

“A CELOS na Visão dos Participantes”

Ativos e Assistidos

Outubro 2021



Objetivos	03
Metodologia	04
Análise dos Dados	
Comunicação.....	06
Atendimento	16
Benefícios	20
Gestão CELOS.....	38
Investimentos	43
Comentários ou Sugestões	56
Perfil dos Entrevistados.....	66
Sumário Gerencial	71
Tabelas Ativos.....	75
Tabelas Assistidos	79
Tabelas Adicionais – Capital x Interior.....	83

- 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;**
- 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, escolaridade e renda familiar.**

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

Público Alvo:

Participantes ativos e assistidos da Fundação Celesc - CELOS no Estado de Santa Catarina conforme mailing disponibilizado pela Contratante.

Modo de Procedimento:

Entrevistas por telefone.

As entrevistas foram realizadas entre 8 a 29 de setembro, por agentes pesquisadores com treinamento específico para esta tarefa.

Houve conferência da amostra em cerca de 20% do material coletado.

Plano amostral:

Universo: 9.199 participantes

Número total de entrevistas: 704

Margem de erro para cada público: $\pm 5\%$

Coefficiente de confiança: $\pm 95,5\%$

Agência	ATIVOS	%
Adm. Central	803	24,2%
Celos	77	2,3%
Blumenau	232	7,0%
Chapecó	158	4,8%
Concórdia	100	3,0%
Criciúma	120	3,6%
Florianópolis	280	8,4%
Itajaí	195	5,9%
Jaraguá do Sul	82	2,5%
Joaçaba	149	4,5%
Joinville	216	6,5%
Lages	172	5,2%
Mafra	131	3,9%
Rio do Sul	152	4,6%
São Bento do Sul	65	2,0%
São Miguel d'Oeste	152	4,6%
Tubarão	122	3,7%
Videira	111	3,3%
Total	3.317	100,0%

Nº de participantes ativos: 3.317
Nº de entrevistas: 344
Margem de erro: ± 5,0%
Coeficiente de confiança: 95,0%

Agência	ASSISTIDOS	%
Adm. Central	1.437	24,4%
Celos	57	1,0%
Blumenau	533	9,1%
Chapecó	155	2,6%
Concórdia	127	2,2%
Criciúma	231	3,9%
Florianópolis	786	13,4%
Itajaí	389	6,6%
Jaraguá do Sul	127	2,2%
Joaçaba	190	3,2%
Joinville	426	7,2%
Lages	347	5,9%
Mafra	162	2,8%
Rio do sul	201	3,4%
São Bento do Sul	79	1,3%
São Miguel d'Oeste	171	2,9%
Tubarão	339	5,8%
Videira	125	2,1%
Total	5.882	100,0%

Nº de participantes ativos: 5.882
Nº de entrevistas: 360
Margem de erro: ± 5,0%
Coeficiente de confiança: 95,0%

Comunicação

Meio que MAIS UTILIZA para se manter informado a respeito da CELOS - ESPONTÂNEA	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Fale Conosco/email	156	45,3	67	18,6
Site	146	42,4	45	12,5
Jornal impresso	0	0,0	91	25,3
Telefone	18	5,2	70	19,4
Jornal online	6	1,7	14	3,9
Atendimento presencial	3	0,9	13	3,6
Amigos/familiares	4	1,2	10	2,8
Instagram	3	0,9	2	0,6
Fanpage (Facebook)	1	0,3	3	0,8
Aplicativo	3	0,9	1	0,3
Whatsapp	0	0,0	4	1,1
Reuniões	1	0,3	1	0,3
Portal Transparência	0	0,0	2	0,6
Outros	1	0,3	6	1,7
Não se informa	2	0,6	31	8,6
Total	344	100,0	360	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		Amigos/ familiares		Outros	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Todos os dias	38	24,4	3	2,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	8,3
2 a 3 vezes por semana	11	7,1	19	13,0	1	5,6	1	16,7	0	0,0	0	0,0
1 vez por semana	32	20,5	24	16,4	0	0,0	1	16,7	0	0,0	3	25,0
1 ou 2 vezes por mês	27	17,3	43	29,5	0	0,0	4	66,7	0	0,0	3	25,0
A cada 2 meses	0	0,0	3	2,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Eventualmente	15	9,6	22	15,1	0	0,0	0	0,0	1	25,0	1	8,3
Somente quando precisa	33	21,2	32	21,9	17	94,4	0	0,0	3	75,0	4	33,3
Não se informa	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Total	156	100,0	146	100,0	18	100,0	6	100,0	4	100,0	12	100,0

Meio e frequência que se informa a respeito da CELOS:

ASSISTIDOS	Jornal impresso		Telefone		Fale Conosco/ email		Site		Jornal online		Atendimento presencial		Amigos/ familiares		Outros	
	N	%					N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Todos os dias	2	2,2	0	0,0	7	10,4	2	4,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	11,1
2 a 3 vezes por semana	0	0,0	0	0,0	3	4,5	3	6,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
1 vez por semana	2	2,2	1	1,4	9	13,4	5	11,1	2	14,3	0	0,0	1	10,0	3	16,7
1 ou 2 vezes por mês	55	60,4	2	2,9	17	25,4	9	20,0	6	42,9	0	0,0	1	10,0	6	33,3
A cada 2 meses	0	0,0	3	4,3	2	3,0	1	2,2	1	7,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Eventualmente	27	29,7	9	12,9	14	20,9	15	33,3	4	28,6	1	7,7	2	20,0	2	11,1
Somente quando precisa	5	5,5	55	78,6	15	22,4	10	22,2	1	7,1	12	92,3	6	60,0	5	27,8
Não se informa	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Total	91	100,0	70	100,0	67	100,0	45	100,0	14	100,0	13	100,0	10	100,0	18	100,0

Meio de informação considerado MAIS FÁCIL de acessar - ESPONTÂNEA	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Fale Conosco/email	135	39,2	60	16,7
Site	128	37,2	27	7,5
Telefone	36	10,5	92	25,6
Jornal impresso	1	0,3	63	17,5
Atendimento presencial	8	2,3	14	3,9
Whatsapp	15	4,4	7	1,9
Jornal online	2	0,6	11	3,1
Fanpage (Facebook)	1	0,3	10	2,8
Aplicativo	7	2,0	1	0,3
Reuniões	3	0,9	3	0,8
Instagram	2	0,6	3	0,8
Youtube	0	0,0	4	1,1
Amigos/familiares	3	0,9	0	0,0
Outros	1	0,30	6	1,70
Não sabe avaliar	2	0,6	59	16,4
Total	344	100,0	360	100,0

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	325	8,6	9,0	133	9,0	9,0
Fale Conosco (e-mail)	286	8,7	9,0	118	8,8	9,0
Jornal online	165	8,6	9,0	100	9,0	9,8
Jornal impresso	13	8,4	9,0	166	8,9	9,0
Fanpage (Facebook)	25	8,4	9,0	39	9,2	10,0
Instagram	24	8,6	8,0	38	9,2	10,0
Youtube	25	8,6	9,0	35	9,5	10,0
Portal Transparência	122	8,6	9,0	70	9,1	10,0
Aplicativo de celular	74	8,0	9,0	59	9,1	9,0
0800 Saúde	179	8,0	8,0	196	8,6	9,0
0800 Previdência/Empréstimo	73	8,4	9,0	86	9,1	10,0
Ouvidoria	18	7,0	8,0	40	9,2	10,0
Aba Governança	34	8,5	8,0	40	9,4	10,0
Chatbot	41	8,1	9,0	-	-	-

Base de respostas

Ativo = 344

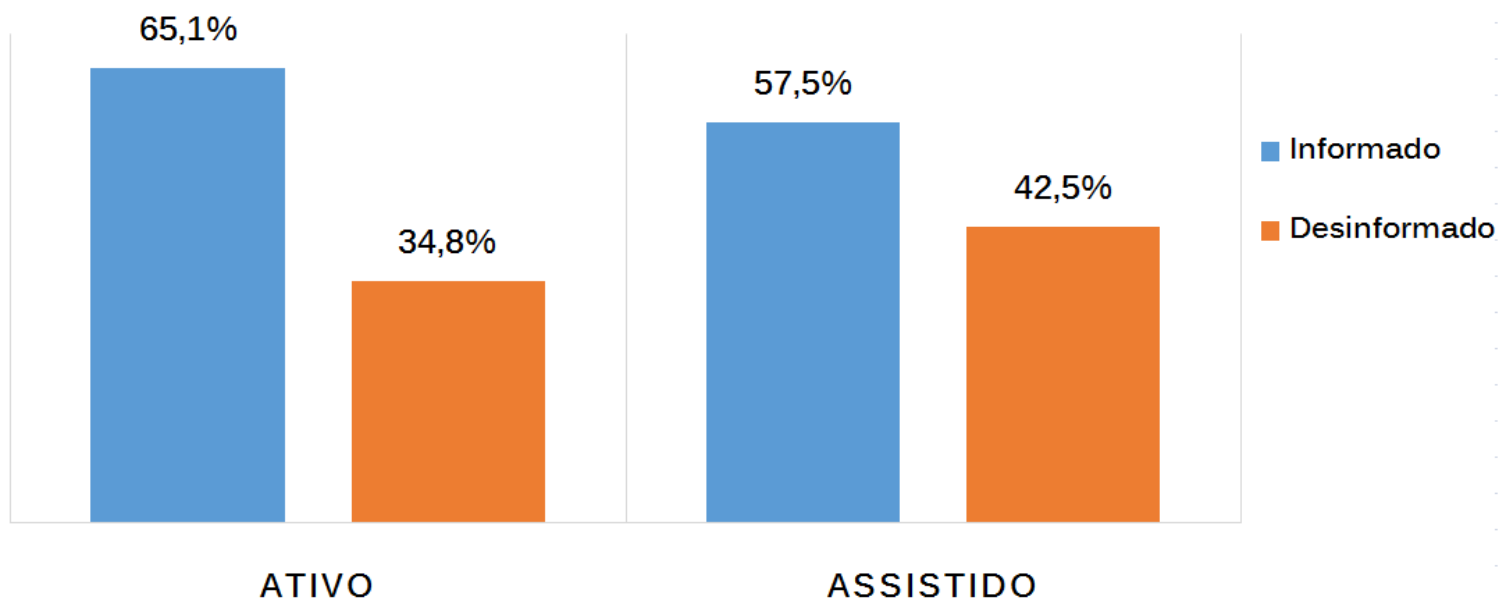
Assistido = 360

Modalidade do Chatbot utilizada	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Não acessou Chatbot	302	87,8	360	100,0
Informações gerais	15	4,4	0	0,0
Autorização	12	3,5	0	0,0
Reembolso	10	2,9	0	0,0
Empréstimo	5	1,5	0	0,0
Total	344	100,0	360	100,0

≡ Avaliação em relação ao Chatbot:

ATIVOS	
11	Muito bom/positivo
7	Rápido e prático
4	Atendeu o objetivo
2	Ferramenta bem prática, funcional
2	Bem eficiente
2	Acessível
1	Mais uma ferramenta para facilitar
1	Bem direcionado
1	Registra o histórico da conversa
1	É bom, pena que não seja 24 horas
1	Fácil de acessar e encontrar, mas poderia ter mais informações
5	Não resolveu o problema
2	Demora para responder
1	Sem informações suficientes
1	Não tinha a opção que precisava

Em relação a CELOS se considera	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Muito informado(a)	54	15,7	42	11,7
Informado(a)	170	49,4	165	45,8
Pouco informado(a)	113	32,8	113	31,4
Desinformado(a)	7	2,0	40	11,1
Total	344	100,0	360	100,0



Meio que mais utiliza para se manter informado a respeito da CELOS - ESPONTÂNEA	Em relação a CELOS se considera							
	TOTAL - ATIVOS E ASSISTIDOS							
	Muito informado(a)		Informado(a)		Pouco informado(a)		Desinformado(a)	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Fale Conosco/email	32	33,3	114	34,0	71	31,4	6	12,8
Site	36	37,5	100	29,9	51	22,6	4	8,5
Jornal impresso	5	5,2	44	13,1	33	14,6	9	19,1
Telefone	9	9,4	32	9,6	31	13,7	16	34,0
Jornal online	3	3,1	11	3,3	5	2,2	1	2,1
Atendimento presencial	4	4,2	5	1,5	7	3,1	0	0,0
Amigos/familiares	0	0,0	3	0,9	10	4,4	1	2,1
Instagram	2	2,1	3	0,9	0	0,0	0	0,0
Fanpage (Facebook)	2	2,1	1	0,3	1	0,4	0	0,0
Aplicativo	0	0,0	3	0,9	1	0,4	0	0,0
Whatsapp	1	1,0	2	0,6	1	0,4	0	0,0
Reuniões	0	0,0	0	0,0	2	0,9	0	0,0
Portal Transparência	0	0,0	1	0,3	1	0,4	0	0,0
Outros	0	0,0	6	1,8	1	0,4	0	0,0
Não se informa	2	2,1	10	3,0	11	4,9	10	21,3
Total	96	100,0	335	100,0	226	100,0	47	100,0

Atendimento

Já foi atendido pessoalmente na Central de Atendimento, na sede da CELOS	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Sim	102	29,7	186	51,7
Não	242	70,3	174	48,3
Total	344	100,0	360	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	100	9,2	10,0	182	9,2	10,0

Base de respostas | Ativo = 344
Assistido = 360

≡ Razões de procura por ATENDIMENTO PRESENCIAL

ATIVOS			
19	Entregar/assinar documentos	2	Pedir autorização de procedimentos
13	Inclusão de plano	2	Pegar informações gerais
9	Gosta do atendimento presencial	1	Retirar carteirinha
6	Se informar sobre o plano de aposentadoria	1	Era conselheiro
6	Trabalha no local	1	Queria ter certeza do processo
5	Estava em treinamento	1	Cadastrar senha
4	Estava na cidade/perto e aproveitou para conhecer	1	Fazer empréstimo, mais seguro
3	É mais rápido	1	Pegar informações sobre a CELOS
3	Levar comprovante para reembolso	1	Se informar sobre o plano de saúde
3	Não conseguiu resolver pelos outros canais	20	Não lembra

≡ Razões de procura por ATENDIMENTO PRESENCIAL

ASSISTIDOS			
26	Informações sobre a CELOS/benefícios	2	Pedir requerimento do benefício
23	Prefere pessoalmente/facilidade/praticidade	2	Atualizar dados/recadastramento
18	Informações da aposentadoria	3	Autorização/liberação de procedimento médico
17	Pegar carteirinha	1	Assinar documentos
11	Visita/conhecer/conversar com as pessoas	1	Atualizar endereço e troca de carteirinha, mas não foi resolvido ainda
11	Entregar/pegar documentos	1	Para atendimento médico, mas foi péssimo
10	Não usa a internet	1	Sobre seguro de vida e não obteve o retorno esperado
10	Não consegue acessar os canais/é difícil	1	Não conseguiu contato pelo 0800
6	Ir a reuniões/treinamento		
3	Pedir reembolso	39	Não lembra

Benefícios

Planos administrados pela CELOS que tem direito, que conhece - Estimulada [Respostas Múltiplas]	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Plano de Aposentadoria	338	98,3	312	86,7
Plano CELOS Saúde	296	86,0	321	89,2
Plano de pecúlio	281	81,7	48	13,3
Empréstimo	178	51,7	141	39,2
Plano Odonto Agregados	145	42,2	171	47,5
Plano CELOS Saúde Agregados	133	38,7	123	34,2
Não conhece	0	0,0	4	1,1
Base	344		360	

Conhece os benefícios do seu Plano de Aposentadoria?	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Sim	203	59,0	205	56,9
Não	141	41,0	155	43,1
Total	344	100,0	360	100,0

Conhecimento sobre benefícios do Plano de Aposentadoria [Respostas múltiplas]

ATIVOS			
67	Complemento de aposentadoria	4	Progressivo/Regressivo
29	Aposentadoria	4	Resgatar o dinheiro na hora de me aposentar
26	Plano de saúde	3	Descontos
15	CIAP	1	Plano CD (contribuição definida)
14	Plano misto	1	Receber o dinheiro investido
13	Dinheiro aplicado/uma poupança para o futuro	1	Contribuição 27% imposto
11	Paridade com a CELESC	1	A partir de 15 anos pode pegar 1,5 a 5% ou sacar o total
10	Pensão	1	Aposentadoria por inversão
8	Empréstimos	1	Plano PDI
8	Conversão ou retirada	1	Seguro de vida
8	Plano Pecúlio	1	Cobre a diferença do INSS
5	Plano vitalício	1	Poder optar por valores mais agregados
4	Poder retirar uma parte se precisar	1	Valor não consignado a Imposto de Renda
4	Contribuição individual		

Conhecimento sobre benefícios do Plano de Aposentadoria [Respostas múltiplas]

ASSISTIDOS			
103	Plano de saúde/médicos/dentistas	3	Benefício saldado
35	Aposentadoria/benefício mensal	2	Coparticipação
24	Complementação salarial	1	Plano pecúlio
19	Pensão	1	Atendimento de enfermagem em casa
16	Plano misto	1	Alteração do percentual de saque
14	Empréstimos	1	Correção anual
3	Salário com desconto		

	ATIVOS			ASSISTIDOS		
	Respostas Válidas	Média	Mediana	Respostas Válidas	Média	Mediana
Nota para o Plano de Aposentadoria/Pensão	300	8,5	8,8	346	8,0	8,0

Base de respostas

Ativo = 344

Assistido = 360

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

Ativos	Assistidos
<ul style="list-style-type: none"> • Pouca informação/divulgação (2) • Pelo valor que paga e o saldo não crescer (2) • Pela má gestão vai receber muito pouco (1) • Não rende, vai receber muito pouco (1) • Investimentos mal feitos prejudicando os beneficiários (1) • Má gestão de anos, investimentos errados (1) • Descontos em folha muito altos (1) • Celos não toma atitude, o Plano ficará inviável (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • Muitos descontos, sobra pouco (14) • Valor muito baixo/ recebendo pouco (9) • Maus investimentos/má gestão (6) • Pecam pela falta de informação/não orientam (3) • Não está recebendo nada (2) • Depois de aposentado têm que pagar pelos erros (2) • Não ajuda em nada/nenhum benefício (2) • Paga mais do que recebe (2) • Está processando a Celos (2) • Foi prejudicado (1) • Descontam o déficit (1) • Não valeu a pena, sacou todo o dinheiro (1) • Muita decepção pelo excesso de descontos (1) • Não consegue nem comprar remédios (1) • O desconto é uma “sacanagem” (1) • Péssimo, não indica para ninguém (1) • Esperava um retorno melhor (1) • Não consegue resgatar porque migrou (1) • Falta de transparência (1) • Desfalque total (1)

	ATIVOS			ASSISTIDOS		
	Respostas Válidas	Média	Mediana	Respostas Válidas	Média	Mediana
Nota para concessão de empréstimos	181	8,6	9,0	177	8,7	9,0

Base de respostas

Ativo = 344

Assistido = 360

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

Ativos	Assistidos
<ul style="list-style-type: none">• Taxas de juros muito altos (9)• O juro deveria ser fixo (1)• Juro variável, aumento todo o mês (1)• Fiador dificulta muito (1)• Difícil fazer os pagamentos durante as férias (1)• Pouca opção de parcelas (1)• Pagam juros altos pelo próprio dinheiro (1)	<ul style="list-style-type: none">• Juros são altos (3)• Muito difícil, nunca fez /burocracia(3)• Amortização mínima (1)• Esperava melhor atendimento/mais informações (1)• Limite é baixo (1)• Exigências para antecipar 13º salário (1)• Entrou com um processo judicial (1)

Conhece os benefícios/coberturas do Plano CELOS Saúde?	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Sim	272	79,1	296	82,2
Não	72	20,9	64	17,8
Total	344	100,0	360	100,0

Benefícios/coberturas do Plano CELOS Saúde Espontânea [Respostas Múltiplas]	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Consultas	161	46,8	199	55,3
Exames	152	44,2	165	45,8
Odontologia	86	25,0	91	25,3
Internações	81	23,5	73	20,3
Cirurgia/procedimentos cirúrgicos	40	11,6	22	6,1
Médicos	28	8,1	31	8,6
Reembolsos	6	1,7	47	13,1
Hospital	9	2,6	26	7,2
Rede Unimed	23	6,7	12	3,3
Coparticipação	19	5,5	12	3,3
Farmácias/medicamentos	7	2,0	17	4,7
Cobertura estadual	19	5,5	4	1,1
Apartamento/quarto individual	17	4,9	3	0,8
Laboratórios	1	0,3	7	1,9
Emergência	5	1,5	0	0,0
Fisioterapia	1	0,3	1	0,3
Outros	2	0,6	0	0,0
Não conhece/não lembra	73	21,2	69	19,2
Base	344		360	

	ATIVOS			ASSISTIDOS		
	Respostas Válidas	Média	Mediana	Respostas Válidas	Média	Mediana
Nota para o Plano de Saúde	305	8,2	8,0	350	8,5	9,0

Base de respostas

Ativo = 344

Assistido = 360

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

Ativos	Assistidos
<ul style="list-style-type: none"> • Muito caro (10) • Coparticipação alta para o valor do plano (4) • Valor muito alto para um plano não nacional (4) • Poucos médicos credenciados (4) • Demora para conseguir consulta (3) • Burocracia nas autorizações (2) • Coparticipação muito alta (1) • Reembolso muito ruim (1) • Valores da coparticipação no site não bate com o que é cobrado (1) • Dificuldade em marcar consulta, tem que pagar particular (1) • Cirurgia foi negada (1) • Falta de transparência nas solicitações (1) • Falta de cobertura nacional (1) • Falta de profissionais no Plano Odontológico (1) • Para agregados é caro (1) • Não é o mesmo plano para todos (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • Poucos médicos credenciados/cobertura ruim (9) • Muito caro (6) • Muita espera por atendimento (6) • Coparticipação muito alta (5) • Muitos descontos/reembolso não vem certo (4) • Mau atendimento (3) • Não é mais nacional/ só estadual (3) • Não consegue consultas de emergência (2) • Médico só em Florianópolis/ não consegue médico no interior (2) • Poucos médicos especialistas (1) • Pagou por anos e não tem o benefício integral (1) • Estão tirando benefícios (1) • Entrou com um processo judicial (1)

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

	ATIVOS			ASSISTIDOS		
	Respostas Válidas	Média	Mediana	Respostas Válidas	Média	Mediana
Cobertura médica	292	8,3	8,0	342	8,5	9,0
Cobertura odontológica	269	8,3	9,0	281	8,5	9,0
Agendamento de consultas/exames	285	8,0	8,0	335	8,5	9,0
Reembolso médico/odontológico/medicamentos	164	7,7	8,0	227	8,3	9,0
Autorização médico/odontológico	236	8,2	9,0	311	8,7	9,0
Programa CELOS Saúde com Você!	50	8,9	9,0	251	8,7	9,0

Base de respostas

Ativo = 344

Assistido = 360

Costuma agendar consultas ou procedimentos pela Rede CELOS (Rede Direta)?	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Sim	107	31,1	114	31,7
Não	237	68,9	246	68,3
Total	344	100,0	360	100,0

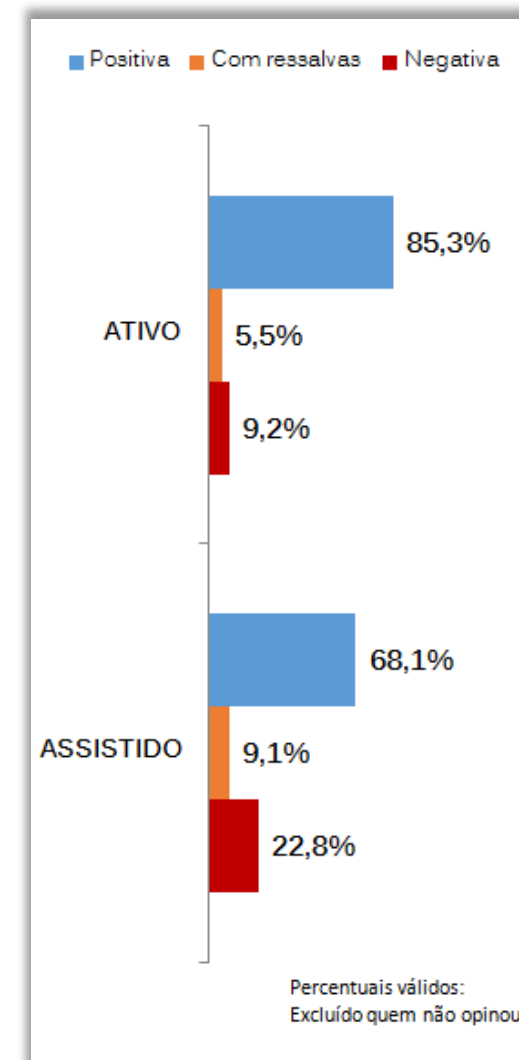
SIM, agenda pela Rede Celos	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Quando tem médico credenciado	15	14,0	20	17,5
Por orientação/fortalece a Celos	20	18,7	13	11,4
Celos para Odontologia	16	15,0	12	10,5
Utiliza ambos	7	6,5	20	17,5
É vantajoso/oferece mais descontos	11	10,3	11	9,6
Praticidade/facilidade/rapidez	10	9,3	7	6,1
Celos tem boa aceitação	9	8,4	0	0,0
Profissionais preferem	4	3,7	4	3,5
Mas tem poucos médicos credenciados/baixa aceitação	3	2,8	2	1,8
Outros	0	0,0	2	1,8
Sem justificativa	12	11,2	23	20,2
Total	107	100,0	114	100,0

NÃO AGENDA pela Rede Celos	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Prefere marcar direto com Unimed/médico	74	31,2	127	51,6
Poucos médicos credenciados/baixa aceitação	70	29,5	54	22,0
Não tem Plano de Saúde	37	15,6	3	1,2
Falta informação: como agendar/lista de credenciados	9	3,8	20	8,1
Praticidade/facilidade/rapidez	5	2,1	13	5,3
Não tem médico especialista	7	3,0	6	2,4
Não tem cartão Celos	0	0,0	4	1,6
Outros	0	0,0	4	1,6
Sem justificativa	35	14,8	15	6,1
Total	237	100,0	246	100,0

Diferença entre utilizar Cartão Celos e Cartão Unimed	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Não sabe a diferença	242	70,3	296	82,2
Unimed é mais abrangente/mais credenciados	42	12,2	17	4,7
Custo da Celos é mais vantajoso/não tem taxa Unimed	17	4,9	22	6,1
A Celos tem rede própria/conveniados a parte	12	3,5	11	3,1
Cartão Celos fortalece a própria Celos	13	3,8	1	0,3
Unimed é contratada/conveniada da Celos	9	2,6	4	1,1
Celos paga melhor os médicos	8	2,3	1	0,3
Celos é para dentista, Unimed é para médicos	1	0,3	1	0,3
Celos tem marcação e reembolso mais rápido	0	0,0	1	0,3
Outros	0	0,0	6	1,7
Total	344	100,0	360	100,0

Gestão CELOS

Visão sobre a CELOS hoje	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Nada a reclamar/sempe bem atendido	65	18,9	100	27,8
Boa entidade/confiável/bem administrada	78	22,7	58	16,1
Segurança quanto à Saúde e Aposentadoria	83	24,1	26	7,2
Bons benefícios/cobrem o que precisa	20	5,8	24	6,7
Boa assistência/planos	18	5,2	22	6,1
Estão se recuperando/voltou a confiar	10	2,9	3	0,8
Outras opiniões positivas	4	1,2	0	0,0
Boa entidade, fora os descontos/déficit	8	2,3	16	4,4
Já foi melhor/pode melhorar	9	2,6	12	3,3
Assistência médica e odontológica deixam a desejar	1	0,3	3	0,8
Alto custo/descontos/pagam muita coisa	10	2,9	21	5,8
Má administração/investimentos ruins/déficit	4	1,2	24	6,7
Insatisfação com plano de saúde/reembolso/cobertura	7	2,0	8	2,2
Melhorar comunicação/mais transparência	5	1,5	7	1,9
Esperava uma remuneração maior/pensão baixa	0	0,0	10	2,8
Preocupação/incógnita/incerteza	3	0,9	2	0,6
Falta atendimento na região	1	0,3	4	1,1
Outras opiniões negativas	0	0,0	2	0,6
Prefere não opinar	18	5,2	18	5,0
Total	344	100,0	360	100,0



	ATIVOS			ASSISTIDOS		
	Respostas Válidas	Média	Mediana	Respostas Válidas	Média	Mediana
Nota geral para a Gestão (Conselhos e Diretoria) da CELOS	268	8,2	8,0	274	7,9	8,0
Notas abaixo de 7,0 →	2021 - 3,5% 2020 - 10,5% 2018 = 37,0%			2021 - 11,9% 2020 - 9,1% 2018 = 33,9%		

Nota geral para a CELOS	338	8,4	8,5	352	8,4	9,0
--------------------------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------

Base de respostas

Ativo = 344
Assistido = 360

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

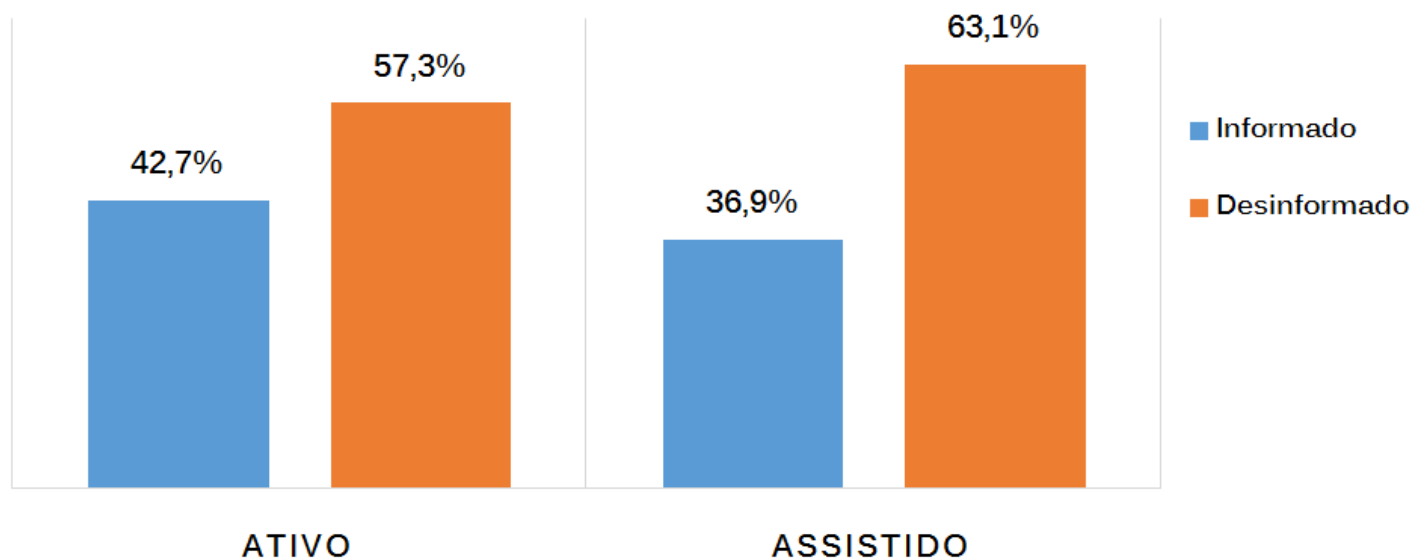
Ativos	Assistidos
<ul style="list-style-type: none"> • Má administração (4) • Maus investimentos (2) • Poderia ser mais presente (1) • Péssima gestão (1) • Não aceitam novas ideias (1) • Pouca rentabilidade nos rendimentos (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • Má administração (8) • Não fazem nada para recuperar o prejuízo (3) • Falta de comprometimento/não pensam no coletivo (3) • Indignado pelos descontos (3) • Não ajudam os aposentados (2) • Planos mal feitos (2) • Maus investimentos (2) • Falta transparência (1) • Oportunistas (1) • Não fazem nada para melhorar a pensão (1) • Mesmo péssimo serviço das outras gestões (1) • Demora na resolução de problemas (1) • Tinham que agir para acabar com os descontos (1) • Achou que teria um melhor retorno (1) • Sente-se explorado (1) • Insatisfação com o Plano Unimed (1) • Entrou com processo judicial (1)

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)	210	61,8	203	57,7
Neutro (7-8)	106	31,2	91	25,9
Jamais recomendaria (0-6)	24	7,1	58	16,5
Total - Excluído 'não sabe avaliar'	340	100,0	352	100,0
% NPS	54,7		41,2	

Net Promoter Score: % RECOMENDARIA MUITO - (menos) % JAMAIS RECOMENDARIA

Investimentos

Em relação aos investimentos da CELOS se considera	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Muito informado(a)	32	9,3	16	4,4
Informado(a)	115	33,4	117	32,5
Pouco informado(a)	143	41,6	109	30,3
Desinformado(a)	54	15,7	118	32,8
Total	344	100,0	360	100,0



Meios de informação sobre investimentos [Respostas Múltiplas]	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
E-mail	79	53,7	35	26,3
Site/internet/jornal online	69	46,9	33	24,8
Jornal impresso	0	0,0	71	53,4
Amigos/colegas	25	17,0	13	9,8
Portal Transparência	29	19,7	1	0,8
Reuniões	5	3,4	4	3,0
Sindicato	6	4,1	0	0,0
Pessoalmente na sede/preposto	2	1,4	3	2,3
Extrato unificado/demonstrativo	3	2,0	0	0,0
Aplicativo	3	2,0	0	0,0
Outros	1	0,7	3	2,3
Base*	147		133	

* Excluído 'não se informa'

Ativo = 57,3%

Assistido = 63,1%

Por que não se informa sobre investimentos?	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Não procura/falta de interesse	111	56,3	149	65,6
Falta de tempo	50	25,4	6	2,6
Linguagem complicada/não entende	19	9,6	23	10,1
Não acessa internet/não recebe jornal	3	1,5	29	12,8
Acesso difícil/não encontra	3	1,5	9	4,0
Informam pouco/falta transparência	8	4,1	3	1,3
Confia na Gestão	1	0,5	3	1,3
Outros	2	1,0	5	2,2
Total - excluído 'considera-se informado'	197	100,0	227	100,0

≡ Sugestões de melhoria nos canais de comunicação da CELOS

ATIVOS [Respostas Múltiplas]	
Atendimento presencial	
8	Deveria ter Preposto no local/atendimento humano/volta do Preposto
3	Melhorar a comunicação com os aposentados urgente/melhorar as informações
2	Precisa ter representantes na região, pois os aposentados precisam ser melhor assistidos e ter uma fonte direta para informação
2	Ter alguém presencial para ajudar as pessoas, tirar as dúvidas
1	Treinar os funcionários para atender melhor em relação a informações gerais/muita demora
Telefone/0800	
14	Ter mais um canal para whatsapp/incluir
7	Melhorar o atendimento 0800
5	Mais pessoas para atender o 0800/mais linhas
1	Mais agilidade no atendimento por telefone, mais direto nas informações
1	Deveria ter um telefone direto para cada região

≡ Sugestões de melhoria nos canais de comunicação da CELOS

ATIVOS [Respostas Múltiplas]	
Site	
5	O site não tem informações suficientes, ser mais claro
4	Atualizar o site/repaginada
2	Muita dificuldade de encontrar as informações no site, trava muito
2	Deveria ter um setor no site para reembolso
1	Ter um chat online
1	Canal rápido, em tempo real para tirar as dúvidas
1	Portal transparência difícil de procurar
1	Colocar mais serviços no site de forma intuitiva
1	Conseguir ver no site os valores da tabela de médicos e dentistas
1	Conseguir calcular a projeção do empréstimo direto no site
1	Colocar abas com legendas explicativas para cada índice no site
1	Ter notícias mais chamativas
1	Facilitar atualização de dados no site
1	Mais modalidades para o chatbot

≡ Sugestões de melhoria nos canais de comunicação da CELOS

ATIVOS [Respostas Múltiplas]	
E-mail	
8	Dar retorno na comunicação do e-mail/mais agilidade
1	Para atendimento no 0800 não precisar se cadastrar toda hora, priorizar o motivo do atendimento
1	0800 cai a ligação muitas vezes
1	As opções do 0800 não selecionam. Digita o número e volta para o mesmo menu
1	Melhorar e-mail, sem os pop ups que atrapalha
1	Respostas por e-mail são muito vagas, eles tem resposta padrão, deveriam ser mais específicas
1	Fale conosco precisa melhorar, é muito complexo
1	Mais informações por e-mail, tem dificuldade em achar o saldo
1	Enviar os e-mails para a caixa pessoal para não precisar acessar o da empresa
Aplicativo/celular	
4	Melhorar o acesso do aplicativo do celular, trava muito
1	Aplicativo poderia ser mais fácil e claro

≡ Sugestões de melhoria nos canais de comunicação da CELOS

ATIVOS [Respostas Múltiplas]	
Diversos canais	
5	Mais informações de credenciados da Unimed/atualizar cadastro
1	Aumentar a frequência de publicação no Facebook
1	Ouvidoria deveria dar mais atenção, ter clareza
1	Gostaria de receber o jornal impresso
1	Canais específicos não correspondem as expectativas
1	Informar mais detalhadamente as prestações de contas
1	Melhorar descrição dos descontos e procedimentos
1	Esmiuçar mais a linguagem dos investimentos, ser mais claro
1	Mandar rendimentos mensais
1	Simulação de empréstimos não pode ser acessado todos os dias
1	Um vídeo mensal, estilo Boletim mensal, seria bom
1	Trabalhar com infográficos os dados previdenciários mais relevantes
1	Enviar um relatório com os principais resultados da pesquisa realizada
1	Enviar um boletim mais simples para os funcionários
1	Postar vídeos com os benefícios do plano saúde e previdência
1	Facilitar o envio de documentos, não pedir original pelo correio
1	Melhorar burocracia
1	Mais informações sobre os valores que vem descontado

≡ Sugestões de melhoria nos canais de comunicação da CELOS

ASSISTIDOS [Respostas Múltiplas]	
Atendimento presencial	
8	Ter o Preposto de volta na cidade
1	Ter um responsável que passe as informações para os pensionistas na Celesc
1	Dar mais atenção aos aposentados e pensionistas, ter alguém que vá nas casas das pessoas ajudar
1	Comunicação precisa ser presencial
Site	
3	Simplificar mais o site, mais clareza
2	Nunca se acham os canais no site/muito ruins
Telefone/0800	
3	Melhorar o 0800
3	O 0800 tem muita dificuldade de atender/demora
1	Ter atendimento para ajudar os aposentados com relação à saúde, que ligue e informe onde e como ter atendimento médico
1	Cuidar do atendimento por telefone, pois seu pedido não foi atendido
1	0800 para saber informação de reembolso não funciona
1	Capacitar mais o atendimento
1	Usar mais o whatsapp

≡ Sugestões de melhoria nos canais de comunicação da CELOS

ASSISTIDOS [Respostas Múltiplas]	
E-mail	
1	Dar retorno quando solicitado/sem resposta
1	Mandar e-mail comunicando prazo de validade da carteirinha
Diversos canais	
7	Enviar o jornal da CELOS/cuidar para não deixar de enviar/voltar a receber
4	Ter mais cuidado com a maneira de se comunicar com os idosos, sendo mais acessíveis/ ter mais paciência
3	Gostaria que voltasse as reuniões presenciais
2	Toda a comunicação é péssima, demoram para dar resposta
2	Mais informações sobre desconto indevido/explicar mais
2	Incentivar outros meios fora da Internet
1	Sente falta do demonstrativo de descontos que vinha separado antes
1	Melhorar tudo
1	Enviar os jornais e informações pelo correio
1	Ser mais prático na explicação para reembolso, pois demora muito para ter o reembolso odontológico
1	Liberação de autorização de consultas e cirurgias demora muito, ver onde está o problema
1	Tem dificuldade de acessar os dados dos agregados
1	Mais informações de médicos e dentistas credenciados
1	Receber pelo correio a folha de pagamento

≡ Avaliação do Portal Transparência

ATIVOS	
38	Bom/fácil acesso e navegação
21	Fácil de entender e acompanhar as informações
8	Atingiu as expectativas
7	Bem prático
5	Excelente canal de informação
3	Tem tudo bem detalhado
2	Fácil, autoexplicativo
1	Bem didático
1	Bem transparente
1	No início foi meio confuso, agora está bom
1	É meio confuso para encontrar as coisas, mas por outro lado tem bastante informação
5	Não foi fácil entender as informações/complicado
2	Pouco transparente/claro
1	Desenvolver mais para ser mais simples
1	Faltou dados específicos de pagamentos efetuados
1	Precisa ser mais objetivo
1	Difícil acesso

≡ Avaliação do Portal Transparência

ASSISTIDOS	
21	Bom/fácil acesso
5	Normal
5	Fácil de entender
4	Excelente
3	Uma boa ferramenta para acompanhar
2	Bem explicativo
1	Comunicativo e transparente
1	Uma linguagem fácil para um assunto difícil
2	Não confio nas informações do site
2	Não é fácil de compreender as informações
1	Deveria ser mais transparente
1	Deveria ser mais prático

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

ATIVOS	ASSISTIDOS
<ul style="list-style-type: none">• Explicar melhor os investimentos, informações muito técnicas (2)• Clareza nos investimentos em imóveis	<ul style="list-style-type: none">• Esclarecimento sobre o rombo de anos atrás (2)

Comentários ou Sugestões

≡ ATIVOS

Saúde	
20	Avaliar o alto custo do plano de saúde
12	Voltar cobertura nacional
11	Ter mais médicos/especialidades credenciados no Celos saúde
6	Melhorar a cobertura odontológica
4	Ser mais justo com os valores de reembolsos
3	Verificar os custos abusivos do plano coparticipação
1	Melhorar a agilidade das autorizações do plano de saúde.
1	Rever o cadastro dos profissionais do plano de saúde Celos e Unimed, pois existem vários inscritos que não atendem mais
1	Plano de saúde deveria aumentar gradativamente por tempo de casa e salário e não por idade
1	Cobrar com base na renda pois é muito caro e não tem benefício fiscal
1	Liberar todos os medicamentos pelo plano de saúde
1	Que façam um plano mais barato da Celos direto, sem precisar pagar a Unimed
1	Voltar o médico da farmácia
1	Voltar médico da família

≡ ATIVOS

Comunicação	
7	Ser mais presente, fazer mais visitas
5	Voltar a ter representante presencial/preposto
4	Melhorar a comunicação com os aposentados e pensionistas
4	Melhorar as informações dos canais de informações
2	Divulgações mais objetivas, que chamem mais a atenção
2	Ter mais um canal no whatsapp
2	Dar mais atenção aos iniciantes na empresa
1	Fazer um canal de comunicação via whatsapp mais prático
1	Divulgar mais sobre o plano Celos saúde
1	Facilitar mais os acessos de comunicação para os novos associados
1	Melhorar o chatbot
1	Informar melhor os valores das coparticipações
1	Facilitar os meios de atualizar os documentos cadastrais dos associados
1	Rever o site para a nova tecnologia, está defasado
1	Ouvir mais os integrantes para melhorar as informações
1	Mais divulgação sobre a Diretoria
1	Fazer mais reuniões com os funcionários
1	Melhorar o canal de ouvidoria para melhor orientar os associados
1	Ser acessível com os associados
1	Deveriam mandar email semanalmente com o que está acontecendo na Celos

≡ ATIVOS

Administração	
9	Transparência
1	Melhorar a burocracia para alguns atendimentos
1	Dar mais atenção aos novos associados
1	Captar mais associados
1	Dar mais atenção aos agregados
1	Diminuir custos
1	Sindicato tem que fiscalizar e não fazer parte da diretoria
1	Ter menos interferência do sindicato
1	Valorizar mais os funcionários da Celos
1	Mais profissionalismo na gestão
1	A dívida bruta do plano de saúde está muito alta, é bom amortizar o quanto antes
7	Continuar os trabalhos como estão fazendo
1	Continue cuidando e fazendo boas aplicações para os associados
1	Continuar zelando para o andamento da entidade
1	Parabenizar pelos investimentos saudáveis dos últimos anos

ATIVOS

Investimentos	
2	Fazer investimentos melhores
1	Esclarecer sobre os investimentos passados
1	Tentar avaliar responsabilidades dos maus investimentos do passado
1	Maior eficiência nos investimentos de renda variável e menos em renda fixa
1	Façam investimentos sólidos, evitem investimentos de risco
1	Cuidar do nosso dinheiro como se fosse deles

Empréstimos	
3	Avaliar os juros altos de empréstimo para associados.
1	Empréstimo com parcelas fixas

Aposentadoria	
1	Revisar os planos de aposentadoria
1	Reavaliar o cancelamento da previdência em caso de afastamento/licença
1	Ampliar o plano previdenciário para os familiares

≡ ASSISTIDOS

Saúde	
7	Voltar cobertura nacional
5	Ter mais médicos/especialidades credenciados no Celos saúde
4	Avaliar o custo alto do plano de saúde
3	Enviar as carteirinhas antes de vencer
2	Melhorar a cobertura odontológica
2	Ser avisado com antecedência do vencimento das carteirinhas
1	Muita burocracia para o reembolso
1	Não consegue consulta conveniado pelo plano
1	Melhorar a cobertura de exames do plano de saúde
1	Ter um plano de saúde que realmente funcione
1	Não deveriam cobrar coparticipação
1	Investir mais em saúde e academias para os usuários
1	Melhorar os agendamentos de consultas
1	Rever o sistema de cobrança da Unimed
1	Profissionais não são qualificados
1	Falta de amor dos médicos da rede
1	Atualizar o guia médico com mais frequência
1	Rever os medicamentos pelo plano de saúde
1	Melhor esclarecimento sobre o plano de saúde
1	A Celos precisa dar um apoio psicológico aos idosos com atendimento em casa
1	Coparticipação é muito alta

≡ ASSISTIDOS

Administração	
5	Procurar fazer a melhor gestão
3	Dar mais atenção e valorizar o associado
2	Cumprir o que era para ser a Celos
1	Não entende porque as eleições são só do sindicato
1	Ter pessoas honestas para manter a associação
1	Transparência no que está sendo descontado
1	Melhorar os reajustes
1	Melhorar os programas
1	Deixar de ser político
1	Que se demitam, pois são oportunistas
1	A Celos está distante dos associados
1	Diretoria só tira, precisa se empenhar mais com os associados, buscar mais vantagens
4	Boa administração
3	Só agradecer
1	Agora a Celos está redonda
1	É sempre bem atendida
1	Agradecer e dar parabéns para a Diretoria
1	Esperança de reverter a situação atual com pessoas qualificadas
1	Celos está melhor que a Unimed

≡ ASSISTIDOS

Aposentadoria	
14	Diminuir os descontos dos aposentados
5	Explicar melhor sobre os descontos que não acabam nunca
1	Buscar melhor resultados para os aposentados
1	Pensão de valor muito baixo
1	Gostaria de ter o direito de receber mais de aposentadoria
1	Não cuidam dos direitos dos aposentados, perdeu o plano por causa de uma dívida que nem sabia que tinha
1	A Celos deveria cuidar dos planos dos aposentados e não para explorar
1	Que tomem vergonha e parem de cobrar e roubar os aposentados
1	Rever valores para ajudar aqueles aposentados que ganham pouco
1	Criar um plano previdenciário para toda família
1	Acelerar o processo para receber pensão

≡ ASSISTIDOS

Comunicação	
9	Voltar a ter representante presencial/preposto
4	Melhorar a comunicação com os aposentados e pensionistas
3	Enviar o jornal impresso para os aposentados
1	Central de informações remota precisa ter mais qualidade
1	Melhorar os canais de comunicação
1	Colocar uma atendente no 0800, os idosos não tem paciência para esperar
1	Voltar com as reuniões
1	Não precisa mandar jornal, apenas por email
1	Não enviar o contracheque pelo Correio, apenas por email
1	Está se sentindo abandonado
1	Mandar presente para os associados pois fazem 2 anos que não fazem reuniões, festas

≡ ASSISTIDOS

Investimentos	
3	Transparência em relação aos investimentos
3	Cuidar melhor dos investimentos e descontos
2	Que apure o rombo e puna os responsáveis
2	Por causa dos maus investimentos aumentaram as taxas
2	Hoje paga mais do que recebe
1	Aplicação errada
1	Administrar melhor para não acontecer aplicação errada
1	Rever o lucro para os associados
1	Investir em coisas mais sólidas
1	Rever as cobranças do déficit, não temos culpa da situação que ocorreu na época
1	Aplicar bem o patrimônio

Empréstimos	
3	Empréstimo com juros mais baixos
1	Rever empréstimo e contas a pagar pelo erro

Perfil dos Entrevistados

Cargo ou função	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Eletricista	101	29,4	58	16,1
Técnico (medição, manutenção...)	74	21,5	48	13,3
Administrativo	68	19,8	49	13,6
Pensionista	0	0,0	82	22,8
Engenheiro	23	6,7	15	4,2
Operacional	4	1,2	25	6,9
Secretária/atendente	22	6,4	5	1,4
Chefias do setor/supervisão	9	2,6	15	4,2
Gerência ou Sub-Gerência	10	2,9	13	3,6
Contabilidade/economista	10	2,9	5	1,4
Fiscal (medição, rede, manutenção...)	3	0,9	10	2,8
Assistente (gerência)	6	1,7	6	1,7
Analista de sistemas	8	2,3	3	0,8
Despachante de energia	1	0,3	10	2,8
Serviços Gerais	1	0,3	8	2,2
Ofícios	2	0,6	7	1,9
Advogado	2	0,6	1	0,3
Total	344	100,0	360	100,0

Tempo de aposentadoria/ pensão/ serviço	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Até 1 ano	42	12,2	19	5,3
De 1 a 3 anos	55	16,0	46	12,8
De 4 a 5 anos	12	3,5	24	6,7
De 6 a 10 anos	57	16,6	74	20,6
De 11 a 15 anos	71	20,6	52	14,4
16 anos ou mais	107	31,1	145	40,3
Total	344	100,0	360	100,0

Sexo	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Masculino	282	82,0	241	66,9
Feminino	62	18,0	119	33,1
Total	344	100,0	360	100,0

Faixa etária	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
De 21 a 29 anos	47	13,7	0	0,0
De 30 a 39 anos	117	34,0	0	0,0
De 40 a 49 anos	83	24,1	3	0,8
De 50 a 59 anos	81	23,5	55	15,3
De 60 a 69 anos	14	4,1	151	41,9
70 anos ou mais	2	0,6	151	41,9
Total	344	100,0	360	100,0

Escolaridade	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Sem instrução/fundamental incompleto	3	0,9	39	10,8
Fundamental completo/médio incompleto	10	2,9	87	24,2
Médio completo/superior incompleto	115	33,4	138	38,3
Superior completo	149	43,3	90	25,0
Especialização	30	8,7	2	0,6
Mestrado	8	2,3	1	0,3
Doutorado/pós doutorado	29	8,4	3	0,8
Total	344	100,0	360	100,0

Sumário Gerencial

ATIVOS	2020	2021
Atendimento Central de Atendimento	9,0	9,2
Programa CELOS Saúde com Você!	-	8,9
Fale Conosco (e-mail)	8,6	8,7
Instagram	8,4	8,6
Jornal online	8,4	8,6
Portal Transparência	8,3	8,6
Site/portal	8,6	8,6
Youtube	8,8	8,6
Concessão de empréstimos	8,6	8,6
Aba Governança	8,2	8,5
Plano de Aposentadoria/Pensão	8,1	8,5
0800 Previdência/Empréstimo	8,2	8,4
Fanpage	8,3	8,4
Jornal impresso	8,0	8,4
Nota geral para a CELOS	8,1	8,4
Cobertura médica	8,2	8,3
Cobertura odontológica	8,5	8,3
Autorização médico/odontológico	8,3	8,2
Gestão da CELOS	7,7	8,2
Plano de Saúde	8,2	8,2
Chatbot	-	8,1
0800 Saúde	7,9	8,0
Aplicativo celular	8,5	8,0
Agendamento de consultas/exames	8,0	8,0
Reembolso médico/odontológico/medicamentos	8,3	7,7
Ouvidoria	7,8	7,0

ASSISTIDOS	2020	2021
Youtube	9,2	9,5
Aba Governança	8,2	9,4
Fanpage	9,1	9,2
Instagram	9,4	9,2
Ouvidoria	5,8	9,2
Atendimento Central de Atendimento	9,3	9,2
0800 Previdência/Empréstimo	7,8	9,1
Aplicativo celular	8,7	9,1
Portal Transparência	8,5	9,1
Jornal online	8,5	9,0
Site/portal	8,4	9,0
Jornal impresso	8,6	8,9
Fale Conosco (e-mail)	8,5	8,8
Autorização médico/odontológico	8,6	8,7
Concessão de empréstimos	8,6	8,7
Programa CELOS Saúde com Você!	-	8,7
0800 Saúde	7,6	8,6
Agendamento de consultas/exames	8,2	8,5
Cobertura médica	8,4	8,5
Cobertura odontológica	8,6	8,5
Plano de Saúde	8,6	8,5
Nota geral para a CELOS	8,3	8,4
Reembolso médico/odontológico/medicamentos	8,4	8,3
Plano de Aposentadoria/Pensão	7,5	8,0
Gestão da CELOS	7,9	7,9
Chatbot	-	-

ATIVOS:	NOTA média (Excluídas respostas N/S)														
	2004	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2015	2016	2017	2018	2020	2021
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	9,2
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	8,5
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	8,6
Cobertura médica	-	-	-	-	-	8,6	8,2	7,8	7,9	7,9	7,4	8,0	7,7	8,2	8,3
Agendamento consultas/exames	-	-	-	-	-	-	-	-	7,3	7,0	6,4	7,1	7,1	8,0	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	8,3
Autorização médico/odontológico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,0	8,0	8,3	8,2
Reembolsos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,1	7,9	8,3	7,7
Programa CELOS Saúde com Você!	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,9
Plano de Saúde	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,1	8,2	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	8,2
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	8,4

ASSISTIDOS:	NOTA média (Excluídas respostas N/S)														
	2004	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2015	2016	2017	2018	2020	2021
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	9,2
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	8,0
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	8,7
Cobertura médica	-	-	-	-	-	8,9	9,0	8,9	8,6	8,4	8,1	8,5	8,1	8,4	8,5
Agendamento consultas/exames	-	-	-	-	-	-	-	-	8,0	7,8	7,5	7,9	7,8	8,2	8,5
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	8,5
Autorização médico/odontológico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,6	8,2	8,6	8,7
Reembolsos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,4	8,1	8,4	8,3
Programa CELOS Saúde com Você!	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,7	8,6	8,7
Plano de Saúde	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,1	8,6	8,5
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	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	8,4

Tabelas Ativos

Local de origem/ local de Trabalho	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Administração Central	71	25,2	12	19,4
Blumenau	21	7,4	3	4,8
Chapecó	13	4,6	3	4,8
Concórdia	8	2,8	2	3,2
Criciúma	10	3,5	2	3,2
Florianópolis	26	9,2	3	4,8
Itajaí	15	5,3	5	8,1
Jaraguá do Sul	9	3,2	0	0,0
Joaçaba	10	3,5	5	8,1
Joinville	22	7,8	0	0,0
Lages	15	5,3	3	4,8
Mafra	12	4,3	2	3,2
Rio do Sul	12	4,3	4	6,5
São Bento do Sul	6	2,1	1	1,6
São Miguel d'Oeste	12	4,3	4	6,5
Tubarão	11	3,9	2	3,2
Videira	5	1,8	7	11,3
Celos	4	1,4	4	6,5
Total	282	100,0	62	100,0

Local de origem/ local de Trabalho	Faixa etária											
	De 21 a 29 anos		De 30 a 39 anos		De 40 a 49 anos		De 50 a 59 anos		De 60 a 69 anos		70 anos ou mais	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Administração Central	10	21,3	21	17,9	26	31,3	15	18,5	10	71,4	1	50,0
Blumenau	2	4,3	5	4,3	6	7,2	9	11,1	2	14,3	0	0,0
Chapecó	4	8,5	8	6,8	1	1,2	3	3,7	0	0,0	0	0,0
Concórdia	1	2,1	3	2,6	4	4,8	1	1,2	1	7,1	0	0,0
Criciúma	0	0,0	6	5,1	1	1,2	5	6,2	0	0,0	0	0,0
Florianópolis	1	2,1	13	11,1	7	8,4	8	9,9	0	0,0	0	0,0
Itajaí	1	2,1	5	4,3	7	8,4	7	8,6	0	0,0	0	0,0
Jaraguá do Sul	0	0,0	4	3,4	2	2,4	3	3,7	0	0,0	0	0,0
Joaçaba	4	8,5	4	3,4	4	4,8	3	3,7	0	0,0	0	0,0
Joinville	5	10,6	9	7,7	6	7,2	2	2,5	0	0,0	0	0,0
Lages	3	6,4	3	2,6	7	8,4	5	6,2	0	0,0	0	0,0
Mafra	3	6,4	3	2,6	4	4,8	4	4,9	0	0,0	0	0,0
Rio do Sul	2	4,3	8	6,8	3	3,6	2	2,5	0	0,0	1	50,0
São Bento do Sul	2	4,3	3	2,6	1	1,2	1	1,2	0	0,0	0	0,0
São Miguel d'Oeste	2	4,3	6	5,1	2	2,4	6	7,4	0	0,0	0	0,0
Tubarão	4	8,5	3	2,6	1	1,2	4	4,9	1	7,1	0	0,0
Videira	2	4,3	8	6,8	1	1,2	1	1,2	0	0,0	0	0,0
Celos	1	2,1	5	4,3	0	0,0	2	2,5	0	0,0	0	0,0
Total	47	100,0	117	100,0	83	100,0	81	100,0	14	100,0	2	100,0

Local de origem/ local de Trabalho	Escolaridade													
	Sem instrução/fundamental incompleto		Fundamental completo/médio incompleto		Médio completo/superior incompleto		Superior completo		Especialização		Mestrado		Doutorado/pós doutorado	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Administração Central	2	66,7	1	10,0	15	13,0	31	20,8	12	40,0	7	87,5	15	51,7
Blumenau	0	0,0	2	20,0	14	12,2	7	4,7	1	3,3	0	0,0	0	0,0
Chapecó	0	0,0	3	30,0	4	3,5	9	6,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Concórdia	0	0,0	0	0,0	4	3,5	4	2,7	0	0,0	0	0,0	2	6,9
Criciúma	0	0,0	0	0,0	3	2,6	8	5,4	0	0,0	0	0,0	1	3,4
Florianópolis	0	0,0	0	0,0	12	10,4	14	9,4	2	6,7	0	0,0	1	3,4
Itajaí	0	0,0	0	0,0	9	7,8	10	6,7	0	0,0	0	0,0	1	3,4
Jaraguá do Sul	0	0,0	0	0,0	6	5,2	3	2,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Joaçaba	0	0,0	0	0,0	6	5,2	6	4,0	2	6,7	0	0,0	1	3,4
Joinville	0	0,0	0	0,0	12	10,4	9	6,0	1	3,3	0	0,0	0	0,0
Lages	0	0,0	1	10,0	7	6,1	10	6,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Mafra	0	0,0	0	0,0	4	3,5	9	6,0	1	3,3	0	0,0	0	0,0
Rio do Sul	0	0,0	0	0,0	7	6,1	9	6,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
São Bento do Sul	1	33,3	0	0,0	1	0,9	5	3,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0
São Miguel d'Oeste	0	0,0	3	30,0	2	1,7	8	5,4	0	0,0	1	12,5	2	6,9
Tubarão	0	0,0	0	0,0	5	4,3	2	1,3	6	20,0	0	0,0	0	0,0
Videira	0	0,0	0	0,0	4	3,5	4	2,7	4	13,3	0	0,0	0	0,0
Celos	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,7	1	3,3	0	0,0	6	20,7
Total	3	100,0	10	100,0	115	100,0	149	100,0	30	100,0	8	100,0	29	100,0

Tabelas Assistidos

Local de origem/ local de Trabalho	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Administração Central	57	23,7	31	26,1
Blumenau	19	7,9	14	11,8
Chapecó	6	2,5	3	2,5
Concórdia	4	1,7	4	3,4
Criciúma	12	5,0	2	1,7
Florianópolis	31	12,9	17	14,3
Itajaí	15	6,2	9	7,6
Jaraguá do Sul	7	2,9	1	0,8
Joaçaba	7	2,9	5	4,2
Joinville	18	7,5	8	6,7
Lages	15	6,2	6	5,0
Mafra	7	2,9	3	2,5
Rio do Sul	9	3,7	3	2,5
São Bento do Sul	4	1,7	1	0,8
São Miguel d'Oeste	5	2,1	5	4,2
Tubarão	18	7,5	3	2,5
Videira	7	2,9	1	0,8
Celos	0	0,0	3	2,5
Total	241	100,0	119	100,0

Local de origem/ local de Trabalho	Faixa etária							
	De 40 a 49 anos		De 50 a 59 anos		De 60 a 69 anos		70 anos ou mais	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Administração Central	1	33,3	5	9,1	54	35,8	28	18,5
Blumenau	0	0,0	4	7,3	7	4,6	22	14,6
Chapecó	0	0,0	2	3,6	4	2,6	3	2,0
Concórdia	0	0,0	2	3,6	3	2,0	3	2,0
Criciúma	0	0,0	4	7,3	7	4,6	3	2,0
Florianópolis	0	0,0	2	3,6	24	15,9	22	14,6
Itajaí	0	0,0	4	7,3	6	4,0	14	9,3
Jaraguá do Sul	0	0,0	1	1,8	2	1,3	5	3,3
Joaçaba	2	66,7	2	3,6	6	4,0	2	1,3
Joinville	0	0,0	5	9,1	7	4,6	14	9,3
Lages	0	0,0	5	9,1	9	6,0	7	4,6
Mafra	0	0,0	3	5,5	2	1,3	5	3,3
Rio do Sul	0	0,0	4	7,3	4	2,6	4	2,6
São Bento do Sul	0	0,0	0	0,0	1	0,7	4	2,6
São Miguel d'Oeste	0	0,0	4	7,3	4	2,6	2	1,3
Tubarão	0	0,0	3	5,5	8	5,3	10	6,6
Videira	0	0,0	4	7,3	2	1,3	2	1,3
Celos	0	0,0	1	1,8	1	0,7	1	0,7
Total	3	100,0	55	100,0	151	100,0	151	100,0

Local de origem/ local de Trabalho	Escolaridade													
	Sem instrução/fundamental incompleto		Fundamental completo/médio incompleto		Médio completo/superior incompleto		Superior completo		Especialização		Mestrado		Doutorado/pós doutorado	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Administração Central	0	0,0	3	3,4	39	28,3	46	51,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Blumenau	0	0,0	16	18,4	14	10,1	3	3,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Chapecó	3	7,7	1	1,1	2	1,4	2	2,2	0	0,0	0	0,0	1	33,3
Concórdia	2	5,1	0	0,0	4	2,9	2	2,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Criciúma	0	0,0	2	2,3	8	5,8	4	4,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Florianópolis	3	7,7	21	24,1	19	13,8	5	5,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Itajaí	4	10,3	9	10,3	5	3,6	5	5,6	1	50,0	0	0,0	0	0,0
Jaraguá do Sul	4	10,3	2	2,3	1	0,7	1	1,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Joaçaba	2	5,1	4	4,6	3	2,2	3	3,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Joinville	10	25,6	8	9,2	5	3,6	3	3,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Lages	3	7,7	6	6,9	8	5,8	4	4,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Mafra	2	5,1	0	0,0	5	3,6	2	2,2	0	0,0	0	0,0	1	33,3
Rio do Sul	1	2,6	1	1,1	5	3,6	5	5,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0
São Bento do Sul	0	0,0	1	1,1	3	2,2	1	1,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
São Miguel d'Oeste	1	2,6	1	1,1	4	2,9	2	2,2	1	50,0	0	0,0	1	33,3
Tubarão	2	5,1	8	9,2	9	6,5	2	2,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Videira	2	5,1	4	4,6	2	1,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Celos	0	0,0	0	0,0	2	1,4	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0
Total	39	100,0	87	100,0	138	100,0	90	100,0	2	100,0	1	100,0	3	100,0

Tabelas e Gráficos Adicionais

Capital x Interior

Média nota - SAÚDE	CAPITAL			INTERIOR		
	Respostas válidas	Média	Mediana	Respostas válidas	Média	Mediana
Cobertura médica	105	8,3	9,0	187	8,3	8,0
Cobertura odontológica	92	8,5	9,0	177	8,2	9,0
Agendamento de consultas/exames	103	7,9	8,0	182	8,1	8,0
Reembolso médico/ odontológico/ medicamentos	59	7,3	8,0	105	7,9	8,0
Autorização médico/odontológico	79	8,1	9,0	157	8,3	9,0
Programa CELOS Saúde com Você!	12	8,9	9,0	38	8,9	9,0
Plano de Saúde	108	8,3	8,0	197	8,1	8,0

Média nota - CELOS	CAPITAL			INTERIOR		
	Respostas válidas	Média	Mediana	Respostas válidas	Média	Mediana
Nota geral para a Gestão da CELOS	80	7,9	8,0	188	8,3	8,0
Nota geral para a CELOS	120	8,3	8,0	218	8,4	8,5

Base de respostas
ATIVOS

Capital = 120

Interior = 224

Média nota - SAÚDE	CAPITAL			INTERIOR		
	Respostas válidas	Média	Mediana	Respostas válidas	Média	Mediana
Cobertura médica	130	8,5	9,0	212	8,5	9,0
Cobertura odontológica	105	8,5	9,0	176	8,5	9,0
Agendamento de consultas/exames	128	8,7	10,0	207	8,3	9,0
Reembolso médico/ odontológico/ medicamentos	101	8,3	9,0	126	8,2	9,0
Autorização médico/odontológico	118	8,7	10,0	193	8,6	9,0
Programa CELOS Saúde com Você!	120	8,7	10,0	131	8,7	9,0
Plano de Saúde	133	8,6	9,0	217	8,5	9,0

Média nota - CELOS	CAPITAL			INTERIOR		
	Respostas válidas	Média	Mediana	Respostas válidas	Média	Mediana
Nota geral para a Gestão da CELOS	123	7,5	8,0	151	8,3	8,0
Nota geral para a CELOS	135	8,1	8,0	217	8,5	9,0

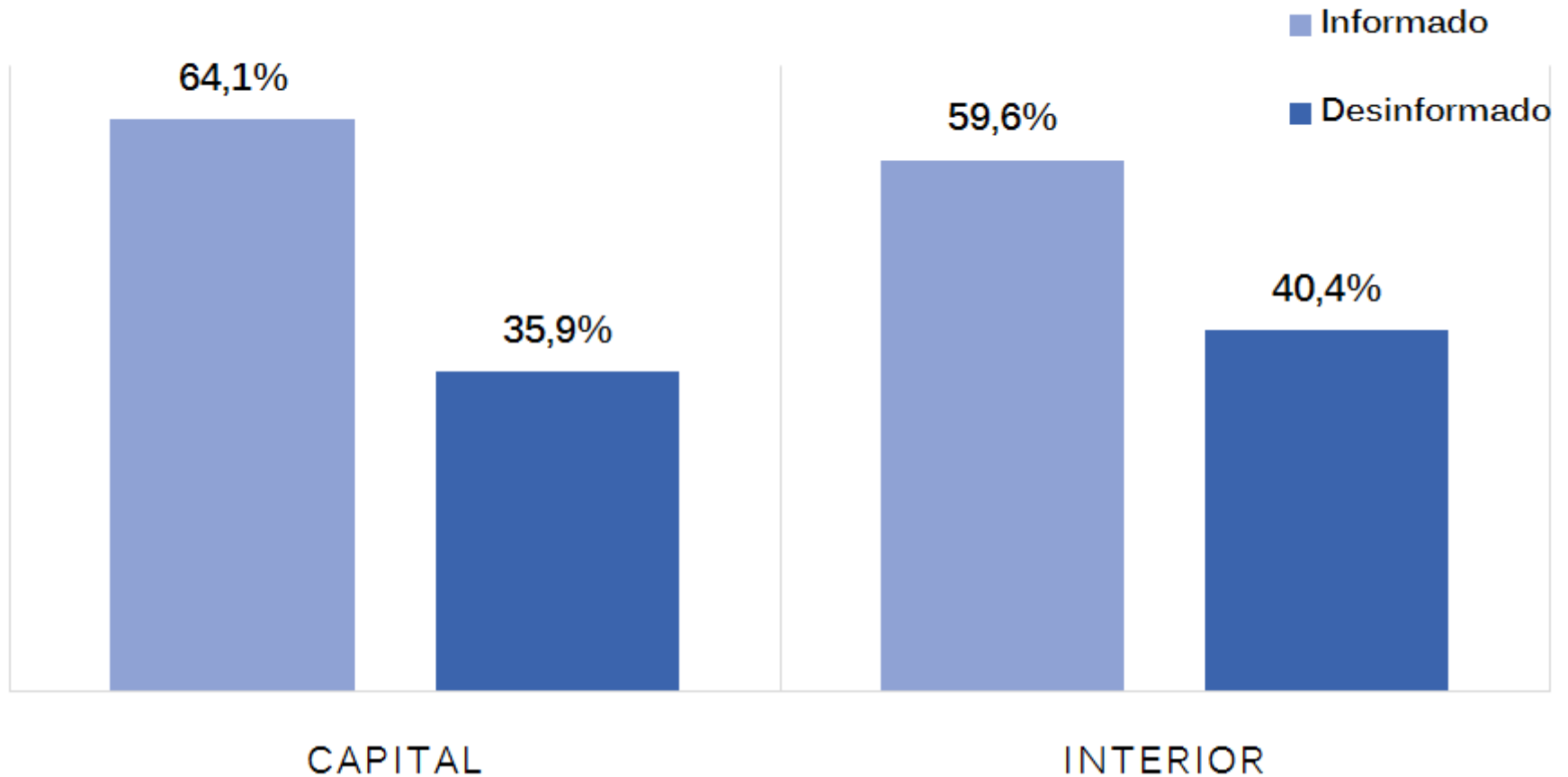
Base de respostas
ASSISTIDOS

Capital = 139

Interior = 221

Meio que MAIS UTILIZA para se manter informado a respeito da CELOS	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Fale Conosco/email	85	32,8	138	31,0
Site	63	24,3	128	28,8
Jornal impresso	33	12,7	58	13,0
Telefone	21	8,1	67	15,1
Jornal online	14	5,4	6	1,3
Atendimento presencial	8	3,1	8	1,8
Amigos/familiares	3	1,2	11	2,5
Instagram	3	1,2	2	0,4
Fanpage (Facebook)	2	0,8	2	0,4
Aplicativo	2	0,8	2	0,4
Whatsapp	2	0,8	2	0,4
Reuniões	1	0,4	1	0,2
Portal Transparência	1	0,4	1	0,2
Outros	4	1,5	3	0,7
Não se informa	17	6,6	16	3,6
Total	259	100,0	445	100,0

Em relação a CELOS considera-se



Em relação aos investimentos da CELOS considera-se

