

Pesquisa de Satisfação de  
Beneficiários  
ANS 2018



## Objetivos

O objetivo principal da pesquisa é mensurar a satisfação dos beneficiários com os serviços prestados pela Operadora São Lucas Saúde.

A aplicação da pesquisa de satisfação sobre os serviços oferecidos pela Operadora foi embasada pelo Documento técnico para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde, elaborado pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar). Ele compõe o Programa de Qualificação para as Operadoras (PQO). A descrição técnica estatística da condução e resultados da pesquisa está disponível no documento Parecer da Auditoria Independente, termos legais assinados e relatório final original com os resultados da pesquisa de satisfação 2018.



Condução da pesquisa e características dos entrevistados  
PLANEJAMENTO AMOSTRAL

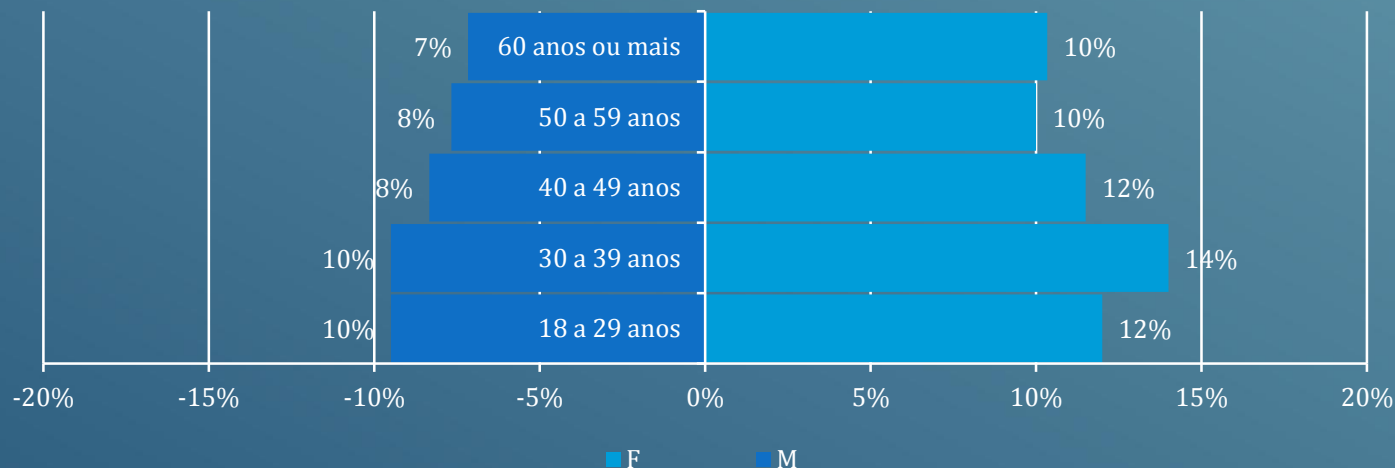


## Condução da Pesquisa

- Responsável técnico da pesquisa: José Maria de Lima Junior  
Registro Profissional 7954-A - CONRE – 2ª Região
- Empresa responsável pela coleta dos dados da pesquisa: Doctor SAC
- Consultoria responsável pela auditoria independente: Sandro Chun
- Amostra Aleatória Estratificada.
- Método de coleta: entrevistas via telefone.
- Tamanho da amostra: 600 entrevistados para uma margem de erro de 3,9874% e um nível de confiança ou significância de 95%.
- Período de coleta: 19 de dezembro de 2018 a 02 de fevereiro de 2019
- Questionário utilizado: perguntas padronizadas pela ANS bem como perguntas sugeridas pela Operadora São Lucas Saúde.
- População alvo: beneficiários da Operadora São Lucas Saúde ativos em dezembro de 2018, maiores de 18 anos, registrados como locais (assumidos pela Operadora) e com telefone fixo ou residencial registrados no Cadastro.
- Estratos: ponderados por faixa etária e gênero dos beneficiários da população alvo.



## Composição dos Estratos



Fonte: Doctor SAC

O gráfico acima mostra a distribuição das proporções dos estratos por sexo e grupo etário, onde as barras à esquerda representam o sexo masculino e à direita do sexo feminino.

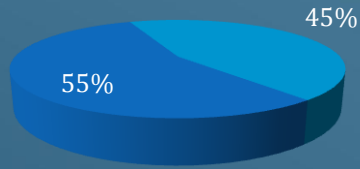
Os percentuais por sexo e grupo etário dos estratos acima refletem fidedignamente as proporções da população na amostra.

Com isso, percebe-se claramente a assimetria que existe entre os sexos havendo predominância de mulheres e sendo o grupo etário de 30 a 39 anos de idade o com a maior proporção de entrevistados.



# Características gerais dos entrevistados

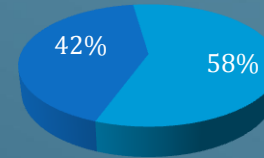
## Pessoa Jurídica x Pessoa Física



Fonte: Doctor SAC

■ PJ ■ PF

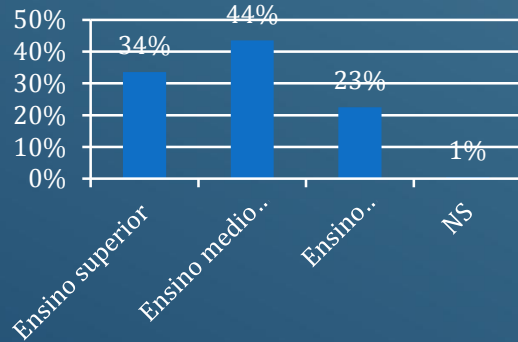
## Masculino x Feminino



Fonte: Doctor SAC

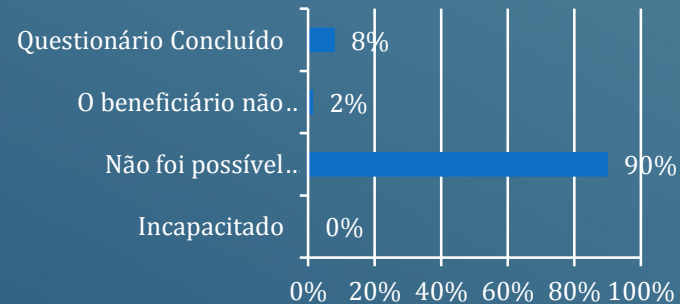
■ M ■ F

## Grau de Instrução



Fonte: Doctor SAC

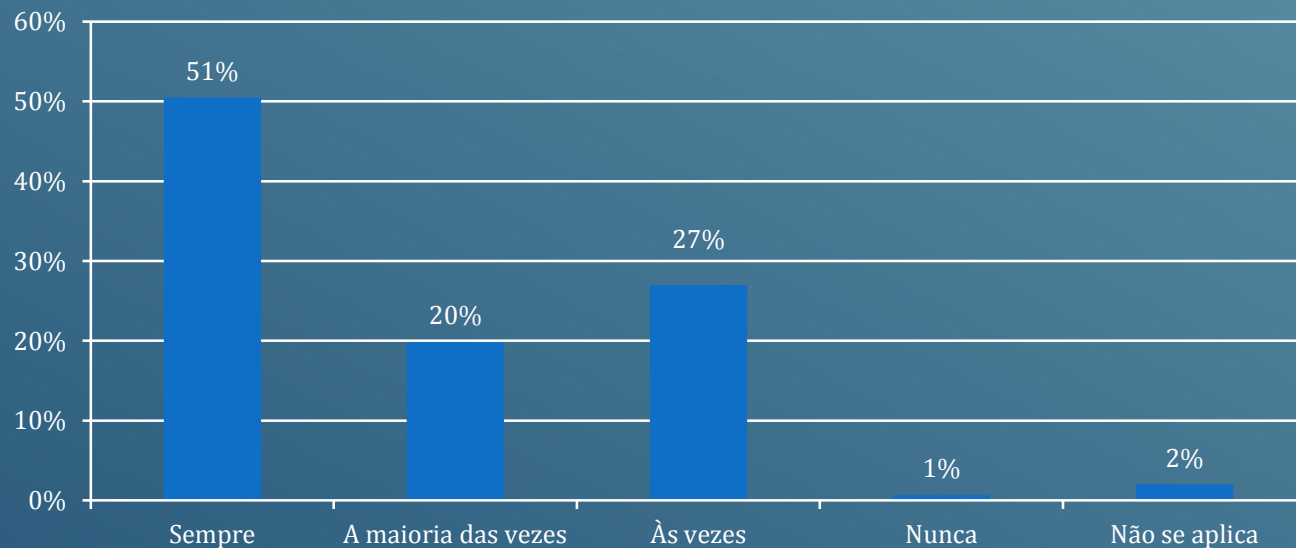
## Respondentes



Fonte: Doctor SAC



1. 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?

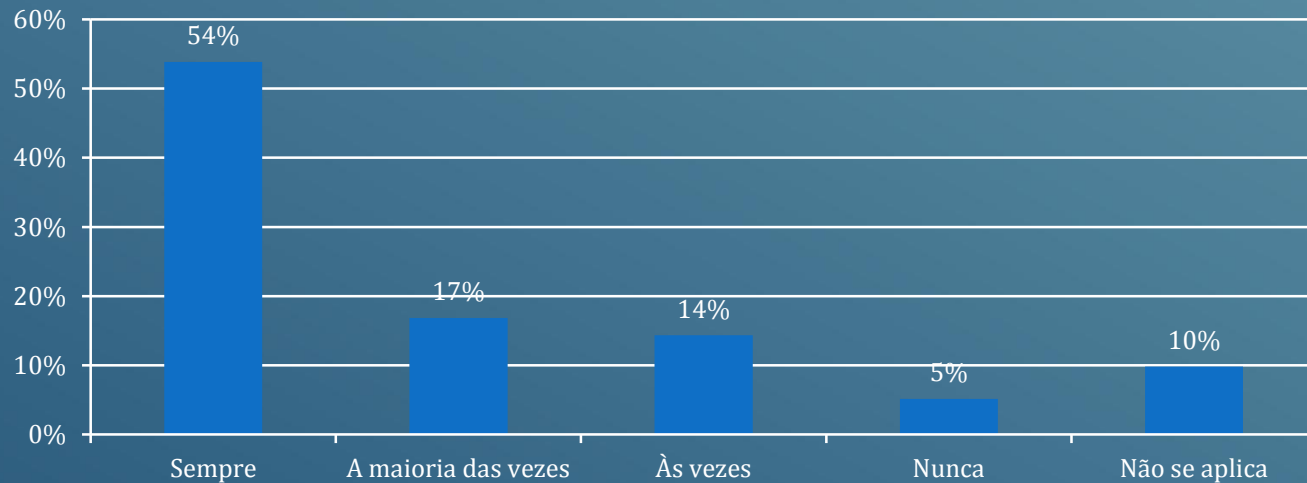


Fonte: Doctor SAC

71% dos respondentes da Pesquisa de Satisfação acenaram positivamente para sua experiência com o SÃO LUCAS SAÚDE quando necessitaram dos seus serviços como consultas, exames ou tratamentos, sendo que 51% disseram que sempre foram atendidos.



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



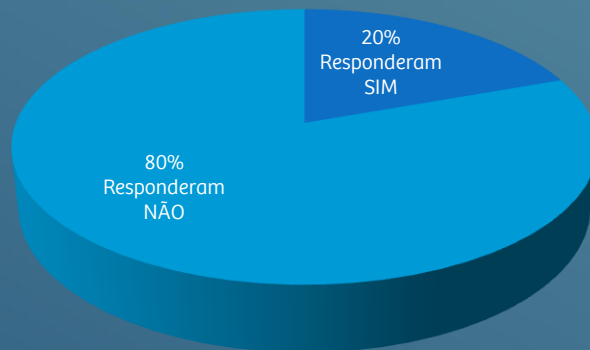
Fonte: Pesquisa SAC

Da mesma forma que a pergunta anterior, 71% dos respondentes da Pesquisa de Satisfação acenaram positivamente para sua experiência com o SÃO LUCAS SAÚDE quando necessitaram de atenção imediata, sendo que aumentou de 51% para 54% aqueles que disseram que sempre foram atendidos.





3. 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 de colo de útero, consulta com urologista, consulta preventiva com dentista, etc.?



N	Variância	Desvio Padrão	Erro Padrão
600	0,1572	0,3965	0,0162

Fonte: Doctor SAC

Por outro lado, 80% dos respondentes disseram não ter recebido nenhum tipo de comunicação convidando ou esclarecendo sobre a necessidade de consultas e exames preventivos demonstrando a necessidade do SÃO LUCAS SAÚDE rever seus processos nesse sentido, pois consultas e exames preventivos podem agir no diagnóstico precoce de morbidades e mitigando o risco da carteira, em termos de severidade e custo.



# Estatísticas por Perguntas

P1	Frequência	Frequência Acumulada	Porcentagem	Porcentagem Acumulada	Estimativa	Erro Padrão	I.C. de 95% Inferior	I.C. de 95% Superior
Sempre	303	303	51%	51%	0,5050	0,0204	0,4650	0,5450
A maioria das vezes	119	422	20%	70%	0,1983	0,0163	0,1664	0,2302
Às vezes	162	584	27%	97%	0,2700	0,0181	0,2345	0,3055
Nunca	4	588	1%	98%	0,0067	0,0033	0,0002	0,0132
Não se aplica	12	600	2%	100%	0,0200	0,0057	0,0088	0,0312

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

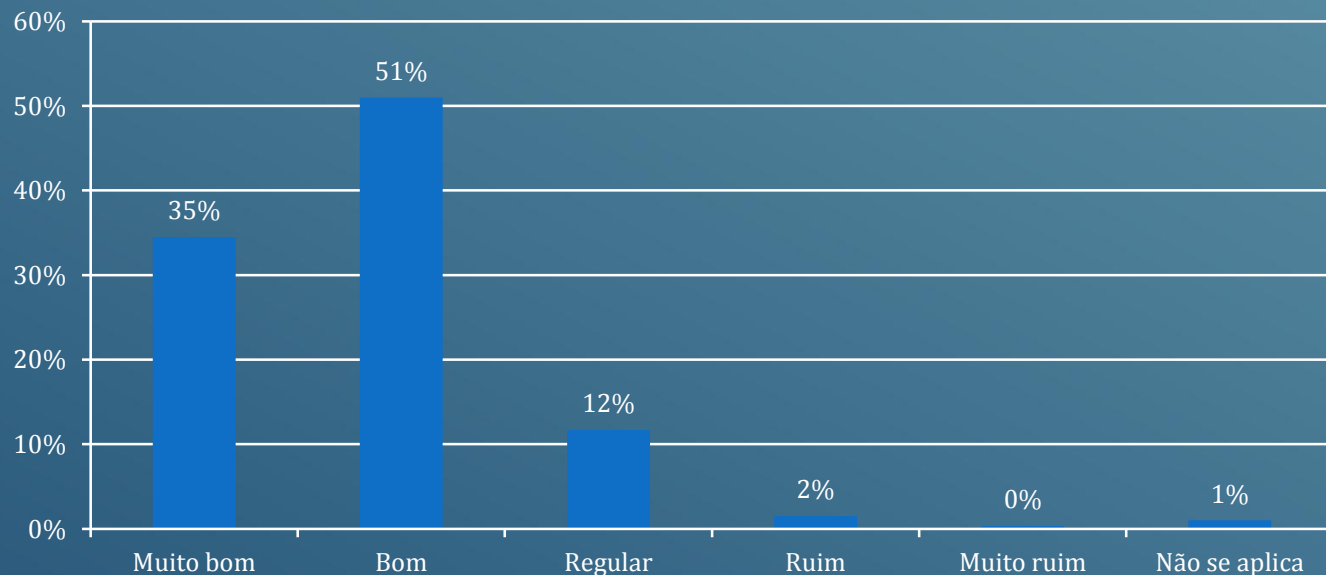
P2	Frequência	Frequência Acumulada	Porcentagem	Porcentagem Acumulada	Estimativa	Erro Padrão	I.C. de 95% Inferior	I.C. de 95% Superior
Sempre	323	323	54%	54%	0,5383	0,0204	0,4984	0,5782
A maioria das vezes	101	424	17%	71%	0,1683	0,0153	0,1384	0,1983
Às vezes	86	510	14%	85%	0,1433	0,0143	0,1153	0,1714
Nunca	31	541	5%	90%	0,0517	0,0090	0,0340	0,0694
Não se aplica	59	600	10%	100%	0,0983	0,0122	0,0745	0,1222

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

P3	Frequência	Frequência Acumulada	Porcentagem	Porcentagem Acumulada	Estimativa	Erro Padrão	I.C. de 95% Inferior	I.C. de 95% Superior
Sim	117	117	20%	20%	0,1950	0,0162	0,1633	0,2267
Nao	483	600	81%	100%	0,8050	0,0162	0,7733	0,8367

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

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



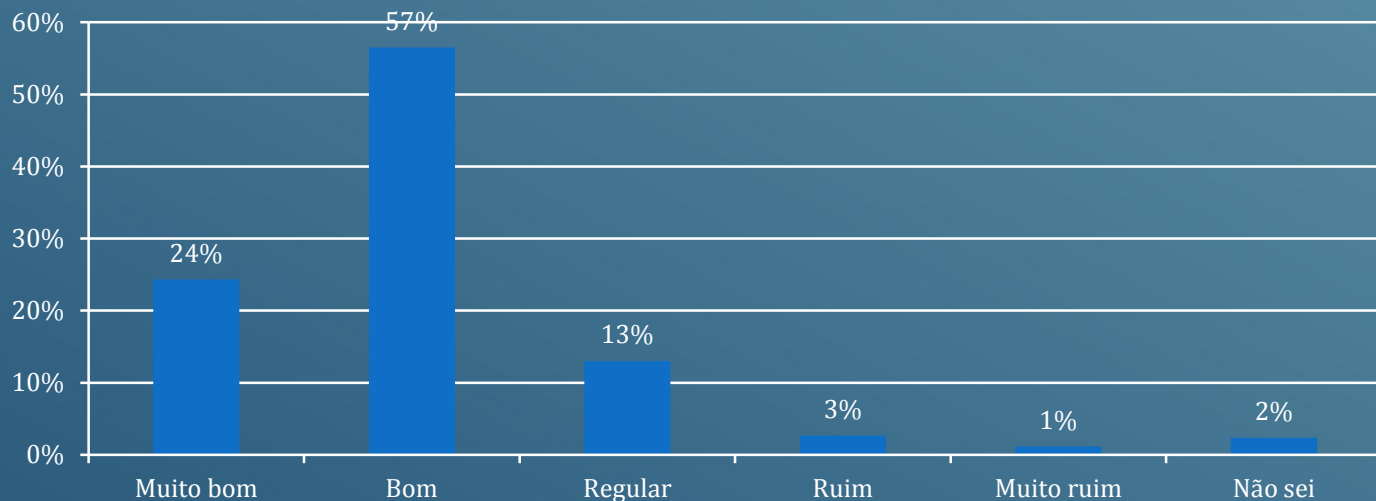
Fonte: Doctor SAC

86% dos respondentes da Pesquisa de Satisfação avaliaram positivamente sua experiência com o SÃO LUCAS SAÚDE. Em contraponto, apenas 2% acenaram negativamente para este quesito, sendo quase equivalente aos que não sabiam responder.

Com isso, pode-se perceber claramente a importância que o Plano dá aos seus clientes.



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)?

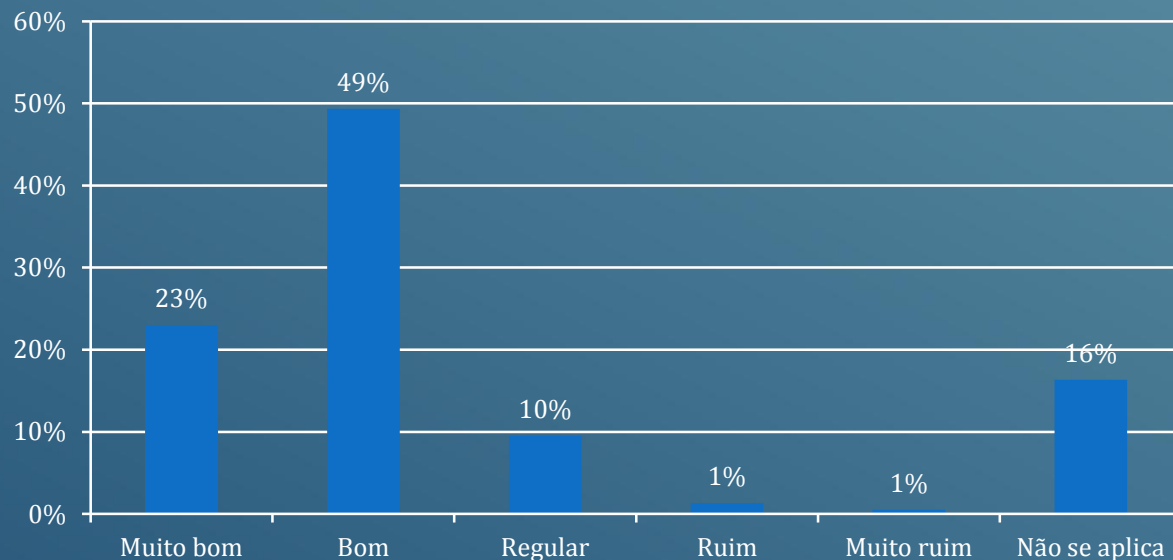


Fonte: Datasus SAC

81% dos respondentes da Pesquisa de Satisfação posicionaram-se positivamente nesta pergunta quanto a lista de credenciados e o seu meio disponibilização junto ao SÃO LUCAS SAÚDE, mostrando que a Empresa fornece um serviço de qualidade de acordo com a opinião de seus clientes.



6. Nos últimos 12 meses, quando você acessou a operadora (SAC presencial, teleatendimento ou eletrônico), como você avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava?



Fonte: Datasus SAC

72% dos respondentes avaliaram positivamente sua experiência com o SÃO LUCAS SAÚDE quanto aos serviços de atendimento. No entanto, apesar de apenas 2% terem se posicionado negativamente outros 16% responderam que essa questão não se aplica o que pode indicar que essas pessoas simplesmente não utilizam esses ou que algum outro motivo levou a esta resposta e, neste sentido, deve-se explorar mais este quesito para entender melhor as necessidades de seus clientes.



# Estatísticas por Perguntas

P4	Frequência	Frequência Acumulada	Porcentagem	Porcentagem Acumulada	Estimativa	Erro Padrão	I.C. de 95% Inferior	I.C. de 95% Superior
Muito bom	207	207	35%	35%	0,3450	0,0194	0,3070	0,3830
Bom	306	513	51%	86%	0,5100	0,0204	0,4700	0,5500
Regular	70	583	12%	97%	0,1167	0,0131	0,0910	0,1424
Ruim	9	592	2%	99%	0,0150	0,0050	0,0053	0,0247
Muito ruim	2	594	0%	99%	0,0033	0,0024	0,0000	0,0079
Não se aplica	6	600	1%	100%	0,0100	0,0041	0,0020	0,0180

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

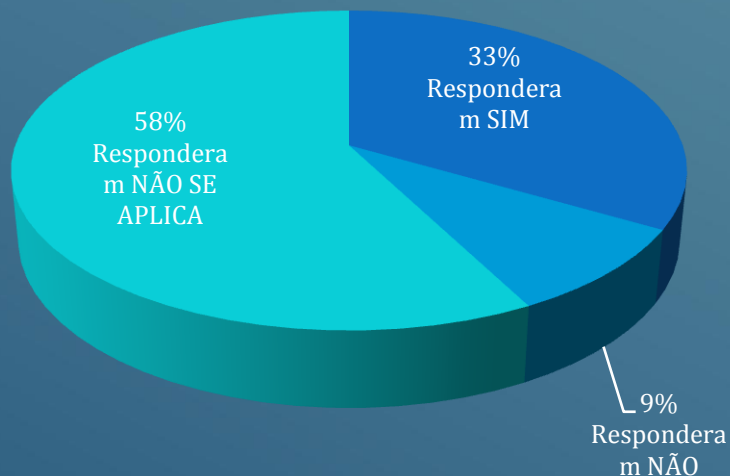
P5	Frequência	Frequência Acumulada	Porcentagem	Porcentagem Acumulada	Estimativa	Erro Padrão	I.C. de 95% Inferior	I.C. de 95% Superior
Muito bom	146	146	24%	24%	0,2433	0,0175	0,2090	0,2777
Bom	339	485	57%	81%	0,5650	0,0202	0,5253	0,6047
Regular	78	563	13%	94%	0,1300	0,0137	0,1031	0,1569
Ruim	16	579	3%	97%	0,0267	0,0066	0,0138	0,0396
Muito ruim	7	586	1%	98%	0,0117	0,0044	0,0031	0,0203
Não sei	14	600	2%	100%	0,0233	0,0062	0,0113	0,0354

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

P6	Frequência	Frequência Acumulada	Porcentagem	Porcentagem Acumulada	Estimativa	Erro Padrão	I.C. de 95% Inferior	I.C. de 95% Superior
Muito bom	138	138	23%	23%	0,2300	0,0172	0,1963	0,2637
Bom	296	434	49%	72%	0,4933	0,0204	0,4533	0,5333
Regular	57	491	10%	82%	0,0950	0,0120	0,0715	0,1185
Ruim	8	499	1%	83%	0,0133	0,0047	0,0042	0,0225
Muito ruim	3	502	1%	84%	0,0050	0,0029	0,0000	0,0106
Não se aplica	98	600	16%	100%	0,1633	0,0151	0,1338	0,1929

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

7. Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para sua operadora, você teve sua demanda resolvida?

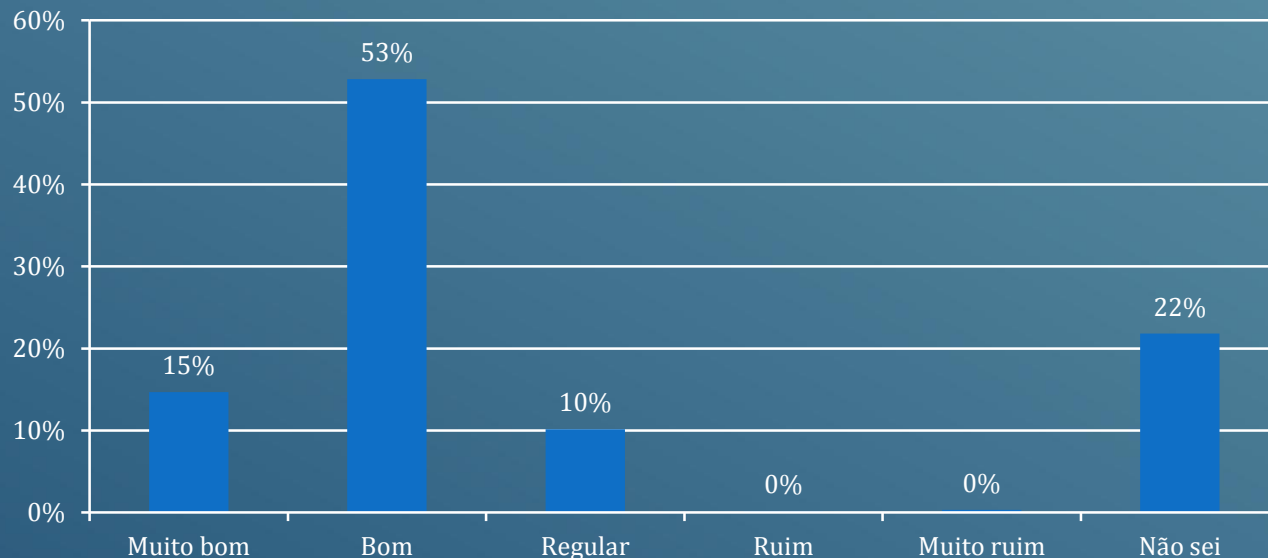


Fonte: Doctor SAC

33% dos respondentes da Pesquisa de Satisfação do SÃO LUCAS SAÚDE disseram que tiveram suas reclamações atendidas e apenas 9% declararam que não tiveram suas reclamações atendidas e, embora 58% tenham declarado não se aplicar, talvez isto seja pelo fato destes não terem do que reclamar, indicando satisfação com os serviços prestados, mas de qualquer forma esta informação pode ser melhor detalhada estudada posteriormente.



## 8. Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



Fonte: Doctor SAC

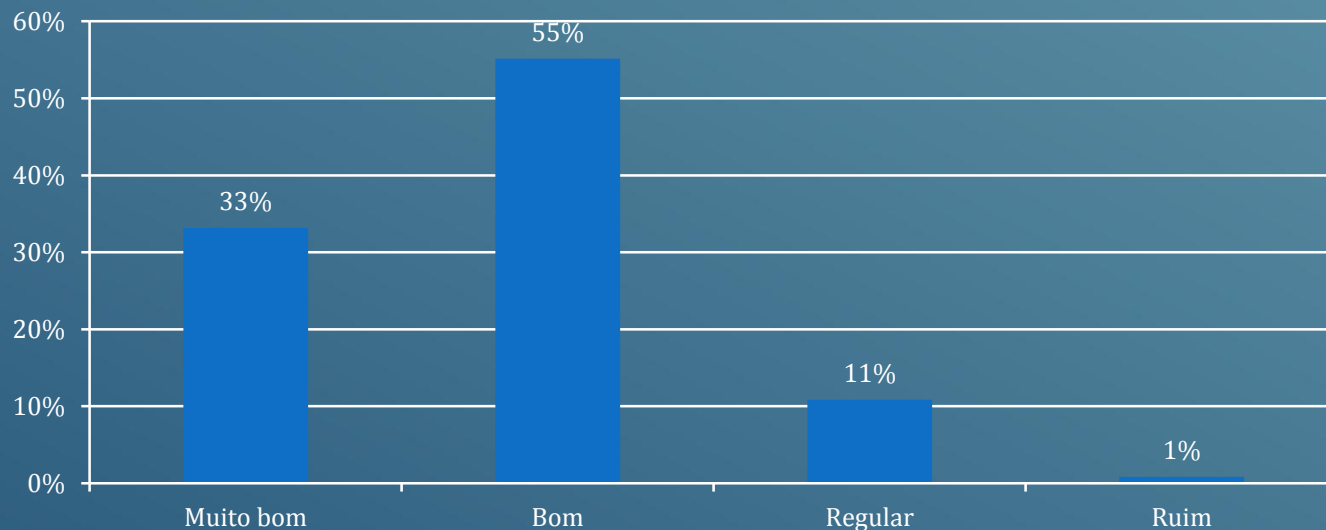
68% dos respondentes disseram aprovar os documentos ou formulários exigidos pelo SÃO LUCAS SAÚDE quanto a facilidade no preenchimento e envio, sendo que não houve ninguém abordado entre os respondentes que avaliaram negativamente este quesito.

No entanto, 22% disseram não saber, sendo este percentual elevado e, conseqüentemente, poderá ser explorado melhor posteriormente caso o SÃO LUCAS SAÚDE veja como necessário.





## 9. Que nota você usaria para qualificar o seu plano?



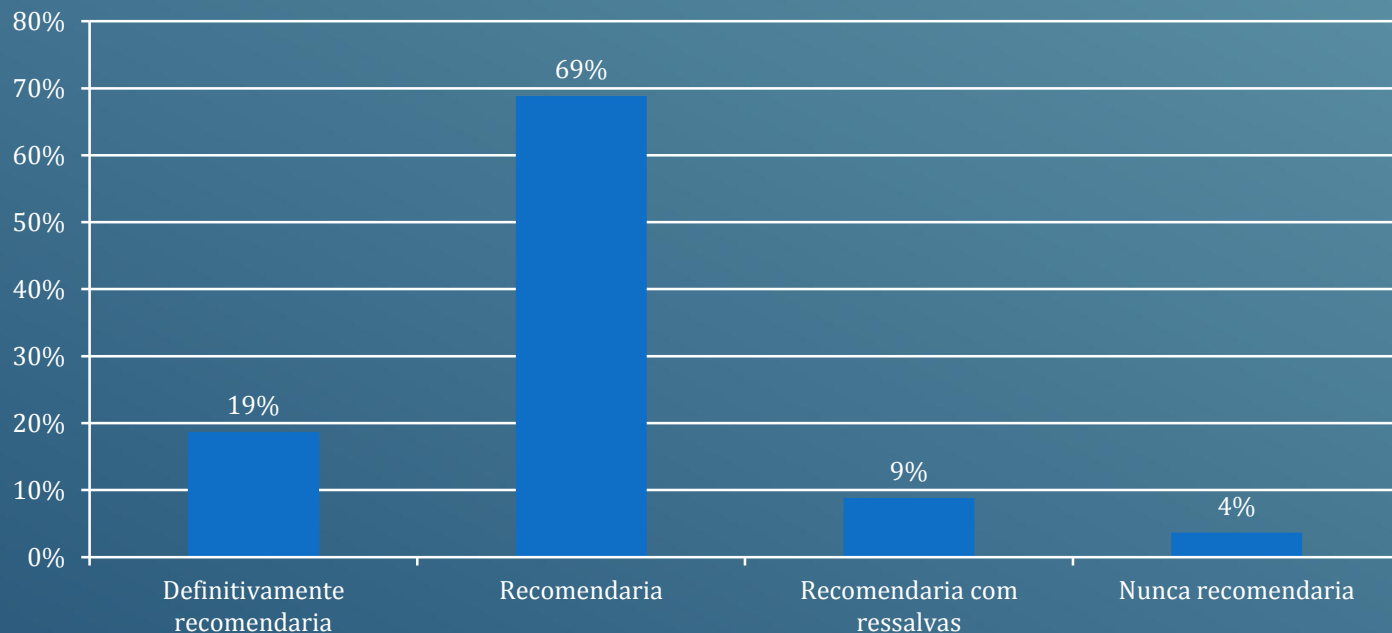
Fonte: Dentex SAC

88% dos respondentes avaliaram positivamente o SÃO LUCAS SAÚDE contra apenas 1% que avaliou negativamente.

Outra fato relevante é a pequena proporção daqueles que não se posicionaram correspondendo a apenas 11% do total de entrevistados pela Pesquisa de Satisfação.



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



Fonte: Doctor SAC

A Pesquisa de Satisfação indica que 88% dos respondentes aprovaram e indicaram sem restrições o Plano de Saúde do SÃO LUCAS SAÚDE para seus amigos e familiares contra apenas 4% de entrevistados que não recomendaram.



# Estatísticas por Perguntas

P7	Frequência	Frequência Acumulada	Porcentagem	Porcentagem Acumulada	Estimativa	Erro Padrão	I.C. de 95% Inferior	I.C. de 95% Superior
Sim	200	200	33%	33%	0,3333	0,0192	0,2956	0,3711
Não	54	254	9%	42%	0,0900	0,0117	0,0671	0,1129
Não se aplica	346	600	58%	100%	0,5767	0,0202	0,5371	0,6162

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

P8	Frequência	Frequência Acumulada	Porcentagem	Porcentagem Acumulada	Estimativa	Erro Padrão	I.C. de 95% Inferior	I.C. de 95% Superior
Muito bom	88	88	15%	15%	0,1467	0,0144	0,1184	0,1750
Bom	317	405	53%	68%	0,5283	0,0204	0,4884	0,5683
Regular	61	466	10%	78%	0,1017	0,0123	0,0775	0,1258
Ruim	1	467	0%	78%	0,0017	0,0017	0,0000	0,0049
Muito ruim	2	469	0%	78%	0,0033	0,0024	0,0000	0,0079
Não sei	131	600	22%	100%	0,2183	0,0169	0,1853	0,2514

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

P9	Frequência	Frequência Acumulada	Porcentagem	Porcentagem Acumulada	Estimativa	Erro Padrão	I.C. de 95% Inferior	I.C. de 95% Superior
Muito bom	199	199	33%	33%	0,3317	0,0192	0,2940	0,3693
Bom	331	530	55%	88%	0,5517	0,0203	0,5119	0,5915
Regular	65	595	11%	99%	0,1083	0,0127	0,0835	0,1332
Ruim	5	600	1%	100%	0,0083	0,0037	0,0011	0,0156

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

P10	Frequência	Frequência Acumulada	Porcentagem	Porcentagem Acumulada	Estimativa	Erro Padrão	I.C. de 95% Inferior	I.C. de 95% Superior
Definitivamente recomendaria	112	112	19%	19%	0,1867	0,0159	0,1555	0,2178
Recomendaria	413	525	69%	88%	0,6883	0,0189	0,6513	0,7254
Recomendaria com ressalvas	53	578	9%	96%	0,0883	0,0116	0,0656	0,1110
Nunca recomendaria	22	600	4%	100%	0,0367	0,0077	0,0216	0,0517

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

## Conclusões sobre a Pesquisa de Satisfação

*A grosso modo*, a Operadora São Lucas Saúde apresentou em sua Pesquisa de Satisfação as seguintes informações:

- Considerando o perfil dos entrevistados, com base na distribuição por sexo e idade, verificou-se a predominância de mulheres frente aos homens e a faixa etária entre 30 e 39 anos de idade com maior frequência, além de haver mais PJ do que PF.
- A grande maioria dos entrevistados avaliaram como muito bom ou bom os serviços prestados, mostrando-se muito satisfeitos.
- Corroborando com as considerações acima, 88% dos entrevistados responderam aprovar e indicar sem restrições o Plano de Saúde do SÃO LUCAS SAÚDE para seus amigos e familiares.

