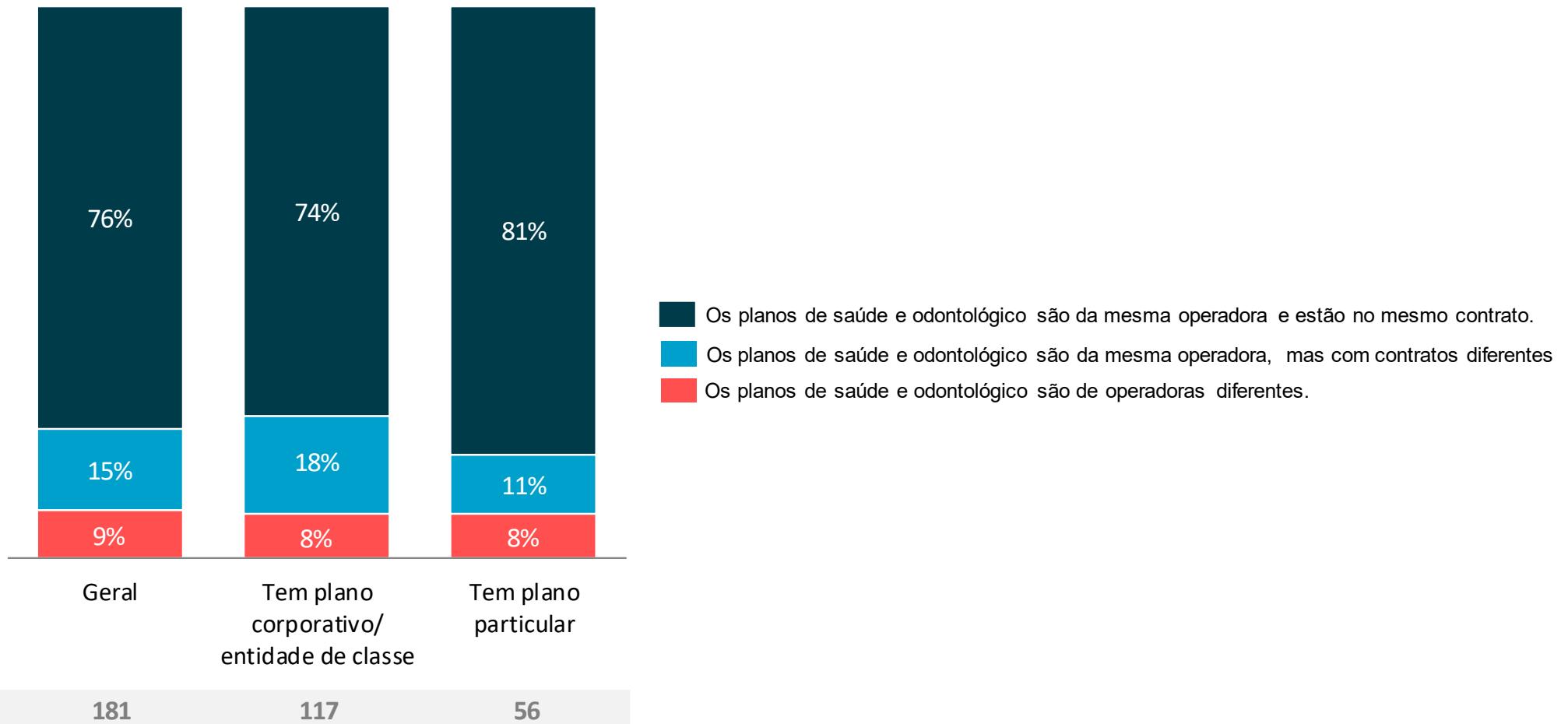
## Tipo de plano e forma de pagamento (Resultado Geral)

- Cerca de metade (52%) tem plano odontológico particular – crescimento de 13p.p. em relação a 2021.
- Entre os que têm um plano corporativo (46%): a maioria (86%) tem o plano pago total ou parcialmente pago pela empresa em que trabalham.
- A média de tempo que são usuários de plano odontológico é de 6 anos, enquanto a média de tempo do plano atual é um pouco menor, 5 anos.



## A operadora do plano odontológico é a mesma do plano de saúde? Por tipo de plano (Entre quem tem ambos os planos – saúde e odontológico)

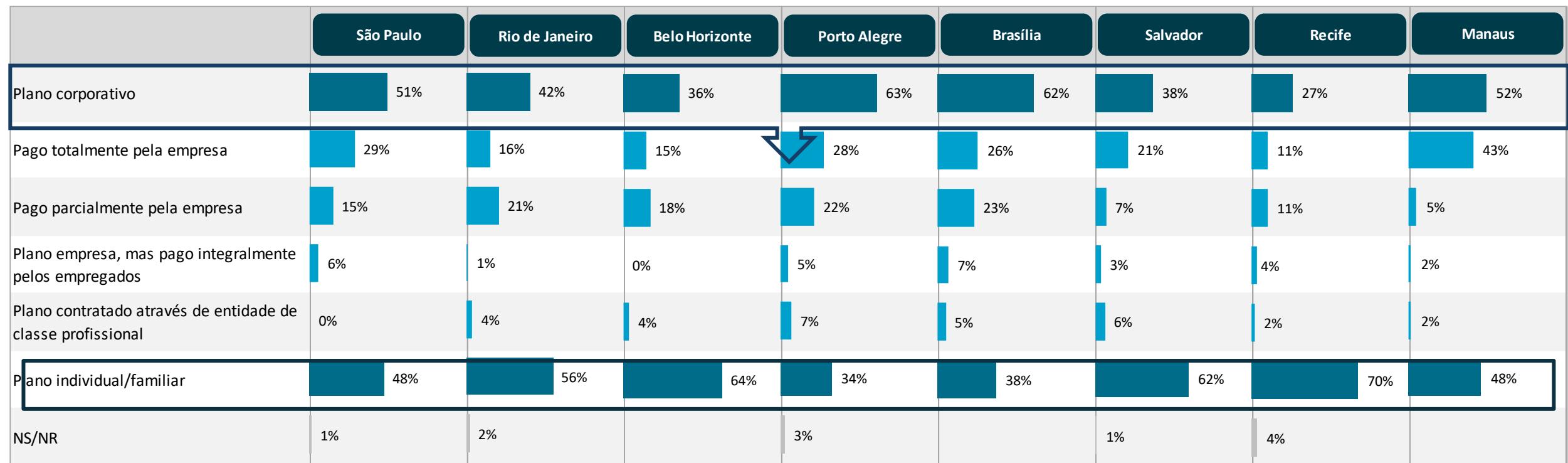
---



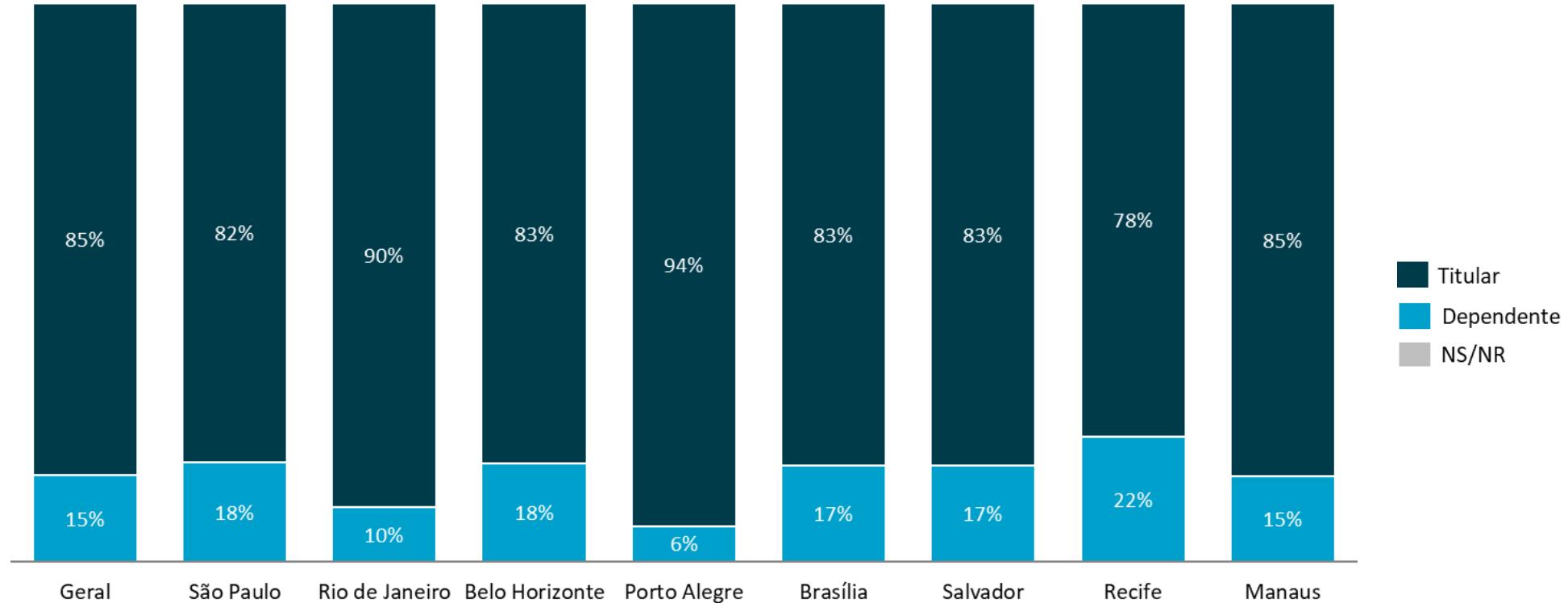
Base: entrevistados que tem ambos planos (saúde e odontológico)



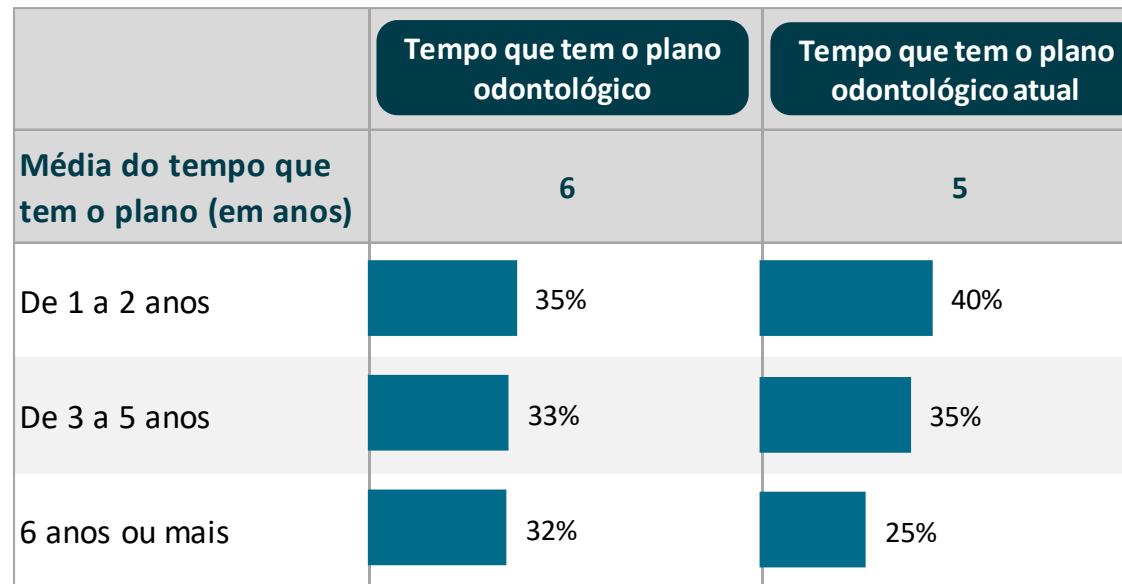
# Pagamento do Plano Odontológico (Por Região Metropolitana)



## É titular ou dependente no seu plano odontológico?



## Tempo que tem plano odontológico e tempo que tem o plano odontológico atual



Por tipo de plano

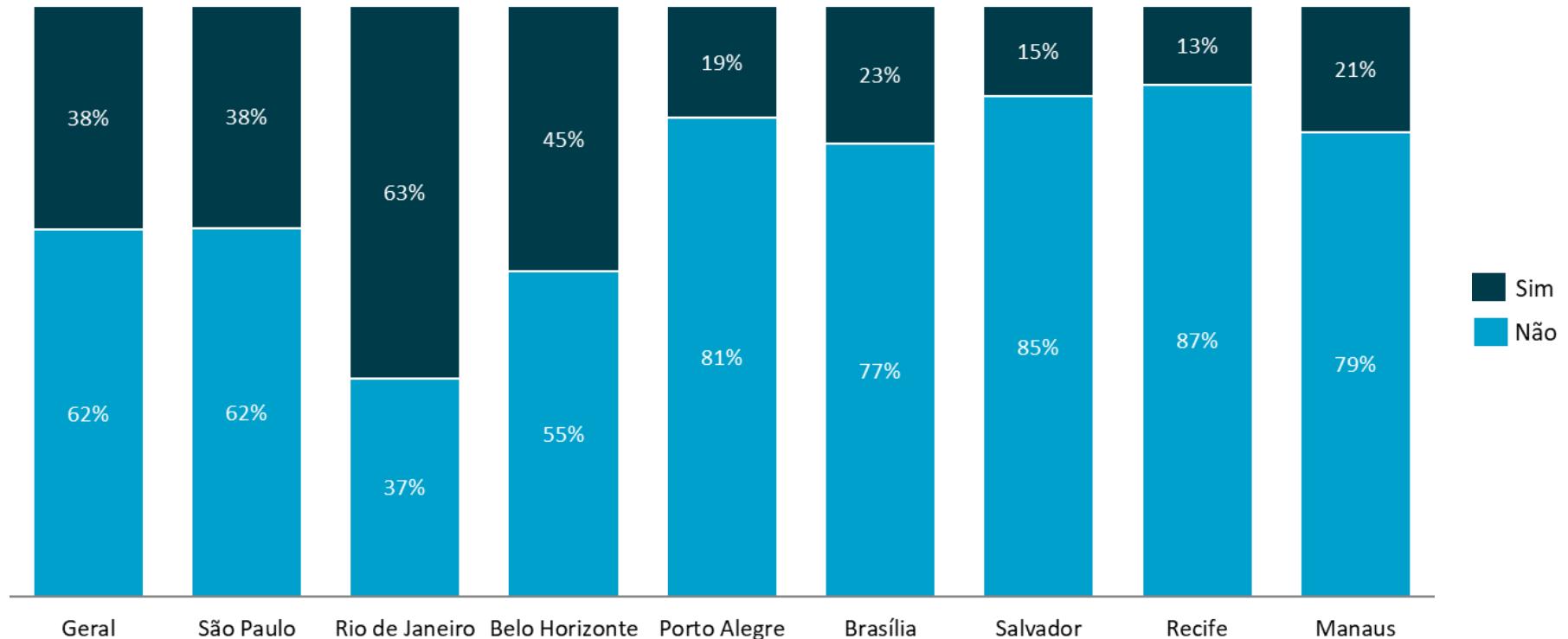
	Tempo que tem o plano odontológico		Tempo que tem o plano odontológico	
	Média	Base	Média	Base
Corporativo	<b>7</b>	331	<b>5</b>	331
Entidade de classe	<b>6</b>	19	<b>6</b>	19
Particular	<b>5</b>	396	<b>4</b>	396



## Coparticipação (Geral e Região Metropolitana)

---

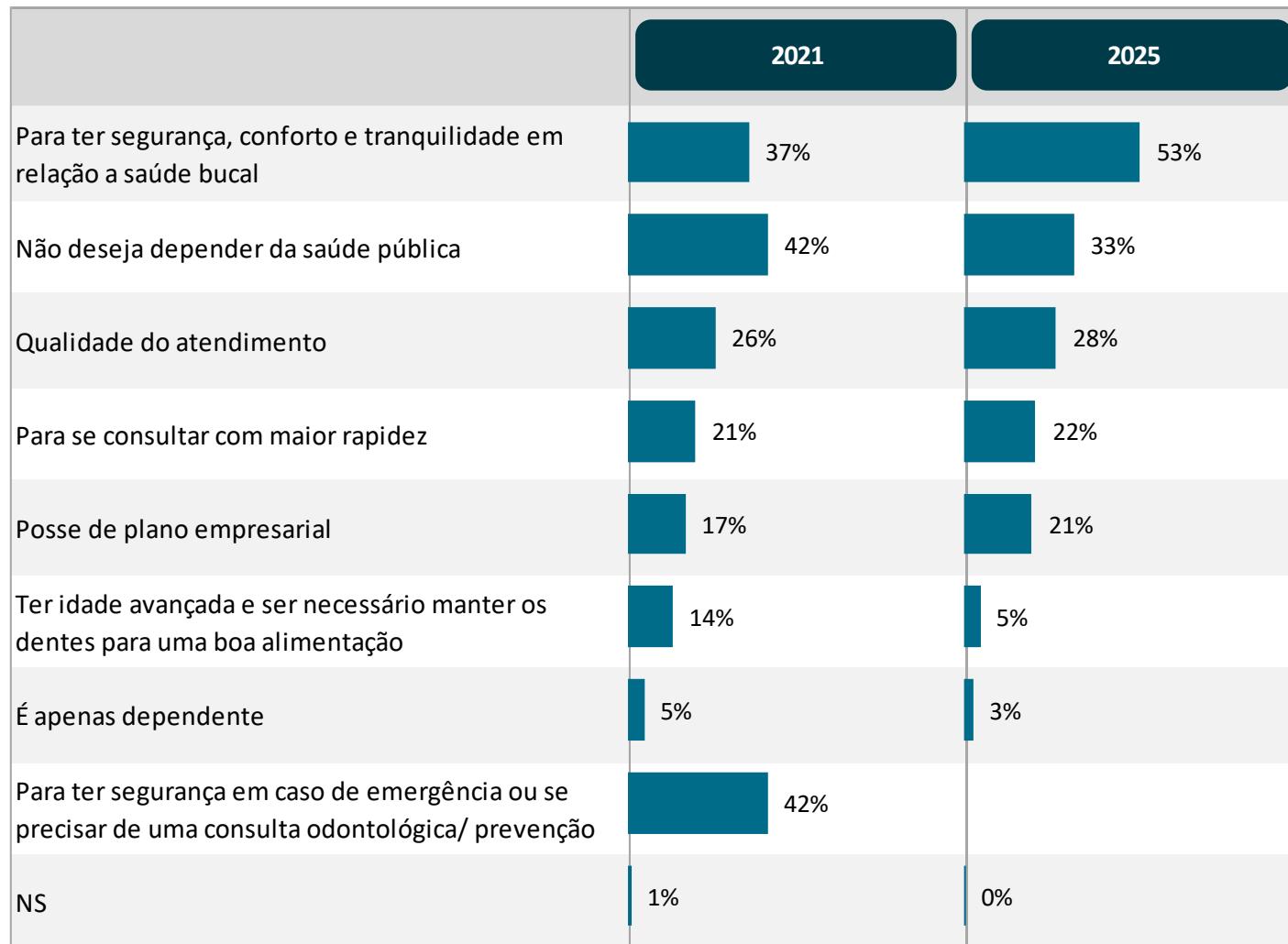
*O seu plano é coparticipativo, ou seja, ao utilizar algum serviço do seu plano odontológico, você já teve que pagar algum valor?*



Motivo para ter um plano odontológico

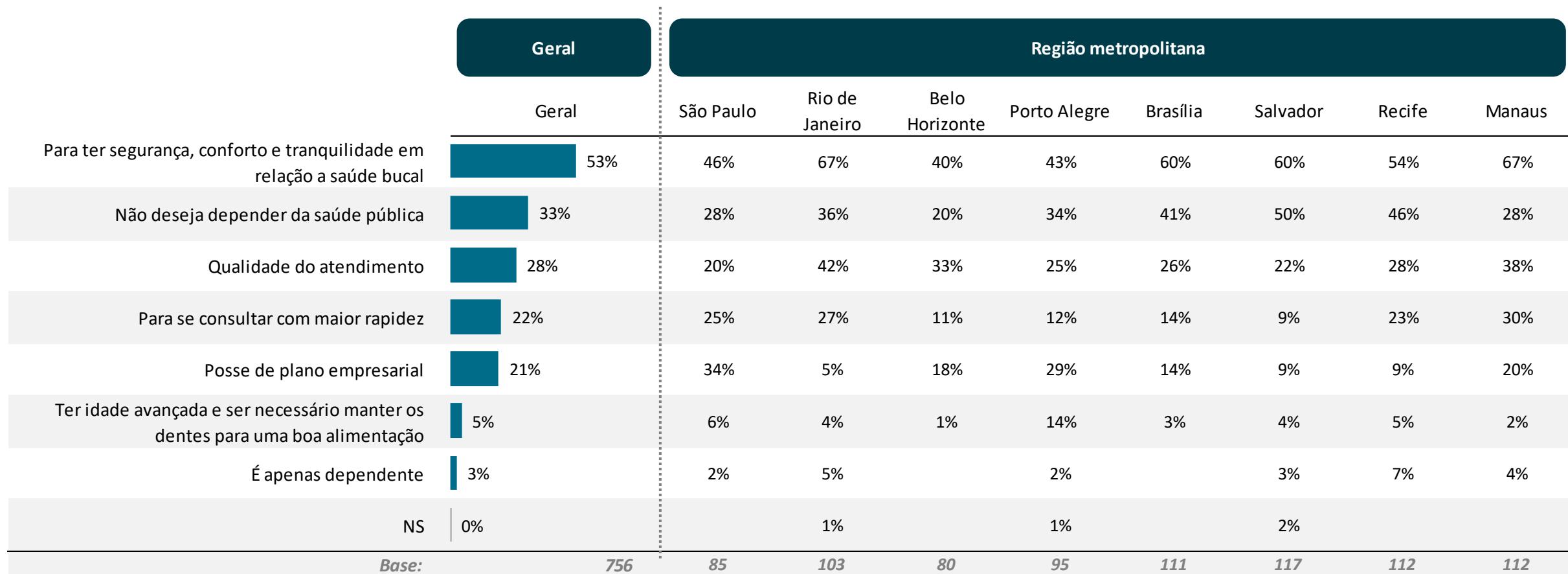


## Principais motivos para ter um plano odontológico (resposta estimulada)

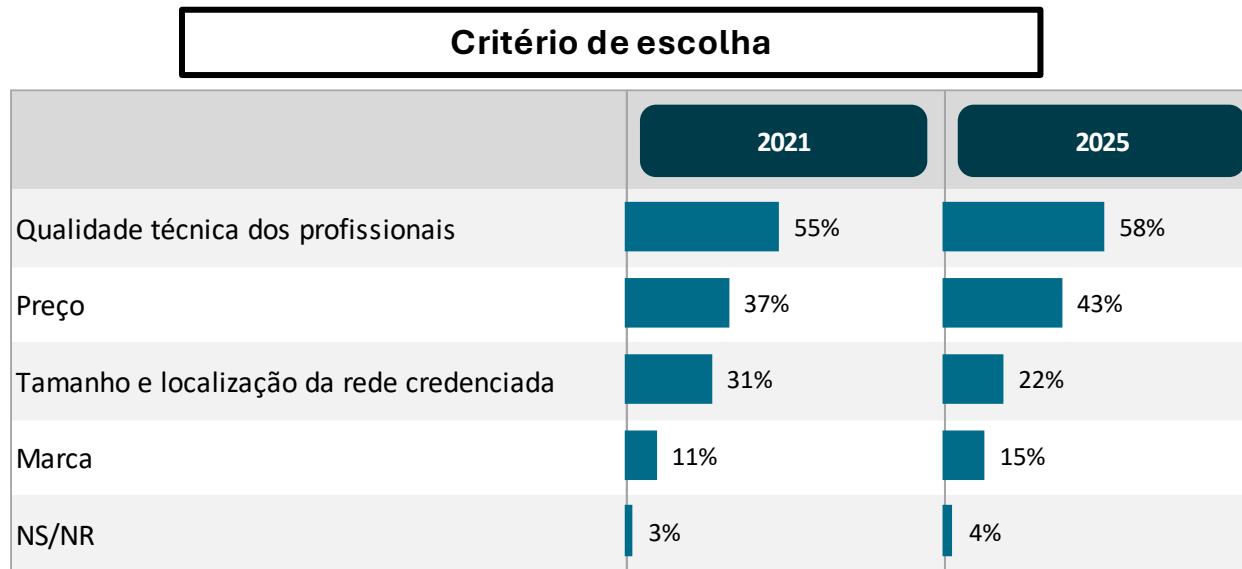


# Principais motivos para ter um plano odontológico

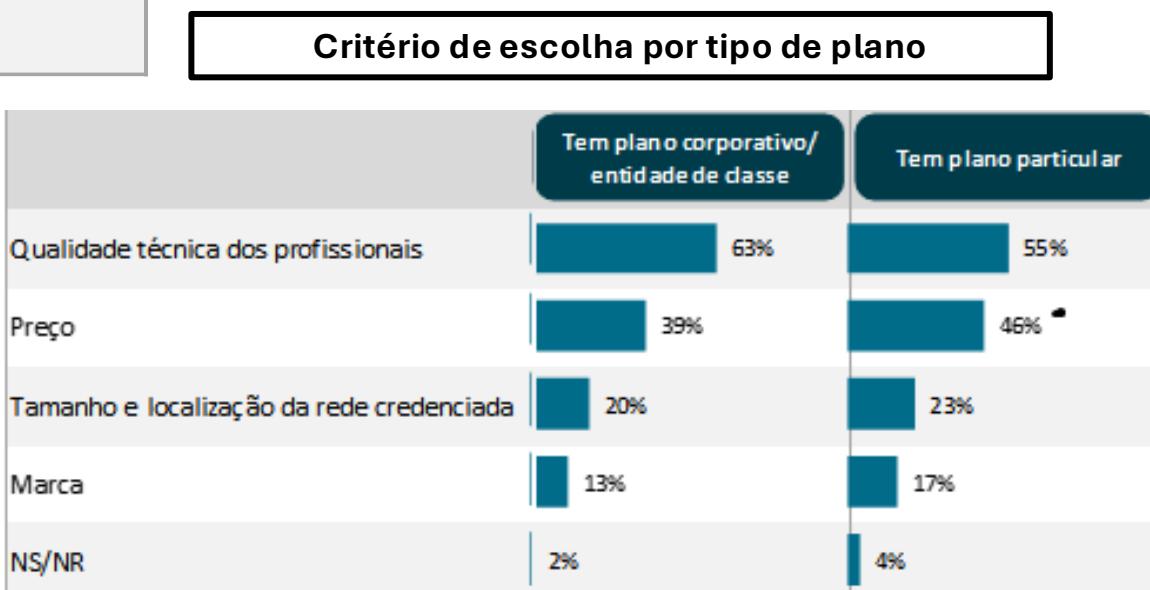
## (Por Região Metropolitana - resposta estimulada)



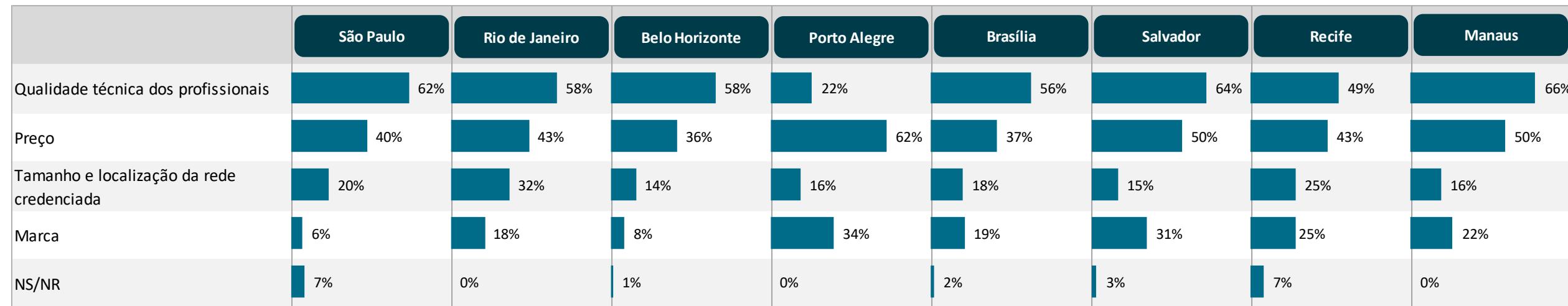
## Critérios utilizados para escolher um plano odontológico (Resultado Geral – Resposta estimulada)



- A qualidade técnica dos profissionais se sobrepõe ao valor do plano, em qualquer tipo de plano (corporativo ou individual).
- A única exceção a essa priorização da qualidade técnica é na cidade de Porto Alegre, em que 62% escolhem pelo preço.



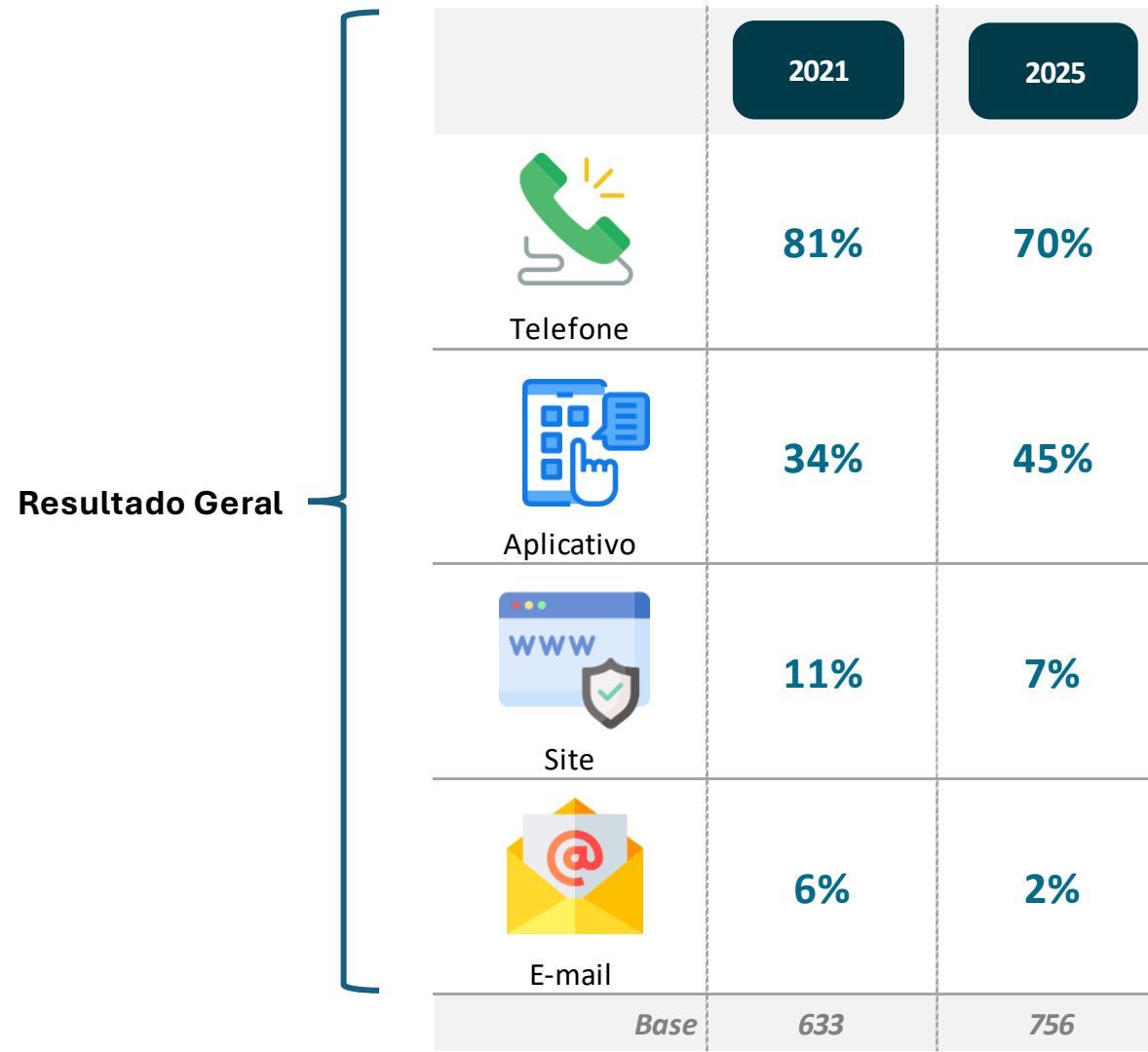
## Critérios utilizados para escolher um plano odontológico (Por Região Metropolitana – Resposta estimulada)



# Utilização



## Utilização dos canais de atendimento disponibilizados pelo plano odontológico (% que utiliza)



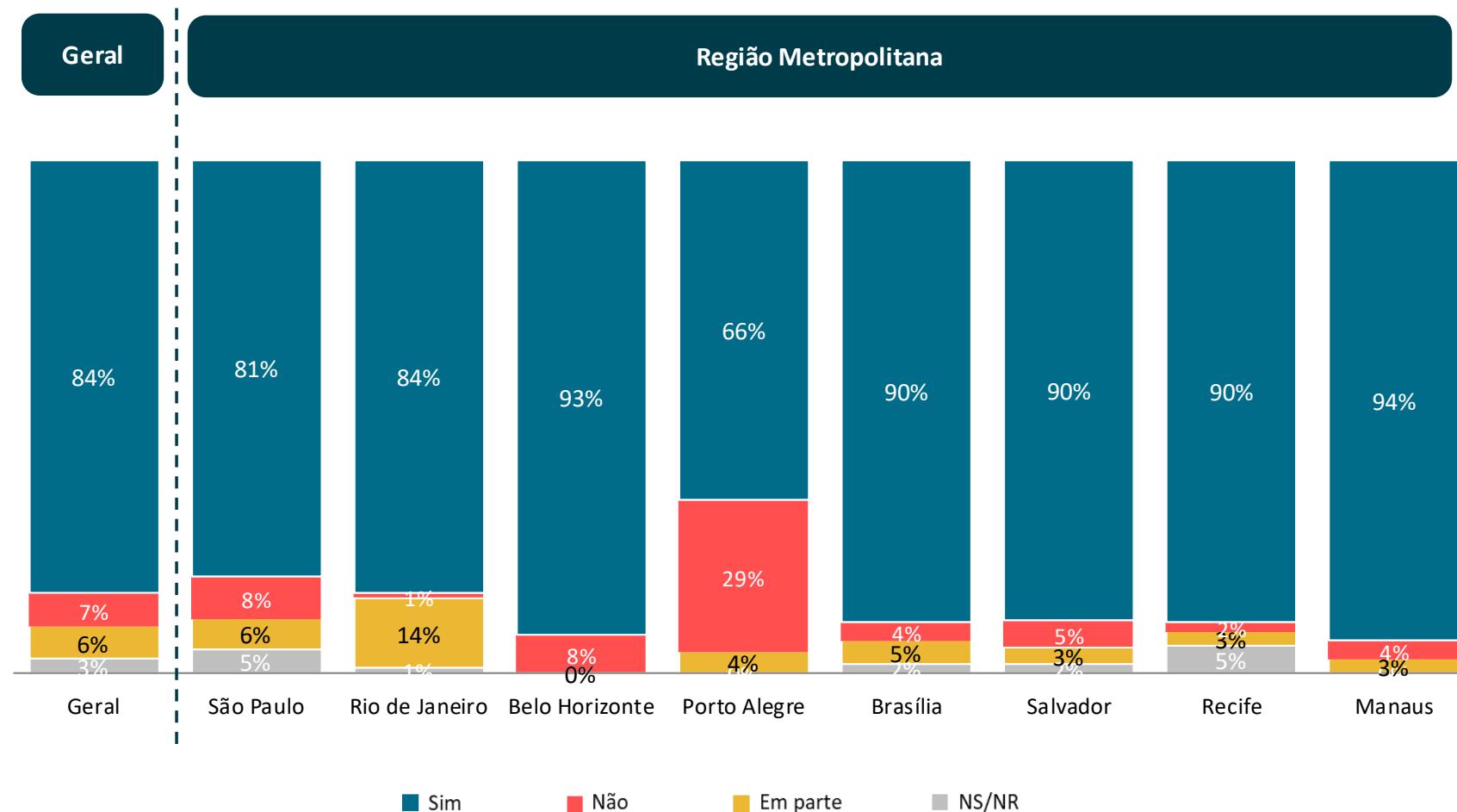
## Utilização dos canais de atendimento disponibilizados pelo plano odontológico (% que utiliza)

	Geral	Região Metropolitana						
		São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife
	70%	67%	84%	64%	77%	66%	56%	76%
Telefone								
	45%	42%	31%	43%	72%	65%	62%	35%
Aplicativo								
	7%	6%		4%	6%	9%	33%	9%
Site								
	2%	1%	1%	3%	1%	3%	5%	4%
E-mail								
Base	756	85	103	80	95	111	117	112
								112



## Operadora oferece informações claras sobre as condições do plano odontológico?

- Mais de 80% dos beneficiários de planos odontológicos afirmam que as informações repassadas sobre o plano são claras. A exceção, novamente, é observada na cidade de Porto Alegre, onde 29% dizem que as condições para uso do plano não são claras.

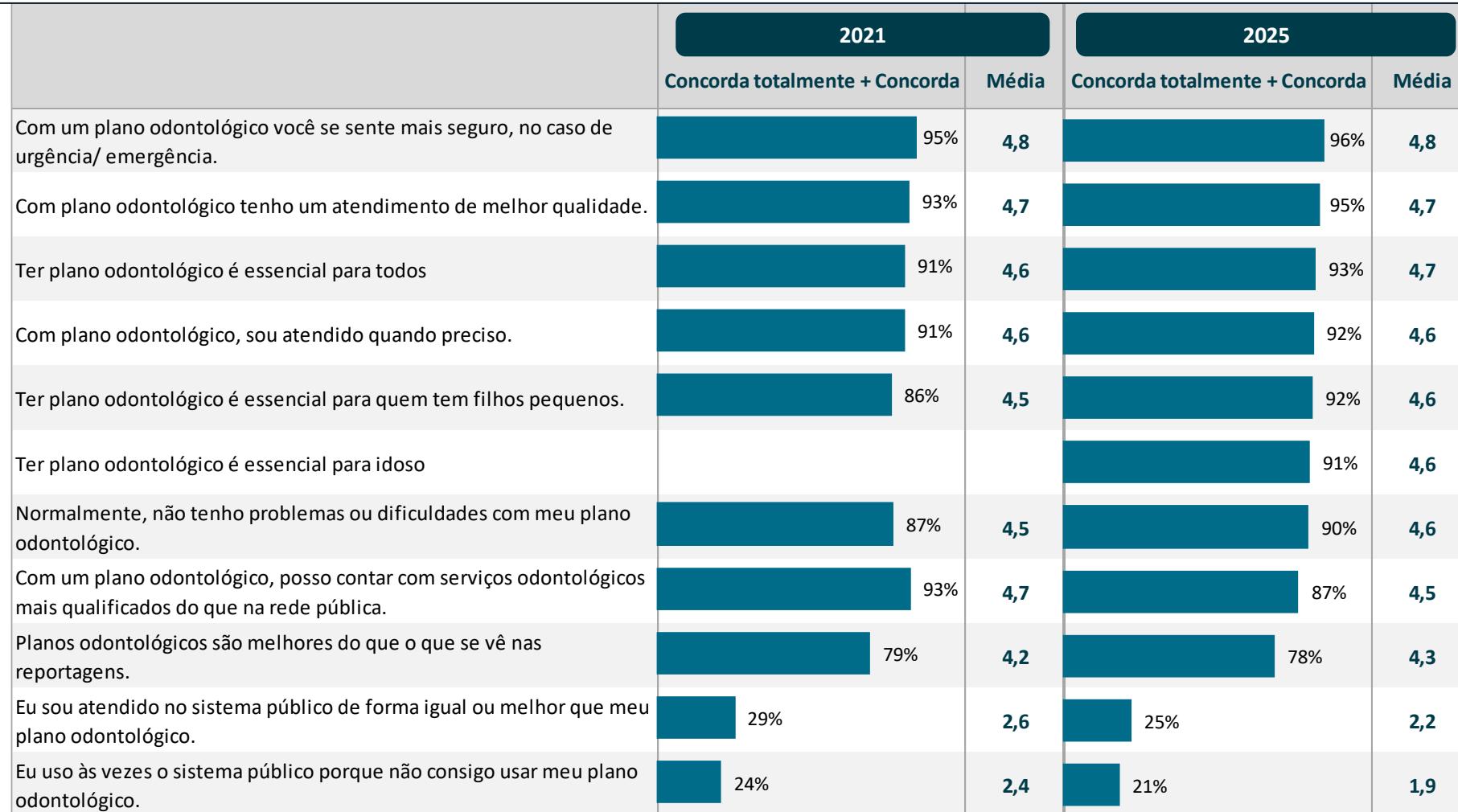


Imagen



## Imagen dos Planos Odontológicos

- A maioria dos atributos de imagem atinge índices superiores a 85% de avaliação positiva, o que demonstra uma excelente percepção em relação aos planos odontológicos. Este dado é ressaltado novamente nas avaliações com o tratamento odontológica do SUL – a maioria discorda quanto ao fato do atendimento do SUS ser melhor ou mais rápido.

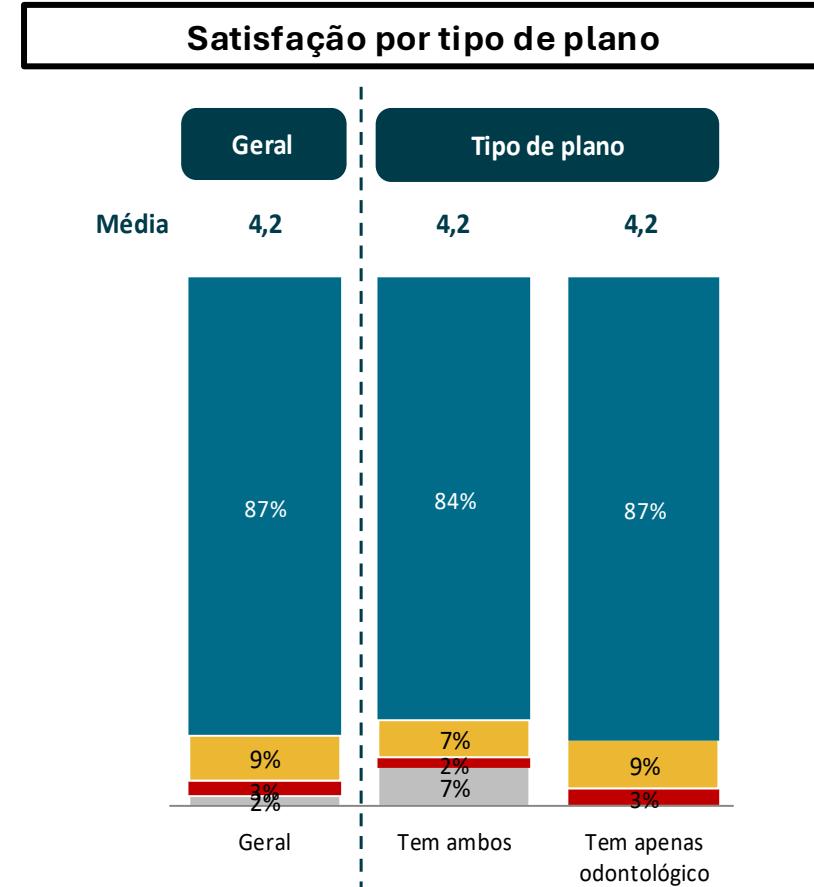
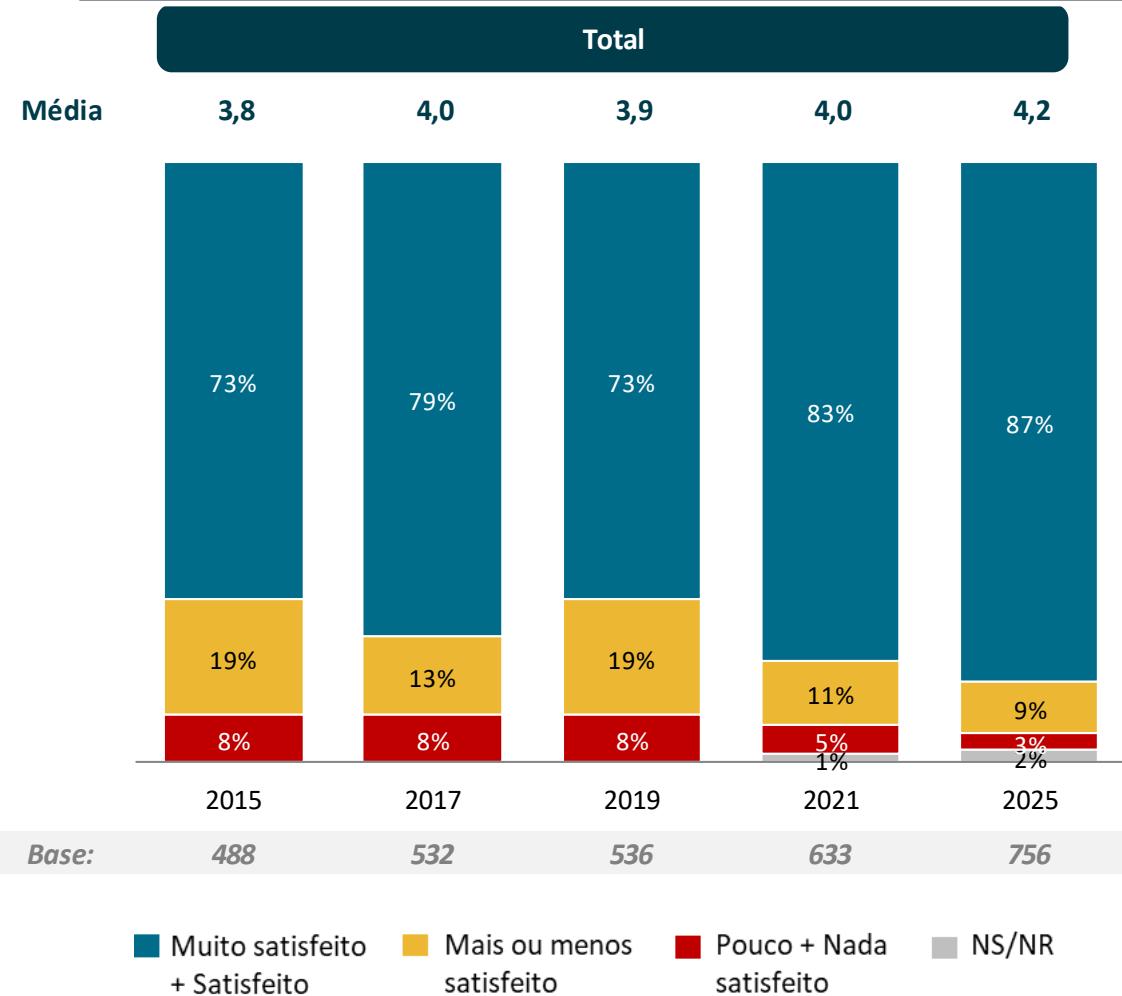


Satisfação, recomendação e intenção de manter o plano odontológico atual

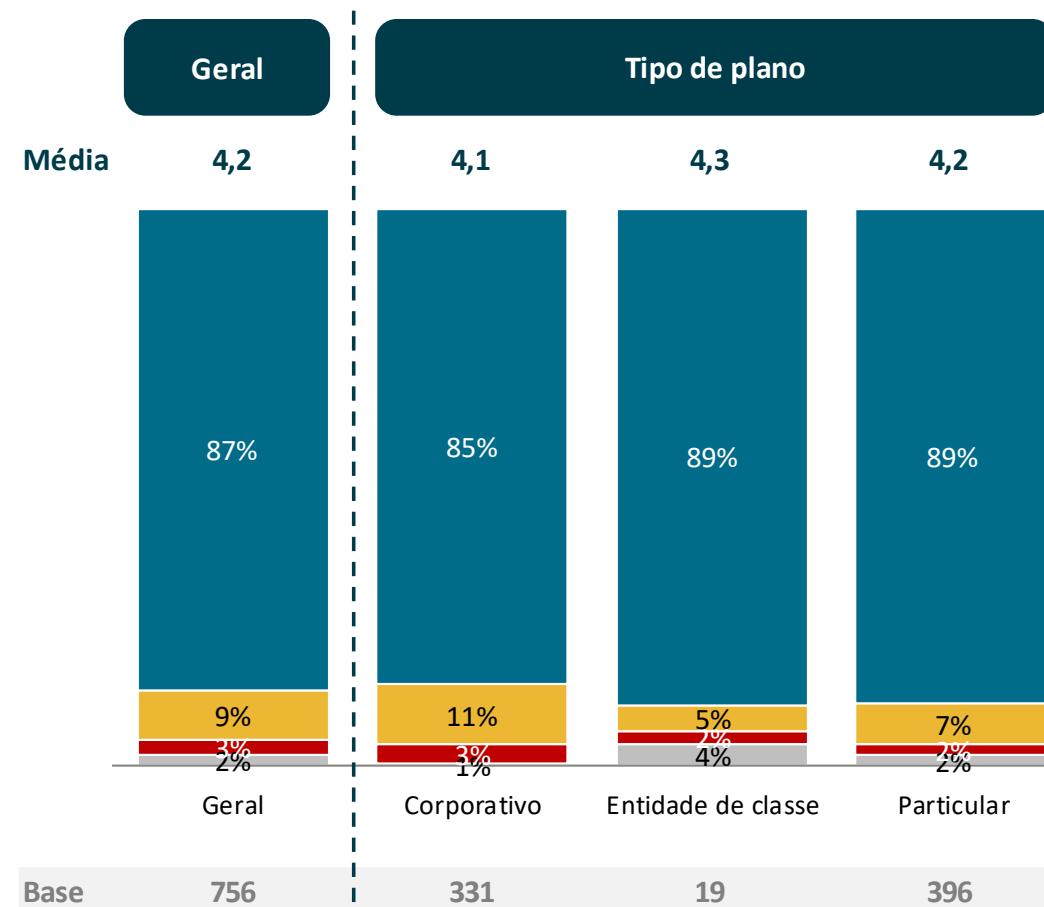
# Satisfação com o Plano Odontológico

## (Resultado Comparativo)

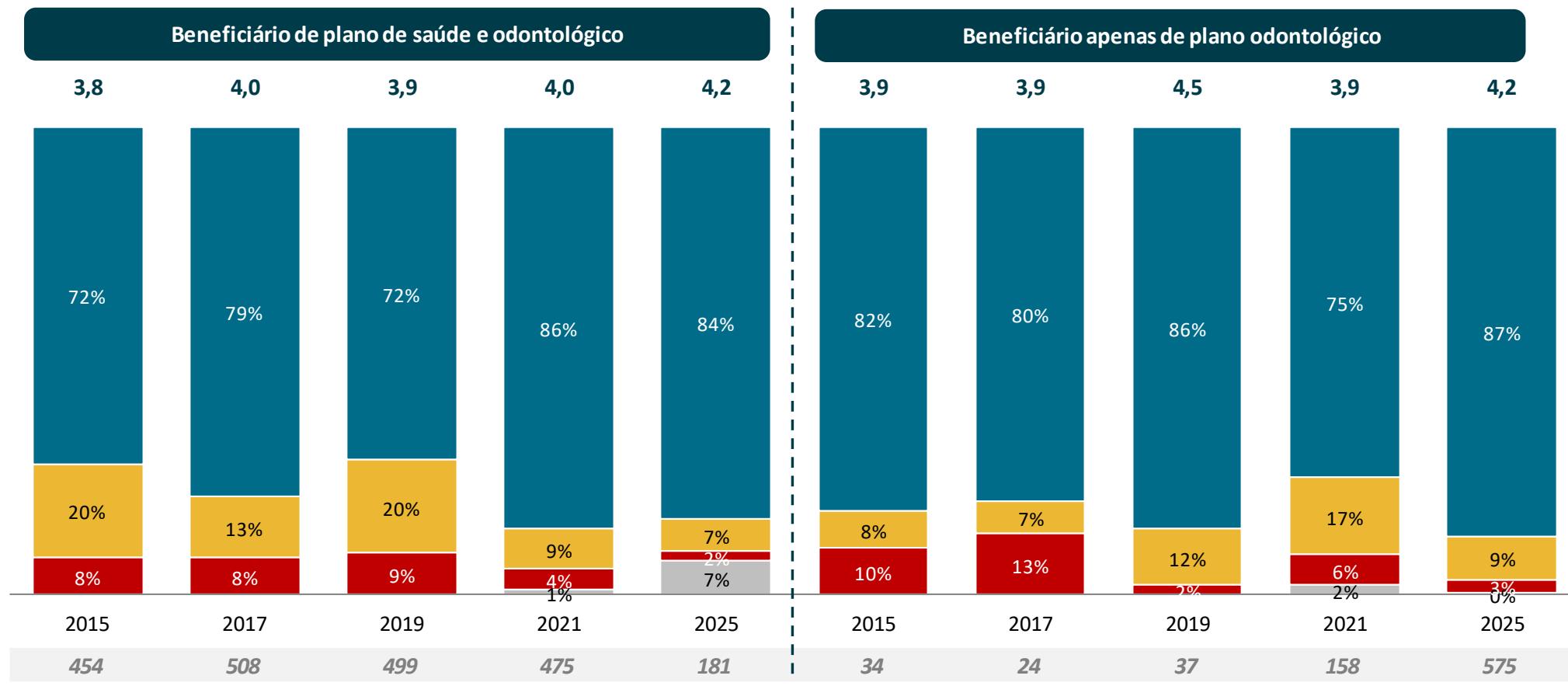
- Assim como o visto entre beneficiários de plano de saúde, a satisfação com o plano odontológico atinge seu melhor desempenho na série histórica (87%).



## Satisfação com o Plano Odontológico (Por tipo de plano)



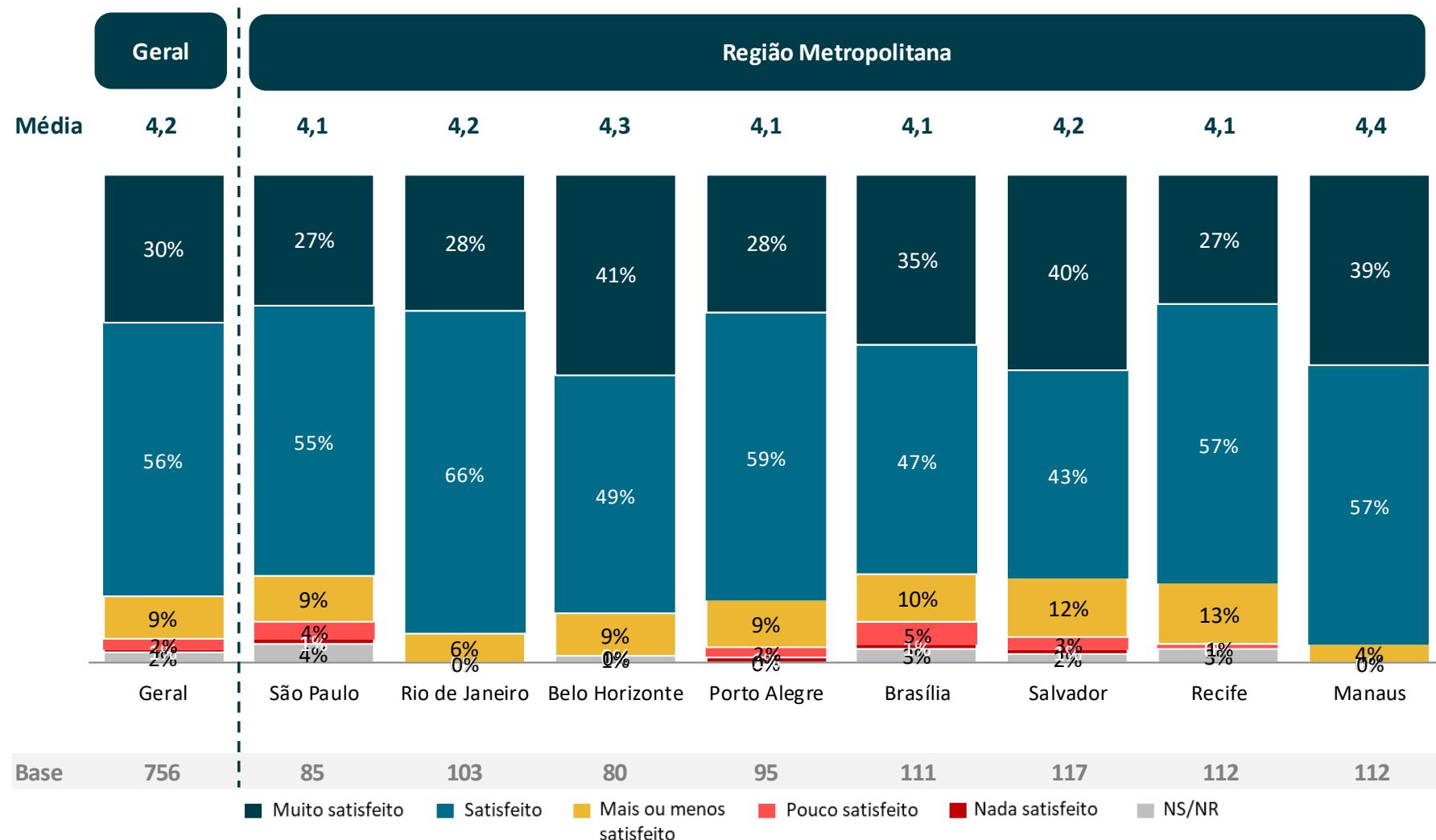
# Satisfação com o Plano Odontológico (Resultado Comparativo)



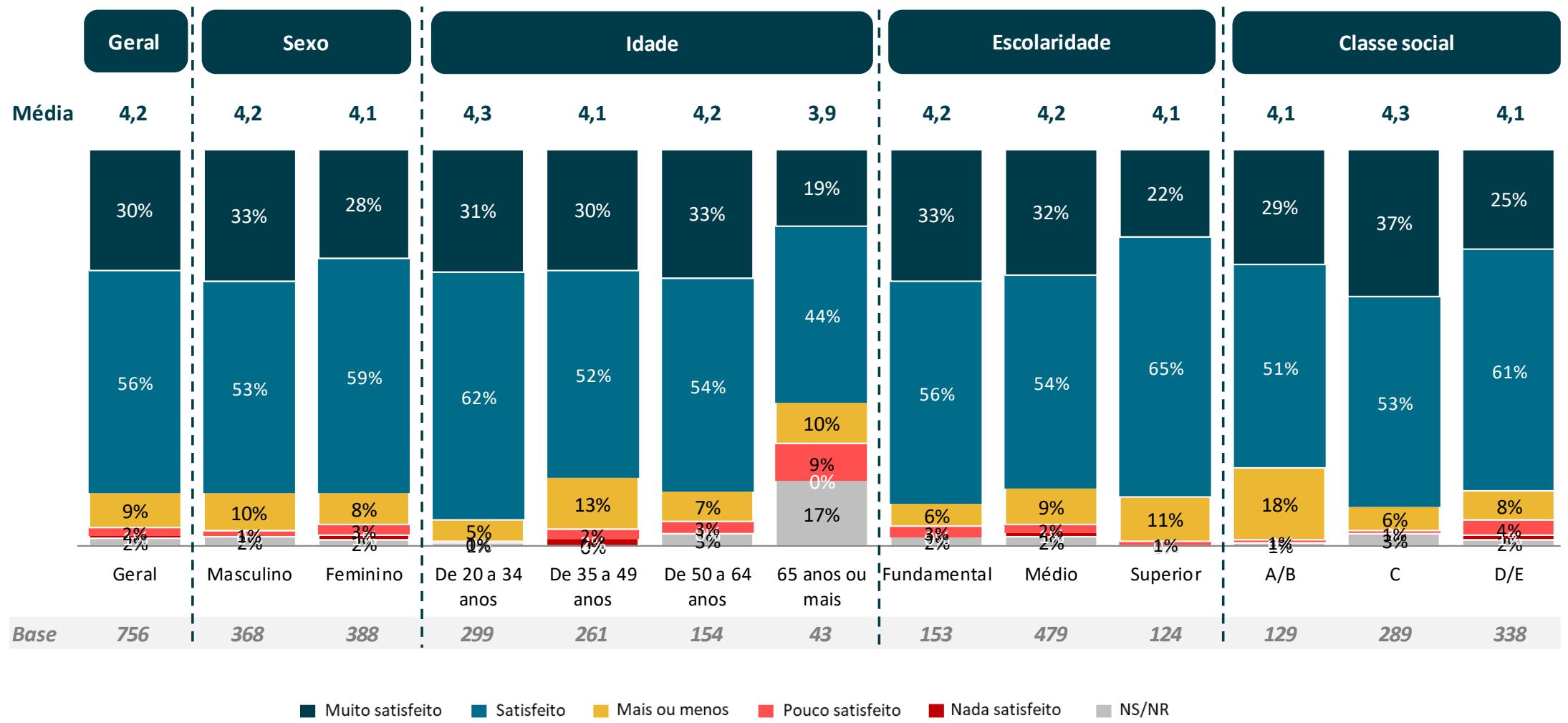
■ Muito satisfeito + Satisfiado  
 ■ Mais ou menos satisfeito  
 ■ Pouco + Nada satisfeito  
 ■ NS/NR



# Satisfação com o Plano Odontológico (Por Região Metropolitana)



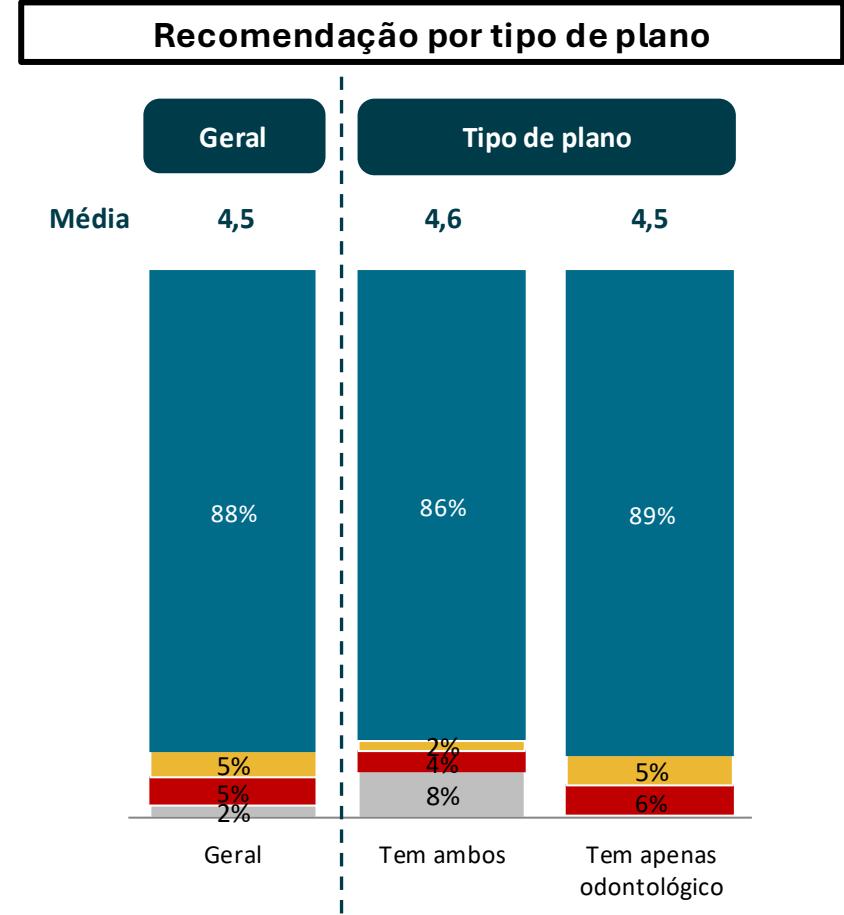
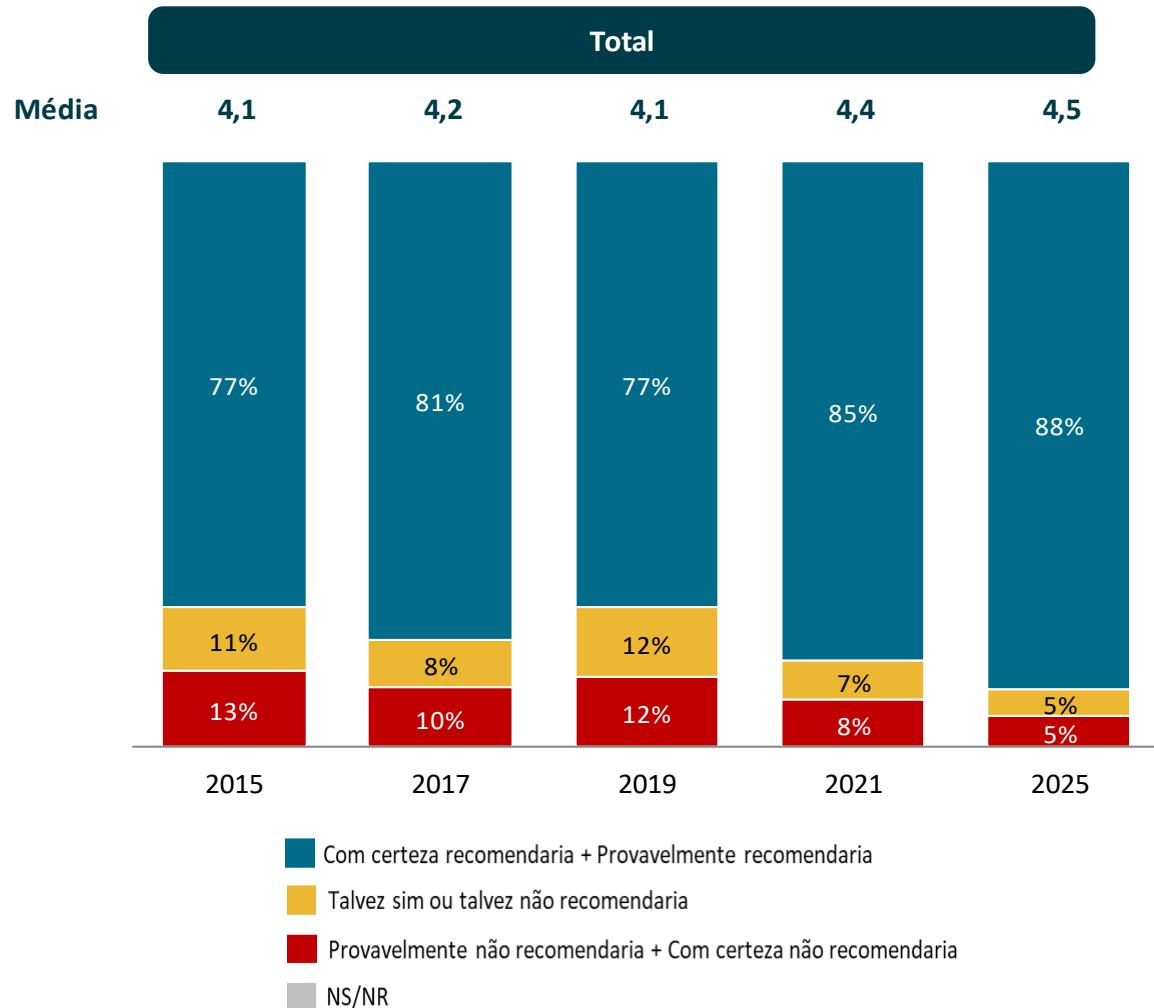
# Satisfação com o Plano Odontológico (Por demográficas)



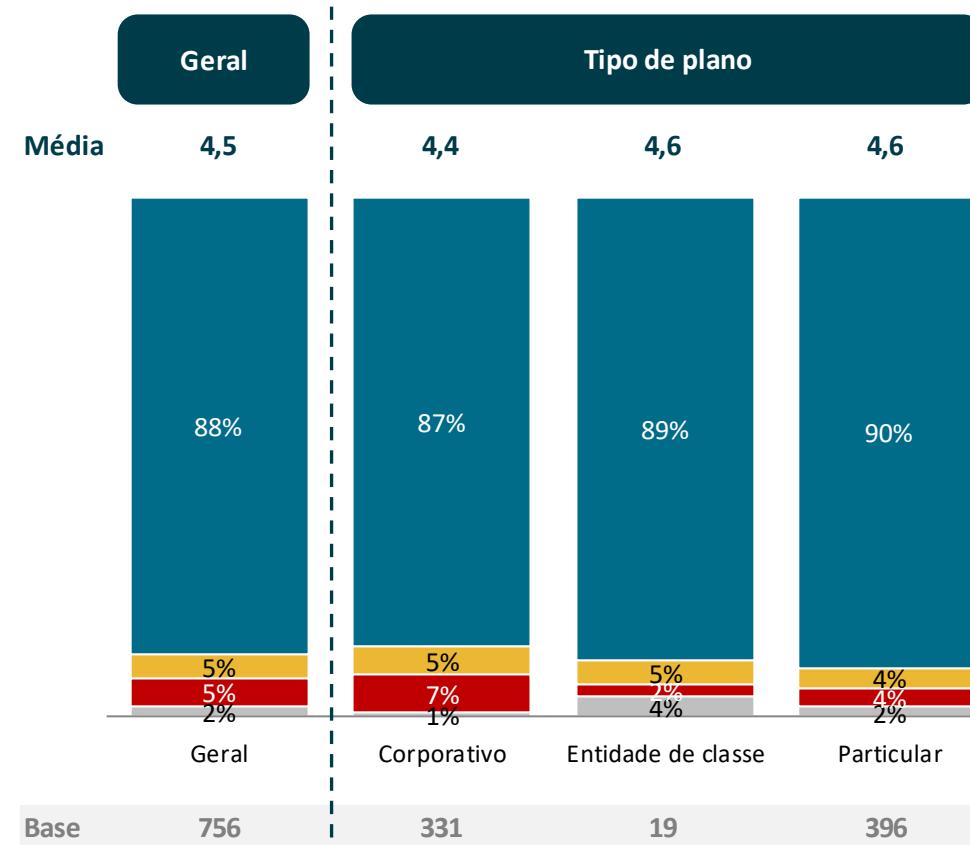
Base: 100% dos beneficiários de plano odontológico

## Recomendação do plano odontológico (Resultado Geral Comparativo)

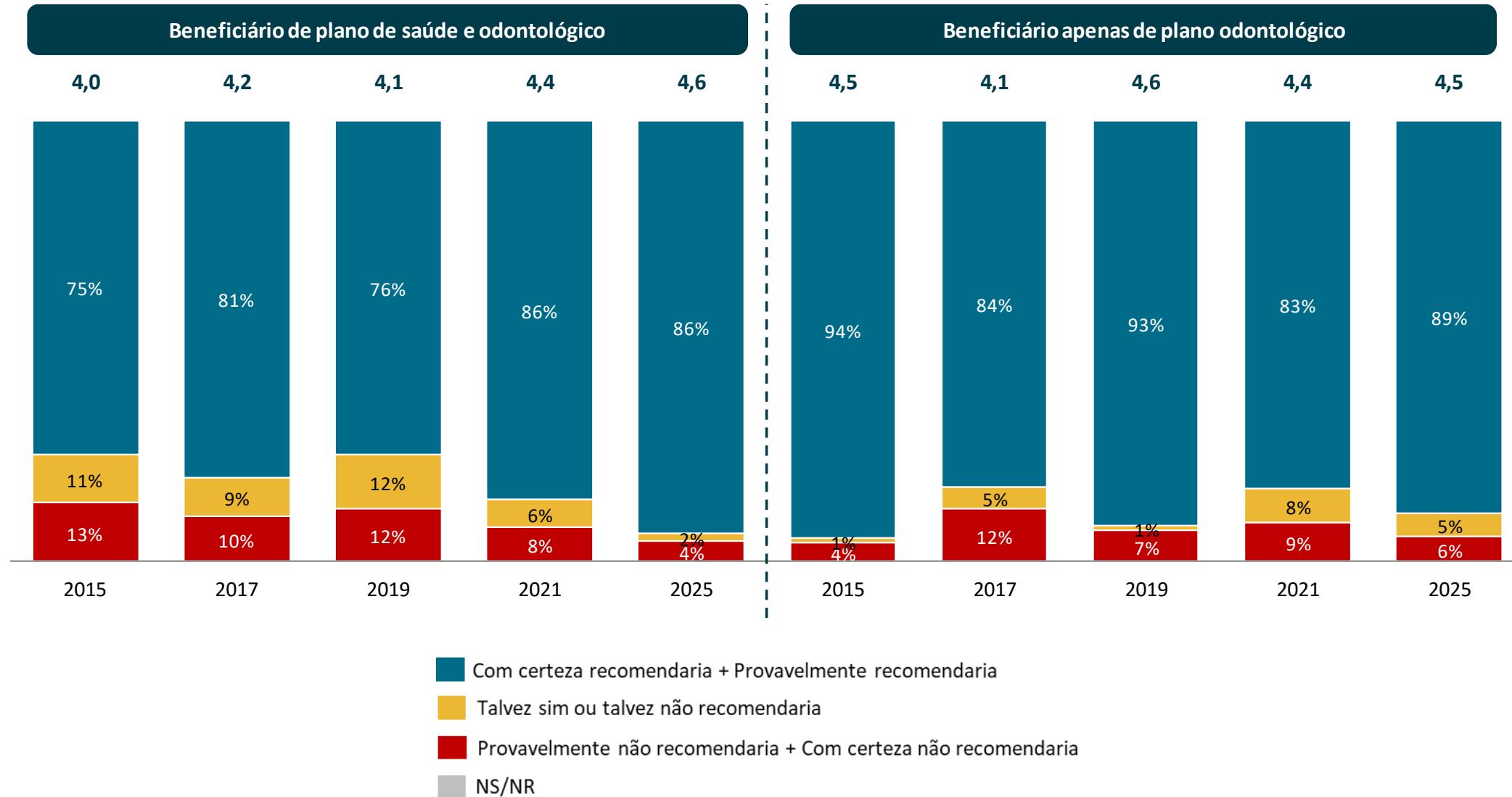
- A recomendação do plano odontológico também é elevada, sendo a melhor da série histórica (88%).



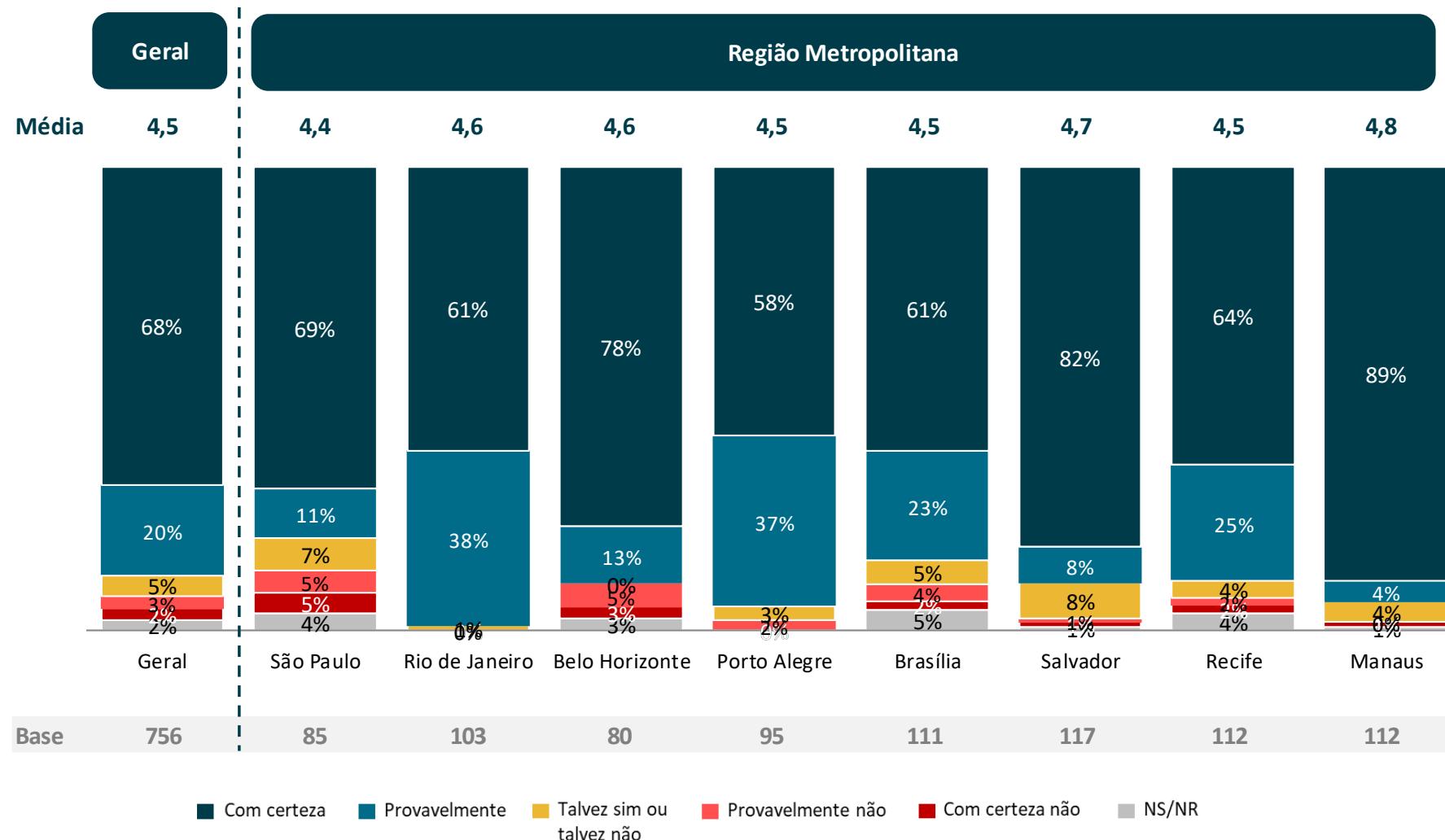
## Recomendação do plano odontológico (por tipo de plano)



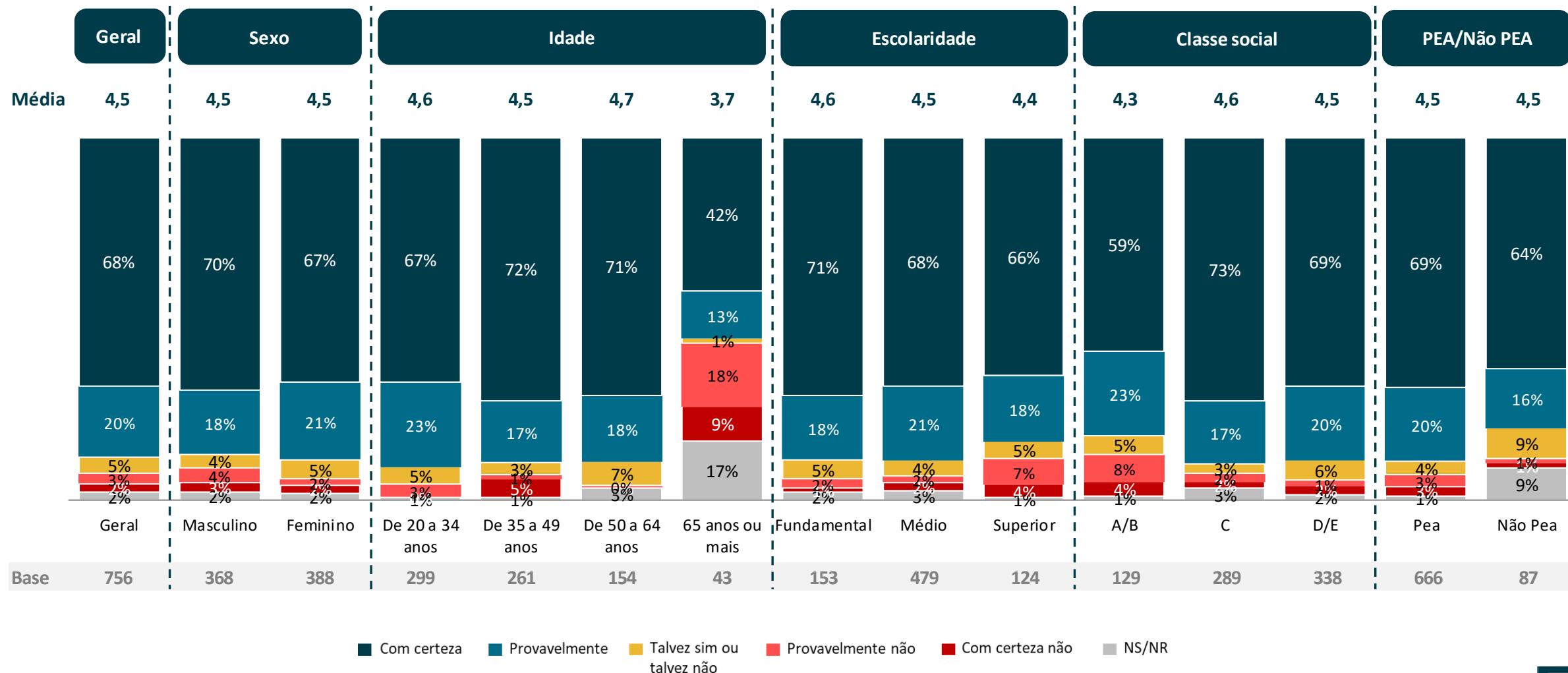
# Recomendação do plano odontológico (Resultado Comparativo)



# Recomendação do plano odontológico (Por Região Metropolitana)



# Recomendação do plano odontológico (Por demográficas)

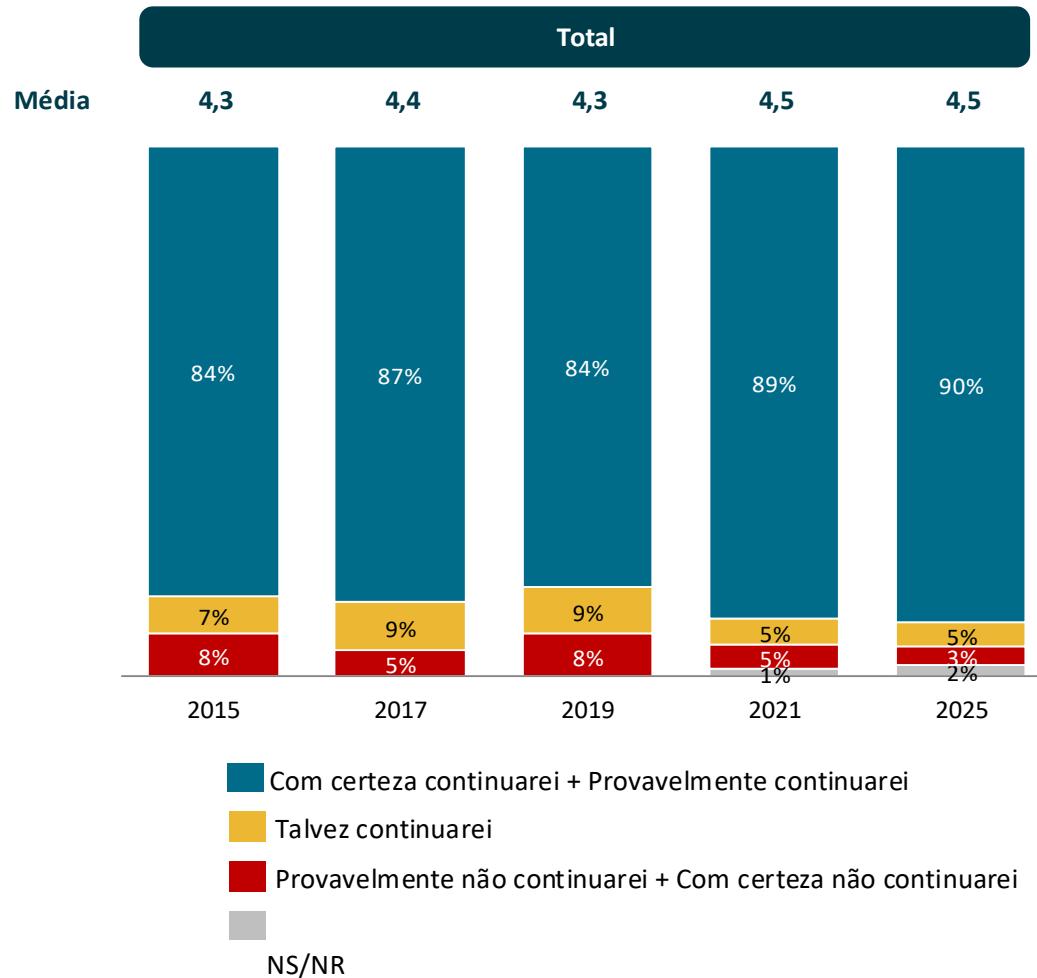


■ Com certeza   ■ Provavelmente   ■ Talvez sim ou talvez não   ■ Provavelmente não   ■ Com certeza não   ■ NS/NR

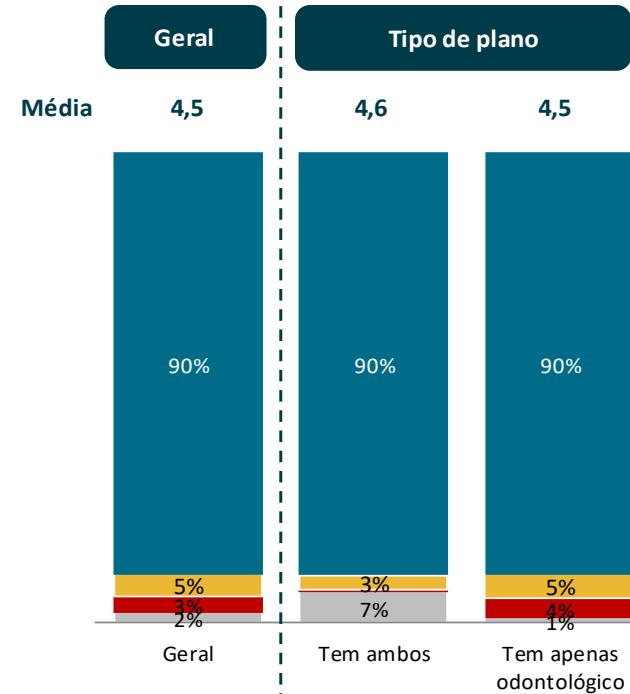


## Intenção de manter o plano odontológico atual (Entrevistados que pagam total ou parcialmente o plano odontológico)

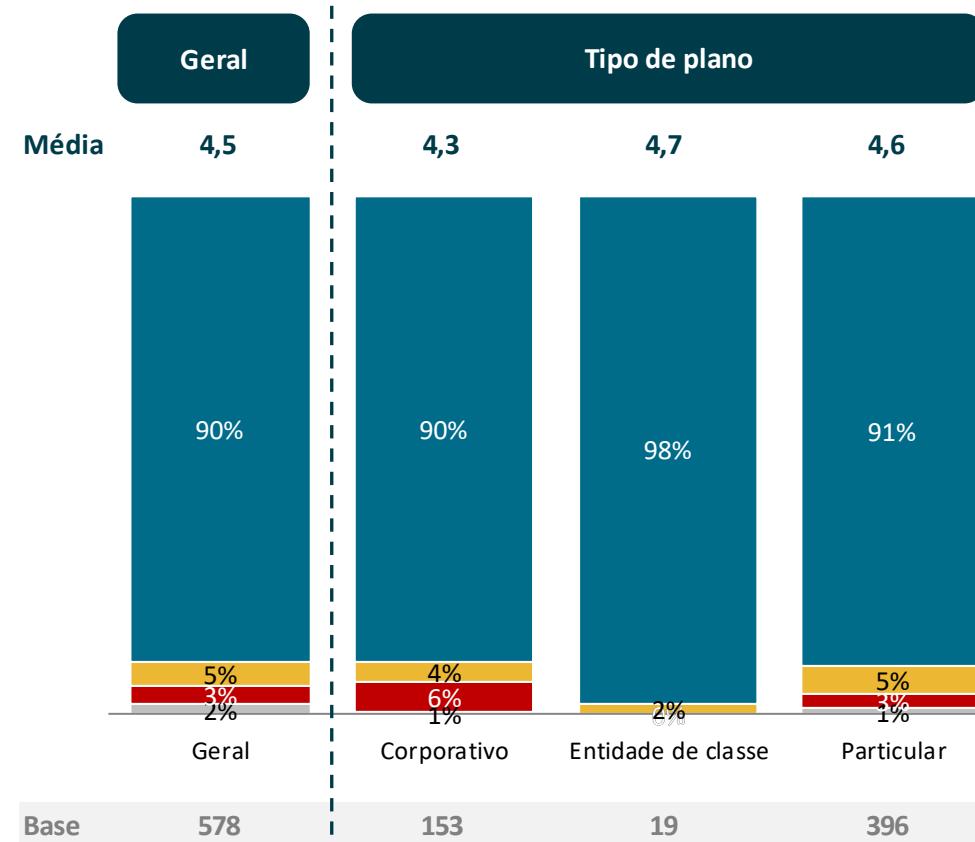
Como na satisfação e recomendação, o índice de continuidade é bastante elevado e atinge seu melhor resultado na série histórica (90%)



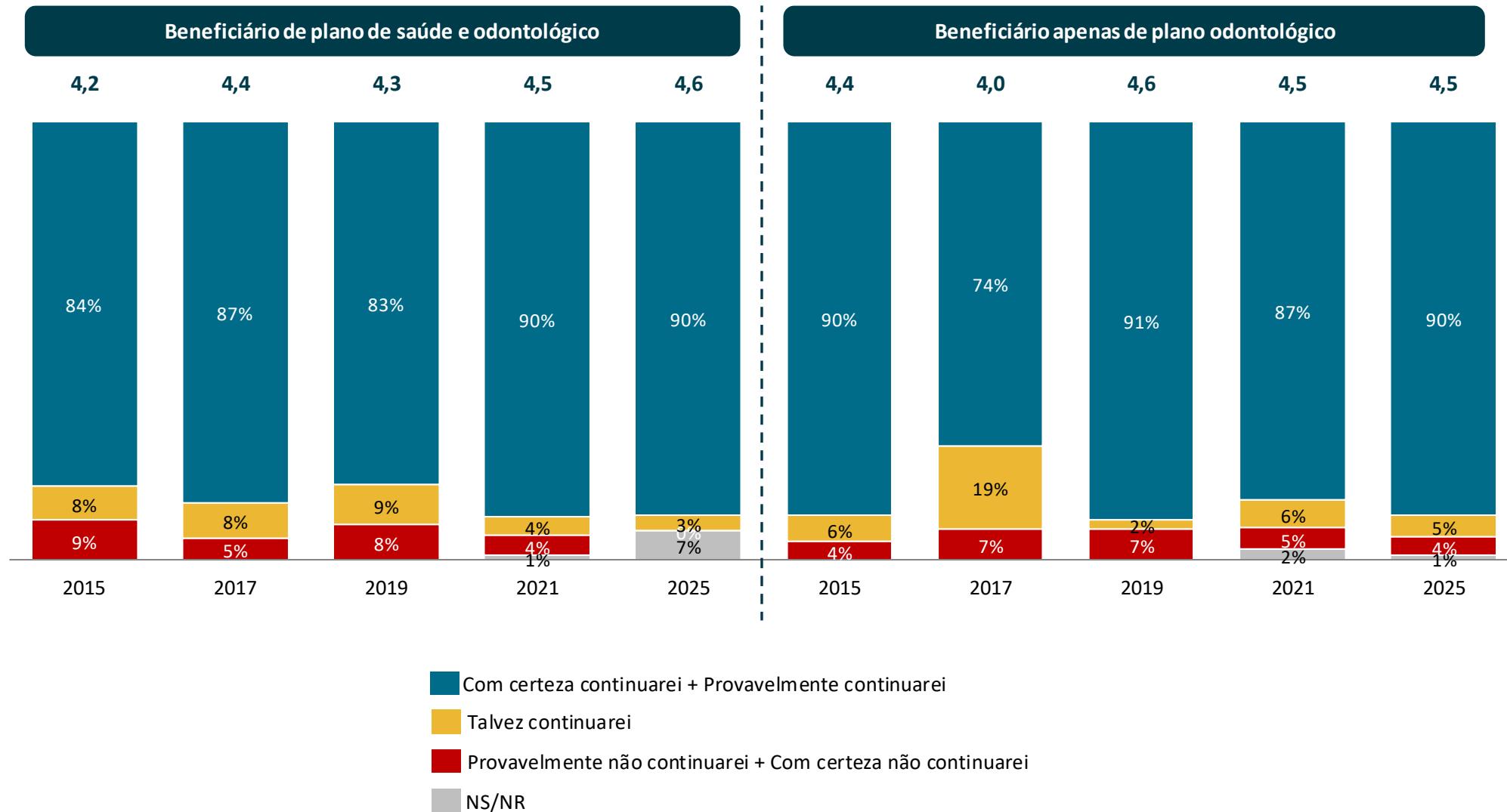
### Intenção de manter o plano atual por tipo de plano



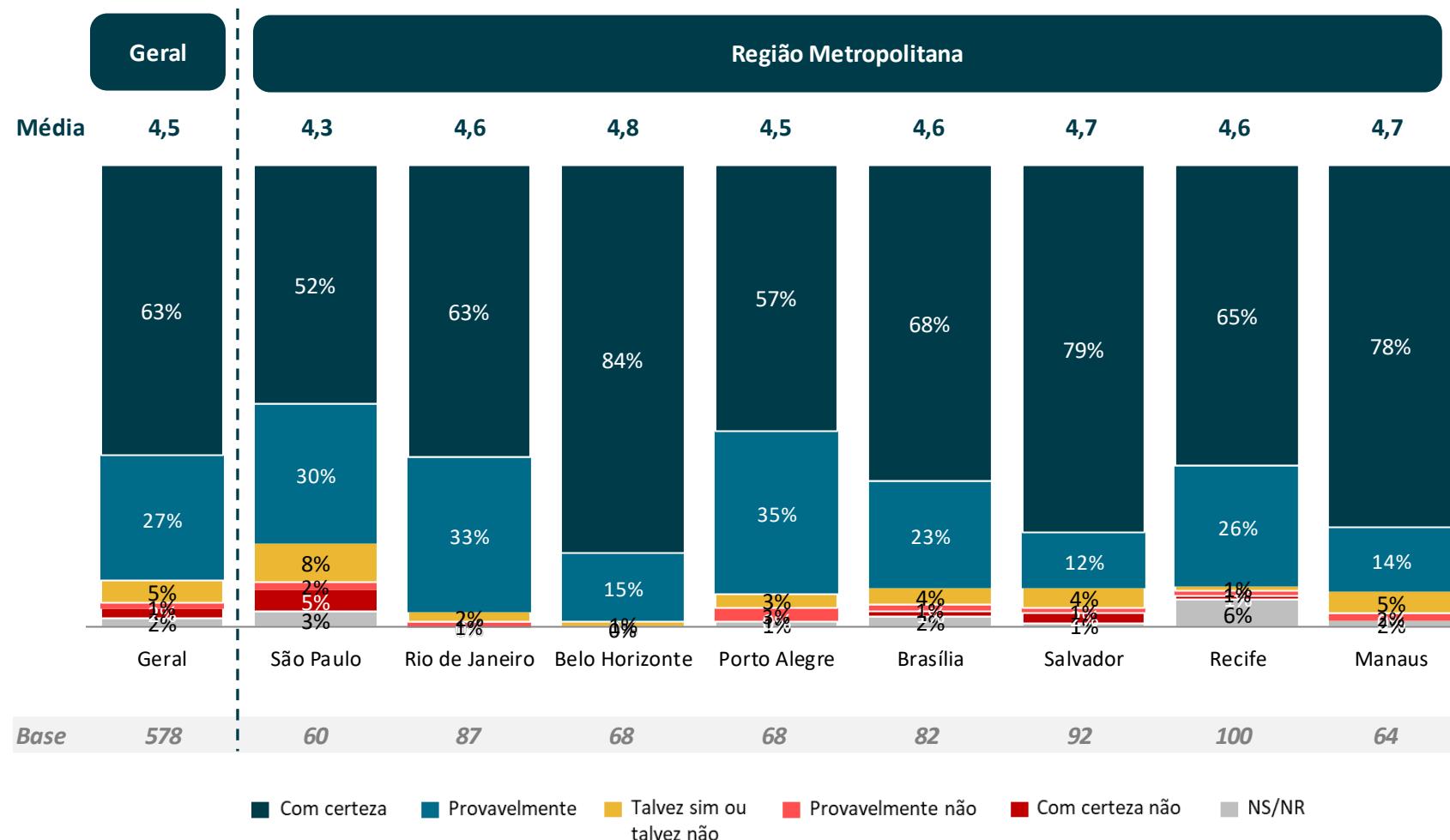
## Intenção de manter o plano odontológico atual (Por tipo de plano)



## Intenção de manter o plano odontológico atual (Entrevistados que pagam total ou parcialmente o plano odontológico)



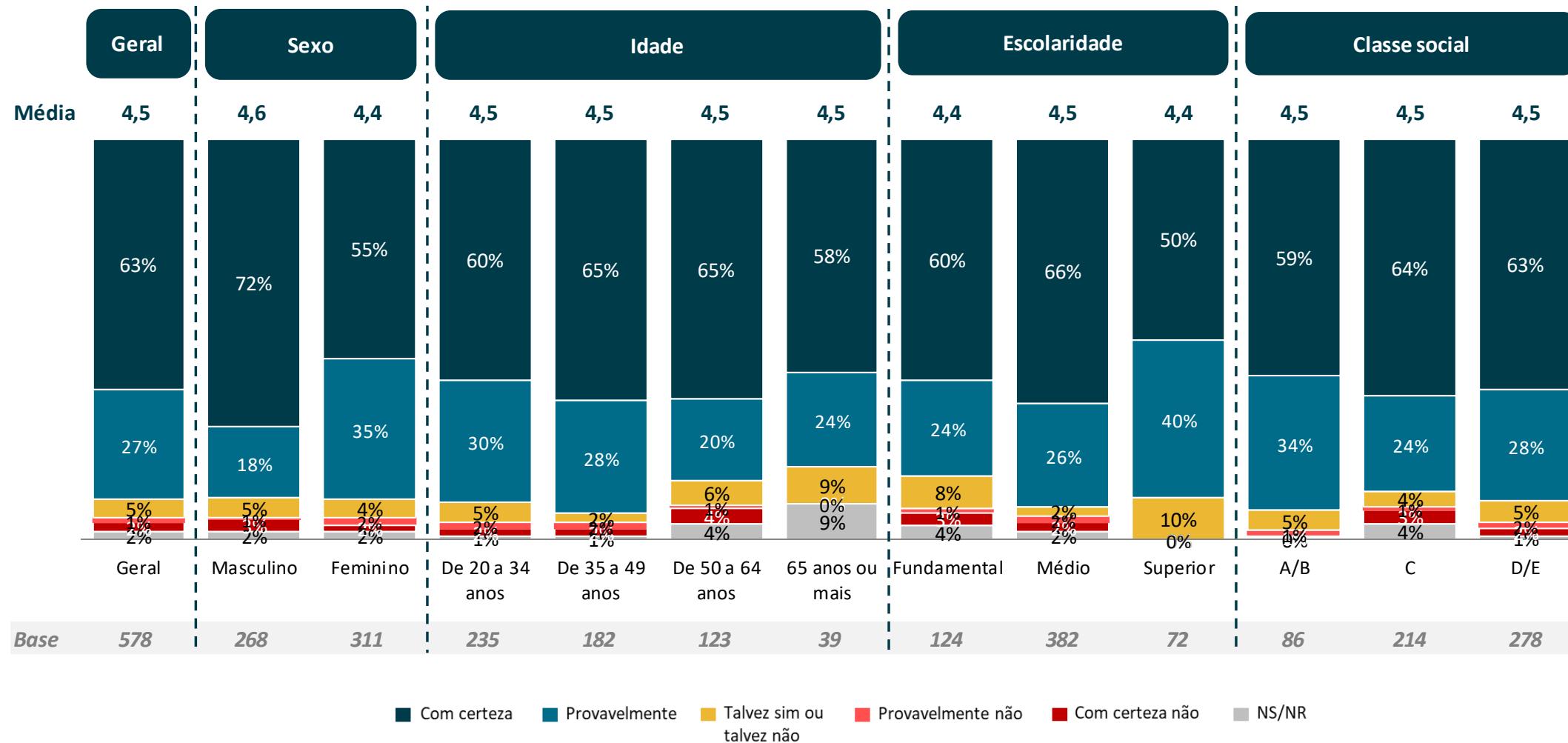
## Intenção de manter o plano odontológico atual (Entrevistados que pagam total ou parcialmente o plano odontológico)



Base: beneficiários que pagam total ou parcialmente seu plano de saúde.



## Intenção de manter o plano odontológico atual (Entrevistados que pagam total ou parcialmente o plano odontológico)



Base: beneficiários que pagam total ou parcialmente seu plano de saúde.



Fidelidade



### Pirâmide de Fidelidade

É calculada com base em três perguntas:

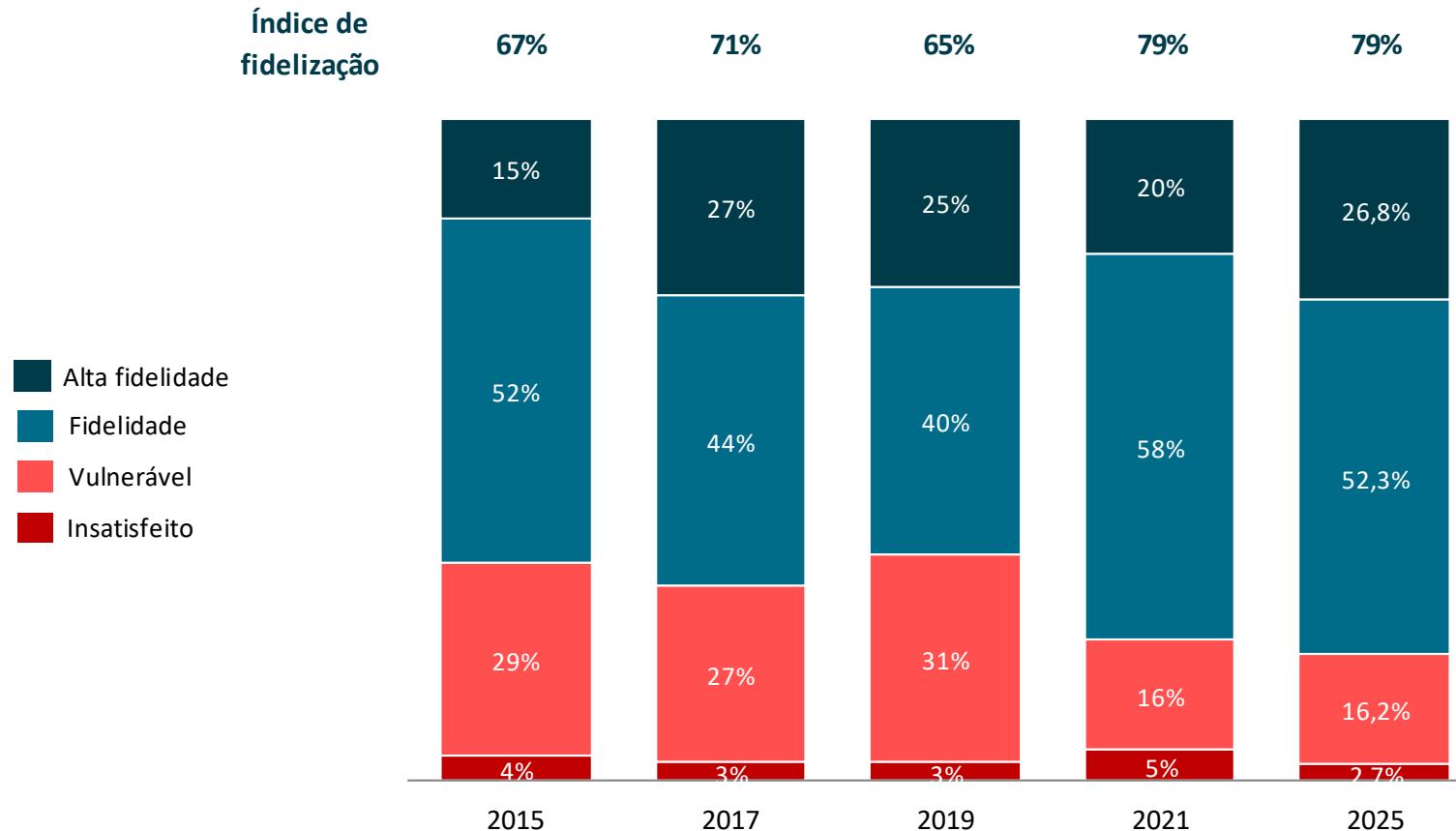


E agrupa os respondentes em quatro níveis:

- **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)

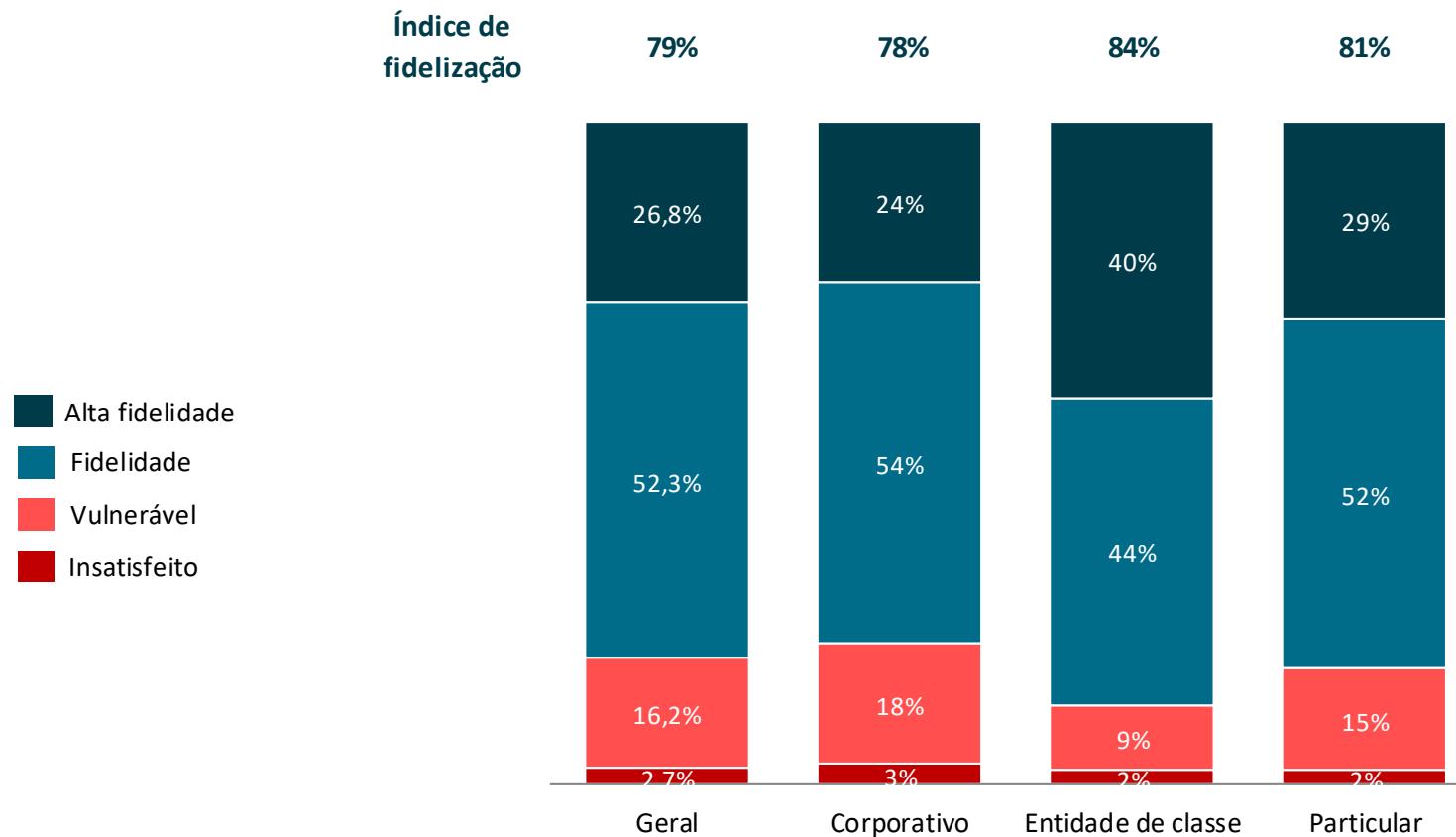


O índice de fidelização se mantém estável entre 2021 e 25. Destacamos o crescimento de quase 7 p.p. na parcela de “alta fidelidade”.



## Fidelidade ao Plano Odontológico (Por tipo de plano)

---

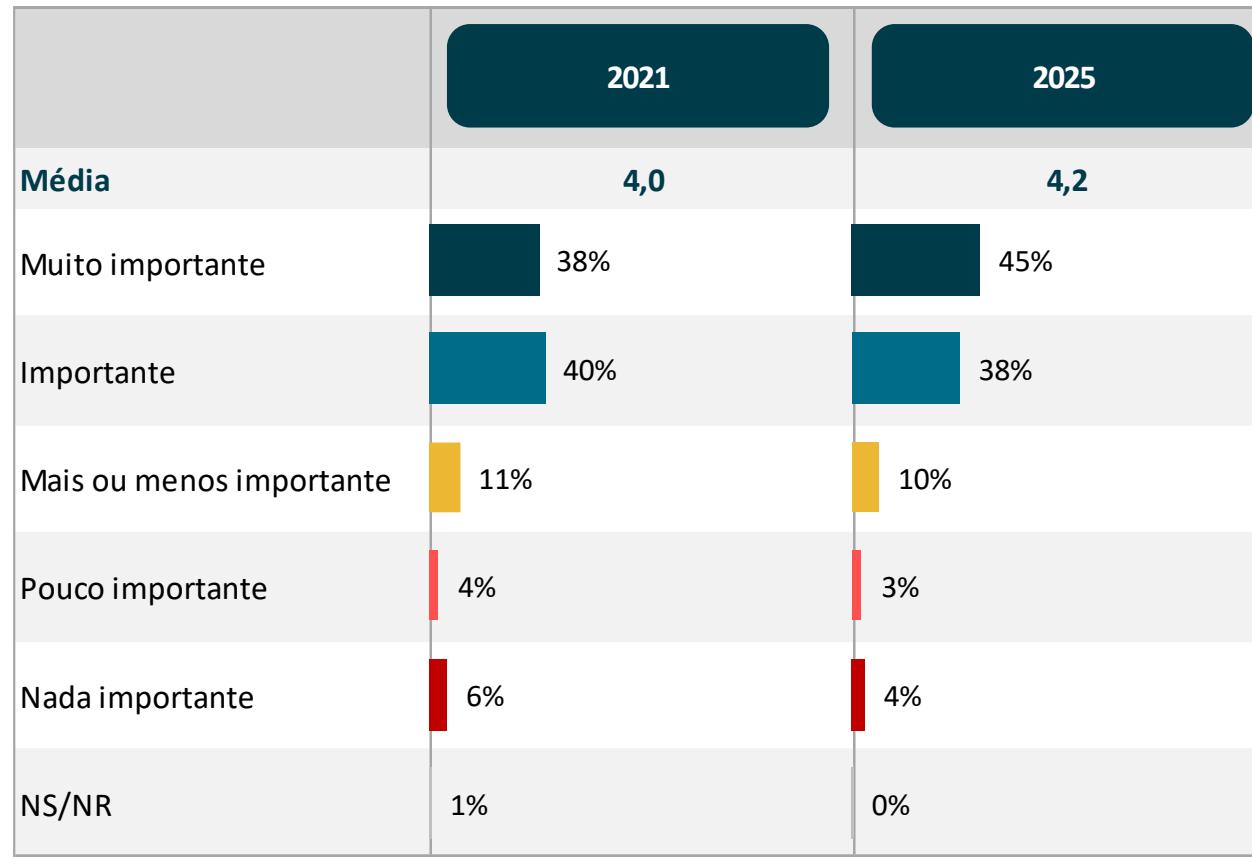


# NÃO BENEFICIÁRIOS DE PLANO ODONTOLÓGICO

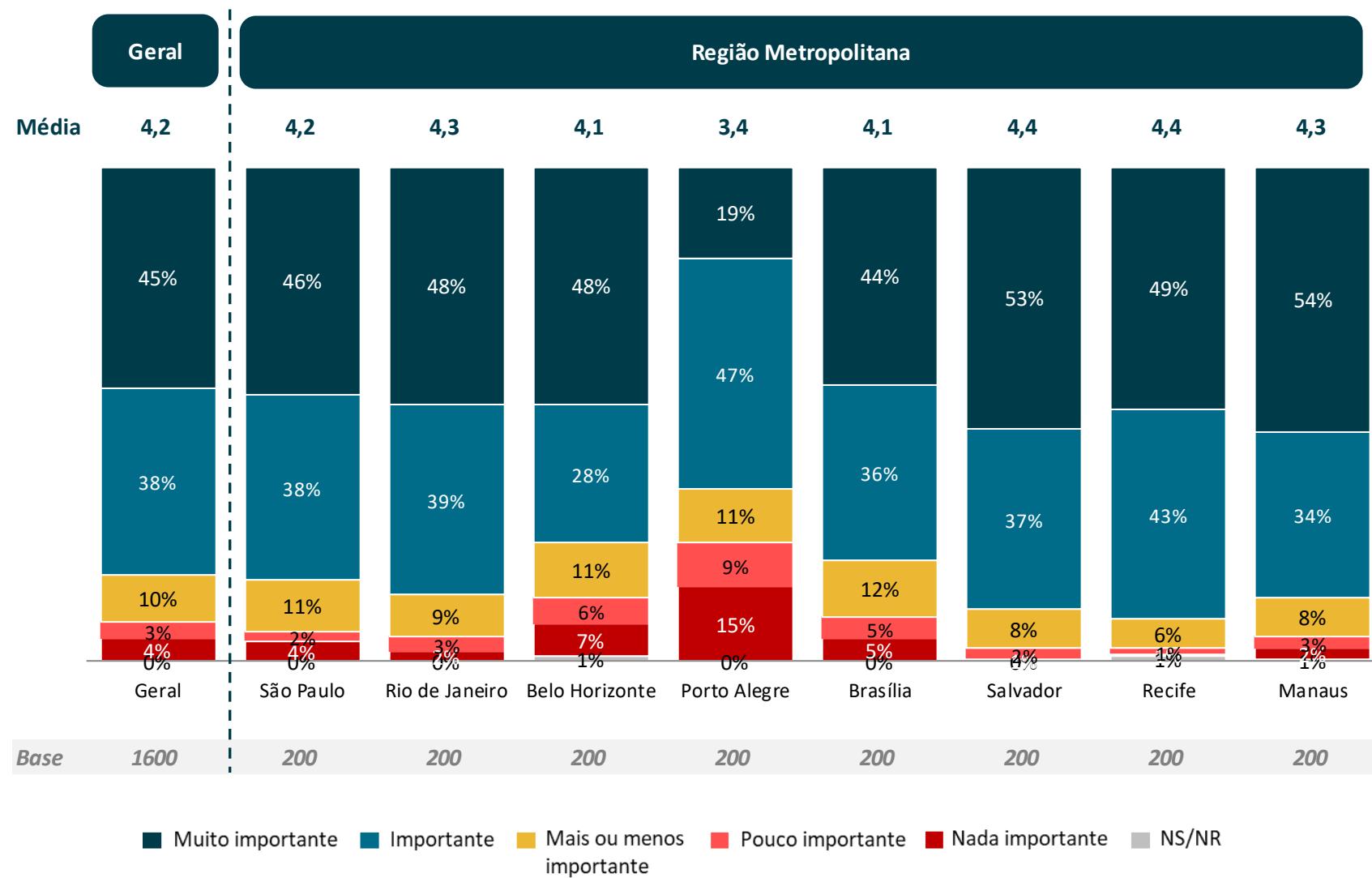
Importância e desejo de ter um plano odontológico

## Importância de ter um plano odontológico

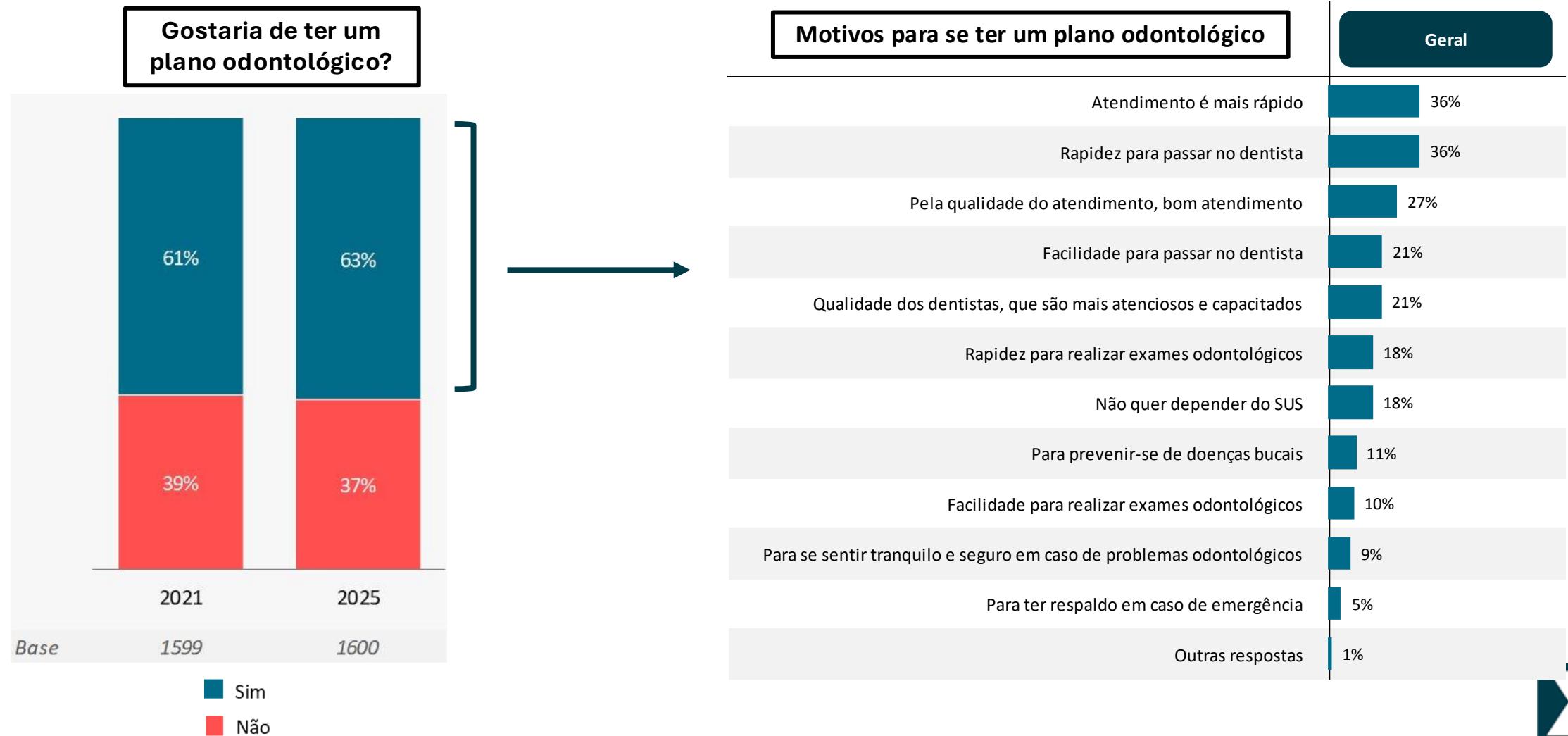
A maioria (82%) considera importante ter um plano odontológico, crescendo a parcela que considera “muito importante”. Destaque para as regiões metropolitanas de Recife e Salvador que atingem índices mais elevados (> 90%).



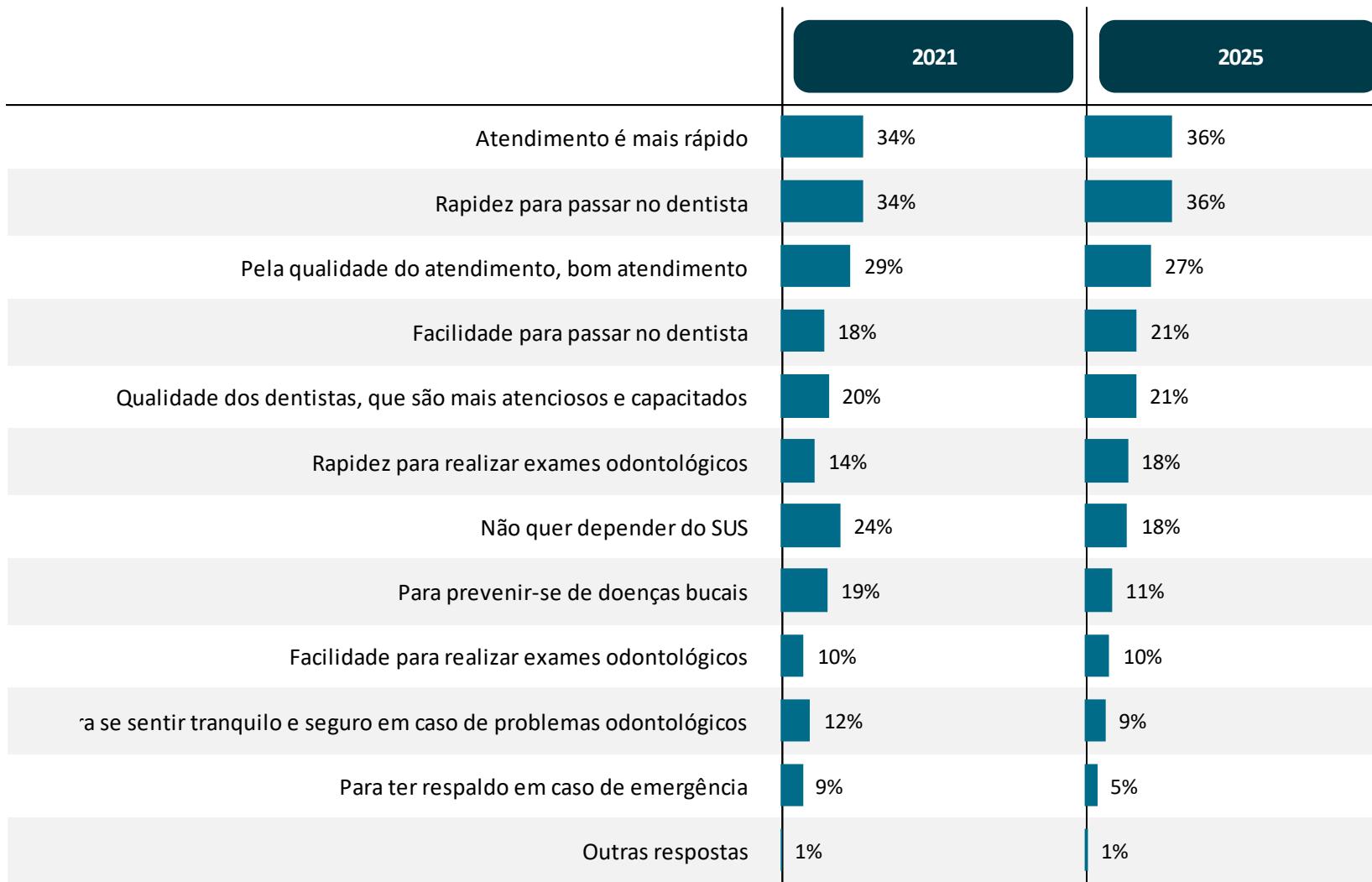
# Importância de ter um plano odontológico (Por Região Metropolitana)



## Gostaria de ter um plano odontológico e motivos para ter

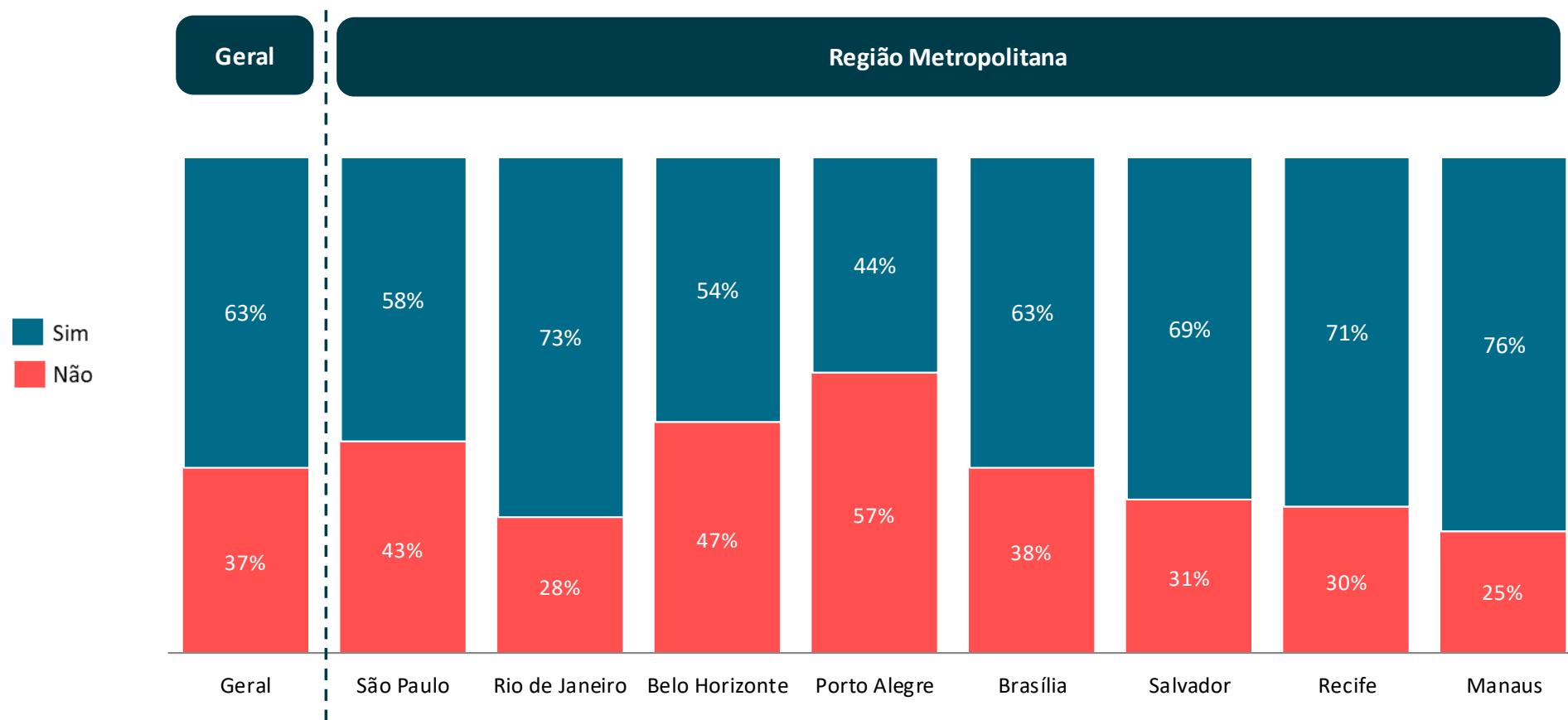


## Motivos para querer ter um plano odontológico (Resultado comparativo)

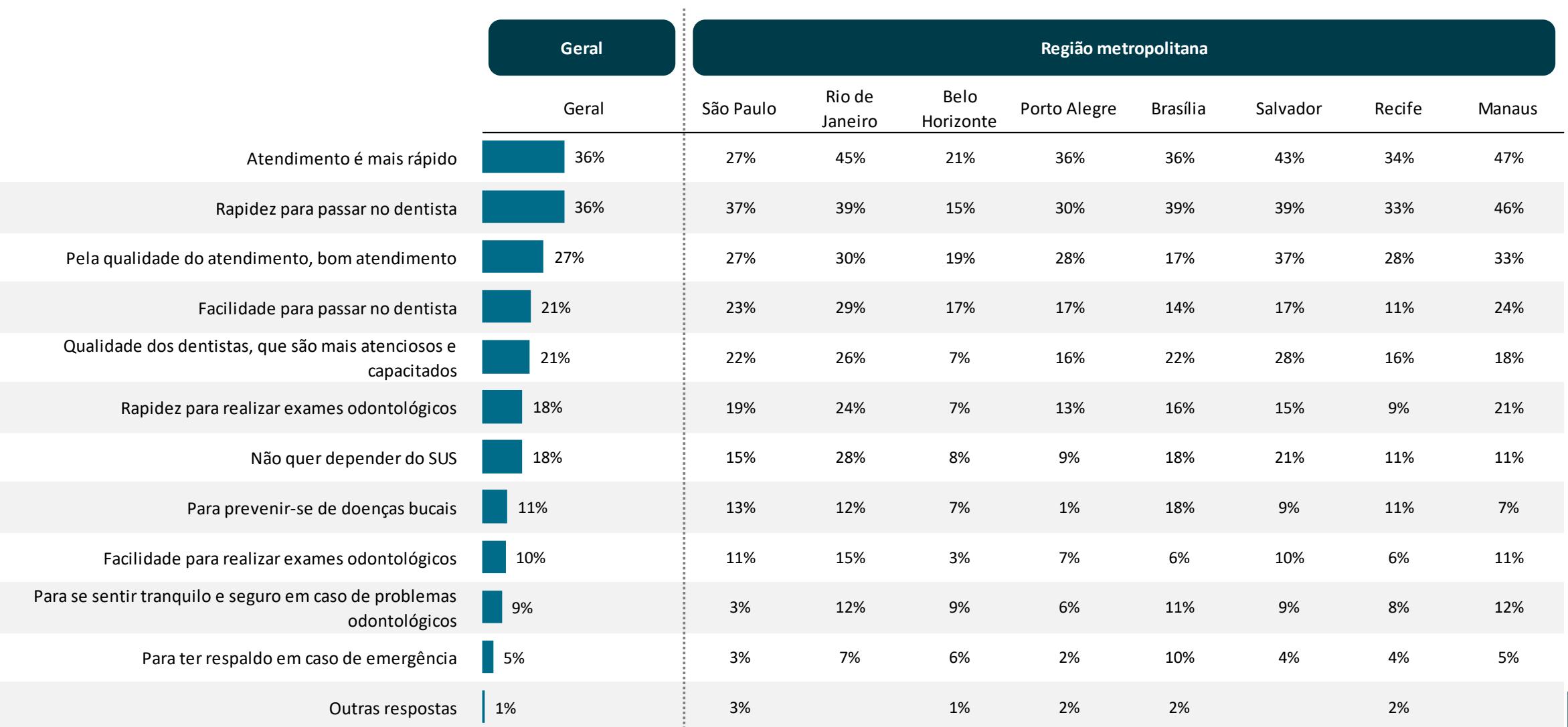


## Gostaria de ter plano odontológico? (Por Região Metropolitana)

Dois terços dos entrevistados se mostram interessados em ter um plano odontológico. No Rio de Janeiro, Recife e Manaus o interesse é ainda maior (> 70%). Na contramão, em Porto Alegre mais da metade dos entrevistados demonstram desinteresse (57%).



## Razões para se ter um plano odontológico (resposta estimulada e múltipla)



Base: Não beneficiários que gostariam de ter um plano odontológico (63%)





Rua Bambui, 20 - Serra | CEP: 30.210-490 | Belo Horizonte, MG

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