



Pesquisa de Satisfação Caberj - 2020



. Razão Social e registro da operadora na ANS: CAIXA DE ASSISTENCIA A SAUDE- CABERJ, registrada sob o número 32436-1 na Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

. Objetivo da pesquisa realizada: Aumentar a participação do beneficiário na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos pelas operadoras de planos de assistência à saúde. Os resultados da pesquisa aportam insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade da assistência à saúde por parte das operadoras, além de trazer subsídios para as ações regulatórias por parte da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

Público-alvo da pesquisa: Beneficiários com 18 anos ou mais.

Identificação do Responsável Técnico da Pesquisa: nome e CONRE: Luís Eduardo Madeiro Guedes, estatístico legalmente habilitado, com número de registro profissional 9593 do CONRE-(RJ). Doutor em Engenharia de Produção – Área de Pesquisa Operacional – COPPE/UFRJ

Nome da empresa que coletou os dados da pesquisa: Informativa Assessoria ME – 36.997.280/0001-00 e

Identificação do auditor independente:

Integratum Assessoria e Consultoria LTDA - Ana Denise Ceolin Silva Veloso – CONRE-MG: 6909

Análise do cadastro:

Dado a definição de pesquisa por telefone as variáveis mais importantes para efetivação do contato são o nome e telefone. Sobre a variável nome, o cadastro conta com 100% de preenchimento não acarretando nenhum problema para o contato.

Quanto a variável telefone, cerca de 91,8% do cadastro possui telefone. O plano Multipatrociado de fora do estado do Rio de Janeiro foi o que apresentou maiores problemas de inexistência de telefones, como podemos observar na tabela abaixo:

Afinidade		4684
	Outros Estados	502
	Com telefone	476
	Sem telefone	26
	Rio de Janeiro	4182
	Com telefone	4182
	Sem telefone	0
Mater		9006
	Outros Estados	1290
	Com telefone	1234
	Sem telefone	56
	Rio de Janeiro	7716
	Com telefone	7716
	Sem telefone	0
Multipatrocinio		1967
	Outros Estados	1206
	Com telefone	5
	Sem telefone	1201
	Rio de Janeiro	761
	Com telefone	761
	Sem telefone	0

Descrição do universo amostral: Beneficiários de 18 anos ou mais

O tipo de amostragem considerada e sua justificativa: Amostra estratificada com AAS no último estágio. A amostra estratificada garante que todas as variáveis de interesse estejam proporcionalmente representadas na amostra.

Descrição da População Amostrada:

Faixa de Idade	Plano	Estado	Base	(%) Base
De 18 a 69 anos	Afinidade	Outro estado	407	2,6%
De 18 a 69 anos	Afinidade	Rio	3054	19,5%
De 18 a 69 anos	Mater	Outro estado	485	3,1%
De 18 a 69 anos	Mater	Rio	2629	16,8%
De 18 a 69 anos	Multipatrocinado	Todas UF	1864	11,9%
70 anos e mais	Afinidade	Outro estado	95	0,6%
70 anos e mais	Afinidade	Rio	1128	7,2%
70 anos e mais	Mater	Outro estado	805	5,1%
70 anos e mais	Mater	Rio	5087	32,5%
70 anos e mais	Multipatrocinado	Todas UF	103	0,7%

Tamanho da amostra:

Parâmetros	Total
Total de participantes	15.657
Sy ² (Variância amostral)	0,25
Z _{α/2} (Precisão de 95%)	1,96
Amostra	410
Erro amostral (em p.p.)	4,8

Erro não amostral: Não foram observados erros não amostrais

Forma de coleta de dados: Entrevista pessoal por telefone 100% gravadas

Medidas para identificação de participação fraudulenta ou desatenta: Supervisão in loco, audição de 10% das gravações pela empresa de pesquisa e 50 audições pela Auditoria Independente.

Pesos de Correção Amostral

Faixa de Idade	Plano	Estados	Base de Dados	% da Base de Dados	Amostra Projetada	Amostra Realizada	Pesos de Correção
18 a 69	AFINIDADE	Outros Estados	407	2,60%	10,6579	14	0,761275
		Rio	3054	19,51%	79,9732	104	0,768973
	MATER	Outros Estados	485	3,10%	12,7004	17	0,747082
		Rio	2629	16,79%	68,8440	76	0,905842
	MULTIPATROCINADO	Todos os UFs	1864	11,91%	48,8114	1	48,811394
	70 e mais	AFINIDADE	Outros Estados	95	0,61%	2,4877	2
Rio			1128	7,20%	29,5382	29	1,018560
MATER		Outros Estados	805	5,14%	21,0800	21	1,003811
		Rio	5087	32,49%	133,2101	145	0,918690
MULTIPATROCINADO		Todos os UFs	103	0,66%	2,6972	1	2,697196

Erro amostral por pergunta:

Pergunta	População	Variância	Nível de Confiança	Amostra	Erro
	N	Sy ²	Za/2	n	d
P1	15.657	0,25	1,96	410	4,8
P2	15.657	0,25	1,96	410	4,8
P3	15.657	0,25	1,96	410	4,8
P4	15.657	0,25	1,96	410	4,8
P5	15.657	0,25	1,96	410	4,8
P6	15.657	0,25	1,96	410	4,8
P7	15.657	0,25	1,96	410	4,8
P8	15.657	0,25	1,96	410	4,8
P9	15.657	0,25	1,96	410	4,8
P10	15.657	0,25	1,96	410	4,8

. Intervalo de Confiança (método de calculo para proporções):

Sendo:

p' = Frequência relativa amostral

n = Amostra total

$Z_{\alpha/2} = 1.96 \Rightarrow$ Confiança de 95%

Temos que:

$$\text{O Intervalo de Confiança é: } \left[p' - z_{\alpha/2} \cdot \sqrt{\frac{p'(1-p')}{n}}; p' + z_{\alpha/2} \cdot \sqrt{\frac{p'(1-p')}{n}} \right]$$

Período de Planejamento: 19 a 20 de abril de 2021.

Período de coleta das informações (realização das entrevistas, aplicação dos questionários): De 21/04/2021 até 24/04/2021

Identificação de participação fraudulenta: Quanto à qualidade da informação e supervisão, a supervisora e Gerente de Projeto permaneceram em sala juntamente com os entrevistadores para sanar qualquer dúvida e assegurar a correta aplicação do questionário. As entrevistas foram gravadas para assegurar a veracidade e solucionar eventuais dúvidas quanto ao preenchimento. O sistema de gravação é totalmente separado do sistema de coleta para diminuição de erros, pois havendo qualquer problema em um dos sistemas, o outro está a postos para corroborar as informações. Foi realizada a audição de 10 % das gravações de forma a minimizar os impactos nos dados coletados e na qualidade da pesquisa.

Taxa de respondentes da pesquisa:

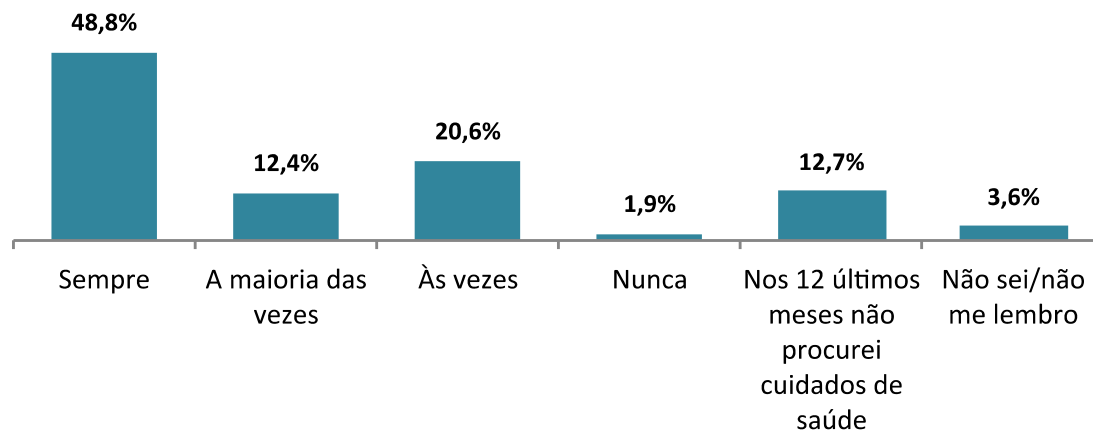
Houve 69 recusas, o que nos dá uma taxa de 3,96%. Ainda houve 12 entrevistas interrompidas, por diversos motivos. A base se mostrou extremamente atualizada, pois a taxa de retorno efetivo foi de 1 entrevistas para cada 4,24 associados contatados.

Classificação dos respondentes, conforme os seguintes itens:

Parâmetros	
Questionários concluídos	410
Beneficiário não aceitou participar	69
Beneficiário incapacitado	1
Não foi possível localizar o beneficiário	1.247
Pesquisas Incompletas	12
Outros	0
Total	1.739

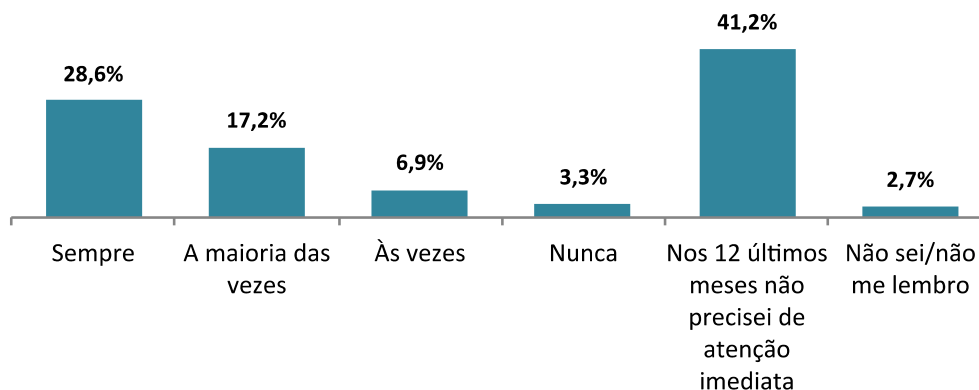
Com relação ao acesso aos cuidados com a saúde, 61,2% dos participantes declararam ter conseguido por meio do plano de saúde sempre/na maioria das vezes que precisaram, enquanto 1,9% disseram nunca ter conseguido.

Opções de resposta	n	%	Erro padrão	Erro Amostral	Nível de significância	Intervalo de Confiança	
						Inferior	Superior
Sempre	200	48,8	0,0247	0,048	95%	0,439	0,536
A maioria das vezes	51	12,4	0,0163	0,048	95%	0,092	0,156
Às vezes	85	20,6	0,0200	0,048	95%	0,167	0,245
Nunca	8	1,9	0,0067	0,048	95%	0,005	0,032
Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde	52	12,7	0,0164	0,048	95%	0,094	0,159
Não sei/não me lembro	15	3,6	0,0093	0,048	95%	0,018	0,055



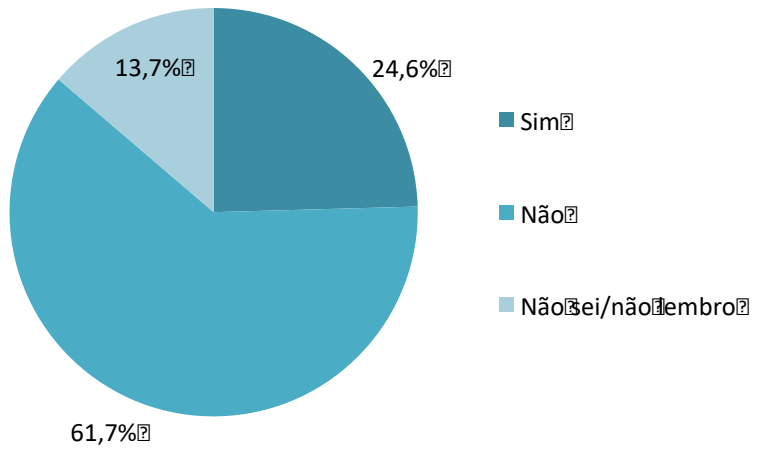
Quando perguntados sobre atenção imediata, 3,3% dos participantes disseram nunca ter sido atendidos quando precisaram. Do total, 45,8% disseram que sempre ou na maioria das vezes que precisaram de atenção imediata, foram atendidos.

Opções de resposta	n	%	Erro padrão	Erro Amostral	Nível de significância	Intervalo de Confiança Inferior	Intervalo de Confiança Superior
Sempre	117	28,6	0,0223	0,048	95%	0,242	0,329
A maioria das vezes	71	17,2	0,0187	0,048	95%	0,136	0,209
Às vezes	28	6,9	0,0125	0,048	95%	0,045	0,094
Nunca	14	3,3	0,0089	0,048	95%	0,016	0,051
Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata	169	41,2	0,0243	0,048	95%	0,365	0,460
Não sei/não me lembro	11	2,7	0,0080	0,048	95%	0,011	0,043



24,6% dos participantes disseram ter recebido nos últimos 12 meses algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos

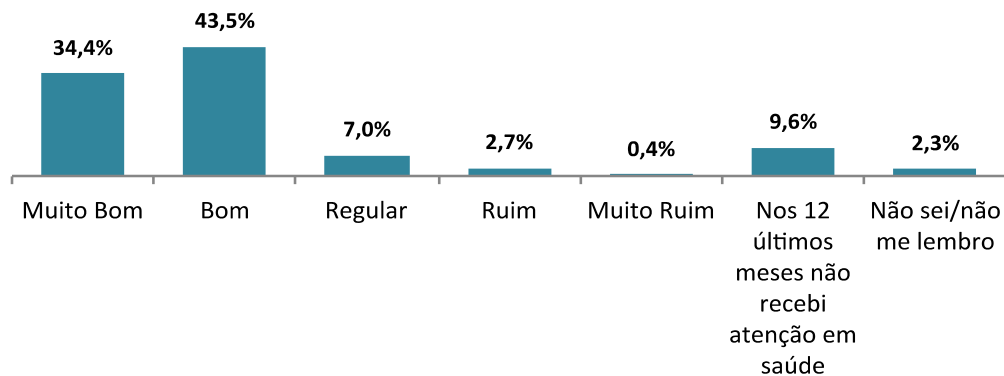
Opções de Resposta	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de significância	Intervalo de Confiança	
						Inferior	Superior
Sim	101	24,6	0,0213	0,048	95%	0,204	0,287
Não	253	61,7	0,0240	0,048	95%	0,570	0,664
Não sei/não lembro	56	13,7	0,0170	0,048	95%	0,104	0,171



P3. Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com urologista, consulta preventiva com dentista, etc?

Quando perguntados como avaliam toda atenção em saúde recebida (Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros), nos últimos 12 meses, aproximadamente 78,0% dos participantes classificam como boa ou muito boa.

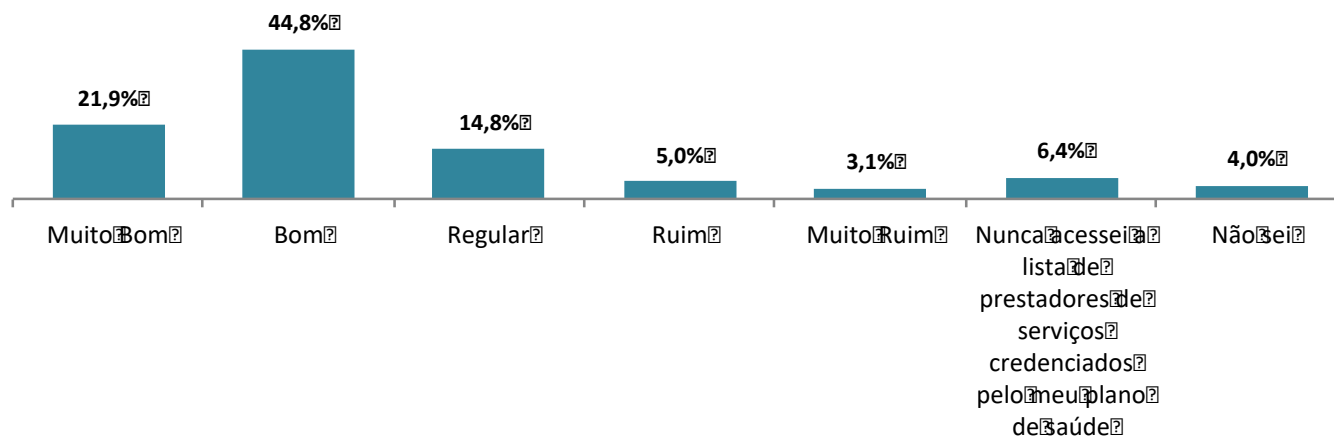
Opções de resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de significância	Intervalo de Confiança Inferior	Intervalo de Confiança Superior
Muito Bom	141	34,4	0,0235	0,048	95%	0,298	0,390
Bom	179	43,5	0,0245	0,048	95%	0,387	0,483
Regular	29	7,0	0,0126	0,048	95%	0,045	0,095
Ruim	11	2,7	0,0080	0,048	95%	0,012	0,043
Muito Ruim	2	0,4	0,0030	0,048	95%	-0,002	0,010
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	39	9,6	0,0145	0,048	95%	0,067	0,124
Não sei/não me lembro	10	2,3	0,0075	0,048	95%	0,009	0,038



P4. Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

Quando perguntados quanto ao acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde por meio físico ou digital, 66,7% dos participantes classificam como boa ou muito boa. Contudo, há uma parcela significativa (8,1%) que classifica este acesso como ruim ou muito ruim.

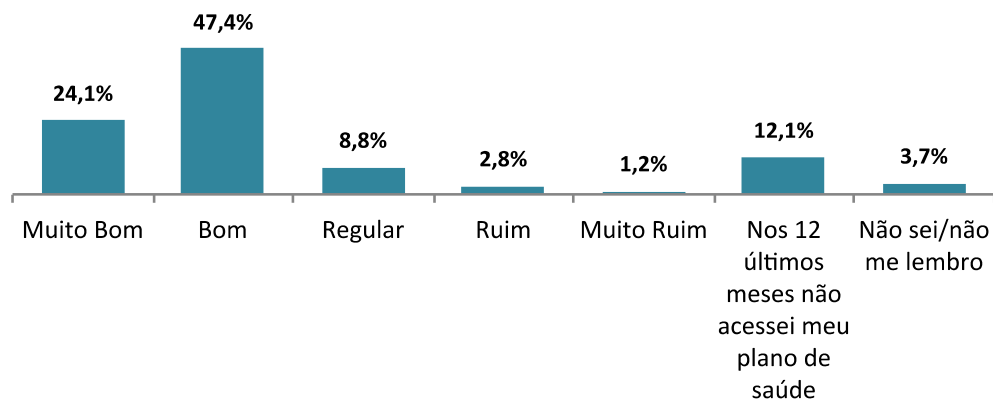
Opções de resposta	n	%	Erro padrão	Erro Amostral	Nível de significância	Intervalo de Confiança	
						Inferior	Superior
Muito Bom	90	21,9	0,0204	0,048	95%	0,179	0,259
Bom	184	44,8	0,0246	0,048	95%	0,400	0,496
Regular	61	14,8	0,0175	0,048	95%	0,114	0,183
Ruim	21	5,0	0,0108	0,048	95%	0,029	0,071
Muito Ruim	13	3,1	0,0085	0,048	95%	0,014	0,048
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	26	6,4	0,0120	0,048	95%	0,040	0,087
Não sei	16	4,0	0,0097	0,048	95%	0,021	0,059



P5. Como o (a) Sr.(a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?

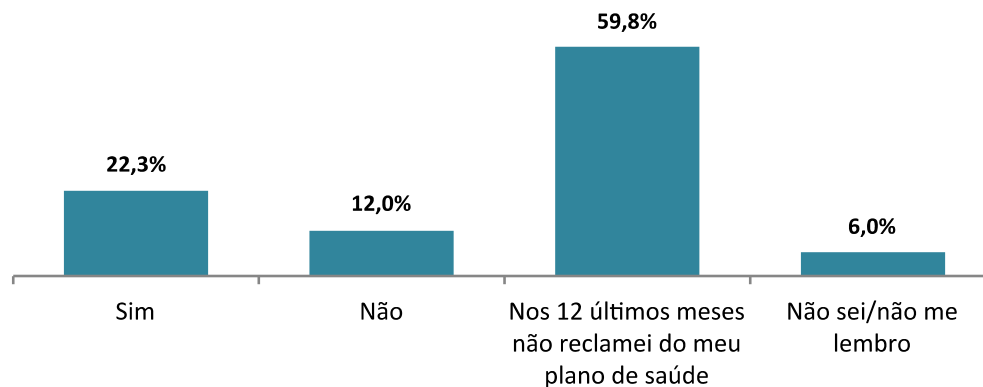
Quando perguntados como avaliam o atendimento da operadora operadora (SAC, presencial, teleatendimento ou eletrônico) considerando os quesitos respeito e acesso às informações, 71,5% dos participantes classificam como boa ou muito boa.

Opções de resposta	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de significância	Intervalo de Confiança Inferior	Intervalo de Confiança Superior
Muito Bom	99	24,1	0,0211	0,048	95%	0,200	0,283
Bom	194	47,4	0,0247	0,048	95%	0,426	0,522
Regular	36	8,8	0,0140	0,048	95%	0,061	0,116
Ruim	11	2,8	0,0081	0,048	95%	0,012	0,044
Muito Ruim	5	1,2	0,0053	0,048	95%	0,001	0,022
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	49	12,1	0,0161	0,048	95%	0,089	0,152
Não sei/não lembro	15	3,7	0,0093	0,048	95%	0,018	0,055



Nos últimos 12 meses, 12,0% dos participantes não tiveram sua demanda resolvida quando fizeram alguma reclamação para operadora.

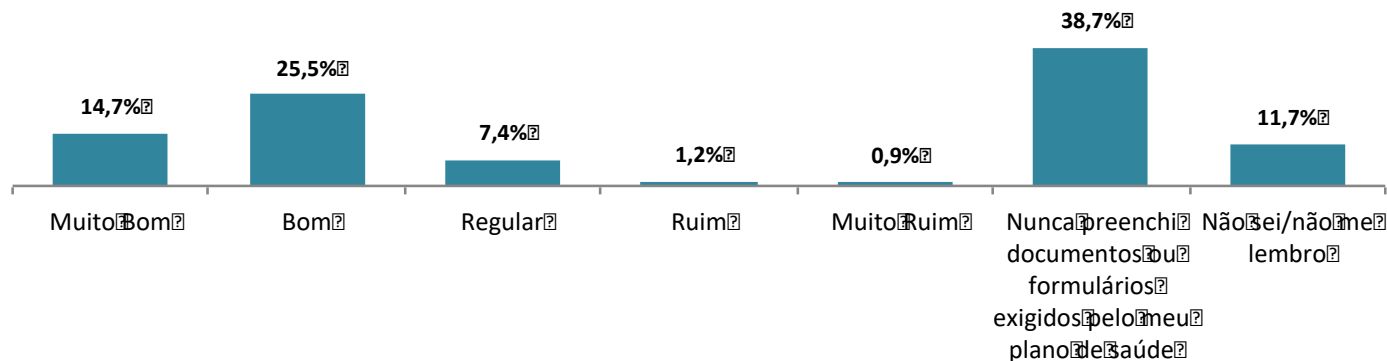
Opções de resposta	n	%	Erro padrão	Erro Amostral	Nível de significancia	Intervalo de Confiança Inferior	Superior
Sim	91	22,3	0,0205	0,048	95%	0,182	0,263
Não	49	12,0	0,0160	0,048	95%	0,088	0,151
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	245	59,8	0,0242	0,048	95%	0,550	0,645
Não sei/não me lembro	24	6,0	0,0117	0,048	95%	0,037	0,083



P7. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?

40,2% classificaram como boa ou muito boa a facilidade da burocracia exigida pelo plano. Contudo, 38,7% dos participantes não souberam avaliar este quesito pois nunca preencheram formulários ou documentos.

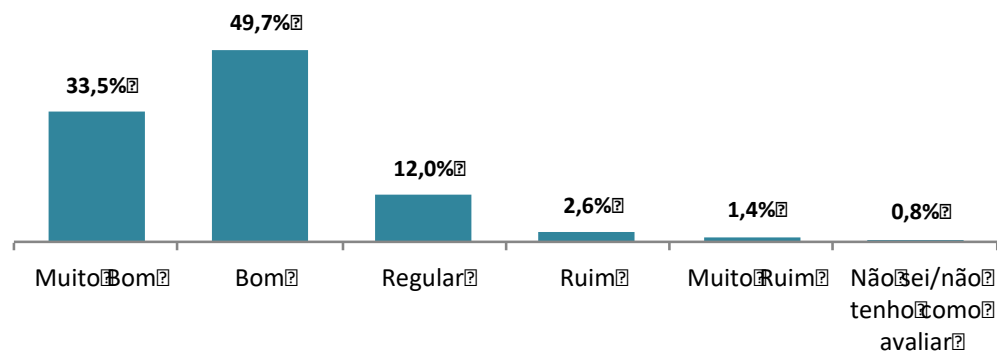
Opções de resposta	n	%	Erro padrão	Erro Amostral	Nível de significância	Intervalo de Confiança	
						Inferior	Superior
Muito Bom	60	14,7	0,0175	0,048	95%	0,113	0,181
Bom	104	25,5	0,0215	0,048	95%	0,213	0,297
Regular	30	7,4	0,0129	0,048	95%	0,048	0,099
Ruim	5	1,2	0,0054	0,048	95%	0,002	0,023
Muito Ruim	4	0,9	0,0046	0,048	95%	0,000	0,018
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	158	38,7	0,0240	0,048	95%	0,339	0,434
Não sei/não lembro	48	11,7	0,0159	0,048	95%	0,086	0,148



P8. Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/ alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

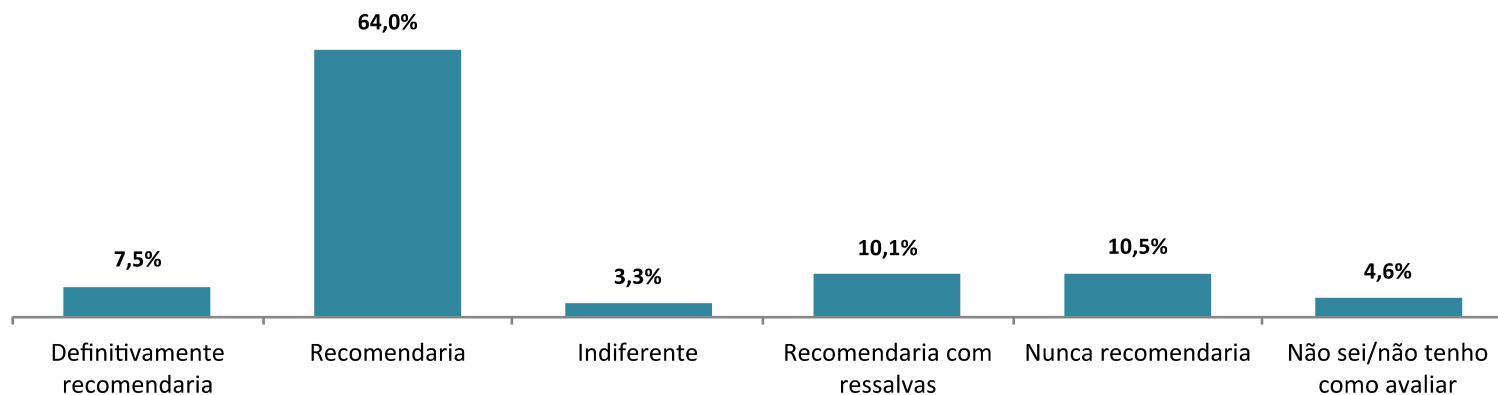
83,2% qualificaram o plano como bom ou muito bom. Este é um indicador extremamente significativo para medir a qualidade geral do plano de saúde, mostrando que os participantes, em geral, estão muito satisfeitos com o plano.

Opções de resposta	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de significancia	Intervalo de Confiança	
						Inferior	Superior
Muito Bom	31	33,5	0,0233	0,048	95%	0,289	0,380
Bom	262	49,7	0,0247	0,048	95%	0,449	0,546
Regular	14	12,0	0,0161	0,048	95%	0,089	0,152
Ruim	42	2,6	0,0078	0,048	95%	0,010	0,041
Muito Ruim	43	1,4	0,0058	0,048	95%	0,003	0,026
Não sei/não tenho como avaliar	19	0,8	0,0044	0,048	95%	-0,001	0,016



Enquanto 71,5% recomendariam ou definitivamente recomendariam o plano, apenas 10,5% nunca recomendariam. Vale destacar o percentual significativo de participantes que recomendariam com alguma ressalva.

Opções de resposta	n	%	Erro padrão	Erro Amostral	Nível de significancia	Intervalo de Confiança Inferior	Superior
Definitivamente recomendaria	31	7,5	0,013	0,048	95%	0,049	0,100
Recomendaria	262	64,0	0,024	0,048	95%	0,594	0,687
Indiferente	14	3,3	0,009	0,048	95%	0,016	0,050
Recomendaria com ressalvas	42	10,1	0,015	0,048	95%	0,072	0,131
Nunca recomendaria	43	10,5	0,015	0,048	95%	0,075	0,134
Não sei/não tenho como avaliar	19	4,6	0,010	0,048	95%	0,026	0,066



Os participantes se declararam muito satisfeitos com o plano e, em geral, o recomendariam.

Três fatores foram identificados como pontos de atenção:

- Cerca de 61% dos associados não recebeu nenhum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos
- É significativo o índice de participantes que declararam que não tiveram suas reclamações resolvidas (12%)
- A CABERJ apresentou altos índices de satisfação e recomendação.