



Pesquisa de Satisfação Caberj - 2019

Características do Projeto



Público Alvo

Participantes dos Planos CABERJ
Total de Participantes: 18.031
Total de Participantes com 18 anos ou mais: 17.074



Período

Campo realizado entre
25/03/2020 a
04/04/2020.



Metodologia

Pesquisa Quantitativa;
Entrevistas por Telefone
(CATI) com gravação de
100%.

Características técnicas do projeto Projeto

- . Responsável técnico: Luis Eduardo Madeiro Guedes, Estatístico pela ENCE/IBGE (CONRE/RJ 9593) e Doutor em Engenharia de Produção pela COPPE/UFRJ.
- . Empresa: Overview Pesquisa (Overview Serviços e Informação – 04.590.605/0001-30)
- . Universo amostral e características da população amostrada: Participantes dos planos CABERJ.

Cota	Base de Dados	Distribuição na Base	Amostra	Distribuição da Amostra
Faixa de Idade				
Entre 18 e 24 anos	565	3.3%	17	3.8%
Entre 25 e 39 anos	2409	14.1%	57	12.7%
Entre 40 e 69 anos	6840	40.1%	198	44.0%
70 anos ou mais	7260	42.5%	178	39.6%
Tipo de Plano				
Afinidade	5378	31.5%	165	36.7%
Mater	9687	56.7%	257	57.1%
Outros	2009	11.8%	28	6.2%
Estado				
Rio de Janeiro	15133	88.6%	389	86.4%
Outros	1941	11.4%	61	13.6%

Características técnicas do projeto Projeto

. Tamanho e Parâmetros da Amostra

Parameters	Total
Total de participantes	17.074
Sy ² (Variância amostral)	0,25
Za/2 (Precisão de 95%)	1,96
Amostra	450
Erro amostral (em p.p.)	4,6

. Erros não amostrais: Não resposta referente a cada pergunta foi desconsiderada do cálculo dos percentuais. Não houve ocorrência de outros erros não amostrais .

. Período de campo: 25/03/2020 a 04/04/2020.

. Forma de coleta de dados: Entrevistas telefônicas gravadas (CATI)

. Taxa de respondentes: 19,3% (450/2.326)

Características técnicas do projeto Projeto

. Estatísticas da coleta:

Parametros	
Questionários concluídos	450
Negativas à Participação (Recusa)	208
Beneficiário incapacitado	0
Baneficiários não localizados	1,620
Outros (Não concluídos)	48
Total de Beneficiários Contatados	2,326

. Erro amostral por pergunta

Pergunta	População	Variância	Nível de Confiança	Amostra	Erro
	N	Sy ²	Za/2	n	d
P1	17.074	0,25	1,96	450	4,6
P2	17.074	0,25	1,96	449	4,6
P3	17.074	0,25	1,96	444	4,6
P4	17.074	0,25	1,96	449	4,6
P5	17.074	0,25	1,96	448	4,6
P6	17.074	0,25	1,96	450	4,6
P7	17.074	0,25	1,96	445	4,6
P8	17.074	0,25	1,96	449	4,6
P9	17.074	0,25	1,96	449	4,6
P10	17.074	0,25	1,96	447	4,6

Características técnicas do projeto Projeto

. 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%

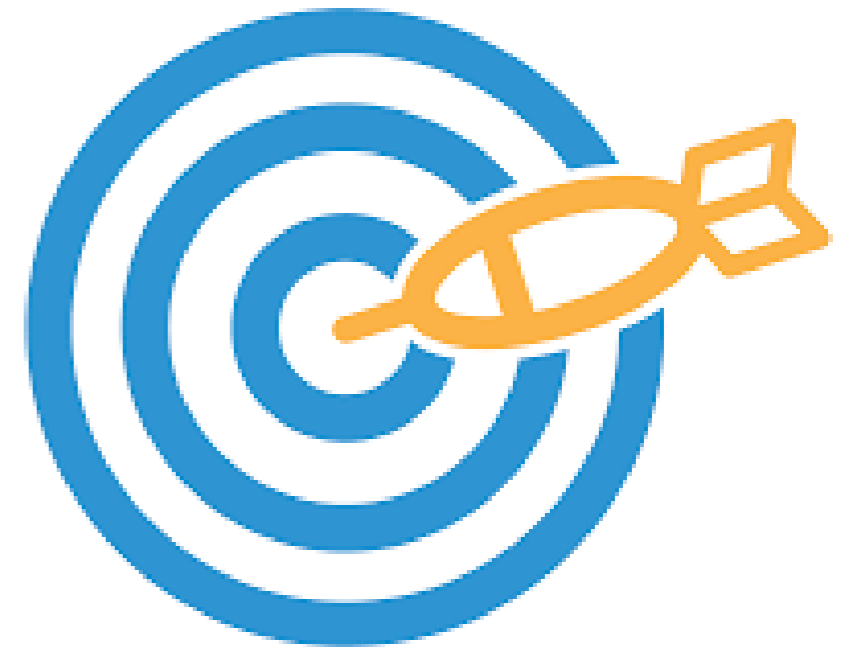
Temos que:

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

Objetivo

Aumentar a participação do beneficiário na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos.

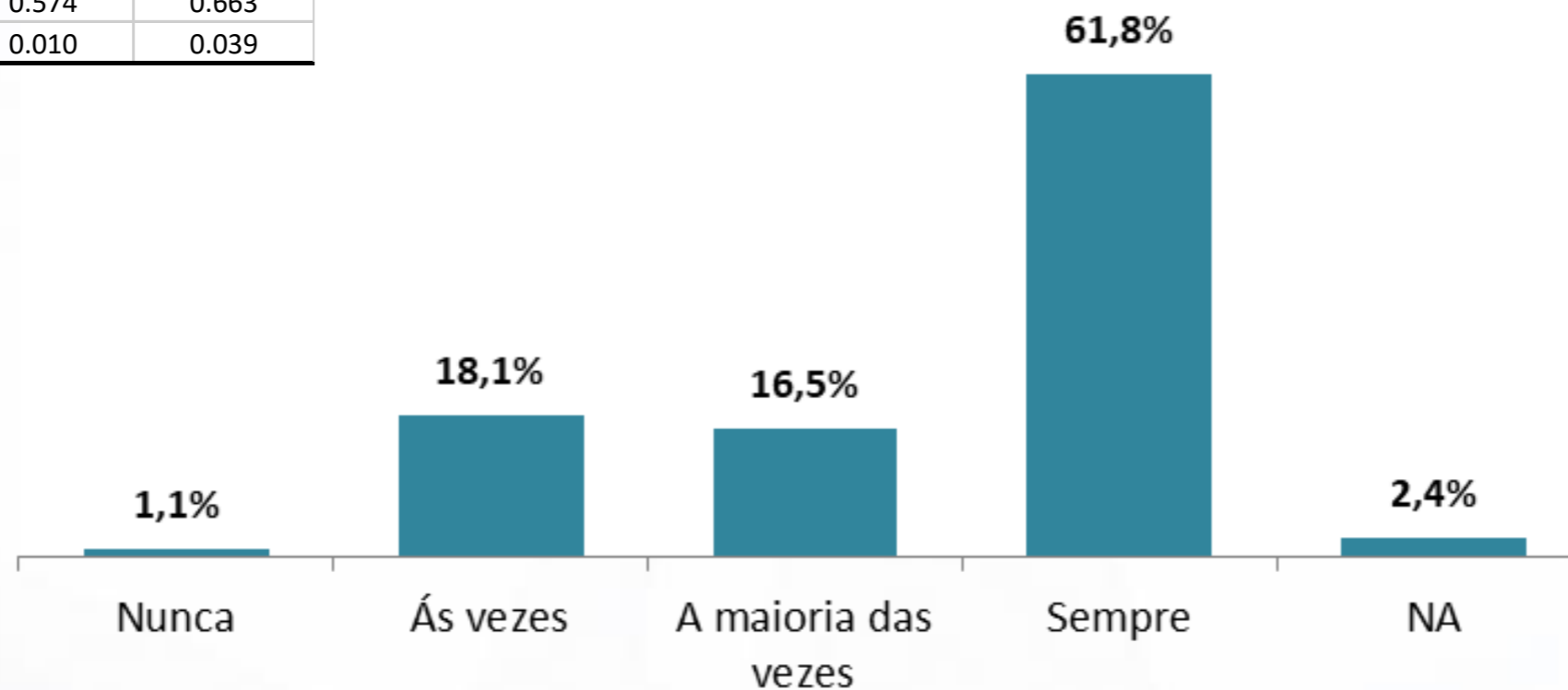
Os resultados da pesquisa trarão insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade dos serviços por parte das OPS, além de trazer subsídios para as ações regulatórias por parte da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.



Atenção a Saúde (consultas, exames ou tratamentos)

Com relação ao acesso aos cuidados com a saúde, 78,3% dos participantes declararam ter conseguido por meio do plano de saúde sempre/na maioria das vezes que precisaram, enquanto 1,1% disseram nunca ter conseguido.

Opções de resposta	Frequencia	Intervalo de Confiança	
		Inferior	Superior
Nunca	0.011	0.001	0.021
Às vezes	0.181	0.146	0.217
A maioria das vezes	0.165	0.131	0.199
Sempre	0.618	0.574	0.663
NA	0.024	0.010	0.039



Base: 450
Nível de confiança: 95%
Erro Amostral: 4,6 p.p.
NA: 11
NS/NR: 0

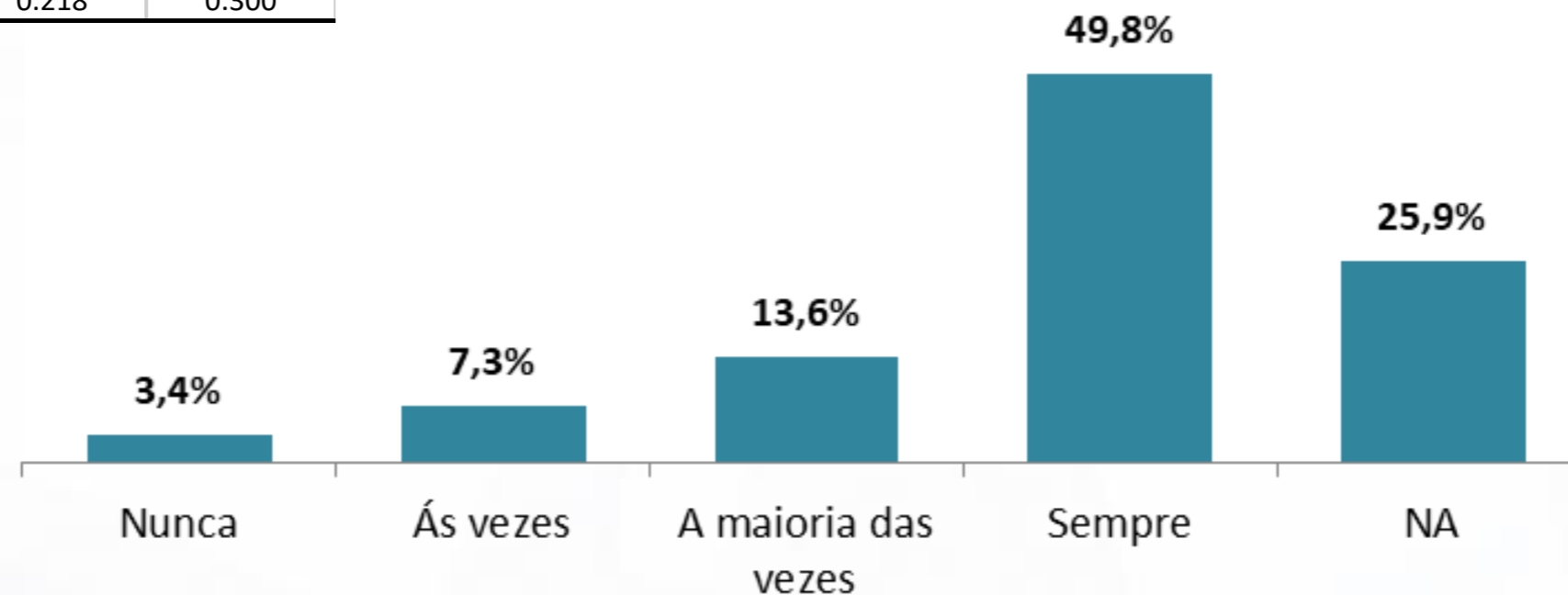
P1. Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

Atendimento

Quando perguntados sobre atenção imediata, 3,4% dos participantes disseram nunca ter sido atendidos quando precisaram. Do total, 63,4% disseram que sempre ou na maioria das vezes que precisaram de atenção imediata, foram atendidos.

Opções de resposta	Frequencia	Intervalo de Confiança	
		Inferior	Superior
Nunca	0.034	0.017	0.051
Às vezes	0.073	0.049	0.097
A maioria das vezes	0.136	0.104	0.167
Sempre	0.498	0.452	0.545
NA	0.259	0.218	0.300

Base: 449
Nível de confiança: 95%
Erro Amostral : 4,6 p.p.
NA: 116
NS/NR: 0



P2. Nos últimos 12 meses, quando você necessitou de atenção imediata (por exemplo: caso de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

Comunicação do plano (cartas, e-mail, telefone, etc)

26,5% 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

Base: 444

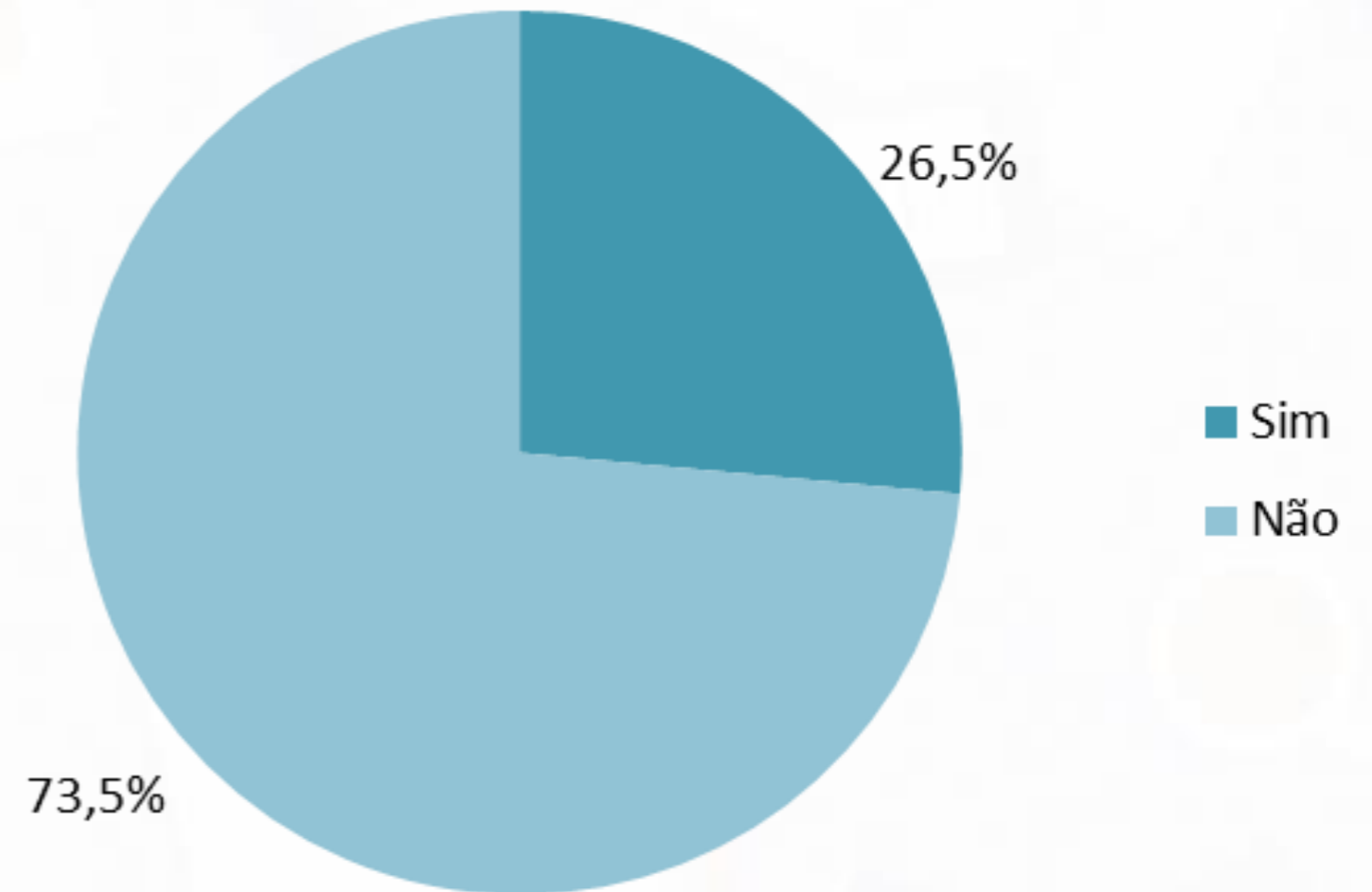
Nível de confiança: 95%

Erro Amostral: 4,6 p.p.

NA: 0

NS/NR: 4

Opções de resposta	Frequencia	Intervalo de Confiança	
		Inferior	Superior
Sim	0.265	0.224	0.306
Não	0.735	0.694	0.776

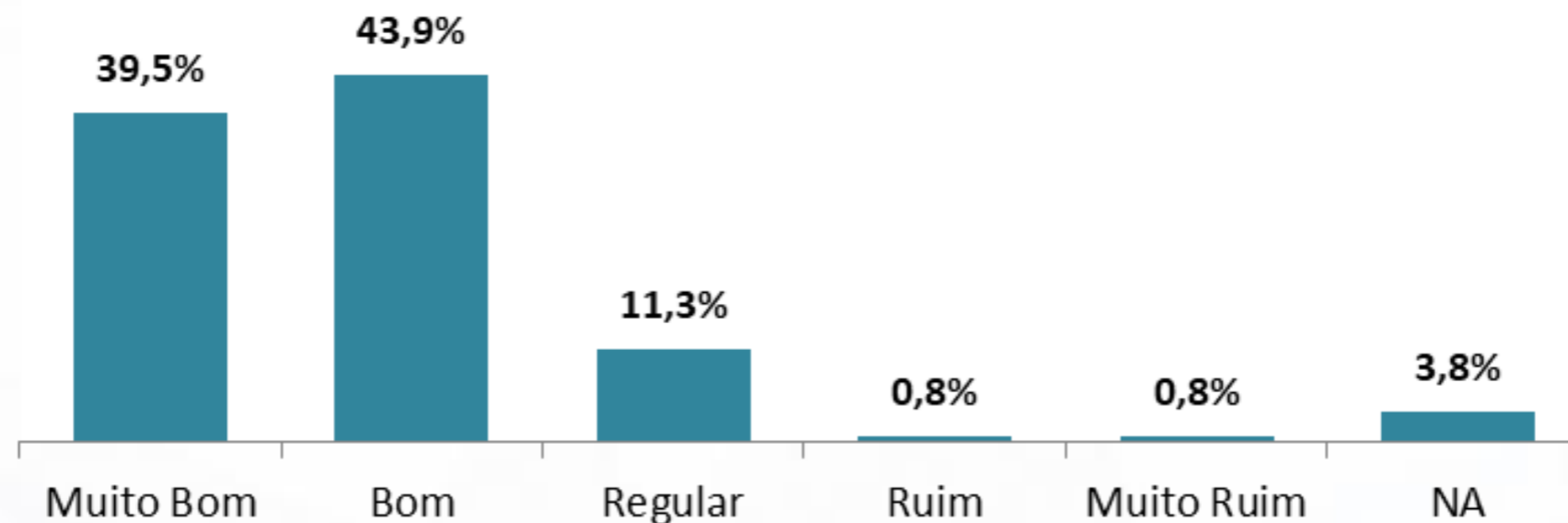


P3. Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com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

Atenção recebida (Hospitais, Laboratórios, Clínicas e outros)

Quando perguntados como avaliam toda atenção em saúde recebida (Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros), nos últimos 12 meses, 83,4% dos participantes classificam como boa ou muito boa.

Opções de resposta	Frequencia	Intervalo de Confiança	
		Inferior	Superior
Muito Bom	0.395	0.350	0.440
Bom	0.439	0.393	0.485
Regular	0.113	0.083	0.142
Ruim	0.008	0.000	0.017
Muito Ruim	0.008	0.000	0.016
NA	0.038	0.020	0.055



Base: 449

Nível de confiança: 95%

Erro Amostral: 4,6 p.p.

NA: 0

NS/NR: 1

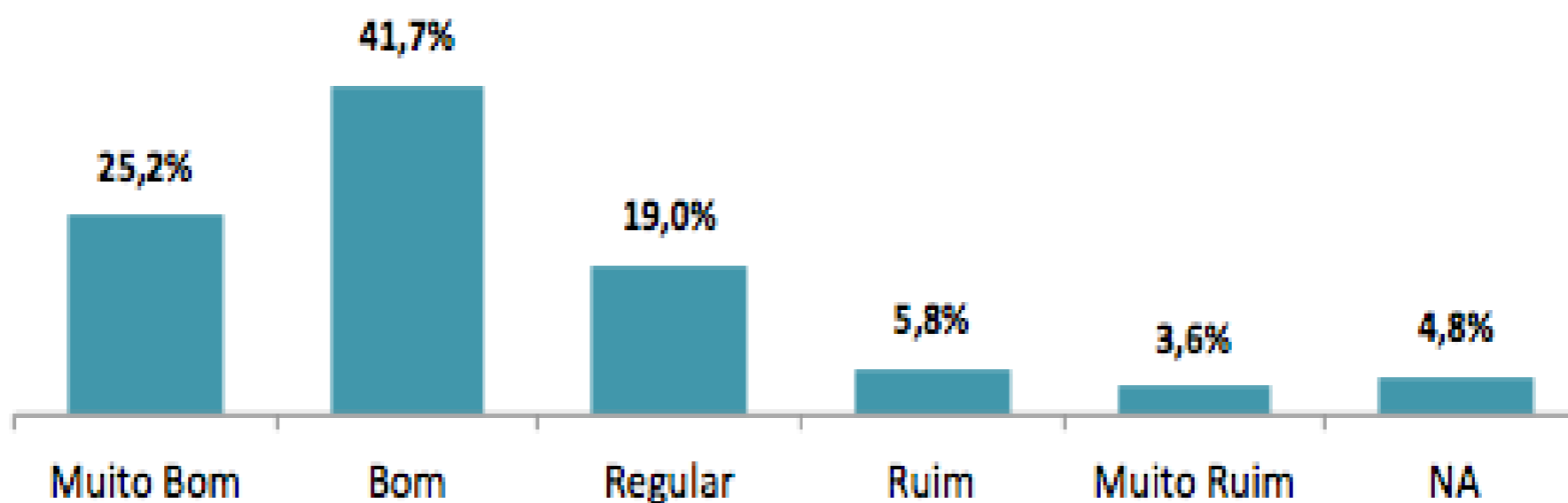


Prestadores de serviço (Médicos, Dentistas, Psicólogos e outros)

Quando perguntados quanto ao acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde por meio físico ou digital, 66,9% dos participantes classificam como boa ou muito boa. Contudo, há uma parcela significativa (9,4%) que classifica este acesso como ruim ou muito ruim.

Opções de resposta	Frequencia	Intervalo de Confiança	
		Inferior	Superior
Muito Bom	0.252	0.212	0.292
Bom	0.417	0.371	0.462
Regular	0.190	0.153	0.226
Ruim	0.058	0.037	0.080
Muito Ruim	0.036	0.019	0.053
NA	0.048	0.028	0.067

Base: 448
Nível de confiança: 95%
Erro Amostral : 4,6 p.p.
NA: 21
NR: 2

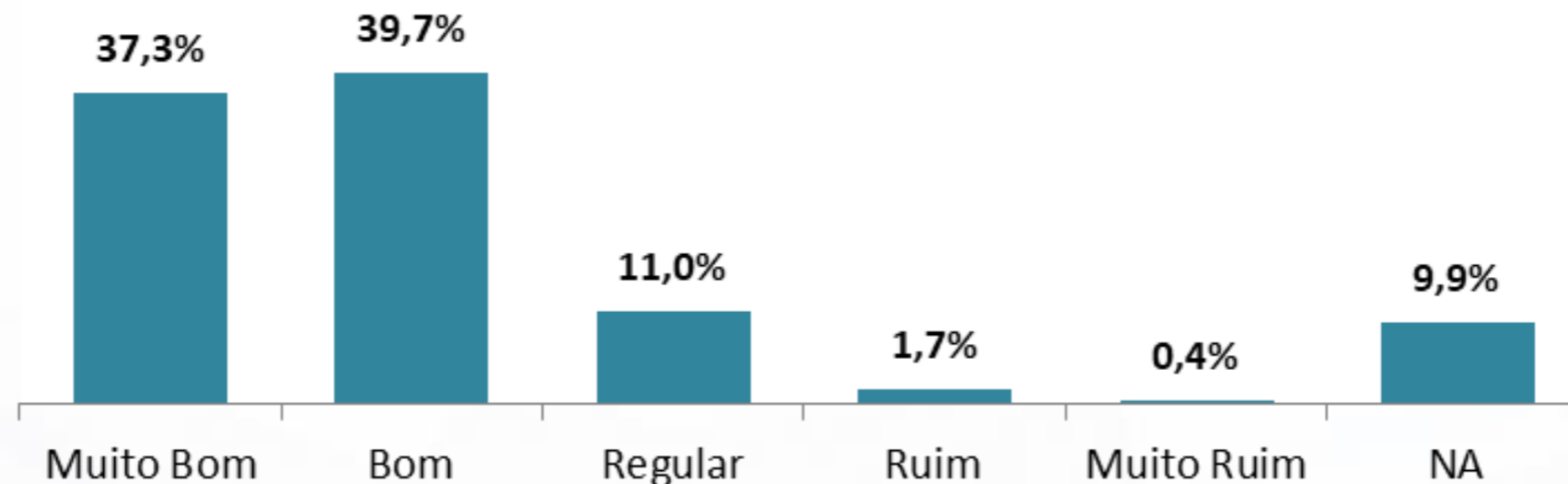


P5. Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?

Canais de atendimento da Operadora (SAC, Teleatendimento ou eletrônico)

Quando perguntados como avaliam o atendimento da operadora operadora (SAC, presencial, teleatendimento ou eletrônico) considerando os quesitos respeito e acesso às informações, 77,0% dos participantes classificam como boa ou muito boa. Contudo, há uma parcela significativa (9,9%) que não avaliou este quesito, por não ter utilizado os canais de atendimento.

Opções de resposta	Frequencia	Intervalo de Confiança	
		Inferior	Superior
Muito Bom	0.373	0.328	0.417
Bom	0.397	0.352	0.442
Regular	0.110	0.081	0.139
Ruim	0.017	0.005	0.029
Muito Ruim	0.004	-0.002	0.009
NA	0.099	0.071	0.127



Base: 450

Nível de confiança: 95%

Erro Amostral : 4,6 p.p.

NA: 45

NS/NR: 0

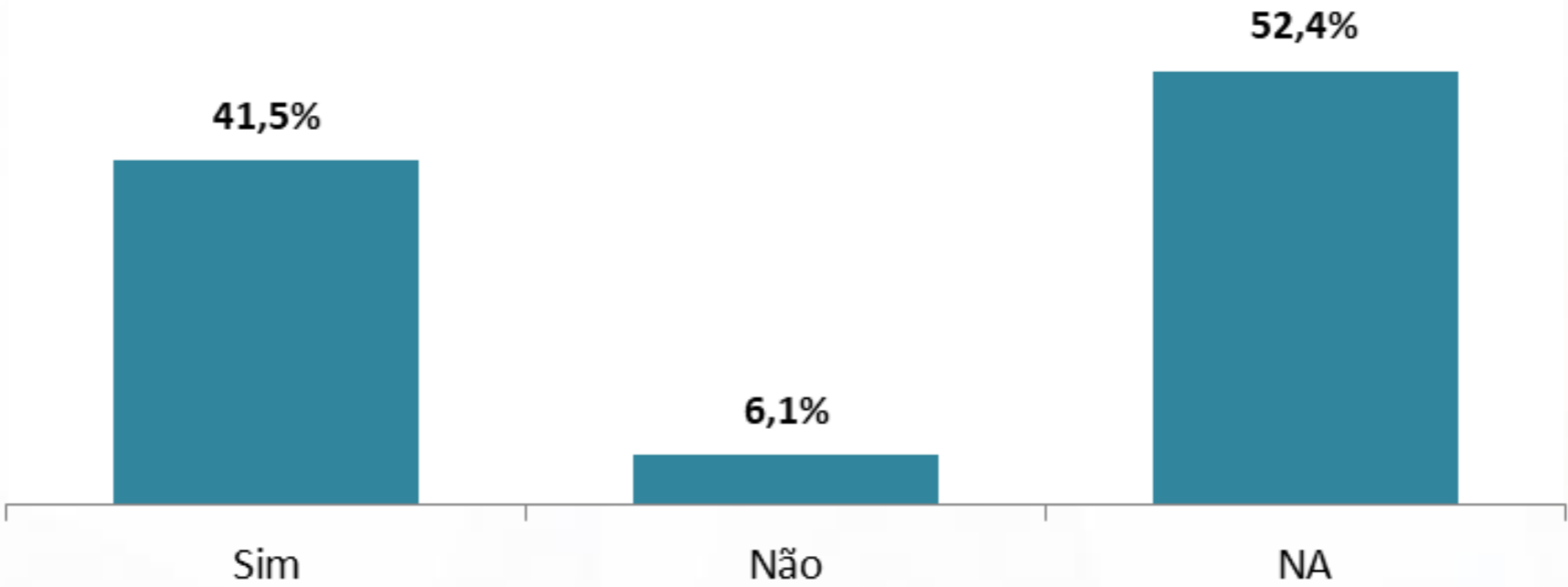


Demanda resolvida

Nos últimos 12 meses, 6,1% dos participantes não tiveram sua demanda resolvida quando fizeram alguma reclamação para operadora.

Opções de resposta	Frequencia	Intervalo de Confiança	
		Inferior	Superior
Sim	0.415	0.370	0.461
Não	0.061	0.039	0.083
NA	0.524	0.477	0.570

Base: 445
Nível de confiança: 95%
Erro Amostral : 4,6 p.p.
NA: 233
NS/NR: 5

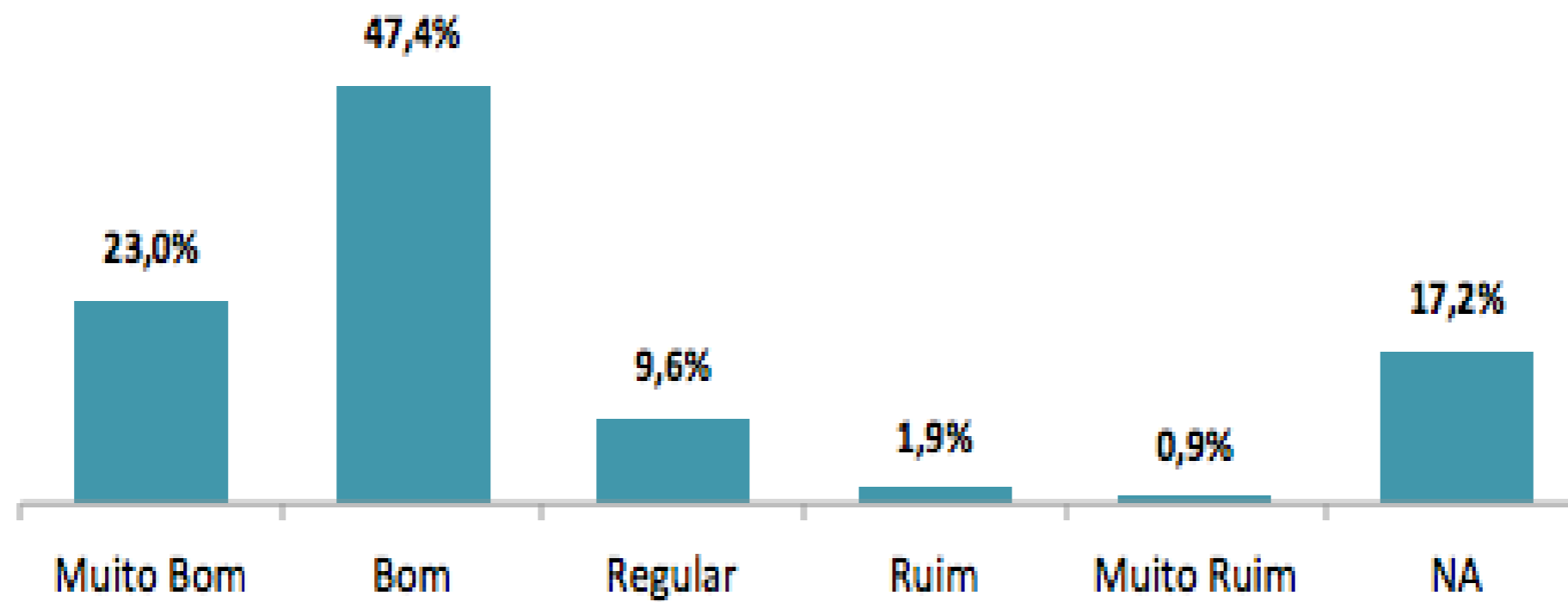


Facilidade no preenchimento e envio de documentos ou formulários

70,4% classificaram como boa ou muito boa a facilidade da burocracia exigida pelo plano. Contudo, 17,2% dos participantes não souberam avaliar este quesito.

Opções de resposta	Frequencia	Intervalo de Confiança	
		Inferior	Superior
Muito Bom	0.230	0.191	0.269
Bom	0.474	0.428	0.520
Regular	0.096	0.069	0.123
Ruim	0.019	0.006	0.031
Muito Ruim	0.009	0.000	0.018
NA	0.172	0.137	0.207

Base: 449
Nível de confiança: 95%
Erro Amostral : 4,6 p.p.
NA: 77
NR: 1

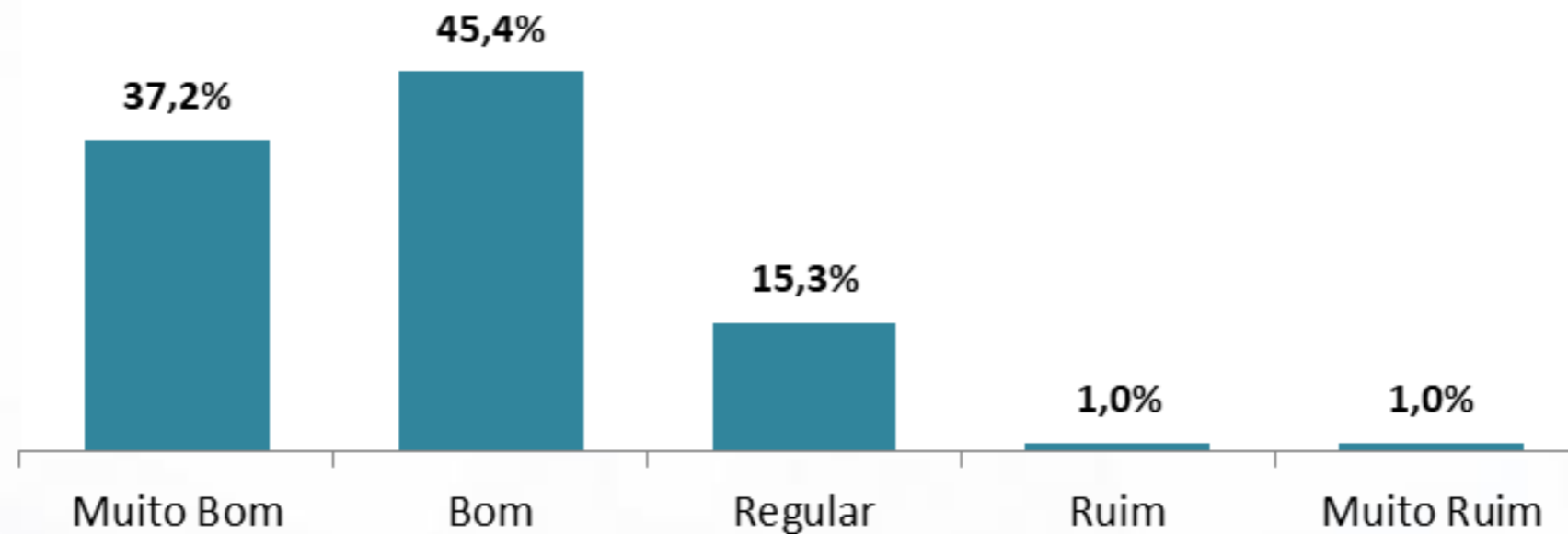


Avaliação geral

82,6% 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	Frequencia	Intervalo de Confiança	
		Inferior	Superior
Muito Bom	0.372	0.327	0.417
Bom	0.454	0.408	0.500
Regular	0.153	0.120	0.187
Ruim	0.010	0.001	0.020
Muito Ruim	0.010	0.001	0.019

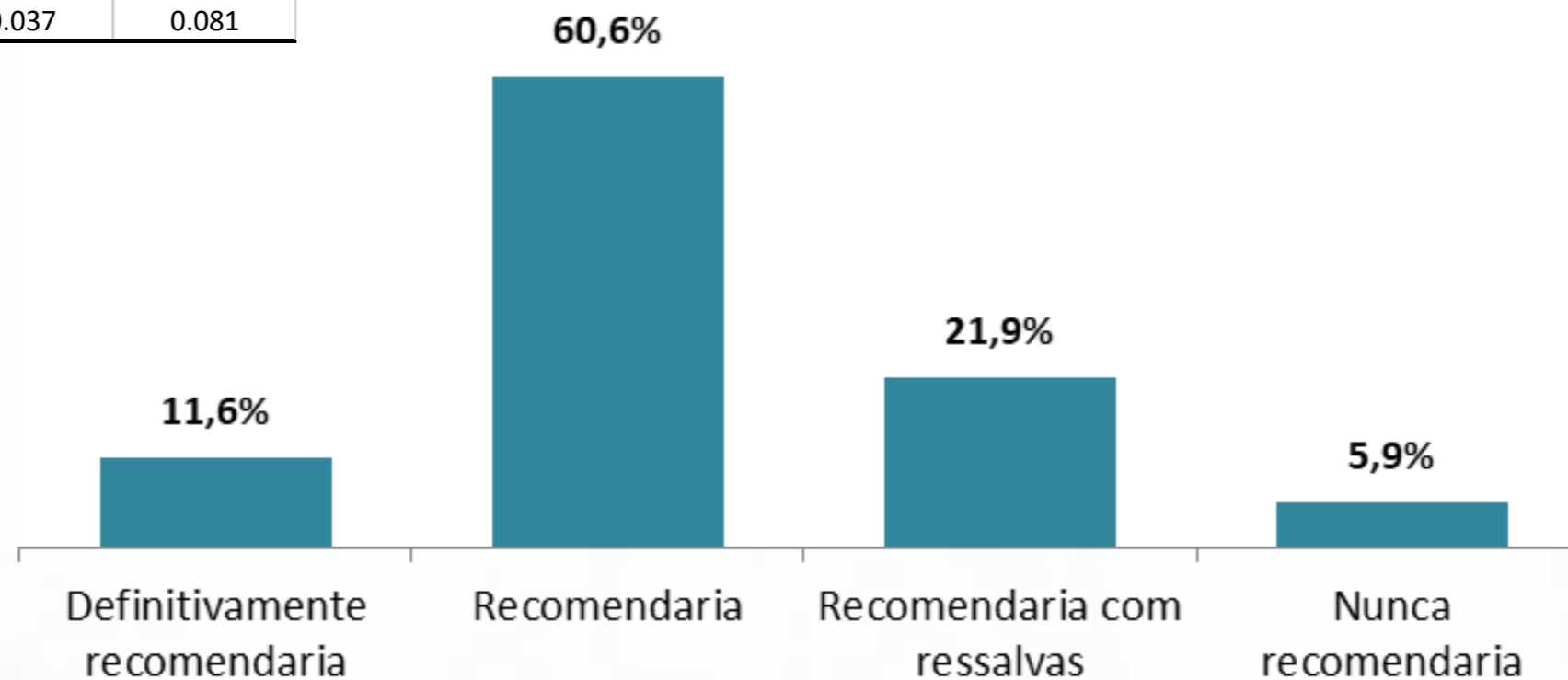
Base: 449
Nível de confiança: 95%
Erro Amostral 4,6 p.p.
NA: 0
NS/NR: 1



Recomendação

Enquanto 72,2% recomendariam ou definitivamente recomendariam o plano, apenas 5,9% nunca recomendariam. Vale destacar o percentual significativo de participantes que recomendariam com alguma ressalva.

Opções de resposta	Frequencia	Intervalo de Confiança	
		Inferior	Superior
Definitivamente recomendaria	0.116	0.087	0.146
Recomendaria	0.606	0.561	0.651
Recomendaria com ressalvas	0.219	0.181	0.257
Nunca recomendaria	0.059	0.037	0.081



Base: 447
Nível de confiança: 95%
Erro Amostral : 4,6 p.p.
NA: 0
NS/NR: 3



Conclusões

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

Três fatores foram identificados como pontos de atenção:

- Alto percentual que declararam que nunca ou só as vezes receberam atenção imediata quando precisaram
- O acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde que teve um percentual significativo de avaliação negativa
- Alto índice de participantes que declararam que não tiveram suas reclamações resolvidas