

Avaliação de Planos de Saúde



ONDA IV - 2017

Objetivo e Público-alvo

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



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

- ✓ *Foram entrevistados homens e mulheres, com 18 anos ou mais nas regiões metropolitanas de São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Salvador, Recife, Porto Alegre, Manaus e Brasília.*



Metodologia

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

Coleta de dados: entre os dias 10 de abril a 5 de maio de 2017.

AMOSTRA

Amostra final de **3.200** entrevistas

Região Metropolitana	Beneficiário	Não Beneficiário
São Paulo	200	200
Rio de Janeiro	200	200
Belo Horizonte	200	200
Salvador	200	200
Recife	200	200
Porto Alegre	200	200
Brasília e cidades do entorno	200	200
Manaus e cidades do entorno	200	200
TOTAL	1.600	1.600

Metodologia

- Questionário estruturado
- Duração média da entrevista **25 minutos**
- **Checagem foi simultânea (in loco) e também posterior à coleta de dados (telefônica), cobrindo no mínimo, 20% do material** de cada pesquisador.

Margem de erro

Região Metropolitana	Beneficiário	Não Beneficiário	Margem de erro* para cada segmento
São Paulo	200	200	7 p.p.
Rio de Janeiro	200	200	7 p.p.
Belo Horizonte	200	200	7 p.p.
Salvador	200	200	7 p.p.
Recife	200	200	7 p.p.
Porto Alegre	200	200	7 p.p.
Brasília e cidades do entorno	200	200	7 p.p.
Manaus e cidades do entorno	200	200	7 p.p.
TOTAL	1.600	1.600	2 p.p.

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

Metodologia

Observações estatísticas

- ✓ **Análises:** os dados cujas bases apresentam número insuficiente para análise estatística (menos de 30 casos) e deverão ser observados com cautela. → *Amostras muito pequenas (Menos de 30 casos) comprometem a representatividade do segmento, além de gerarem margem de erro altas, prejudicando detecção de diferenças.*
- ✓ **Margem de erro:** Toda amostra tem um erro associado (margem de erro). Quanto maior a amostra, mais próxima do universo, então menor é o erro. A leitura dos dados é sempre estatística – situa-se dentro de determinadas margens - e não numérica.
- ✓ **Nível de confiança** de 95% significa que, se fossem realizados 100 levantamentos simultâneos com a mesma metodologia, em 95 deles os resultados estariam dentro da margem de erro prevista.

Perfil da amostra



*Refletindo a população, a amostra de Beneficiários e Não Beneficiários apresenta tendência **feminina (53%)**.*

Mas existem diferenças entre os demais demográficos: os Beneficiários apresentam maior faixa etária e qualificação em termos **econômicos** e **educacionais** → diferenças acentuadas pela crise econômica e perda de empregos

Beneficiários, maior proporção de:

- **35 a 64 anos** (58% vs. 51%) → média 42 anos
- **casados** (41% vs. 32%)
- ensino **superior** (30% vs 9%)
- **assalariados registrados** (41% vs. 24%)
- **classes AB** (64% vs. 32%)
- **mais de 5 s.m.** (35% vs 7%)

Não Beneficiários grande parcela de:

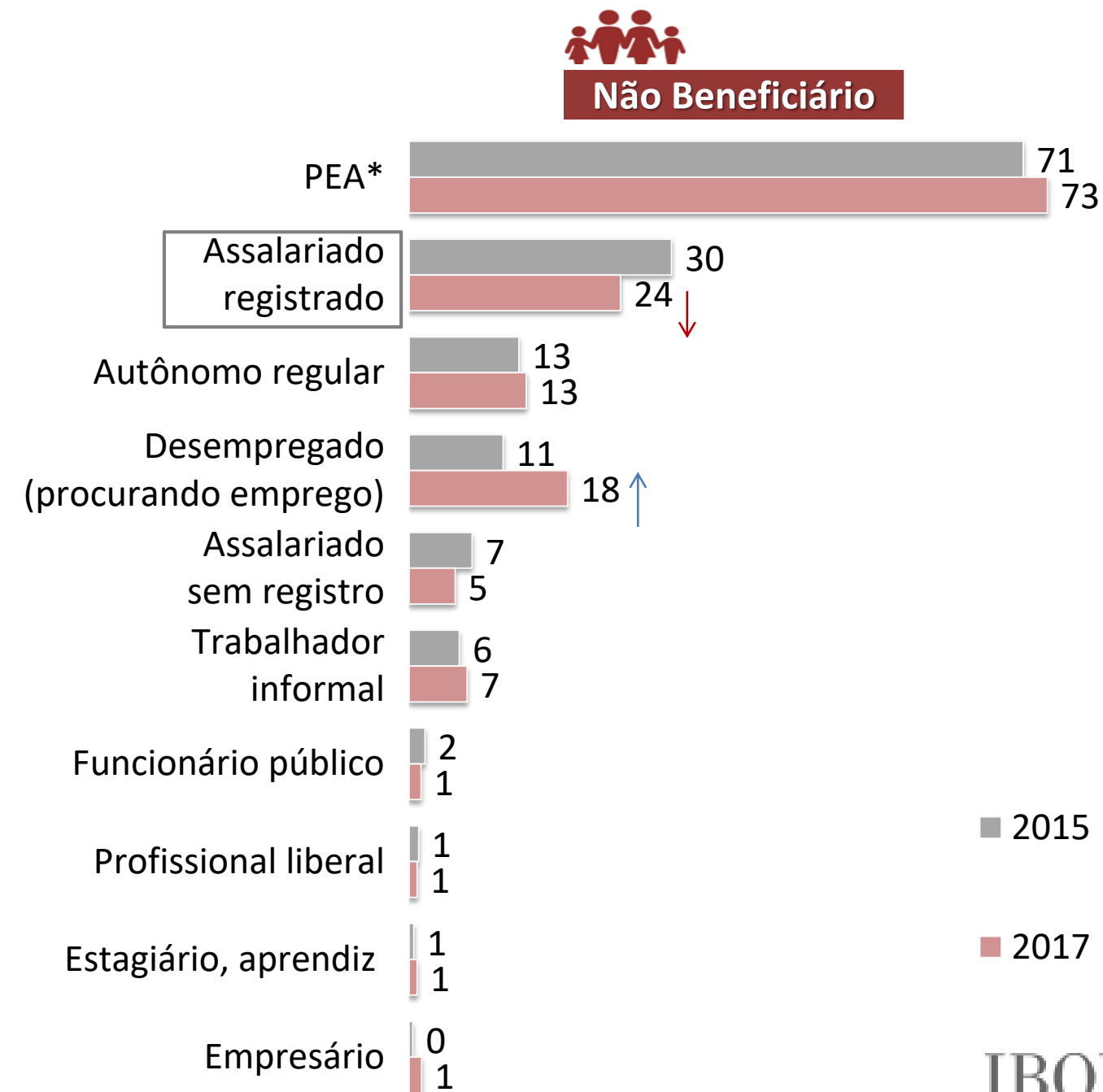
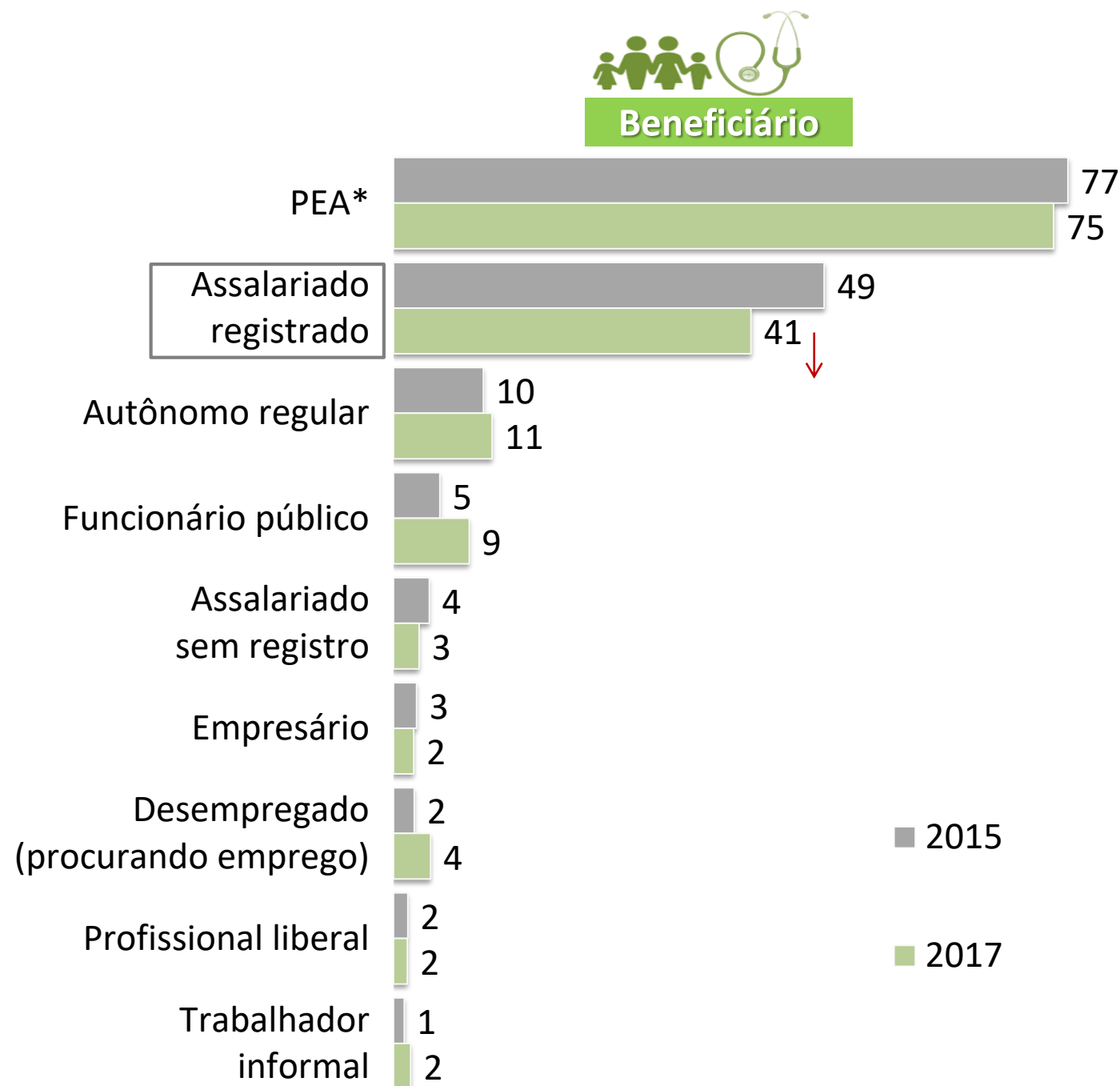
- **18 a 34 anos** (42% vs. 35%) → média 40 anos
- **solteiros** (54% vs. 42%)
- ensino **fundamental** (35% vs 15%)
- desempregados, trabalhador informal
- **classes CDE** (67% vs. 36%)
- **até 2 s.m.** (50% vs 19%)

Perfil da amostra

Ocupação – PEA*

Como reflexo da crise econômica, há diminuição de empregos formais em ambos segmentos; e aumenta o número de desempregados entre os Não Beneficiários.

(%)



2015 = (1600) / 2017 = (1600)

P45/ P24 Atualmente você trabalha? Na sua ocupação principal você é ___?

* PEA = População Economicamente Ativa

Perfil da amostra

Ocupação – Não PEA*

Estabilidade no % de “Não PEA” em ambos segmentos.

(%)



* PEA = População Economicamente Ativa

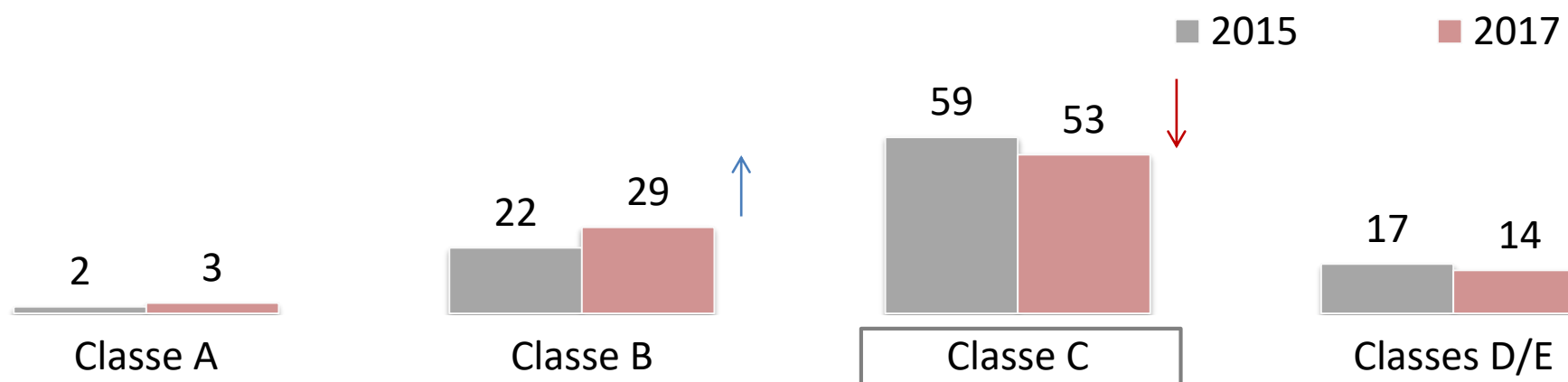
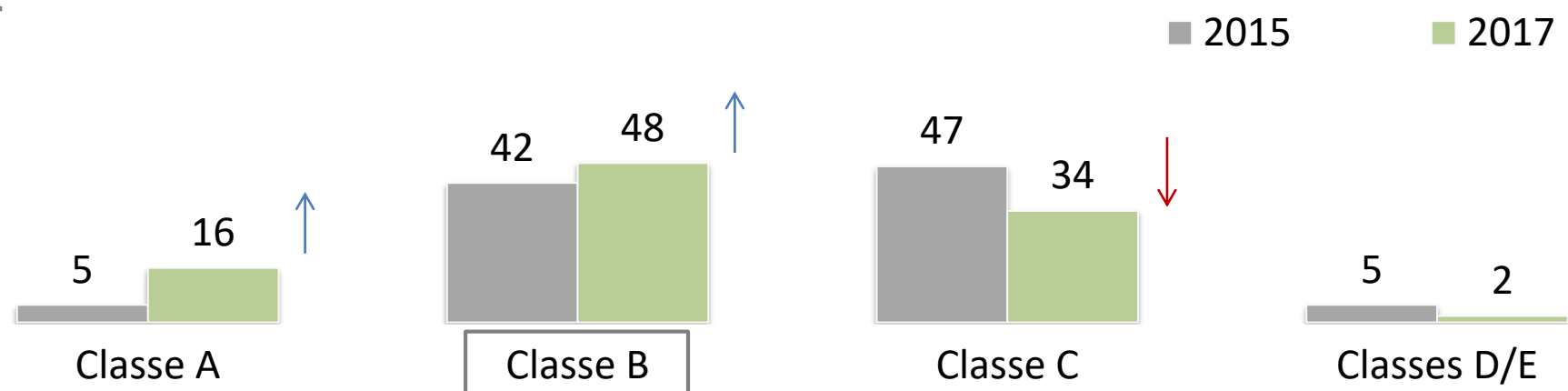
Perfil da amostra

(%)

Em termos econômicos os Beneficiários são mais privilegiados → e vale notar que com a crise econômica se acentua a concentração de Beneficiários nas classes A e B, enquanto aumenta o % de brasileiros da classe B que não possuem Plano de Saúde

Classificação econômica

(Novo Critério Brasil 2015)



2015 = (1600) / 2017 = (1600)
Classe econômica

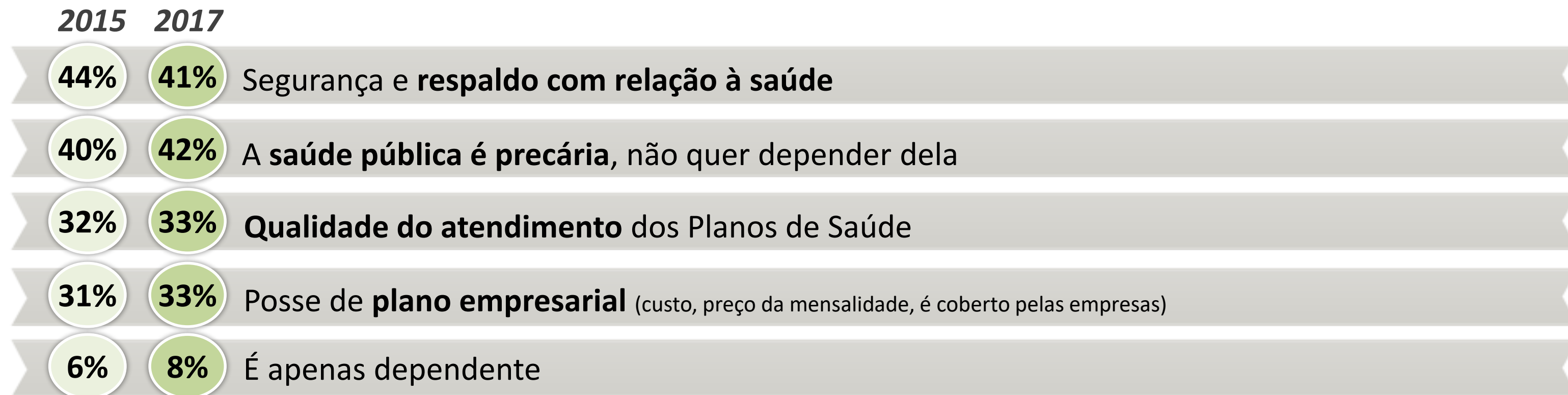


O Plano de Saúde

Beneficiário
(%)

A principal razão para a posse de plano é a **segurança** de não depender do serviço público. Além disso, 3 entre 10 entrevistados citam que o possuem porque têm esse **benefício oferecido pela empresa**. Também destaca-se a **qualidade do atendimento dos planos**, em contrapartida ao atendimento público.

Principal razão para ter um Plano de Saúde



2015 = (1600) / 2017 = (1600)

P.11 (MOSTRE CARTÃO 11) Qual foi a principal razão que te levou a ter um PLANO DE SAÚDE? Alguma outra razão? (LER OPÇÕES DE RESPOSTA) (ESTIMULADA E MÚLTIPLA)

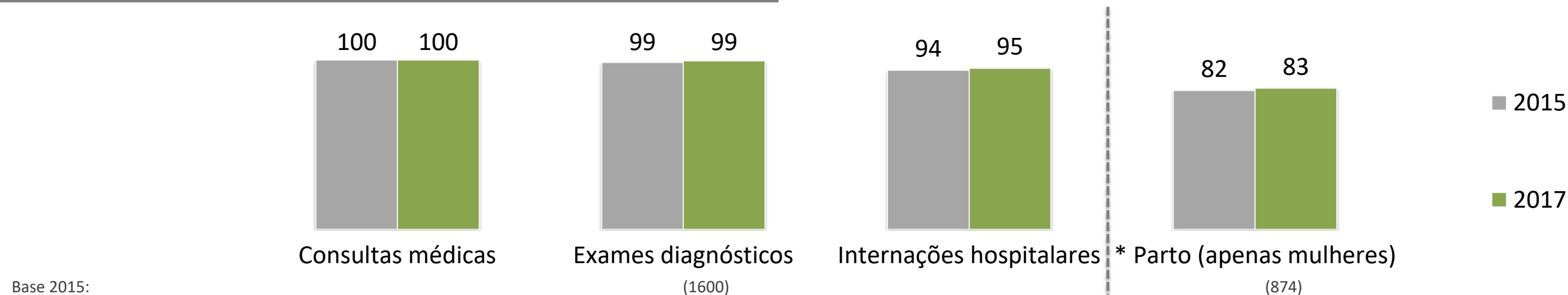
O Plano de Saúde



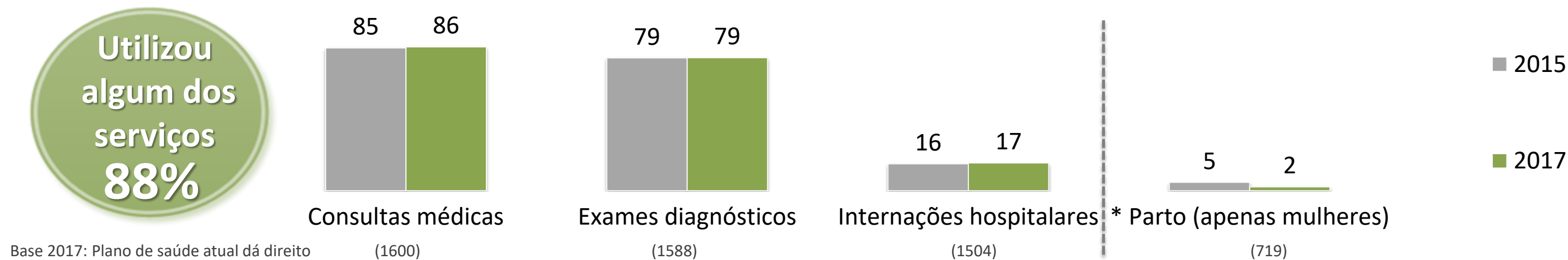
Beneficiário (%)

Praticamente todos os Planos de Saúde oferecem Consultas Médicas, Exames e Internações. Cerca de oito em cada dez dão direito a serviços de Parto → sem grandes diferenças entre as ondas

Serviços cobertos pelo Plano de Saúde atual/ principal



Serviços utilizados nos últimos 12 meses



P.14 Agora iremos conversar apenas sobre o seu PLANO DE SAÚDE: _____ (CITE O PLANO PRINCIPAL - P.5). O seu plano de saúde atual dá direito a: _____ (ESTIMULADA E ÚNICA POR LINHA)

O Plano de Saúde



Beneficiário
(%)

Serviços utilizados nos últimos 12 meses - 2017

	Total	Sexo		Idade				Escolaridade			Classe econômica		
		Masc.	Fem.	De 18 a 34 anos	De 35 a 49 anos	De 50 a 64 anos	65 anos ou mais	Fundamental	Médio	Superior	A/B	C	D/E
Utilizaram algum serviço nos últimos 12 meses	88	84	92	88	88	87	94	90	88	90	90	86	85
<i>Base: Realizaram consultas médicas</i>	<i>(1.600)</i>	<i>(726)</i>	<i>(874)</i>	<i>(800)</i>	<i>(504)</i>	<i>(227)</i>	<i>(69)</i>	<i>(54)</i>	<i>(1.123)</i>	<i>(423)</i>	<i>(1.002)</i>	<i>(574)</i>	<i>(24*)</i>
Consultas médicas	86	79	92	85	87	84	88	85	84	88	88	81	84
<i>Base: Realizaram Exames diagnósticos</i>	<i>(1.588)</i>	<i>(720)</i>	<i>(868)</i>	<i>(794)</i>	<i>(502)</i>	<i>(224)</i>	<i>(68)</i>	<i>(51)</i>	<i>(1.115)</i>	<i>(422)</i>	<i>(997)</i>	<i>(568)</i>	<i>(23*)</i>
Exames diagnósticos	79	74	83	78	80	78	87	76	76	86	82	74	84
<i>Base: Realizaram Internações hospitalares</i>	<i>(1.504)</i>	<i>(691)</i>	<i>(813)</i>	<i>(746)</i>	<i>(482)</i>	<i>(210)</i>	<i>(66)</i>	<i>(47)</i>	<i>(1.048)</i>	<i>(409)</i>	<i>(957)</i>	<i>(528)</i>	<i>(19*)</i>
Internações hospitalares	17	15	18	15	18	16	18	27	16	17	15	17	58
<i>Base: Mulheres</i>	<i>(719)</i>	-	(719)	(348)	(242)	(105)	(24)	(24)	(492)	(203)	(463)	(248)	(8*)
Parto	2	-	2	3	3	1	-	-	3	2	3	2	-

(*)Base insuficiente para análise

O Plano de Saúde



Beneficiário
(%)

Serviços utilizados nos últimos 12 meses - 2017

	Total	Regiões Metropolitanas							
		São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
Utilizaram algum serviço nos últimos 12 meses	88	85	90	78	93	91	93	88	93
<i>Base: Realizaram consultas médicas</i>	<i>(1.600)</i>	<i>(200)</i>	<i>(200)</i>	<i>(200)</i>	<i>(200)</i>	<i>(200)</i>	<i>(200)</i>	<i>(200)</i>	<i>(200)</i>
Consultas médicas	86	85	85	84	91	84	87	90	90
<i>Base: Realizaram Exames diagnósticos</i>	<i>(1.588)</i>	<i>(199)</i>	<i>(198)</i>	<i>(198)</i>	<i>(198)</i>	<i>(198)</i>	<i>(200)</i>	<i>(199)</i>	<i>(198)</i>
Exames diagnósticos	79	78	83	74	79	70	86	84	87
<i>Base: Realizaram Internações hospitalares</i>	<i>(1.504)</i>	<i>(197)</i>	<i>(174)</i>	<i>(190)</i>	<i>(173)</i>	<i>(189)</i>	<i>(190)</i>	<i>(199)</i>	<i>(192)</i>
Internações hospitalares	17	18	13	14	18	20	22	7	16
<i>Base: Mulheres</i>	<i>(719)</i>	<i>(95)</i>	<i>(64)</i>	<i>(110)</i>	<i>(89)</i>	<i>(94)</i>	<i>(63)</i>	<i>(101)</i>	<i>(103)</i>
Parto	2	1	3	3	3	3	1	8	7

P.14a (SE SIM NA P.14) E nos últimos 12 meses você utilizou o seu plano de saúde para: _____ (Est. e multipla)?



Beneficiários de Plano de saúde

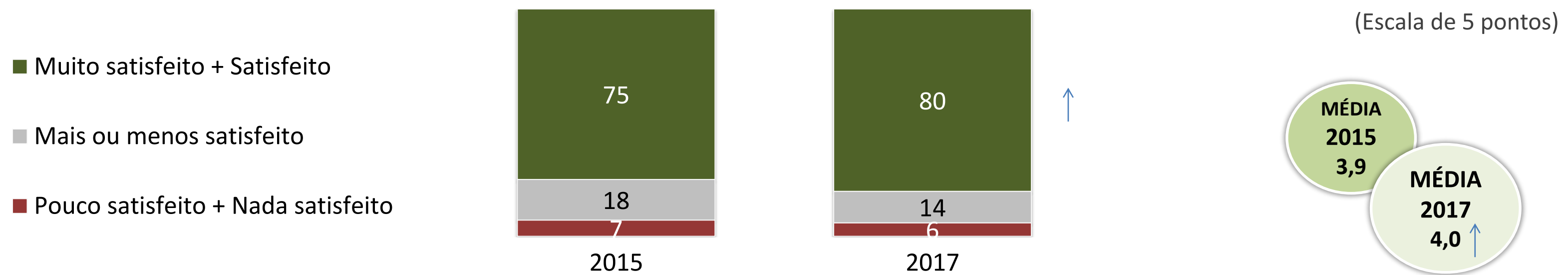
Satisfação, Recomendação, Continuidade e Fidelidade



Beneficiário (%)

Satisfação com o Plano de Saúde - Evolutivo

Manutenção da tendência de melhora na **satisfação com os Planos de Saúde**, voltando ao patamar de 2011. RJ, BH, POA e Recife apresentam crescimento expressivo.



Muito satisfeito + Satisfeito	Total	São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
2017	80 ↑	78	80 ↑	84 ↑	91 ↑	81	73	84 ↑	86
2015	75	76	72	70	81	82	80	69	79

Base: Entrevistados que possuem e avaliam o Plano de Saúde – 2015 e 2017 (1600)
 P.9 (MOSTRE CARTÃO 9) De modo geral, qual é o seu grau de satisfação com o seu PLANO OU SEGURO DE SAÚDE principal _____ ? (CITE PLANO PRINCIPAL - P.5)
 (ESTIMULADA E ÚNICA)



Satisfação com o Plano de Saúde

Beneficiário (%)

(Escala de 5 pontos)

Maior nível de satisfação na classe AB

Satisfação com o Plano de Saúde

	Total	Sexo		Idade				Escolaridade			Classe econômica		
		Masc.	Fem.	De 18 a 34 anos	De 35 a 49 anos	De 50 a 64 anos	65 anos ou mais	Fundamental	Médio	Superior	A/B	C	D/E
Base: Entrevistados que possuem e avaliam o Plano de Saúde	(1.600)	(726)	(874)	(800)	(504)	(227)	(69)	(54)	(1.123)	(423)	(1.002)	(574)	(24*)
Top Two Boxes (5+4)	80	80	80	80	84	73	88	92	81	78	85	72	80
Muito satisfeito (5)	30	32	29	30	25	31	51	46	31	26	32	24	67
Satisfeito (4)	50	49	51	50	59	42	37	45	50	51	52	48	13
MAIS OU MENOS SATISFEITO (3)	14	15	13	15	11	18	7	6	12	18	12	18	13
Bottom Two Boxes (2+1)	6	5	7	5	5	9	5	2	7	4	4	10	7
Pouco satisfeito (2)	4	4	3	3	3	6	-	-	5	1	2	8	-
Nada satisfeito (1)	2	1	4	2	2	3	4	2	2	3	2	3	6
Média	4,0	4,1	4,0	4,0	4,0	3,9	4,3	4,3	4,0	4,0	4,1	3,8	4,3

(*)Base insuficiente para análise



Satisfação com o Plano de Saúde

Beneficiário (%)

(Escala de 5 pontos)

Em Porto Alegre, o nível de satisfação que já era elevado, aumenta ainda mais, se destacando das demais praças.

Satisfação com o Plano de Saúde

	Total	Regiões Metropolitanas							
		São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
Base: Entrevistados que possuem e avaliam o Plano de Saúde	(1.600)	(200)	(200)	(200)	(200)	(200)	(200)	(200)	(200)
Top Two Boxes (5+4)	80	78	80	84	91	81	73	84	86
Muito satisfeito (5)	30	30	26	29	39	42	20	31	34
Satisfeito (4)	50	48	54	56	51	38	53	52	53
MAIS OU MENOS SATISFEITO (3)	14	15	14	11	5	17	18	11	10
Bottom Two Boxes (2+1)	6	7	6	5	4	2	9	5	4
Pouco satisfeito (2)	4	4	2	4	3	2	7	3	3
Nada satisfeito (1)	2	3	4	1	1	0	2	2	1
Média	4,0	4,0	4,0	4,1	4,3	4,2	3,8	4,1	4,2



Satisfação com o Plano de Saúde

Beneficiário (%)

A satisfação é maior entre quem já realizou uma internação ou parto

(Escala de 5 pontos)

Satisfação com o Plano de Saúde

	Total	Utilizou o serviço nos últimos 12 meses				Utilizou algum dos serviços*	Não utilizou
		Consultas	Internações	Exames	Partos		
Base: Entrevistados que possuem e avaliam o Plano de Saúde	(1.600)	(1.381)	(237)	(1.269)	(30)	(1.422)	(34)
Top Two Boxes (5+4)	80	84	88	83	97	83	32
Muito satisfeito (5)	30	33	41	33	42	32	3
Satisfeito (4)	50	51	47	51	56	51	29
MAIS OU MENOS SATISFEITO (3)	14	13	9	13	3	13	17
Bottom Two Boxes (2+1)	6	3	2	4	-	4	51
Pouco satisfeito (2)	4	2	1	3	-	3	28
Nada satisfeito (1)	2	2	1	1	-	2	23
Média	4,0	4,1	4,3	4,1	4,4	4,1	2,6

* Últimos 12 meses



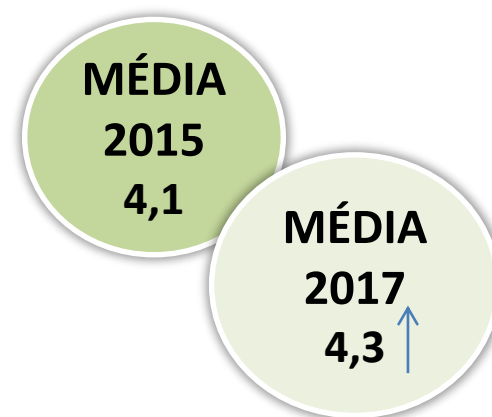
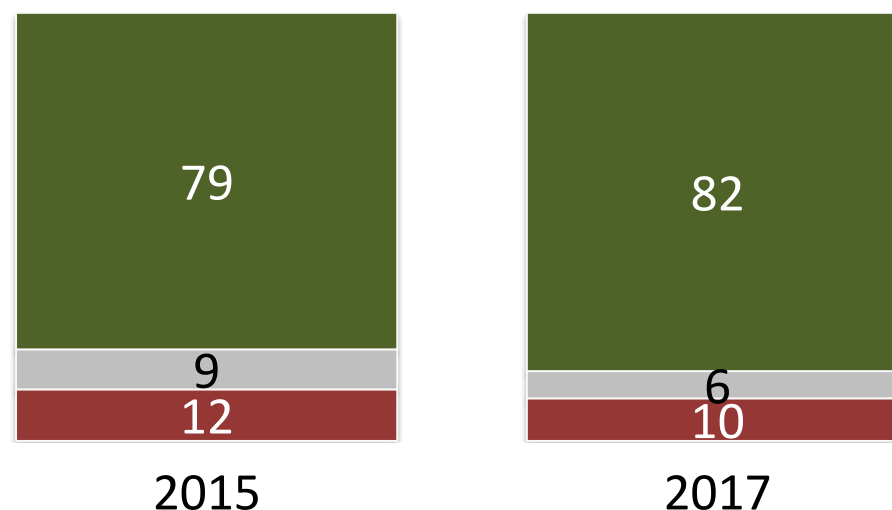
Beneficiário (%)

Recomendação do Plano de Saúde

Seguindo movimentação observada em 2015, o nível de **recomendação** do Plano de Saúde atual para um amigo ou familiar aumenta em 2017. Melhora dos resultados principalmente em BH e POA.

(Escala de 5 pontos)

- Com certeza recomendaria + Provavelmente recomendaria (4+5)
- Talvez recomendaria (3)
- Provavelmente não + Com certeza não recomendaria (1+2)



Com certeza recomendaria + Provavelmente recomendaria

	Total	São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
2017	82 ↑	81	76	88 ↑	94 ↑	83	76	82	89
2015	79	81	71	78	84	86	82	70	84

Base: Entrevistados que possuem e avaliam o Plano de Saúde – 2015 (1600) / 2017 (1600)

P10. (MOSTRE CARTÃO 10) Você recomendaria o seu PLANO OU SEGURO SAÚDE principal as pessoas de sua família ou a seus amigos próximos? (LEIA ATÉ INTERROGAÇÃO) (ESTIMULADA E ÚNICA)

IBOPE

19 inteligência



Recomendação do Plano de Saúde

Beneficiário (%)

Maior nível de recomendação na classe AB

(Escala de 5 pontos)

	Total	Sexo		Idade				Escolaridade			Classe econômica		
		Masc.	Fem.	De 18 a 34 anos	De 35 a 49 anos	De 50 a 64 anos	65 anos ou mais	Fundamental	Médio	Superior	A/B	C	D/E
Base: Amostra	(1.600)	(726)	(874)	(800)	(504)	(227)	(69)	(54)	(1.123)	(423)	(1.002)	(574)	(24*)
Top Two Boxes (5+4)	82	81	82	81	85	77	84	92	80	83	86	73	83
Com certeza recomendaria (5)	59	60	59	50	68	57	71	78	60	56	62	54	75
Provavelmente recomendaria (4)	22	21	23	31	17	20	13	14	20	27	24	19	8
TALVEZ RECOMENDARIA (3)	9	8	9	11	7	8	6	1	10	8	8	10	6
Bottom Two Boxes (2+1)	3	4	3	4	3	2	7	4	3	4	3	4	2
Provavelmente não recomendaria (2)	6	7	6	4	4	13	3	2	7	5	3	13	10
Com certeza não recomendaria (1)	10	11	9	8	8	15	10	7	10	9	6	17	11
Média	4,3	4,2	4,3	4,2	4,4	4,1	4,4	4,6	4,2	4,2	4,4	4,0	4,4

(*)Base insuficiente para análise



Recomendação do Plano de Saúde

Beneficiário (%)

(Escala de 5 pontos)

Porto Alegre, Manaus e Belo Horizonte são os mercados com os maiores índices de recomendação dos planos

	Total	Regiões Metropolitanas							
		São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
Base: Amostra	(1.600)	(200)	(200)	(200)	(200)	(200)	(200)	(200)	(200)
Top Two Boxes (5+4)	82	81	76	88	94	83	76	82	89
Com certeza recomendaria (5)	59	61	51	57	74	66	50	63	71
Provavelmente recomendaria (4)	22	20	25	32	20	18	26	19	18
TALVEZ RECOMENDARIA (3)	9	6	13	8	3	14	12	10	7
Bottom Two Boxes (2+1)	10	13	10	3	3	3	12	7	4
Provavelmente não recomendaria (2)	3	3	5	3	2	2	4	5	2
Com certeza não recomendaria (1)	6	9	5	1	1	-	7	3	2
Média	4,3	4,2	4,1	4,4	4,6	4,5	4,1	4,4	4,5

Base: Entrevistados que possuem e avaliam o Plano de Saúde – 1666 entrevistas

P10. (MOSTRE CARTÃO 10) Você recomendaria o seu PLANO OU SEGURO SAÚDE principal as pessoas de sua família ou a seus amigos próximos? (LEIA ATÉ INTERROGAÇÃO)

(ESTIMULADA E ÚNICA)

IBOPE

21 inteligência



Recomendação do Plano de Saúde

Beneficiário (%)

(Escala de 5 pontos)

A **Recomendação** é maior entre quem precisou de uma internação

	Total	Utilizou o serviço nos últimos 12 meses				Utilizou algum dos serviços*	Não utilizou
		Consultas	Internações	Exames	Partos		
Base: Entrevistados que possuem e avaliam o Plano de Saúde	(1.600)	(1.381)	(237)	(1.269)	(30)	(1.422)	(34)
Top Two Boxes (5+4)	82	86	92	85	85	85	32
Com certeza recomendaria (5)	59	62	80	63	82	62	23
Provavelmente recomendaria (4)	22	23	12	22	3	23	8
TALVEZ RECOMENDARIA (3)	9	8	6	8	13	8	10
Bottom Two Boxes (2+1)	10	6	3	7	1	7	58
Provavelmente não recomendaria (2)	3	2	2	3	-	3	8
Com certeza não recomendaria (1)	6	3	1	4	1	4	50
Média	4,3	4,4	4,7	4,4	4,7	4,4	2,5

* Últimos 12 meses

IBOPE

22 inteligência

Intenção de continuar com o Plano de Saúde

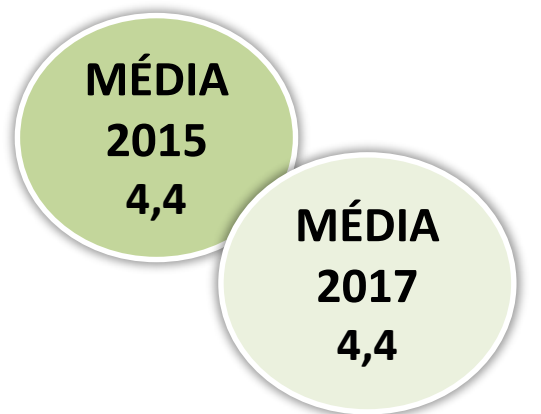
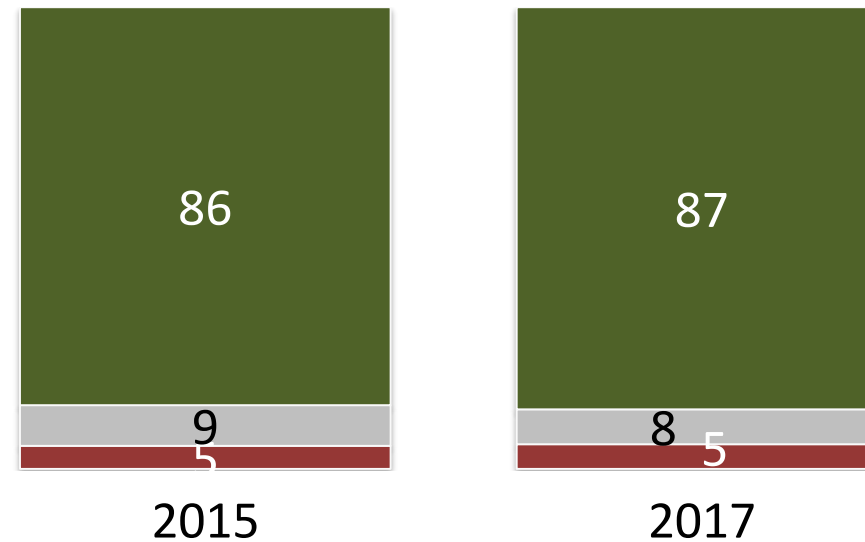


Beneficiário (%)

(Escala de 5 pontos)

No total da amostra, a intenção de continuar com o plano atual não mudou em relação à última onda, apesar de ter havido movimentação em algumas praças: queda em SP e aumento em BH e Recife.

- Com certeza continuaria + Provavelmente continuaria (4+5)
- Talvez continuaria (3)
- Provavelmente não + Com certeza não continuaria (1+2)



Com certeza recomendaria + Provavelmente recomendaria

	Total	São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
2017	87	85 ↓	85	91 ↑	98	89	86	94 ↑	91
2015	86	88	81	83	92	92	90	83	85

Base: Entrevistados que possuem e avaliam o Plano de Saúde - 2015 (1600) / 2017 (1600)

P10a. (MOSTRE CARTÃO 10a) Com base na sua experiência atual, qual é a intenção de você continuar a ser cliente do seu PLANO OU SEGURO SAÚDE principal nos próximos 12 meses: _ (ESTIMULADA E ÚNICA)

Intenção de continuar com o Plano de Saúde



Beneficiário
(%)

(Escala de 5 pontos)

A intenção de continuar com o plano de saúde atual é maior entre os mais velhos e nas classes A/B

	Total	Sexo		Idade				Escolaridade			Classe econômica		
		Masc.	Fem.	De 18 a 34 anos	De 35 a 49 anos	De 50 a 64 anos	65 anos ou mais	Fundamental	Médio	Superior	A/B	C	D/E
Base: Amostra	(1.600)	(726)	(874)	(800)	(504)	(227)	(69)	(54)	(1.123)	(423)	(1.002)	(574)	(24)
Top Two Boxes (5+4)	87	87	87	84	88	87	96	92	85	91	89	84	81
Com certeza continuaria (5)	63	63	64	53	69	65	79	78	62	64	65	59	71
Provavelmente continuaria (4)	24	24	24	32	19	21	18	14	23	27	24	25	9
TALVEZ CONTINUARIA (3)	8	8	7	11	8	4	4	6	9	5	6	10	9
Bottom Two Boxes (2+1)	5	5	5	5	4	10	-	2	7	3	5	7	10
Provavelmente não continuaria (2)	2	3	2	3	1	5	-	-	3	2	3	1	5
Com certeza não continuaria (1)	3	3	3	2	3	5	-	2	4	1	2	5	5
Média	4,4	4,4	4,4	4,3	4,5	4,4	4,8	4,7	4,4	4,5	4,5	4,3	4,4

IBOPE

inteligência

P10a. (MOSTRE CARTÃO 10a) Com base na sua experiência atual, qual é a intenção de você continuar a ser cliente do seu PLANO OU SEGURO SAÚDE principal nos próximos 12 meses: _ (ESTIMULADA E ÚNICA)

24

Intenção de continuar com o Plano de Saúde



Beneficiário
(%)

(Escala de 5 pontos)

A intenção de continuar com o plano atual é maior em Porto Alegre e Recife

	Total	Regiões Metropolitanas							
		São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
<i>Base: Amostra</i>	(1.600)	(200)	(200)	(200)	(200)	(200)	(200)	(200)	(200)
Top Two Boxes (5+4)	87	85	85	91	98	89	86	94	91
Com certeza continuaria (5)	63	62	62	64	74	66	55	69	63
Provavelmente continuaria (4)	24	23	24	27	23	23	31	25	27
TALVEZ CONTINUARIA (3)	8	8	10	7	2	7	11	5	6
Bottom Two Boxes (2+1)	5	8	4	3	1	4	4	2	4
Provavelmente não continuaria (2)	2	4	1	1	-	4	3	1	3
Com certeza não continuaria (1)	3	4	3	1	-	1	1	1	1
Média	4,4	4,4	4,4	4,5	4,7	4,5	4,4	4,6	4,5

IBOPE

inteligência

P10a. (MOSTRE CARTÃO 10a) Com base na sua experiência atual, qual é a intenção de você continuar a ser cliente do seu PLANO OU SEGURO SAÚDE principal nos próximos 12 meses: _ (ESTIMULADA E ÚNICA)

25

Intenção de continuar com o Plano de Saúde



Beneficiário
(%)

E a intenção de continuar com o Plano de Saúde atual é maior entre os beneficiários que passaram por internação ou parto

(Escala de 5 pontos)

	Total	Utilizou o serviço nos últimos 12 meses				Utilizou algum dos serviços*	Não utilizou
		Consultas	Internações	Exames	Partos		
Base: Amostra	(1.600)	(1.381)	(237)	(1.269)	(30)	(1.422)	(34)
Top Two Boxes (5+4)	87	90	95	90	99	89	53
Com certeza continuaria (5)	63	66	73	66	91	65	41
Provavelmente continuaria (4)	24	24	22	24	8	24	12
TALVEZ CONTINUARIA (3)	8	7	4	6	-	7	11
Bottom Two Boxes (2+1)	5	4	1	4	1	4	36
Provavelmente não continuaria (2)	2	2	1	3	1	2	5
Com certeza não continuaria (1)	3	1	-	1	-	1	31
Média	4,4	4,5	4,7	4,5	4,9	4,5	3,3

* Últimos 12 meses

IBOPE

inteligência

P10a. (MOSTRE CARTÃO 10a) Com base na sua experiência atual, qual é a intenção de você continuar a ser cliente do seu PLANO OU SEGURO SAÚDE principal nos próximos 12 meses: _ (ESTIMULADA E ÚNICA)

26

Pirâmide de Fidelidade

É calculada com base em três perguntas:



Escala de cinco pontos → 1 menor nota e 5 a maior

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

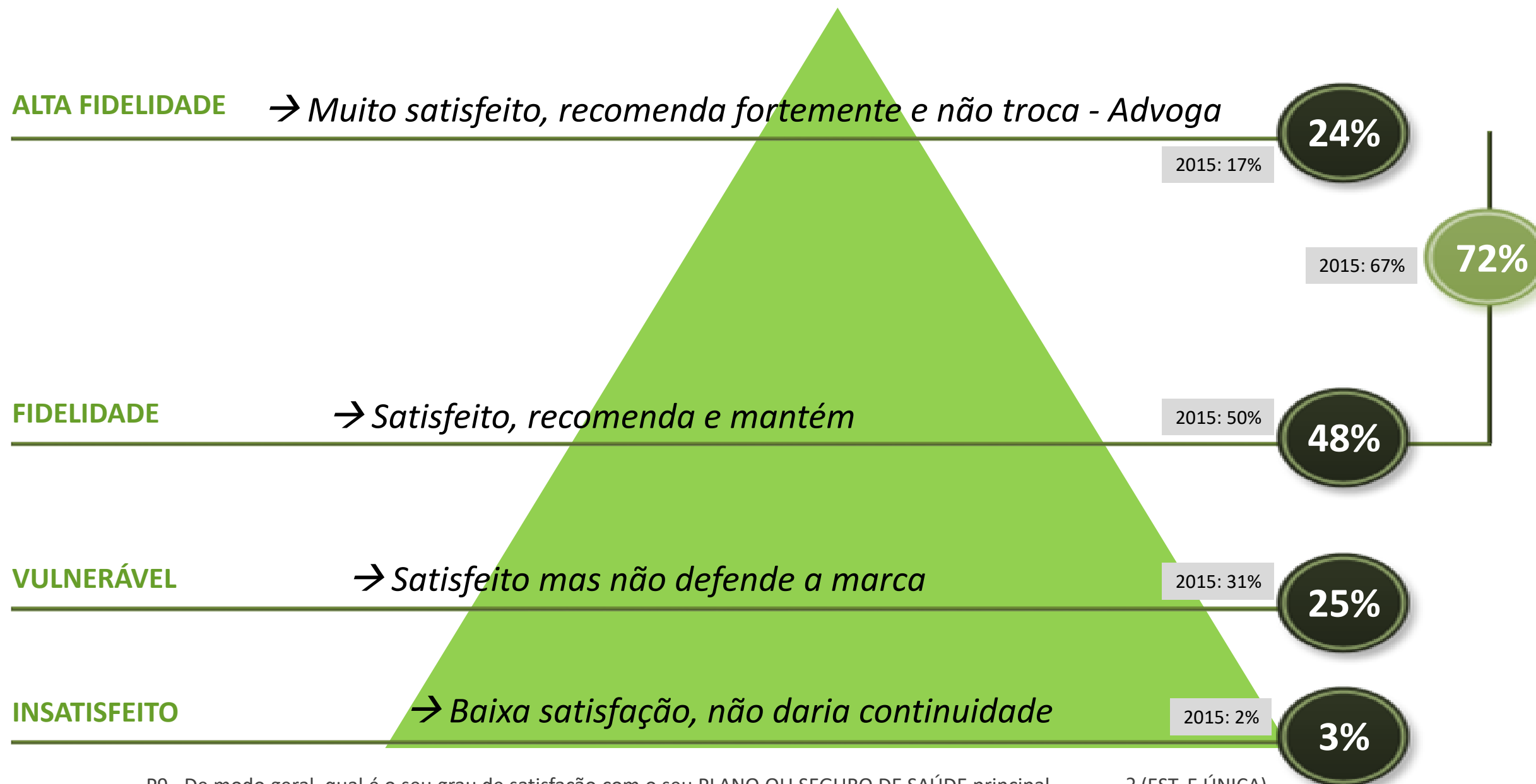


Beneficiário
(%)

Total de Operadoras

(Escala de 5 pontos)

PIRÂMIDE DE FIDELIDADE



Indicador de fidelização
Beneficiários de Plano de saúde que deram notas 4 ou 5 para a Satisfação, Recomendação e Intenção de continuar a ser cliente do Plano saúde.

Base: Amostra 2015 (1600)

P9. De modo geral, qual é o seu grau de satisfação com o seu PLANO OU SEGURO DE SAÚDE principal _____ ? (EST. E ÚNICA)

P10. Você recomendaria o seu PLANO OU SEGURO SAÚDE principal as pessoas de sua família ou a seus amigos próximos? (EST. E ÚNICA)

P10a. Com base na sua experiência atual, qual é a intenção de você continuar a ser cliente do seu PLANO OU SEGURO SAÚDE principal nos próximos 12 meses:___ (EST. E ÚNICA)

Satisfação com o Plano de Saúde



Beneficiário

Motivos da **SATISFAÇÃO** com Plano de Saúde principal

Citações positivas 75% / 79%

Qualidade do atendimento e dos médicos são as principais razões de satisfação

2015 2017

24%

41%

Atendimento/equipes de atendimento (técnico)

Atendimento de qualidade, rápido etc.

24%

17%

Qualidade dos médicos (Boa qualidade no atendimento médico/ Prestam atendimento de qualidade...)

19%

15%

Agendamentos/ Autorizações/ Consultas

(Rapidez na marcação de consultas/ Agilidade na marcação de consultas)

9%

12%

Qualidade dos Hospitais

(Ampla rede de hospitais, Boa qualidade dos hospitais credenciados/ Hospital de primeira linha...)

11%

11%

Cobertura do Plano de Saúde (Ampla cobertura s/e / exames...)

5%

11%

Rede credenciada

(Tem muitos hospitais, clínicas, variedade de especialidades, ...)

3%

5%

Qualidade dos laboratórios

(Agilidade na liberação dos resultados dos exames, Ampla rede de laboratórios)

Base: 2015 (1600) / 2017 (1600)

P.9a. Por qual motivo você está _____ (CITE RESPOSTA ACIMA) com o seu PLANO OU SEGURO SAÚDE _____?(CITE PLANO PRINCIPAL-P.5) (ESPONTÂNEA E MÚLTIPLA)

Quais outras razões? Mais alguma?

Satisfação com o Plano de Saúde

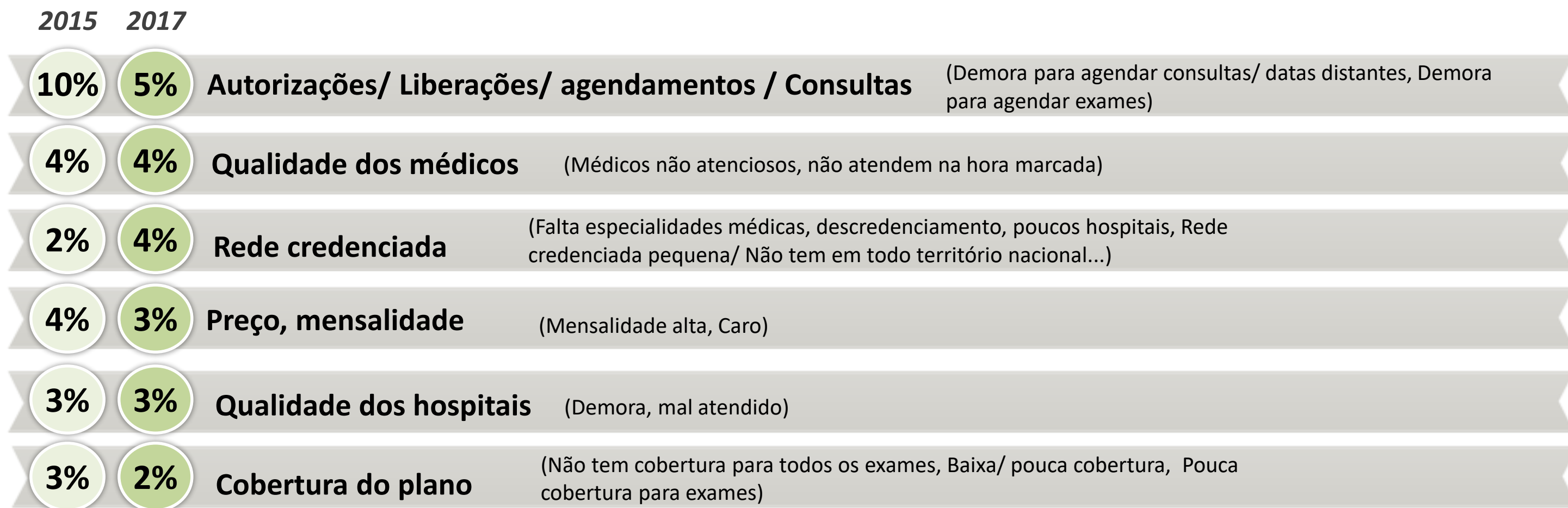


Beneficiário

Motivos da **INSATISFAÇÃO** com Plano de Saúde principal

Citações negativas 25% / 20%

A demora na marcação de consultas é a principal razão de insatisfação



Base: 2015 (1600) / 2017 (1600)

P.9a. Por qual motivo você está _____ (CITE RESPOSTA ACIMA) com o seu PLANO OU SEGURO SAÚDE _____?(CITE PLANO PRINCIPAL-P.5) (ESPONTÂNEA E MÚLTIPLA)

Quais outras razões? Mais alguma?

Satisfação com o Plano de Saúde

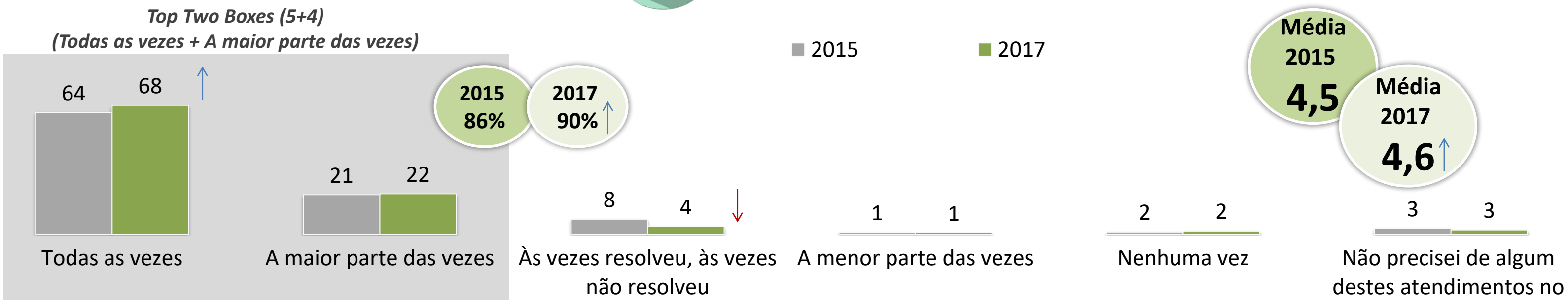


Beneficiário (%)

(Escala de 5 pontos)

Grande maioria que buscou atendimento no Plano de Saúde considerou que recebeu atendimento satisfatório todas as vezes → com melhora em relação a 2015, principalmente em SP

Atendimento do plano – solução do problema



	Total	São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
2017	90 ↑	89 ↑	89	90	91	96	92	90	95
2015	86	85	85	84	88	93	87	86	89

Todas as vezes + A maior parte das vezes

2015 (1600) / 2017 (1600)

P.14b. No último ano, quando você procurou algum serviço do seu plano de saúde como, por exemplo, consultas médicas ou exames de laboratório, com que frequência o atendimento recebido resolveu o seu problema ____ (ESTIMULADA E ÚNICA)

Imagem dos Planos de Saúde



Beneficiário

(%)

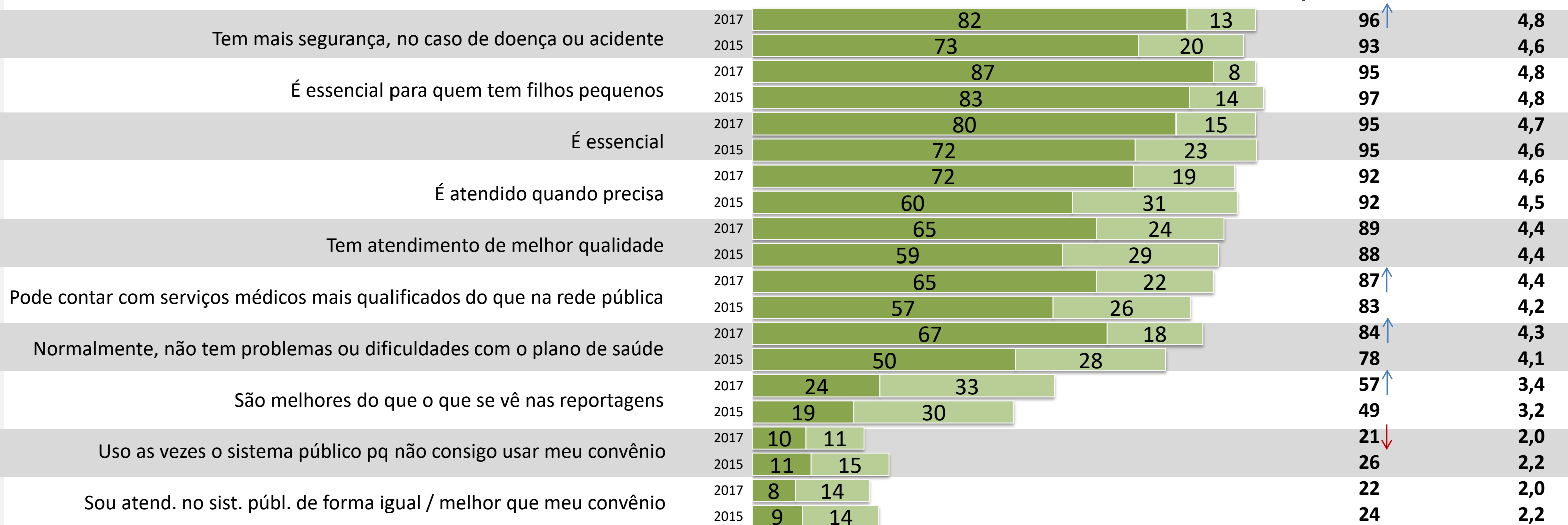
(Escala de 5 pontos)

De um modo geral, os Beneficiários apresentam **opiniões favoráveis** para a posse de Plano de Saúde. Grande parcela declara ter mais **segurança no caso de doença ou acidente, que o plano é essencial**, sobretudo para quem tem filhos pequenos → e com queda no número de beneficiários que afirmam usar às vezes o sistema público.

■ Concorda totalmente ■ Concorda em parte

Top Two Boxes

Média



Base: Beneficiário 2015 (1.600) / 2017 (1.600)

P.42b. Agora, vou ler algumas frases e gostaria que você me dissesse, pelo que você conhece ou ouviu falar de PLANO DE SAÚDE, se concorda ou discorda de cada uma delas. Começando por __, você concorda ou discorda? Totalmente ou em parte? (Estimulada e múltipla)

IBOPE

32 inteligência

Imagem dos Planos de Saúde



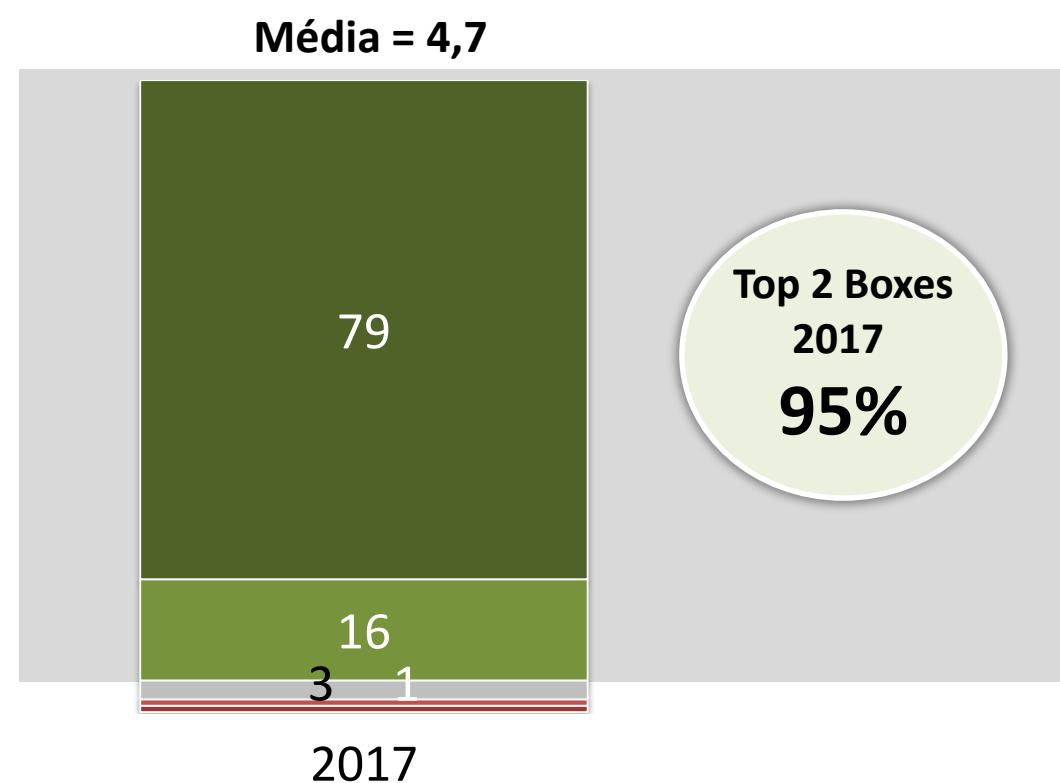
Beneficiário
(%)

(Escala de 5 pontos)

Há praticamente unanimidade entre os beneficiários em relação à importância de uma empresa oferecer plano de saúde a seus funcionários

* Influência do Plano de saúde na escolha do emprego

- Muito importante (5)
- Importante (4)
- Mais ou menos importante (3)
- Pouco importante (2)
- Nada importante (1)



* Pergunta incluída em 2017

Base: Beneficiário (1.600)

P42c (MOSTRE CARTÃO 42c) Pensando no momento de escolha de um novo emprego, o quanto você acha que é importante que a empresa ofereça um plano de saúde? (ESTIMULADA E ÚNICA)



Beneficiários de Plano de saúde

Avaliação dos serviços

Avaliação dos Serviços

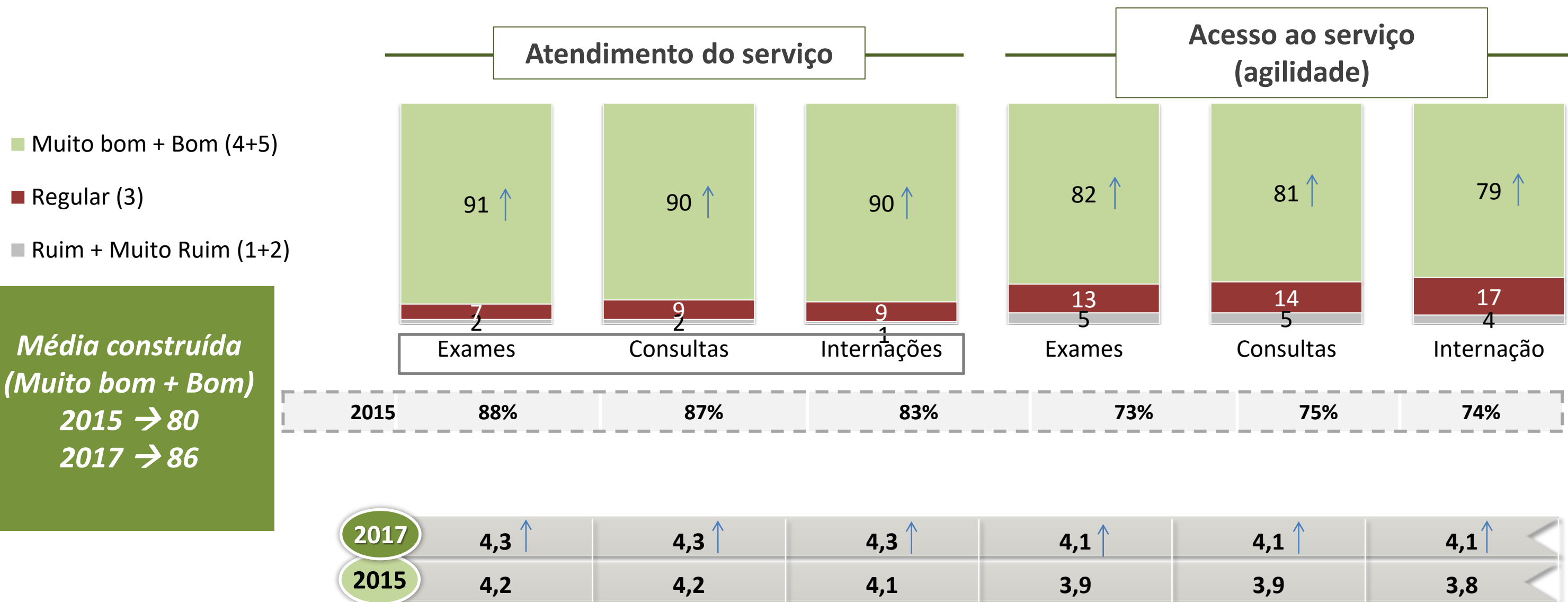


Beneficiário

(%)

(Escala de 5 pontos)

Os Planos de Saúde recebem avaliação mais favorável no atendimento dos serviços do que na agilidade desses → todos os itens foram melhor avaliados do que em 2015



Base: Beneficiário que avaliou o serviço (1600)

P15. De acordo com as frases deste cartão, como você avalia o seu PLANO DE SAÚDE quanto: ____ EST. E ÚNICA POR LINHA).

IBOPE

35 inteligência

Avaliação dos Serviços - Médicos



Beneficiário
(%)

Motivos que fariam substituir o médico

	Total	Sexo		Idade				Escolaridade			Classe econômica		
		Masc.	Fem.	De 18 a 34 anos	De 35 a 49 anos	De 50 a 64 anos	65 anos ou mais	Fundamental	Médio	Superior	A/B	C	D/E
<i>Base: Amostra</i>	(1.600)	(726)	(874)	(800)	(504)	(227)	(69)	(54)	(1.123)	(423)	(1.002)	(574)	(24*)
Pouca ou má qualidade do atendimento que recebo deste médico	42	41	43	46	48	36	19	30	41	46	46	36	12
Médico não atende mais por este plano	41	41	41	38	42	44	41	40	39	44	43	38	15
Localização/ distância do consultório do médico	25	22	27	29	26	22	10	15	26	24	23	29	10
Tempo de espera para agendar uma consulta	24	24	24	27	21	23	28	13	25	23	26	20	12
Tempo de espera no consultório para ser atendido pelo médico	12	12	12	14	9	15	10	5	15	8	11	15	8
Não sei/ Não trocaria de médico	6	5	7	4	3	6	28	20	7	3	4	7	56

(*)Base insuficiente para análise

Base: Beneficiário (1600)

P30. O que levaria você a trocar de médico? Mais alguma razão? (ESTIMULADA E MÚLTIPLA)



Beneficiários de Plano de saúde

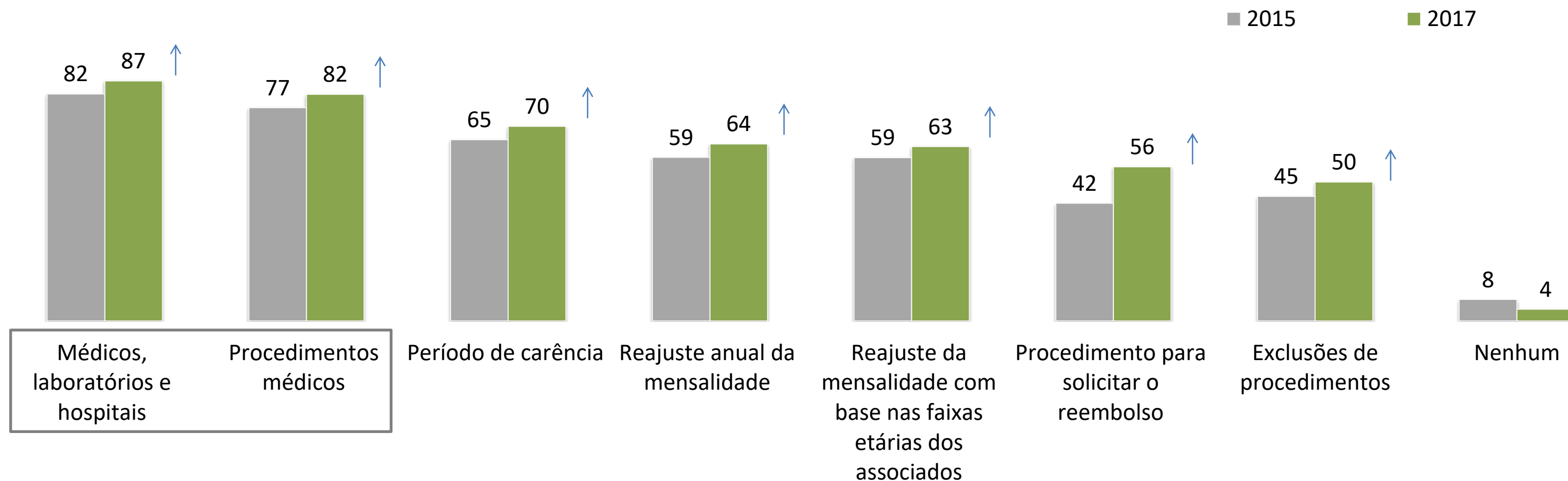
Fontes de informação



Fontes de informação

Grande maioria tem conhecimento dos **médicos, laboratórios, hospitais e procedimentos** que as operadoras oferecem. As questões que envolvem **preço/custo** são um pouco menos conhecidas, mas no geral todos os itens tiveram aumento de conhecimento em 2017.

Conhecimento das informações disponibilizadas



2015 (1600) / 2017 (1600)

P.21e Eu vou ler algumas informações que os PLANOS DE SAÚDE disponibilizam aos seus associados e gostaria de saber se você tem conhecimento. Você sabe quais são: _____

(ESTIMULADA E ÚNICA POR LINHA)



Canais de atendimento

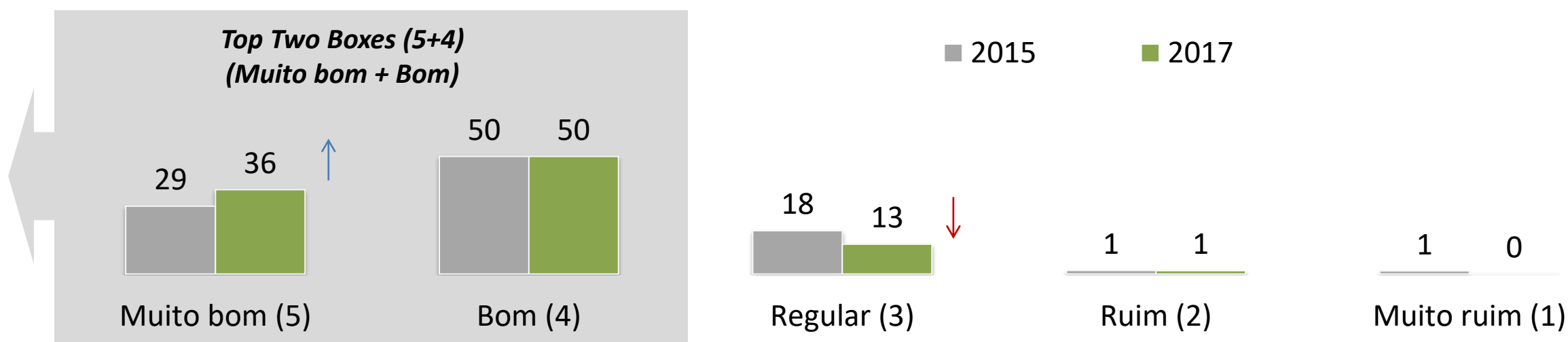
Beneficiário

(%)

(Escala de 5 pontos)

Após tendência de queda desde 2011, há recuperação na avaliação dos diversos canais de atendimento do Plano de Saúde → Destaque para aumento de satisfação em SP, RJ e BH

Avaliação dada aos funcionários dos Canais de Atendimento (Call center ou Centro de atendimento)



2015
79%

2017
86% ↑

Média
2015
4,0

Média
2017
4,2 ↑

	Total	São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
2017	86 ↑	87 ↑	85 ↑	91 ↑	88	88	73	86	85
2015	79	77	77	81	87	90	80	76	84

Muito Bom
+ Bom

2015: Beneficiário que já utilizou o serviço de atendimento (1531) / 2017 (1534)

P.17 De um modo geral, como você avalia o atendimento dado pelos funcionários que prestam serviço nas diferentes áreas de atendimento do seu plano de saúde, como a Central de Agendamento, o Call Center ou Centro de Atendimento a Clientes? Você diria que o atendimento destas pessoas é: ____ (LEIA ATÉ INTERROGAÇÃO) (ESTIMULADA E ÚNICA)



Não Beneficiário

Não Beneficiários de Plano de saúde

O Plano de saúde



Não Beneficiário
(%)

Não Beneficiários de Plano de Saúde

Aumenta o número de pessoas que já tiveram Plano de Saúde e hoje não possuem mais (de 45% em 2015 para 50% em 2017).

Se mantém estável a valorização e % de Não Beneficiários que gostariam de ter.

50%

Já possuíram

Particular
20%

Empresarial
30%

Principalmente em SP, e entre os homens, mais favorecidos em escolaridade e nível econômico

74%

Gostariam de ter

Posse de plano é menos valorizada entre os mais velhos

89%

Valorizam ter um Plano de saúde

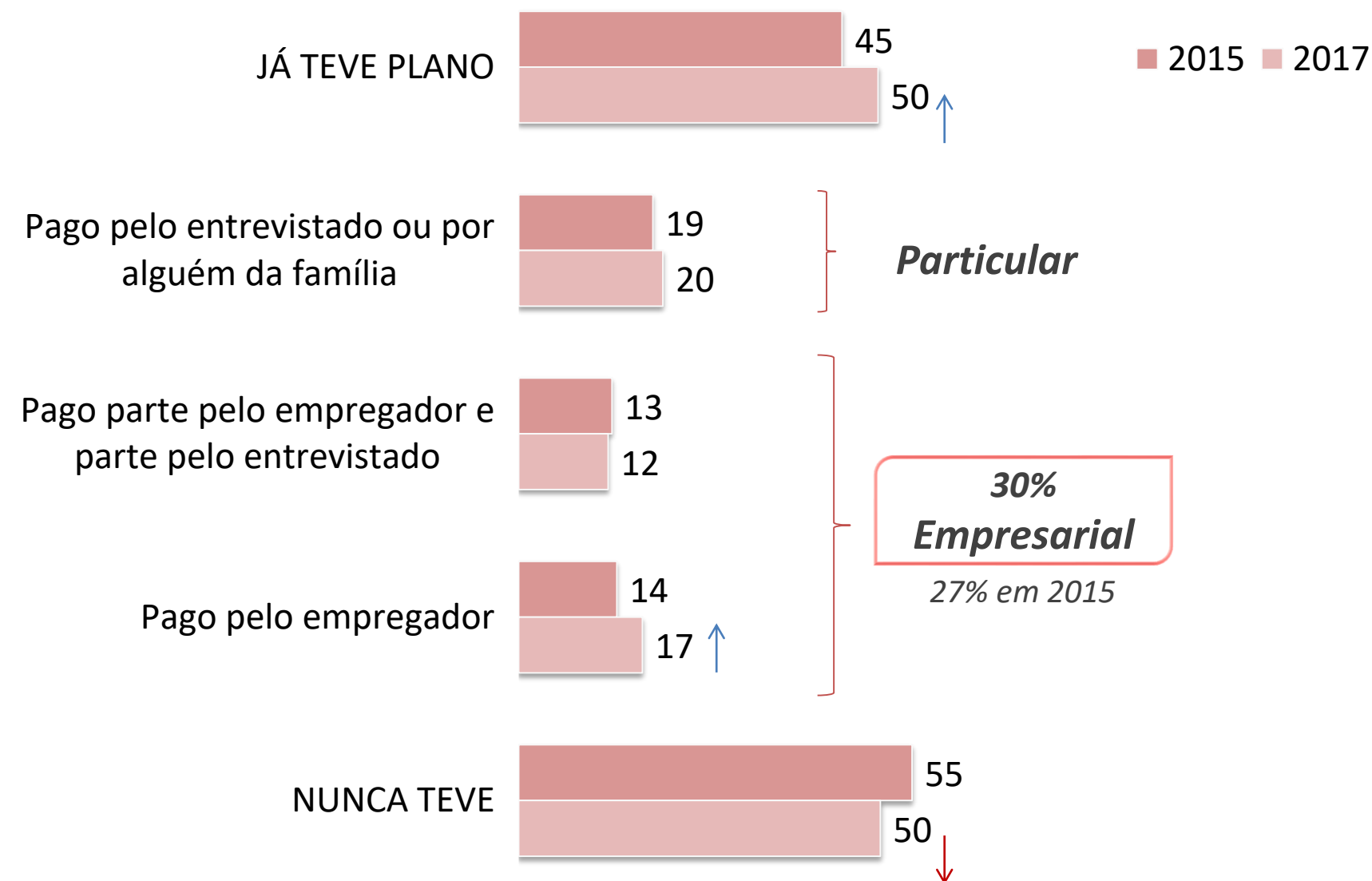
Com destaque para as mulheres



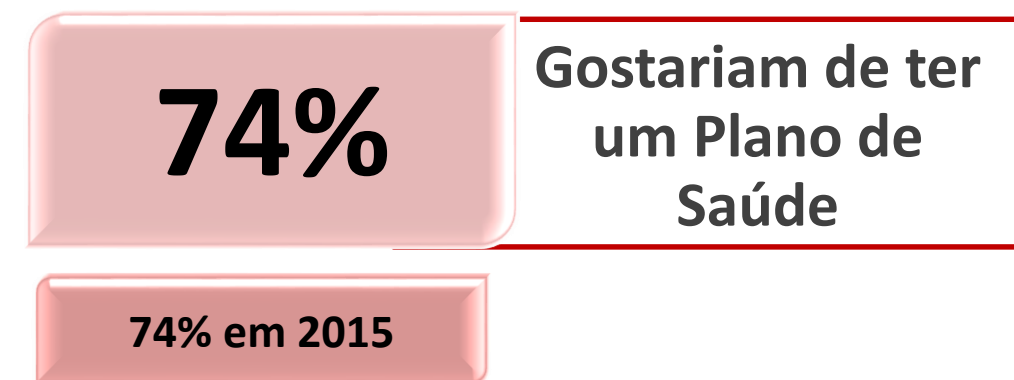
Não Beneficiários de Plano de Saúde

Já teve algum Plano de Saúde?

Aumenta o número de pessoas que já tiveram plano de saúde pago pelo empregador e hoje não possuem mais



Gostaria de ter Plano de saúde?



2015 e 2017 (1600)
 P.8 Você já teve um PLANO OU SEGURO SAÚDE particular? (ESTIMULADA E ÚNICA) /
 P.8.b. Você gostaria de ter um PLANO OU SEGURO SAÚDE? (ESPONTÂNEA E ÚNICA)



Não Beneficiário
(%)

Não Beneficiários de Plano de Saúde

A experiência com algum plano é maior entre os Não Beneficiários com maior escolaridade e nível econômico, e na faixa de 35 a 49 anos. O interesse por um Plano de Saúde é menor entre os mais velhos.

Possuiu algum Plano de Saúde e se gostaria de ter um

	Total	Sexo		Idade				Escolaridade			Classe econômica		
		Masc.	Fem.	De 18 a 34 anos	De 35 a 49 anos	De 50 a 64 anos	65 anos ou mais	Fundamental	Médio	Superior	A/B	C	D/E
<i>Base: Amostra</i>	(1.600)	(813)	(787)	(838)	(423)	(267)	(72)	(337)	(1.186)	(77)	(380)	(965)	(255)
JÁ TEVE PLANO	50	50	49	46	57	50	39	27	53	75	62	49	24
Pago pelo entrevistado ou por alguém da família	20	18	22	19	18	22	24	13	20	36	27	19	10
Pago parte pelo empregador e parte pelo entrevistado	12	12	12	11	16	13	9	5	15	10	14	13	6
Pago pelo empregador	17	20	15	16	23	14	6	9	18	29	21	17	9
NUNCA TEVE	50	50	51	54	43	50	61	73	47	25	38	51	76
GOSTARIA DE TER UM PLANO	74	72	75	77	73	72	58	71	73	79	73	73	76
Não gostaria de ter um Plano de Saúde	26	28	25	23	27	28	42	29	27	21	27	27	24

P.8 Você já teve um PLANO OU SEGURO SAÚDE particular? (ESTIMULADA E ÚNICA) /
P.8.b. Você gostaria de ter um PLANO OU SEGURO SAÚDE? (ESPONTÂNEA E ÚNICA)



Não Beneficiários de Plano de Saúde

A experiência com Plano de Saúde entre os Não Beneficiários é maior na região metropolitana de SP e menor em Brasília.

Possuiu algum Plano de Saúde e se gostaria de ter um

	Total	Regiões Metropolitanas							
		São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
<i>Base: Amostra</i>	(1.600)	(200)	(200)	(200)	(200)	(200)	(200)	(200)	(200)
JÁ TEVE PLANO	50	60	53	48	43	29	44	40	49
Pago pelo entrevistado ou por alguém da família	20	24	23	18	18	12	19	15	13
Pago parte pelo empregador e parte pelo entrevistado	12	14	11	19	13	7	14	9	7
Pago pelo empregador	17	21	20	11	12	10	12	16	30
NUNCA TEVE	50	40	47	52	57	71	56	60	51
GOSTARIA DE TER UM PLANO	74	73	62	78	67	80	88	78	82
Não gostaria de ter um Plano de Saúde	26	27	38	22	33	20	12	22	18

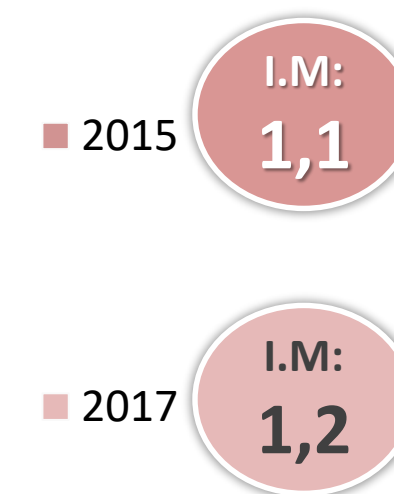
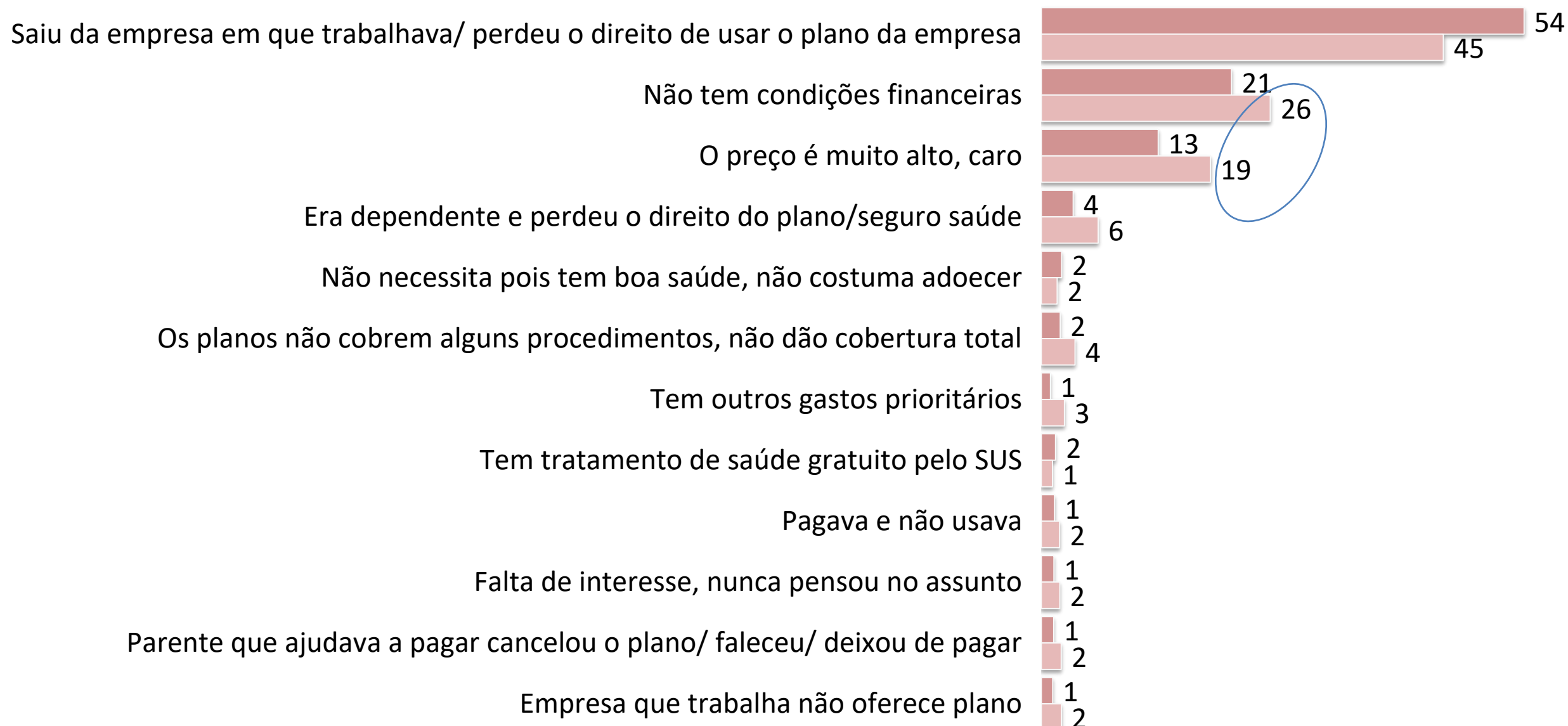
P.8 Você já teve um PLANO OU SEGURO SAÚDE particular? (ESTIMULADA E ÚNICA) /
P.8.b. Você gostaria de ter um PLANO OU SEGURO SAÚDE? (ESPONTÂNEA E ÚNICA)



Não Beneficiários de Plano de Saúde

O principal motivo para deixar de ter o plano ainda é o fato de terem saído da empresa que pagava o plano, mas aumentam as menções à preço / condições financeiras

** Por qual motivo deixou de ter um Plano ou Seguro Saúde?



Base: Já teve Plano ou Seguro Saúde 2015 (662) / 2017 (727)

P.8.a. Por qual motivo você deixou de ter um PLANO OU SEGURO SAÚDE? (ESPONTÂNEA). Quais outras razões?

** Pergunta inserida em 2015



Não Beneficiário

(%)

(Escala de 5 pontos)

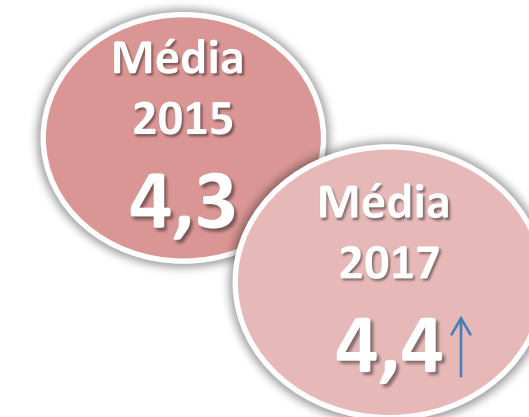
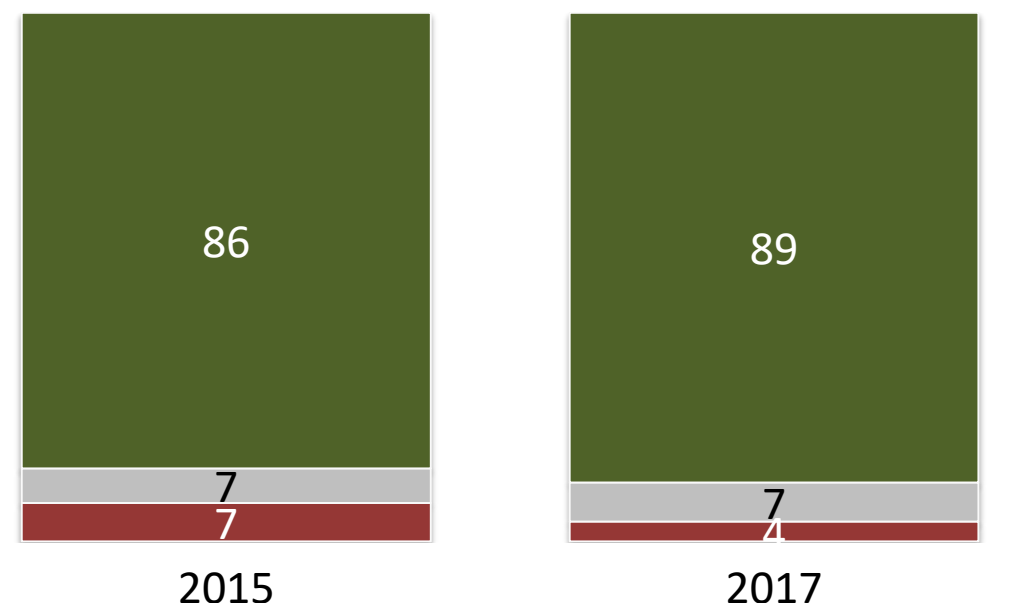
Não Beneficiário ■ 2011 ■ 2013 ■ 2015 ■ 2017

Não Beneficiários de Plano de Saúde

Maioria dos Não Beneficiários mantém a opinião de que é importante possuir um Plano de Saúde, sem diferenças entre as praças

Importância de ter um Plano de Saúde

- Muito importante + Importante (4+5)
- Mais ou menos importante (3)
- Pouco importante + Nada importante (1+2)



	Total	São Paulo	Rio de Janeiro	Belo Horizonte	Porto Alegre	Brasília	Salvador	Recife	Manaus
2017	89 ↑	88	90	87	84	91	94	88	90
2015	86	85	90	81	81	92	91	83	89

Muito importante + Importante

2015 e 2017 (1600)

P.6 Na sua opinião, o quanto você acha que é importante as pessoas terem um PLANO OU SEGURO SAÚDE? Você diria que é: ____ (ESTIMULADA E ÚNICA)

IBOPE

inteligência



Não Beneficiários de Plano de Saúde

Grande maioria dos não beneficiários consideram importante ter um plano de saúde (89%). Mas o maior obstáculo para adquirir um Plano de Saúde ainda é o Preço!

100% Por que NÃO TEM plano?

CARACTERÍSTICAS EXTERNAS AO PRODUTO

Preço alto (78%)

- mulheres (83%)
- classes D/E (87%)
- Salvador (85%) e Recife (83%)

Falta de necessidade (28%)

- 50-65 anos (32%), 65+ anos (33%)
- ensino fundamental (34%)
- Porto Alegre (46%)

CARACTERÍSTICAS DO PRODUTO

Cobertura dos planos (5%: não dão cobertura total, carência alta, deixam de cobrir cirurgia, exames)

- Porto Alegre (11%) e Brasília (13%)

74% Por que GOSTARIAM de ter?

CARACTERÍSTICAS DO PRODUTO

Qualidade do atendimento dos planos de saúde

(86%), rapidez para consultas e qualidade no atendimento

- São Paulo (90%) e Porto Alegre (89%)

Cobertura do plano tem várias especialidades exames (30%)

- mulheres (35%)
- 35-49 anos (32%), 50-64 anos (39%)
- Brasília (47%)

CARACTERÍSTICAS EXTERNAS AO PRODUTO

A saúde pública é precária (32%)

- classes A/B (38%)
- Brasília (56%)

Segurança em caso de doença (30%)

- mulheres (33%)
- 35-49 anos (33%), 50-64 anos (34%)
- Brasília (48%)

26% Por que NÃO GOSTARIAM de ter?

CARACTERÍSTICAS EXTERNAS AO PRODUTO

Preço (56%)

- mulheres (62%)
- ensino média (61%)
- classe C (60%)

Falta de necessidade (30%), por ter tratamento gratuito

- ensino fundamental (39%)
- RJ (38%) e Porto Alegre (39%)

CARACTERÍSTICAS DO PRODUTO

Falta de qualidade do plano (11%)

- ensino fundamental (19%)

Cobertura do plano (8%)

- homens (12%)
- 50-64 anos (14%)
- classe C (10%)
- Brasília (31%)

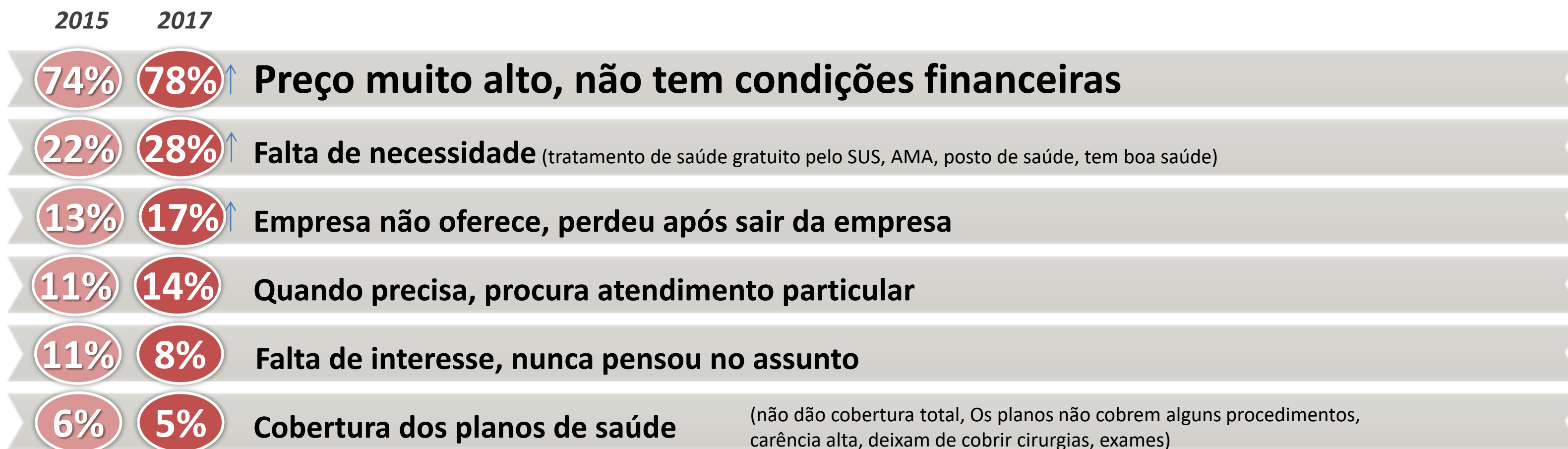
Não confia nos planos (2%)



Não Beneficiários de Plano de Saúde

O Preço é sem dúvida a principal barreira de acesso aos planos de saúde, seguido pela falta de necessidade

Motivos pelos quais NÃO TEM Plano de Saúde



Base: Não Beneficiário (1600)

P.5 Você disse que não tem nenhum CONVÊNIO MÉDICO ou PLANO DE SAÚDE. Por quais motivos você não tem um PLANO DE SAÚDE? Mais alguma razão? (ESTIMULADA E MÚLTIPLA)

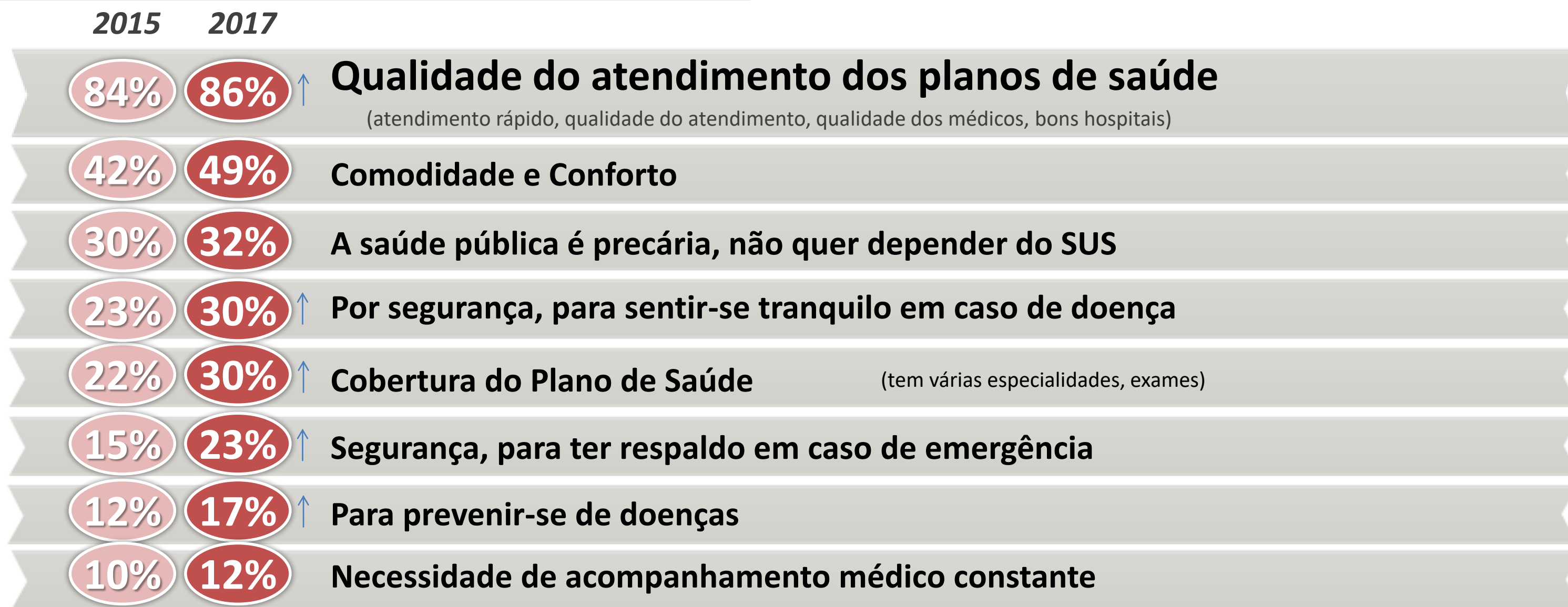
Citações até 2%



Não Beneficiários de Plano de Saúde

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

Motivos pelos quais GOSTARIA de ter um Plano de Saúde



Citações até 5%

Base: Entrevistados que não possuem plano, mas que gostariam de ter neste momento um Plano de Saúde – 2015 (1.189) / 2017 (1.232)

P.9 Por quais razões você gostaria de ter um PLANO OU SEGURO SAÚDE para você? Mais alguma razão? (ESTIMULADA E MÚLTIPLA)

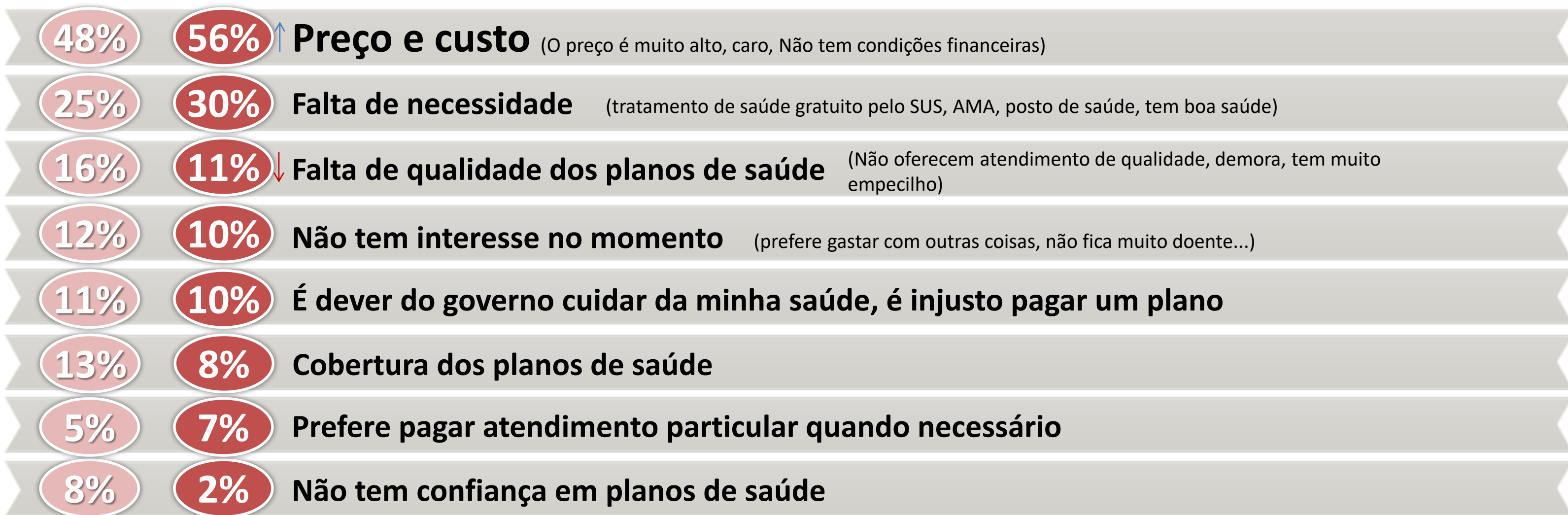


Não Beneficiários de Plano de Saúde

Motivos pelos quais NÃO gostaria de ter um Plano de Saúde

2015	2017	NÃO gostariam de ter um Plano de Saúde
26%	26%	

Os motivos para não terem hoje são os mesmos porque não gostariam de ter: Preço e a Falta de necessidade.



Base: Entrevistados que não possuem plano, e que não gostariam de ter neste momento um Plano de Saúde 2015 (411) / 2017 (368)

P.10 Por quais razões você NÃO gostaria de ter, neste momento, um plano de saúde para você? Mais alguma razão? (ESP. RM)

Beneficiários vs. Não Beneficiários

Hábitos e cuidados com a saúde

Importância dos bens e serviços



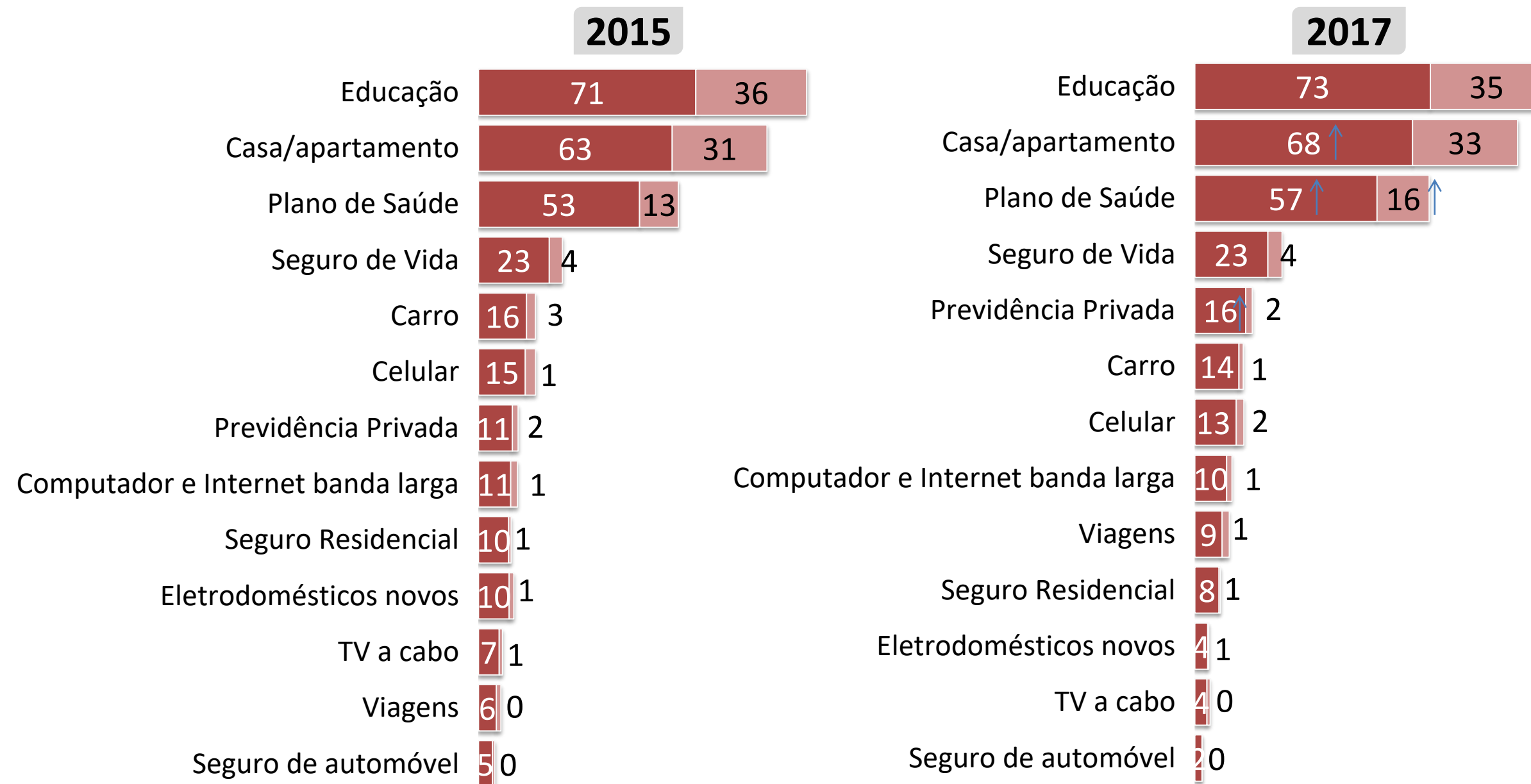
Não Beneficiário (%)

Cresce a importância dada ao plano de saúde, mas assim como nos anos anteriores, educação e moradia ainda são os itens considerados mais importantes

Ranking de importância de bens e serviços

■ 1º+2º+3º lugares (múltipla)

■ 1º lugar (única)



2015 e 2017 (1600)

P.4 Pensando nos seguintes bens e serviços, eu gostaria que você colocasse em ordem de importância para você, do mais importante ao menos importante – do 1º lugar até o 13º lugar. (EST.)

IBOPE

52

inteligência

Importância dos bens e serviços



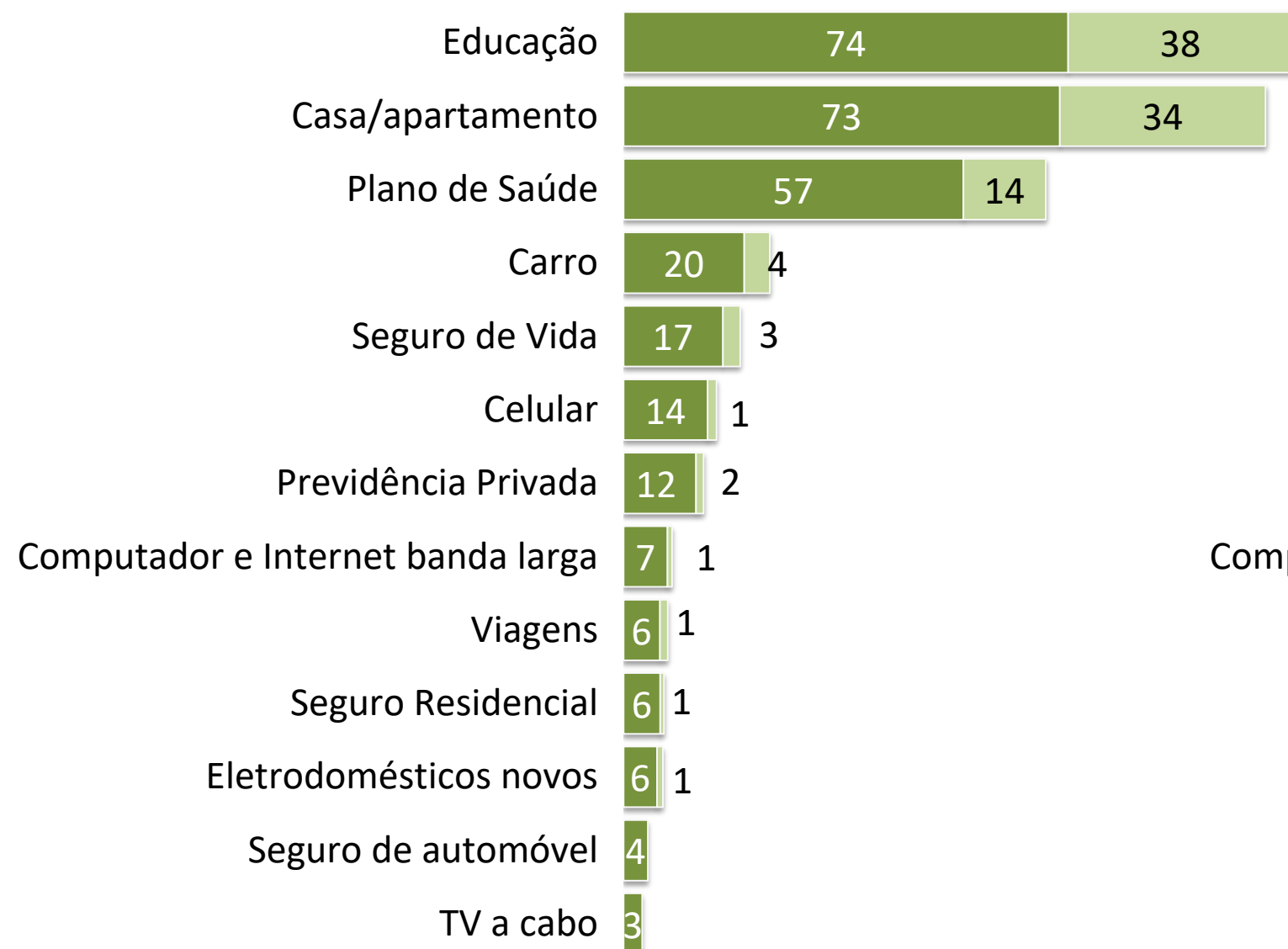
Beneficiário (%)

Entre os beneficiários, Plano de Saúde também fica em 3º lugar em importância, depois de Casa e Educação, e com crescimento ainda mais acentuado

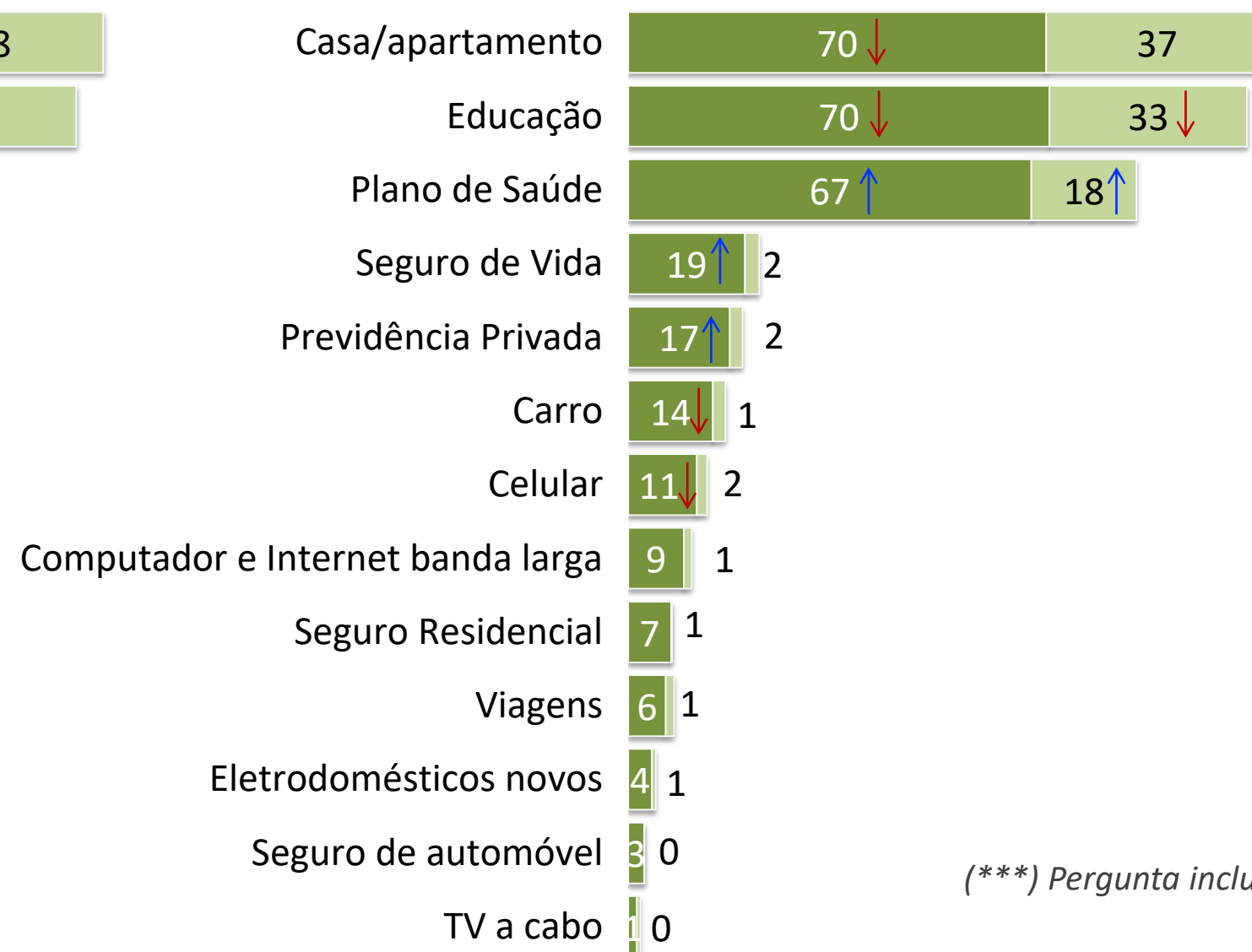
Ranking de importância de bens e serviços***

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

2015



2017



(***) Pergunta incluída em 2015

Base: Amostra 2015 e 2017 (1600)

P.4 (MOSTRE CARTÃO BARALHO) Pensando nos seguintes bens e serviços, gostaria que você os colocasse em ordem de importância para você, do mais importante ao menos importante – do 1º lugar até o 13º lugar.

IBOPE

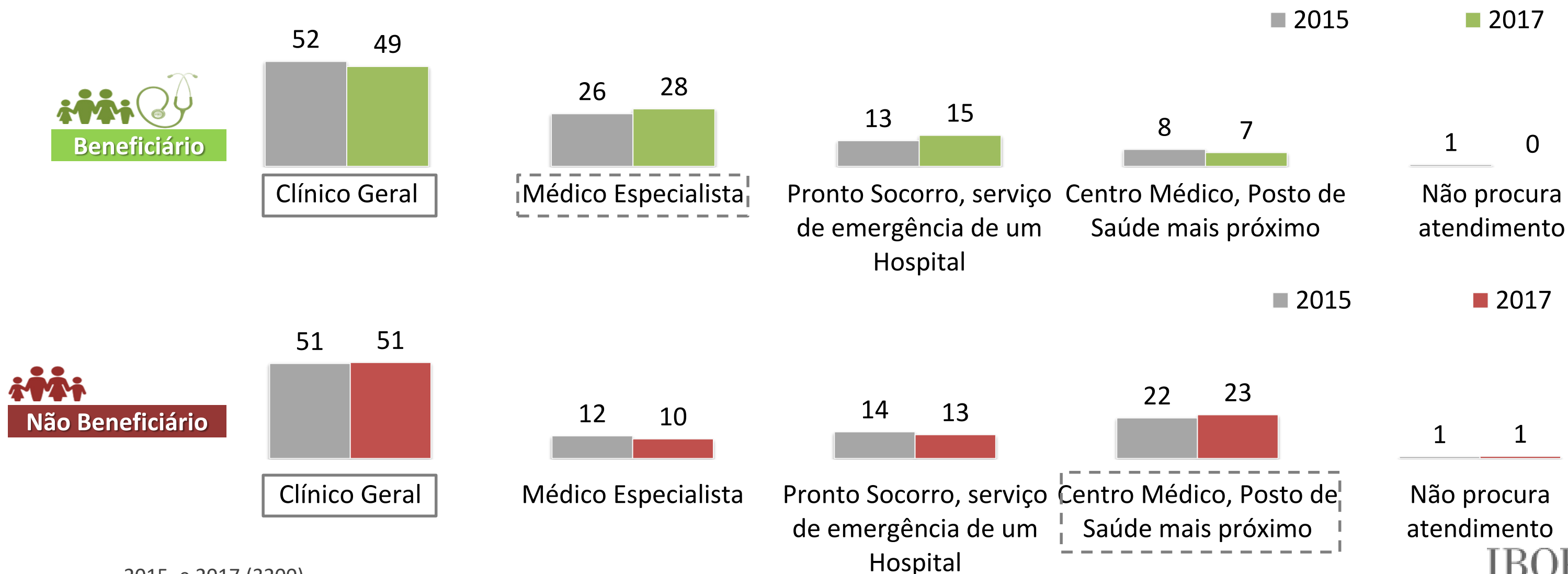
53 inteligência

Hábitos e cuidados com a saúde

(%)

Ambos, beneficiários e não beneficiários, buscam um **clínico geral** em 1º lugar. Em 2º lugar, beneficiários procuram um médico especialista e não beneficiários vão a um Posto de Saúde. Índices estáveis em relação a 2015.

Primeira opção quando precisa de atendimento médico



2015 e 2017 (3200)

P28/ P17 Quando você sente que precisa de um atendimento médico, qual seria a sua primeira opção?

(EST. E ÚNICA)

IBOPE

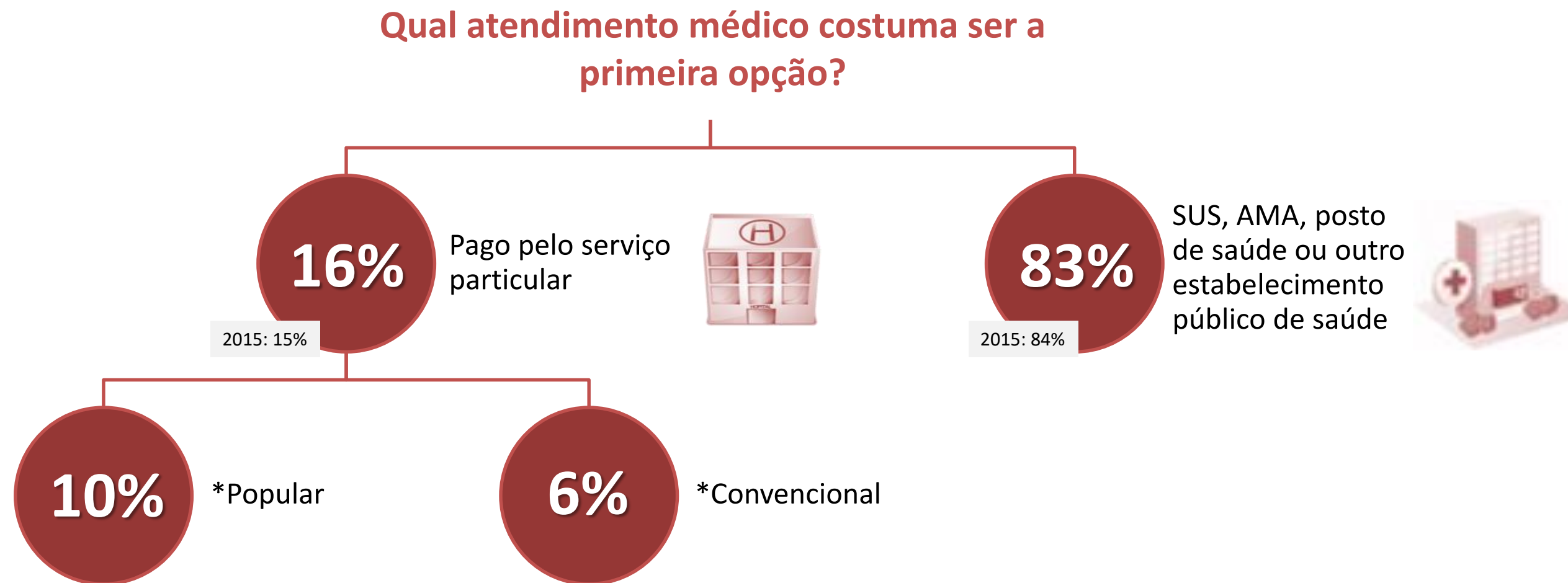
54 inteligência

Hábitos e cuidados com a saúde



Não Beneficiário
(%)

O perfil de não beneficiários em geral busca atendimento na rede pública



Base 2017: Não Beneficiários(1600)

P.16 Quando você precisa de um atendimento médico ou de um serviço médico, qual destas costuma ser a sua primeira opção? (ESTIMULADA E ÚNICA) Algum outro que não esteja no cartão?

P.16a Você me diria que esse serviço particular é _____ (ESTIMULADA E ÚNICA) Algum outro que não esteja no cartão?

Hábitos e cuidados com a saúde

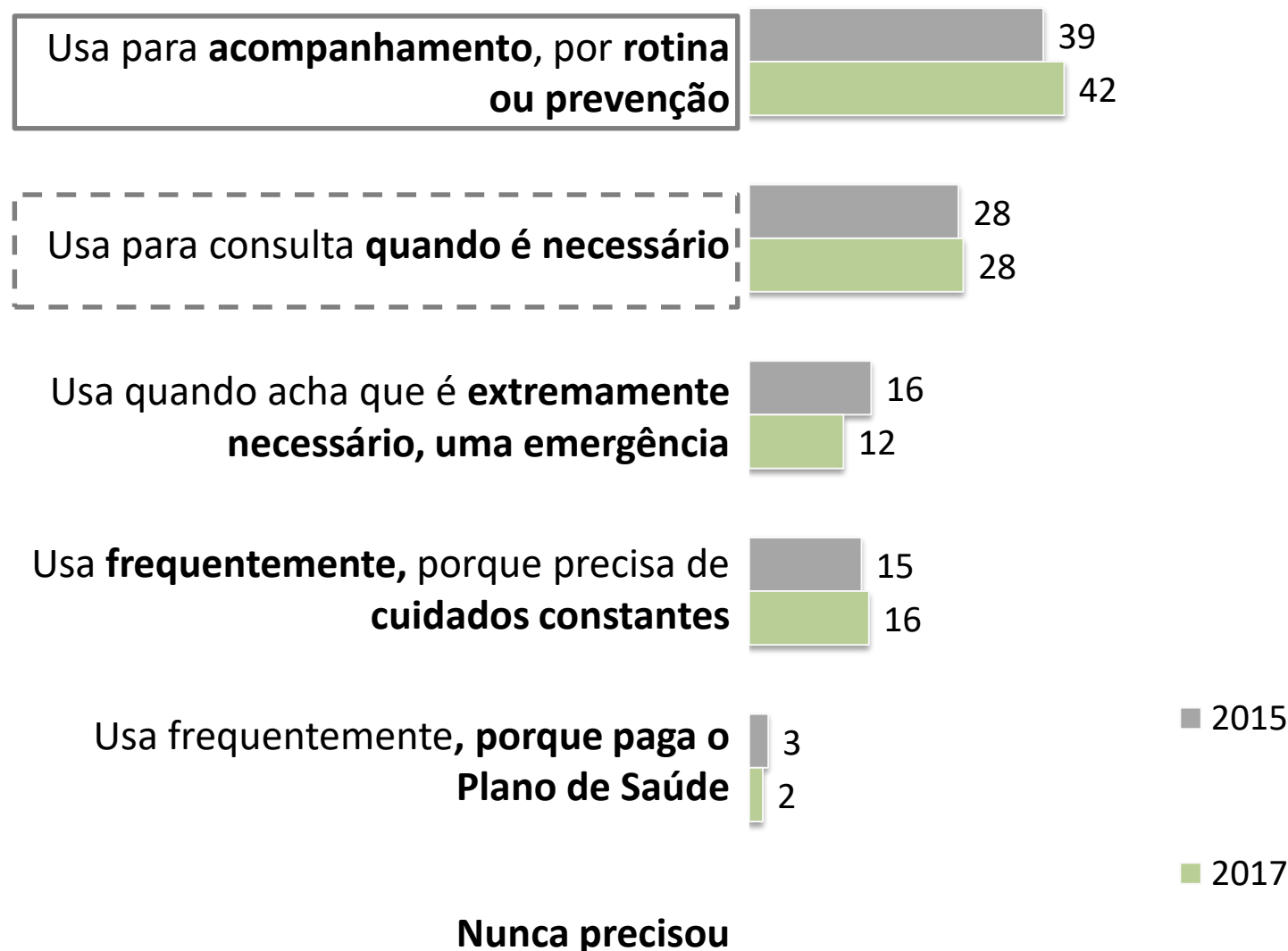
(%)

Entre os beneficiários o uso dos serviços de saúde ocorre principalmente para rotina / prevenção, enquanto entre os não beneficiários o uso ocorre mais em casos de necessidade.

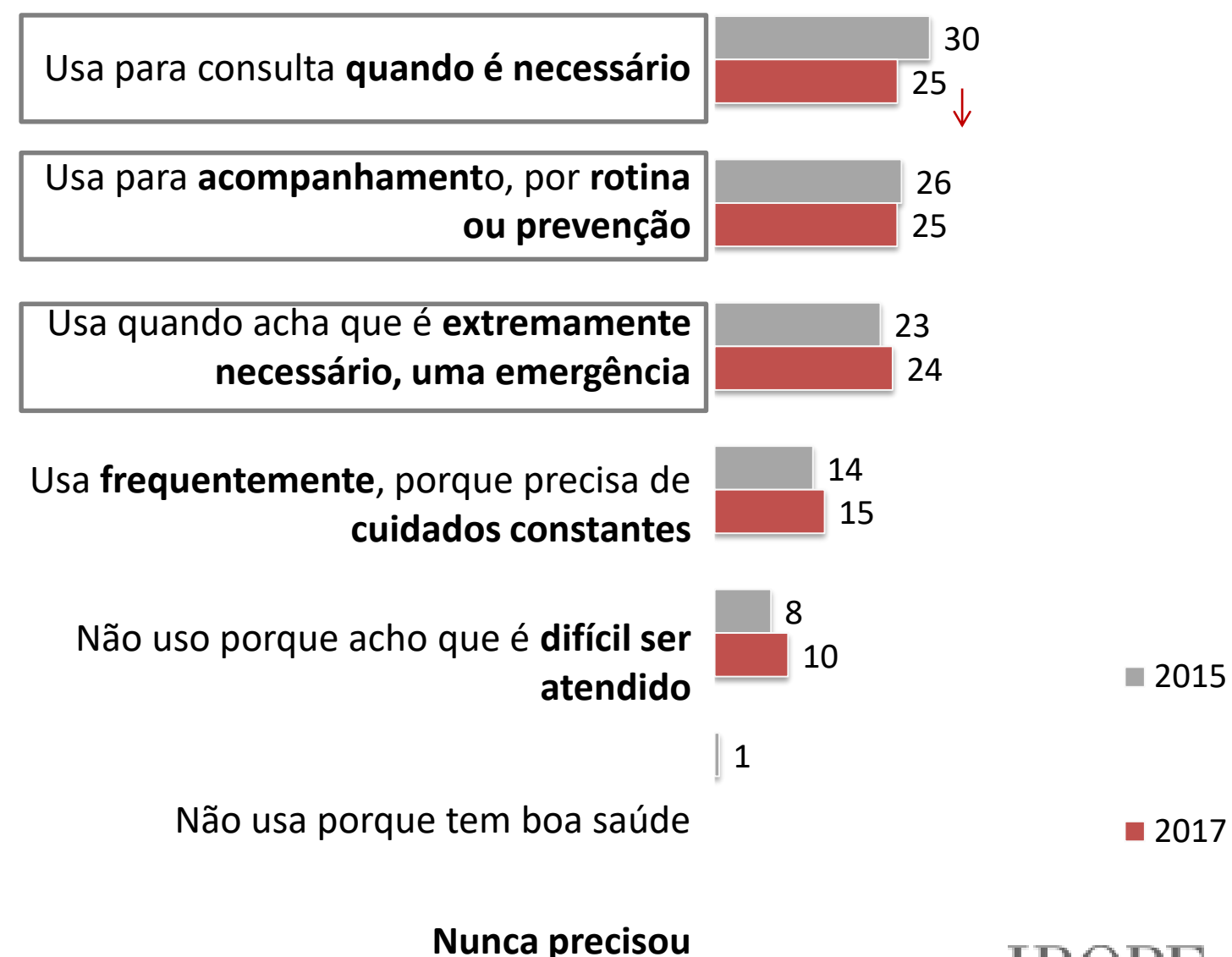
Uso dos serviços de saúde



Beneficiário



Não Beneficiário



2015 e 2017 (3200)

P25/ P14 Com que frequência você costuma utilizar os serviços de saúde em geral, pensando na maior parte das vezes em que utiliza?

(ESTIMULADA E ÚNICA)

Hábitos e cuidados com a saúde

Beneficiários fazem mais exames que não beneficiários!

De um modo geral, entre os beneficiários, a proporção de **realização de exames** aumenta e a **quantidade média** diminui. Entre os não beneficiários há estabilidade.

(%)

Exames anuais de rotina



Beneficiário

2015	2017
Medição de pressão arterial	
78%	81%
12,0	11,0
Glicemia	
67%	69%
5,8	2,2
Colesterol	
66%	72%
1,9	1,4
Triglicérides	
61%	70%
1,8	1,8

Realizou exames
Média

Realizou exames
Média

Realizou exames
Média

Realizou exames
Média

2015	2017
Medição de pressão arterial	
70%	69%
15,0	13,4
Glicemia	
50%	48%
3,3	3,0
Colesterol	
47%	46%
1,4	1,1
Triglicérides	
41%	43%
1,2	1,3



Não Beneficiário

2015 (3200) / 2017 (3200)

P26/ P15 Nos últimos 12 meses quantas vezes, aproximadamente, você realizou algum exame de _____

(Estimulada e múltipla)

Hábitos e cuidados com a saúde

(%)

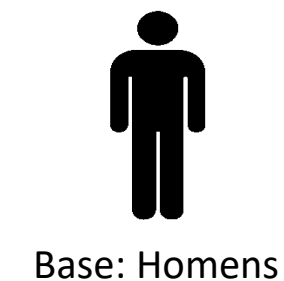
Exames anuais de rotina considerando apenas o público de destino dos exames



	2015	2017
Papanicolau		
25 a 64 anos	78%	80%
	1,2	1,2
Base	655	605
Mamografia		
50 a 69 anos	79%	78%
	1,2	1,3 ↑
Base	150	139



	2015	2017
Papanicolau		
25 a 64 anos	56%	61%
	1,3	1,2
Base	533	507
Mamografia		
50 a 69 anos	64%	78% ↑
	1,2	1,1
Base	134	106



Realizou exames
Média (vezes/ano)

Realizou exames
Média (vezes/ano)

Realizou exames
Média (vezes/ano)

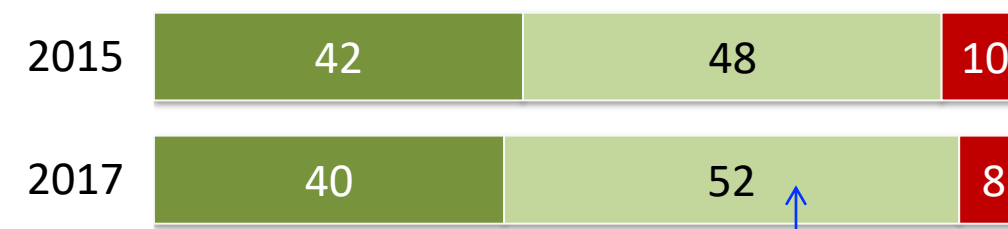
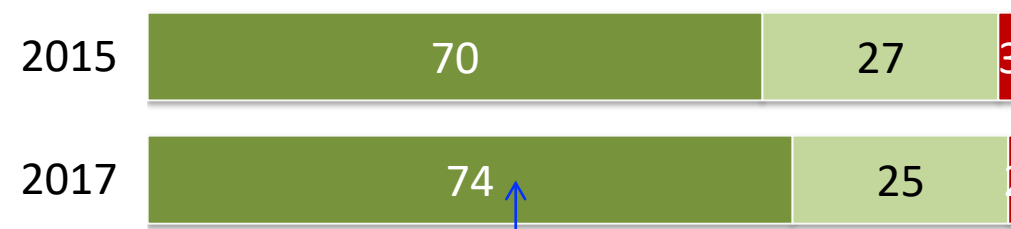
Hábitos e cuidados com a saúde

(%)

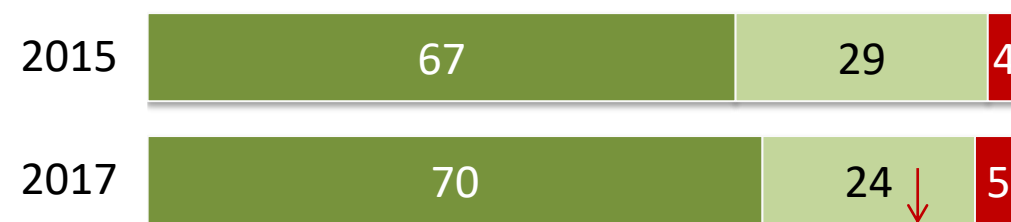
Assim como observado nos anos anteriores, a prescrição de medicação tem mais adeptos que a recomendação de mudança de hábitos, para ambos os segmentos.

Você costuma seguir a **PRESCRIÇÃO** da medicação feita pelo médico...***

Você costuma seguir a **RECOMENDAÇÃO** do médico quanto a hábitos de vida...***



Não Beneficiário



■ Sempre ■ Às vezes ■ Nunca

■ Sempre ■ Às vezes ■ Nunca

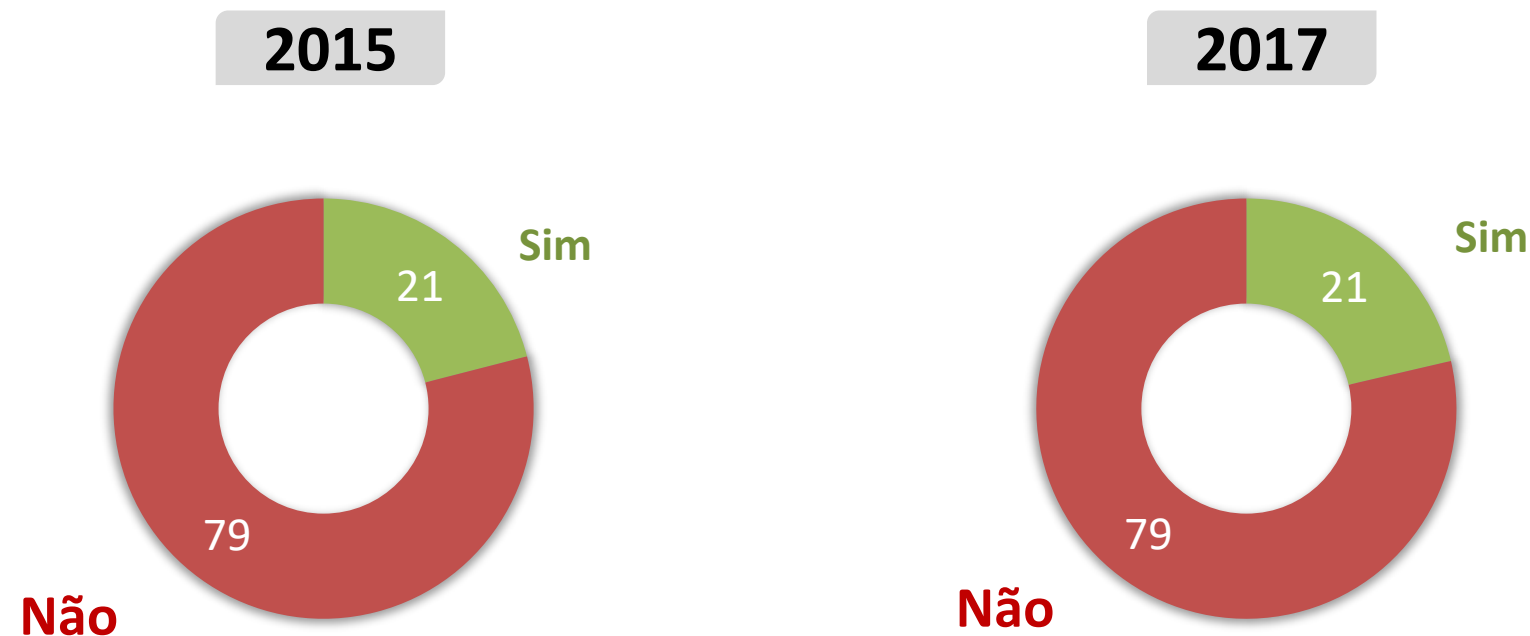
2015 (3200) / 2017 (3200)

P36/ P20 Com que frequência você costuma seguir fielmente a prescrição da medicação feita pelo médico: ___ (EST. E ÚNICA) P37/P21 Com que frequência você costuma seguir fielmente às recomendações dadas pelo médico quanto aos seus hábitos de vida como alimentação e exercícios: ___ (ESTIMULADA E ÚNICA)

Hábitos e cuidados com a saúde

**** Costuma procurar um outro médico para pedir uma segunda opinião?**

8 entre 10 beneficiários declaram que não possuem o hábito de buscar uma segunda opinião → resultado estável



Base: Amostra (1600)

**** Pergunta inserida em 2015**

P.38 Depois de uma consulta médica você costuma procurar um outro médico para pedir uma segunda opinião? ____ (ESTIMULADA E ÚNICA)

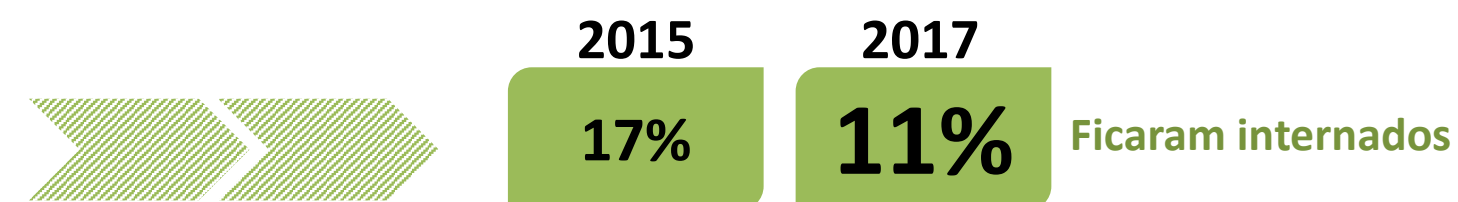
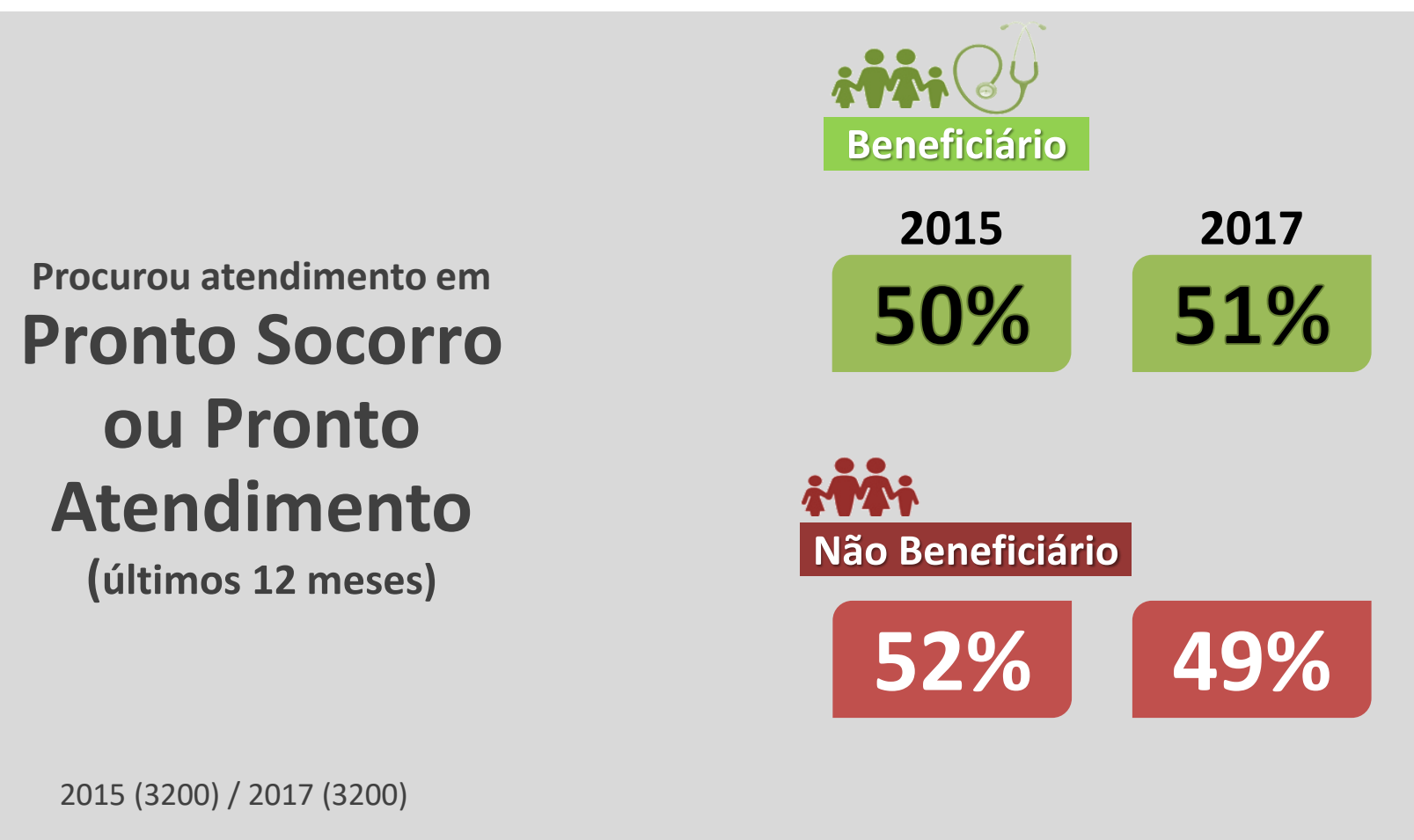
Hábitos e cuidados com a saúde

(%)

Índices bastante similares em relação a 2015: metade da população (possuidores ou não de plano) procuraram pronto socorro no último ano e pouco mais de 10% foram encaminhados para internação

Atendimento em Pronto Socorro/ Pronto Atendimento**

Dos que procuraram atendimento...



Base: Beneficiário que procurou atendimento em Pronto Socorro / 2015 (778) / 2017 (693)



Base: Não Beneficiário que procurou atendimento em Pronto Socorro / 2015 (826) / 2017 (766)

P29/ P18a Nos últimos 12 meses você procurou atendimento médico no Pronto Socorro ou Pronto atendimento ou serviço de Urgência/Emergência? (ESPONTÂNEA E ÚNICA)
P29b/ P18b Você precisou ficar internado? (ESPONTÂNEA E ÚNICA)

Hábitos e cuidados com a saúde

Maioria declara procurar atendimento em Pronto Socorro por considerar a **situação de urgência**, taxa que se mantém igual a 2015 em ambos os segmentos

(%)

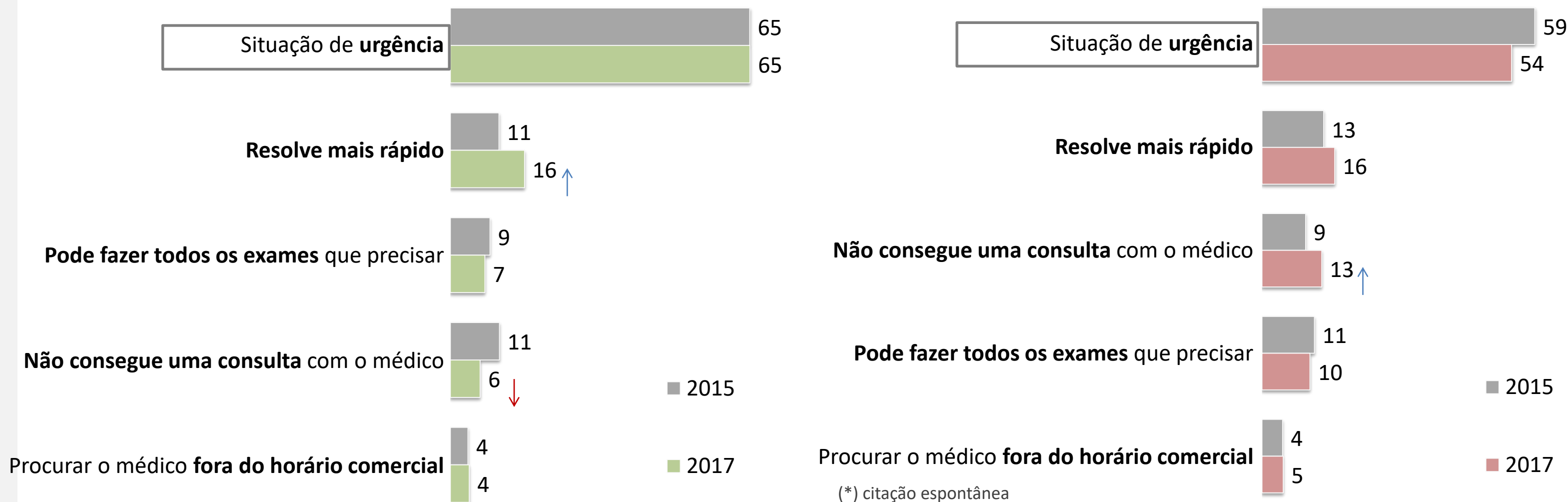
Principal razão pela qual procura atendimento em Pronto Socorro



Beneficiário



Não Beneficiário



Base: Beneficiário que Não precisou ficar internado 2015 (655) / 2017 (598)

Base: Não Beneficiário que Não precisou ficar internado 2015 (702) / 2017 (664)

IBOPE

Hábitos e cuidados com a saúde

(%)

Programa de prevenção de doenças



Beneficiário

Maior parte não sabe se o plano possui esse programa e dentre os que sabem e declaram possuir, **maioria** não participa

Base: Beneficiário que possui plano com programa de prevenção de doenças para os associados – 2015 (456) / 2017 (485)

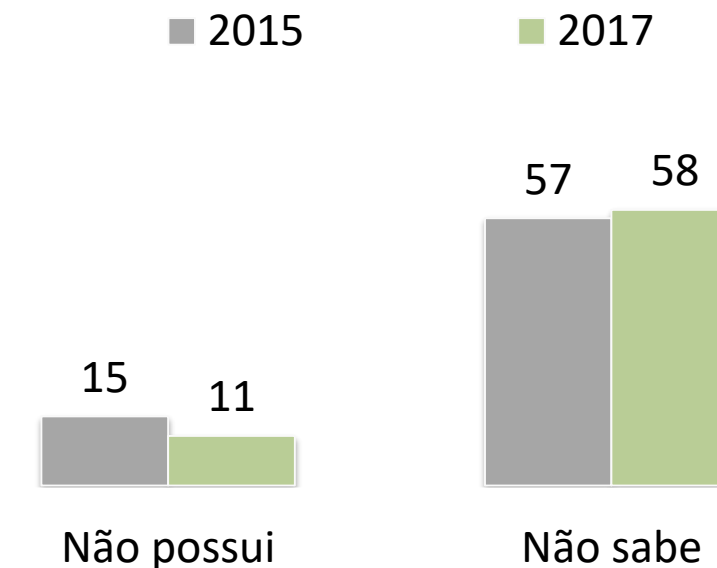
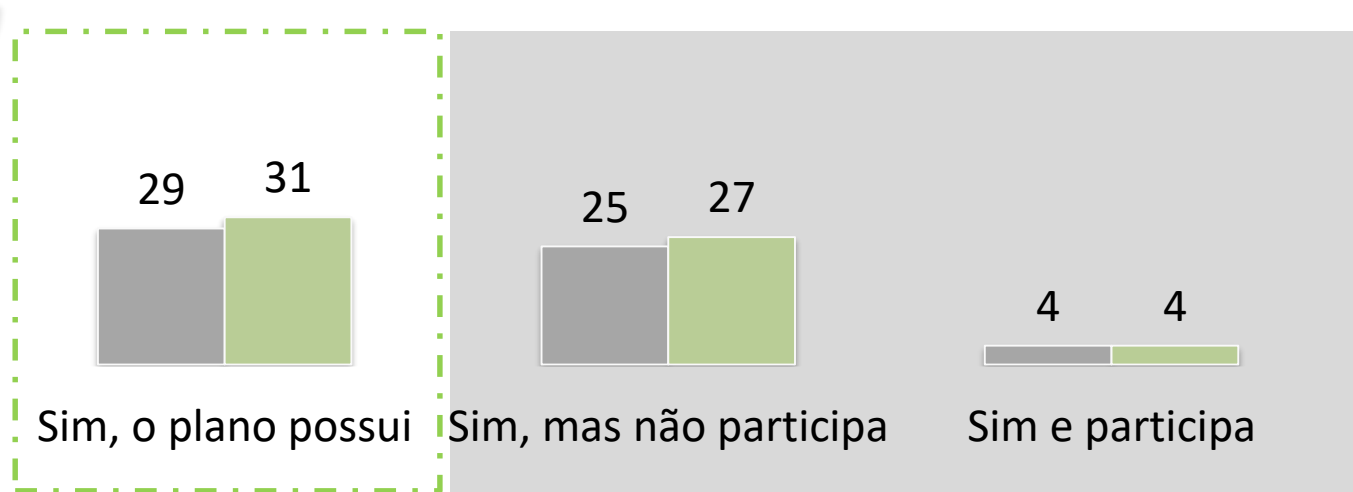


Não Beneficiário

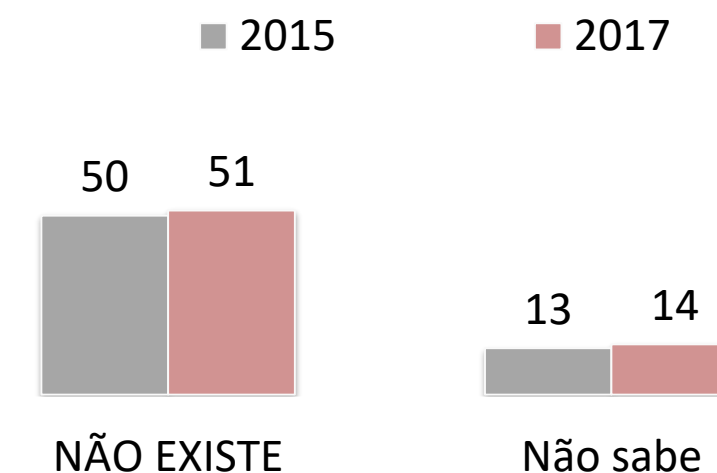
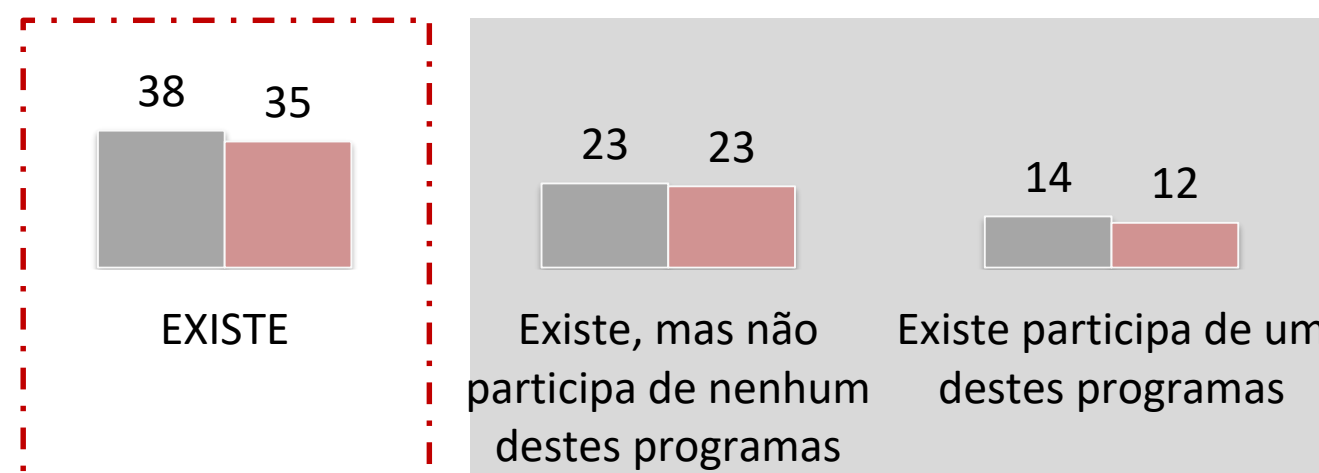
Base: 2015 (3200) / 2017 (3200)

P.27 Você sabe se o seu PLANO DE SAÚDE tem disponível para os clientes algum programa de prevenção de doenças? (ESPONTÂNEA E ÚNICA) / P.27a Você faz parte de algum programa? P.13 Existe no bairro onde você mora algum programa de prevenção de doenças organizado pela Igreja local ou por alguma organização do seu bairro como o Programa de Saúde da Família, ou mesmo pelo seu trabalho ou sindicato?

No Plano de Saúde



No bairro onde mora (igreja, saúde familiar, sindicato)



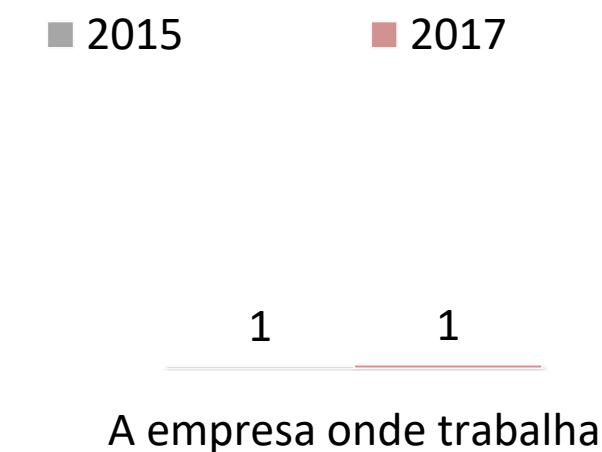
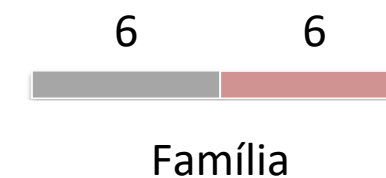
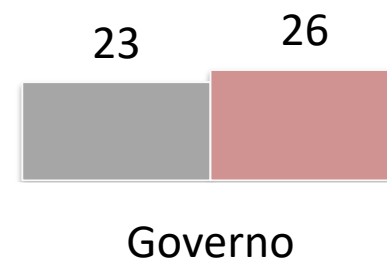
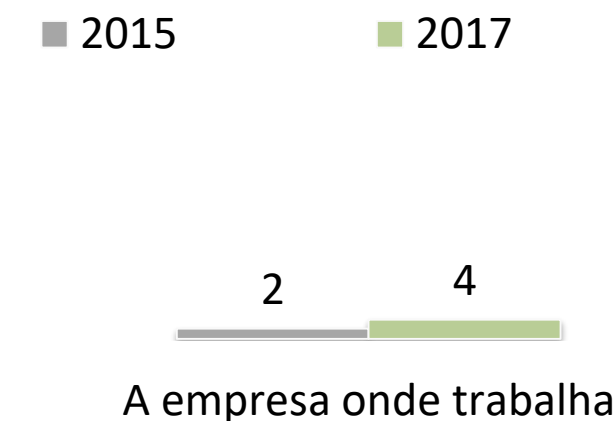
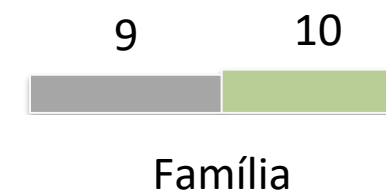
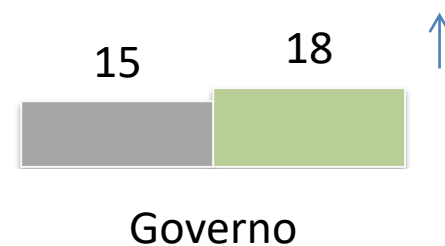
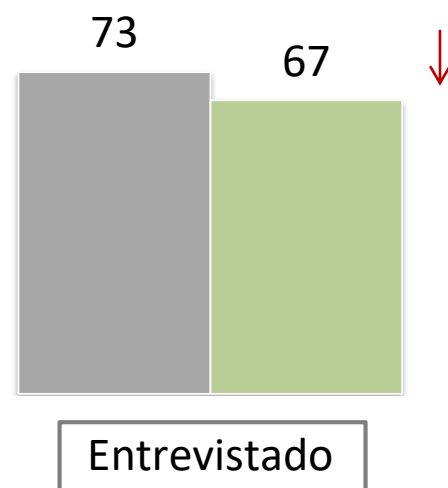
Hábitos e cuidados com a saúde

(%)

Quem é o principal responsável pela sua saúde?

Há consenso, nos dois segmentos pesquisados, de que são os próprios entrevistados os principais responsáveis pela sua saúde.

→ Entre os beneficiários, há aumento da responsabilização do Governo



Base: 2015 (1600) / 2017 (1600)

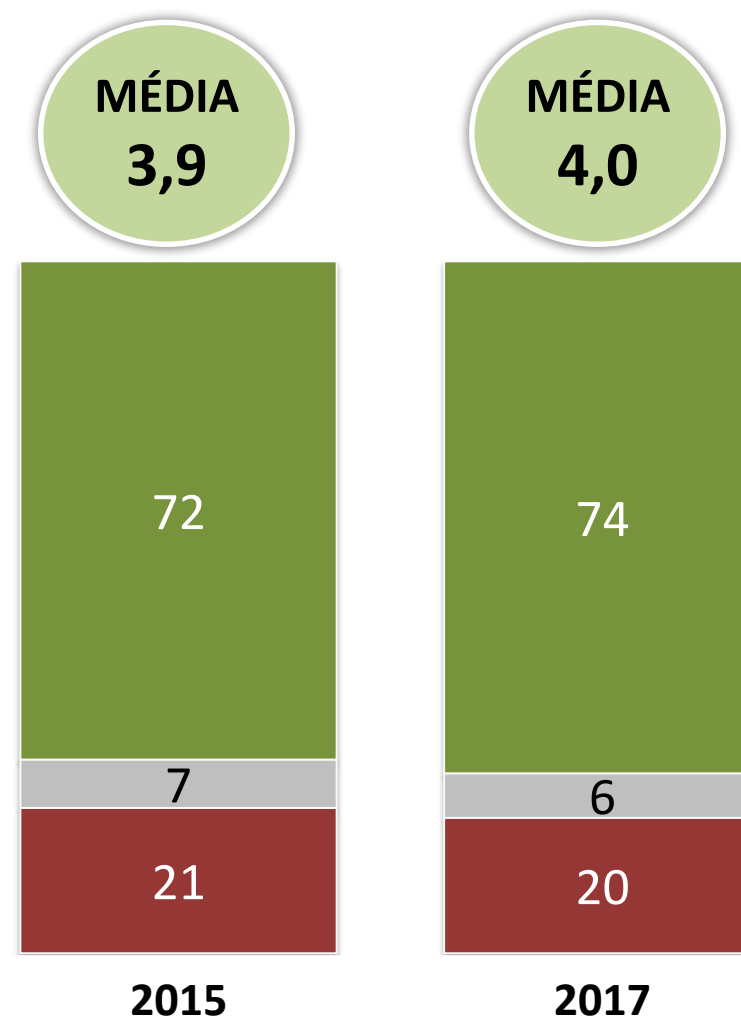
P24/ P12 Na sua opinião, quem é o principal responsável pela sua saúde? (ESTIMULADA E ÚNICA) Algum outro que não esteja no cartão?

Hábitos e cuidados com a saúde

Maioria concorda que o plano deveria cobrar mensalidade mais baixa para quem tem hábitos saudáveis
 → estável em relação a 2015

**** O plano de saúde deveria cobrar mensalidade mais barata para quem tem hábitos de vida saudáveis?**

- Concordo totalmente + Concordo em parte (4+5)
- Não concordo nem concordo (3)
- Discordo totalmente + Discordo em parte (1+2)



** Pergunta inserida em 2015

Base: Amostra(1600)

P.41 Você concorda ou discorda com a frase: O plano de saúde deveria cobrar mensalidade mais barata para quem tem hábitos de vida saudáveis? ____ (LEIA ATÉ INTERROGAÇÃO) (LEIA CADA ITEM)



Plano Odontológico



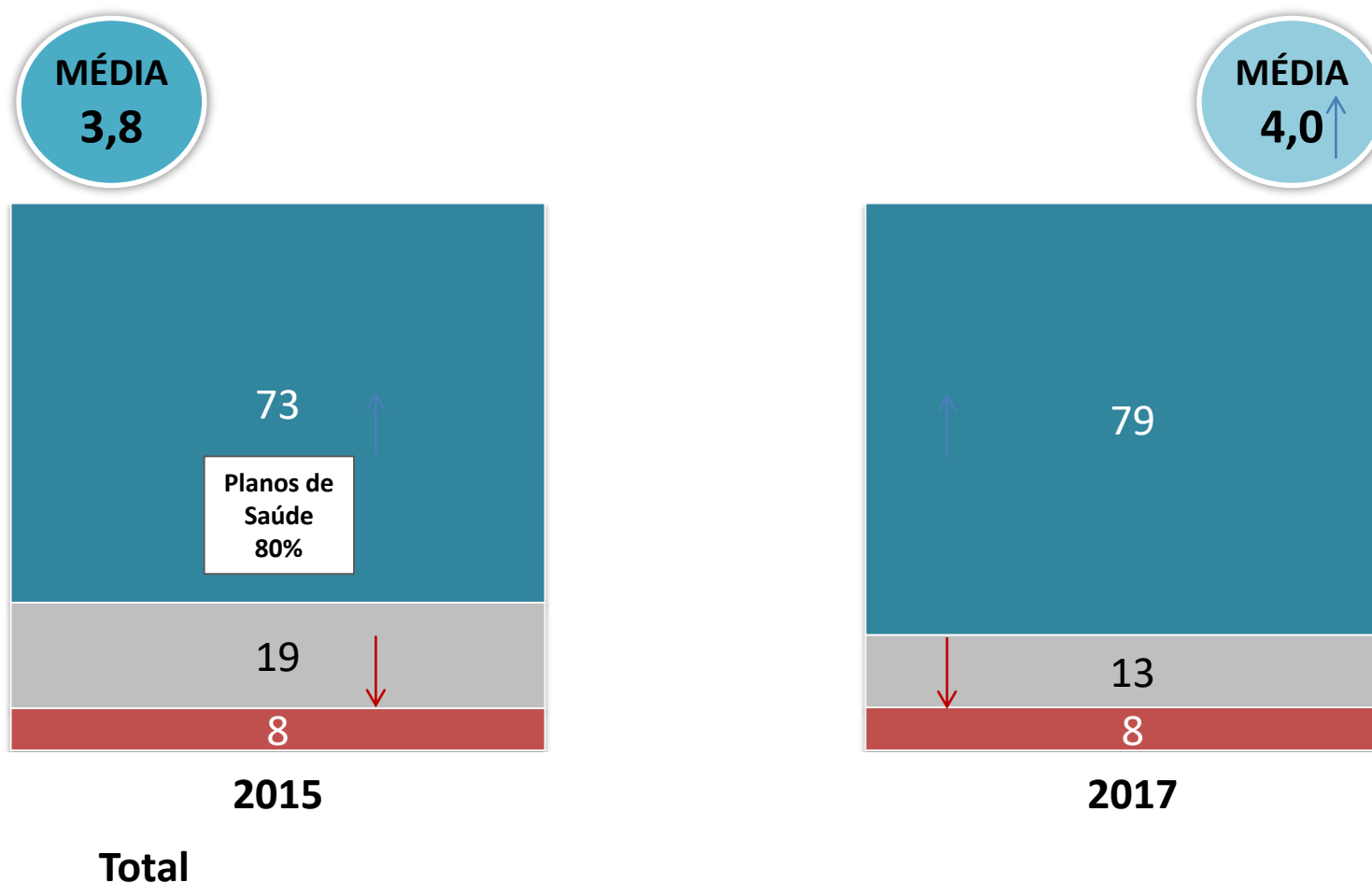


Beneficiários de Plano Odontológico

O plano odontológico é tão bem avaliado quanto o plano de saúde

Satisfação com o plano odontológico

- Muito satisfeito + Satisfeito
- Mais ou menos satisfeito
- Pouco satisfeito + Nada satisfeito



Base: Entrevistados que possuem e utilizam plano odontológico 2015 (488) / 2017 (532)

P.4a.De modo geral, qual é o seu grau de satisfação com o seu plano ou seguro ODONTOLÓGICO: ___ (EST. E ÚNICA) (base excluindo o "não sabe/ não respondeu")

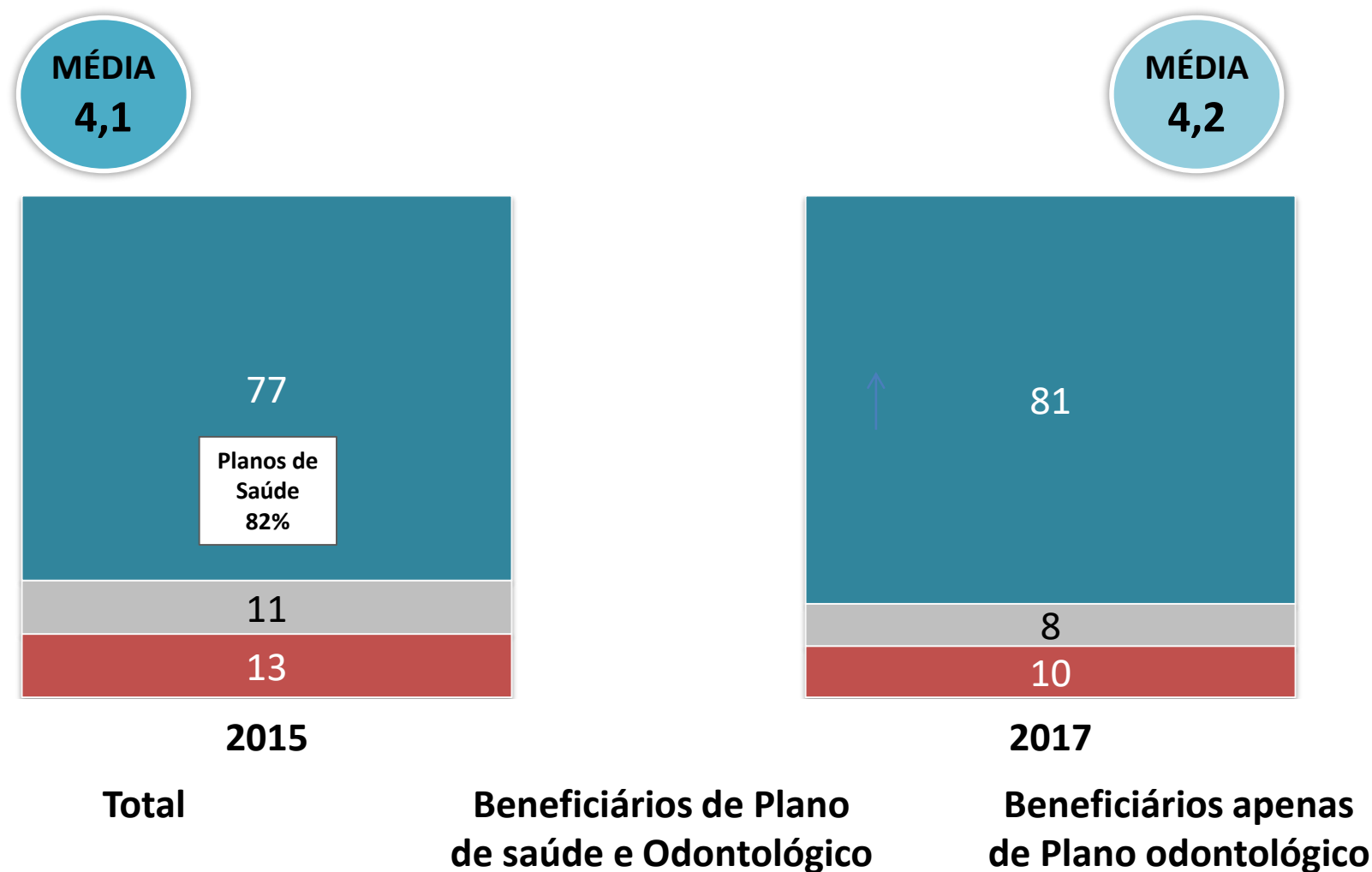


Beneficiários de Plano Odontológico

Os planos odontológicos são bem recomendados, assim como os planos de saúde

Recomendaria o seu plano odontológico

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



Base: Entrevistados que possuem e utilizam plano odontológico 2015 (488) / 2017 (532)

P4b. Você recomendaria o seu plano ou seguro ODONTOLÓGICO às pessoas de sua família ou seus amigos próximos: ____

(LEIA ATÉ INTERROGAÇÃO)(ESTIMULADA E ÚNICA)

(base excluindo o "não sabe/ não respondeu")

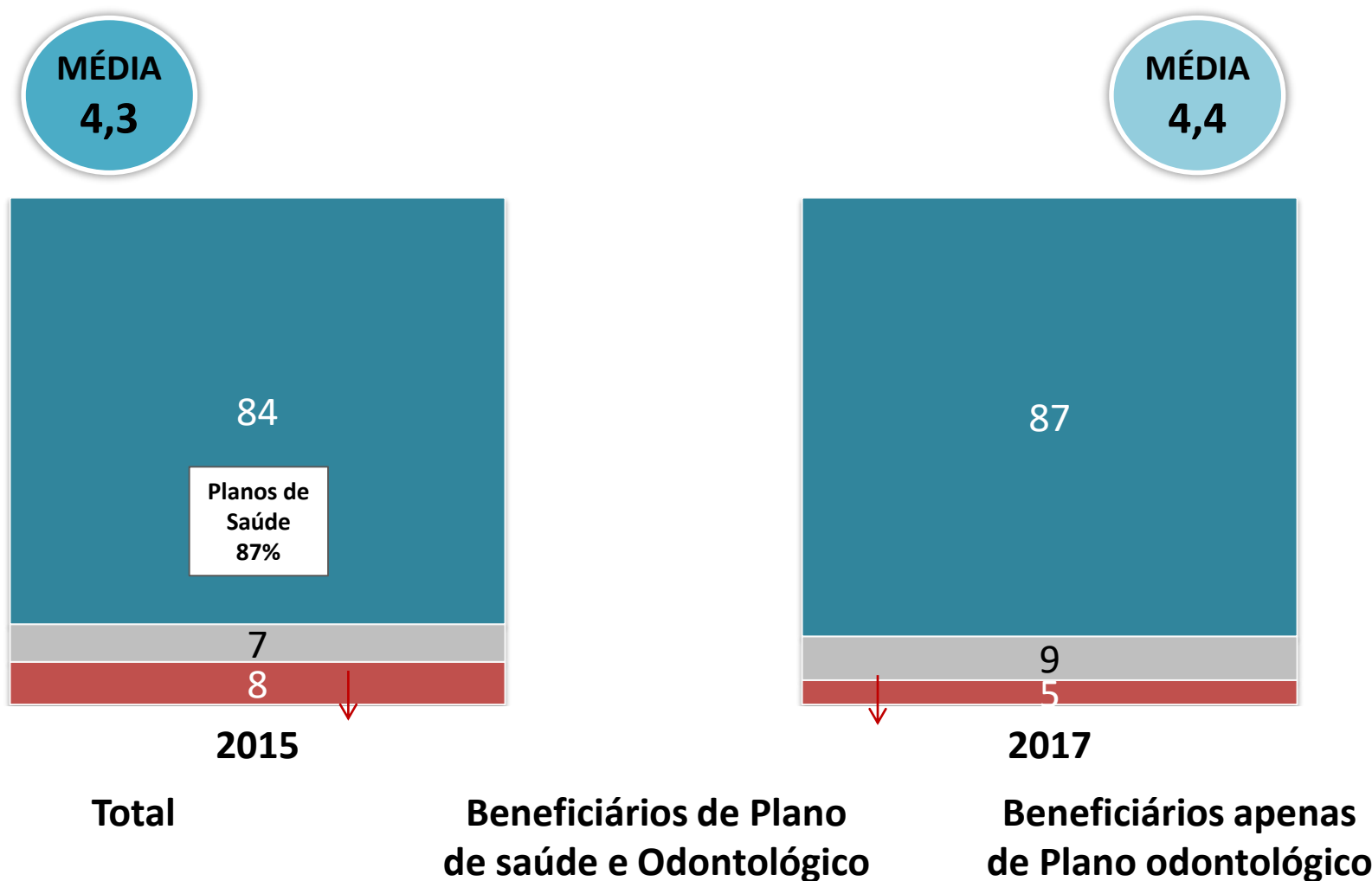


Beneficiários de Plano Odontológico

E a intenção em continuar usando o plano odontológico é igual a do plano de saúde

Intenção de permanecer com o plano odontológico nos próximos 12 meses

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



Base: Entrevistados que possuem e utilizam plano odontológico 2015 (488) / 2017 (532)

P4b. Você recomendaria o seu plano ou seguro ODONTOLÓGICO às pessoas de sua família ou seus amigos próximos: ____

(LEIA ATÉ INTERROGAÇÃO)(ESTIMULADA E ÚNICA)

(base excluindo o "não sabe/ não respondeu")

Pirâmide de Fidelidade

A Pirâmide de Fidelidade é calculada com base em três perguntas: **Satisfação** geral, **Recomendação** e **Intenção de continuar** com o Plano Odontológico.

Escala de cinco pontos → 1 menor nota e 5 a maior



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**



Beneficiários de Plano Odontológico

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

PIRÂMIDE DA FIDELIDADE



Indicador de Fidelização
Beneficiários de Plano Odontológico que deram notas 4 ou 5 para a Satisfação, Recomendação e Intenção de continuar a ser cliente do Plano Odontológico.

- P04a De modo geral, qual é o seu grau de satisfação com o seu plano ou seguro odontológico ___?
- P04b Você recomendaria o seu plano ou seguro odontológico as pessoas de sua família ou amigos próximos?
- P04c Com base em sua experiência atual, qual é a intenção de você continuar a ser cliente do seu plano ou seguro odontológico nos próximos 12 meses?