



**“Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos
de Saúde 2019
PQO Programa de Qualificação de Operadora/ANS -
Agência Nacional de Saúde Suplementar”**

Responsável Técnica: Silvia Rita Glinski Sefrin – CONRE SC 9597

Abril 2019



Introdução.....	03
Objetivos	04
Metodologia	05
 Análise dos Dados	
Perfil dos Entrevistados.....	08
Atenção à Saúde	11
Canais de Atendimento da Operadora	17
Avaliação Geral	21
 Resultados.....	
Tabelas de Cruzamentos.....	29
Cruzamentos pelo Perfil.....	30
Tabelas Adicionais	44
Tabelas por Plano	53



Apresentamos os resultados da Pesquisa de satisfação aplicada aos Beneficiários dos Planos de Saúde da Operadora CELOS, Este trabalho tem por objetivo contribuir com as ações de melhoria contínua visando a mais completa satisfação dos beneficiários. Esta pesquisa segue o padrão da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) e está inserida no Programa de Qualificação de Operadoras(PQO).

Os indicadores de medida aferidos referem-se a frequência do atendimento em caso de necessidade de consultas, exames ou tratamentos nos últimos 12 meses e também nos casos de necessidade imediata, bem como a avaliação acerca de toda a atenção em saúde recebida em caso de atendimento em hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos, entre outros.

Esta Pesquisa foi realizada com foco na avaliação de indicadores de qualidade da comunicação entre a CELOS e seus beneficiários em relação as solicitações de procedimentos preventivos, bem como o acesso a lista de prestadores de serviços de saúde credenciados. Além de avaliar também, os canais de comunicação da operadora, bem como indicadores de resolutividade, burocracia exigida e demais aspectos de atendimentos dos beneficiários.

O corolário da pesquisa é a avaliação geral com a finalidade de demonstrar o quanto o beneficiário entrevistado recomendaria os planos de saúde da Operadora CELOS a seus amigos e familiares. Como se pode concluir, a resposta a estes questionamentos fornecerá indicadores para orientar as ações de melhoria da operadora visando aprimorar o atendimento de seus beneficiários.



- 1. Levantar a frequência da necessidade do beneficiário em cuidar de sua saúde;**
- 2. Levantar a frequência de utilização do Plano de Saúde;**
- 3. Levantar a comunicação do Plano de Saúde com o beneficiário em relação a necessidade de consultas e exames preventivos;**
- 4. Levantar a frequência de atenção à Saúde recebida;**
- 5. Avaliar o acesso a lista de Prestadores de Serviços credenciados pelo Plano de Saúde por meio físico ou digital;**
- 6. Avaliar o atendimento da operadora quanto aos quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda;**
- 7. Levantar a resolução das demandas quando realizada alguma reclamação;**
- 8. Avaliar os documentos/formulários exigidos pela operadora do Plano de Saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio;**
- 9. Medir o grau de satisfação/qualificação do Plano de Saúde em que é beneficiário;**
- 10. Levantar o índice de recomendação do Plano de Saúde a amigos e familiares;**
- 11. Caracterizar o público segundo as variáveis: sexo, faixa etária, entre outras.**



Este trabalho segue rigorosamente a metodologia padrão da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) de forma a ser possível a comparabilidade de seus resultados a outras pesquisas de outras operadoras, possibilitando tanto ao gestor quanto ao beneficiário o conhecimento e a opinião sobre a operadora e serviços contratados. O questionário aplicado seguiu o modelo fornecido pela demandante.

O número de beneficiários dos Planos de Saúde da CELOS, maiores de 18 anos é 19.702. O plano amostral obedeceu ao procedimento científico das amostragens probabilísticas, com estratificação por sexo, faixa etária e local de trabalho possibilitando assim a inferência de seus resultados para a totalidade do público, respeitados o erro amostral de $\pm 3,78\%$ e o coeficiente de confiança de 95,0%. As 650 entrevistas realizadas foram obtidas por sorteio aleatório, com reposição de 50%, nos casos de problemas com telefones, caixa postal, não atende ou ocupado em várias tentativas (31,9%). A taxa de recusa foi de 1,9% dos respondentes. A participação na pesquisa ocorreu de forma livre, com direito total à recusa, sem interferência de outrem.

A coleta de dados foi realizada por telefone, sistema CATI-Computer Telephone Assisted, no período de 08 a 24 de abril de 2019.



- A. Estudo Descritivo**
- B. Abordagem Quantitativa**
- C. Instrumento de Coleta de Dados - Questionário semiestruturado**
- D. Amostragem Probabilística estratificada por faixa etária, sexo e local de trabalho**

Empresa responsável pela coleta de dados:

Lupi Associados Pesquisa e Marketing

Responsável técnico da pesquisa:

Silvia Rita Glinski Sefrin - Estatística

Público:

Beneficiários dos Planos Assistenciais da Fundação Celesc de Seguridade Social – CELOS/ Estado de Santa Catarina.

Modo de Procedimento:

Entrevista por telefone (Sistema CATI-Computer Assisted Telephone Interviewing) mediante listagem de Beneficiários fornecida pela Contratante.

As entrevistas foram realizadas entre os dias 08 e 24 de abril de 2019, por agentes pesquisadores com treinamento específico para esta tarefa.

Plano Amostral:

Universo: 19.702 beneficiários maiores de 18 anos

Nº de entrevistas: 650

Margem de erro: $\pm 3,78\%$

Coefficiente de confiança: 95,0%



ANÁLISE DOS DADOS



Perfil dos Entrevistados

Lotação	2018		2019	
	N	%	N	%
Administração Central	159	25,4	173	26,6
Florianópolis	71	11,4	75	11,5
Blumenau	56	9,0	56	8,6
Joinville	42	6,7	49	7,5
Itajaí	38	6,1	38	5,8
Tubarão	37	5,9	38	5,8
Lages	35	5,6	37	5,7
Criciúma	28	4,5	29	4,5
Rio do Sul	22	3,5	21	3,2
Joaçaba	21	3,4	22	3,4
Chapecó	19	3,0	19	2,9
São Miguel d'Oeste	19	3,0	18	2,8
Mafra	18	2,9	18	2,8
Concórdia	15	2,4	16	2,5
Videira	14	2,2	14	2,2
Jaraguá do Sul	13	2,1	10	1,5
São Bento do Sul	10	1,6	7	1,1
CELOS	8	1,3	10	1,5
Total	625	100,0	650	100,0

Sexo	2018		2019	
	N	%	N	%
Masculino	285	45,6	310	47,7
Feminino	340	54,4	340	52,3
Total	625	100,0	650	100,0

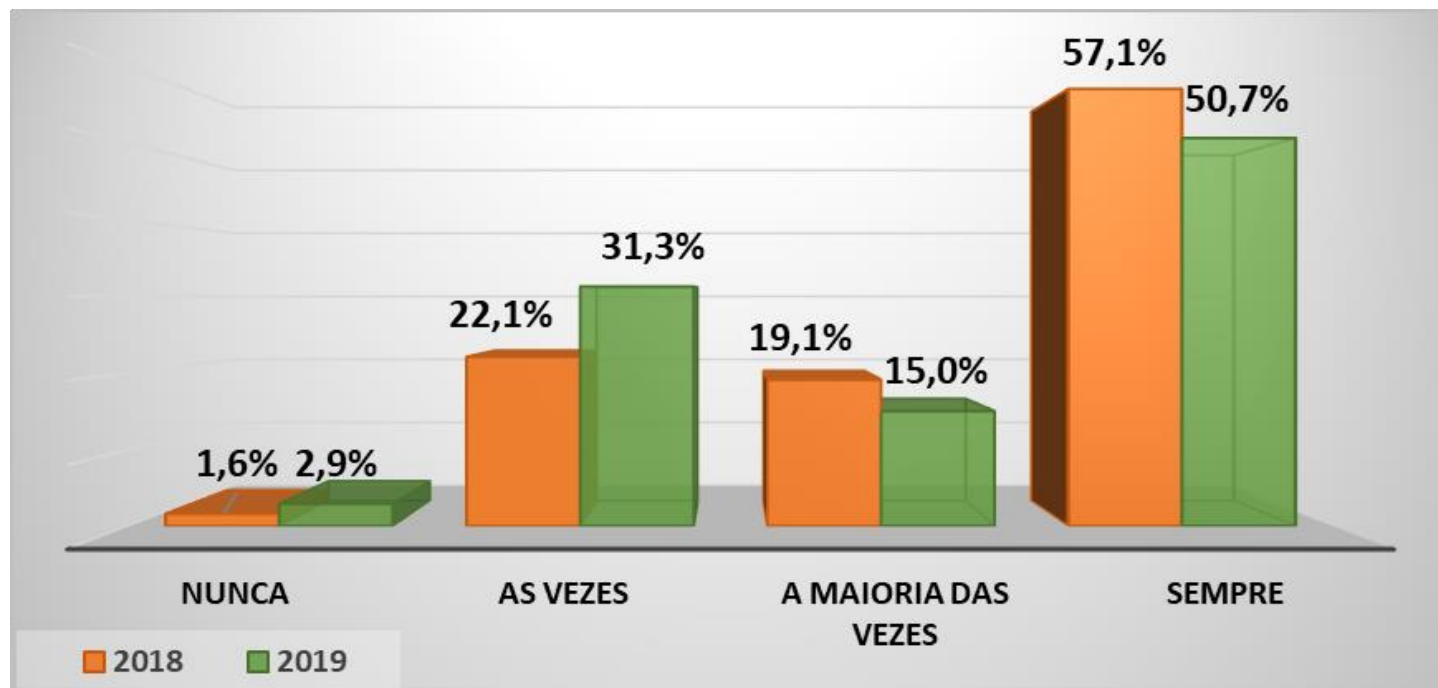
Faixa etária	2018		2019	
	N	%	N	%
18 a 24 anos	34	5,4	45	6,9
25 a 34 anos	89	14,2	100	15,4
35 a 44 anos	66	10,6	93	14,3
45 a 54 anos	107	17,1	104	16,0
55 a 64 anos	162	25,9	113	17,4
65 a 74 anos	111	17,8	110	16,9
Mais de 74 anos	56	9,0	85	13,1
Total	625	100,0	650	100,0



Atenção à Saúde

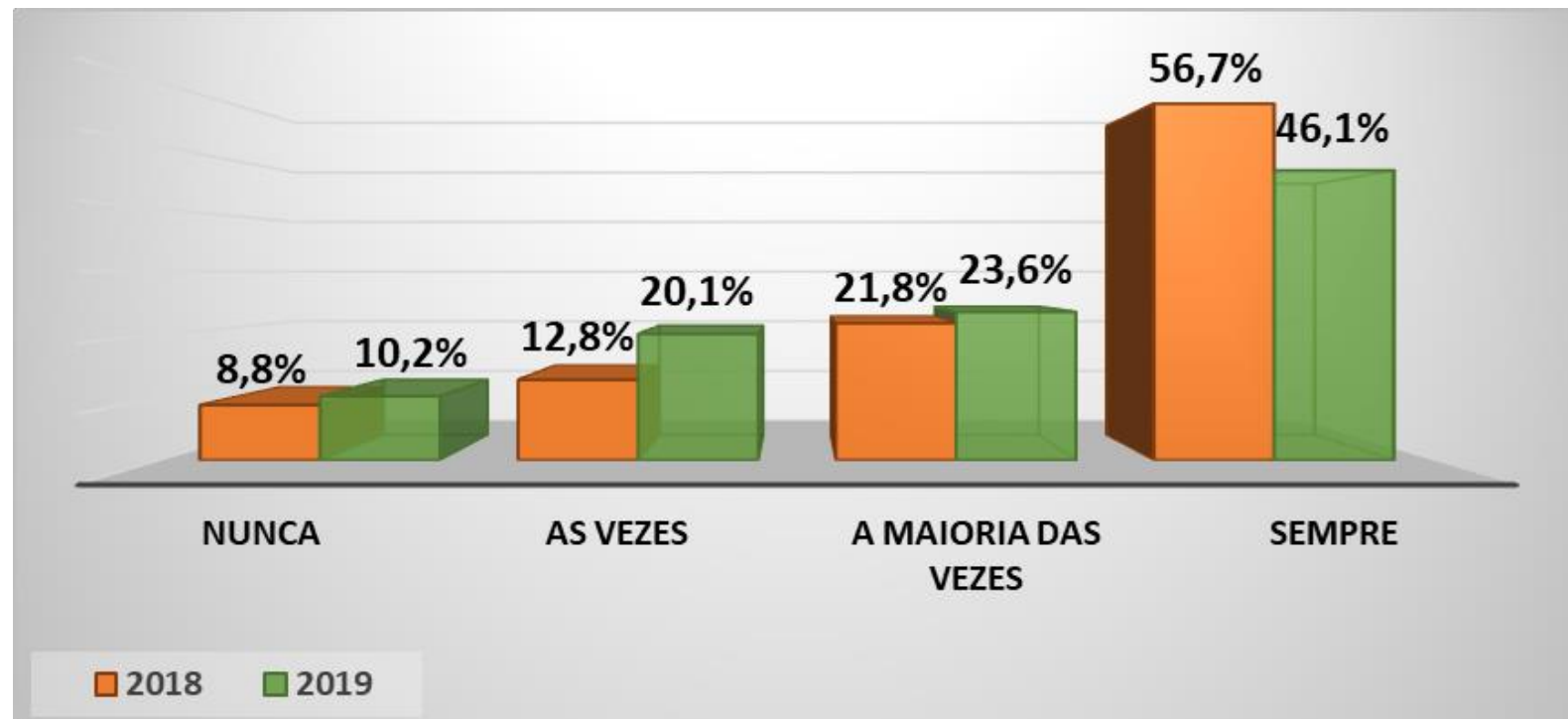


Nos últimos 12 meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou - ESTIMULADA	N	%	% Válido
Nunca	19	2,9	2,9
Às vezes	202	31,1	31,3
A maioria das vezes	97	14,9	15,0
Sempre	327	50,3	50,7
Total	645	99,2	100,0
Não se aplica (não usou nos últimos 12 meses)	5	0,8	
Total	650	100,0	





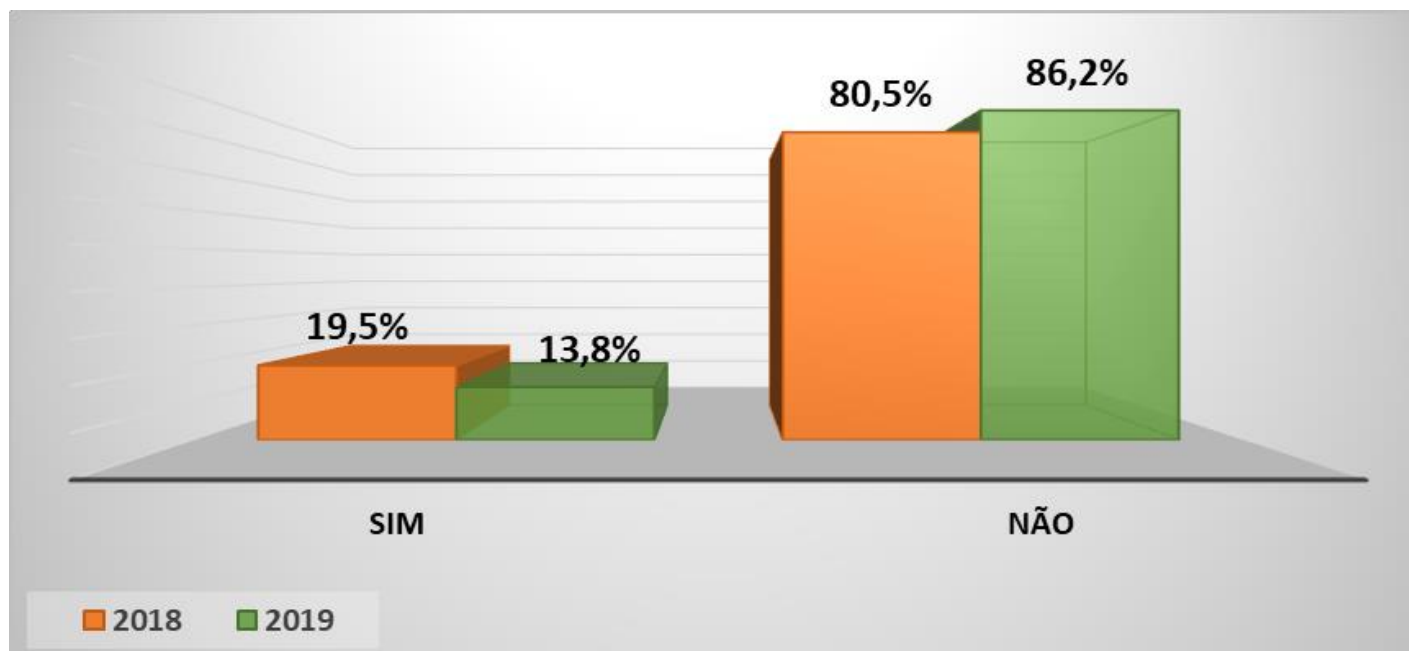
Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência foi atendido assim que precisou - ESTIMULADA	N	%	% Válido
Nunca	61	9,4	10,2
Às vezes	120	18,5	20,1
A maioria das vezes	141	21,7	23,6
Sempre	275	42,3	46,1
Total	597	91,8	100,0
Não se aplica (não usou nos últimos 12 meses)	53	8,2	
Total	650	100,0	





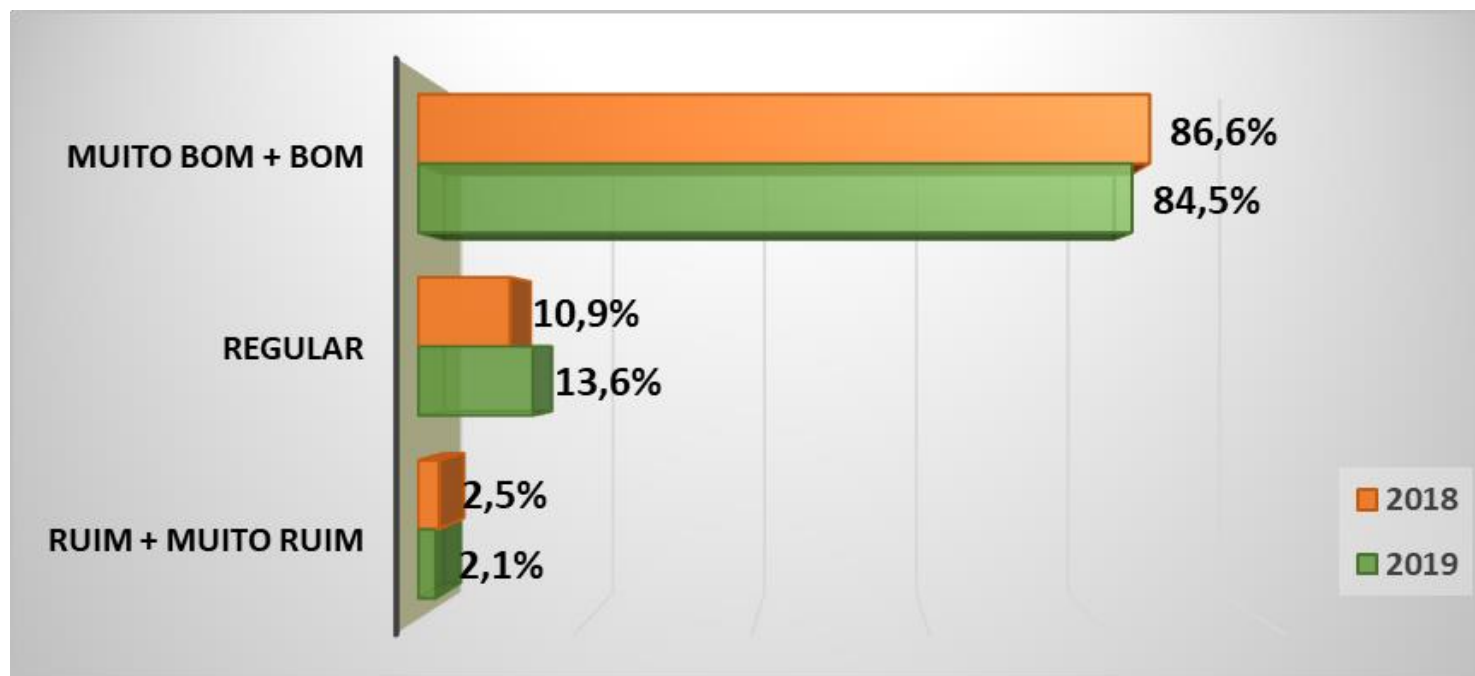
Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer de colo de útero, consulta com urologista, consulta preventiva com dentista, etc.

	N	%
Sim	90	13,8
Não	560	86,2
Total	650	100,0





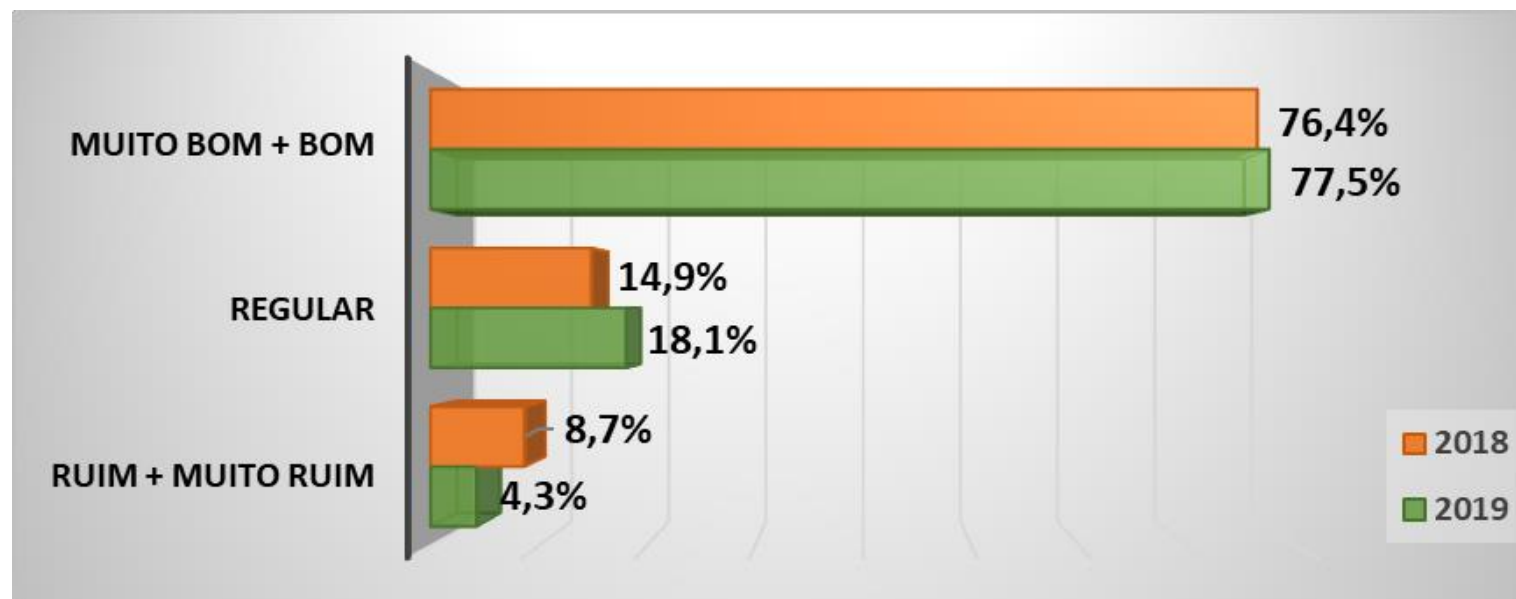
Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros) - ESTIMULADA	N	%	% Válido
Muito Bom	168	25,8	26,2
Bom	374	57,5	58,3
Regular	87	13,4	13,6
Ruim	10	1,5	1,6
Muito Ruim	3	0,5	0,5
Total	642	98,8	100,0
Não se aplica (não usou nos últimos 12 meses)	8	1,2	
Total	650	100,0	





Como você avalia o acesso à lista de prestadora de serviços credenciados pelo plano de saúde (médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (livro impresso, aplicativo de celular, site na internet) - ESTIMULADA

	N	%	% Válido
Muito Bom	91	14,0	15,1
Bom	375	57,7	62,4
Regular	109	16,8	18,1
Ruim	18	2,8	3,0
Muito Ruim	8	1,2	1,3
Total	601	92,5	100,0
Não sabe	49	7,5	
Total	650	100,0	



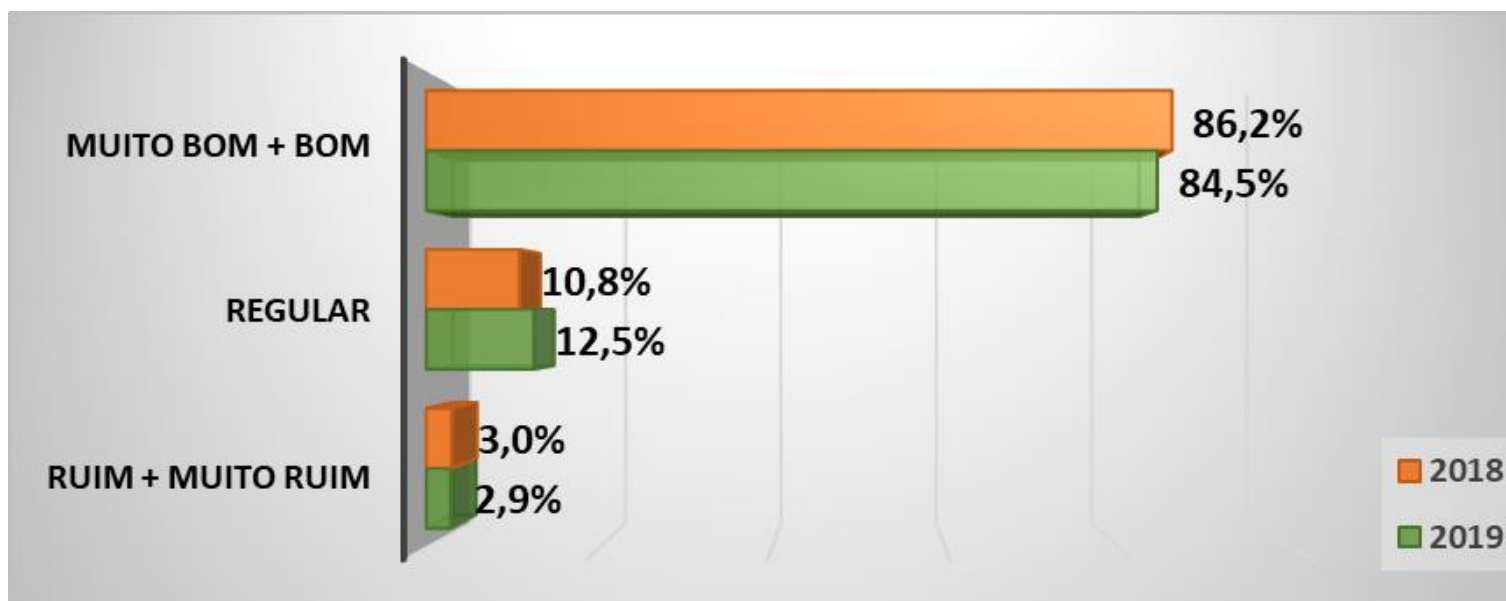


Canais de Atendimento da Operadora



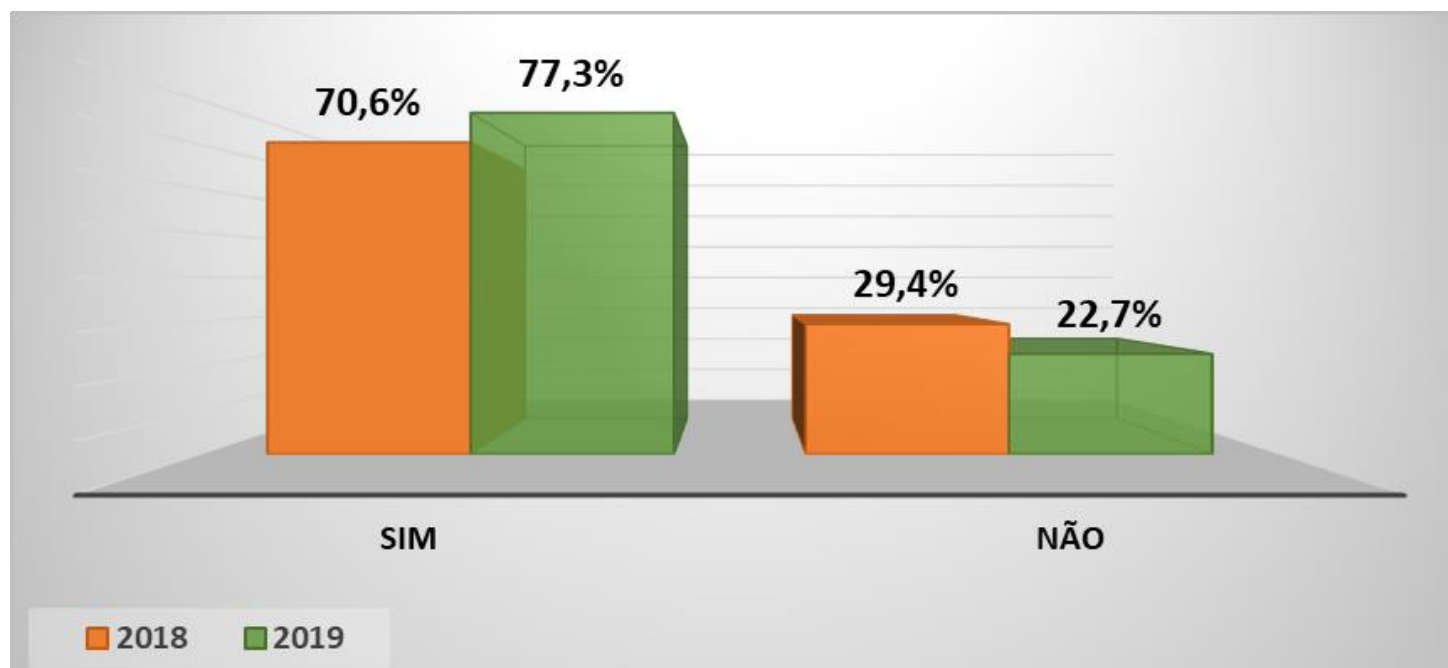
Nos últimos 12 meses, quando você acessou a operadora (SAC presencial, teleatendimento ou eletrônico), como avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava- ESTIMULADA

	N	%	% Válido
Muito Bom	134	20,6	23,3
Bom	352	54,2	61,2
Regular	72	11,1	12,5
Ruim	10	1,5	1,7
Muito Ruim	7	1,1	1,2
Total	575	88,5	100,0
Não se aplica (não usou nos últimos 12 meses)	75	11,5	
Total	650	100,0	



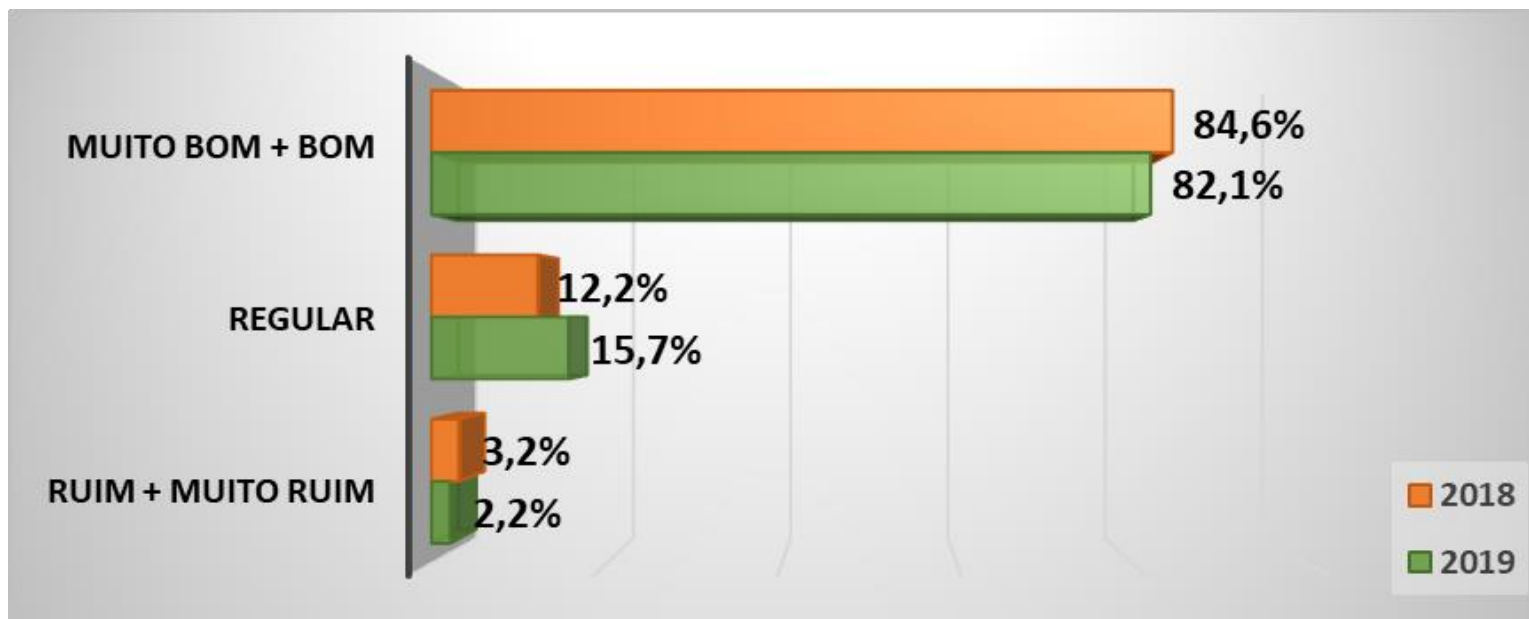


Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para a sua operadora, você teve sua demanda resolvida?	N	%	% Válido
Sim	140	21,5	77,3
Não	41	6,3	22,7
Total	181	27,8	100,0
Não se aplica	469	72,2	
Total	650	100,0	





Como avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio - ESTIMULADA	N	%	% Válido
Muito Bom	89	13,7	15,2
Bom	392	60,3	66,9
Regular	92	14,2	15,7
Ruim	7	1,1	1,2
Muito Ruim	6	0,9	1,0
Total	586	90,2	100,0
Não sabe	64	9,8	
Total	650	100,0	

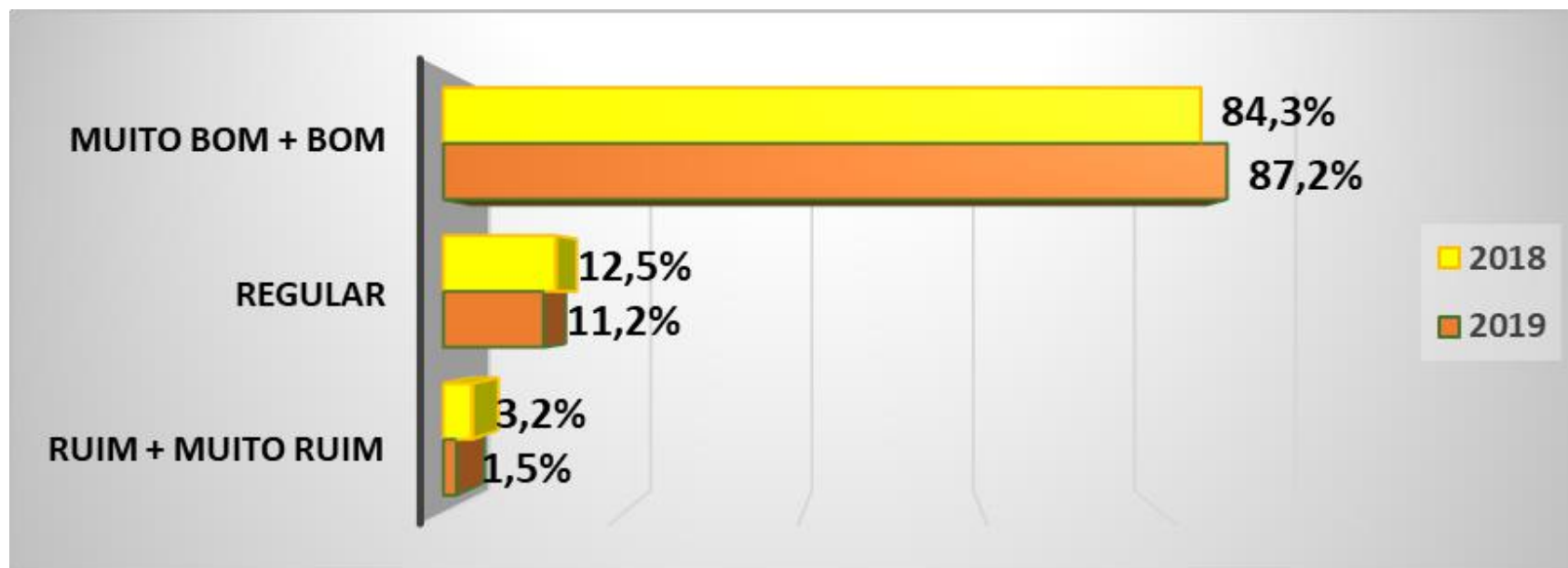




Avaliação Geral

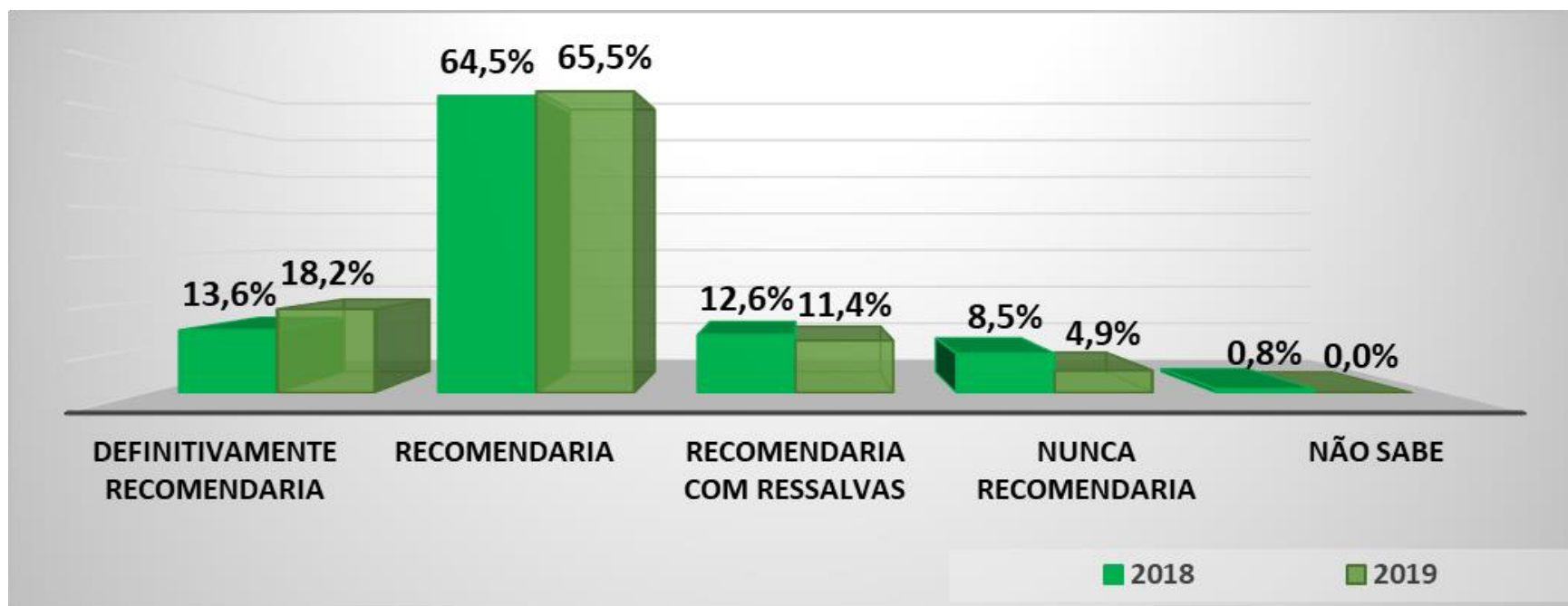


Que nota você usaria para qualificar o seu plano	N	%
1 - Muito Bom	155	23,8
2 - Bom	412	63,4
3 - Regular	73	11,2
4 - Ruim	8	1,2
5 - Muito Ruim	2	0,3
Total	650	100,0





Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares	N	%
Definitivamente recomendaria	118	18,2
Recomendaria	426	65,5
Recomendaria com ressalvas	74	11,4
Nunca recomendaria	32	4,9
Não Sabe	0	0,0
Total	650	100,0





Resultados



Atenção à Saúde

1

O primeiro quesito mede a frequência de atendimento do beneficiário do Plano de Saúde da CELOS se foi atendido todas as vezes que necessitou, nos últimos 12 meses. Na medição passada (2018), os beneficiários da CELOS foram atendidos em 57% dos casos e agora em 2019 esse índice caiu para 50,7%. Atendidos na maioria das vezes passou de cerca de 19% (2018) para 15% (2019), indicando que 76% dos beneficiários tiveram atendimento satisfatório em 2018 e diminuindo para cerca de 66% na medição atual. Os que foram atendidos, no mesmo período de tempo, somente às vezes, representavam 22% (2018) e 31% (2019) e os que nunca obtiveram atendimento 1,6% (2018) e 2,9% (2019). Há que se investigar mais detidamente estes casos se problemas da operadora ou problemas dos limites do plano do segurado. Também se pode observar que é maior a proporção de jovens entre 18 e 24 anos que dizem que NUNCA conseguiram ser atendidos em 12 meses;

2

O segundo quesito afere o pronto atendimento em caso de necessidade imediata no decorrer dos últimos doze meses. Os beneficiários dos Planos de Saúde da CELOS que tiveram dificuldade em serem atendidos foram 22% em 2018 e 24% em 2019, sendo que cerca de 9% na medição anterior nunca foi atendido e nessa medição passou para 10%. Em 2018, 13% conseguiu somente as vezes, aumentando para 20% na medição atual. Este dado deverá merecer maior atenção, já que a necessidade de atendimento imediato poderá ser relevante não apenas para a manutenção da vida mas a qualidade, porque em certas ocorrências dependendo da gravidade poderá comprometer a saúde por longo tempo, as vezes com sequelas evitáveis;



Atenção à Saúde

3

O terceiro quesito refere-se aos cuidados preventivos, mede a comunicação entre a operadora e o beneficiário nos alertas a necessidades de consultas ou exames para diagnóstico precoce das doenças mais incidentes na população, em 2018 apenas 19,5% receberam algum tipo de comunicação. Esse índice baixou ainda mais nesta medição chegando a 13,8% dos respondentes. Percebe-se a necessidade de reforço neste estímulo à prevenção, sabe-se que é ela que muitas vezes evita os altos custos hospitalares de doenças evitáveis quando precocemente diagnosticadas, portanto assume duplo interesse a saúde do próprio beneficiário e a saúde financeira do Plano de saúde;

4

O quarto quesito avalia toda a atenção em saúde recebida por toda estrutura e equipe de profissionais disponibilizados pelo Plano de Saúde. É importante destacar a boa avaliação recebida pelo Plano de Saúde da CELOS com 86,6% em 2018 e 84,5% em 2019 das respostas válidas atribuindo conceito muito bom + bom. Resta no entanto advertir que mesmo satisfatória a avaliação é preciso aprofundar as razões. Quando analisamos esta informação segmentando por sexo percebemos que a avaliação é melhor entre o sexo feminino 86,5% contra 80,0% do sexo masculino. Igualmente a avaliação do interior é melhor que a da capital;

5

O quinto quesito avalia o acesso à lista de prestadores de serviço credenciados pela CELOS demonstrando que para maioria expressiva, o acesso seja por meio virtual ou físico, tem sido contemplado satisfatoriamente em 76,4% dos casos com respostas válidas em 2018 e em 2019 é 77,5%. Percebe-se que houve um estímulo quanto ao conhecimento da rede credenciada beneficiando o beneficiário, considerando-se que 13,3% não teve conhecimento ou acesso à lista em 2018 e agora o índice baixou para 7,5%;



Canais de Atendimento da Operadora

6

O sexto quesito buscava avaliar o atendimento ao beneficiário na busca de informações nos últimos doze meses, envolvendo SAC presencial, teleatendimento ou eletrônico. A avaliação de Muito bom + Bom foi de 86,2%, percentual válido, ou seja dos que acessaram o serviço na medição anterior, passando agora para 84,5%. No período de 2018 20,2% não acessaram, baixando para 11,5% nessa medição. Consideraram regular 10,8% (2018) e 12,5% (2019) e 3,0% e 2,9% respectivamente classificaram o atendimento como ruim ou muito ruim. Percebe-se diferenças significativas entre os sexos e os estratos mais jovens. Atendimento é a base do relacionamento do plano de Saúde com o beneficiário, sempre cabe um esforço adicional;

7

O sétimo quesito trata da resolatividade das demandas dos beneficiários ocorridas nos últimos doze meses. Na medição de 2018, fizeram reclamações 22,9% dos beneficiários aumentando para 27,8% em 2019. Destes 70,6% tiveram suas demandas solucionadas em 2018 e 77,3% em 2019, portanto 29,4% e 22,7% respectivamente não se consideraram atendidos. Reconhecemos o esforço nesse sentido. Mesmo assim recomenda-se a análise das reclamações não solucionadas satisfatoriamente pelos beneficiários a fim de se poder esclarecer as questões;

8

O oitavo quesito trata de avaliar os documentos exigidos pela CELOS se considerados fáceis de preencher e enviar ou se apresentam grau de dificuldade pelos beneficiários. Cerca de 20% não soube avaliar este quesito em 2018, baixando significativamente para 9,8% na medição atual. Dos que o fizeram 84,6% (2018) e 82,1% (2019) consideraram Muito bom + Bom. Tiveram alguma dificuldade 12,2% (2018) e 15,7% (2019) e muita 3,2% em 2018 passando para 2,2% em 2019, podendo-se sempre se aperfeiçoar os documentos ou formulários;



Avaliação Geral

9

No quesito nove busca-se qualificar os planos de saúde da CELOS disponibilizado pela CELOS aos beneficiários, considerando-se a totalidade de sua oferta tanto em estrutura, equipamentos, profissionais, rede credenciada. A avaliação dos beneficiários que consideraram Muito bom + Bom foi de 84,3% na medição 2018, aumentando para 87,2% na medição atual, patamar bastante satisfatório para a natureza da oferta. Cerca de 12% (2018) e 11% (2019) consideraram regular e 3,2% (2018) e 1,5% (2019) ruim ou muito ruim. Percebe-se no entanto que a expressiva maioria avalia positivamente seu Plano de saúde. Se analisarmos os resultados estraticadamente perceberemos que os homens tem uma avaliação mais crítica que as mulheres, assim como os lotados na capital em relação ao interior 82,9% - 90,1% respectivamente;

10

O quesito dez representa o corolário da satisfação quando o beneficiário manifesta este sentimento recomendando a amigos e familiares, sinalizando lealdade à prestadora, sendo capaz de promover a entidade. Os que definitivamente recomendariam são 13,6% na medição passada, aumentando para 18,2% nessa medição. Poderiam recomendar 64,5% (2018) e 65,5% (2019), representando 78,1% dos beneficiários na medição de 2018 e 83,7% na medição atual. Os que nunca recomendariam são 8,5% (2018) e 4,9% (2019). Pode-se afirmar que a expressiva maioria está satisfeita com seu Plano de Saúde.



Tabelas de Cruzamentos



Cruzamentos pelo Perfil

Nos últimos 12 meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde por meio de seu plano de saúde quando necessitou - ESTIMULADA	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Nunca	10	3,2	9	2,6
Às vezes	106	34,2	96	28,2
A maioria das vezes	44	14,2	53	15,6
Sempre	148	47,7	179	52,6
Não se aplica	2	0,6	3	0,9
Total	310	100,0	340	100,0

Nos últimos 12 meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde por meio de seu plano de saúde quando necessitou - ESTIMULADA	Faixa etária													
	18 a 24 anos		25 a 34 anos		35 a 44 anos		45 a 54 anos		55 a 64 anos		65 a 74 anos		Mais de 74 anos	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Nunca	4	8,9	4	4,0	1	1,1	3	2,9	4	3,5	2	1,8	1	1,2
Às vezes	12	26,7	33	33,0	29	31,2	36	34,6	42	37,2	29	26,4	21	24,7
A maioria das vezes	9	20,0	19	19,0	19	20,4	15	14,4	17	15,0	12	10,9	6	7,1
Sempre	20	44,4	42	42,0	44	47,3	47	45,2	50	44,2	67	60,9	57	67,1
Não se aplica	0	0,0	2	2,0	0	0,0	3	2,9	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Total	45	100,0	100	100,0	93	100,0	104	100,0	113	100,0	110	100,0	85	100,0

Nos últimos 12 meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou - ESTIMULADA	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Nunca	4	1,6	15	3,8
Às vezes	91	35,3	111	28,3
A maioria das vezes	44	17,1	53	13,5
Sempre	118	45,7	209	53,3
Não se aplica	1	0,4	4	1,0
Total	258	100,0	392	100,0

Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência foi atendido assim que precisou - ESTIMULADA	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Nunca	35	11,3	26	7,6
Às vezes	63	20,3	57	16,8
A maioria das vezes	66	21,3	75	22,1
Sempre	120	38,7	155	45,6
Não se aplica	26	8,4	27	7,9
Total	310	100,0	340	100,0

Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência foi atendido assim que precisou - ESTIMULADA	Faixa etária													
	18 a 24 anos		25 a 34 anos		35 a 44 anos		45 a 54 anos		55 a 64 anos		65 a 74 anos		Mais de 74 anos	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Nunca	3	6,7	13	13,0	7	7,5	10	9,6	13	11,5	11	10,0	4	4,7
Às vezes	8	17,8	23	23,0	14	15,1	24	23,1	25	22,1	17	15,5	9	10,6
A maioria das vezes	15	33,3	29	29,0	31	33,3	21	20,2	22	19,5	13	11,8	10	11,8
Sempre	15	33,3	30	30,0	36	38,7	36	34,6	41	36,3	61	55,5	56	65,9
Não se aplica	4	8,9	5	5,0	5	5,4	13	12,5	12	10,6	8	7,3	6	7,1
Total	45	100,0	100	100,0	93	100,0	104	100,0	113	100,0	110	100,0	85	100,0

Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência foi atendido assim que precisou - ESTIMULADA	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Nunca	26	10,1	35	8,9
Às vezes	54	20,9	66	16,8
A maioria das vezes	65	25,2	76	19,4
Sempre	98	38,0	177	45,2
Não se aplica	15	5,8	38	9,7
Total	258	100,0	392	100,0

Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Sim	49	15,8	41	12,1
Não	261	84,2	299	87,9
Total	310	100,0	340	100,0

Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos	Faixa etária													
	18 a 24 anos		25 a 34 anos		35 a 44 anos		45 a 54 anos		55 a 64 anos		65 a 74 anos		Mais de 74 anos	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sim	7	15,6	12	12,0	10	10,8	8	7,7	21	18,6	19	17,3	13	15,3
Não	38	84,4	88	88,0	83	89,2	96	92,3	92	81,4	91	82,7	72	84,7
Total	45	100,0	100	100,0	93	100,0	104	100,0	113	100,0	110	100,0	85	100,0

Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Sim	35	13,6	55	14,0
Não	223	86,4	337	86,0
Total	258	100,0	392	100,0

Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida - ESTIMULADA	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Muito Bom	67	21,6	101	29,7
Bom	181	58,4	193	56,8
Regular	48	15,5	39	11,5
Ruim	6	1,9	4	1,2
Muito Ruim	2	0,6	1	0,3
Não se aplica	6	1,9	2	0,6
Total	310	100,0	340	100,0

Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida - ESTIMULADA	Faixa etária													
	18 a 24 anos		25 a 34 anos		35 a 44 anos		45 a 54 anos		55 a 64 anos		65 a 74 anos		Mais de 74 anos	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	6	13,3	25	25,0	22	23,7	30	28,8	24	21,2	38	34,5	23	27,1
Bom	27	60,0	58	58,0	48	51,6	63	60,6	66	58,4	59	53,6	53	62,4
Regular	11	24,4	14	14,0	19	20,4	10	9,6	16	14,2	11	10,0	6	7,1
Ruim	0	0,0	1	1,0	1	1,1	0	0,0	4	3,5	1	0,9	3	3,5
Muito Ruim	0	0,0	1	1,0	1	1,1	0	0,0	1	0,9	0	0,0	0	0,0
Não se aplica	1	2,2	1	1,0	2	2,2	1	1,0	2	1,8	1	0,9	0	0,0
Total	45	100,0	100	100,0	93	100,0	104	100,0	113	100,0	110	100,0	85	100,0

Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida - ESTIMULADA	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Muito Bom	54	20,9	114	29,1
Bom	156	60,5	218	55,6
Regular	39	15,1	48	12,2
Ruim	3	1,2	7	1,8
Muito Ruim	2	0,8	1	0,3
Não se aplica	4	1,6	4	1,0
Total	258	100,0	392	100,0

Como você avalia o acesso à lista de prestadora de serviços credenciados pelo plano de saúde por meio físico ou digital - ESTIMULADA	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Muito Bom	40	12,9	51	15,0
Bom	181	58,4	194	57,1
Regular	52	16,8	57	16,8
Ruim	8	2,6	10	2,9
Muito Ruim	6	1,9	2	0,6
Não sabe	23	7,4	26	7,6
Total	310	100,0	340	100,0

Como você avalia o acesso à lista de prestadora de serviços credenciados pelo plano de saúde por meio físico ou digital - ESTIMULADA	Faixa etária													
	18 a 24 anos		25 a 34 anos		35 a 44 anos		45 a 54 anos		55 a 64 anos		65 a 74 anos		Mais de 74 anos	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	5	11,1	12	12,0	8	8,6	10	9,6	15	13,3	19	17,3	22	25,9
Bom	25	55,6	55	55,0	57	61,3	66	63,5	69	61,1	60	54,5	43	50,6
Regular	12	26,7	28	28,0	17	18,3	17	16,3	13	11,5	13	11,8	9	10,6
Ruim	1	2,2	3	3,0	4	4,3	2	1,9	5	4,4	3	2,7	0	0,0
Muito Ruim	0	0,0	2	2,0	1	1,1	5	4,8	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Não sabe	2	4,4	0	0,0	6	6,5	4	3,8	11	9,7	15	13,6	11	12,9
Total	45	100,0	100	100,0	93	100,0	104	100,0	113	100,0	110	100,0	85	100,0

Como você avalia o acesso à lista de prestadora de serviços credenciados pelo plano de saúde por meio físico ou digital - ESTIMULADA	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Muito Bom	29	11,2	62	15,8
Bom	146	56,6	227	57,9
Regular	53	20,5	56	14,3
Ruim	7	2,7	12	3,1
Muito Ruim	6	2,3	3	0,8
Não sabe	17	6,6	32	8,2
Total	258	100,0	392	100,0

Nos últimos 12 meses, quando você acessou a operadora, como avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava- ESTIMULADA	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Muito Bom	56	18,1	78	22,9
Bom	164	52,9	188	55,3
Regular	37	11,9	35	10,3
Ruim	9	2,9	1	0,3
Muito Ruim	5	1,6	2	0,6
Não se aplica	39	12,6	36	10,6
Total	310	100,0	340	100,0

Nos últimos 12 meses, quando você acessou a operadora, como avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava- ESTIMULADA	Faixa etária													
	18 a 24 anos		25 a 34 anos		35 a 44 anos		45 a 54 anos		55 a 64 anos		65 a 74 anos		Mais de 74 anos	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	8	17,8	20	20,0	21	22,6	21	20,2	17	15,0	22	20,0	25	29,4
Bom	23	51,1	45	45,0	55	59,1	57	54,8	72	63,7	56	50,9	44	51,8
Regular	7	15,6	21	21,0	8	8,6	11	10,6	9	8,0	10	9,1	6	7,1
Ruim	0	0,0	1	1,0	0	0,0	3	2,9	3	2,7	3	2,7	0	0,0
Muito Ruim	0	0,0	1	1,0	1	1,1	1	1,0	1	0,9	2	1,8	1	1,2
Não se aplica	7	15,6	12	12,0	8	8,6	11	10,6	11	9,7	17	15,5	9	10,6
Total	45	100,0	100	100,0	93	100,0	104	100,0	113	100,0	110	100,0	85	100,0

Nos últimos 12 meses, quando você acessou a operadora, como avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava- ESTIMULADA	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Muito Bom	45	17,4	89	22,7
Bom	150	58,1	202	51,5
Regular	26	10,1	46	11,7
Ruim	3	1,2	7	1,8
Muito Ruim	4	1,6	3	0,8
Não se aplica	30	11,6	45	11,5
Total	258	100,0	392	100,0

Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para a sua operadora, você teve sua demanda resolvida?	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Sim	68	21,9	72	21,2
Não	22	7,1	19	5,6
Não se aplica	220	71,0	249	73,2
Total	310	100,0	340	100,0

Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para a sua operadora, você teve sua demanda resolvida?	Faixa etária													
	18 a 24 anos		25 a 34 anos		35 a 44 anos		45 a 54 anos		55 a 64 anos		65 a 74 anos		Mais de 74 anos	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sim	11	24,4	19	19,0	24	25,8	30	28,8	17	15,0	23	20,9	16	18,8
Não	0	0,0	5	5,0	6	6,5	9	8,7	10	8,8	6	5,5	5	5,9
Não se aplica	34	75,6	76	76,0	63	67,7	65	62,5	86	76,1	81	73,6	64	75,3
Total	45	100,0	100	100,0	93	100,0	104	100,0	113	100,0	110	100,0	85	100,0

Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para a sua operadora, você teve sua demanda resolvida?	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Sim	58	22,5	82	20,9
Não	13	5,0	28	7,1
Não se aplica	187	72,5	282	71,9
Total	258	100,0	392	100,0

Como avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio - ESTIMULADA	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Muito Bom	49	15,8	40	11,8
Bom	182	58,7	210	61,8
Regular	46	14,8	46	13,5
Ruim	4	1,3	3	0,9
Muito Ruim	3	1,0	3	0,9
Não sabe	26	8,4	38	11,2
Total	310	100,0	340	100,0

Como avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio - ESTIMULADA	Faixa etária													
	18 a 24 anos		25 a 34 anos		35 a 44 anos		45 a 54 anos		55 a 64 anos		65 a 74 anos		Mais de 74 anos	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	7	15,6	12	12,0	12	12,9	9	8,7	16	14,2	19	17,3	14	16,5
Bom	23	51,1	61	61,0	55	59,1	63	60,6	76	67,3	62	56,4	52	61,2
Regular	11	24,4	15	15,0	15	16,1	15	14,4	9	8,0	18	16,4	9	10,6
Ruim	1	2,2	1	1,0	0	0,0	1	1,0	3	2,7	1	0,9	0	0,0
Muito Ruim	0	0,0	1	1,0	0	0,0	3	2,9	1	0,9	1	0,9	0	0,0
Não sabe	3	6,7	10	10,0	11	11,8	13	12,5	8	7,1	9	8,2	10	11,8
Total	45	100,0	100	100,0	93	100,0	104	100,0	113	100,0	110	100,0	85	100,0

Como avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio - ESTIMULADA	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Muito Bom	29	11,2	60	15,3
Bom	154	59,7	238	60,7
Regular	43	16,7	49	12,5
Ruim	3	1,2	4	1,0
Muito Ruim	1	0,4	5	1,3
Não sabe	28	10,9	36	9,2
Total	258	100,0	392	100,0

Que nota você usaria para qualificar o seu plano	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
1 - Muito Bom	73	23,5	82	24,1
2 - Bom	193	62,3	219	64,4
3 - Regular	37	11,9	36	10,6
4 - Ruim	5	1,6	3	0,9
5 - Muito Ruim	2	0,6	0	0,0
Total	310	100,0	340	100,0

Que nota você usaria para qualificar o seu plano	Faixa etária													
	18 a 24 anos		25 a 34 anos		35 a 44 anos		45 a 54 anos		55 a 64 anos		65 a 74 anos		Mais de 74 anos	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1 - Muito Bom	7	15,6	21	21,0	24	25,8	28	26,9	21	18,6	29	26,4	25	29,4
2 - Bom	32	71,1	63	63,0	57	61,3	68	65,4	75	66,4	69	62,7	48	56,5
3 - Regular	6	13,3	15	15,0	10	10,8	8	7,7	13	11,5	10	9,1	11	12,9
4 - Ruim	0	0,0	1	1,0	2	2,2	0	0,0	3	2,7	2	1,8	0	0,0
5 - Muito Ruim	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,9	0	0,0	1	1,2
Total	45	100,0	100	100,0	93	100,0	104	100,0	113	100,0	110	100,0	85	100,0

Que nota você usaria para qualificar o seu plano	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
1 - Muito Bom	48	18,6	107	27,3
2 - Bom	166	64,3	246	62,8
3 - Regular	37	14,3	36	9,2
4 - Ruim	6	2,3	2	0,5
5 - Muito Ruim	1	0,4	1	0,3
Total	258	100,0	392	100,0

Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Definitivamente recomendaria	51	16,5	67	19,7
Recomendaria	209	67,4	217	63,8
Recomendaria com ressalvas	33	10,6	41	12,1
Nunca recomendaria	17	5,5	15	4,4
Não Sabe	0	0,0	0	0,0
Total	310	100,0	340	100,0

Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares	Faixa etária													
	18 a 24 anos		25 a 34 anos		35 a 44 anos		45 a 54 anos		55 a 64 anos		65 a 74 anos		Mais de 74 anos	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Definitivamente recomendaria	8	17,8	13	13,0	13	14,0	18	17,3	27	23,9	22	20,0	17	20,0
Recomendaria	32	71,1	68	68,0	65	69,9	72	69,2	64	56,6	64	58,2	61	71,8
Recomendaria com ressalvas	5	11,1	17	17,0	14	15,1	12	11,5	12	10,6	10	9,1	4	4,7
Nunca recomendaria	0	0,0	2	2,0	1	1,1	2	1,9	10	8,8	14	12,7	3	3,5
Não Sabe	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Total	45	100,0	100	100,0	93	100,0	104	100,0	113	100,0	110	100,0	85	100,0

Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Definitivamente recomendaria	39	15,1	79	20,2
Recomendaria	160	62,0	266	67,9
Recomendaria com ressalvas	40	15,5	34	8,7
Nunca recomendaria	19	7,4	13	3,3
Não Sabe	0	0,0	0	0,0
Total	258	100,0	392	100,0



Tabelas Adicionais



Nos últimos 12 meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou - ESTIMULADA	Que nota você usaria para qualificar o seu plano										Total	
	Muito Bom		Bom		Regular		Ruim		Muito Ruim			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Nunca	4	21,1	11	57,9	3	15,8	1	5,3	0	0,0	19	100,0
Às vezes	17	8,4	151	74,8	30	14,9	4	2,0	0	0,0	202	100,0
A maioria das vezes	27	27,8	52	53,6	17	17,5	0	0,0	1	1,0	97	100,0
Sempre	106	32,4	194	59,3	23	7,0	3	0,9	1	0,3	327	100,0
Não se aplica	1	20,0	4	80,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	5	100,0
Total	155	23,8	412	63,4	73	11,2	8	1,2	2	0,3	650	100,0

Nos últimos 12 meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou - ESTIMULADA	Recomendaria o seu plano para planos ou familiares								Total	
	Definitivamente recomendaria		Recomendaria		Recomendaria com ressalvas		Nunca recomendaria			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Nunca	4	21,1	6	31,6	4	21,1	5	26,3	19	100,0
Às vezes	21	10,4	142	70,3	30	14,9	9	4,5	202	100,0
A maioria das vezes	15	15,5	64	66,0	13	13,4	5	5,2	97	100,0
Sempre	77	23,5	210	64,2	27	8,3	13	4,0	327	100,0
Não se aplica	1	20,0	4	80,0	0	0,0	0	0,0	5	100,0
Total	118	18,2	426	65,5	74	11,4	32	4,9	650	100,0



Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência foi atendido assim que precisou - ESTIMULADA	Que nota você usaria para qualificar o seu plano										Total	
	Muito Bom		Bom		Regular		Ruim		Muito Ruim			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Nunca	13	21,3	33	54,1	8	13,1	5	8,2	2	3,3	61	100,0
Às vezes	6	5,0	88	73,3	25	20,8	1	0,8	0	0,0	120	100,0
A maioria das vezes	26	18,4	103	73,0	12	8,5	0	0,0	0	0,0	141	100,0
Sempre	99	36,0	151	54,9	23	8,4	2	0,7	0	0,0	275	100,0
Não se aplica	11	20,8	37	69,8	5	9,4	0	0,0	0	0,0	53	100,0
Total	155	23,8	412	63,4	73	11,2	8	1,2	2	0,3	650	100,0

Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência foi atendido assim que precisou - ESTIMULADA	Recomendaria o seu plano para planos ou familiares								Total	
	Definitivamente recomendaria		Recomendaria		Recomendaria com ressalvas		Nunca recomendaria			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Nunca	15	24,6	26	42,6	11	18,0	9	14,8	61	100,0
Às vezes	7	5,8	86	71,7	21	17,5	6	5,0	120	100,0
A maioria das vezes	24	17,0	98	69,5	14	9,9	5	3,5	141	100,0
Sempre	68	24,7	174	63,3	23	8,4	10	3,6	275	100,0
Não se aplica	4	7,5	42	79,2	5	9,4	2	3,8	53	100,0
Total	118	18,2	426	65,5	74	11,4	32	4,9	650	100,0



Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos	Que nota você usaria para qualificar o seu plano										Total	
	Muito Bom		Bom		Regular		Ruim		Muito Ruim			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sim	32	35,6	50	55,6	7	7,8	0	0,0	1	1,1	90	100,0
Não	123	22,0	362	64,6	66	11,8	8	1,4	1	0,2	560	100,0
Total	155	23,8	412	63,4	73	11,2	8	1,2	2	0,3	650	100,0

Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos	Recomendaria o seu plano para planos ou familiares								Total	
	Definitivamente recomendaria		Recomendaria		Recomendaria com ressalvas		Nunca recomendaria			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sim	29	32,2	48	53,3	8	8,9	5	5,6	90	100,0
Não	89	15,9	378	67,5	66	11,8	27	4,8	560	100,0
Total	118	18,2	426	65,5	74	11,4	32	4,9	650	100,0



Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros) - ESTIMULADA	Que nota você usaria para qualificar o seu plano										Total	
	Muito Bom		Bom		Regular		Ruim		Muito Ruim			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	84	50,0	78	46,4	6	3,6	0	0,0	0	0,0	168	100,0
Bom	67	17,9	277	74,1	30	8,0	0	0,0	0	0,0	374	100,0
Regular	2	2,3	46	52,9	34	39,1	4	4,6	1	1,1	87	100,0
Ruim	0	0,0	6	60,0	2	20,0	2	20,0	0	0,0	10	100,0
Muito Ruim	0	0,0	0	0,0	1	33,3	1	33,3	1	33,3	3	100,0
Não se aplica	2	25,0	5	62,5	0	0,0	1	12,5	0	0,0	8	100,0
Total	155	23,8	412	63,4	73	11,2	8	1,2	2	0,3	650	100,0

Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros) - ESTIMULADA	Recomendaria o seu plano para planos ou familiares								Total	
	Definitivamente recomendaria		Recomendaria		Recomendaria com ressalvas		Nunca recomendaria			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	58	34,5	98	58,3	7	4,2	5	3,0	168	100,0
Bom	52	13,9	267	71,4	40	10,7	15	4,0	374	100,0
Regular	7	8,0	50	57,5	22	25,3	8	9,2	87	100,0
Ruim	1	10,0	4	40,0	2	20,0	3	30,0	10	100,0
Muito Ruim	0	0,0	0	0,0	2	66,7	1	33,3	3	100,0
Não se aplica	0	0,0	7	87,5	1	12,5	0	0,0	8	100,0
Total	118	18,2	426	65,5	74	11,4	32	4,9	650	100,0



Como você avalia o acesso à lista de prestadora de serviços credenciados pelo plano de saúde por meio físico ou digital - ESTIMULADA	Que nota você usaria para qualificar o seu plano										Total	
	Muito Bom		Bom		Regular		Ruim		Muito Ruim			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	50	54,9	37	40,7	4	4,4	0	0,0	0	0,0	91	100,0
Bom	81	21,6	269	71,7	25	6,7	0	0,0	0	0,0	375	100,0
Regular	10	9,2	66	60,6	29	26,6	3	2,8	1	0,9	109	100,0
Ruim	0	0,0	12	66,7	5	27,8	1	5,6	0	0,0	18	100,0
Muito Ruim	0	0,0	3	37,5	3	37,5	2	25,0	0	0,0	8	100,0
Não sabe	14	28,6	25	51,0	7	14,3	2	4,1	1	2,0	49	100,0
Total	155	23,8	412	63,4	73	11,2	8	1,2	2	0,3	650	100,0

Como você avalia o acesso à lista de prestadora de serviços credenciados pelo plano de saúde por meio físico ou digital - ESTIMULADA	Recomendaria o seu plano para planos ou familiares								Total	
	Definitivamente recomendaria		Recomendaria		Recomendaria com ressalvas		Nunca recomendaria			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	28	30,8	58	63,7	3	3,3	2	2,2	91	100,0
Bom	65	17,3	270	72,0	25	6,7	15	4,0	375	100,0
Regular	10	9,2	67	61,5	23	21,1	9	8,3	109	100,0
Ruim	0	0,0	7	38,9	8	44,4	3	16,7	18	100,0
Muito Ruim	1	12,5	1	12,5	6	75,0	0	0,0	8	100,0
Não sabe	14	28,6	23	46,9	9	18,4	3	6,1	49	100,0
Total	118	18,2	426	65,5	74	11,4	32	4,9	650	100,0



Nos últimos 12 meses, quando você acessou a operadora, como avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava- ESTIMULADA	Que nota você usaria para qualificar o seu plano										Total	
	Muito Bom		Bom		Regular		Ruim		Muito Ruim			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	64	47,8	61	45,5	9	6,7	0	0,0	0	0,0	134	100,0
Bom	67	19,0	241	68,5	41	11,6	2	0,6	1	0,3	352	100,0
Regular	6	8,3	52	72,2	13	18,1	1	1,4	0	0,0	72	100,0
Ruim	1	10,0	3	30,0	3	30,0	2	20,0	1	10,0	10	100,0
Muito Ruim	0	0,0	2	28,6	3	42,9	2	28,6	0	0,0	7	100,0
Não se aplica	17	22,7	53	70,7	4	5,3	1	1,3	0	0,0	75	100,0
Total	155	23,8	412	63,4	73	11,2	8	1,2	2	0,3	650	100,0

Nos últimos 12 meses, quando você acessou a operadora, como avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava- ESTIMULADA	Recomendaria o seu plano para planos ou familiares								Total	
	Definitivamente recomendaria		Recomendaria		Recomendaria com ressalvas		Nunca recomendaria			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	38	28,4	85	63,4	9	6,7	2	1,5	134	100,0
Bom	55	15,6	244	69,3	41	11,6	12	3,4	352	100,0
Regular	2	2,8	57	79,2	9	12,5	4	5,6	72	100,0
Ruim	0	0,0	3	30,0	3	30,0	4	40,0	10	100,0
Muito Ruim	0	0,0	1	14,3	3	42,9	3	42,9	7	100,0
Não se aplica	23	30,7	36	48,0	9	12,0	7	9,3	75	100,0
Total	118	18,2	426	65,5	74	11,4	32	4,9	650	100,0



Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para a sua operadora, você teve sua demanda resolvida	Que nota você usaria para qualificar o seu plano										Total	
	Muito Bom		Bom		Regular		Ruim		Muito Ruim			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sim	45	32,1	81	57,9	13	9,3	1	0,7	0	0,0	140	100,0
Não	4	9,8	27	65,9	5	12,2	4	9,8	1	2,4	41	100,0
Não se aplica	106	22,6	304	64,8	55	11,7	3	0,6	1	0,2	469	100,0
Total	155	23,8	412	63,4	73	11,2	8	1,2	2	0,3	650	100,0

Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para a sua operadora, você teve sua demanda resolvida	Recomendaria o seu plano para planos ou familiares								Total	
	Definitivamente recomendaria		Recomendaria		Recomendaria com ressalvas		Nunca recomendaria			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sim	18	12,9	102	72,9	15	10,7	5	3,6	140	100,0
Não	7	17,1	19	46,3	10	24,4	5	12,2	41	100,0
Não se aplica	93	19,8	305	65,0	49	10,4	22	4,7	469	100,0
Total	118	18,2	426	65,5	74	11,4	32	4,9	650	100,0



Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano quanto a facilidade no preenchimento - ESTIMULADA	Que nota você usaria para qualificar o seu plano										Total	
	Muito Bom		Bom		Regular		Ruim		Muito Ruim			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	47	52,8	40	44,9	2	2,2	0	0,0	0	0,0	89	100,0
Bom	87	22,2	265	67,6	37	9,4	2	0,5	1	0,3	392	100,0
Regular	3	3,3	60	65,2	25	27,2	3	3,3	1	1,1	92	100,0
Ruim	0	0,0	1	14,3	4	57,1	2	28,6	0	0,0	7	100,0
Muito Ruim	2	33,3	4	66,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	6	100,0
Não sabe	16	25,0	42	65,6	5	7,8	1	1,6	0	0,0	64	100,0
Total	155	23,8	412	63,4	73	11,2	8	1,2	2	0,3	650	100,0

Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano quanto a facilidade no preenchimento - ESTIMULADA	Recomendaria o seu plano para planos ou familiares								Total	
	Definitivamente recomendaria		Recomendaria		Recomendaria com ressalvas		Nunca recomendaria			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	27	30,3	59	66,3	1	1,1	2	2,2	89	100,0
Bom	70	17,9	274	69,9	33	8,4	15	3,8	392	100,0
Regular	7	7,6	55	59,8	22	23,9	8	8,7	92	100,0
Ruim	0	0,0	2	28,6	3	42,9	2	28,6	7	100,0
Muito Ruim	1	16,7	3	50,0	1	16,7	1	16,7	6	100,0
Não sabe	13	20,3	33	51,6	14	21,9	4	6,3	64	100,0
Total	118	18,2	426	65,5	74	11,4	32	4,9	650	100,0



Tabelas por Plano



Nos últimos 12 meses, com que frequência conseguiu ter cuidados de saúde - ESTIMULADA	Plano						Total	
	Celos Saúde		Celos Saúde Agregados		Celos Saúde Agregados Odontológico			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Nunca	13	2,6	6	4,6	0	0,0	19	2,9
Às vezes	157	31,6	37	28,2	8	36,4	202	31,1
A maioria das vezes	72	14,5	22	16,8	3	13,6	97	14,9
Sempre	251	50,5	65	49,6	11	50,0	327	50,3
Não se aplica	4	0,8	1	0,8	0	0,0	5	0,8
Total	497	100,0	131	100,0	22	100,0	650	100,0

Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência foi atendido - ESTIMULADA	Plano						Total	
	Celos Saúde		Celos Saúde Agregados		Celos Saúde Agregados Odontológico			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Nunca	51	10,3	9	6,9	1	4,5	61	9,4
Às vezes	86	17,3	30	22,9	4	18,2	120	18,5
A maioria das vezes	98	19,7	32	24,4	11	50,0	141	21,7
Sempre	221	44,5	50	38,2	4	18,2	275	42,3
Não se aplica	41	8,2	10	7,6	2	9,1	53	8,2
Total	497	100,0	131	100,0	22	100,0	650	100,0



Nos últimos 12 meses, recebeu algum tipo de a comunicação de seu plano de saúde	Plano						Total	
	Celos Saúde		Celos Saúde Agregados		Celos Saúde Agregados Odontológico			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Sim	78	15,7	10	7,6	2	9,1	90	13,8
Não	419	84,3	121	92,4	20	90,9	560	86,2
Total	497	100,0	131	100,0	22	100,0	650	100,0

Nos últimos 12 meses, como avalia toda a atenção em saúde recebida - ESTIMULADA	Plano						Total	
	Celos Saúde		Celos Saúde Agregados		Celos Saúde Agregados Odontológico			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	125	25,2	31	23,7	12	54,5	168	25,8
Bom	288	57,9	76	58,0	10	45,5	374	57,5
Regular	69	13,9	18	13,7	0	0,0	87	13,4
Ruim	8	1,6	2	1,5	0	0,0	10	1,5
Muito Ruim	1	0,2	2	1,5	0	0,0	3	0,5
Não se aplica	6	1,2	2	1,5	0	0,0	8	1,2
Total	497	100,0	131	100,0	22	100,0	650	100,0



Como avalia o acesso à lista de prestadora de serviços credenciados pelo plano de saúde - ESTIMULADA	Plano						Total	
	Celos Saúde		Celos Saúde Agregados		Celos Saúde Agregados Odontológico			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	69	13,9	17	13,0	5	22,7	91	14,0
Bom	291	58,6	75	57,3	9	40,9	375	57,7
Regular	76	15,3	27	20,6	6	27,3	109	16,8
Ruim	13	2,6	5	3,8	0	0,0	18	2,8
Muito Ruim	5	1,0	3	2,3	0	0,0	8	1,2
Não sabe	43	8,7	4	3,1	2	9,1	49	7,5
Total	497	100,0	131	100,0	22	100,0	650	100,0

Nos últimos 12 meses, quando acessou a operadora, como avalia seu atendimento - ESTIMULADA	Plano						Total	
	Celos Saúde		Celos Saúde Agregados		Celos Saúde Agregados Odontológico			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	104	20,9	26	19,8	4	18,2	134	20,6
Bom	277	55,7	66	50,4	9	40,9	352	54,2
Regular	46	9,3	21	16,0	5	22,7	72	11,1
Ruim	10	2,0	0	0,0	0	0,0	10	1,5
Muito Ruim	5	1,0	2	1,5	0	0,0	7	1,1
Não se aplica	55	11,1	16	12,2	4	18,2	75	11,5
Total	497	100,0	131	100,0	22	100,0	650	100,0



Nos últimos 12 meses, quando fez uma reclamação para a sua operadora, teve sua demanda resolvida?	Plano						Total	
	Celos Saúde		Celos Saúde Agregados		Celos Saúde Agregados Odontológico			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Sim	107	21,5	26	19,8	7	31,8	140	21,5
Não	30	6,0	10	7,6	1	4,5	41	6,3
Não se aplica	360	72,4	95	72,5	14	63,6	469	72,2
Total	497	100,0	131	100,0	22	100,0	650	100,0

Como avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano quanto a facilidade no preenchimento e envio - ESTIMULADA	Plano						Total	
	Celos Saúde		Celos Saúde Agregados		Celos Saúde Agregados Odontológico			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	70	14,1	15	11,5	4	18,2	89	13,7
Bom	306	61,6	76	58,0	10	45,5	392	60,3
Regular	66	13,3	23	17,6	3	13,6	92	14,2
Ruim	5	1,0	0	0,0	2	9,1	7	1,1
Muito Ruim	5	1,0	1	0,8	0	0,0	6	0,9
Não sabe	45	9,1	16	12,2	3	13,6	64	9,8
Total	497	100,0	131	100,0	22	100,0	650	100,0



Que nota usaria para qualificar o seu plano	Plano						Total	
	Celos Saúde		Celos Saúde Agregados		Celos Saúde Agregados Odontológico			
	N	%	N	%	N	%	N	%
1 Muito Bom	122	24,5	25	19,1	8	36,4	155	23,8
2 Bom	314	63,2	86	65,6	12	54,5	412	63,4
3 Regular	54	10,9	17	13,0	2	9,1	73	11,2
4 Ruim	5	1,0	3	2,3	0	0,0	8	1,2
5 Muito Ruim	2	0,4	0	0,0	0	0,0	2	0,3
Total	497	100,0	131	100,0	22	100,0	650	100,0

Recomendaria o seu plano para planos ou familiares	Plano						Total	
	Celos Saúde		Celos Saúde Agregados		Celos Saúde Agregados Odontológico			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Definitivamente recomendaria	101	20,3	14	10,7	3	13,6	118	18,2
Recomendaria	314	63,2	97	74,0	15	68,2	426	65,5
Recomendaria com ressalvas	52	10,5	19	14,5	3	13,6	74	11,4
Nunca recomendaria	30	6,0	1	0,8	1	4,5	32	4,9
Total	497	100,0	131	100,0	22	100,0	650	100,0



Sexo	Plano						Total	
	Celos Saúde		Celos Saúde Agregados		Celos Saúde Agregados Odontológico			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Masculino	244	49,1	54	41,2	12	54,5	310	47,7
Feminino	253	50,9	77	58,8	10	45,5	340	52,3
Total	497	100,0	131	100,0	22	100,0	650	100,0

Faixa etária	Plano						Total	
	Celos Saúde		Celos Saúde Agregados		Celos Saúde Agregados Odontológico			
	N	%	N	%	N	%	N	%
18 a 24 anos	27	5,4	14	10,7	4	18,2	45	6,9
25 a 34 anos	34	6,8	53	40,5	13	59,1	100	15,4
35 a 44 anos	53	10,7	37	28,2	3	13,6	93	14,3
45 a 54 anos	98	19,7	5	3,8	1	4,5	104	16,0
55 a 64 anos	111	22,3	2	1,5	0	0,0	113	17,4
65 a 74 anos	104	20,9	5	3,8	1	4,5	110	16,9
Mais de 74 anos	70	14,1	15	11,5	0	0,0	85	13,1
Total	497	100,0	131	100,0	22	100,0	650	100,0



Região	Plano						Total	
	Celos Saúde		Celos Saúde Agregados		Celos Saúde Agregados Odontológico			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Adm. Central	119	23,9	48	36,6	6	27,3	173	26,6
Florianópolis	58	11,7	14	10,7	3	13,6	75	11,5
Blumenau	44	8,9	10	7,6	2	9,1	56	8,6
Joinville	42	8,5	5	3,8	2	9,1	49	7,5
Itajaí	28	5,6	9	6,9	1	4,5	38	5,8
Tubarão	28	5,6	8	6,1	2	9,1	38	5,8
Lages	28	5,6	7	5,3	2	9,1	37	5,7
Criciúma	21	4,2	7	5,3	1	4,5	29	4,5
Joaçaba	18	3,6	4	3,1	0	0,0	22	3,4
Rio do Sul	17	3,4	3	2,3	1	4,5	21	3,2
Chapecó	16	3,2	3	2,3	0	0,0	19	2,9
Mafra	16	3,2	2	1,5	0	0,0	18	2,8
S. Miguel d'Oeste	16	3,2	2	1,5	0	0,0	18	2,8
Concórdia	13	2,6	3	2,3	0	0,0	16	2,5
Videira	12	2,4	2	1,5	0	0,0	14	2,2
Celos	6	1,2	2	1,5	2	9,1	10	1,5
Jaraguá do Sul	9	1,8	1	0,8	0	0,0	10	1,5
S. Bento do Sul	6	1,2	1	0,8	0	0,0	7	1,1
Total	497	100,0	131	100,0	22	100,0	650	100,0