



Pesquisa de Satisfação CABERJ INTEGRAL SAÚDE - 2020



. Razão Social e registro da operadora na ANS: CABERJ INTEGRAL SAUDE S.A. , registrada sob o número 41577-4 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 Agencia 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 78,7% do cadastro não possui telefone. Contudo, como a amostra alvo foi definida entre 400 e 450 elementos amostrais e como haviam 4.276 cadastros com telefone, decidiu-se seguir com a pesquisa pois haveria uma relação favorável de aproximadamente 10 para 1.

Vale como recomendação para o próximo ano a melhoria desta parte específica do cadastro

Descrição do universo amostral: Beneficiários de 18 anos ou mais

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

Descrição da População Amostrada:

Faixa de Idade	Plano	Base de Dados	% da Base
De 18 a 39 anos	ESSENCIAL	3578	17,8%
De 18 a 39 anos	Outros Planos	3363	16,7%
De 18 a 39 anos	POP	2877	14,3%
40 anos e mais	ESSENCIAL	4300	21,4%
41 anos e mais	Outros Planos	3714	18,5%
42 anos e mais	POP	2285	11,4%

Tamanho da amostra:

Parâmetros	Total
Total de beneficiários	20.117
Sy ² (Variância amostral)	0,25
Z _{α/2} (Precisão de 95%)	1,96
Amostra	409
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 Etária	Plano	Base de Dados	% da Base de Dados	Amostra Projetada	Amostra Realizada	Peso
De 18 a 39 anos	ESSENCIAL	3578	17,8%	72,74454	54	1,347121193
De 18 a 39 anos	Outros Planos	3363	16,7%	68,37337	40	1,709334145
De 18 a 39 anos	POP	2877	14,3%	58,49247	85	0,688146695
40 anos e mais	ESSENCIAL	4300	21,4%	87,42357	55	1,589519493
41 anos e mais	Outros Planos	3714	18,5%	75,50957	65	1,161685677
42 anos e mais	POP	2285	11,4%	46,45648	110	0,422331633

. Erro amostral por pergunta:

Pergunta	População	Variância	Nível de Confiança	Amostra	Erro
	N	Sy ²	Za/2	n	d
P1	20.117	0,25	1,96	409	4,8
P2	20.117	0,25	1,96	409	4,8
P3	20.117	0,25	1,96	409	4,8
P4	20.117	0,25	1,96	409	4,8
P5	20.117	0,25	1,96	409	4,8
P6	20.117	0,25	1,96	409	4,8
P7	20.117	0,25	1,96	409	4,8
P8	20.117	0,25	1,96	408	4,8
P9	20.117	0,25	1,96	409	4,8
P10	20.117	0,25	1,96	409	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 23/04/2021 até 26/04/2021

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:

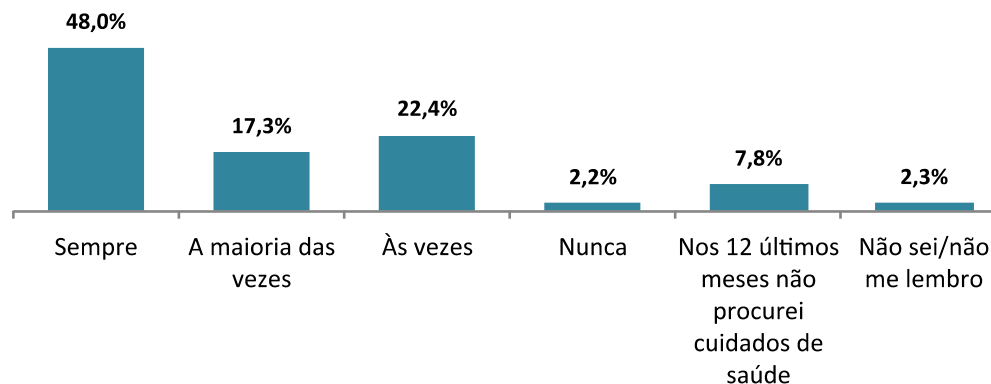
Houveram 36 recusas, o que nos dá uma taxa de 3,05%. Ainda houveram 18 entrevistas interrompidas, por diversos motivos. A base se mostrou extremamente atualizada, pois a taxa de retorno efetivo foi de 1 entrevistas para cada 2,88 associados contatados.

Classificação dos respondentes, conforme os seguintes itens:

Parâmetros	
Questionários concluídos	409
Beneficiário não aceitou participar	36
Beneficiário incapacitado	0
Não foi possível localizar o beneficiário	717
Pesquisas Incompletas	18
Outros	0
Total	1.180

Com relação ao acesso aos cuidados com a saúde, 65,3% dos participantes declararam ter conseguido por meio do plano de saúde sempre/na maioria das vezes que precisaram, enquanto 2,2% disseram nunca ter conseguido.

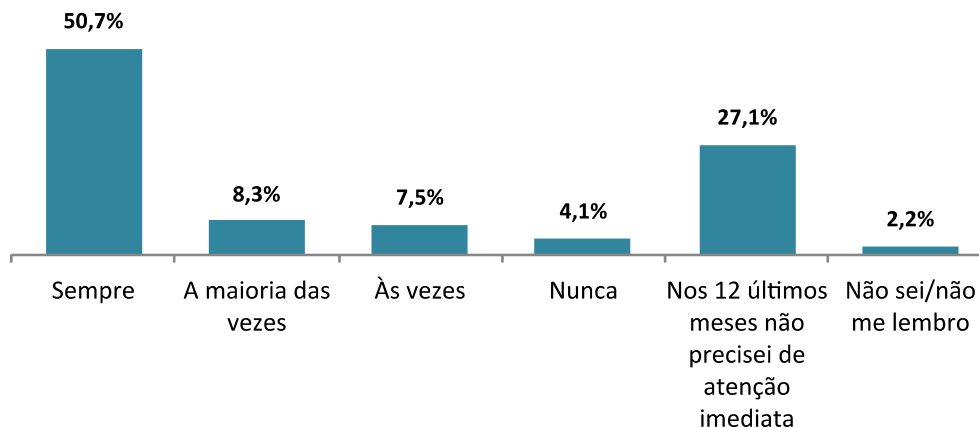
Opções de Resposta	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de significância	Intervalo de Confiança	
						Inferior	Superior
Sempre	196	48,0	0,0247	0,048	95%	0,432	0,529
A maioria das vezes	71	17,3	0,0187	0,048	95%	0,136	0,209
Às vezes	92	22,4	0,0206	0,048	95%	0,184	0,264
Nunca	9	2,2	0,0073	0,048	95%	0,008	0,037
Nos 12 últimos meses não procurei ajuda	32	7,8	0,0132	0,048	95%	0,052	0,104
Não sei/não me lembro	9	2,3	0,0074	0,048	95%	0,008	0,037



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

Quando perguntados sobre atenção imediata, 4,1% dos participantes disseram nunca ter sido atendidos quando precisaram. Do total, 59,0% disseram que sempre ou na maioria das vezes que precisaram de atenção imediata, foram atendidos.

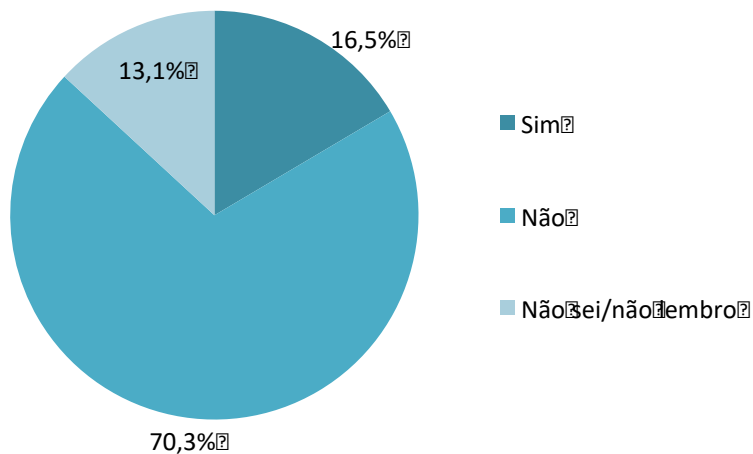
Opções de resposta	n	%	Erro padrão	Erro Amostral	Nível de significância	Intervalo de Confiança Inferior	Intervalo de Confiança Superior
Sempre	207	50,7	0,0247	0,048	95%	0,458	0,555
A maioria das vezes	34	8,3	0,0136	0,048	95%	0,056	0,110
Às vezes	31	7,5	0,0131	0,048	95%	0,050	0,101
Nunca	17	4,1	0,0099	0,048	95%	0,022	0,061
Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata	111	27,1	0,0220	0,048	95%	0,228	0,314
Não sei/não me lembro	9	2,2	0,0073	0,048	95%	0,008	0,037



P2. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimentos de urgência ou emergência), com que frequência o (a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

16,5% 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

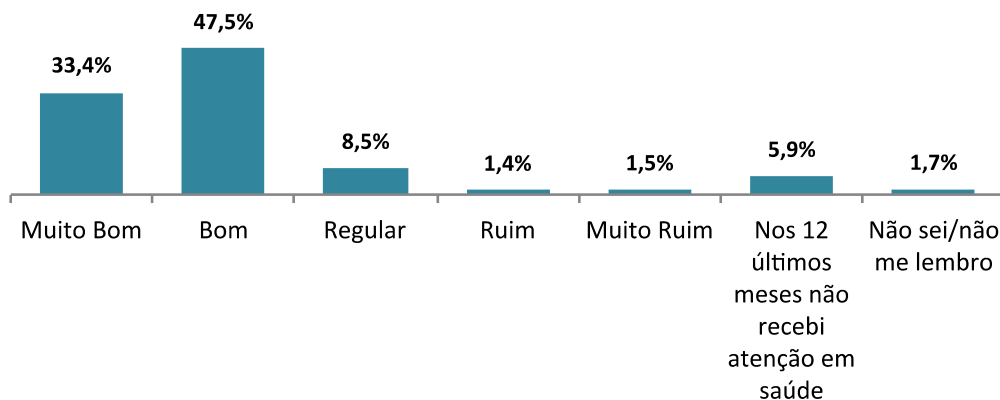
Opções de resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de significância	Intervalo de Confiança Inferior	Intervalo de Confiança Superior
Sim	68	16,5	0,0184	0,048	95%	0,129	0,201
Não	288	70,3	0,0226	0,048	95%	0,659	0,748
Não sei/não lembro	54	13,1	0,0167	0,048	95%	0,099	0,164



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, 80,9% dos participantes classificam como boa ou muito boa.

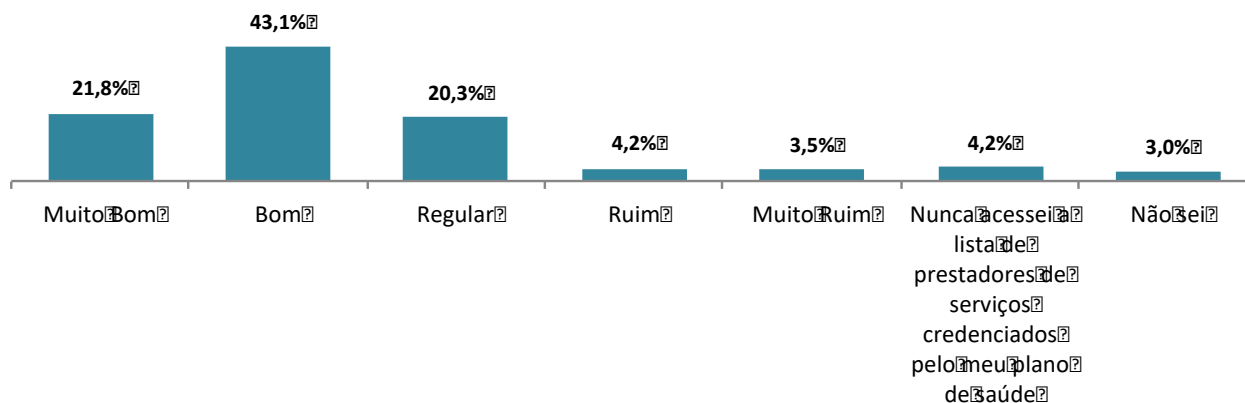
Opções de resposta	n	%	Erro padrão	Erro Amostral	Nível de significância	Intervalo de Confiança Inferior	Intervalo de Confiança Superior
Muito Bom	137	33,4	0,0233	0,048	95%	0,288	0,380
Bom	194	47,5	0,0247	0,048	95%	0,427	0,523
Regular	35	8,5	0,0138	0,048	95%	0,058	0,112
Ruim	6	1,4	0,0058	0,048	95%	0,003	0,025
Muito Ruim	6	1,5	0,0061	0,048	95%	0,003	0,027
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	24	5,9	0,0117	0,048	95%	0,036	0,082
Não sei/não me lembro	7	1,7	0,0064	0,048	95%	0,004	0,029



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, 64,9% dos participantes classificam como boa ou muito boa. Contudo, há uma parcela significativa (7,6%) que classifica este acesso como ruim ou muito ruim.

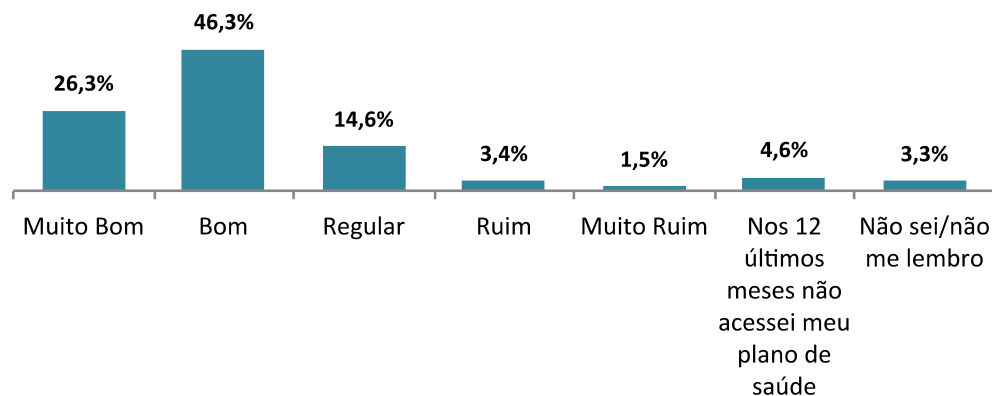
Opções de resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de significância	Intervalo de Confiança	
						Inferior	Superior
Muito Bom	89	21,8	0,0204	0,048	95%	0,178	0,258
Bom	176	43,1	0,0245	0,048	95%	0,383	0,479
Regular	83	20,3	0,0199	0,048	95%	0,164	0,242
Ruim	17	4,2	0,0099	0,048	95%	0,022	0,061
Muito Ruim	14	3,5	0,0091	0,048	95%	0,017	0,052
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	17	4,2	0,0099	0,048	95%	0,023	0,062
Não sei	12	3,0	0,0084	0,048	95%	0,013	0,046



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)?

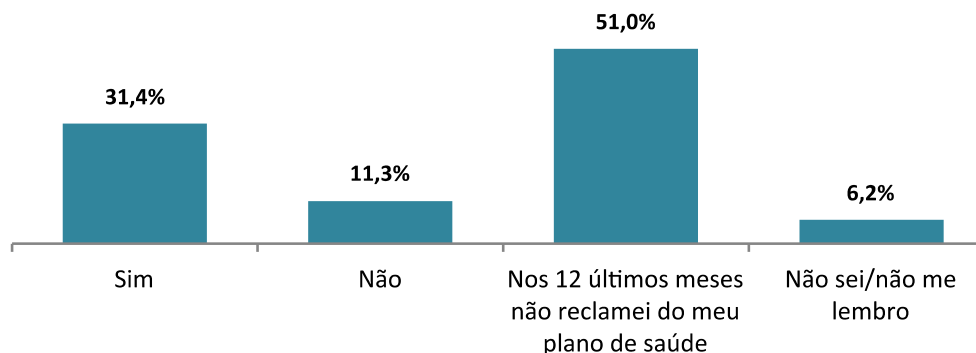
Quando perguntados como avaliam o atendimento da operadora operadora (SAC, presencial, teleatendimento ou eletrônico) considerando os quesitos respeito e acesso às informações, 72,7% dos participantes classificam como boa ou muito boa.

Opções de resposta	n	%	Erro padrão	Erro Amostral	Nível de significancia	Intervalo de Confiança Inferior	Intervalo de Confiança Superior
Muito Bom	108	26,3	0,0218	0,048	95%	0,221	0,306
Bom	189	46,3	0,0247	0,048	95%	0,415	0,512
Regular	60	14,6	0,0174	0,048	95%	0,111	0,180
Ruim	14	3,4	0,0089	0,048	95%	0,016	0,051
Muito Ruim	6	1,5	0,0060	0,048	95%	0,003	0,027
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	19	4,6	0,0104	0,048	95%	0,026	0,067
Não sei/não me lembro	13	3,3	0,0088	0,048	95%	0,016	0,050



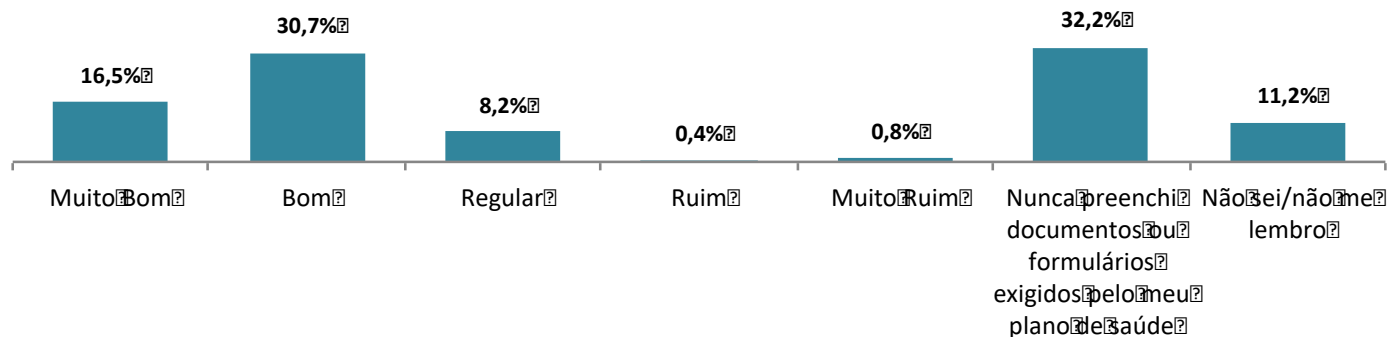
Nos últimos 12 meses, 11,3% dos participantes não tiveram sua demanda resolvida quando fizeram alguma reclamação para operadora.

Opções de Resposta	n	%	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de significância	Intervalo de Confiança	
						Inferior	Superior
Sim	128	31,4	0,0230	0,048	95%	0,269	0,359
Não	46	11,3	0,0157	0,048	95%	0,083	0,144
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	208	51,0	0,0248	0,048	95%	0,462	0,559
Não sei/não me lembro	25	6,2	0,0120	0,048	95%	0,039	0,086
Não Resposta	1						



47,2% classificaram como boa ou muito boa a facilidade da burocracia exigida pelo plano. Contudo, 32,2% dos participantes não souberam avaliar este quesito pois nunca preencheram formulários ou documentos.

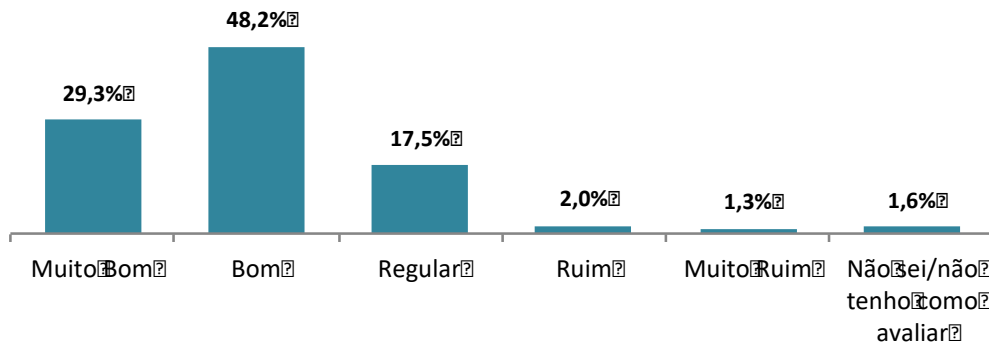
Opções de resposta	n	%	Erro padrão	Erro Amostral	Nível de significância	Intervalo de Confiança	
						Inferior	Superior
Muito Bom	67	16,5	0,0183	0,048	95%	0,129	0,201
Bom	125	30,7	0,0228	0,048	95%	0,262	0,351
Regular	34	8,2	0,0136	0,048	95%	0,056	0,109
Ruim	2	0,4	0,0032	0,048	95%	-0,002	0,010
Muito Ruim	3	0,8	0,0044	0,048	95%	-0,001	0,017
Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde	132	32,2	0,0231	0,048	95%	0,277	0,367
Não sei/não lembro	46	11,2	0,0156	0,048	95%	0,081	0,142



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?

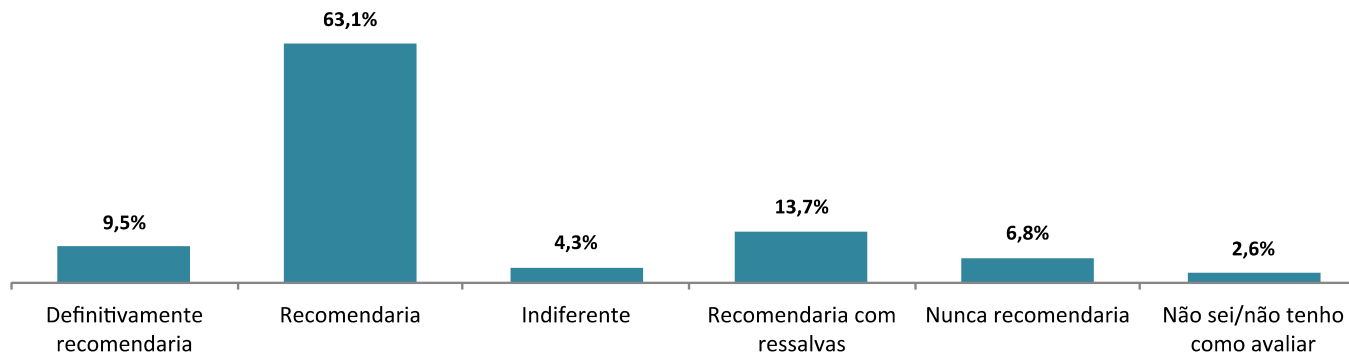
77,5% qualificaram o plano como bom ou muito bom. Este é um indicador extremamente significativo para medir a qualidade geral do plano de saúde, mostrando que os participantes, em geral, estão muito satisfeitos com o plano.

Opções de resposta	n	%	Erro padrão	Erro amostral	Nível de significância	Intervalo de Confiança	
						Inferior	Superior
Muito Bom	39	29,3	0,0225	0,048	95%	0,249	0,338
Bom	258	48,2	0,0247	0,048	95%	0,434	0,531
Regular	18	17,5	0,0188	0,048	95%	0,138	0,212
Ruim	56	2,0	0,0069	0,048	95%	0,006	0,034
Muito Ruim	28	1,3	0,0057	0,048	95%	0,002	0,024
Não sei/não tenho como avaliar	11	1,6	0,0062	0,048	95%	0,004	0,028



Enquanto 72,6% recomendariam ou definitivamente recomendariam o plano, contudo 13,7% 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	Intervalo de Confiança Superior
Definitivamente recomendaria	39	9,5	0,015	0,048	95%	0,067	0,124
Recomendaria	258	63,1	0,024	0,048	95%	0,584	0,678
Indiferente	18	4,3	0,010	0,048	95%	0,023	0,062
Recomendaria com ressalvas	56	13,7	0,017	0,048	95%	0,103	0,170
Nunca recomendaria	28	6,8	0,012	0,048	95%	0,044	0,092
Não sei/não tenho como avaliar	11	2,6	0,008	0,048	95%	0,011	0,042



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

Três fatores foram identificados como pontos de atenção:

- Cerca de 70% 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 pouco significativo o índice de participantes que declararam que não tiveram suas reclamações resolvidas
- A CABERJ INTEGRAL SAÚDE apresentou altos índices de satisfação e recomendação.