



---

# Pesquisa de Satisfação de Beneficiários **ANS**

São Lucas Saúde  
2019

# 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 2019.

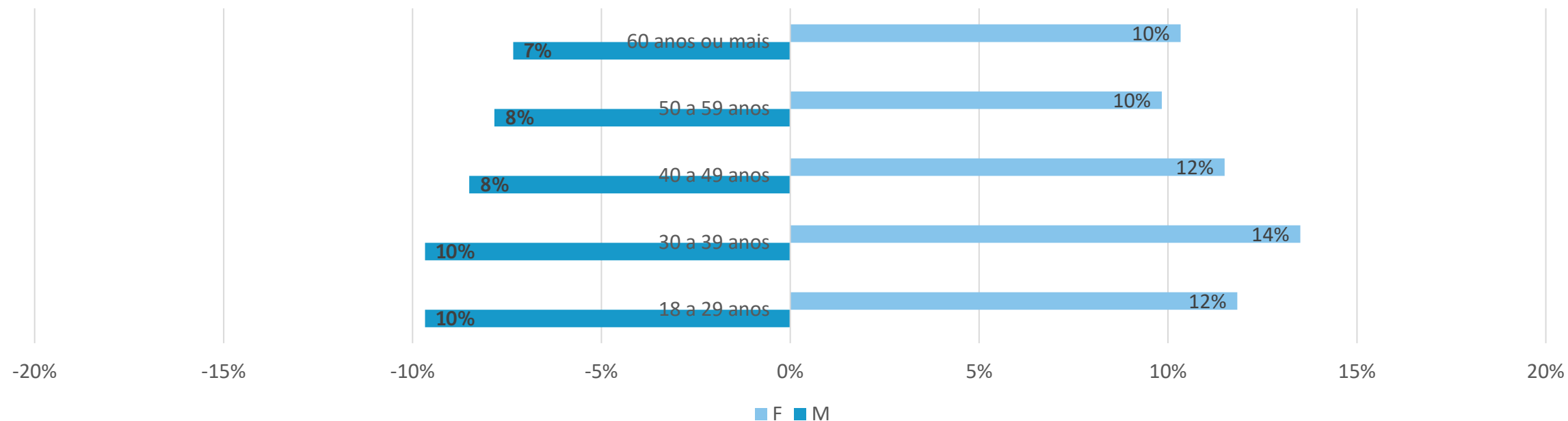
Condução da pesquisa e características dos entrevistados

# 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 3,9829% e um nível de confiança ou significância de 95%.**
- **Taxa de Respondentes: 14,52%**
- **Período de coleta: 19 de dezembro de 2019 a 03 de março de 2020**
- **Questionário utilizado: perguntas padronizadas pela ANS.**
- **População alvo: beneficiários da Operadora São Lucas Saúde ativos em novembro de 2019, 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

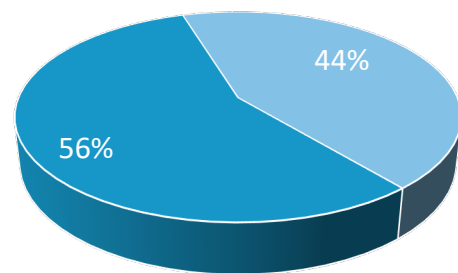
O gráfico mostra a distribuição das proporções dos estratos por sexo e grupo etário, onde as barras à esquerda representam o sexo masculino e à direita do sexo feminino.

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

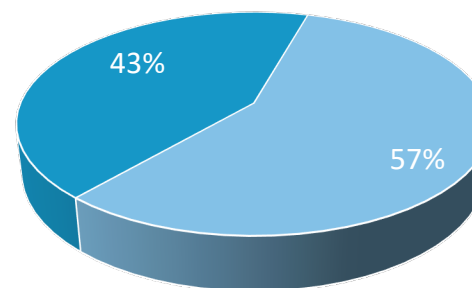
## Pessoa Jurídica x Pessoa Física



Fonte: Doctor SAC

■ PJ ■ PF

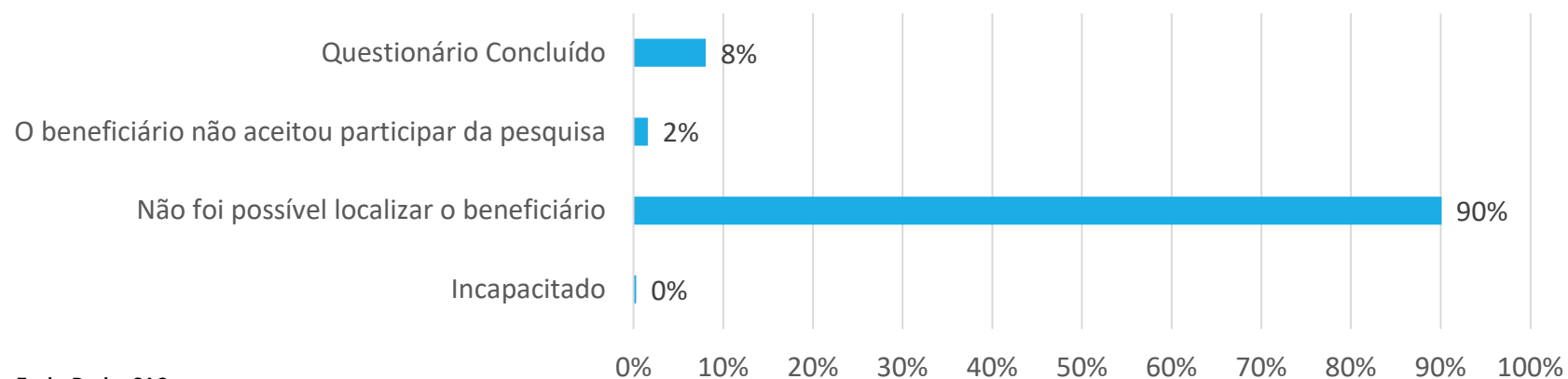
## Masculino x Feminino



Fonte: Doctor SAC

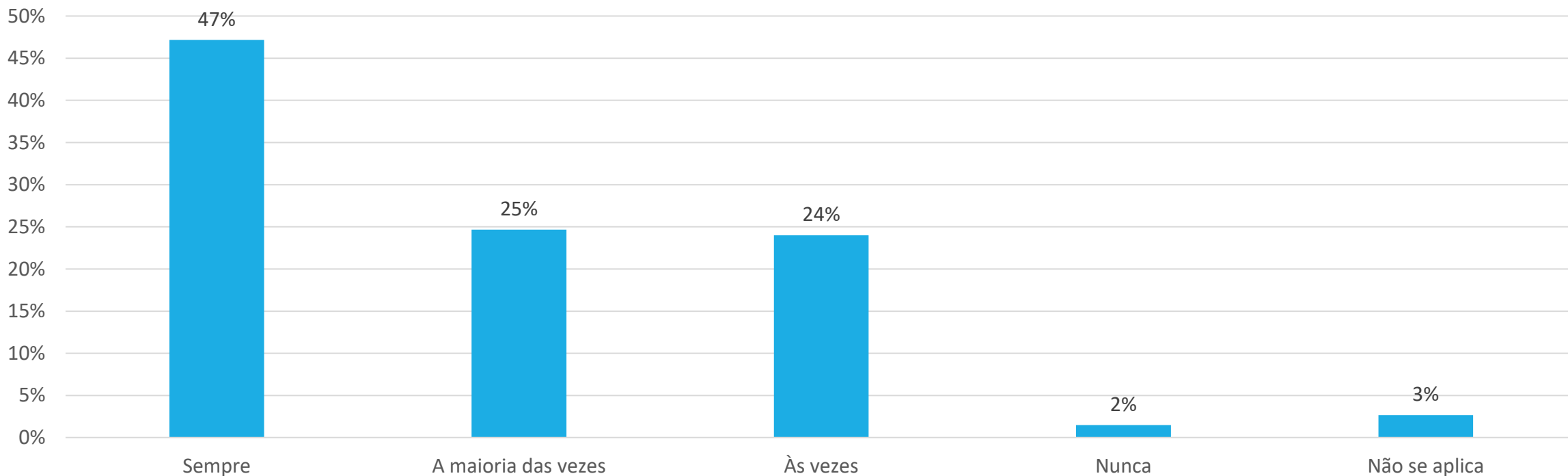
■ M ■ F

## Respondentes



Fonte: Doctor SAC

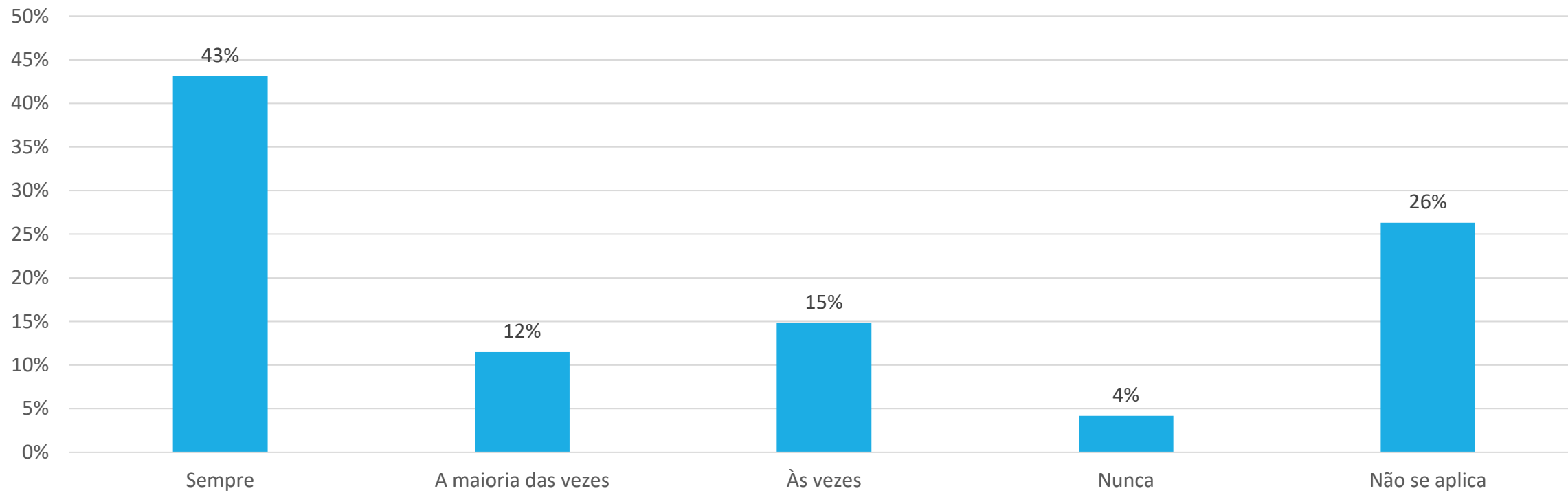
**1. Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?**



Fonte: Doctor SAC

**72% 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 47% 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?

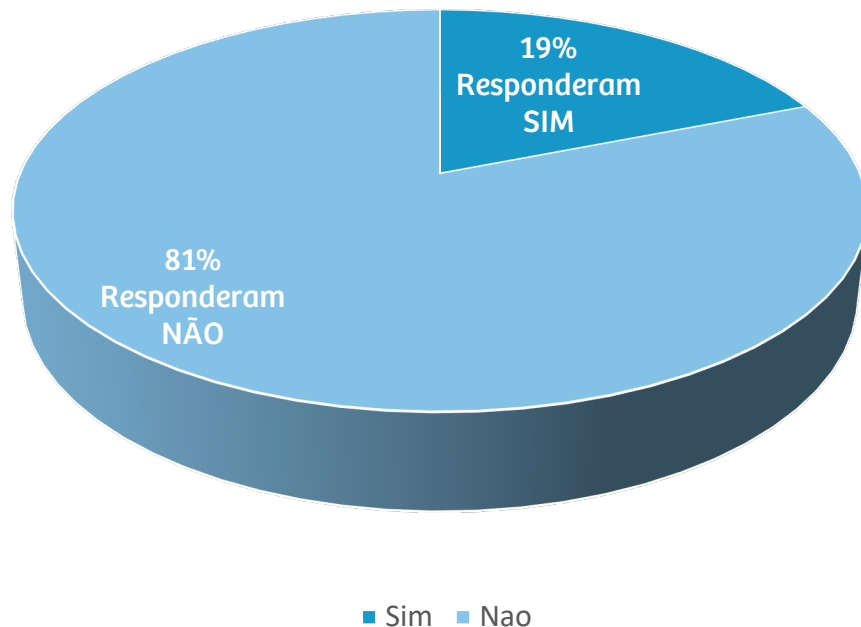


Fonte: Doctor SAC

Da mesma forma que a pergunta anterior, 65% dos respondentes da Pesquisa de Satisfação acenaram positivamente para sua experiência com o SÃO LUCAS SAÚDE quando necessitaram de atenção imediata.



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	0,1593	0,3991	0,0163

Fonte: Doctor SAC

Por outro lado, 81% 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 morbididades 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	283	283	47%	47%	0,4717	0,0204	0,4317	0,5116
A maioria das vezes	148	431	25%	72%	0,2467	0,0176	0,2122	0,2812
Às vezes	144	575	24%	96%	0,2400	0,0174	0,2058	0,2742
Nunca	9	584	2%	97%	0,0150	0,0050	0,0053	0,0247
Não se aplica	16	600	3%	100%	0,0267	0,0066	0,0138	0,0396

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

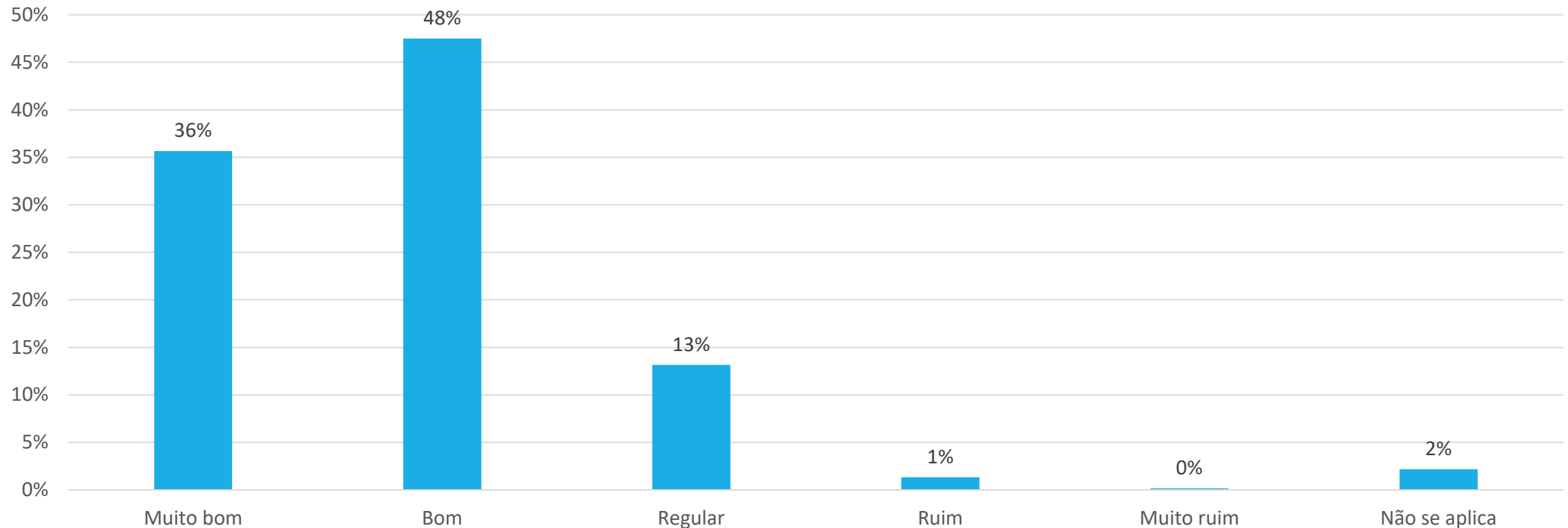
P2	Frequência	Frequência Acumulada	Porcentagem	Porcentagem Acumulada	Estimativa	Erro Padrão	I.C. de 95% Inferior	I.C. de 95% Superior
Sempre	259	259	43%	43%	0,4317	0,0202	0,3920	0,4713
A maioria das vezes	69	328	12%	55%	0,1150	0,0130	0,0895	0,1405
Às vezes	89	417	15%	70%	0,1483	0,0145	0,1199	0,1768
Nunca	25	442	4%	74%	0,0417	0,0082	0,0257	0,0577
Não se aplica	158	600	26%	100%	0,2633	0,0180	0,2281	0,2986

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	114	114	19%	19%	0,1900	0,0160	0,1586	0,2214
Nao	486	600	81%	100%	0,8100	0,0160	0,7786	0,8414

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

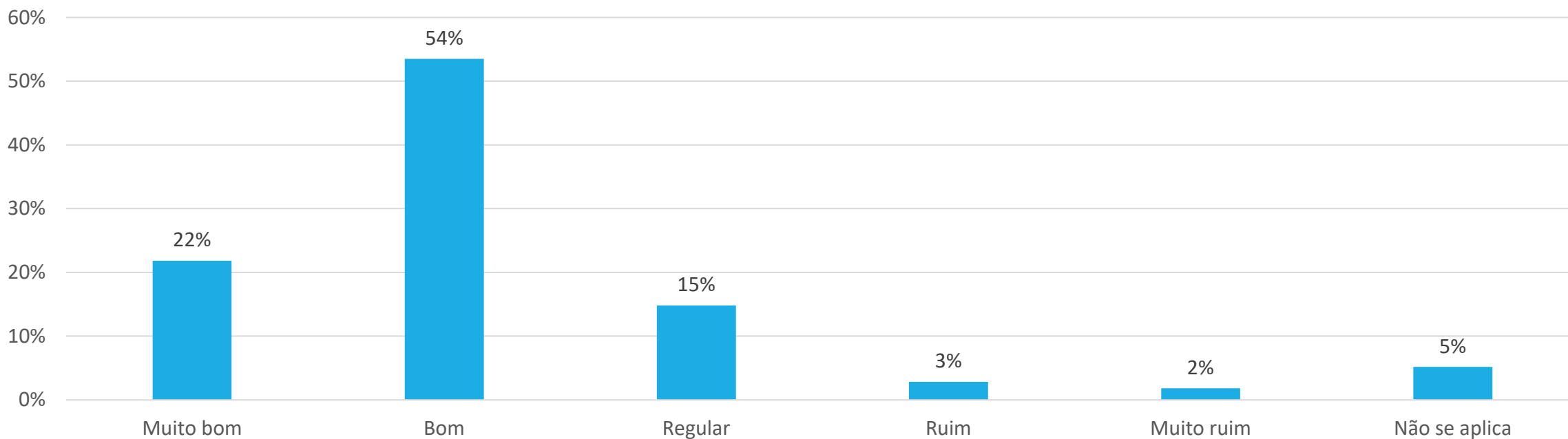
**4. Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?**



Fonte: Doctor SAC

**84% dos respondentes da Pesquisa de Satisfação avaliaram positivamente sua experiência com o SÃO LUCAS SAÚDE. Em contraponto, apenas 1% 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.**

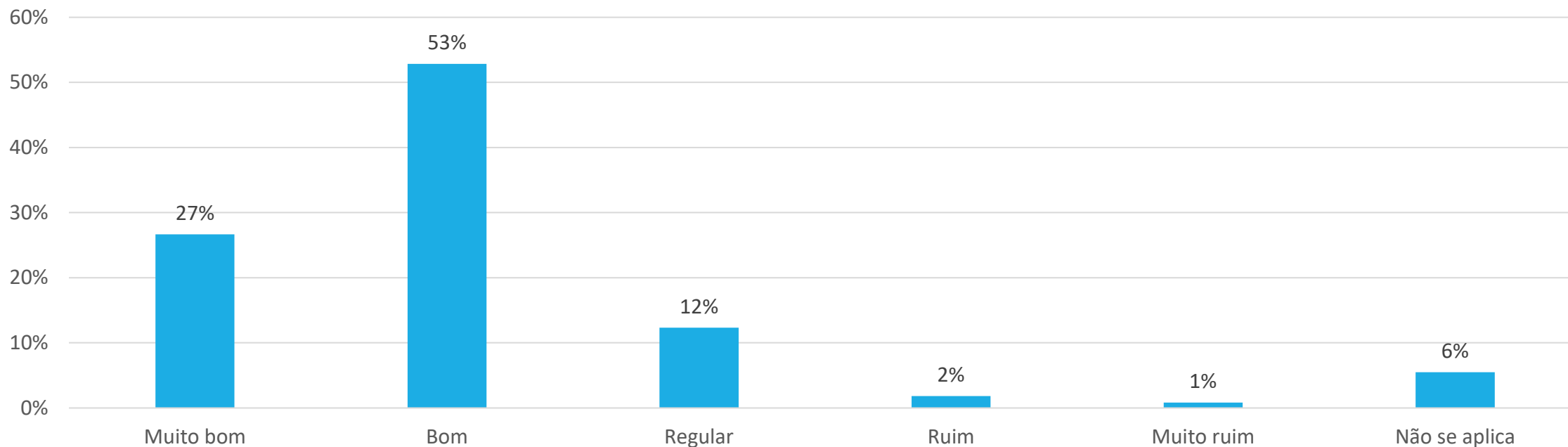
5. Como você avalia o acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro impresso, aplicativo de celular, site na internet)?



Fonte: Doctor SAC

**76% 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: Doctor SAC.

**80% dos respondentes avaliaram positivamente sua experiência com o SÃO LUCAS SAÚDE quanto aos serviços de atendimento e apenas 3% se posicionado negativamente.**

# 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	214	214	36%	36%	0,3567	0,0196	0,3183	0,3950
Bom	285	499	48%	83%	0,4750	0,0204	0,4350	0,5150
Regular	79	578	13%	96%	0,1317	0,0138	0,1046	0,1587
Ruim	8	586	1%	98%	0,0133	0,0047	0,0042	0,0225
Muito ruim	1	587	0%	98%	0,0017	0,0017	0,0000	0,0049
Não se aplica	13	600	2%	100%	0,0217	0,0059	0,0100	0,0333

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

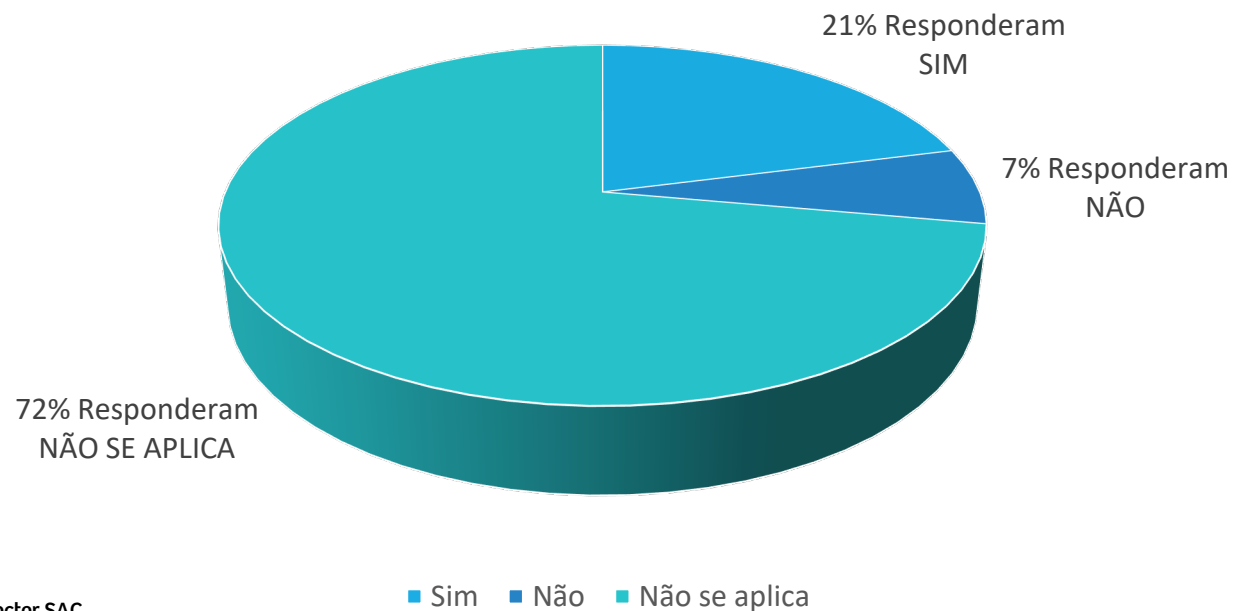
P5	Frequência	Frequência Acumulada	Porcentagem	Porcentagem Acumulada	Estimativa	Erro Padrão	I.C. de 95% Inferior	I.C. de 95% Superior
Muito bom	131	131	22%	22%	0,2183	0,0169	0,1853	0,2514
Bom	321	452	54%	75%	0,5350	0,0204	0,4951	0,5749
Regular	89	541	15%	90%	0,1483	0,0145	0,1199	0,1768
Ruim	17	558	3%	93%	0,0283	0,0068	0,0151	0,0416
Muito ruim	11	569	2%	95%	0,0183	0,0055	0,0076	0,0291
Não se aplica	31	600	5%	100%	0,0517	0,0090	0,0340	0,0694

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	160	160	27%	27%	0,2667	0,0181	0,2313	0,3021
Bom	317	477	53%	80%	0,5283	0,0204	0,4884	0,5683
Regular	74	551	12%	92%	0,1233	0,0134	0,0970	0,1496
Ruim	11	562	2%	94%	0,0183	0,0055	0,0076	0,0291
Muito ruim	5	567	1%	95%	0,0083	0,0037	0,0011	0,0156
Não se aplica	33	600	6%	100%	0,0550	0,0093	0,0368	0,0732

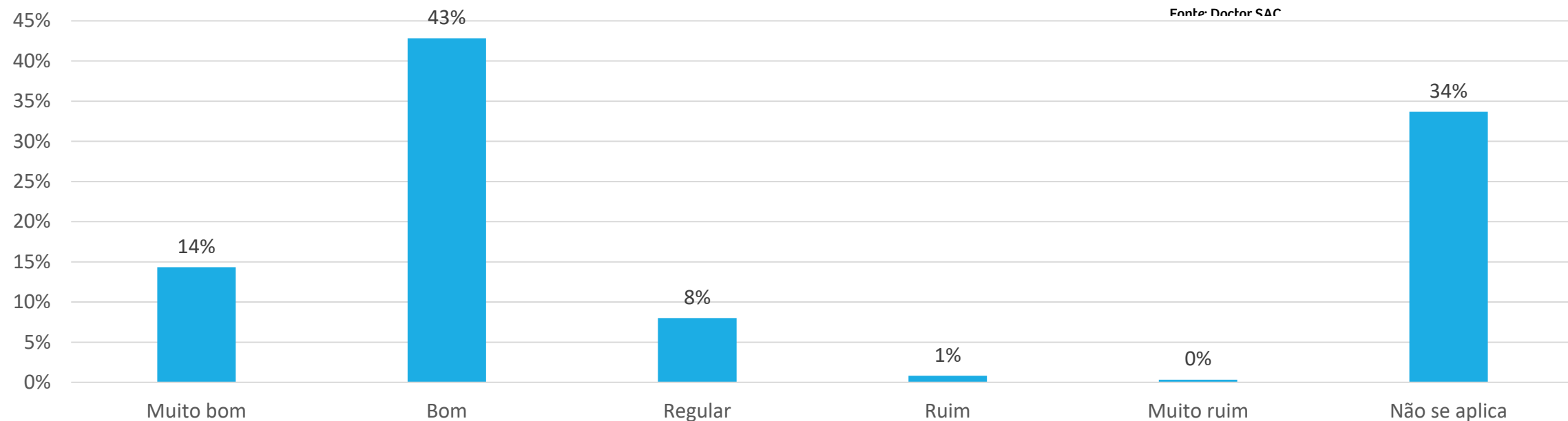
Fonte: Pesquisa Doctor SAC

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



21% dos respondentes da Pesquisa de Satisfação do SÃO LUCAS SAÚDE disseram que tiveram suas reclamações atendidas e apenas 7% declararam que não tiveram suas reclamações atendidas e, embora 72% 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 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?**

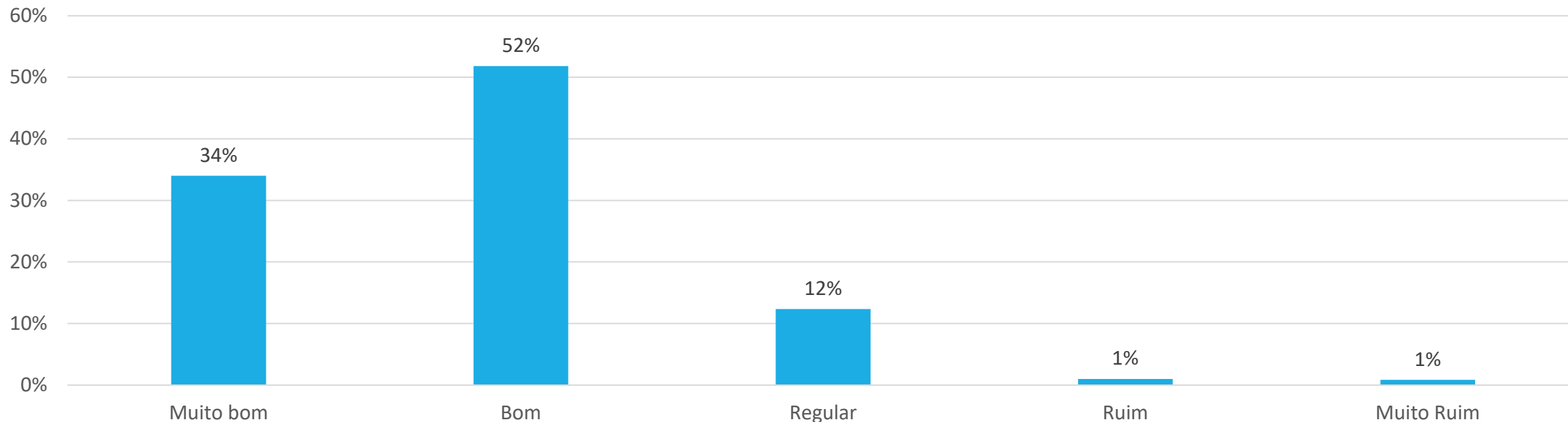


**57% dos respondentes disseram aprovar os documentos ou formulários exigidos pelo SÃO LUCAS SAÚDE quanto a facilidade no preenchimento e envio e apenas 1% avaliaram negativamente este quesito.**

**No entanto, 34% 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: Doctor SAC

**86% dos respondentes avaliaram positivamente o SÃO LUCAS SAÚDE contra apenas 2% que avaliaram negativamente.**

**Outra fato relevante é a pequena proporção daqueles que não se posicionaram correspondendo a apenas 12% do total de entrevistados pela Pesquisa de Satisfação.**

# Estatísticas por Perguntas

P7	Frequência	Frequência Acumulada	Porcentagem	Porcentagem Acumulada	Estimativa	Erro Padrão	I.C. de 95% Inferior	I.C. de 95% Superior
Sim	126	126	21%	21%	0,2100	0,0166	0,1774	0,2426
Não	41	167	7%	28%	0,0683	0,0103	0,0481	0,0885
Não se aplica	433	600	72%	100%	0,7217	0,0183	0,6858	0,7575

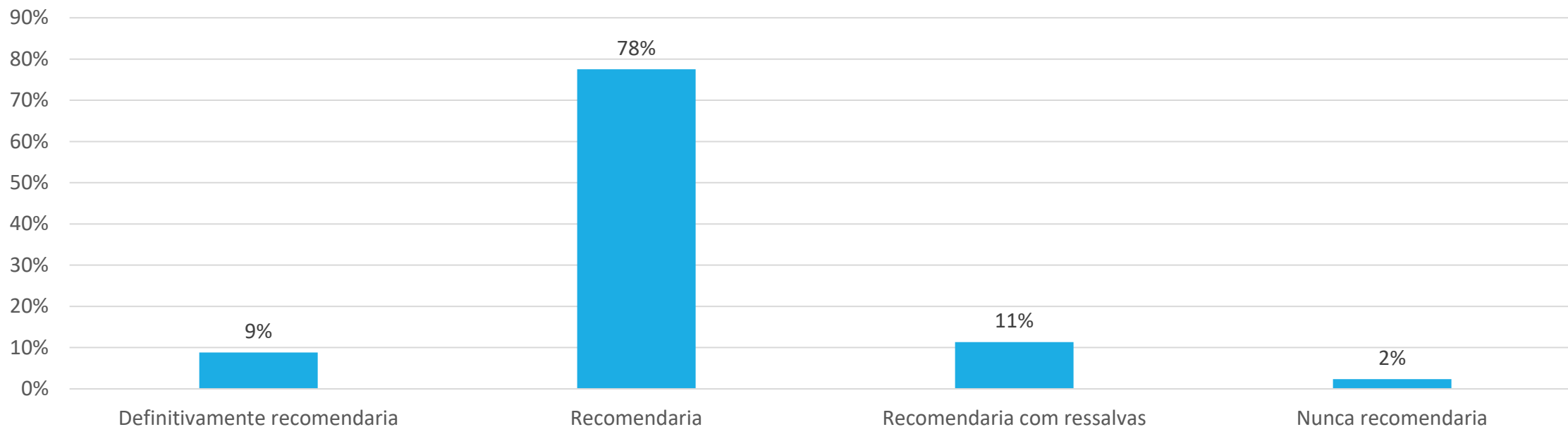
P8	Frequência	Frequência Acumulada	Porcentagem	Porcentagem Acumulada	Estimativa	Erro Padrão	I.C. de 95% Inferior	I.C. de 95% Superior
Muito bom	86	86	14%	14%	0,1433	0,0143	0,1153	0,1714
Bom	257	343	43%	57%	0,4283	0,0202	0,3887	0,4679
Regular	48	391	8%	65%	0,0800	0,0111	0,0583	0,1017
Ruim	5	396	1%	66%	0,0083	0,0037	0,0011	0,0156
Muito ruim	2	398	0%	66%	0,0033	0,0024	0,0000	0,0079
Não se aplica	202	600	34%	100%	0,3367	0,0193	0,2989	0,3745

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	204	204	34%	34%	0,3400	0,0193	0,3021	0,3779
Bom	311	515	52%	86%	0,5183	0,0204	0,4784	0,5583
Regular	74	589	12%	98%	0,1233	0,0134	0,0970	0,1496
Ruim	6	595	1%	99%	0,0100	0,0041	0,0020	0,0180
Muito Ruim	5	600	1%	100%	0,0083	0,0037	0,0011	0,0156

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

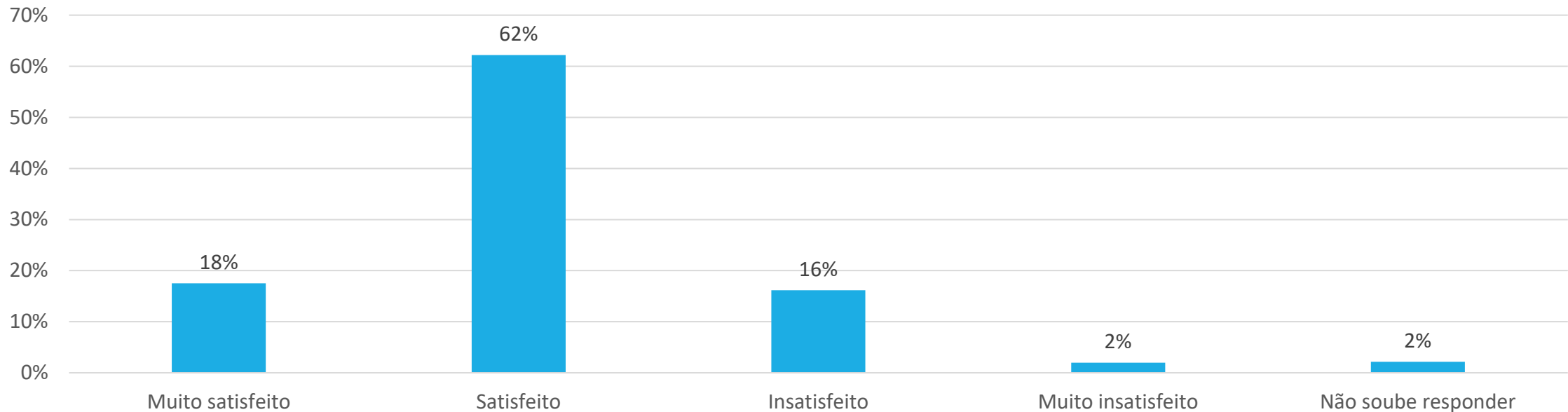
## 10. Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?



Fonte: Doctor SAC

A Pesquisa de Satisfação indica que 87% dos respondentes aprovaram e indicaram sem restrições o Plano de Saúde do SÃO LUCAS SAÚDE para seus amigos e familiares contra apenas 2% de entrevistados que não recomendaram.

**11. Como você avalia nos últimos 12 meses a sua satisfação em relação à facilidade para marcação de consulta e realização de exames clínicos, e de imagem em geral por nossa rede credenciada?**



Fonte: Doctor SAC

**A Pesquisa de Satisfação indica que 80% dos respondentes estão satisfeitos em relação à facilidade em marcar consultas contra 18% que se mostraram insatisfeitos.**

# Estatísticas por Perguntas

P10	Frequência	Frequência Acumulada	Porcentagem	Porcentagem Acumulada	Estimativa	Erro Padrão	I.C. de 95% Inferior	I.C. de 95% Superior
Definitivamente recomendaria	53	53	9%	9%	0,0883	0,0116	0,0656	0,1110
Recomendaria	465	518	78%	86%	0,7750	0,0170	0,7416	0,8084
Recomendaria com ressalvas	68	586	11%	98%	0,1133	0,0129	0,0880	0,1387
Nunca recomendaria	14	600	2%	100%	0,0233	0,0062	0,0113	0,0354

Fonte: Pesquisa Doctor SAC

P11	Frequência	Frequência Acumulada	Porcentagem	Porcentagem Acumulada	Estimativa	Erro Padrão	I.C. de 95% Inferior	I.C. de 95% Superior
Muito satisfeito	105	105	18%	18%	0,1750	0,0155	0,1446	0,2054
Satisfeito	373	478	62%	80%	0,6217	0,0198	0,5829	0,6605
Insatisfeito	97	575	16%	96%	0,1617	0,0150	0,1322	0,1911
Muito insatisfeito	12	587	2%	98%	0,0200	0,0057	0,0088	0,0312
Não soube responder	13	600	2%	100%	0,0217	0,0059	0,0100	0,0333

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, 87% dos entrevistados responderam aprovar e indicar sem restrições o Plano de Saúde do SÃO LUCAS SAÚDE para seus amigos e familiares.

