

NOTA TÉCNICA

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

Item Edital 3.1 a: Método da Pesquisa

Período de realização da pesquisa: dados coletados entre os dias 4 e 27 de Fevereiro de 2019

Unidade de análise e resposta: Avaliação da satisfação do beneficiário de plano de saúde

População-alvo e estratos adotados: Beneficiários do plano de saúde da CAFAZ maiores de 18 anos, tendo como referência arquivo Excel contendo 6.678 informados pela CAFAZ. O conjunto de beneficiários foi estratificado por: Sexo, Faixa etária e Cidade.

Sistema de Referência: A determinação das unidades amostrais foi realizada através de amostra aleatória simples. Sem controle de estratos ou cotas.

Especificação dos parâmetros populacionais de interesse: Mensuração e avaliação do grau de satisfação dos beneficiários dos planos de saúde da CAFAZ

Item Edital 3.1 a

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.

Definição do tipo de coleta utilizada: Entrevista direta por telefone

Definição do Plano Amostral: Foi definido o uso de amostra aleatória simples, devido a sua facilidade de aplicação, agilidade na realização da coleta dos dados, e dado as características da população e escopo do projeto, não há claras vantagens no custo da operação que justifiquem o uso de amostragem estratificada, por cotas, ou outra alternativa

Definição do tamanho da amostra: 401 entrevistas, com erro amostral de 5% e intervalo de confiança de 95%, considerando uma Amostra Aleatória Simples

Item Edital 3.1 a

Definição dos estimadores e seus erros amostrais:

A fim de obter uma representatividade da amostra, o plano amostral previu uma quantidade de entrevistas levando em conta dois critérios: margem de erro inferior a 5% e proporcionalidade ao universo através do processo de sorteio dos integrantes da amostra. Os erros amostrais calculados são referentes ao total da amostra, não se aplicando para estimativas dos subgrupos.

Seleção da Amostra: A relação de beneficiários informada pela CAFAZ foi ordenada de forma aleatória, e dividida igualmente entre 4 entrevistadores. Os entrevistadores abordaram os beneficiários conforme a ordem sorteada, com o objetivo de atingir o total de 400 entrevistas

Item Edital 3.1 a

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 3.1 a

Descrição do sistema interno de controle e verificação, conferência e fiscalização de coleta de dados:

A equipe de entrevistadores atuou sob coordenação. O controle de qualidade interno verificou 20% das entrevistas realizadas e realizou escuta de 20% das gravações a fim de identificar a necessidade de substituição e ou reorientação dos entrevistadores. Todos os questionários foram devidamente criticados, garantindo 100% de consistência das respostas obtidas.

Item Edital 3.2 e/s

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

Quantidade de tentativas: Os beneficiários foram contatados apenas 1 vez para ser considerado como “não localizado”.

Classificação dos abordados:

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