



# “A CELOS na Visão dos Participantes”

Ativos e Assistidos

Julho 2020



**LUPI & ASSOCIADOS**  
Pesquisa e Marketing



<b>Objetivos</b> .....	<b>03</b>
<b>Metodologia</b> .....	<b>04</b>
 <b>Análise dos Dados</b>	
<b>Comunicação</b> .....	<b>07</b>
<b>Atendimento</b> .....	<b>14</b>
<b>Benefícios</b> .....	<b>16</b>
<b>Gestão CELOS</b> .....	<b>29</b>
<b>Investimentos</b> .....	<b>34</b>
<b>Comentários ou Sugestões</b> .....	<b>41</b>
<b>Perfil dos Entrevistados</b> .....	<b>50</b>
<b>Sumário Gerencial</b> .....	<b>54</b>
<b>Tabelas Ativos</b> .....	<b>58</b>
<b>Tabelas Assistidos</b> .....	<b>62</b>
<b>Tabelas Adicionais – Capital x Interior</b> .....	<b>66</b>



- 1. Levantar o conhecimento dos participantes (ativos e assistidos) sobre o funcionamento da CELOS e dos benefícios oferecidos;**
- 2. Avaliar a satisfação dos participantes com os serviços prestados;**
- 3. Levantar a satisfação dos usuários com o atendimento prestado pela CELOS, inclusive agências regionais;**
- 4. Medir o grau de satisfação dos participantes com a atual Diretoria (Gestão, investimentos, etc.);**
- 5. Avaliar os meios de comunicação entre a Diretoria e os participantes;**
- 6. Levantar a satisfação do público com o trabalho dos prepostos;**
- 7. Estabelecer, sempre que possível, índices evolutivos da satisfação dos participantes;**
- 8. Caracterizar o público segundo as variáveis: sexo, faixa etária e escolaridade.**



- A. Estudo Descritivo**
- B. Abordagem Quantitativa**
- C. Instrumento de Coleta de Dados - Questionário semiestruturado**
- D. Amostragem Probabilística estratificada por Agência**

## **Público:**

**Participantes Ativos e Assistidos da Fundação Celesc – CELOS/ Estado de Santa Catarina.**

**Mailing disponibilizado pela contratante.**

## **Modo de Procedimento:**

**Entrevista por telefone.**

**As entrevistas foram realizadas entre os dias 14 a 23 de julho de 2020, por agentes pesquisadores com treinamento específico para esta tarefa. Houve conferência da amostra em cerca de 20% do material coletado.**

Agência	Ativos	%
Administração Central	747	23,6
Celos	72	2,3
Blumenau	215	6,8
Chapecó	152	4,8
Concórdia	95	3,0
Criciúma	151	4,8
Florianópolis	275	8,7
Itajaí	167	5,3
Jaraguá do sul	72	2,3
Joaçaba	142	4,5
Joinville	205	6,5
Lages	177	5,6
Mafra	115	3,6
Rio do sul	148	4,7
São Bento do Sul	58	1,8
São Miguel d'Oeste	140	4,4
Tubarão	131	4,1
Videira	98	3,1
<b>Total</b>	<b>3.160</b>	<b>100,0</b>

Agência	Assistidos	%
Administração Central	1.430	25,2
Celos	57	1,0
Blumenau	524	9,2
Chapecó	138	2,4
Concórdia	111	2,0
Criciúma	201	3,5
Florianópolis	766	13,5
Itajaí	387	6,8
Jaraguá do sul	128	2,3
Joaçaba	180	3,2
Joinville	420	7,4
Lages	319	5,6
Mafra	152	2,7
Rio do sul	188	3,3
São Bento do Sul	79	1,4
São Miguel d'Oeste	162	2,9
Tubarão	314	5,5
Videira	118	2,1
<b>Total</b>	<b>5.674</b>	<b>100,0</b>

**Nº de participantes ativos: 3.160**

**Nº de entrevistas: 350**

**Margem de erro: ± 5,0%**

**Coeficiente de confiança: 95,5%**

**Nº de participantes ativos: 5.674**

**Nº de entrevistas: 360**

**Margem de erro: ± 5,0%**

**Coeficiente de confiança: 95,5%**



# ANÁLISE DOS DADOS



# Comunicação



Como costuma se comunicar com a CELOS ESPONTÂNEA	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Internet (App, Site/Fale conosco)	196	55,7	76	21,0
Por telefone	104	29,5	149	41,2
Pessoalmente	19	5,4	60	16,6
Preposto	14	4,0	18	5,0
Ajuda de familiar	0	0,0	13	3,6
Colega Celesquiano	2	0,6	4	1,1
Apcelesc	0	0,0	2	0,6
Não costuma se comunicar	17	4,8	40	11,0
Total	352	100,0	362	100,0



Meio que MAIS UTILIZA para se manter informado a respeito da CELOS - ESPONTÂNEA	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Fale Conosco/email	172	48,9	84	23,2
Site	139	39,5	63	17,4
Jornal impresso	5	1,4	92	25,4
Telefone	12	3,4	26	7,2
Jornal online	11	3,1	9	2,5
Atendimento presencial	4	1,1	13	3,6
Reuniões	0	0,0	14	3,9
Portal Transparência	3	0,9	1	0,3
Não se informa	6	1,7	60	16,6
Total	352	100,0	362	100,0

➔ Importância do meio online para os ATIVOS

➔ Jornal impresso ainda relevante para ASSISTIDOS



### Meio e frequência que se informa a respeito da CELOS:

ATIVOS	Fale Conosco/email		Site		Telefone		Jornal online		Jornal impresso		Atendimento presencial		Portal Transparência	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Todos os dias	79	45,9	5	3,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
2 a 3 vezes por semana	21	12,2	6	4,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
1 vez por semana	17	9,9	15	10,8	1	8,3	1	9,1	0	0,0	0	0,0	1	33,3
1 ou 2 vezes por mês	21	12,2	70	50,4	0	0,0	8	72,7	3	60,0	0	0,0	0	0,0
A cada 2 meses	1	0,6	7	5,0	1	8,3	1	9,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Eventualmente	10	5,8	14	10,1	5	41,7	1	9,1	1	20,0	3	75,0	2	66,7
Somente quando precisa	23	13,4	22	15,8	5	41,7	0	0,0	1	20,0	1	25,0	0	0,0
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>100,0</b>	<b>139</b>	<b>100,0</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>	<b>11</b>	<b>100,0</b>	<b>5</b>	<b>100,0</b>	<b>4</b>	<b>100,0</b>	<b>3</b>	<b>100,0</b>

ASSISTIDOS	Jornal impresso		Fale Conosco/email		Site		Telefone		Reuniões		Atendimento presencial		Jornal online		Portal Transparência	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Todos os dias	0	0,0	22	26,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
2 a 3 vezes por semana	0	0,0	9	10,7	4	6,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0
1 vez por semana	0	0,0	11	13,1	9	14,3	1	3,8	0	0,0	0	0,0	1	11,1	0	0,0
1 ou 2 vezes por mês	65	70,7	18	21,4	17	27,0	0	0,0	5	35,7	0	0,0	7	77,8	0	0,0
A cada 2 meses	6	6,5	0	0,0	1	1,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Eventualmente	15	16,3	5	6,0	6	9,5	1	3,8	9	64,3	1	7,7	1	11,1	0	0,0
Somente quando precisa	6	6,5	19	22,6	26	41,3	24	92,3	0	0,0	12	92,3	0	0,0	0	0,0
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100,0</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>	<b>63</b>	<b>100,0</b>	<b>26</b>	<b>100,0</b>	<b>14</b>	<b>100,0</b>	<b>13</b>	<b>100,0</b>	<b>9</b>	<b>100,0</b>	<b>1</b>	<b>100,0</b>



Com relação aos meios de comunicação, dê uma nota de 0 a 10 para:

	ATIVOS			ASSISTIDOS		
	Respostas Válidas	Média	Mediana	Respostas Válidas	Média	Mediana
Site/Portal da CELOS	332	8,6	9,0	172	8,4	9,0
Fale Conosco (e-mail)	264	8,6	9,0	138	8,5	9,0
Jornal online	173	8,4	9,0	117	8,5	9,0
Jornal impresso	32	8,0	8,0	167	8,6	9,0
Fanpage (Facebook)	34	8,3	8,0	23	9,1	9,0
Instagram	25	8,4	8,0	12	9,4	10,0
Youtube	34	8,8	9,0	10	9,2	10,0
Portal Transparência	137	8,3	8,0	65	8,5	9,0
Aplicativo de celular	65	8,5	9,0	52	8,7	9,0
0800 Saúde	151	7,9	8,0	169	7,6	8,0
0800 Previdência/Empréstimo	86	8,2	9,0	53	7,8	8,0
Ouvidoria	23	7,8	8,0	16	5,8	7,0
Aba Governança	50	8,2	8,0	24	8,2	8,0

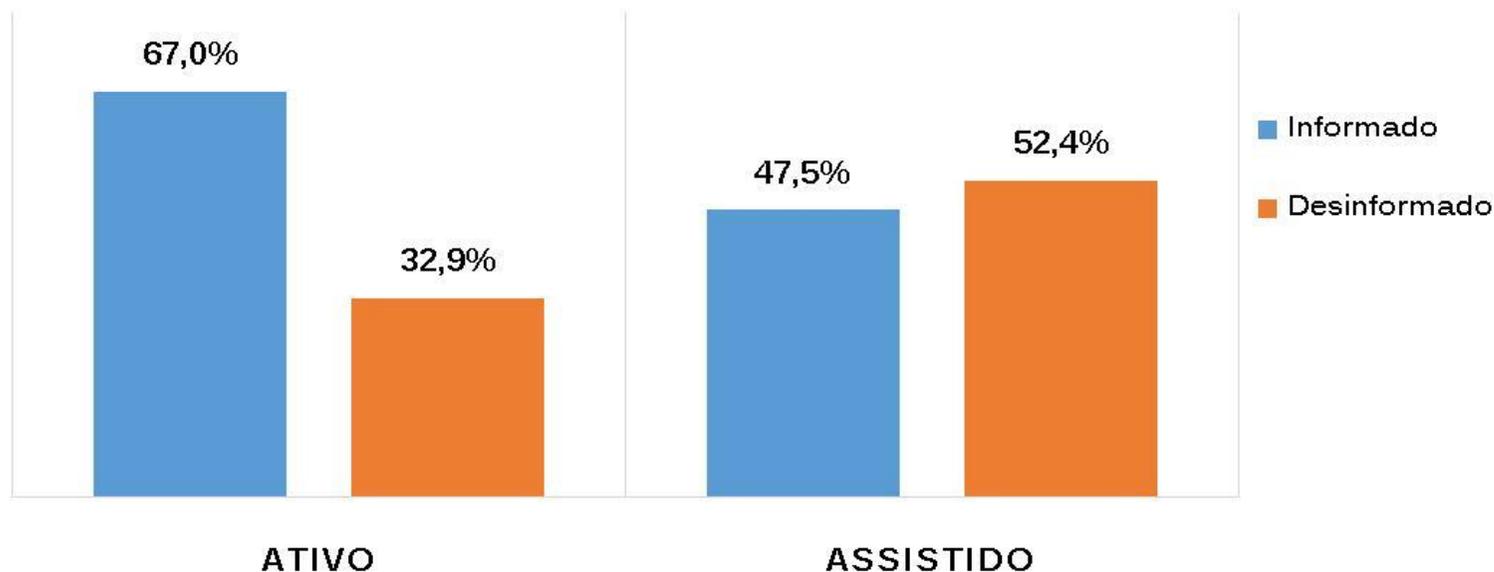
Base de respostas

Ativo = 352

Assistido = 362



Em relação a CELOS se considera	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Muito informado(a)	44	12,5	34	9,4
Informado(a)	192	54,5	138	38,1
Pouco informado(a)	105	29,8	158	43,6
Desinformado(a)	11	3,1	32	8,8
Total	352	100,0	362	100,0





Meio que mais utiliza para se manter informado a respeito da CELOS - ESPONTÂNEA	Em relação a CELOS se considera ATIVOS E ASSISTIDOS							
	Muito informado(a)		Informado(a)		Pouco informado(a)		Desinformado(a)	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Fale Conosco/email	16	40,0	83	35,3	122	47,3	35	19,3
Site	16	40,0	94	40,0	79	30,6	13	7,2
Jornal impresso	1	2,5	26	11,1	22	8,5	48	26,5
Telefone	0	0,0	6	2,6	12	4,7	20	11,0
Jornal online	2	5,0	8	3,4	7	2,7	3	1,7
Atendimento presencial	1	2,5	5	2,1	2	0,8	9	5,0
Reuniões	0	0,0	6	2,6	2	0,8	6	3,3
Portal Transparência	1	2,5	2	0,9	1	0,4	0	0,0
Não se informa	3	7,5	5	2,1	11	4,3	47	26,0
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>	<b>235</b>	<b>100,0</b>	<b>258</b>	<b>100,0</b>	<b>181</b>	<b>100,0</b>



# Atendimento



Já foi atendido pessoalmente na Central de Atendimento, na sede da CELOS	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Sim	84	23,9	185	51,1
Não	268	76,1	177	48,9
Total	352	100,0	362	100,0

	ATIVOS			ASSISTIDOS		
	Respostas Válidas	Média	Mediana	Respostas Válidas	Média	Mediana
Nota de 0 a 10 para o atendimento recebido na Central de Atendimento	83	9,0	9,0	183	9,3	10,0

Base de respostas | Ativo = 352  
Assistido = 362



# Benefícios

Benefícios administrados pela CELOS que tem direito, que conhece - Espontânea [Respostas Múltiplas]	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Plano CELOS Saúde	298	84,7	315	87,0
Aposentadoria	253	71,9	119	32,9
Plano Odonto Agregados	122	34,7	30	8,3
Plano CELOS Saúde Agregados	30	8,5	27	7,5
Empréstimo	36	10,2	10	2,8
Pecúlio	19	5,4	3	0,8
Não conhece	14	4,0	16	4,4
Base	352		362	

Conhece os benefícios do seu Plano Previdenciário? ESPONTÂNEA	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
<b>Não</b>	<b>209</b>	<b>59,4</b>	<b>297</b>	<b>82,0</b>
<b>Sim</b>	<b>143</b>	<b>40,6</b>	<b>65</b>	<b>18,0</b>
<b>Total</b>	<b>352</b>	<b>100,0</b>	<b>362</b>	<b>100,0</b>

## Conhecimento sobre benefícios do Plano Previdenciário

Ativos	Assistidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aposentadoria/ complementação na aposentadoria (102)</li> <li>• Resgate se precisar (12)</li> <li>• Conta CIAP (saque, resgate) (9)</li> <li>• Pensão (6)</li> <li>• Plano de Pecúlio (5)</li> <li>• Plano de Saúde (5)</li> <li>• Empréstimos (5)</li> <li>• Serviço funeral (3)</li> <li>• Plano Misto (2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aposentadoria/ complementação na aposentadoria (44)</li> <li>• Pensão (20)</li> <li>• Plano de Saúde (3)</li> <li>• Seguro de vida (1)</li> <li>• Sede social (1)</li> <li>• Plano misto (1)</li> <li>• Plano transitório (1)</li> <li>• Empréstimos (1)</li> <li>• Unimed (1)</li> </ul>



	ATIVOS			ASSISTIDOS		
	Respostas Válidas	Média	Mediana	Respostas Válidas	Média	Mediana
<b>Nota para o Plano de Aposentadoria/Pensão</b>	<b>332</b>	<b>8,1</b>	<b>8,0</b>	<b>354</b>	<b>7,5</b>	<b>8,0</b>

Base de respostas

Ativo = 352
Assistido = 362

## Justificativas das notas abaixo de 7,0 para o PLANO DE APOSENTADORIA

Ativos	Assistidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendimento muito baixo (10)</li> <li>• Acontecimentos passados (3)</li> <li>• Espera-se receber mais depois de anos de trabalho (2)</li> <li>• Valor do benefício é muito baixo (2)</li> <li>• Muitos descontos (2)</li> <li>• Tomaram algumas decisões que não nos beneficiaram</li> <li>• Mal administrado</li> <li>• Insegurança</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muitos descontos, sobra pouco (31)</li> <li>• Descontos abusivos por causa do déficit (14)</li> <li>• Valor muito baixo/ recebendo pouco (8)</li> <li>• Cobram déficit dos aposentados/ pagam o erro de outros (8)</li> <li>• Pelo tempo de trabalho recebe pouco (6)</li> <li>• Maus investimentos (4)</li> <li>• Era benefício, hoje é conta para pagar (2)</li> <li>• O “rombo” de anos está prejudicando hoje</li> <li>• Ficou na mão quando mais precisou: na velhice</li> <li>• Foi mal atendido quando se aposentou</li> <li>• Pelo que aconteceu no passado</li> <li>• Roubalheira deixou os aposentados sem salário</li> </ul>

	ATIVOS			ASSISTIDOS		
	Respostas Válidas	Média	Mediana	Respostas Válidas	Média	Mediana
<b>Nota para concessão de empréstimos</b>	217	8,6	9,0	141	8,6	9,0

Base de respostas

Ativo = 352
Assistido = 362

## Justificativas das notas abaixo de 7,0 para a CONCESSÃO DE EMPRÉSTIMOS DA CELOS

Ativos	Assistidos
<ul style="list-style-type: none"><li>• Juros muito altos (10)</li><li>• Pela modalidade de cobrança</li><li>• Acha que não deveria ter fiador</li><li>• Pagam juros altos pelo próprio dinheiro</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Juros são altos (9)</li><li>• Burocrático (2)</li><li>• Quem é do interior tem que ir a Florianópolis</li><li>• Precisa de fiador para pegar o próprio dinheiro</li><li>• Não consideram a renda integral</li></ul>



Benefícios/coberturas do Plano CELOS Saúde Espontânea [Respostas Múltiplas]	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Consultas	215	61,1	238	65,7
Exames	182	51,7	221	61,0
Odontologia	62	17,6	86	23,8
Cirurgia/procedimentos cirúrgicos	37	10,5	71	19,6
Médicos	39	11,1	65	18,0
Internações	58	16,5	37	10,2
Hospital	35	9,9	24	6,6
Rede Unimed	9	2,6	23	6,4
Farmácias/medicamentos	5	1,4	23	6,4
Apartamento/quarto individual	23	6,5	3	0,8
Coparticipação	10	2,8	5	1,4
Reembolsos	9	2,6	5	1,4
Laboratórios	5	1,4	4	1,1
Fisioterapia	3	0,9	2	0,6
Cobertura estadual	3	0,9	1	0,3
Não conhece/não lembra	55	15,6	19	5,2
Base	352		362	



	ATIVOS			ASSISTIDOS		
	Respostas Válidas	Média	Mediana	Respostas Válidas	Média	Mediana
Nota para o Plano de Saúde	322	8,2	8,0	347	8,6	9,0

Base de respostas

Ativo = 352
Assistido = 362

## Justificativas das notas abaixo de 7,0 para o PLANO DE SAÚDE DA CELOS

Ativos	Assistidos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficou muito caro (16)</li> <li>• Ter que pagar coparticipação/ não é justa (6)</li> <li>• Tinha que ser nacional (5)</li> <li>• Muito desconto no Plano Agregados (2)</li> <li>• Poucos conveniados (2)</li> <li>• Cobertura menor no interior (2)</li> <li>• Pagam caro por um plano ruim</li> <li>• Reembolso muito baixo</li> <li>• Há profissionais cobrando por fora</li> <li>• Não é aceito em todos os lugares</li> <li>• Ninguém aceita mais Unimed</li> <li>• Não me ajudaram quando precisei</li> <li>• Demora para marcar consultas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Não é mais nacional/ só estadual (5)</li> <li>• Coparticipação muito alta (4)</li> <li>• Demora na marcação de consultas/ autorizações (3)</li> <li>• Perdemos benefícios/ cortes no Plano (2)</li> <li>• Pagamos caro e o plano não cobre tudo (2)</li> <li>• Poucos especialistas credenciados (2)</li> <li>• Longo tempo de espera por cirurgia (2)</li> <li>• Muito caro (2)</li> <li>• Médicos estão saindo da Unimed (2)</li> <li>• Médicos credenciados estão sempre mudando</li> <li>• Plano Odontológico não reembolsa</li> <li>• Cobertura odontológica péssima</li> <li>• Poucos médicos</li> </ul>

Com relação ao PLANO DE SAÚDE, dê uma nota de 0 a 10 para:

	ATIVOS			ASSISTIDOS		
	Respostas Válidas	Média	Mediana	Respostas Válidas	Média	Mediana
<b>Cobertura médica</b>	311	8,2	8,0	340	8,4	9,0
<b>Cobertura odontológica</b>	290	8,5	9,0	266	8,6	9,0
<b>Agendamento de consultas/exames</b>	304	8,0	8,0	338	8,2	8,0
<b>Reembolso médico/odontológico</b>	183	8,1	8,0	133	8,1	9,0
<b>Autorização médico/odontológico</b>	256	8,3	8,5	290	8,6	9,0
<b>Reembolso medicamentos</b>	89	8,4	9,0	127	8,6	9,0
<b>Campanha de Vacinação</b>	192	8,0	8,0	84	8,6	9,0
<b>Programa Sua Saúde</b>	101	8,3	8,0	142	8,6	9,0

Base de respostas

Ativo = 352

Assistido = 362

Diferença entre utilizar Cartão Celos e Cartão Unimed	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
<b>Não sabe a diferença</b>	<b>245</b>	<b>69,6</b>	<b>324</b>	<b>89,5</b>
Custo da Celos é mais vantajoso/não tem taxa Unimed	35	9,9	17	4,7
A Celos tem rede própria/conveniados a parte	21	6,0	4	1,1
Unimed é mais abrangente/mais credenciados	13	3,7	5	1,4
Cartão da Celos é pouco aceito/muita burocracia	12	3,4	1	0,3
Celos é para dentista, Unimed é para médicos	6	1,7	3	0,8
Celos tem marcação e reembolso mais rápido	6	1,7	2	0,6
Celos paga melhor os médicos	7	2,0	1	0,3
Cartão Celos fortalece a própria Celos	2	0,6	5	1,4
Unimed é contratada/conveniada da Celos	5	1,4	0	0,0
<b>Total</b>	<b>352</b>	<b>100,0</b>	<b>362</b>	<b>100,0</b>



# Gestão CELOS



Visão sobre a CELOS hoje - Respostas Múltiplas	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Nada a reclamar/sempe bem atendido	36	10,4	85	23,8
Boa entidade/bem administrada	74	21,4	41	11,5
Boa assistência/planos	31	9,0	48	13,4
Bons benefícios/cobrem o que precisa	21	6,1	11	3,1
Boa entidade, fora os descontos/déficit	3	0,9	27	7,6
Estão se recuperando/voltou a confiar	8	2,3	9	2,5
Má administração/investimentos ruins/déficit	12	3,5	29	8,1
Descontos são altos/paga por fora	1	0,3	34	9,5
Preocupação/incógnita/incerteza	18	5,2	13	3,6
Esperava uma remuneração maior/pensão baixa	5	1,4	20	5,6
Já foi melhor/pode melhorar	2	0,6	12	3,4
Falta atendimento na região/atendem mal	4	1,2	9	2,5
Faltam informações/transparência	6	1,7	3	0,8
Problemas com reembolso/melhorar cobertura	0	0,0	7	2,0
Assistência médica e odontológica deixam a desejar	0	0,0	1	0,3
Base*	346		357	

\* Excluído 'prefere não opinar'

Ativo = 1,7%

Assistido = 1,4%



	ATIVOS			ASSISTIDOS		
	Respostas Válidas	Média	Mediana	Respostas Válidas	Média	Mediana
<b>Nota geral para a Gestão (Conselhos e Diretoria) da CELOS</b>	304	7,7	8,0	227	7,9	8,0
<b>Notas abaixo de 7,0 →</b>	2020 - 10,5%   2018 = 37,0%			2020 - 9,1%   2018 = 33,9%		
<b>Nota geral para a CELOS</b>	348	8,1	8,0	357	8,3	8,5

Base de respostas | Ativo = 352  
Assistido = 362



## Justificativas das notas abaixo de 7,0 para a GESTÃO DA CELOS

Ativos	Assistidos
<ul style="list-style-type: none"><li>• Não informam/ falta transparência (8)</li><li>• Investimentos mal feitos/ prejuízos (6)</li><li>• Má administração/ não confia (5)</li><li>• Pelo histórico/ muitas decisões erradas (5)</li><li>• Não explicam onde o dinheiro está aplicado (2)</li><li>• Baixo rendimento dos fundos de pensão (2)</li><li>• Gestão de investimentos deve ser mais transparente</li><li>• Diretoria não se interessa</li><li>• Ausentes/ se manifestam pouco</li><li>• Prejudicaram os aposentados</li><li>• Separar da política e ser mais a favor do funcionário</li><li>• Perderam muitos direitos</li><li>• Ninguém se responsabiliza pelos erros</li><li>• Tinham que mudar as pessoas de lá</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Investimentos mal feitos/ déficit (10)</li><li>• Falta transparência (5)</li><li>• Não confia nas pessoas / “pé atrás”(4)</li><li>• Aposentados pagando dívida/ erros do passado (4)</li><li>• Má administração (2)</li><li>• É a cópia da antiga Gestão</li><li>• Há muito o que melhorar</li><li>• Muita influência política, não focam no aposentado</li><li>• Não esclarecem os investimentos</li><li>• Roubaram dinheiro de uma vida de trabalho</li><li>• Foi mal atendido</li><li>• Injustiça com o dinheiro dos aposentados</li><li>• Por causa da previdência</li><li>• Rombo do fundo de pensão</li></ul>



Em uma escala de 0 a 10 o quanto você recomendaria a CELOS para seus amigos e familiares?	ATIVOS		ASSISTIDOS	
	N	%	N	%
Recomendaria muito (9-10)	177	51,6	201	63,0
Neutro (7-8)	145	42,3	71	22,3
Jamais recomendaria (0-6)	21	6,1	47	14,7
Total – Excluído ‘não sabe avaliar’	343	100,0	319	100,0

<b>% NPS</b>	<b>45,5</b>	<b>48,3</b>
--------------	-------------	-------------

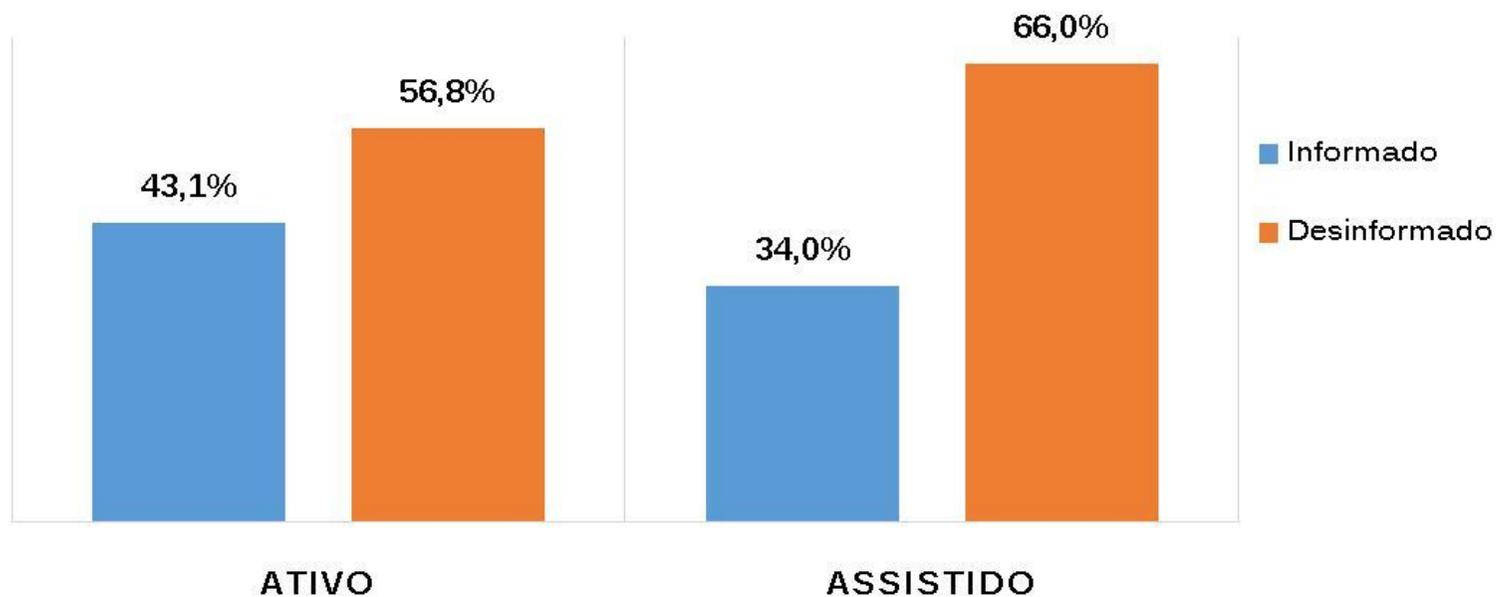
**Net Promoter Score: % RECOMENDARIA MUITO – (menos) % JAMAIS RECOMENDARIA**



# Investimentos



Em relação aos investimentos da CELOS se considera	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Muito informado(a)	23	6,5	17	4,7
Informado(a)	129	36,6	106	29,3
Pouco informado(a)	158	44,9	100	27,6
Desinformado(a)	42	11,9	139	38,4
Total	352	100,0	362	100,0





Formas de informação sobre investimentos [Respostas Múltiplas]	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Site/internet/jornal online	88	57,9	57	46,3
E-mail	45	29,6	30	24,4
Jornal impresso	18	11,8	45	36,6
Amigos/colegas	38	25,0	12	9,8
Reuniões	16	10,5	11	8,9
Portal Transparência	20	13,2	6	4,9
Pessoalmente na sede/preposto	4	2,6	3	2,4
Extrato unificado/demonstrativo	5	3,3	0	0,0
Outros	0	0,0	7	5,7
Base*	152		123	

\* Excluído 'não se informa'

Ativo = 56,8%

Assistido = 66,0%



Por que não se informa sobre investimentos?	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
<b>Não procura/falta de interesse</b>	<b>125</b>	<b>62,5</b>	<b>123</b>	<b>51,5</b>
Linguagem complicada/não entende	20	10,0	52	21,8
Acesso difícil/não encontra	10	5,0	29	12,1
Falta de tempo	30	15,0	6	2,5
Informam pouco/falta transparência	5	2,5	12	5,0
Não acessa internet/não recebe jornal	1	0,5	12	5,0
Confia na Gestão	5	2,5	2	0,8
Outros	4	2,0	3	1,3
<b>Total - excluído 'considera-se informado'</b>	<b>200</b>	<b>100,0</b>	<b>239</b>	<b>100,0</b>



## ≡ Avaliação do Portal Transparência

ATIVOS	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Bem tranquilo/ fácil de acessar (32)</li><li>• Ótimo/ bom (20)</li><li>• Bastante informativo/ explicativo / didático (15)</li><li>• Informações interessantes/ pertinentes (8)</li><li>• Prático (4)</li><li>• Completo/ tem o que precisa (3)</li><li>• Importante, mesmo sendo um pouco técnico (2)</li><li>• Deixa as pessoas informadas e tranquilas</li><li>• Transparente</li><li>• Melhorou bastante</li><li>• Possível acompanhar os rendimentos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Difícil entender as informações/ pouco claras (12)</li><li>• Linguagem muito técnica (4)</li><li>• Custou a achar o que procurava/ difícil acesso (2)</li><li>• Informações desatualizadas/ incompleto (2)</li><li>• Pouco detalhado</li><li>• Poderiam melhorar o layout</li><li>• Muita informação: poderiam ser resumido</li><li>• Não é transparente</li></ul>



## ≡ Avaliação do Portal Transparência

ASSISTIDOS	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Tranquilo/ sem problemas (14)</li><li>• Acha o que precisa facilmente/ acessível (8)</li><li>• Boas informações/ claras (6)</li><li>• Completo (3)</li><li>• Importante para a transparência</li><li>• Esclarecedor</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Linguagem deveria ser mais simples/ muito técnica (5)</li><li>• Difícil entender o conteúdo (4)</li><li>• Pouco interessante</li><li>• Deveria ser mais transparente</li><li>• Faltam algumas informações</li></ul>



## Informações sobre investimentos que não encontra no Site/Jornal/Portal da Transparência

ATIVOS	ASSISTIDOS
<ul style="list-style-type: none"><li>• Onde estão investindo o dinheiro (3)</li><li>• Informar sobre investimentos em imóveis</li><li>• Explicar os “fundos perdidos”</li><li>• Onde estão os R\$30 mil que tiraram</li><li>• Detalhamento sobre os investimentos</li><li>• Explicar fundos em que estão investindo o dinheiro</li><li>• Informações atualizadas sobre o déficit</li><li>• Resumo dos investimentos com retorno ou prejuízo</li><li>• Salários dos contribuintes</li><li>• Número de funcionários da Celesc</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Onde estão investindo o dinheiro (5)</li><li>• Informações sobre o processo de contribuição extraordinário</li><li>• O que a Gestão está fazendo para acabar com o déficit</li><li>• Informar sobre as aplicações</li></ul>



**Comentários ou Sugestões**



## **ATIVOS**

Comunicação	
13	Mais transparência nas informações
6	Ficar mais próximo dos servidores/ são muito distantes
5	Aumentar a divulgação de informações
4	Melhorar o atendimento por telefone/0800
3	Aumentar o número de linhas no 0800/ sempre ocupado
3	Quer entender a diferença entre Cartão Celos e Cartão Unimed
2	Aceitar as sugestões dos funcionários
2	Emails mais curtos e objetivos
2	Informativos mais simplificados/ linguagem simples
2	Mais clareza nas divulgações
2	Serem mais atuantes nas regionais
1	Canal de Whatsapp para tirar as dúvidas
1	Explicar melhor os descontos em folha: só vem o desconto, mas não a que se refere
1	Explicar melhor os rendimentos demonstrados no extrato CIAP
1	Fazer mais lives no Youtube
1	Melhorar o atendimento
1	Melhorar o site, manter atualizado
1	Volta do jornal impresso



## **≡ ATIVOS**

Saúde	
13	Reduzir mensalidade do Plano de Saúde/ reajuste foi muito alto
8	Rever as coparticipações/ está caro
5	Mais rapidez nas autorizações
5	Plano deveria voltar a ser nacional
4	Ampliar a cobertura médica/ melhorar plano de saúde
3	Melhorar a cobertura para o pessoal do interior
1	Ampliar a rede de profissionais conveniados no Plano Odontológico
1	Facilitar a busca de profissionais conveniados por município
1	Mensalidade fica desproporcional porque é o mesmo desconto para todas as faixas salariais
1	Muitos procedimentos odontológicos cobertos pelo plano são cobrados por fora, é antiético e ilegal
1	Muitos profissionais credenciados não querem atender pelo plano
1	Opção entre plano nacional e estadual, mesmo pagando um pouco a mais
1	Reembolso é muito baixo
1	Ter a alternativa de um plano mais básico, que coubesse no bolso dos novatos



## ≡ ATIVOS

Investimentos	
10	Mais clareza e transparência nos investimentos
8	Mais cuidado nos investimentos/ fugir dos riscos
4	Façam bons investimentos para evitar prejuízos futuros
3	Cobrar o prejuízo do rombo de quem errou
1	Falar mais sobre os investimentos no jornal online
1	Insatisfeitos em relação à rentabilidade

Administração	
4	Que continuem fazendo um bom trabalho
3	Administração mais técnica
3	Colocar um preposto na regional Blumenau
2	Administrar com mais transparência
2	Parar de se preocupar com o lado político
2	Que cuidem bem do dinheiro
2	Voltar a ter um preposto em Lages
1	Agilizar a parte burocrática
1	Dar mais atenção ao pessoal mais novo da casa
1	Expor o salário deles para avaliar o quanto representa no salário dos aposentados
1	Faz falta um preposto na regional Jaraguá
1	Há uma blindagem entre os membros, em relação à política
1	Voltar a ter um preposto em Videira



## **≡ ATIVOS**

<b>Aposentadoria</b>	
<b>3</b>	<b>Diminuir o desconto do plano para os novatos</b>
<b>1</b>	<b>Aumentar divulgação sobre o Plano de Previdência</b>
<b>1</b>	<b>Mais flexibilidade na taxa de contribuição</b>
<b>1</b>	<b>Melhorar o rendimento dos Planos de Aposentadoria</b>
<b>1</b>	<b>Rever os planos de aposentadoria</b>

<b>Empréstimos</b>	
<b>1</b>	<b>Pagamento dos empréstimos em parcelas fixas mensais</b>
<b>1</b>	<b>Reduzir as taxas dos empréstimos</b>
<b>1</b>	<b>Revisar o processo de empréstimos</b>



## **≡ ASSISTIDOS**

<b>Comunicação</b>	
<b>8</b>	<b>Faltam informações mais claras/ mais transparência</b>
<b>7</b>	<b>Voltar a receber o jornal impresso</b>
<b>4</b>	<b>Ampliar os meios de comunicação</b>
<b>2</b>	<b>Divulgar as reuniões regionais</b>
<b>2</b>	<b>Voltar a receber o boletim pelos Correios</b>
<b>1</b>	<b>Explicar melhor o que está acontecendo</b>
<b>1</b>	<b>Melhorar a comunicação com o interior</b>
<b>1</b>	<b>Melhorar a comunicação tanto por telefone quanto no site</b>
<b>1</b>	<b>Ouvir mais os aposentados</b>
<b>1</b>	<b>Parem de terceirizar os meios de comunicação</b>
<b>1</b>	<b>Pediu a carteirinha pelo 0800 e ainda não recebeu</b>
<b>1</b>	<b>Que os boletos fossem enviados pelos Correios</b>
<b>1</b>	<b>Site mais simples</b>



## **ASSISTIDOS**

Administração	
6	Gestão mais transparente
6	Que continuem com o bom trabalho
4	É importante a continuidade dos prepostos
2	Cuidar mais do dinheiro
2	Quer o dinheiro de volta, que ficou bloqueado na Celos
2	Sindicato não deveria estar na administração
1	Colocarem gente competente e comprometida
1	Espera que o que foi desviado retorne aos cofres da Celos
1	Estarem mais presentes
1	Mais transparência em relação aos salários da Diretoria e Conselhos
1	Que permaneçam cuidando do nosso dinheiro
1	Resolver o imposto de renda que é cobrado em cima dos descontos
1	Ter um preposto em Joinville
1	Transparência em relação ao que ocorreu no passado
1	Tudo por baixo do pano: que mudem toda a Diretoria, mudar o estatuto



## **ASSISTIDOS**

<b>Aposentadoria</b>	
14	Parar de descontar o déficit das aposentadorias
5	Dar mais atenção aos aposentados
2	Ganha-se e pouco e desconta-se muito
1	O déficit deve ser zerado de outra maneira
1	Pagamos a vida inteira e agora só vem desconto
1	Que pudessem aumentar o valor da aposentadoria
1	Que vendam o patrimônio para quitar o saldo devedor
1	Revisar o salário

<b>Saúde</b>	
10	Voltar à cobertura nacional
3	Rever os aumentos do Plano de Saúde
2	Melhorar o plano de saúde
1	Aumentar o número de psicólogos credenciados
1	Credenciar mais dentistas em Chapecó
1	Melhorar a cobertura do Plano Odontológico
1	Migrar para a Celos, tirar a Unimed
1	Não estão recebendo o reembolso
1	Tabela de preço máximo e mínimo em medicamentos



## **≡ ASSISTIDOS**

Investimentos	
5	Cuidar mais dos investimentos
4	Mais transparência na aplicação do dinheiro/ nos investimentos
3	Fazer investimentos com mais garantia, mais segurança
2	Não cometer os mesmos erros do passado
1	Esclarecer dúvidas em relação aos investimentos
1	Evitar investimentos de alto risco
1	Linguagem muito técnica em relação aos investimentos
1	Explicar o porquê dos juros serem tão altos



# Perfil dos Entrevistados



Cargo ou função	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Eletricista	110	31,3	51	14,1
Administrativo	58	16,5	46	12,7
Técnico (medição, manutenção...)	68	19,3	36	9,9
Pensionista	0	0,0	92	25,4
Engenheiro	24	6,8	16	4,4
Secretária/atendente	24	6,8	13	3,6
Operacional	3	0,9	29	8,0
Chefias do setor/supervisão	11	3,1	20	5,5
Gerência ou Sub-Gerência	11	3,1	11	3,0
Contabilidade/economista	13	3,7	8	2,2
Assistente (gerência)	13	3,7	7	1,9
Despachante de energia	6	1,7	7	1,9
Fiscal (medição, rede, manutenção...)	1	0,3	11	3,0
Serviços Gerais	0	0,0	7	1,9
Analista de sistemas	3	0,9	4	1,1
Advogado	5	1,4	2	0,6
Outros	2	0,6	2	0,6
<b>Total</b>	<b>352</b>	<b>100,0</b>	<b>362</b>	<b>100,0</b>



Tempo de aposentadoria/ pensão/ serviço	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Até 1 ano	16	4,5	13	3,6
De 1 a 3 anos	57	16,2	38	10,5
De 4 a 5 anos	18	5,1	17	4,7
De 6 a 10 anos	50	14,2	67	18,5
De 11 a 15 anos	85	24,1	45	12,4
16 anos ou mais	126	35,8	182	50,3
Total	352	100,0	362	100,0

Sexo	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Masculino	285	81,0	220	60,8
Feminino	67	19,0	142	39,2
Total	352	100,0	362	100,0



Faixa etária	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Até 20 anos	1	0,3	0	0,0
De 21 a 29 anos	37	10,5	0	0,0
De 30 a 39 anos	102	29,0	1	0,3
De 40 a 49 anos	86	24,4	0	0,0
De 50 a 59 anos	107	30,4	69	19,1
De 60 a 69 anos	19	5,4	128	35,4
70 anos ou mais	0	0,0	164	45,3
Total	352	100,0	362	100,0

Escolaridade	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Sem instrução/fundamental incompleto	2	0,6	58	16,0
Fundamental completo/médio incompleto	14	4,0	84	23,2
Médio completo/superior incompleto	118	33,5	123	34,0
Superior completo/pós-graduação	218	61,9	97	26,8
Total	352	100,0	362	100,0



# Sumário Gerencial



## Ranking das notas médias

ATIVOS	2018	2020
Atendimento Central de Atendimento	8,9	9,0
Youtube	-	8,8
Concessão de empréstimos	8,4	8,6
Fale Conosco (e-mail)	8,3	8,6
Site/portal	8,5	8,6
Aplicativo celular	8,3	8,5
Cobertura odontológica	8,0	8,5
Reembolso medicamentos	8,2	8,4
Jornal online	8,1	8,4
Instagram	-	8,4
Fanpage	7,8	8,3
Autorização médico/odontológico	8,0	8,3
Portal Transparência	7,9	8,3
Programa Sua Saúde	8,2	8,3
Cobertura médica	7,7	8,2
0800 Previdência/Empréstimo	-	8,2
Plano de Saúde	8,1	8,2
Aba Governança	-	8,2
Nota geral para a CELOS	7,5	8,1
Reembolso médico/odontológico	7,6	8,1
Plano de Aposentadoria/Pensão	7,0	8,1
Agendamento de consultas/exames	7,1	8,0
Campanha de Vacinação	8,3	8,0
Jornal impresso	7,8	8,0
0800 Saúde	-	7,9
Ouvidoria	-	7,8
Gestão da CELOS	6,6	7,7

ASSISTIDOS	2018	2020
Instagram	-	9,4
Atendimento Central de Atendimento	9,7	9,3
Youtube	-	9,2
Fanpage	7,3	9,1
Aplicativo celular	8,0	8,7
Plano de Saúde	8,1	8,6
Programa Sua Saúde	8,7	8,6
Cobertura odontológica	8,2	8,6
Campanha de Vacinação	8,7	8,6
Concessão de empréstimos	8,4	8,6
Jornal impresso	8,5	8,6
Autorização médico/odontológico	8,2	8,6
Reembolso medicamentos	8,3	8,6
Jornal online	8,2	8,5
Portal Transparência	7,5	8,5
Fale Conosco (e-mail)	8,4	8,5
Cobertura médica	8,1	8,4
Site/portal	8,5	8,4
Nota geral para a CELOS	7,9	8,3
Agendamento de consultas/exames	7,8	8,2
Aba Governança	-	8,2
Reembolso médico/odontológico	7,9	8,1
Gestão da CELOS	6,6	7,9
0800 Previdência/Empréstimo	-	7,8
0800 Saúde	-	7,6
Plano de Aposentadoria/Pensão	6,6	7,5
Ouvidoria	-	5,8



ATIVOS:	NOTA média*													
	2004	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2015	2016	2017	2018	2020
Item Avaliado														
Atendimento Central de Atendimento	7,8	8,2	9,2	9,2	9,2	9,2	10,0	9,3	9,0	8,9	8,6	9,1	8,9	9,0
Plano de Aposentadoria/Pensão	-	7,3	8,0	8,2	8,0	7,9	8,0	8,2	7,9	7,9	7,5	7,3	7,0	8,1
Empréstimos	7,3	8,1	9,0	8,8	8,9	8,5	8,6	8,9	8,4	8,4	8,4	8,4	8,4	8,6
Cobertura médica	-	-	-	-	-	8,6	8,2	7,8	7,9	7,9	7,4	8,0	7,7	8,2
Agendamento consultas/exames	-	-	-	-	-	-	-	-	7,3	7,0	6,4	7,1	7,1	8,0
Cobertura odontológica	7,1	7,5	8,7	8,4	8,3	8,8	8,7	8,5	8,0	7,9	7,9	8,1	8,0	8,5
Reembolso medicamentos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,4	8,2	8,4
Autorização médico/odontológico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,0	8,0	8,3
Reembolso médico/odontológico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7,9	7,6	8,1
Campanha de Vacinação	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,3	8,0
Programa Sua Saúde	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,2	8,3
Plano de Saúde	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,1	8,2
Gestão da CELOS/ Diretoria	7,4	7,8	8,1	8,3	8,5	8,2	8,3	8,2	7,8	7,8	7,1	6,6	6,6	7,7
Nota geral para a CELOS	-	-	8,6	8,5	8,6	8,5	8,6	8,3	8,1	8,1	7,7	7,5	7,5	8,1



ASSISTIDOS:	NOTA média*													
	2004	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2015	2016	2017	2018	2020
Item Avaliado														
Atendimento Central de Atendimento	8,4	8,4	9,5	9,4	9,6	9,4	9,7	9,7	9,5	9,4	9,3	9,3	9,7	9,3
Plano de Aposentadoria/Pensão	-	6,6	8,1	8,3	7,8	7,5	8,4	8,2	8,3	8,2	7,8	7,3	6,6	7,5
Empréstimos	7,6	7,9	9,2	9,4	9,0	9,1	9,4	9,4	9,1	8,9	9,0	8,8	8,4	8,6
Cobertura médica	-	-	-	-	-	8,9	9,0	8,9	8,6	8,4	8,1	8,5	8,1	8,4
Agendamento consultas/exames	-	-	-	-	-	-	-	-	8,0	7,8	7,5	7,9	7,8	8,2
Cobertura odontológica	7,9	7,7	8,8	9,0	8,8	9,0	9,2	9,2	8,8	8,3	8,3	8,5	8,2	8,6
Reembolso medicamentos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,5	8,3	8,6
Autorização médico/odontológico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,6	8,2	8,6
Reembolso médico/odontológico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,2	7,9	8,1
Campanha de Vacinação	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,7	8,6
Programa Sua Saúde	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,7	8,6
Plano de Saúde	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,1	8,6
Gestão da CELOS/ Diretoria	7,7	7,8	8,7	8,8	8,8	8,6	9,1	8,8	9,0	8,3	7,6	7,5	6,6	7,9
Nota geral para a CELOS	-	-	9,1	9,1	9,0	9,0	9,1	9,0	8,9	8,8	8,5	8,2	7,9	8,3



# Tabelas Ativos



Local de origem/ local de Trabalho	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Administração Central	70	24,6	13	19,4
Blumenau	20	7,0	4	6,0
Chapecó	15	5,3	2	3,0
Concórdia	8	2,8	3	4,5
Criciúma	15	5,3	2	3,0
Florianópolis	26	9,1	4	6,0
Itajaí	14	4,9	4	6,0
Jaraguá do Sul	6	2,1	2	3,0
Joaçaba	14	4,9	2	3,0
Joinville	18	6,3	5	7,5
Lages	16	5,6	4	6,0
Mafra	11	3,9	2	3,0
Rio do Sul	13	4,6	3	4,5
São Bento do Sul	4	1,4	2	3,0
São Miguel d'Oeste	12	4,2	4	6,0
Tubarão	12	4,2	3	4,5
Videira	7	2,5	4	6,0
CELOS	4	1,4	4	6,0
Total	285	100,0	67	100,0



Local de origem/ local de Trabalho	Faixa etária											
	Até 20 anos		De 21 a 29 anos		De 30 a 39 anos		De 40 a 49 anos		De 50 a 59 anos		De 60 a mais	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Administração Central	0	0,0	10	27,0	32	31,4	19	22,1	16	15,0	6	31,6
Blumenau	0	0,0	4	10,8	6	5,9	5	5,8	8	7,5	1	5,3
Chapecó	0	0,0	3	8,1	3	2,9	3	3,5	7	6,5	1	5,3
Concórdia	0	0,0	2	5,4	5	4,9	2	2,3	2	1,9	0	0,0
Criciúma	0	0,0	1	2,7	5	4,9	1	1,2	8	7,5	2	10,5
Florianópolis	0	0,0	2	5,4	5	4,9	10	11,6	11	10,3	2	10,5
Itajaí	0	0,0	1	2,7	5	4,9	8	9,3	4	3,7	0	0,0
Jaraguá do Sul	0	0,0	0	0,0	1	1,0	5	5,8	2	1,9	0	0,0
Joaçaba	0	0,0	2	5,4	6	5,9	2	2,3	6	5,6	0	0,0
Joinville	0	0,0	2	5,4	3	2,9	6	7,0	10	9,3	2	10,5
Lages	1	100,0	0	0,0	3	2,9	5	5,8	10	9,3	1	5,3
Mafra	0	0,0	1	2,7	4	3,9	3	3,5	5	4,7	0	0,0
Rio do Sul	0	0,0	4	10,8	5	4,9	3	3,5	4	3,7	0	0,0
São Bento do Sul	0	0,0	0	0,0	4	3,9	2	2,3	0	0,0	0	0,0
São Miguel d'Oeste	0	0,0	2	5,4	4	3,9	6	7,0	3	2,8	1	5,3
Tubarão	0	0,0	3	8,1	0	0,0	3	3,5	7	6,5	2	10,5
Videira	0	0,0	0	0,0	7	6,9	1	1,2	2	1,9	1	5,3
CELOS	0	0,0	0	0,0	4	3,9	2	2,3	2	1,9	0	0,0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,0</b>	<b>37</b>	<b>100,0</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>	<b>86</b>	<b>100,0</b>	<b>107</b>	<b>100,0</b>	<b>19</b>	<b>100,0</b>



Local de origem/ local de Trabalho	Escolaridade							
	Sem instrução/fundamental incompleto		Fundamental completo/médio incompleto		Médio completo/superior incompleto		Superior completo/pós-graduação	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Administração Central	0	0,0	1	7,1	11	9,3	71	32,6
Blumenau	0	0,0	0	0,0	10	8,5	14	6,4
Chapecó	0	0,0	0	0,0	8	6,8	9	4,1
Concórdia	0	0,0	0	0,0	4	3,4	7	3,2
Criciúma	1	50,0	2	14,3	8	6,8	6	2,8
Florianópolis	1	50,0	4	28,6	9	7,6	16	7,3
Itajaí	0	0,0	1	7,1	9	7,6	8	3,7
Jaraguá do Sul	0	0,0	0	0,0	4	3,4	4	1,8
Joaçaba	0	0,0	0	0,0	5	4,2	11	5,0
Joinville	0	0,0	1	7,1	5	4,2	17	7,8
Lages	0	0,0	0	0,0	11	9,3	9	4,1
Mafra	0	0,0	2	14,3	3	2,5	8	3,7
Rio do Sul	0	0,0	1	7,1	8	6,8	7	3,2
São Bento do Sul	0	0,0	0	0,0	3	2,5	3	1,4
São Miguel d'Oeste	0	0,0	0	0,0	7	5,9	9	4,1
Tubarão	0	0,0	1	7,1	8	6,8	6	2,8
Videira	0	0,0	1	7,1	4	3,4	6	2,8
CELOS	0	0,0	0	0,0	1	0,8	7	3,2
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100,0</b>	<b>14</b>	<b>100,0</b>	<b>118</b>	<b>100,0</b>	<b>218</b>	<b>100,0</b>



# Tabelas Assistidos



Local de origem/ local de Trabalho	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Administração Central	48	21,8	43	30,3
Blumenau	23	10,5	11	7,7
Chapecó	6	2,7	3	2,1
Concórdia	6	2,7	1	0,7
Criciúma	10	4,5	3	2,1
Florianópolis	27	12,3	22	15,5
Itajaí	13	5,9	12	8,5
Jaraguá do Sul	5	2,3	3	2,1
Joaçaba	6	2,7	5	3,5
Joinville	16	7,3	11	7,7
Lages	18	8,2	2	1,4
Mafra	6	2,7	4	2,8
Rio do Sul	8	3,6	4	2,8
São Bento do Sul	4	1,8	1	0,7
São Miguel d'Oeste	6	2,7	4	2,8
Tubarão	13	5,9	7	4,9
Videira	4	1,8	3	2,1
CELOS	1	0,5	3	2,1
<b>Total</b>	<b>220</b>	<b>100,0</b>	<b>142</b>	<b>100,0</b>



Local de origem/ local de Trabalho	Faixa etária							
	De 30 a 39 anos		De 50 a 59 anos		De 60 a 69 anos		70 anos ou mais	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Administração Central	0	0,0	10	14,5	42	32,8	39	23,8
Blumenau	0	0,0	9	13,0	7	5,5	18	11,0
Chapecó	0	0,0	3	4,3	1	0,8	5	3,0
Concórdia	0	0,0	2	2,9	2	1,6	3	1,8
Criciúma	0	0,0	5	7,2	3	2,3	5	3,0
Florianópolis	0	0,0	6	8,7	23	18,0	20	12,2
Itajaí	0	0,0	4	5,8	9	7,0	12	7,3
Jaraguá do Sul	0	0,0	0	0,0	2	1,6	6	3,7
Joaçaba	0	0,0	3	4,3	5	3,9	3	1,8
Joinville	0	0,0	2	2,9	7	5,5	18	11,0
Lages	0	0,0	6	8,7	6	4,7	8	4,9
Mafra	1	100,0	2	2,9	4	3,1	3	1,8
Rio do Sul	0	0,0	3	4,3	2	1,6	7	4,3
São Bento do Sul	0	0,0	1	1,4	2	1,6	2	1,2
São Miguel d'Oeste	0	0,0	1	1,4	3	2,3	6	3,7
Tubarão	0	0,0	8	11,6	6	4,7	6	3,7
Videira	0	0,0	2	2,9	3	2,3	2	1,2
CELOS	0	0,0	2	2,9	1	0,8	1	0,6
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>100,0</b>	<b>69</b>	<b>100,0</b>	<b>128</b>	<b>100,0</b>	<b>164</b>	<b>100,0</b>



Local de origem/ local de Trabalho	Escolaridade							
	Sem instrução/fundamental incompleto		Fundamental completo/médio incompleto		Médio completo/superior incompleto		Superior completo/pós-graduação	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Administração Central	8	13,8	5	6,0	30	24,4	48	49,5
Blumenau	14	24,1	5	6,0	12	9,8	3	3,1
Chapecó	0	0,0	5	6,0	3	2,4	1	1,0
Concórdia	0	0,0	2	2,4	5	4,1	0	0,0
Criciúma	2	3,4	2	2,4	6	4,9	3	3,1
Florianópolis	16	27,6	8	9,5	19	15,4	6	6,2
Itajaí	1	1,7	10	11,9	7	5,7	7	7,2
Jaraguá do Sul	2	3,4	3	3,6	0	0,0	3	3,1
Joaçaba	0	0,0	2	2,4	6	4,9	3	3,1
Joinville	6	10,3	13	15,5	2	1,6	6	6,2
Lages	3	5,2	2	2,4	10	8,1	5	5,2
Mafra	0	0,0	5	6,0	3	2,4	2	2,1
Rio do Sul	4	6,9	4	4,8	2	1,6	2	2,1
São Bento do Sul	0	0,0	2	2,4	3	2,4	0	0,0
São Miguel d'Oeste	0	0,0	5	6,0	4	3,3	1	1,0
Tubarão	2	3,4	8	9,5	6	4,9	4	4,1
Videira	0	0,0	3	3,6	2	1,6	2	2,1
CELOS	0	0,0	0	0,0	3	2,4	1	1,0
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100,0</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>	<b>123</b>	<b>100,0</b>	<b>97</b>	<b>100,0</b>



# **Tabelas e Gráficos Adicionais**

## **Capital x Interior**



## ≡ ATIVOS

Média nota - SAÚDE	CAPITAL			INTERIOR		
	Respostas válidas	Média	Mediana	Respostas válidas	Média	Mediana
Cobertura médica	106	8,1	8,0	205	8,3	8,5
Cobertura odontológica	97	8,7	9,0	193	8,4	9,0
Agendamento de consultas/exames	102	7,9	8,0	202	8,1	8,0
Reembolso Médico/Odontológico	55	7,9	8,0	128	8,1	8,8
Autorização Médico/Odontológico	82	8,3	8,0	174	8,3	9,0
Reembolso medicamentos	26	8,6	9,0	63	8,4	9,0
Campanha de Vacinação	67	8,9	9,0	125	7,5	8,0
Programa sua Saúde	29	8,5	8,0	72	8,2	8,0
Plano de Saúde	109	8,3	8,0	213	8,1	8,0

Média nota - CELOS	CAPITAL			INTERIOR		
	Respostas válidas	Média	Mediana	Respostas válidas	Média	Mediana
Nota geral para a Gestão da CELOS	100	7,5	8,0	204	7,8	8,0
Nota geral para a CELOS	120	8,1	8,0	228	8,1	8,0

Base de respostas  
ativos

Capital = 121  
Interior = 231



## ≡ ASSISTIDOS

Média nota - SAÚDE	CAPITAL			INTERIOR		
	Respostas válidas	Média	Mediana	Respostas válidas	Média	Mediana
Cobertura médica	137	8,1	8,0	203	8,7	9,0
Cobertura odontológica	109	8,5	9,0	157	8,7	9,0
Agendamento de consultas/exames	133	7,8	8,0	205	8,5	9,0
Reembolso Médico/Odontológico	50	8,0	8,0	83	8,2	9,0
Autorização Médico/Odontológico	105	8,5	9,0	185	8,6	9,0
Reembolso medicamentos	49	8,6	9,0	78	8,5	9,0
Campanha de Vacinação	35	9,0	9,0	49	8,3	9,0
Programa sua Saúde	61	8,4	9,0	81	8,8	9,0
Plano de Saúde	137	8,5	9,0	210	8,8	9,0

Média nota - CELOS	CAPITAL			INTERIOR		
	Respostas válidas	Média	Mediana	Respostas válidas	Média	Mediana
Nota geral para a Gestão da CELOS	86	7,7	8,0	141	8,0	8,0
Nota geral para a CELOS	140	8,1	8,0	217	8,4	9,0

Base de respostas  
assistidos

Capital = 144  
Interior = 218



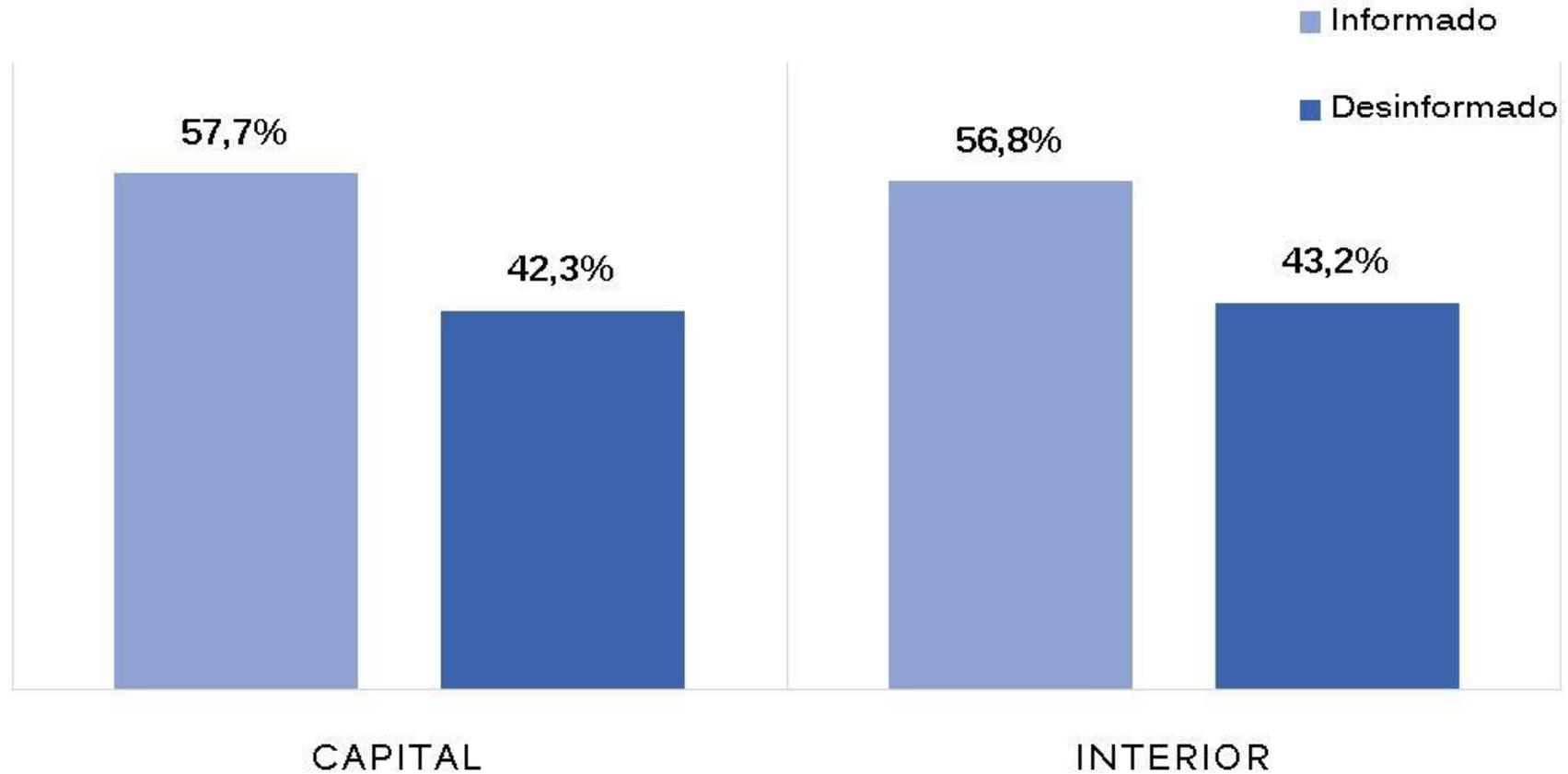
Como costuma se comunicar com a CELOS	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Internet (App, Site/Fale conosco)	89	33,6	183	40,8
Por telefone	96	36,2	157	35,0
Pessoalmente	57	21,5	22	4,9
Preposto	1	0,4	31	6,9
Ajuda de familiar	3	1,1	10	2,2
Colega Celesquiano	2	0,8	4	0,9
Apcelesc	1	0,4	1	0,2
Não costuma se comunicar	16	6,0	41	9,1
<b>Total</b>	<b>265</b>	<b>100,0</b>	<b>449</b>	<b>100,0</b>



Meio que utiliza para se manter informado a respeito da CELOS	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Fale Conosco/email	103	38,9	153	34,1
Site	66	24,9	136	30,3
Jornal impresso	41	15,5	56	12,5
Telefone	12	4,5	26	5,8
Jornal online	4	1,5	16	3,6
Atendimento presencial	9	3,4	8	1,8
Reuniões	4	1,5	10	2,2
Portal Transparência	3	1,1	1	0,2
Não se informa	23	8,7	43	9,6
Total	265	100,0	449	100,0



Em relação a CELOS considera-se





Em relação aos investimentos da CELOS considera-se

