

Relatório Final com os Resultados da
Pesquisa de Satisfação dos
Beneficiários da Operadora Santa Casa
de Misericórdia de Juiz de Fora

Responsável Técnico:
Alan de Paiva Loures – CONRE/MG 10.339

Objetivo da Pesquisa:

O presente relatório detalha o escopo, execução e resultados da pesquisa que tem como objetivo principal a mensuração da satisfação dos beneficiários com o serviço prestado pela operadora Santa Casa de Misericórdia de Juiz de Fora.

Metodologia:

Realizou-se uma pesquisa exploratória, com delineamento do tipo levantamento, de natureza quantitativa, empregando questionário na coleta de dados.

As coletas de dados foram realizadas entre os dias 02 de dezembro de 2017 e 20 de fevereiro de 2018, salvo os períodos de feriados e domingos, onde foram realizadas em média 3 (três) tentativas de ligações telefônicas aos 598 beneficiários definidos em amostra e escolhidos aleatoriamente na base do sistema de informação do Santa Casa de Misericórdia de Juiz de Fora, com opção, inclusive, para agendamento da entrevista.

Responsável técnico da pesquisa:

O responsável técnico pela pesquisa é o estatístico Alan de Paiva Loures registrado no CONRE/MG nº10.339.

Descrição da população amostrada:

Há um total de 41.289 beneficiários da operadora Santa Casa de Misericórdia de Juiz de Fora, com idade igual ou superior a 18 anos, sendo que, 24.569 (59,50%) pertencem ao sexo feminino e 16.720 (40,50%) pertencem ao sexo masculino. Desse total, 33.239 (80,50%) residem no município de Juiz de fora - MG; 2.168 (5,25%) residem nos município de Santos Dumont - MG; 826 (2,00%) residem no município de Matias Barbosa - MG; 659 (1,60%) residem no município de Bicas - MG; 524 (1,27%) residem no município de Lima Duarte - MG; e 3.873 (9,38%) residem nas demais municípios restantes. A idade média da população amostrada é de aproximadamente 50 anos de idade, sendo a maior parte dos beneficiários concentrado na faixa etária de 30 a 59 anos inclusive (48,90%), já a faixa etária com 60 anos ou mais representa (32,89%) e a faixa etária de 18 a 29 anos

representa (18,22%). Em relação ao tipo de produto oferecido pela operadora, temos que, 24.055 (58,26%) pertencem ao plano individual ou familiar, 16.509 (39,98%) ao plano empresarial e 735 (1,78%) ao plano coletivo por adesão.

Tamanho da amostra:

O tamanho da amostra (Tamanho da amostra total: $n = 592$; Tamanho da amostra em Juiz de Fora $n_1 = 477$; Tamanho da amostra em Santos Dumont: $n_2 = 32$; Tamanho da amostra em Matias Barbosa: $n_3 = 12$; Tamanho da amostra em Bicas: $n_4 = 10$; Tamanho da amostra em Lima Duarte: $n_5 = 8$; Tamanho da amostra em Demais Cidades: $n_5 = 56$)

Obs: O tamanho final da amostra foi um pouco maior devido à importância de se arredondar o tamanho da amostra em cada estrato para o inteiro superior mais próximo. Assim, o tamanho final da amostra foi de 595. Nos estratos de Matias Barbosa e Bicas foram coletadas 2 e 1 (questionários) a mais, respectivamente. Isso ocorreu devido ao acréscimo na amostra calculada que é necessário devido ao problema da não resposta.

Erro amostral:

O erro amostral da pesquisa de satisfação dos beneficiários da operadora Santa Casa de Misericórdia de Juiz de Fora foi de 0,0139, a margem de erro de 0,0273, ou seja, 2,73%.

Descrição do grupo pesquisado:

O grupo pesquisado representa um total de 598 beneficiários da operadora Santa Casa de Misericórdia de Juiz de Fora, com idade igual ou superior a 18 anos, sendo que, 345 (57,69%) pertencem ao sexo feminino e 253 (42,31%) pertencem ao sexo masculino. Desse total, 477 (79,76%) residem no município de Juiz de Fora - MG; 32 (5,35%) residem no município de Santos Dumont - MG; 14 (2,34%) residem no município de Matias Barbosa - MG; 11(1,60%) residem no município de Bicas - MG; 8 (1,33%) residem no município de Lima Duarte - MG; e 56 (9,36%) residem nos demais municípios restantes. A idade média da população amostrada é de aproximadamente 54 anos de idade, sendo a maior parte dos beneficiários concentrado na faixa etária de 60 anos ou mais (42,98%), já a faixa etária com de 30 a 59 anos

representa (41,14%) e a faixa etária de 18 a 29 anos representa (15,89%). Em relação ao tipo de produto oferecido pela operadora, temos que, 410 (68,56%) pertencem ao plano individual ou familiar, 184 (30,76%) ao plano empresarial e 4 (0,67%) ao plano coletivo por adesão.

Taxa de respondentes:

A taxa de resposta é o percentual de pessoas que responderam ao questionário. O número total de repostas ao questionário sobre o número total de pessoas as quais ligamos para responder o questionário.

$$tx\ resp = \frac{598}{883} = 0,6772$$

Assim, a taxa de respondente para a pesquisa foi de 67,72 %.

Realização e demonstração de análises descritivas para cada quesito do questionário:

Inicialmente atribui-se uma pontuação específica para cada quesito do questionário para analisar a satisfação total do beneficiário.

Tabela 1: Pontuação atribuída aos quesitos do questionário.

Item do questionário	Pontuação atribuída
1	0,0769
2	0,0769
3	0,0769
4	0,0769
5	0,0769
6	0,0769
7	0,0769
8	0,0769
9	0,2308
10	0,0769
11	0,0769
Total	1

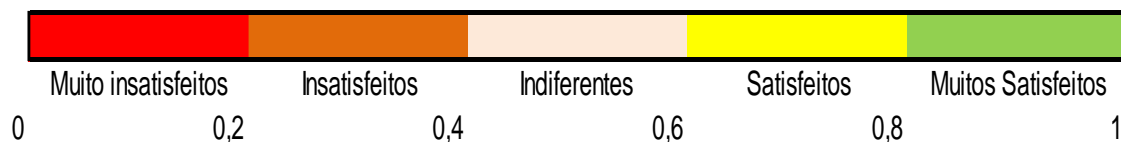
Fonte: Elaborado pelo autor.

Os valores obtidos em cada questionário concluído foram somados e divididos pelo tamanho da amostra, obtendo-se o valor final da pesquisa de satisfação da operadora. Este valor final foi representado em uma escala de 0

a 1 relativa ao grau de satisfação dos consumidores, conforme demonstrado na Figura 1, a seguir.

Figura 1: Representação do Resultado da pesquisa de satisfação

Faixas de Avaliação:

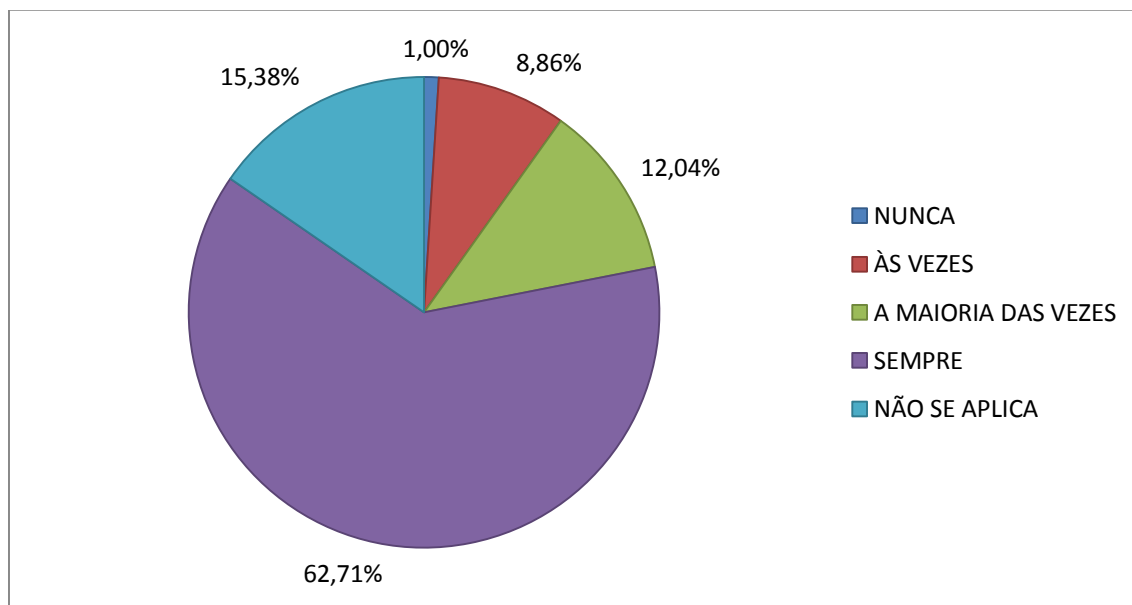


Fonte: Elaborado pelo autor.

Além do cálculo do resultado final da satisfação, os resultados também estão detalhados em função do percentual de respostas obtidas, em relação a cada atributo de satisfação.

A primeira pergunta do questionário buscou investigar a frequência com que o beneficiário conseguiu ter cuidados de saúde por meio de seu plano de saúde quando necessitou. Conforme mostra a Figura 2, a grande maioria dos entrevistados utilizaram os serviços do seu plano nos últimos 12 meses.

Figura 2: Gráfico de Setores da frequência dos beneficiários que conseguiram ter cuidados de saúde quando necessitou.



Fonte: Elaborado pelo autor.

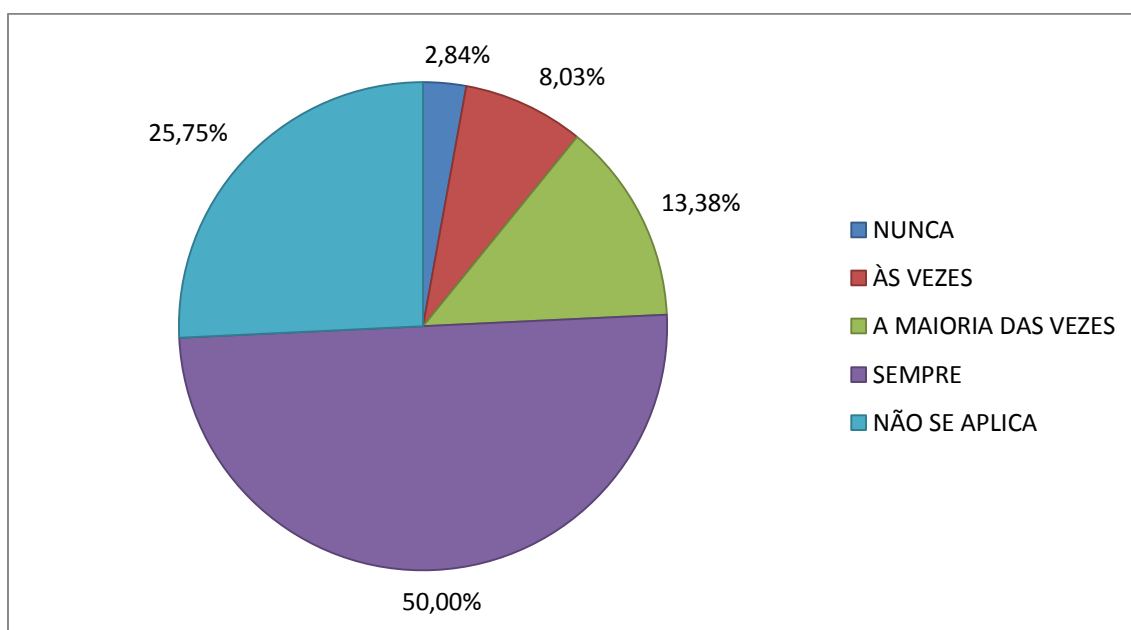
Tabela 2: Resultado atribuído ao quesito 1 do questionário.

Perguntas	Nunca	Às vezes	A maioria das vezes	Sempre	Não se Aplica	Total
1) Cuidados com a saúde.	6	53	72	375	92	598
	1,00%	8,86%	12,04%	62,71%	15,38%	100,00%

Fonte: Elaborado pelo autor.

A segunda pergunta do questionário buscou investigar a frequência com que os beneficiários foram atendidos assim que precisaram, quando necessitaram de atenção imediata dos serviços de seu plano. Conforme mostra a Figura 3, a grande maioria dos entrevistados foi atendida últimos 12 meses.

Figura 3: Gráfico de Setores da frequência dos beneficiários que foram atendidos assim que precisaram, quando necessitaram de atenção imediata.



Fonte: Elaborado pelo autor.

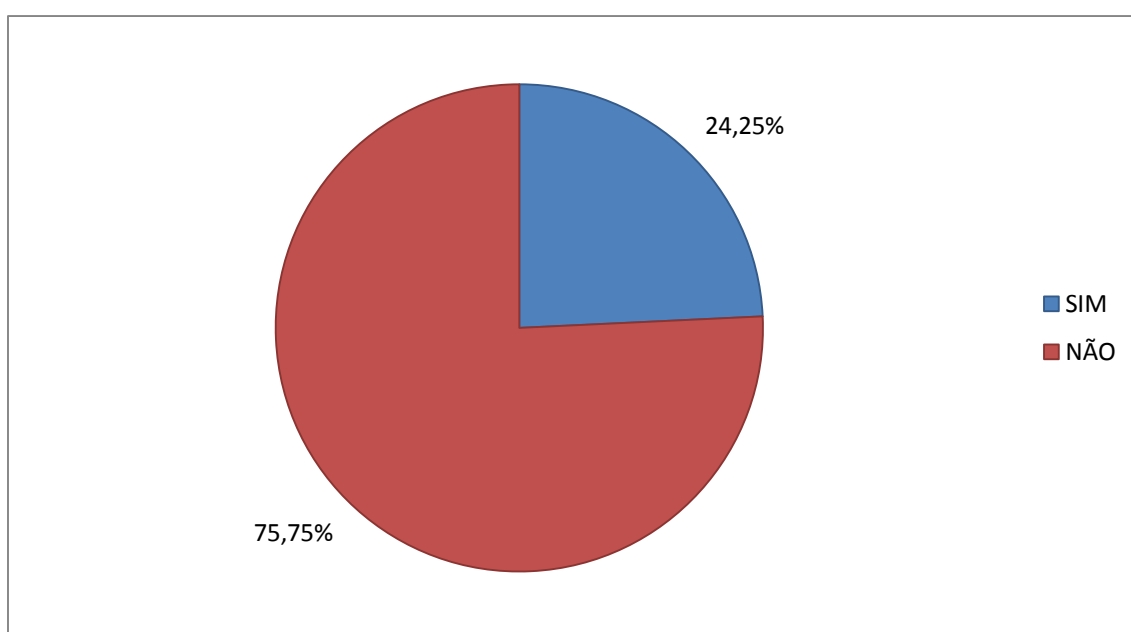
Tabela 3: Resultado atribuído ao quesito 2 do questionário.

Perguntas	Nunca	Às vezes	A maioria das vezes	Sempre	Não se Aplica	Total
2) Atendimento imediato.	17	48	80	299	154	598
	2,84%	8,03%	13,38%	50,00%	25,75%	100,00%

Fonte: Elaborado pelo autor.

A terceira pergunta do questionário buscou investigar a proporção de beneficiários que receberam algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (carta, e-mail, telefone, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer de colo de útero, consulta com urologista, etc. Conforme mostra a Figura 4, a grande maioria dos entrevistados não recebeu comunicados de sua operadora nos últimos 12 meses.

Figura 4: Gráfico de Setores da proporção de beneficiários que receberam algum tipo de comunicação de seu plano de saúde.



Fonte: Elaborado pelo autor.

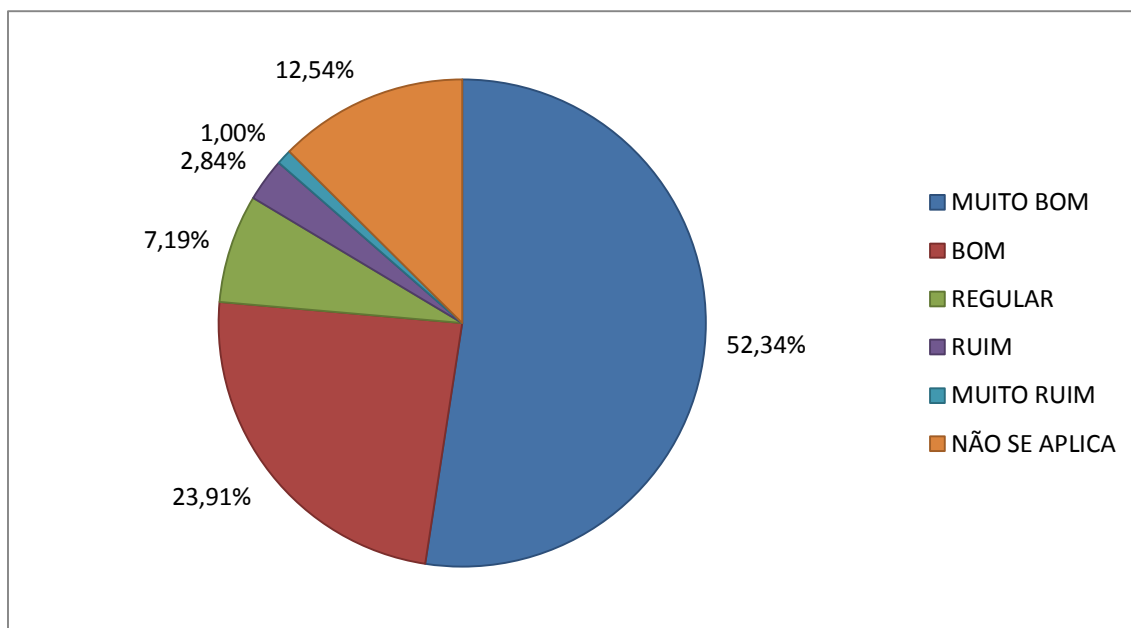
Tabela 4: Resultado atribuído ao quesito 3 do questionário.

Pergunta	Sim	Não	Total
3) Comunicado para realização de consultas ou exames preventivos.	145	453	598
	24,25%	75,75%	100,00%

Fonte: Elaborado pelo autor.

A quarta pergunta do questionário buscou avaliar toda atenção em saúde recebida pelos beneficiários (Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros). Conforme mostra a Figura 5, a grande maioria dos entrevistados avaliou como muito boa a atenção em saúde recebida nos últimos 12 meses.

Figura 5: Gráfico de Setores de como os beneficiários avaliam toda atenção em saúde recebida.



Fonte: Elaborado pelo autor.

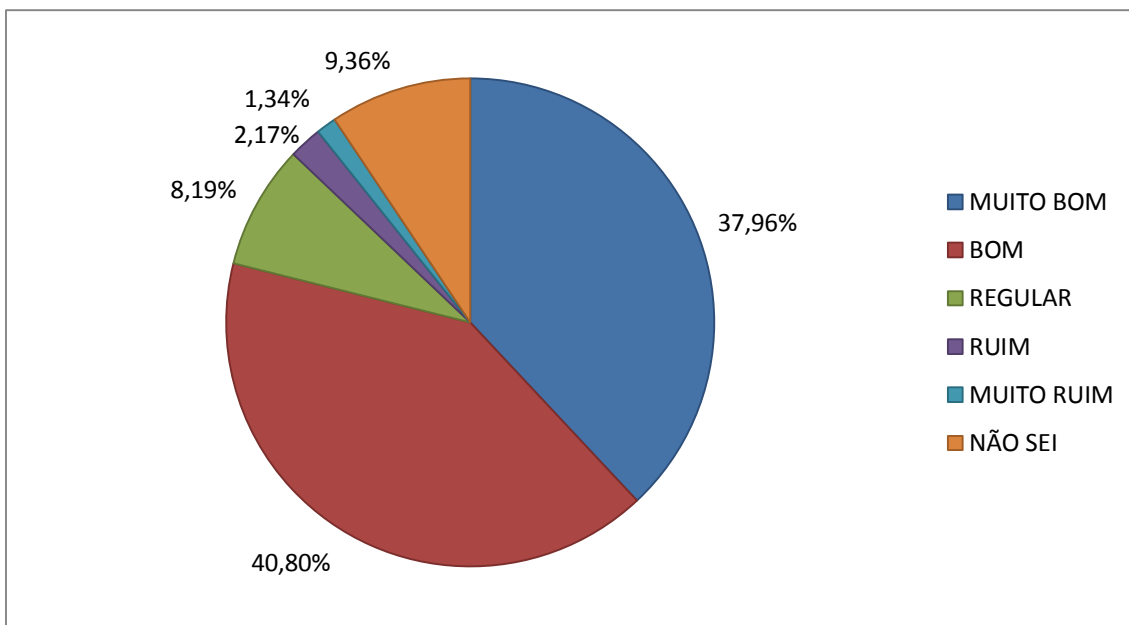
Tabela 5: Resultado atribuído ao quesito 4 do questionário.

Perguntas	Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Muito ruim	Não se aplica	Total
4) Atenção em saúde (hospitais, laboratórios, médicos, fisioterapeutas,...).	313	143	43	17	6	76	598
	52,34%	23,91%	7,19%	2,84%	1,00%	12,71%	100,00%

Fonte: Elaborado pelo autor.

A quinta pergunta do questionário buscou avaliar o acesso à lista de prestadores de serviços credenciados do plano de saúde (por exemplo: médicos, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro impresso, aplicativo de celular, site na internet). Conforme mostra a Figura 6, a grande maioria dos entrevistados avaliou como bom o acesso à lista de prestadores de serviços credenciados.

Figura 6: Gráfico de Setores da avaliação dos beneficiários quanto ao acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde por meio físico ou digital.



Fonte: Elaborado pelo autor.

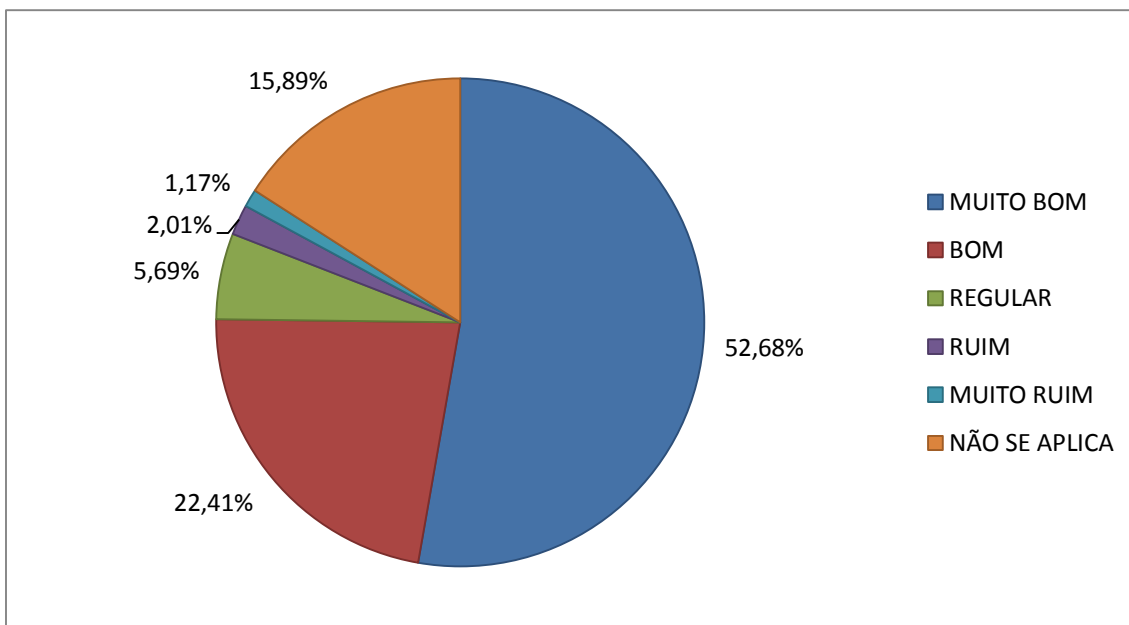
Tabela 6: Resultado atribuído ao quesito 5 do questionário.

Perguntas	Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Muito ruim	Não sei	Total
5) Acesso à lista de prestadores de serviços credenciados.	227	244	49	13	8	57	598
	37,96%	40,80%	8,19%	2,17%	1,34%	9,53%	100,00%

Fonte: Elaborado pelo autor.

A sexta pergunta do questionário buscou avaliar o atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava, quando acessou a operadora (SAC, presencial, tele atendimento ou eletrônico). Conforme mostra a Figura 7, a grande maioria dos entrevistados avaliou como muito bom o atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações nos últimos 12 meses.

Figura 7: Gráfico de Setores da avaliação dos beneficiários quanto ao atendimento considerando os quesitos respeito e acesso as informações ou ajuda que precisava.



Fonte: Elaborado pelo autor.

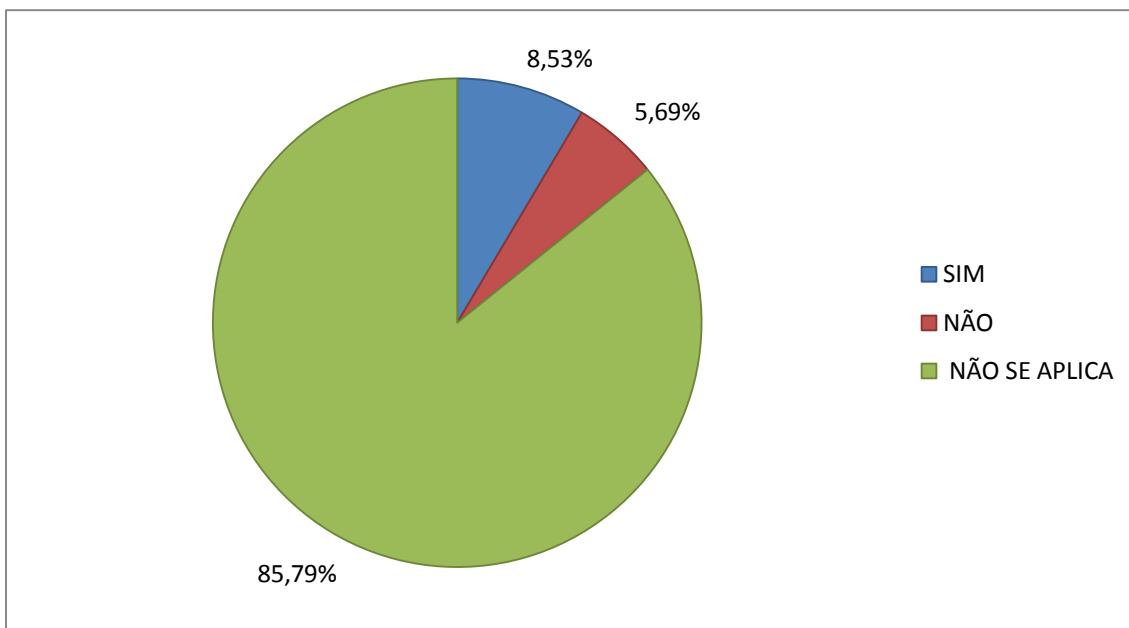
Tabela 7: Resultado atribuído ao quesito 6 do questionário.

Perguntas	Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Muito ruim	Não se aplica	Total
6) Atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava.	315	134	34	12	7	96	598
	52,68%	22,41%	5,69%	2,01%	1,17%	16,05%	100,00%

Fonte: Elaborado pelo autor.

A sétima pergunta do questionário buscou investigar a proporção de beneficiários que tiveram a sua demanda resolvida, quando fizeram uma reclamação para a operadora nos últimos 12 meses.

Figura 8: Gráfico de Setores da proporção de beneficiários que tiveram sua demanda resolvida, quando fizeram uma reclamação para sua operadora.



Fonte: Elaborado pelo autor.

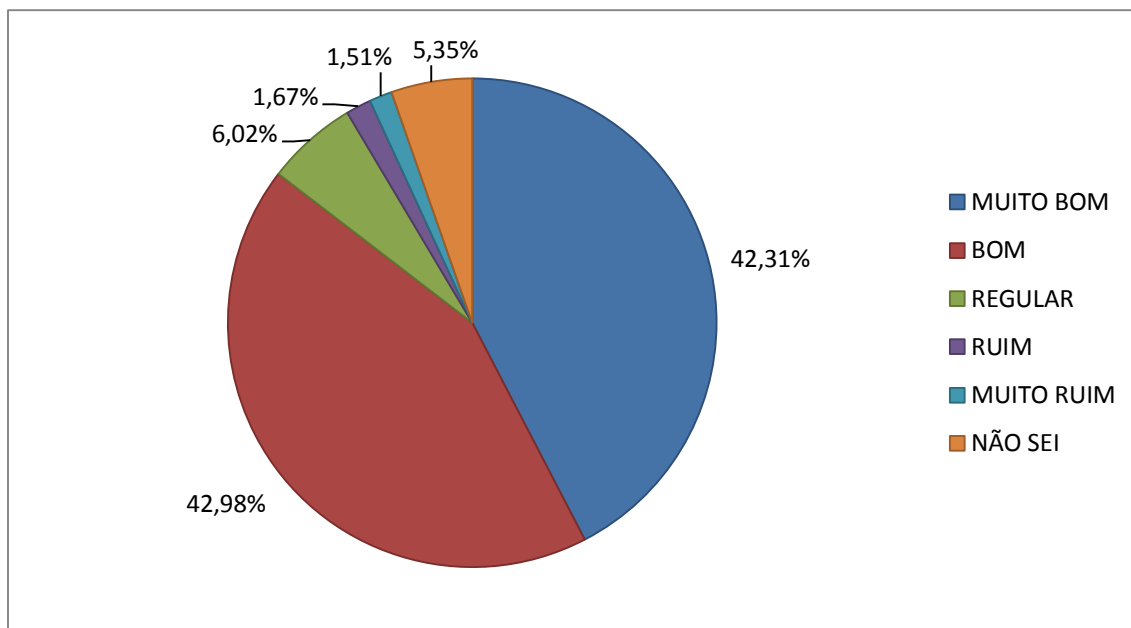
Tabela 8: Resultado atribuído ao quesito 7 do questionário.

Pergunta	Sim	Não	Não se aplica	Total
7) Demanda resolvida, quando fizeram uma reclamação.	51	34	513,0	598
	8,53%	5,69%	85,79%	100,00%

Fonte: Elaborado pelo autor.

A oitava pergunta do questionário buscou avaliar os documentos ou formulários exigidos pela operadora quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio. Conforme mostra a Figura 9, a grande maioria dos entrevistados avaliou como bons os documentos ou formulários exigidos pela operadora.

Figura 9: Gráfico de Setores da avaliação dos documentos ou formulário exigidos pela operadora quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio.



Fonte: Elaborado pelo autor.

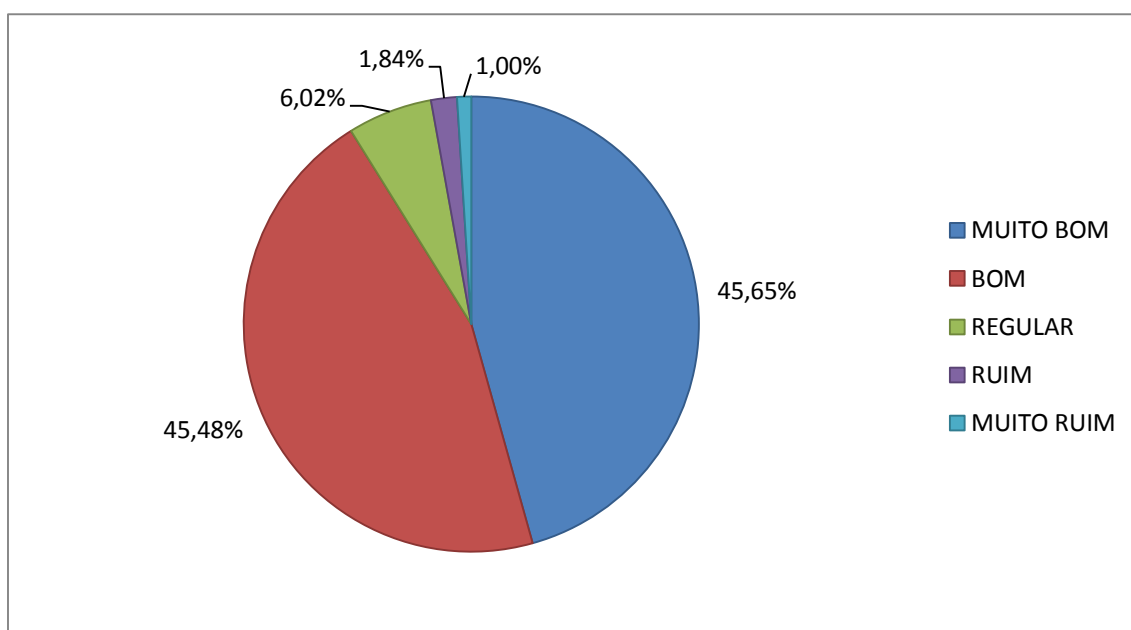
Tabela 9: Resultado atribuído ao quesito 8 do questionário.

Perguntas	Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Muito ruim	Não sei	Total
8) Documentos ou formulários exigidos quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio.	253	257	36	10	9	33	598
	42,31%	42,98%	6,02%	1,67%	1,51%	5,52%	100,00%

Fonte: Elaborado pelo autor.

A nona pergunta do questionário buscou avaliar a nota que o beneficiário usaria para qualificar o seu plano. Conforme mostra a Figura 10, a grande maioria dos entrevistados qualificaram a nota da operadora como muito boa.

Figura 10: Gráfico de Setores da nota que o beneficiário atribuiu para qualificar o seu plano.



Fonte: Elaborado pelo autor.

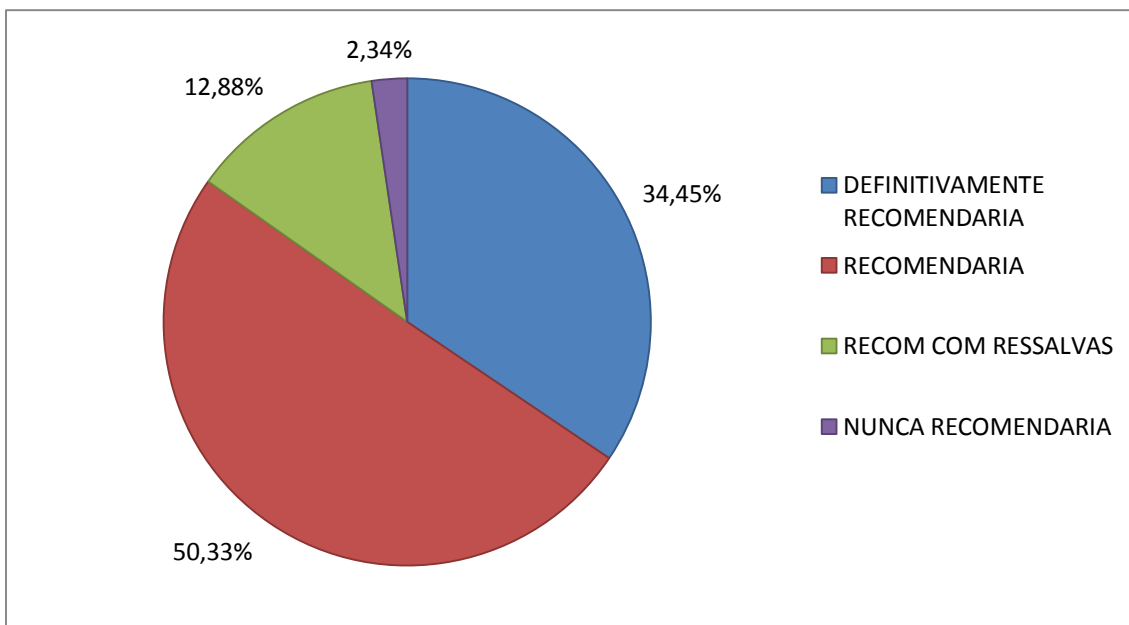
Tabela 10: Resultado atribuído ao quesito 9 do questionário.

Pergunta	Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Muito ruim	Total
9) Nota para qualificar o plano.	273	272	36	11	6	598
	45,65%	45,48%	6,02%	1,84%	1,00%	100,00%

Fonte: Elaborado pelo autor.

A décima pergunta do questionário buscou avaliar se o beneficiário recomendaria o seu plano para amigos ou familiares. Conforme mostra a Figura 11, a grande maioria dos entrevistados recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares.

Figura 11: Gráfico de Setores da avaliação de recomendação do plano de saúde para amigos ou familiares.



Fonte: Elaborado pelo autor.

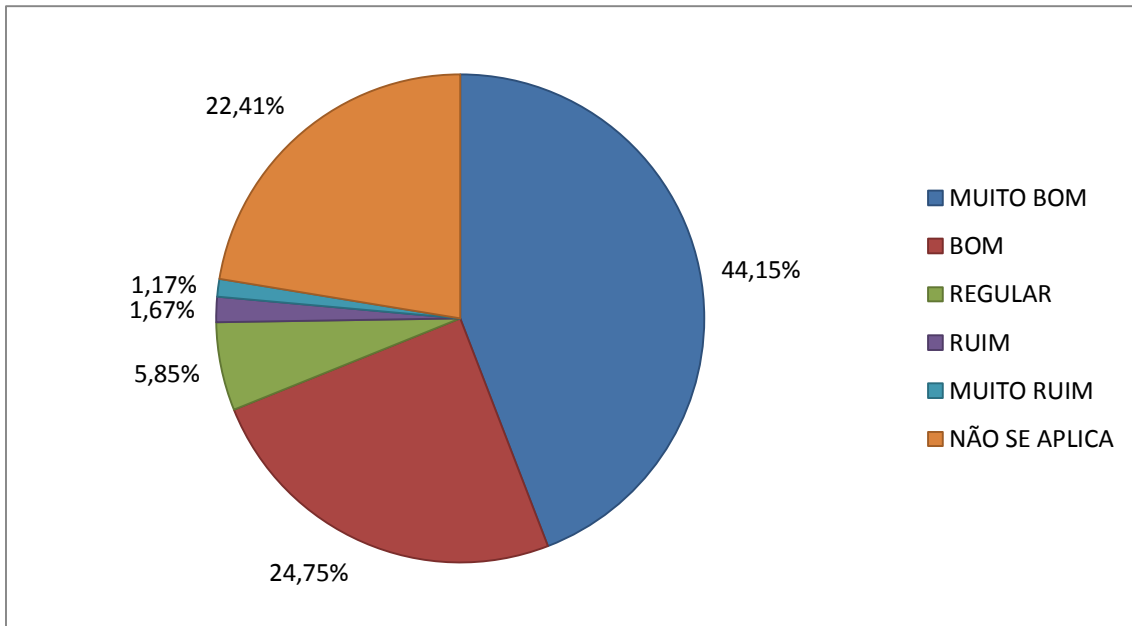
Tabela 11: Resultado atribuído ao quesito 10 do questionário.

Pergunta	Definitivamente recomendaria	Recomendaria	Recomendaria com ressalvas	Nunca recomendaria	Total
10) Recomendação do plano.	206	301	77	14	598
	34,45%	50,33%	12,88%	2,34%	100,00%

Fonte: Elaborado pelo autor.

A décima primeira pergunta do questionário buscou avaliar a assistência médica do Espaço Clínico, caso o beneficiário tenha a tenha utilizado. Conforme mostra a Figura 12, a grande maioria dos entrevistados avaliou como boa a assistência médica do Espaço Clínico.

Figura 12: Gráfico de Setores da avaliação da assistência médica caso o beneficiário tenha a utilizada.



Fonte: Elaborado pelo autor.

Tabela 12: Resultado atribuído ao quesito 11 do questionário.

Perguntas	Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Muito ruim	Não se aplica	Total
11) Assistência médica do espaço clínico	264	148	35	10	7	134	598
	44,15%	24,75%	5,85%	1,67%	1,17%	22,41%	100,00%

Fonte: Elaborado pelo autor.

Tabela contendo as estimativas, erros padrões, intervalo de confiança, com seu respectivo nível de confiança, para cada quesito do questionário:

Abaixo a tabela 13 apresenta os resultados para cada quesito do questionário

Tabela 13: Estimativas, erros padrões, margens de erro, intervalos de confiança e níveis de confiança para cada quesito do questionário.

Avaliação da operadora	Estimativas	Erro Padrão	Margem de Erro	Intervalo de Confiança	Nível de Confiança
1) Cuidados com a saúde.	0,8708	0,0109	0,0213	[0,8495 ; 0,8922]	95%
2) Atendimento imediato.	0,8309	0,0133	0,0260	[0,8049 ; 0,8569]	95%
3) Comunicado para realização de consultas ou exames preventivos.	0,2488	0,0181	0,0355	[0,2134 ; 0,2843]	95%
4) Atenção em saúde (hospitais, laboratórios, médicos, fisioterapeutas,...).	0,8543	0,0096	0,0189	[0,8354 ; 0,8732]	95%
5) Acesso à lista de prestadores de serviços credenciados.	0,8084	0,0090	0,0177	[0,7906 ; 0,8261]	95%
6) Atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava.	0,8688	0,0093	0,0182	[0,8506 ; 0,8869]	95%
7) Demanda resolvida, quando fizeram uma reclamação.	0,6068	0,0537	0,1053	[0,5016 ; 0,7121]	95%
8) Documentos ou formulários exigidos quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio.	0,8260	0,0083	0,0162	[0,8098 ; 0,8422]	95%
9) Nota para qualificar o plano.	0,8311	0,0078	0,0153	[0,8159 ; 0,8464]	95%
10) Recomendação do plano.	0,7226	0,0102	0,0200	[0,7026 ; 0,7425]	95%
11) Assistência médica do espaço clínico	0,8506	0,0100	0,0197	[0,8309 ; 0,8703]	95%

Fonte: Elaborado pelo autor.

Conclusões sobre a pesquisa:

A presente pesquisa de satisfação dos beneficiários da operadora Santa Casa de Misericórdia de Juiz de Fora obteve um índice de satisfação de **77,38%**, assim, de acordo com a figura 1, podemos afirmar que os beneficiários estão satisfeitos com a operadora. Abaixo a tabela 14 apresenta os resultados gerais da operadora.

Tabela 14: Estimativa, erro padrão, margem de erro, intervalo de confiança e nível de confiança geral da operadora.

Avaliação da operadora	Estimativas	Erro Padrão	Margem de Erro	Intervalo de Confiança	Nível de Confiança
Satisfação dos beneficiários	0,7738	0,0140	0,0273	[0,7465 ; 0,8012]	95%

Fonte: Elaborado pelo autor.

É importante destacar que os resultados apresentados nesta pesquisa representam a população de beneficiários da operadora Santa Casa de Misericórdia de Juiz de Fora – 41.289 (Quarenta e um mil duzentos e oitenta e

nove), de beneficiários do plano de saúde, com idade igual ou superior a 18 anos.



Alan de Paiva Loures
CONRE/MG 10.339

Anexo 1

Questionário

A. ATENÇÃO À SAÚDE.

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?
() NUNCA () ÀS VEZES () A MAIORIA DAS VEZES () SEMPRE () NÃO SE APLICA
2. Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência você foi atendido assim que precisou?
() NUNCA () ÀS VEZES () A MAIORIA DAS VEZES () SEMPRE () NÃO SE APLICA
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 de colo de útero, consulta com urologista, consulta preventiva com dentista, etc?
() SIM () NÃO
4. Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?
() MUITO BOM () BOM () REGULAR () RUIM () MUITO RUIM () NÃO SE APLICA
5. Como você avalia o 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 impresso, aplicativo de celular, site na internet)?
() MUITO BOM () BOM () REGULAR () RUIM () MUITO RUIM () NÃO SEI

B. CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA.

6. Nos últimos 12 meses, quando você acessou a operadora (SAC presencial, tele atendimento ou eletrônico), como você avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava?
() MUITO BOM () BOM () REGULAR () RUIM () MUITO RUIM () NÃO SE APLICA
7. Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para sua operadora, você teve sua demanda resolvida?
() SIM () NÃO () NÃO SE APLICA
8. Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?
() MUITO BOM () BOM () REGULAR () RUIM () MUITO RUIM () NÃO SEI
9. Que nota você usaria para qualificar o seu plano?

MUITO BOM BOM REGULAR RUIM MUITO RUIM

10. Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

DEFINITIVAMENTE RECOMENDARIA RECOMENDARIA

RECOMENDARIA COM RESSALVAS NUNCA RECOMENDARIA

11. Caso você tenha utilizado o espaço clínico, como você avalia sua assistência médica do espaço clínico?

MUITO BOM BOM REGULAR RUIM MUITO RUIM NÃO SE APLICA