

# Pesquisa de Satisfação: CAFAZ

| Março/2019



## Item Edital **3.3 a/b**

### **Responsável Técnico:**

Gustavo Kazuo Okuyama

Estatístico-chefe da AGP Pesquisas

Estatístico com registro no CONRE-3 n9087-A emitido em 10/11/2009

### **Empresa responsável:**

AGP Pesquisas

Av. Brigadeiro Faria Lima, 1572 – 15o. Andar – CJ 1571

Jardim Paulista – São Paulo – São Paulo

Telefone : (11) -2308-8002



## Agenda:

- Objetivo e Metodologia
- Perfil Amostral
- Resultados
- Principais Insights do Estudo
- Anexo: tabela com erros amostrais



# Objetivo e Metodologia



## Item Edital 3.3 c/d/e/f: Método da Pesquisa

**Descrição do Universo amostral:** Beneficiários do plano de saúde da CAFAZ.

**Descrição da População amostrada:** A população alvo da pesquisa são todos os beneficiários de planos de saúde da CAFAZ, maiores de 18 anos de idade. Dessa forma foram excluídos antes do sorteio da amostra os beneficiários menores de 18 anos, sendo vedada inclusive a possibilidade de um responsável legal responder a pesquisa em nome do beneficiário menor de idade.

**Tamanho da amostra, erro amostral, período de realização da pesquisa:** 401 entrevistas, com erro amostral de 5% e intervalo de confiança de 95%, considerando uma Amostra Aleatória Simples. Entrevistas realizadas entre os dias 4 e 27 de Fevereiro/19.

## Item Edital 3.3 e: Método da Pesquisa

### Descrição dos procedimentos para o tratamento de erros não amostrais:

Os erros não amostrais são os cometidos durante o processo de pesquisa que não sejam oriundos do tamanho e do processo de seleção da amostra.

Para Mattar (2008), as principais fontes de erros não amostrais são: definição errada do problema de pesquisa, definição errada da população de pesquisa, definição parcial da população de pesquisa, não resposta, instrumento de coleta de dados, escalas, entrevistadores, entrevistados, inferências causais impróprias, processamento, análises e interpretação.

Para a referida pesquisa, pode-se presumir a inexistência de erros não amostrais, posto que a base de informações repassada pela CAFAZ condiz com a situação real no momento em que a pesquisa foi realizada, o questionário utilizado foi elaborado e padronizado pela ANS e a aplicação do mesmo se dá por meio de sistema automatizado próprio com o que não há forma dos entrevistadores alterarem a sequência das perguntas, ou encerrarem a entrevista antes de todos os questionamentos terem sido concretizados.

## Item Edital 3.3 f/g/h: Método da Pesquisa

**Definição do tipo de coleta utilizada:** Entrevista direta por telefone

**Taxa de respondentes:** Foram realizados 1.828 telefonemas, com 21,9% de taxa de respondentes.

**Classificação dos abordados:**

- 401 questionários concluídos (21,9%)
- 34 não aceitaram participar da pesquisa (1,9%)
- 1393 não foram localizados (76,2%)

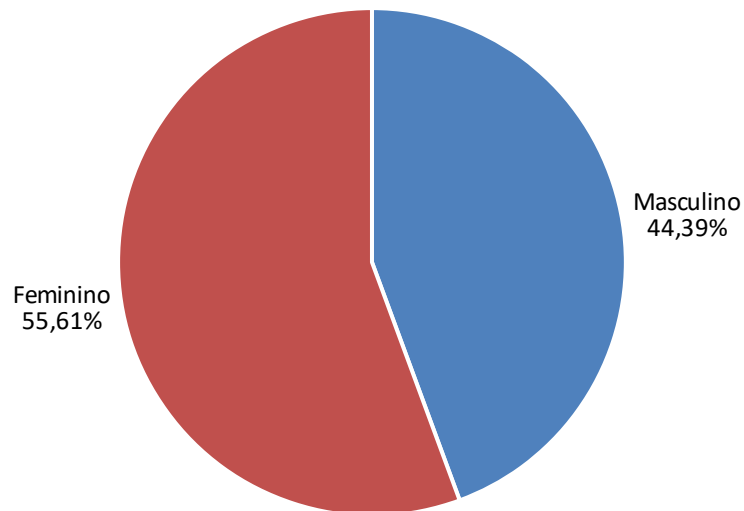


# Perfil Amostral



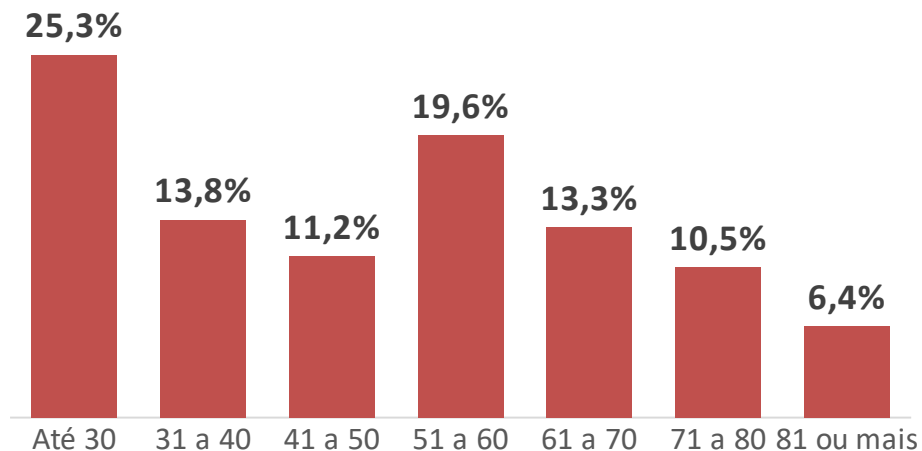


## Item Edital 3.3 i

Sexo

- Há uma pequena predominância do público feminino entre os associados entrevistados.

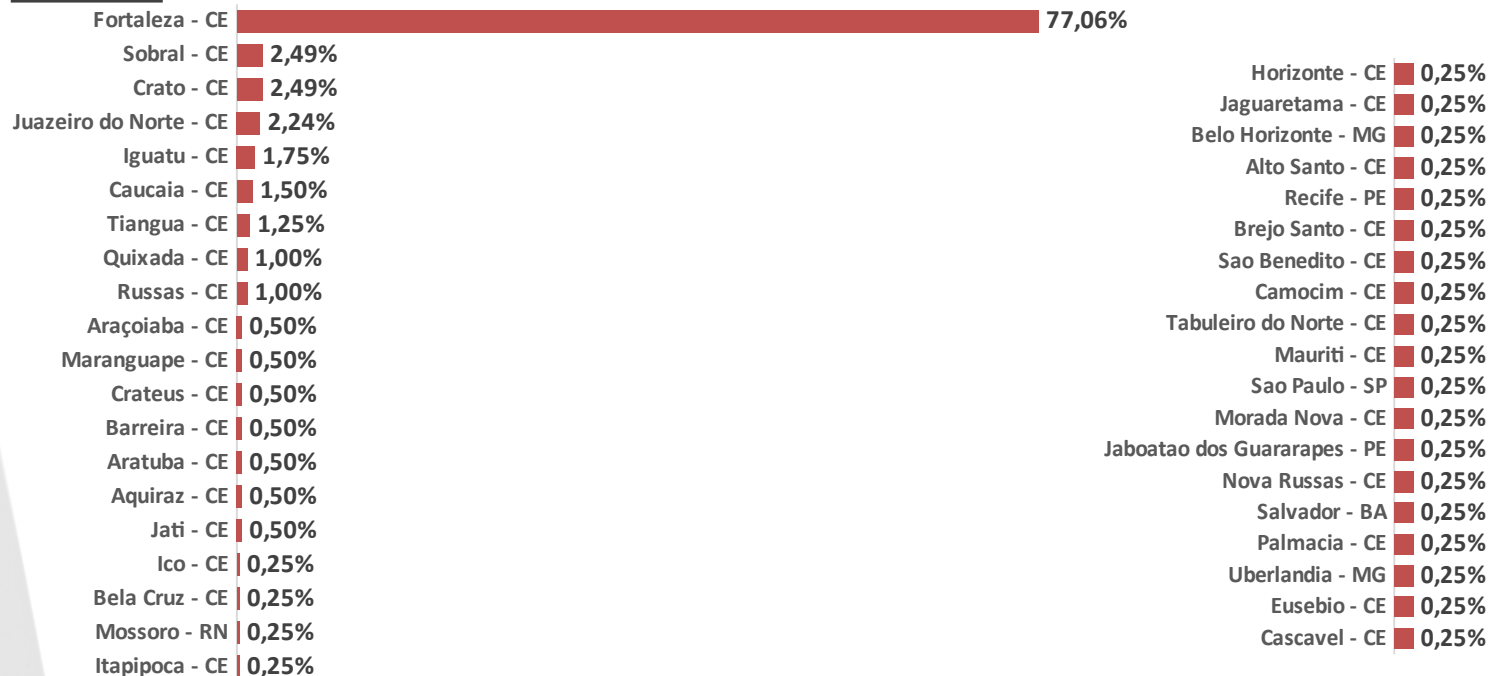
## Item Edital 3.3 i

Idade

- Existe uma alta concentração no público adulto e idoso:

**50%** dos associados entrevistados tem mais de 50 anos de idade.

## Item Edital 3.3 i

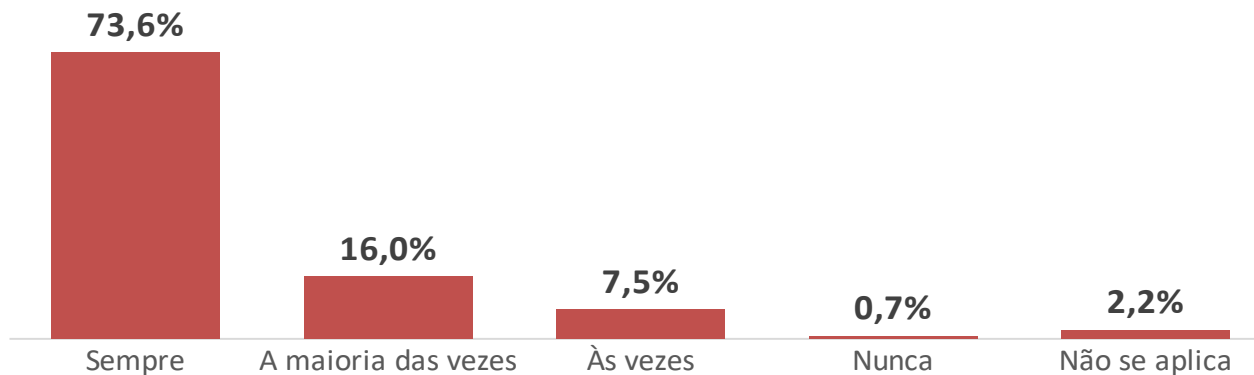
Cidade



Resultados 

**Item Edital 3.3 i / Questão 1**

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



### Item Edital 3.3 i / Questão 2

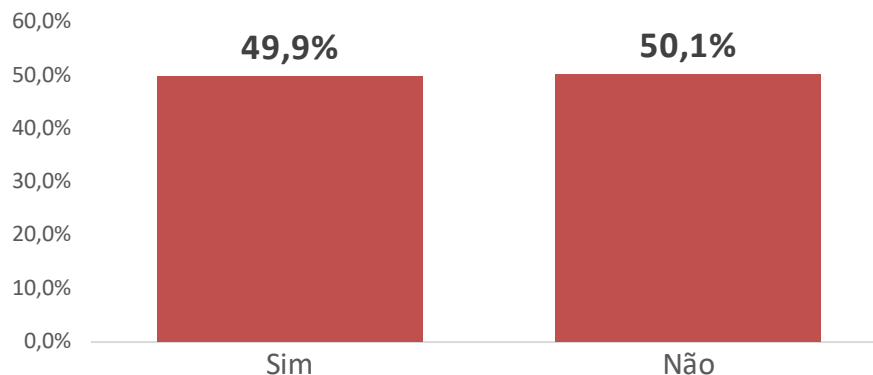
Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata (por exemplo: caso de urgência ou emergência), com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?



- Pode-se entender que uma grande parte dos associados não necessitou de uma atenção imediata, pois 44% deles responderam "Não se aplica".
- A taxa de satisfação dos entrevistados nesse quesito é alta.

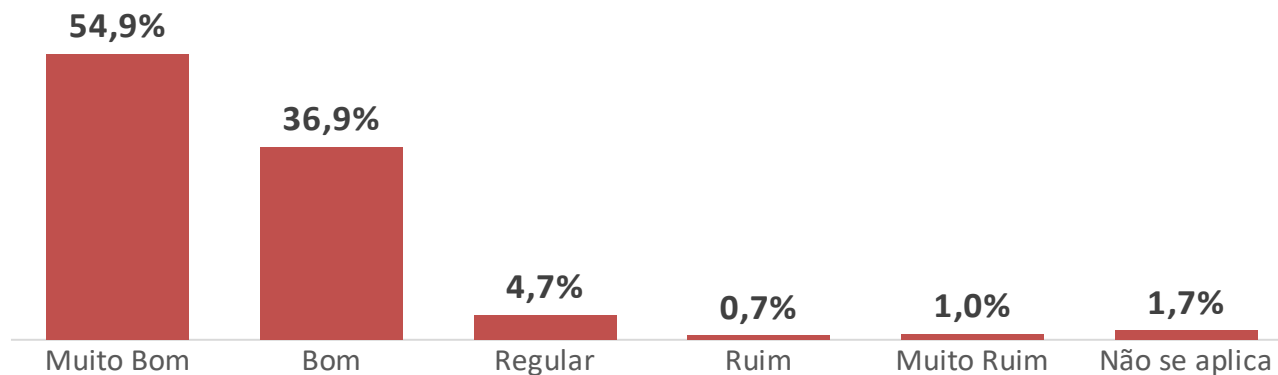
### Item Edital 3.3 i / Questão 3

Nos últimos 12 meses, você recebeu 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, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com urologista, consulta preventiva com dentista, etc.?



**Item Edital 3.3 i / Questão 4**

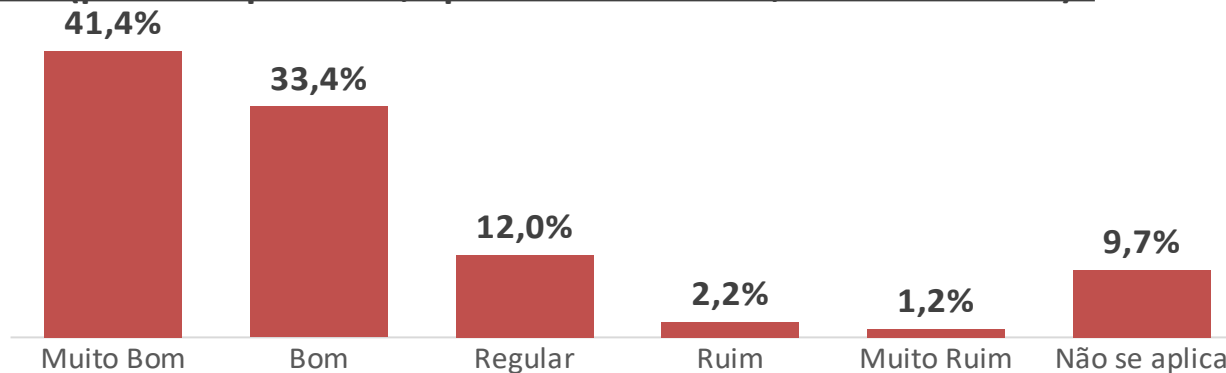
**Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?**





### Item Edital 3.3 i / Questão 5

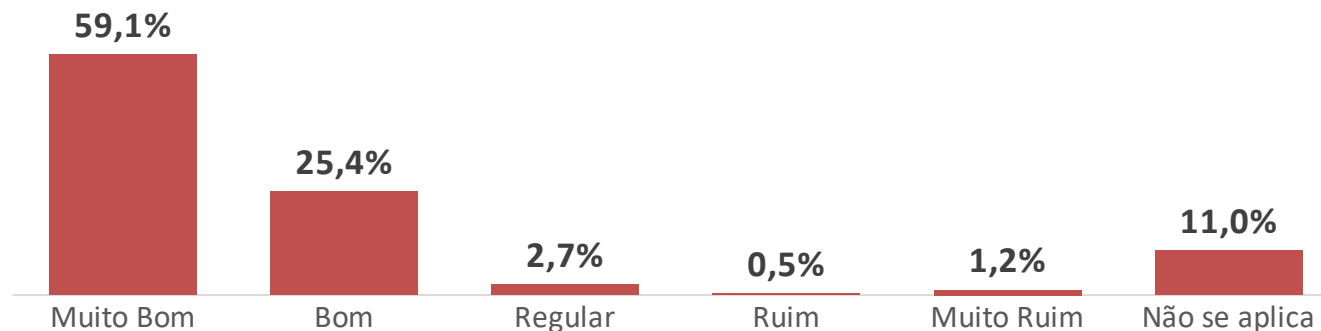
Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?



- A taxa de satisfação nesse quesito é alta, com 74% afirmando ser Muito bom ou bom.

**Item Edital 3.3 i / Questão 6**

Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?



- A taxa de satisfação nesse quesito é alta, com 84% afirmando ser Muito bom ou bom.

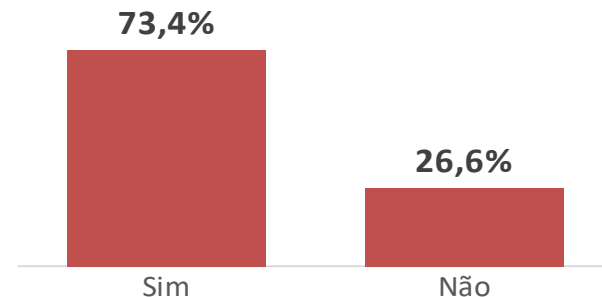
### Item Edital 3.3 i / Questão 7

Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde você teve sua demanda resolvida?



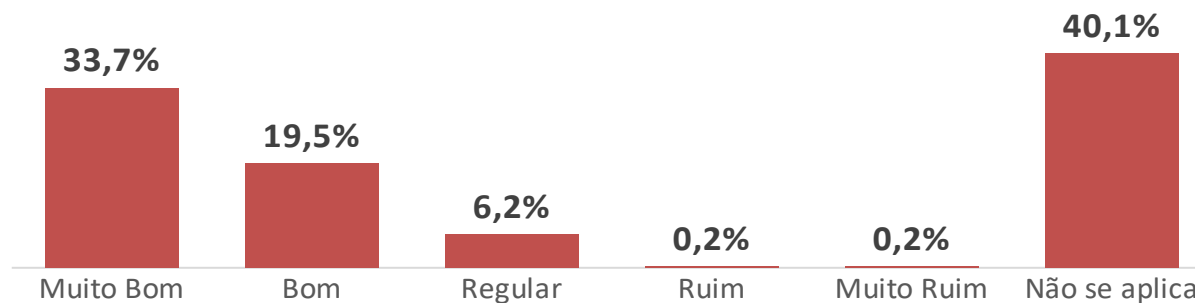
- A maioria dos associados parece não ter feito reclamações recentes, pois responderam “Não se Aplica”.

- Removendo a categoria “Não se Aplica” e analisando somente os casos que responderam quanto à reclamação feita, vê-se que 27% **não** teve sua demanda resolvida.



### Item Edital 3.3 i / Questão 8

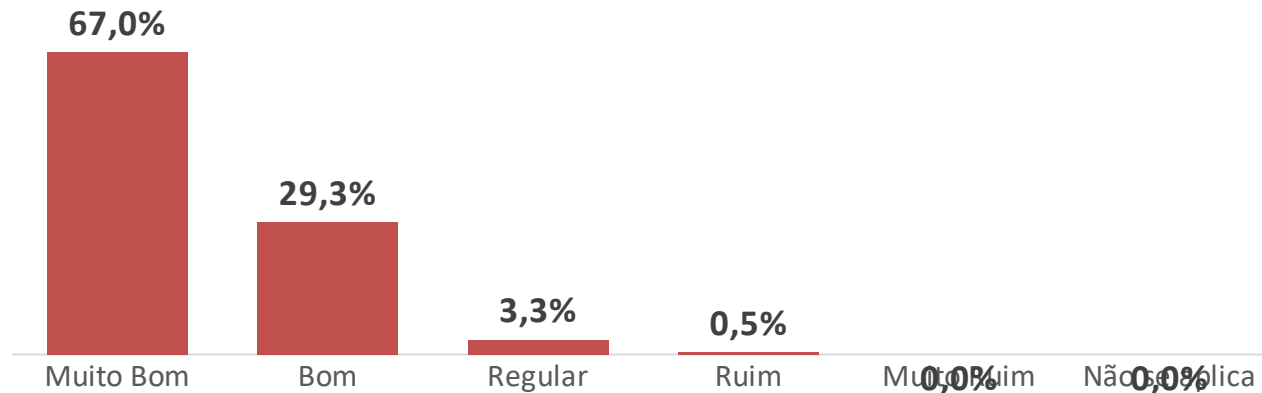
Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



- Não considerando o público que respondeu “Não se aplica”, a taxa de satisfação dos entrevistados nesse quesito é alta.

### Item Edital 3.3 i / Questão 9

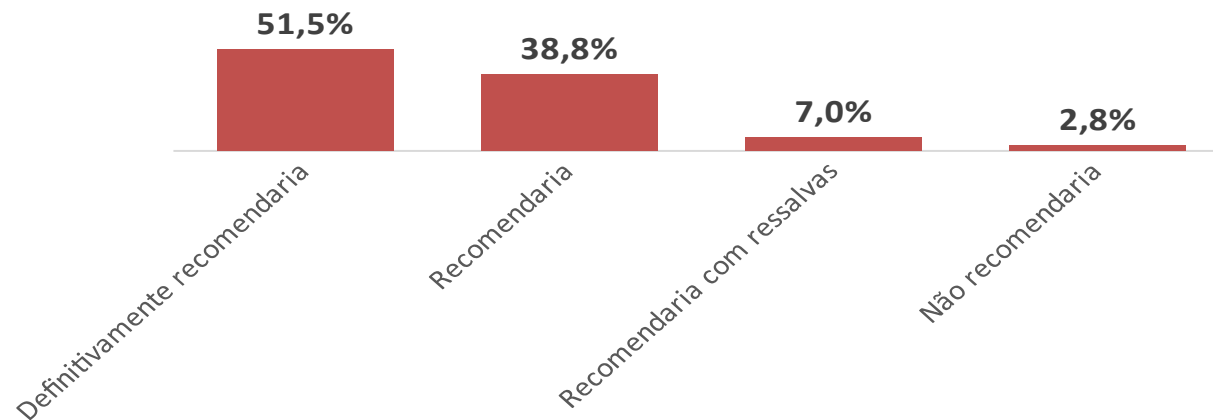
#### Como você avalia seu plano de saúde?



- Há uma ótima aprovação do plano pelos associados, onde **96%** dos entrevistados classificaram o plano como "Muito Bom" ou "Bom".

**Item Edital 3.3 i / Questão 10**

Você recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?

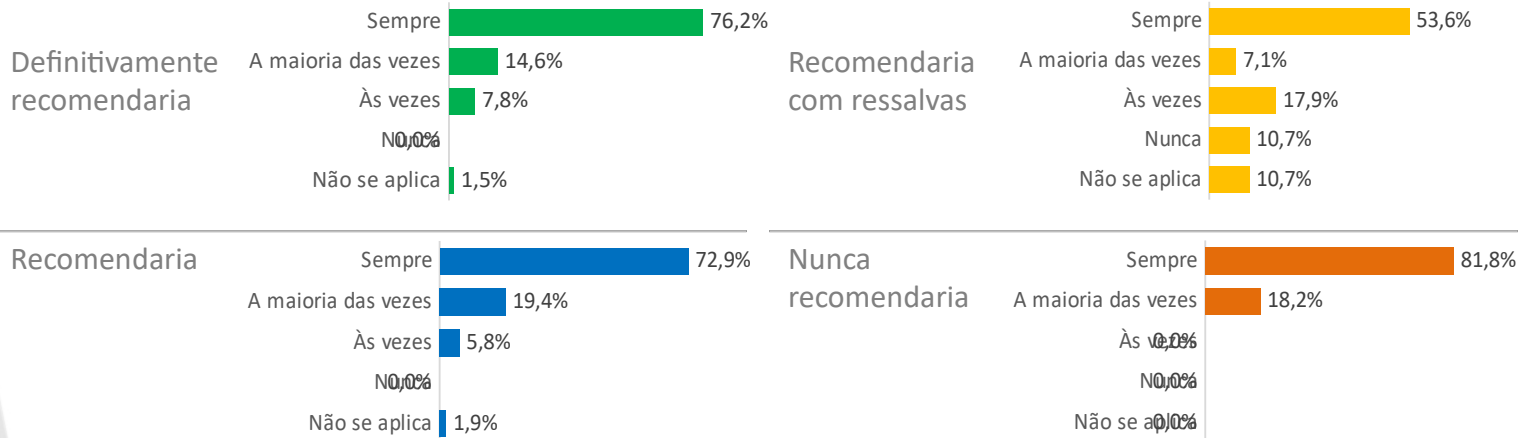


- Os próximos gráficos mostram as principais interações entre a opinião dos associados quanto a recomendar o plano para amigos e familiares e as demais perguntas do questionário.
- O objetivo é identificar que fatores estão mais relacionados à satisfação dos clientes e de que forma ocorrem.

## Item Edital 3.3 i / Questão 10

### Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

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



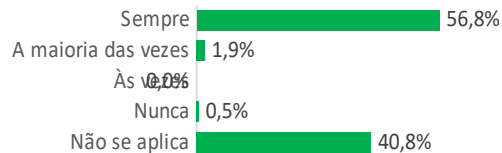
- O percentual de clientes que utiliza sempre o plano é maior entre aqueles que Nunca recomendariam o plano, apesar deste grupo ser pequeno (3% do total).

## Item Edital 3.3 i / Questão 10

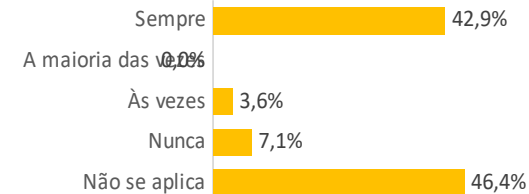
### Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

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

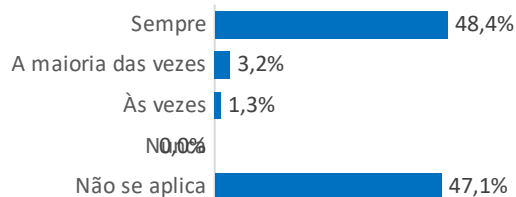
Definitivamente recomendaria



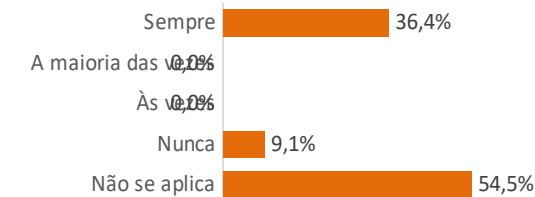
Recomendaria com ressalvas



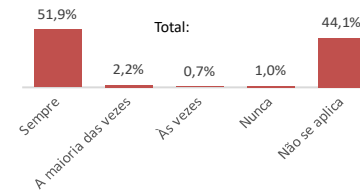
Recomendaria



Nunca recomendaria



### + Resultados



- Os índices de clientes que sempre tiveram atendimento imediato quando precisaram são maiores entre os que recomendariam o plano. Para os que nunca recomendariam, temos uma baixa taxa de 36% que tiveram atendimento imediato quando precisaram, mas a volumetria nesse quadro é baixa também.

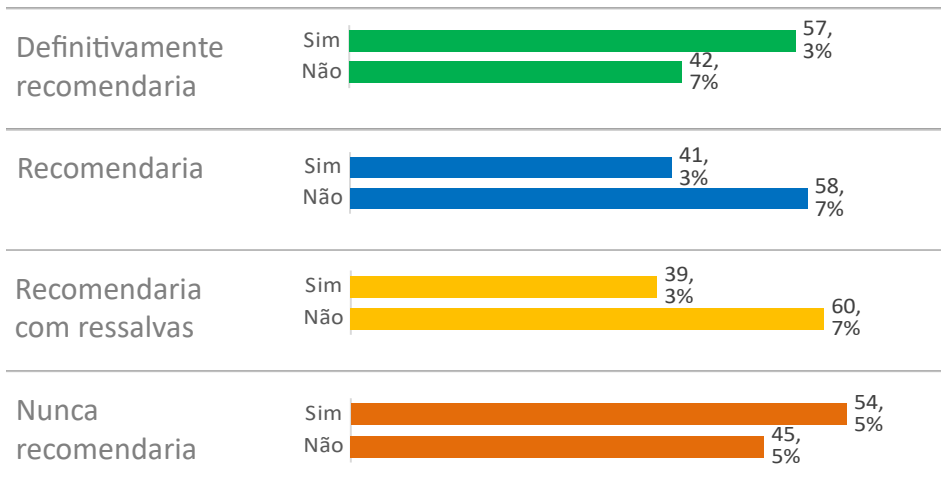
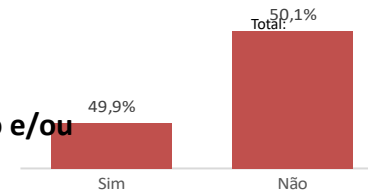


## Item Edital 3.3 i / Questão 10

### Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos?

#### + Resultados



- O percentual dos que receberam comunicação do plano é maior entre os que recomendariam definitivamente e alto entre os que Nunca recomendariam (apesar deste ter apenas 3% dos beneficiários)

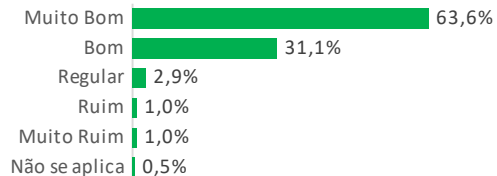
## Item Edital 3.3 i / Questão 10

### Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

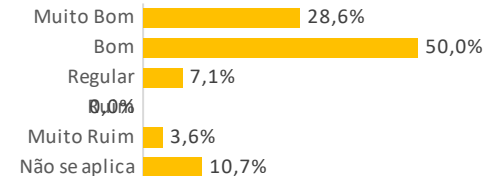
Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

+ Resultados

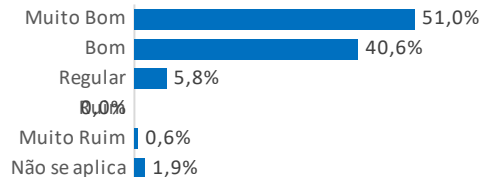
Definitivamente  
recomendaria



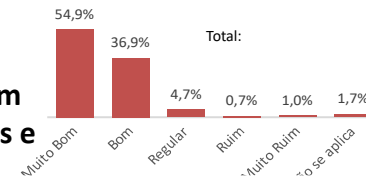
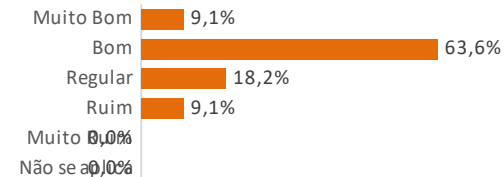
Recomendaria  
com ressalvas



Recomendaria



Nunca  
recomendaria



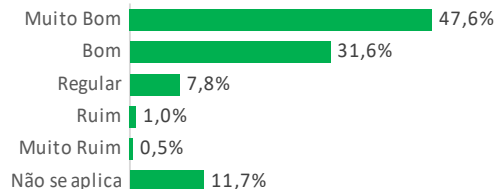
- De forma coerente, percebe-se que os clientes que definitivamente recomendariam ou recomendariam o plano são os com maior percentual de avaliações “muito bom” e “bom” em relação a atenção recebida nos atendimentos.

## Item Edital 3.3 i / Questão 10

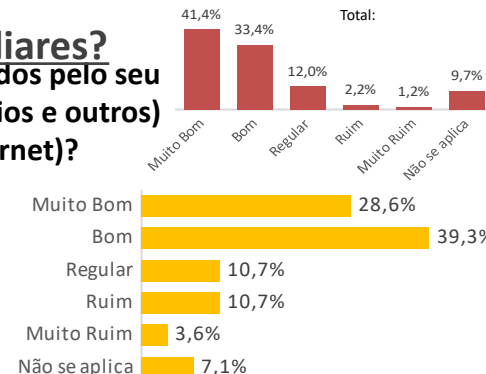
+ Resultados

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

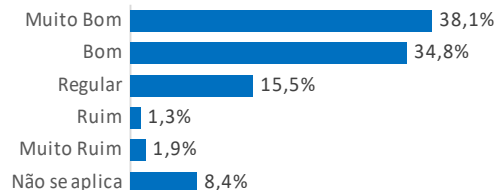
Definitivamente recomendaria



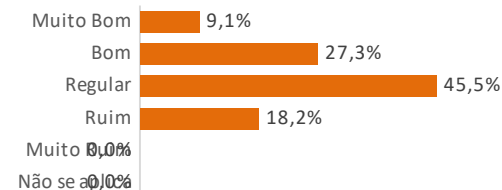
Recomendaria com ressalvas



Recomendaria



Nunca recomendaria



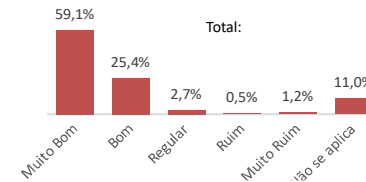
- Dentre os números apresentados, destaca-se que os que recomendariam o plano estão mais satisfeitos com a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados.

## Item Edital 3.3 i / Questão 10

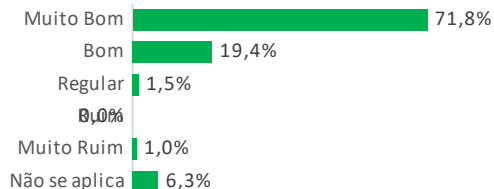
### Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, tele atendimento ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?

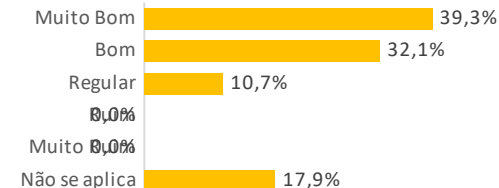
#### + Resultados



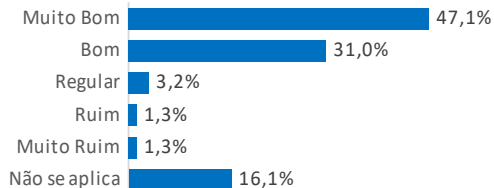
Definitivamente recomendaria



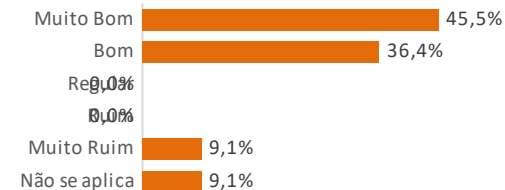
Recomendaria com ressalvas



Recomendaria



Nunca recomendaria



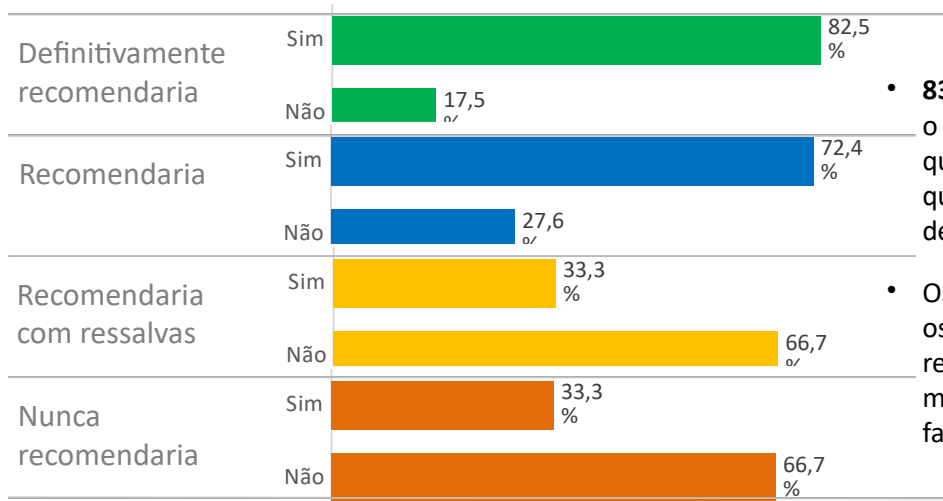
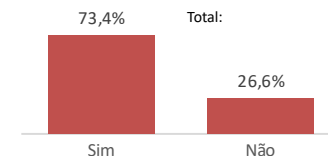
- Há uma grande diferença na avaliação do SAC dentre os clientes que recomendariam o plano: 72% dos clientes que definitivamente recomendariam o plano avaliam o atendimento do SAC como “muito bom”. Por outro lado, 9% dos que nunca recomendariam o plano avaliaram o atendimento do SAC como “muito ruim”.

## Item Edital 3.3 i / Questão 10

### Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde você teve sua demanda resolvida?

#### + Resultados



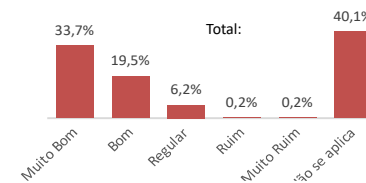
- **83%** dos que definitivamente recomendariam o plano tiveram suas demandas resolvidas quando fizeram uma reclamação, enquanto que esse número cai para **33%** com resolução dentre os que não recomendariam;
- Os dados mostram que há evidências de que os clientes que não tiveram suas reclamações resolvidas são os menos satisfeitos e que menos recomendariam o plano para amigos e familiares.

## Item Edital 3.3 i / Questão 10

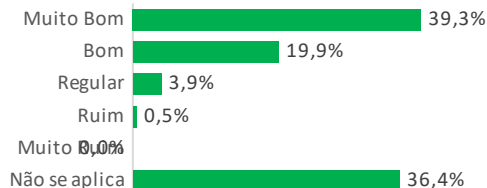
### Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

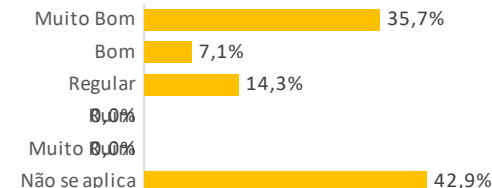
#### + Resultados



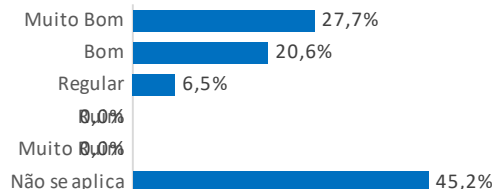
Definitivamente recomendaria



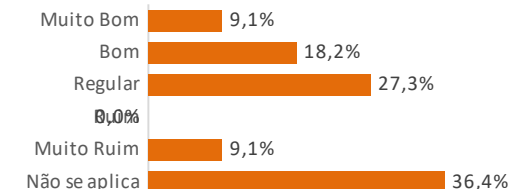
Recomendaria com ressalvas



Recomendaria



Nunca recomendaria



- Os dados mostram que a maioria dos clientes que recomendariam o plano avaliam como Muito bom ou bom a facilidade no preenchimento e envio dos documentos e formulários. Dentre os que não recomendariam ou recomendariam com ressalva este percentual é menor.

# Principais Insights do Estudo

## Item Edital 3.3 j

- || De forma geral, a pesquisa mostra há um ótimo grau de satisfação dos associados com relação ao atendimento em hospitais, clínicas, etc. e ao atendimento imediato quando necessitado.
- || Os clientes utilizam o plano frequentemente, sendo esses os que se declaram como mais satisfeitos e que mais recomendariam o plano a familiares e amigos.
- || Os dados sugerem que receber comunicação sobre consultas e exames preventivos impacta na recomendação aos amigos e familiares
- || Podemos entender que a equipe médica é qualificada pois os associados acreditam que além de uma ótima lista de médicos, a atenção em saúde recebida também é um ponto bem avaliado.





## Item Edital 3.3 j

- || O atendimento no SAC (presencial, tele atendimento ou eletrônico) foi bem avaliado (84% consideraram "muito bom" ou "bom") e a taxa de resolução dos problemas teve 27% (desconsiderando o Não se aplica) como não atendido
- || 96% dos beneficiários avaliaram o plano de saúde CAFAZ como Muito bom ou Bom e 90% o recomendaria
- || O correto endereçamento das reclamações e sua resolução parece ser um ponto a ser melhorado.



# Tabelas com Erros Amostrais



## Item Edital 3.3 j



Tabelas com erros amostrais

Sexo

	%	IC	Erro Padrão	Nível confiança
Masculino	44,4%	[39,7%; 49,1%]	2,5%	95%
Feminino	55,6%	[50,9%; 60,3%]	2,5%	95%

Idade do Beneficiário

	%	IC	Erro Padrão	Nível confiança
Até 30	25,3%	[21,1%; 29,4%]	2,2%	95%
31 a 40	13,8%	[10,5%; 17,1%]	1,7%	95%
41 a 50	11,2%	[8,2%; 14,2%]	1,6%	95%
51 a 60	19,6%	[15,9%; 23,4%]	2,0%	95%
61 a 70	13,3%	[10%; 16,5%]	1,7%	95%
71 a 80	10,5%	[7,6%; 13,4%]	1,5%	95%
81 ou mais	6,4%	[4,1%; 8,7%]	1,2%	95%

## Item Edital 3.3 j

+ Tabelas com erros amostrais

Nos últimos 12 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?

	%	IC	Erro Padrão	Nível confiança
Sempre	73,6%	[69,4%; 77,8%]	2,2%	95%
A maioria das vezes	16,0%	[12,5%; 19,4%]	1,8%	95%
Às vezes	7,5%	[5%; 10%]	1,3%	95%
Nunca	0,7%	[0%; 1,6%]	0,4%	95%
Não se aplica	2,2%	[0,8%; 3,7%]	0,7%	95%

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?

	%	IC	Erro Padrão	Nível confiança
Sempre	51,9%	[47,1%; 56,6%]	2,5%	95%
A maioria das vezes	2,2%	[0,8%; 3,7%]	0,7%	95%
Às vezes	0,7%	[0%; 1,6%]	0,4%	95%
Nunca	1,0%	[0,1%; 1,9%]	0,5%	95%
Não se aplica	44,1%	[39,4%; 48,9%]	2,5%	95%

## Item Edital 3.3 j

+ Tabelas com erros amostrais

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?

	%	IC	Erro Padrão	Nível confiança
Sim	49,9%	[45,1%; 54,6%]	2,5%	95%
Não	50,1%	[45,4%; 54,9%]	2,5%	95%

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

	%	IC	Erro Padrão	Nível confiança
Muito Bom	54,9%	[50,1%; 59,6%]	2,5%	95%
Bom	36,9%	[32,3%; 41,5%]	2,4%	95%
Regular	4,7%	[2,7%; 6,8%]	1,1%	95%
Ruim	0,7%	[0%; 1,6%]	0,4%	95%
Muito Ruim	1,0%	[0,1%; 1,9%]	0,5%	95%
Não se aplica	1,7%	[0,5%; 3%]	0,7%	95%

## Item Edital 3.3 j

+ Tabelas com erros amostrais

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)?

	%	IC	Erro Padrão	Nível confiança
Muito Bom	41,4%	[36,7%; 46,1%]	2,5%	95%
Bom	33,4%	[28,9%; 37,9%]	2,4%	95%
Regular	12,0%	[8,9%; 15,1%]	1,6%	95%
Ruim	2,2%	[0,8%; 3,7%]	0,7%	95%
Muito Ruim	1,2%	[0,2%; 2,3%]	0,6%	95%
Não se aplica	9,7%	[6,9%; 12,5%]	1,5%	95%

Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso as informações de que precisava?

	%	IC	Erro Padrão	Nível confiança
Muito Bom	59,1%	[54,4%; 63,8%]	2,5%	95%
Bom	25,4%	[21,3%; 29,6%]	2,2%	95%
Regular	2,7%	[1,2%; 4,3%]	0,8%	95%
Ruim	0,5%	[0%; 1,2%]	0,4%	95%
Muito Ruim	1,2%	[0,2%; 2,3%]	0,6%	95%
Não se aplica	11,0%	[8%; 13,9%]	1,6%	95%

## Item Edital 3.3 j



Tabelas com erros amostrais

Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde você teve sua demanda resolvida?

	%	IC	Erro Padrão	Nível confiança
Sim	14,5%	[11,1%; 17,8%]	1,8%	95%
Não	5,2%	[3,1%; 7,4%]	1,1%	95%
Não se aplica	80,3%	[76,5%; 84,1%]	2,0%	95%

Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade de preenchimento e envio?

	%	IC	Erro Padrão	Nível confiança
Muito Bom	33,7%	[29,2%; 38,2%]	2,4%	95%
Bom	19,5%	[15,7%; 23,2%]	2,0%	95%
Regular	6,2%	[3,9%; 8,5%]	1,2%	95%
Ruim	0,2%	[0%; 0,7%]	0,2%	95%
Muito Ruim	0,2%	[0%; 0,7%]	0,2%	95%
Não se aplica	40,1%	[35,5%; 44,8%]	2,5%	95%

## Item Edital 3.3 j



Tabelas com erros amostrais

Como você avalia seu plano de saúde?

	%	IC	Erro Padrão	Nível confiança
Muito Bom	67,0%	[62,5%; 71,5%]	2,4%	95%
Bom	29,3%	[24,9%; 33,6%]	2,3%	95%
Regular	3,3%	[1,6%; 4,9%]	0,9%	95%
Ruim	0,5%	[0%; 1,2%]	0,4%	95%
Muito Ruim	0,0%	[0%; 0%]	0,0%	95%
Não se aplica	0,0%	[0%; 0%]	0,0%	95%

Você recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?

	%	IC	Erro Padrão	Nível confiança
Definitivamente recomendaria	51,5%	[46,8%; 56,2%]	2,5%	95%
Recomendaria	38,8%	[34,1%; 43,4%]	2,4%	95%
Recomendaria com ressalvas	7,0%	[4,6%; 9,4%]	1,3%	95%
Não recomendaria	2,8%	[1,2%; 4,3%]	0,8%	95%





Obrigado