



# “Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde 2020”

PQO Programa de Qualificação de Operadora  
ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar

Responsável Técnica: Silvia Rita Glinski Sefrin - CONRE SC 9597

Abril 2020



<b>Introdução.....</b>	<b>03</b>
<b>Objetivos .....</b>	<b>04</b>
<b>Metodologia .....</b>	<b>05</b>
<b>Análise dos Dados</b>	
<b>Perfil dos Entrevistados .....</b>	<b>08</b>
<b>Atenção à Saúde .....</b>	<b>11</b>
<b>Canais de Atendimento da Operadora .....</b>	<b>17</b>
<b>Avaliação Geral.....</b>	<b>21</b>
<b>Resultados.....</b>	<b>24</b>
<b>Tabelas de Cruzamentos.....</b>	<b>31</b>
<b>Cruzamentos pelo Perfil .....</b>	<b>32</b>
<b>Tabelas Adicionais.....</b>	<b>47</b>
<b>Tabelas por Plano .....</b>	<b>56</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>64</b>
<b>Nota Técnica.....</b>	<b>69</b>



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 19.404. 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 (34,1%). A taxa de recusa foi de 2,5% 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 02 a 14 de abril de 2020.**



- 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 02 e 24 de abril de 2020, por agentes pesquisadores com treinamento específico para esta tarefa.

### **Plano Amostral:**

Universo: 19.404 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		2020	
	N	%	N	%	N	%
Administração Central	159	25,4	173	26,6	172	26,5
Florianópolis	71	11,4	75	11,5	76	11,7
Blumenau	56	9,0	56	8,6	55	8,5
Joinville	42	6,7	49	7,5	43	6,6
Itajaí	38	6,1	38	5,8	41	6,3
Tubarão	37	5,9	38	5,8	38	5,8
Lages	35	5,6	37	5,7	36	5,5
Criciúma	28	4,5	29	4,5	29	4,5
Rio do Sul	22	3,5	21	3,2	22	3,4
Joaçaba	21	3,4	22	3,4	21	3,2
Chapecó	19	3,0	19	2,9	19	2,9
São Miguel d'Oeste	19	3,0	18	2,8	19	2,9
Mafra	18	2,9	18	2,8	18	2,8
Concórdia	15	2,4	16	2,5	15	2,3
Videira	14	2,2	14	2,2	14	2,2
Jaraguá do Sul	13	2,1	10	1,5	12	1,8
São Bento do Sul	10	1,6	7	1,1	10	1,5
CELOS	8	1,3	10	1,5	10	1,5
<b>Total</b>	<b>625</b>	<b>100,0</b>	<b>650</b>	<b>100,0</b>	<b>650</b>	<b>100,0</b>

Sexo	2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%
Masculino	285	45,6	310	47,7	300	46,2
Feminino	340	54,4	340	52,3	350	53,8
Total	625	100,0	650	100,0	650	100,0

Faixa etária	N	%	N	%	N	%
18 a 24 anos	34	5,4	45	6,9	39	6,0
25 a 34 anos	89	14,2	100	15,4	105	16,2
35 a 44 anos	66	10,6	93	14,3	91	14,0
45 a 54 anos	107	17,1	104	16,0	102	15,7
55 a 64 anos	162	25,9	113	17,4	139	21,4
65 a 74 anos	111	17,8	110	16,9	102	15,7
Mais de 74 anos	56	9,0	85	13,1	72	11,1
Total	625	100,0	650	100,0	650	100,0



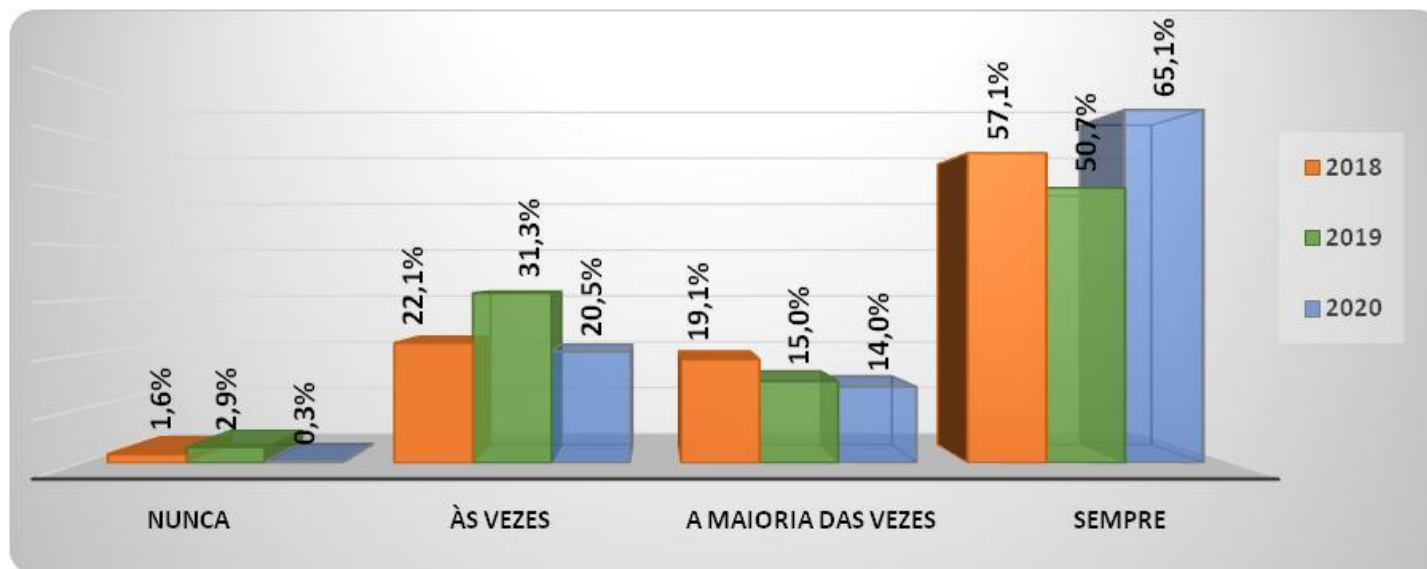
# Atenção à Saúde



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	2	0,3	0,3
Às vezes	126	19,4	20,5
A maioria das vezes	86	13,2	14,0
Sempre	400	61,5	65,1
Total	614	94,5	100,0
Não se aplica (não usou nos últimos 12 meses)	36	5,5	
Total	650	100,0	

Não encontrou o médico desejado

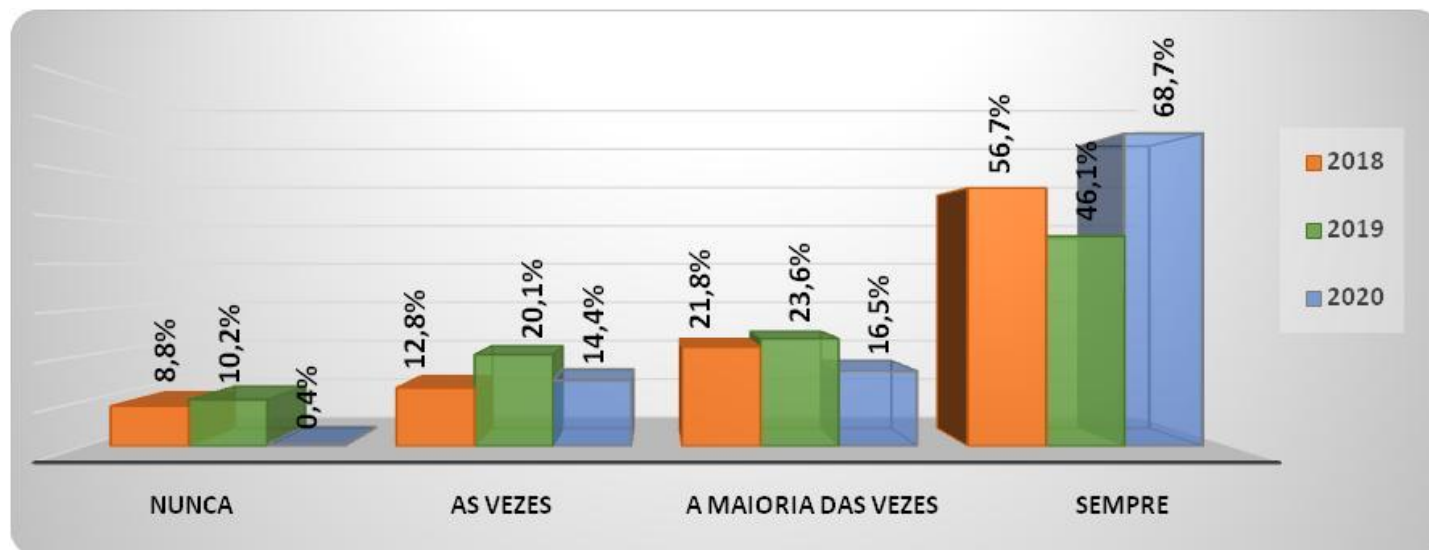




Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência foi atendido assim que precisou - ESTIMULADA

	N	%	% Válido
Nunca	2	0,3	0,4
Às vezes	74	11,4	14,4
A maioria das vezes	85	13,1	16,5
Sempre	354	54,5	68,7
Total	515	79,2	100,0
Não se aplica (não usou nos últimos 12 meses)	135	20,8	
Total	650	100,0	

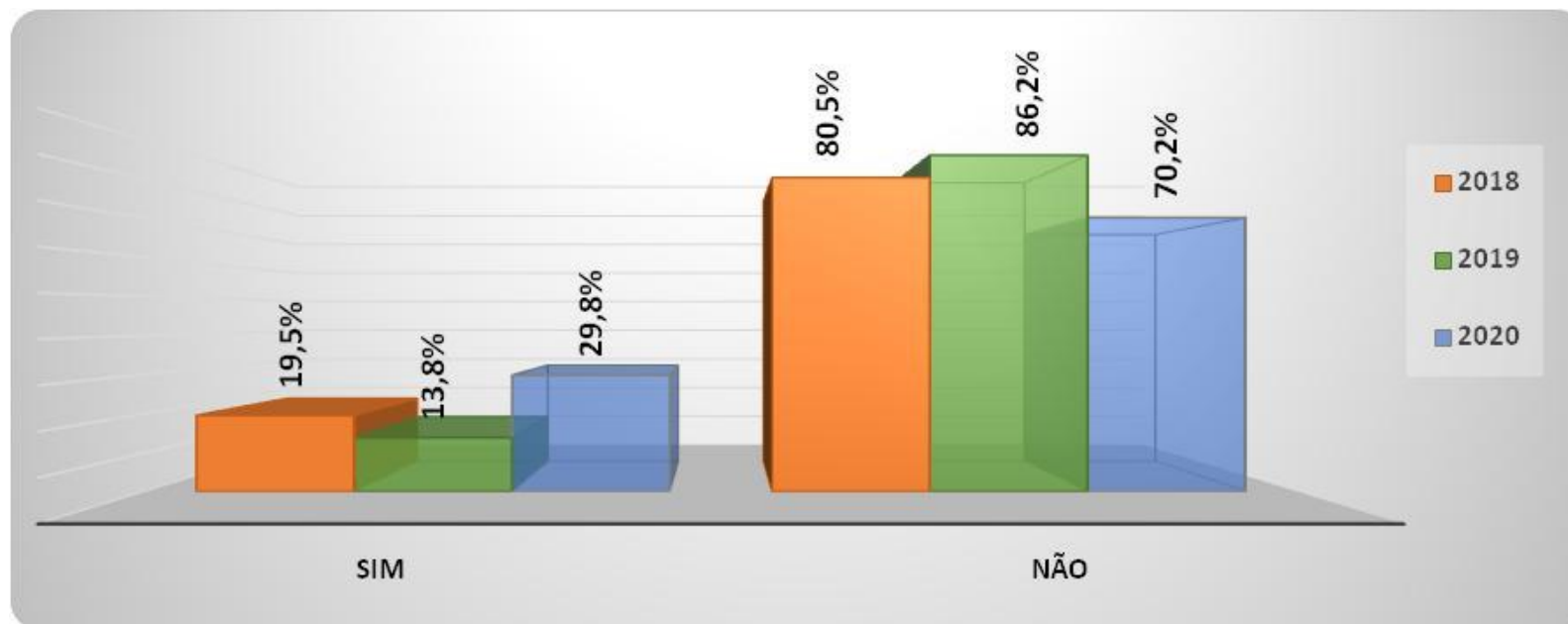
Não encontrou o médico desejado





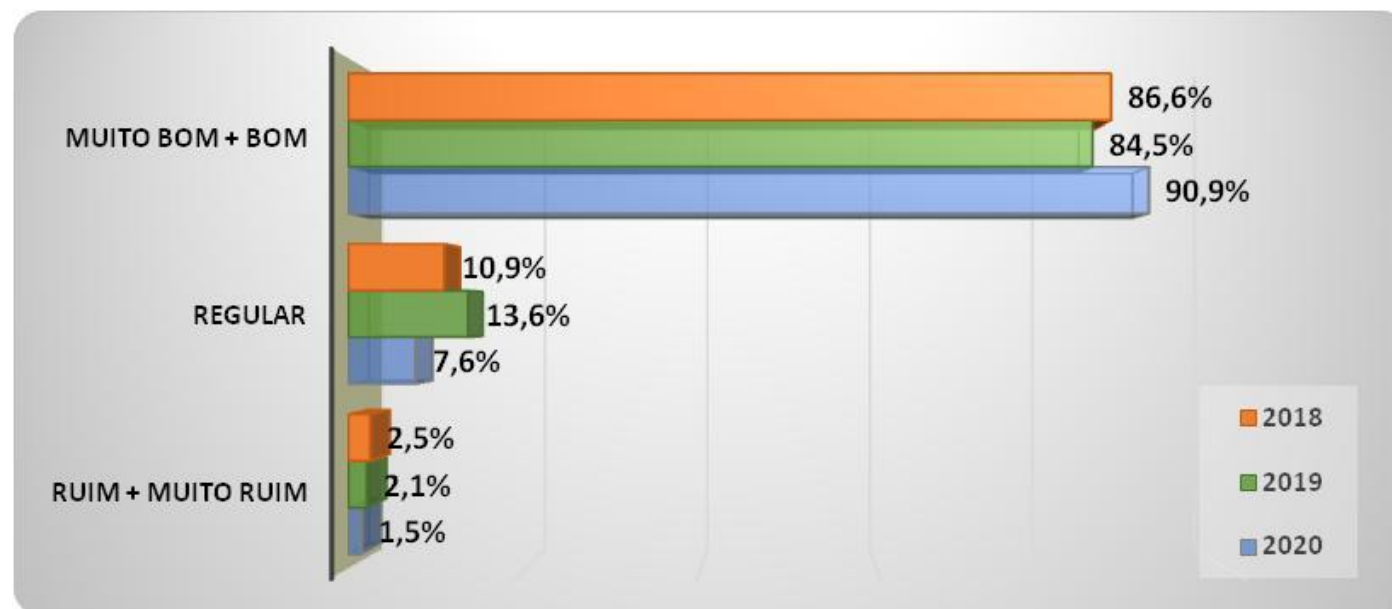
Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer de colo de útero, consulta com urologista,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

	N	%
Sim	194	29,8
Não	456	70,2
Total	650	100,0





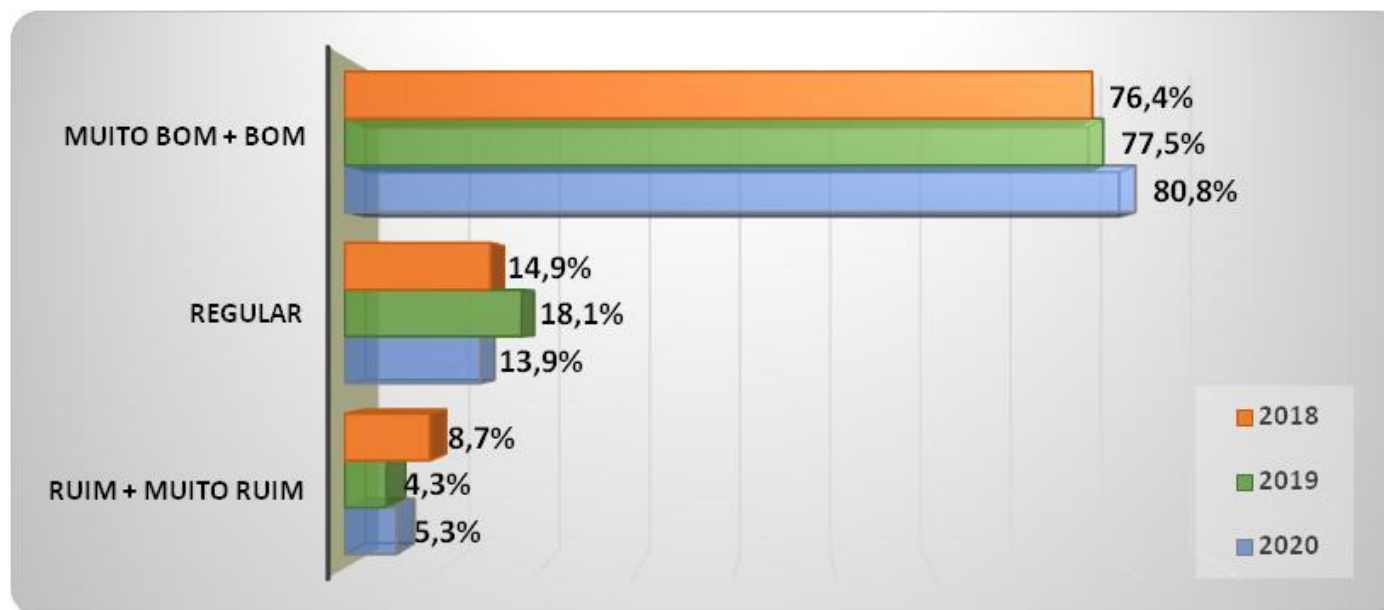
Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros) - ESTIMULADA	N	%	% Válido
Muito Bom	264	40,6	41,8
Bom	310	47,7	49,1
Regular	48	7,4	7,6
Ruim	8	1,2	1,3
Muito Ruim	1	0,2	0,2
Total	631	97,1	100,0
Não se aplica (não usou nos últimos 12 meses)	19	2,9	
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	146	22,5	24,2
Bom	342	52,6	56,6
Regular	84	12,9	13,9
Ruim	26	4,0	4,3
Muito Ruim	6	0,9	1,0
Total	604	92,9	100,0
Não sabe	46	7,1	
Total	650	100,0	





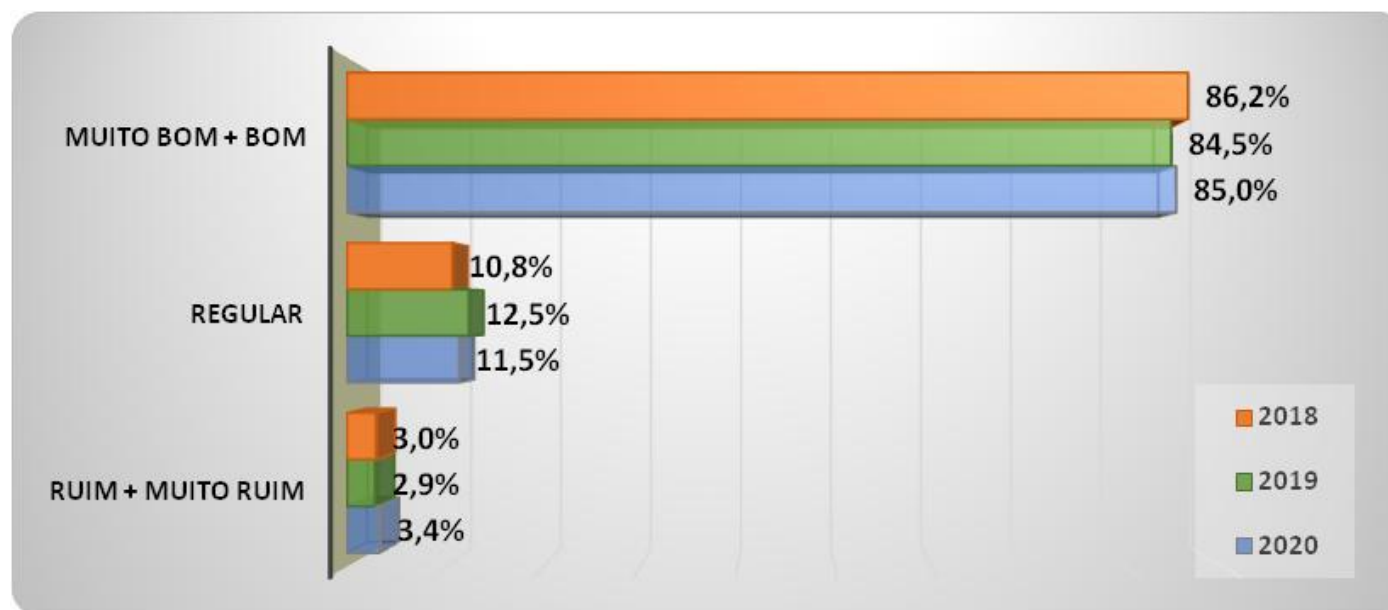


# Canais de Atendimento da Operadora



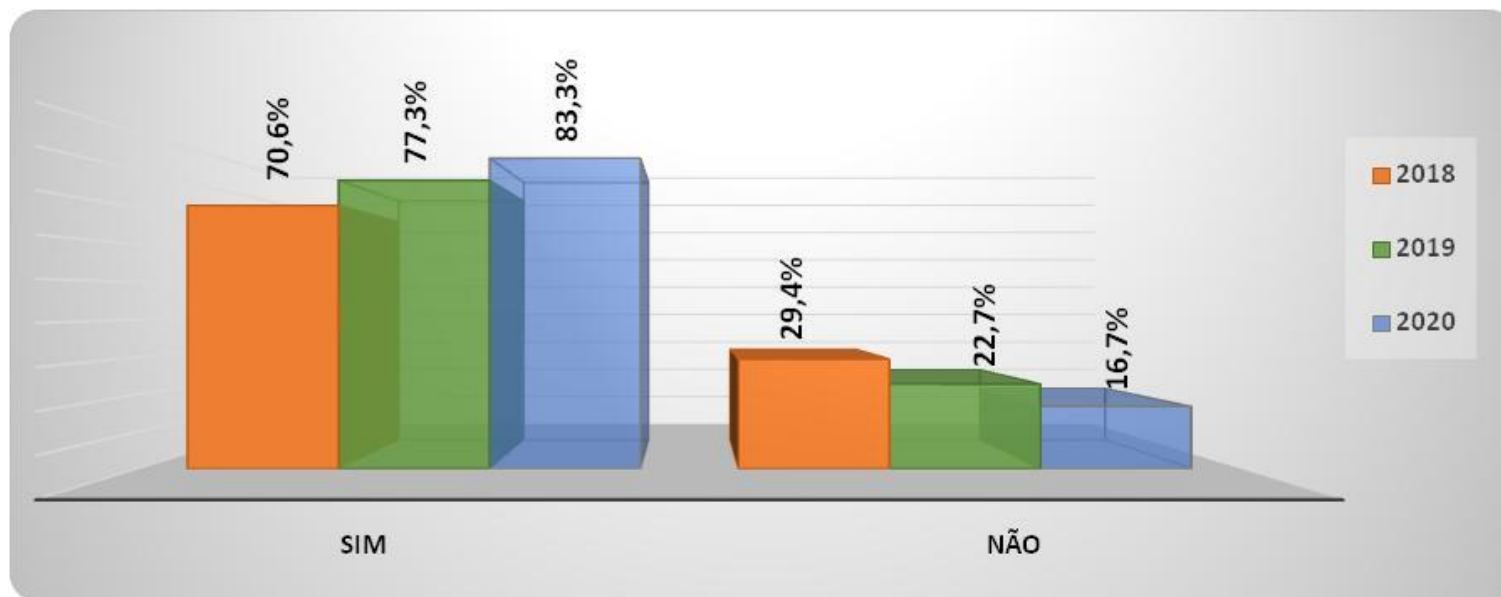
Nos últimos 12 meses, quando você acessou a operadora (SAC presencial, teleatendimento ou eletrônico), como avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava- ESTIMULADA

	N	%	% Válido
Muito Bom	152	23,4	29,2
Bom	290	44,6	55,8
Regular	60	9,2	11,5
Ruim	10	1,5	1,9
Muito Ruim	8	1,2	1,5
Total	520	80,0	100,0
Não se aplica (não usou nos últimos 12 meses)	130	20,0	
Total	650	100,0	



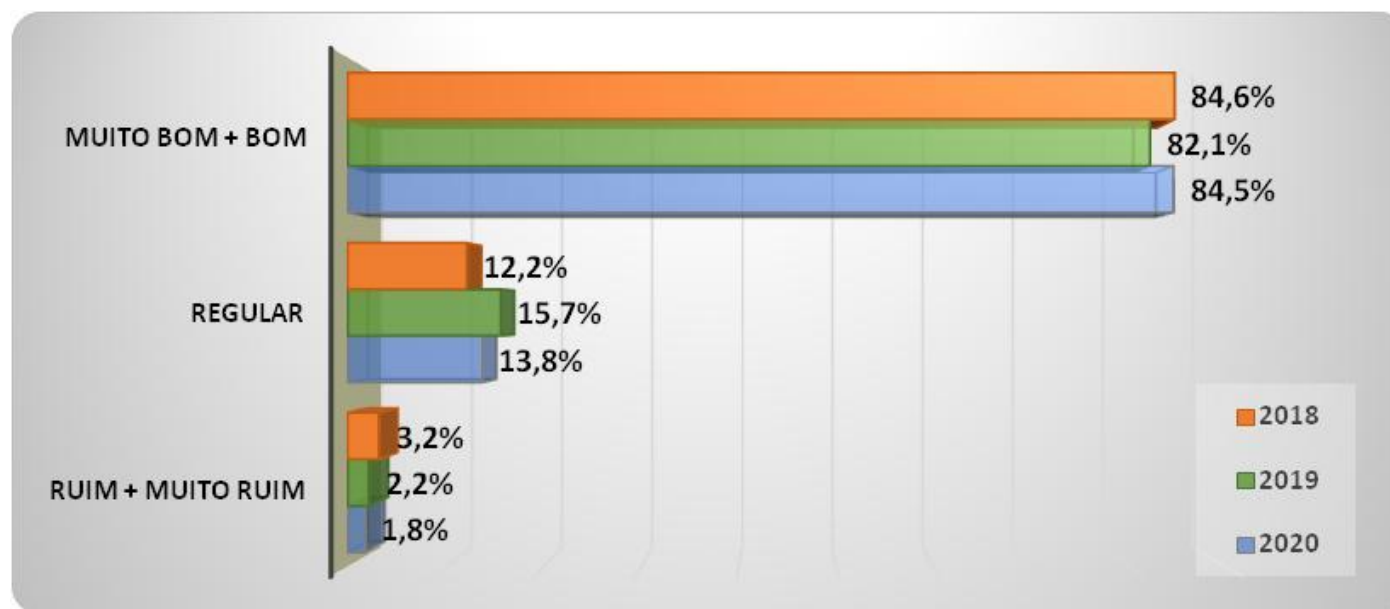


Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para a sua operadora, você teve sua demanda resolvida?	N	%	% Válido
Sim	214	32,9	83,3
Não	43	6,6	16,7
Total	257	39,5	100,0
Não se aplica	393	60,5	
Total	650	100,0	





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	105	16,2	18,8
Bom	368	56,6	65,7
Regular	77	11,8	13,8
Ruim	8	1,2	1,4
Muito Ruim	2	0,3	0,4
Total	560	86,2	100,0
Não sabe	90	13,8	
Total	650	100,0	

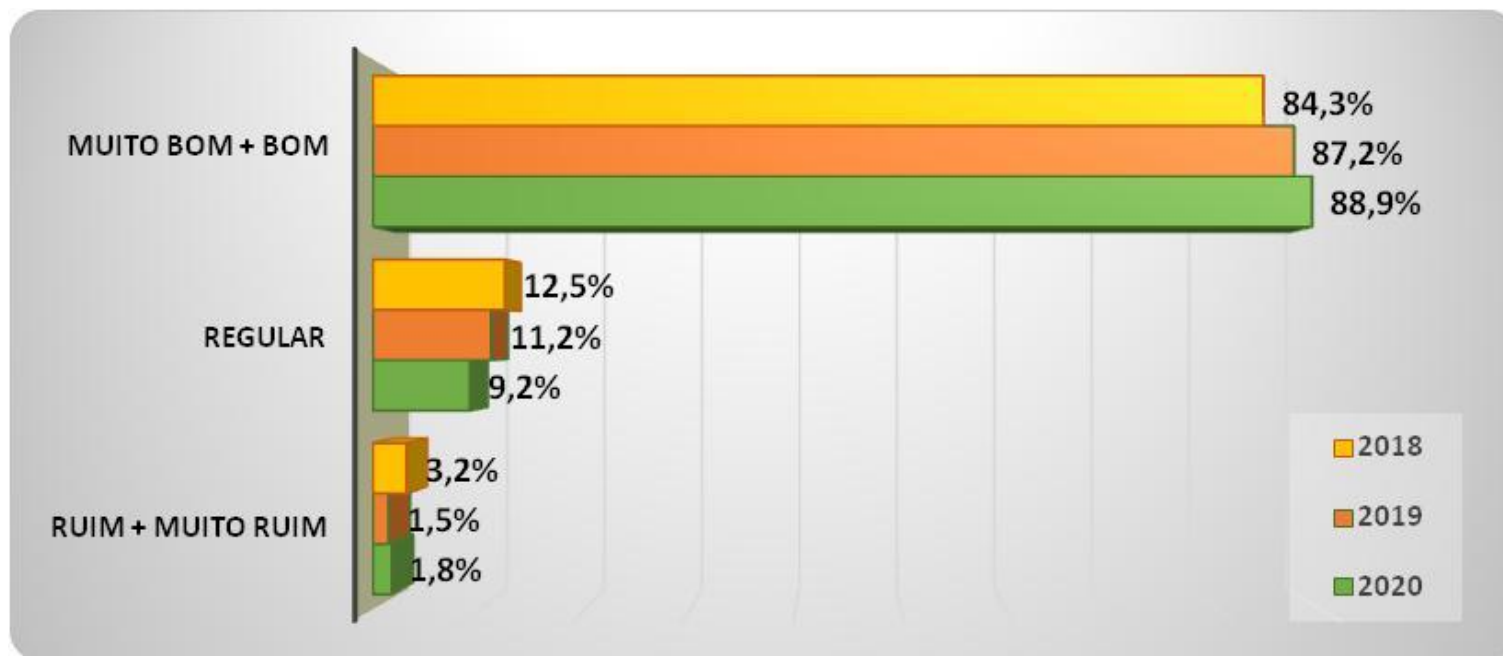




# Avaliação Geral

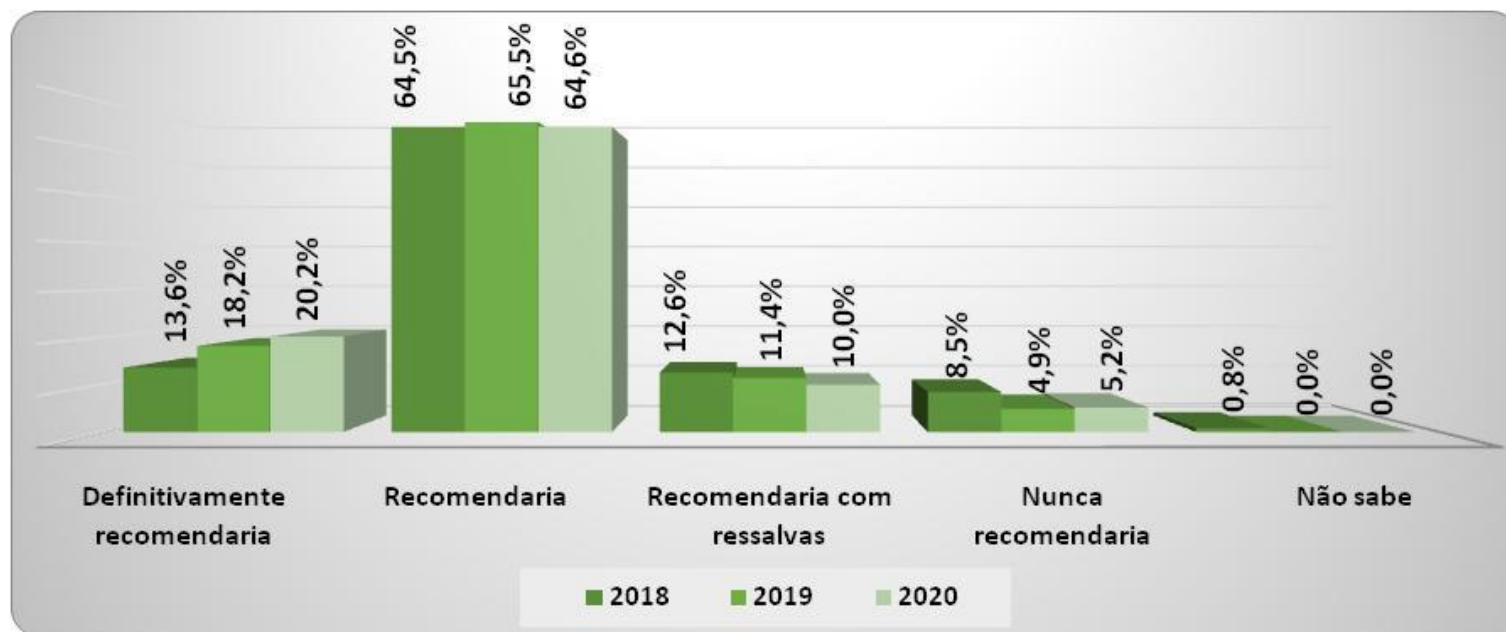


Que nota você usaria para qualificar o seu plano	N	%
1 - Muito Bom	232	35,7
2 - Bom	346	53,2
3 - Regular	60	9,2
4 - Ruim	8	1,2
5 - Muito Ruim	4	0,6
<b>Total</b>	<b>650</b>	<b>100,0</b>





Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares	N	%
Definitivamente recomendaria	131	20,2
Recomendaria	420	64,6
Recomendaria com ressalvas	65	10,0
Nunca recomendaria	34	5,2
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 (2019), os beneficiários da CELOS que sempre conseguiram atendimento através do plano de saúde estavam em 50,7% dos casos, em 2020 esse índice subiu para 65,1%.

Atendidos na maioria das vezes passou de 15% (2019) para 14% (2020), indicando que 66% dos beneficiários tiveram atendimento satisfatório em 2019 e aumentando para cerca de 79% na medição atual.

Os que foram atendidos, no mesmo período de tempo, somente às vezes, representavam 31% (2019) e 20,5% (2020) e os que nunca obtiveram atendimento 2,9% (2019) e 0,3% (2020). Na medição 2020 pediu-se a justificativa da resposta “nunca” e foi observado que na quase totalidade dos casos esta resposta se refere ao fato de não terem precisado do serviço, sendo enquadrados na opções “não se aplica”;

2

O segundo quesito afere o pronto atendimento em caso de necessidade imediata no decorrer dos últimos doze meses. O percentual de beneficiários que receberem atendimento imediato subiu de 46% (2019) para cerca de 69% (2020). Em 2019, 20% conseguiu ser atendido somente às vezes, caindo para 14,4% na medição atual.

O percentual de beneficiários dos Planos de Saúde da CELOS que não conseguiram este tipo de atendimento caiu de 10,2% (2019) para 0,4% (2020);



## 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 2019 apenas 14% receberam algum tipo de comunicação. Esse índice apresentou um aumento considerável nesta medição, chegando a 30% dos respondentes.

Entretanto, o índice de não informados ainda aparece alto, reforçando a necessidade da continuidade no estímulo à prevenção, que muitas vezes evita 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 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 ao longo de todas as medições: com 86,6% em 2018, 84,5% em 2019 e 90,9% em 2020 nas respostas válidas atribuindo conceito muito bom + bom.

Mas é sempre válido aprofundar as razões dessa alta satisfação. Quando analisamos esta informação segmentando por sexo percebemos que a avaliação é ligeiramente melhor entre o sexo masculino. Os melhores índices de aprovação estão nas faixas etárias extremas: até 34 anos e mais de 74 anos. Outro aspecto é que a avaliação do interior (89,5%) é melhor que a da capital (86,4%);



## Atenção à Saúde

**5**

No quinto quesito, que avalia o acesso à lista de prestadores de serviço credenciados pela CELOS, fica demonstrado que para maioria expressiva, o acesso seja por meio virtual ou físico, tem sido contemplado satisfatoriamente em 77,5% dos casos com respostas válidas em 2019 e em 2020 para 80,8%.



## 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.

Considerando-se os percentuais válidos, ou seja dos que acessaram o serviço nos últimos 12 meses, a avaliação de Muito bom + Bom oscilou positivamente de 84,5% em 2019 para 85% em 2020. O atendimento foi considerado regular para 12,5% (2019) e 11,5% (2020). A avaliação Ruim + Muito ruim se mantém baixa, mas aumentou em relação à medição anterior: 2,9% (2019) e 3,4% (2020). No período de 2019, 11,5% não acessaram, subindo para 20% nessa medição.;

**7**

O sétimo quesito trata da resolutividade das demandas dos beneficiários ocorridas nos últimos doze meses. Na medição de 2019, fizeram reclamações 27,8% dos beneficiários, aumentando para cerca de 40% em 2020. Importante pontuar que esse aumento não deve ser lido de maneira isolada, não implicando em piora no serviço. O dado complementar é o aumento no percentual de reclamações solucionadas: 70,6% das demandas solucionadas em 2018, 77,3% em 2019 e 83,3% em 2020.

O percentual de não solução caiu para 16,7% nesta medição, em contraste com 22,7% em 2019 e 29,4% em 2018. Mesmo assim recomenda-se a análise das reclamações não solucionadas satisfatoriamente pelos beneficiários a fim de se poder esclarecer as questões;



## Canais de Atendimento da Operadora

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 10% não soube avaliar este quesito em 2019, subindo para 13,8% na medição atual.

Dos beneficiados que puderam avaliar, aumentou o percentual dos que consideram Muito bom + Bom: 82,1% (2019) para 84,5% (2020). Entre os que tiveram alguma dificuldade 15,7% (2019) para 13,8% (2020). Já o percentual dos que avaliaram o preenchimento de documentos como Muito Ruim + Ruim caiu de 2,2% para 1,8% nesta medição;



## 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 87,2% em 2019, aumentando para 88,9% na medição atual, patamar bastante satisfatório para a natureza da oferta. Cerca de 11% (2019) consideraram regular, caindo para 9,2% em 2020. As avaliações Muito Ruim + Ruim oscilaram de 1,5% em 2019 para 1,8% em 2020. A constatação final é de que a expressiva maioria avalia positivamente seu Plano de saúde.

Se analisarmos os resultados de maneira estratificada, perceberemos a avaliação do interior (90,6%) é mais positiva que a da capital (86,4%);

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 18,2% na medição passada, aumentando para 20,2% nessa medição. Poderiam recomendar 65,5% (2019) e 64,6% (2020), representando 83,7% dos beneficiários na medição de 2019 e 84,8% na medição atual. Os que nunca recomendariam são 4,9% (2019) e 5,2% (2020). 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	0	0,0	2	0,6
Às vezes	51	17,0	75	21,4
A maioria das vezes	37	12,3	49	14,0
Sempre	189	63,0	211	60,3
Não se aplica	23	7,7	13	3,7
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100,0</b>	<b>350</b>	<b>100,0</b>

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	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	1,0	1	0,7	0	0,0	0	0,0
Às vezes	11	28,2	20	19,0	17	18,7	22	21,6	27	19,4	18	17,6	11	15,3
A maioria das vezes	5	12,8	14	13,3	20	22,0	18	17,6	16	11,5	9	8,8	4	5,6
Sempre	22	56,4	68	64,8	46	50,5	56	54,9	84	60,4	69	67,6	55	76,4
Não se aplica	1	2,6	3	2,9	8	8,8	5	4,9	11	7,9	6	5,9	2	2,8
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100,0</b>	<b>105</b>	<b>100,0</b>	<b>91</b>	<b>100,0</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>	<b>139</b>	<b>100,0</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>	<b>72</b>	<b>100,0</b>

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	0	0,0	2	0,5
Às vezes	51	19,8	75	19,1
A maioria das vezes	38	14,7	48	12,2
Sempre	152	58,9	248	63,3
Não se aplica	17	6,6	19	4,8
<b>Total</b>	<b>258</b>	<b>100,0</b>	<b>392</b>	<b>100,0</b>

Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência foi atendido assim que precisou - ESTIMULADA	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Nunca	0	0,0	2	0,6
Às vezes	28	9,3	46	13,1
A maioria das vezes	45	15,0	40	11,4
Sempre	167	55,7	187	53,4
Não se aplica	60	20,0	75	21,4
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100,0</b>	<b>350</b>	<b>100,0</b>

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	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	1,0	1	0,7	0	0,0	0	0,0
Às vezes	4	10,3	6	5,7	7	7,7	20	19,6	20	14,4	12	11,8	5	6,9
A maioria das vezes	10	25,6	14	13,3	16	17,6	17	16,7	16	11,5	7	6,9	5	6,9
Sempre	19	48,7	62	59,0	53	58,2	45	44,1	70	50,4	56	54,9	49	68,1
Não se aplica	6	15,4	23	21,9	15	16,5	19	18,6	32	23,0	27	26,5	13	18,1
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100,0</b>	<b>105</b>	<b>100,0</b>	<b>91</b>	<b>100,0</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>	<b>139</b>	<b>100,0</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>	<b>72</b>	<b>100,0</b>

Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência foi atendido assim que precisou - ESTIMULADA	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Nunca	0	0,0	2	0,5
Às vezes	29	11,2	45	11,5
A maioria das vezes	31	12,0	54	13,8
Sempre	128	49,6	226	57,7
Não se aplica	70	27,1	65	16,6
<b>Total</b>	<b>258</b>	<b>100,0</b>	<b>392</b>	<b>100,0</b>

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	98	32,7	96	27,4
Não	202	67,3	254	72,6
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100,0</b>	<b>350</b>	<b>100,0</b>

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	17,9	33	31,4	27	29,7	23	22,5	51	36,7	27	26,5	26	36,1
Não	32	82,1	72	68,6	64	70,3	79	77,5	88	63,3	75	73,5	46	63,9
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100,0</b>	<b>105</b>	<b>100,0</b>	<b>91</b>	<b>100,0</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>	<b>139</b>	<b>100,0</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>	<b>72</b>	<b>100,0</b>

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	82	31,8	112	28,6
Não	176	68,2	280	71,4
<b>Total</b>	<b>258</b>	<b>100,0</b>	<b>392</b>	<b>100,0</b>

Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida - ESTIMULADA	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Muito Bom	116	38,7	148	42,3
Bom	151	50,3	159	45,4
Regular	24	8,0	24	6,9
Ruim	1	0,3	7	2,0
Muito Ruim	0	0,0	1	0,3
Não se aplica	8	2,7	11	3,1
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100,0</b>	<b>350</b>	<b>100,0</b>

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	17	43,6	49	46,7	31	34,1	37	36,3	58	41,7	42	41,2	30	41,7
Bom	20	51,3	49	46,7	45	49,5	50	49,0	63	45,3	46	45,1	37	51,4
Regular	2	5,1	7	6,7	8	8,8	10	9,8	9	6,5	9	8,8	3	4,2
Ruim	0	0,0	0	0,0	2	2,2	2	2,0	2	1,4	1	1,0	1	1,4
Muito Ruim	0	0,0	0	0,0	1	1,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Não se aplica	0	0,0	0	0,0	4	4,4	3	2,9	7	5,0	4	3,9	1	1,4
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100,0</b>	<b>105</b>	<b>100,0</b>	<b>91</b>	<b>100,0</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>	<b>139</b>	<b>100,0</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>	<b>72</b>	<b>100,0</b>

Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida - ESTIMULADA	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Muito Bom	109	42,2	155	39,5
Bom	114	44,2	196	50,0
Regular	22	8,5	26	6,6
Ruim	2	0,8	6	1,5
Muito Ruim	1	0,4	0	0,0
Não se aplica	10	3,9	9	2,3
<b>Total</b>	<b>258</b>	<b>100,0</b>	<b>392</b>	<b>100,0</b>

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	74	24,7	72	20,6
Bom	155	51,7	187	53,4
Regular	43	14,3	41	11,7
Ruim	8	2,7	18	5,1
Muito Ruim	2	0,7	4	1,1
Não sabe	18	6,0	28	8,0
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100,0</b>	<b>350</b>	<b>100,0</b>

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	11	28,2	22	21,0	16	17,6	21	20,6	34	24,5	24	23,5	18	25,0
Bom	20	51,3	56	53,3	41	45,1	55	53,9	74	53,2	54	52,9	42	58,3
Regular	3	7,7	17	16,2	18	19,8	13	12,7	19	13,7	9	8,8	5	6,9
Ruim	2	5,1	4	3,8	6	6,6	6	5,9	4	2,9	4	3,9	0	0,0
Muito Ruim	0	0,0	2	1,9	2	2,2	0	0,0	0	0,0	1	1,0	1	1,4
Não sabe	3	7,7	4	3,8	8	8,8	7	6,9	8	5,8	10	9,8	6	8,3
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100,0</b>	<b>105</b>	<b>100,0</b>	<b>91</b>	<b>100,0</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>	<b>139</b>	<b>100,0</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>	<b>72</b>	<b>100,0</b>

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	51	19,8	95	24,2
Bom	126	48,8	216	55,1
Regular	34	13,2	50	12,8
Ruim	13	5,0	13	3,3
Muito Ruim	5	1,9	1	0,3
Não sabe	29	11,2	17	4,3
<b>Total</b>	<b>258</b>	<b>100,0</b>	<b>392</b>	<b>100,0</b>

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	64	21,3	88	25,1
Bom	145	48,3	145	41,4
Regular	28	9,3	32	9,1
Ruim	5	1,7	5	1,4
Muito Ruim	3	1,0	5	1,4
Não se aplica	55	18,3	75	21,4
Total	300	100,0	350	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	10	25,6	31	29,5	13	14,3	26	25,5	32	23,0	22	21,6	18	25,0
Bom	12	30,8	43	41,0	44	48,4	46	45,1	66	47,5	49	48,0	30	41,7
Regular	4	10,3	8	7,6	11	12,1	11	10,8	10	7,2	7	6,9	9	12,5
Ruim	0	0,0	1	1,0	4	4,4	0	0,0	2	1,4	2	2,0	1	1,4
Muito Ruim	0	0,0	2	1,9	2	2,2	2	2,0	1	0,7	1	1,0	0	0,0
Não se aplica	13	33,3	20	19,0	17	18,7	17	16,7	28	20,1	21	20,6	14	19,4
Total	39	100,0	105	100,0	91	100,0	102	100,0	139	100,0	102	100,0	72	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	60	23,3	92	23,5
Bom	107	41,5	183	46,7
Regular	23	8,9	37	9,4
Ruim	7	2,7	3	0,8
Muito Ruim	3	1,2	5	1,3
Não se aplica	58	22,5	72	18,4
<b>Total</b>	<b>258</b>	<b>100,0</b>	<b>392</b>	<b>100,0</b>

Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para a sua operadora, você teve sua demanda resolvida?	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Sim	99	33,0	115	32,9
Não	23	7,7	20	5,7
Não se aplica	178	59,3	215	61,4
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100,0</b>	<b>350</b>	<b>100,0</b>

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	8	20,5	33	31,4	30	33,0	45	44,1	52	37,4	26	25,5	20	27,8
Não	0	0,0	7	6,7	7	7,7	6	5,9	9	6,5	9	8,8	5	6,9
Não se aplica	31	79,5	65	61,9	54	59,3	51	50,0	78	56,1	67	65,7	47	65,3
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100,0</b>	<b>105</b>	<b>100,0</b>	<b>91</b>	<b>100,0</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>	<b>139</b>	<b>100,0</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>	<b>72</b>	<b>100,0</b>

Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para a sua operadora, você teve sua demanda resolvida?	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Sim	72	27,9	142	36,2
Não	16	6,2	27	6,9
Não se aplica	170	65,9	223	56,9
<b>Total</b>	<b>258</b>	<b>100,0</b>	<b>392</b>	<b>100,0</b>

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	47	15,7	58	16,6
Bom	173	57,7	195	55,7
Regular	46	15,3	31	8,9
Ruim	3	1,0	5	1,4
Muito Ruim	1	0,3	1	0,3
Não sabe	30	10,0	60	17,1
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100,0</b>	<b>350</b>	<b>100,0</b>

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	12	30,8	23	21,9	7	7,7	12	11,8	27	19,4	14	13,7	10	13,9
Bom	16	41,0	50	47,6	49	53,8	58	56,9	80	57,6	65	63,7	50	69,4
Regular	7	17,9	15	14,3	14	15,4	14	13,7	12	8,6	8	7,8	7	9,7
Ruim	0	0,0	1	1,0	1	1,1	3	2,9	2	1,4	0	0,0	1	1,4
Muito Ruim	0	0,0	1	1,0	0	0,0	1	1,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Não sabe	4	10,3	15	14,3	20	22,0	14	13,7	18	12,9	15	14,7	4	5,6
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100,0</b>	<b>105</b>	<b>100,0</b>	<b>91</b>	<b>100,0</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>	<b>139</b>	<b>100,0</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>	<b>72</b>	<b>100,0</b>

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	41	15,9	64	16,3
Bom	130	50,4	238	60,7
Regular	35	13,6	42	10,7
Ruim	4	1,6	4	1,0
Muito Ruim	0	0,0	2	0,5
Não sabe	48	18,6	42	10,7
<b>Total</b>	<b>258</b>	<b>100,0</b>	<b>392</b>	<b>100,0</b>

Que nota você usaria para qualificar o seu plano	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
1 - Muito Bom	102	34,0	130	37,1
2 - Bom	167	55,7	179	51,1
3 - Regular	27	9,0	33	9,4
4 - Ruim	3	1,0	5	1,4
5 - Muito Ruim	1	0,3	3	0,9
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100,0</b>	<b>350</b>	<b>100,0</b>

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	20	51,3	43	41,0	24	26,4	28	27,5	55	39,6	35	34,3	27	37,5
2 - Bom	17	43,6	52	49,5	55	60,4	59	57,8	70	50,4	53	52,0	40	55,6
3 - Regular	2	5,1	10	9,5	7	7,7	10	9,8	13	9,4	13	12,7	5	6,9
4 - Ruim	0	0,0	0	0,0	4	4,4	3	2,9	1	0,7	0	0,0	0	0,0
5 - Muito Ruim	0	0,0	0	0,0	1	1,1	2	2,0	0	0,0	1	1,0	0	0,0
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100,0</b>	<b>105</b>	<b>100,0</b>	<b>91</b>	<b>100,0</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>	<b>139</b>	<b>100,0</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>	<b>72</b>	<b>100,0</b>

Que nota você usaria para qualificar o seu plano	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
1 - Muito Bom	89	34,5	143	36,5
2 - Bom	134	51,9	212	54,1
3 - Regular	28	10,9	32	8,2
4 - Ruim	5	1,9	3	0,8
5 - Muito Ruim	2	0,8	2	0,5
<b>Total</b>	<b>258</b>	<b>100,0</b>	<b>392</b>	<b>100,0</b>

Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Definitivamente recomendaria	66	22,0	65	18,6
Recomendaria	189	63,0	231	66,0
Recomendaria com ressalvas	33	11,0	32	9,1
Nunca recomendaria	12	4,0	22	6,3
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100,0</b>	<b>350</b>	<b>100,0</b>

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	11	28,2	23	21,9	14	15,4	16	15,7	32	23,0	19	18,6	16	22,2
Recomendaria	26	66,7	66	62,9	61	67,0	68	66,7	89	64,0	64	62,7	46	63,9
Recomendaria com ressalvas	2	5,1	14	13,3	8	8,8	16	15,7	13	9,4	10	9,8	2	2,8
Nunca recomendaria	0	0,0	2	1,9	8	8,8	2	2,0	5	3,6	9	8,8	8	11,1
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100,0</b>	<b>105</b>	<b>100,0</b>	<b>91</b>	<b>100,0</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>	<b>139</b>	<b>100,0</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>	<b>72</b>	<b>100,0</b>

Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Definitivamente recomendaria	56	21,7	75	19,1
Recomendaria	154	59,7	266	67,9
Recomendaria com ressalvas	32	12,4	33	8,4
Nunca recomendaria	16	6,2	18	4,6
<b>Total</b>	<b>258</b>	<b>100,0</b>	<b>392</b>	<b>100,0</b>



# 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	1	0,4	0	0,0	1	1,7	0	0,0	0	0,0	2	0,3
Às vezes	32	13,8	64	18,5	26	43,3	3	37,5	1	25,0	126	19,4
A maioria das vezes	16	6,9	59	17,1	7	11,7	3	37,5	1	25,0	86	13,2
Sempre	174	75,0	202	58,4	21	35,0	2	25,0	1	25,0	400	61,5
Não se aplica	9	3,9	21	6,1	5	8,3	0	0,0	1	25,0	36	5,5
<b>Total</b>	<b>232</b>	<b>100,0</b>	<b>346</b>	<b>100,0</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>	<b>8</b>	<b>100,0</b>	<b>4</b>	<b>100,0</b>	<b>650</b>	<b>100,0</b>

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	0	0,0	1	0,2	1	1,5	0	0,0	2	0,3
Às vezes	18	13,7	74	17,6	20	30,8	14	41,2	126	19,4
A maioria das vezes	9	6,9	58	13,8	15	23,1	4	11,8	86	13,2
Sempre	100	76,3	264	62,9	25	38,5	11	32,4	400	61,5
Não se aplica	4	3,1	23	5,5	4	6,2	5	14,7	36	5,5
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>100,0</b>	<b>420</b>	<b>100,0</b>	<b>65</b>	<b>100,0</b>	<b>34</b>	<b>100,0</b>	<b>650</b>	<b>100,0</b>





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	1	0,4	0	0,0	1	1,7	0	0,0	0	0,0	2	0,3
Às vezes	12	5,2	39	11,3	19	31,7	4	50,0	0	0,0	74	11,4
A maioria das vezes	19	8,2	58	16,8	7	11,7	0	0,0	1	25,0	85	13,1
Sempre	153	65,9	179	51,7	18	30,0	2	25,0	2	50,0	354	54,5
Não se aplica	47	20,3	70	20,2	15	25,0	2	25,0	1	25,0	135	20,8
<b>Total</b>	<b>232</b>	<b>100,0</b>	<b>346</b>	<b>100,0</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>	<b>8</b>	<b>100,0</b>	<b>4</b>	<b>100,0</b>	<b>650</b>	<b>100,0</b>

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	0	0,0	1	0,2	1	1,5	0	0,0	2	0,3
Às vezes	9	6,9	41	9,8	16	24,6	8	23,5	74	11,4
A maioria das vezes	15	11,5	56	13,3	12	18,5	2	5,9	85	13,1
Sempre	81	61,8	238	56,7	23	35,4	12	35,3	354	54,5
Não se aplica	26	19,8	84	20,0	13	20,0	12	35,3	135	20,8
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>100,0</b>	<b>420</b>	<b>100,0</b>	<b>65</b>	<b>100,0</b>	<b>34</b>	<b>100,0</b>	<b>650</b>	<b>100,0</b>



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	84	43,3	98	50,5	11	5,7	1	0,5	0	0,0	194	100,0
Não	148	32,5	248	54,4	49	10,7	7	1,5	4	0,9	456	100,0
Total	232	35,7	346	53,2	60	9,2	8	1,2	4	0,6	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	50	25,8	126	64,9	14	7,2	4	2,1	194	100,0
Não	81	17,8	294	64,5	51	11,2	30	6,6	456	100,0
Total	131	20,2	420	64,6	65	10,0	34	5,2	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	161	61,0	93	35,2	10	3,8	0	0,0	0	0,0	264	100,0
Bom	63	20,3	218	70,3	27	8,7	0	0,0	2	0,6	310	100,0
Regular	1	2,1	24	50,0	17	35,4	5	10,4	1	2,1	48	100,0
Ruim	0	0,0	4	50,0	2	25,0	2	25,0	0	0,0	8	100,0
Muito Ruim	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1	100,0
Não se aplica	7	36,8	7	36,8	4	21,1	0	0,0	1	5,3	19	100,0
<b>Total</b>	<b>232</b>	<b>35,7</b>	<b>346</b>	<b>53,2</b>	<b>60</b>	<b>9,2</b>	<b>8</b>	<b>1,2</b>	<b>4</b>	<b>0,6</b>	<b>650</b>	<b>100,0</b>

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	92	34,8	150	56,8	17	6,4	5	1,9	264	100,0
Bom	37	11,9	230	74,2	31	10,0	12	3,9	310	100,0
Regular	0	0,0	24	50,0	14	29,2	10	20,8	48	100,0
Ruim	0	0,0	4	50,0	1	12,5	3	37,5	8	100,0
Muito Ruim	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0	1	100,0
Não se aplica	2	10,5	12	63,2	2	10,5	3	15,8	19	100,0
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>20,2</b>	<b>420</b>	<b>64,6</b>	<b>65</b>	<b>10,0</b>	<b>34</b>	<b>5,2</b>	<b>650</b>	<b>100,0</b>



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	106	72,6	35	24,0	4	2,7	1	0,7	0	0,0	146	100,0
Bom	99	28,9	222	64,9	19	5,6	2	0,6	0	0,0	342	100,0
Regular	8	9,5	52	61,9	21	25,0	1	1,2	2	2,4	84	100,0
Ruim	3	11,5	10	38,5	10	38,5	3	11,5	0	0,0	26	100,0
Muito Ruim	1	16,7	2	33,3	1	16,7	1	16,7	1	16,7	6	100,0
Não sabe	15	32,6	25	54,3	5	10,9	0	0,0	1	2,2	46	100,0
Total	232	35,7	346	53,2	60	9,2	8	1,2	4	0,6	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	55	37,7	84	57,5	5	3,4	2	1,4	146	100,0
Bom	58	17,0	242	70,8	27	7,9	15	4,4	342	100,0
Regular	2	2,4	56	66,7	21	25,0	5	6,0	84	100,0
Ruim	0	0,0	15	57,7	5	19,2	6	23,1	26	100,0
Muito Ruim	1	16,7	1	16,7	1	16,7	3	50,0	6	100,0
Não sabe	15	32,6	22	47,8	6	13,0	3	6,5	46	100,0
Total	131	20,2	420	64,6	65	10,0	34	5,2	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	104	68,4	42	27,6	4	2,6	0	0,0	2	1,3	152	100,0
Bom	71	24,5	200	69,0	17	5,9	1	0,3	1	0,3	290	100,0
Regular	4	6,7	33	55,0	21	35,0	2	3,3	0	0,0	60	100,0
Ruim	1	10,0	5	50,0	2	20,0	2	20,0	0	0,0	10	100,0
Muito Ruim	1	12,5	2	25,0	3	37,5	2	25,0	0	0,0	8	100,0
Não se aplica	51	39,2	64	49,2	13	10,0	1	0,8	1	0,8	130	100,0
Total	232	35,7	346	53,2	60	9,2	8	1,2	4	0,6	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	58	38,2	81	53,3	11	7,2	2	1,3	152	100,0
Bom	48	16,6	212	73,1	21	7,2	9	3,1	290	100,0
Regular	1	1,7	36	60,0	15	25,0	8	13,3	60	100,0
Ruim	0	0,0	5	50,0	1	10,0	4	40,0	10	100,0
Muito Ruim	0	0,0	3	37,5	3	37,5	2	25,0	8	100,0
Não se aplica	24	18,5	83	63,8	14	10,8	9	6,9	130	100,0
Total	131	20,2	420	64,6	65	10,0	34	5,2	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	66	30,8	130	60,7	15	7,0	2	0,9	1	0,5	214	100,0
Não	3	7,0	24	55,8	10	23,3	4	9,3	2	4,7	43	100,0
Não se aplica	163	41,5	192	48,9	35	8,9	2	0,5	1	0,3	393	100,0
Total	232	35,7	346	53,2	60	9,2	8	1,2	4	0,6	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	38	17,8	145	67,8	23	10,7	8	3,7	214	100,0
Não	2	4,7	23	53,5	10	23,3	8	18,6	43	100,0
Não se aplica	91	23,2	252	64,1	32	8,1	18	4,6	393	100,0
Total	131	20,2	420	64,6	65	10,0	34	5,2	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	79	75,2	26	24,8	0	0,0	0	0,0	0	0,0	105	100,0
Bom	113	30,7	228	62,0	25	6,8	2	0,5	0	0,0	368	100,0
Regular	11	14,3	46	59,7	18	23,4	1	1,3	1	1,3	77	100,0
Ruim	0	0,0	1	12,5	4	50,0	2	25,0	1	12,5	8	100,0
Muito Ruim	0	0,0	1	50,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	2	100,0
Não sabe	29	32,2	44	48,9	13	14,4	2	2,2	2	2,2	90	100,0
Total	232	35,7	346	53,2	60	9,2	8	1,2	4	0,6	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	49	46,7	52	49,5	4	3,8	0	0,0	105	100,0
Bom	62	16,8	260	70,7	33	9,0	13	3,5	368	100,0
Regular	7	9,1	52	67,5	10	13,0	8	10,4	77	100,0
Ruim	0	0,0	2	25,0	3	37,5	3	37,5	8	100,0
Muito Ruim	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	2	100,0
Não sabe	13	14,4	54	60,0	13	14,4	10	11,1	90	100,0
Total	131	20,2	420	64,6	65	10,0	34	5,2	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	2	0,4	0	0,0	0	0,0	2	0,3
Às vezes	95	19,2	27	20,8	4	16,7	126	19,4
A maioria das vezes	60	12,1	22	16,9	4	16,7	86	13,2
Sempre	313	63,1	74	56,9	13	54,2	400	61,5
Não se aplica	26	5,2	7	5,4	3	12,5	36	5,5
<b>Total</b>	<b>496</b>	<b>100,0</b>	<b>130</b>	<b>100,0</b>	<b>24</b>	<b>100,0</b>	<b>650</b>	<b>100,0</b>

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	2	0,4	0	0,0	0	0,0	2	0,3
Às vezes	67	13,5	7	5,4	0	0,0	74	11,4
A maioria das vezes	62	12,5	20	15,4	3	12,5	85	13,1
Sempre	265	53,4	79	60,8	10	41,7	354	54,5
Não se aplica	100	20,2	24	18,5	11	45,8	135	20,8
<b>Total</b>	<b>496</b>	<b>100,0</b>	<b>130</b>	<b>100,0</b>	<b>24</b>	<b>100,0</b>	<b>650</b>	<b>100,0</b>



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	159	32,1	31	23,8	4	16,7	194	29,8
Não	337	67,9	99	76,2	20	83,3	456	70,2
Total	496	100,0	130	100,0	24	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	202	40,7	53	40,8	9	37,5	264	40,6
Bom	233	47,0	64	49,2	13	54,2	310	47,7
Regular	39	7,9	8	6,2	1	4,2	48	7,4
Ruim	7	1,4	1	0,8	0	0,0	8	1,2
Muito Ruim	1	0,2	0	0,0	0	0,0	1	0,2
Não se aplica	14	2,8	4	3,1	1	4,2	19	2,9
Total	496	100,0	130	100,0	24	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	114	23,0	30	23,1	2	8,3	146	22,5
Bom	266	53,6	61	46,9	15	62,5	342	52,6
Regular	63	12,7	20	15,4	1	4,2	84	12,9
Ruim	19	3,8	5	3,8	2	8,3	26	4,0
Muito Ruim	4	0,8	1	0,8	1	4,2	6	0,9
Não sabe	30	6,0	13	10,0	3	12,5	46	7,1
<b>Total</b>	<b>496</b>	<b>100,0</b>	<b>130</b>	<b>100,0</b>	<b>24</b>	<b>100,0</b>	<b>650</b>	<b>100,0</b>

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	118	23,8	27	20,8	7	29,2	152	23,4
Bom	233	47,0	50	38,5	7	29,2	290	44,6
Regular	46	9,3	13	10,0	1	4,2	60	9,2
Ruim	9	1,8	1	0,8	0	0,0	10	1,5
Muito Ruim	5	1,0	2	1,5	1	4,2	8	1,2
Não se aplica	85	17,1	37	28,5	8	33,3	130	20,0
<b>Total</b>	<b>496</b>	<b>100,0</b>	<b>130</b>	<b>100,0</b>	<b>24</b>	<b>100,0</b>	<b>650</b>	<b>100,0</b>



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	180	36,3	22	16,9	12	50,0	214	32,9
Não	39	7,9	3	2,3	1	4,2	43	6,6
Não se aplica	277	55,8	105	80,8	11	45,8	393	60,5
Total	496	100,0	130	100,0	24	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	83	16,7	19	14,6	3	12,5	105	16,2
Bom	288	58,1	67	51,5	13	54,2	368	56,6
Regular	57	11,5	17	13,1	3	12,5	77	11,8
Ruim	7	1,4	1	0,8	0	0,0	8	1,2
Muito Ruim	2	0,4	0	0,0	0	0,0	2	0,3
Não sabe	59	11,9	26	20,0	5	20,8	90	13,8
Total	496	100,0	130	100,0	24	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	178	35,9	47	36,2	7	29,2	232	35,7
2 Bom	258	52,0	73	56,2	15	62,5	346	53,2
3 Regular	50	10,1	8	6,2	2	8,3	60	9,2
4 Ruim	7	1,4	1	0,8	0	0,0	8	1,2
5 Muito Ruim	3	0,6	1	0,8	0	0,0	4	0,6
<b>Total</b>	<b>496</b>	<b>100,0</b>	<b>130</b>	<b>100,0</b>	<b>24</b>	<b>100,0</b>	<b>650</b>	<b>100,0</b>

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	94	19,0	33	25,4	4	16,7	131	20,2
Recomendaria	323	65,1	81	62,3	16	66,7	420	64,6
Recomendaria com ressalvas	49	9,9	12	9,2	4	16,7	65	10,0
Nunca recomendaria	30	6,0	4	3,1	0	0,0	34	5,2
<b>Total</b>	<b>496</b>	<b>100,0</b>	<b>130</b>	<b>100,0</b>	<b>24</b>	<b>100,0</b>	<b>650</b>	<b>100,0</b>



Sexo	Plano						Total	
	Celos Saúde		Celos Saúde Agregados		Celos Saúde Agregados Odontológico			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Masculino	239	48,2	52	40,0	9	37,5	300	46,2
Feminino	257	51,8	78	60,0	15	62,5	350	53,8
Total	496	100,0	130	100,0	24	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	24	4,8	13	10,0	2	8,3	39	6,0
25 a 34 anos	41	8,3	50	38,5	14	58,3	105	16,2
35 a 44 anos	47	9,5	41	31,5	3	12,5	91	14,0
45 a 54 anos	95	19,2	7	5,4	0	0,0	102	15,7
55 a 64 anos	134	27,0	2	1,5	3	12,5	139	21,4
65 a 74 anos	94	19,0	7	5,4	1	4,2	102	15,7
Mais de 74 anos	61	12,3	10	7,7	1	4,2	72	11,1
Total	496	100,0	130	100,0	24	100,0	650	100,0



Região	Plano						Total	
	Celos Saúde		Celos Saúde Agregados		Celos Saúde Agregados Odontológico			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Administração Central	118	23,8	44	33,8	10	41,7	172	26,5
Florianópolis	58	11,7	14	10,8	4	16,7	76	11,7
Blumenau	44	8,9	10	7,7	1	4,2	55	8,5
Joinville	34	6,9	8	6,2	1	4,2	43	6,6
Itajaí	32	6,5	8	6,2	1	4,2	41	6,3
Tubarão	28	5,6	8	6,2	2	8,3	38	5,8
Lages	29	5,8	6	4,6	1	4,2	36	5,5
Criciúma	21	4,2	7	5,4	1	4,2	29	4,5
Rio do Sul	18	3,6	3	2,3	1	4,2	22	3,4
Joaçaba	17	3,4	4	3,1	0	0,0	21	3,2
Chapecó	16	3,2	3	2,3	0	0,0	19	2,9
S. Miguel d'Oeste	17	3,4	2	1,5	0	0,0	19	2,9
Mafra	15	3,0	2	1,5	1	4,2	18	2,8
Concórdia	12	2,4	3	2,3	0	0,0	15	2,3
Videira	12	2,4	2	1,5	0	0,0	14	2,2
Jaraguá do Sul	10	2,0	2	1,5	0	0,0	12	1,8
S. Bento do Sul	8	1,6	2	1,5	0	0,0	10	1,5
Celos	7	1,4	2	1,5	1	4,2	10	1,5
<b>Total</b>	<b>496</b>	<b>100,0</b>	<b>130</b>	<b>100,0</b>	<b>24</b>	<b>100,0</b>	<b>650</b>	<b>100,0</b>



# Anexos





Eu, **SERGIO LUIZ CURTI**, telefone (48) 99149-6048, e-mail: sergio.curti@estacio.br, inscrito no CPF sob o nº 579.519.188-49, Mestre em Administração pela Universidade Cidade de São Paulo (UNICID), **declaro a inexistência de conflitos de interesse e que não estou envolvido em quaisquer das seguintes situações que caracterizam descumprimento dos requisitos de independência da auditoria da Pesquisa de Satisfação de Beneficiário:**

- a) Participação acionária, direta ou indireta, de membro responsável pela auditoria independente na operadora ou em alguma de suas controladas, coligadas ou equiparadas à coligada;
- b) Existência de vínculo conjugal ou de parentesco consanguíneo em linha reta sem limites de grau, em linha colateral até o 3º grau ou por afinidade até o 2º grau, entre membro responsável pela execução da auditoria independente efetuada e a operadora ou em alguma de suas controladas, coligadas ou equiparadas à coligada; e aos administradores, acionista controlador, sócios ou alta gerência; ou ao responsável técnico pela elaboração da pesquisa, responsável pela aplicação da pesquisa e pelo relatório dos resultados da pesquisa;
- c) Existência de membro responsável pela auditoria independente que possua ou que tenha mantido, nos últimos 2 (dois) anos, relação de trabalho, direta ou indireta, como empregado, administrador ou colaborador assalariado da operadora ou em alguma de suas controladas, coligadas ou equiparadas à coligada;

**Declaro também que não sou controlado, coligado ou equiparado a coligada de qualquer outra pessoa jurídica.**

Florianópolis, 16 de abril de 2020.



**SERGIO LUIZ CURTI**  
CPF 579.519.188-49  
CRA SP 19325



## Ao Conselho de Administração da Fundação Celesc de Seguridade Social – CELOS Florianópolis/SC

1. Declaro para os devidos fins que eu SERGIO LUIZ CURTI, Mestre em Administração pela Universidade Cidade de São Paulo (UNICID) portador do CPF nº 579.519.188-49 e CRA SP 19325, examinei o relatório (incluindo nota técnica) com os resultados da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários de Planos de Saúde efetuado pela empresa **LUPI ASSOCIADOS PESQUISA E MARKETING LTDA.**, através da responsável técnica **SILVIA RITA GLINSKI SEFRIN**, inscrita no CPF sob o nº 468.906.619-15, estatística legalmente habilitada, com número de registro profissional CONRE 4ª Região nº 9597 CONRE-(SC), com os dados levantados por telefone no período entre os dias 02 e 14 de abril de 2020. Desta forma a responsabilidade dessa Auditora Independente é a de expressar uma opinião sobre a aderência da aplicação da metodologia prevista no escopo estabelecido, além de verificar a ausência de fraudes na aplicação.
2. Os processos de verificação foram conduzidos de acordo com as diretrizes estabelecidas no documento técnico para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde previsto no Programa de Qualificação de Operadoras(PQO), de acordo com a Instrução Normativa da Entidade, e estão dentro dos padrões de boas práticas reconhecidas na área, compreendendo: (a) aderência da pesquisa ao escopo do planejamento; (b) fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista; (c) fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista; (c) fidedignidade das respostas; (d) fidedignidade do relatório da pesquisa.
3. Em nossa opinião, a execução da pesquisa está de acordo com o que foi proposto na nota técnica e com as práticas do mercado, representando adequadamente, em todos os aspectos relevantes, uma forma válida de coleta e análise de dados. Foi possível realizar o contato com a maioria dos casos selecionados e confirmar que a pesquisa foi respondida pelos beneficiários dos produtos da **Fundação Celos** de acordo com a seleção amostral. As respostas também foram conferidas por meio de audição das entrevistas obtidas através do Sistema CATI, da mesma forma as análises estatísticas selecionadas para verificação foram devidamente aferidas e reproduzidas.
4. Nossos exames foram conduzidos com o objetivo de emitir parecer sobre a aderência da aplicação da metodologia prevista no escopo estabelecido pela responsável técnica da pesquisa de satisfação, além de verificar a ausência de fraudes na aplicação. Em nossa opinião, concluímos que todos os resultados apresentados no relatório da empresa **Lupi Associados Pesquisa e Marketing Ltda.**, através da responsável técnica **SILVIA RITA GLINSKI SEFRIN**, CONRE 4ª Região nº 9597 CONRE-(SC), são verídicos e, dado que a amostra sorteada pelo instituto constitui uma amostra representativa da população, os resultados podem ser utilizados para se inferir acerca do público-alvo, atestando assim a aderência à metodologia.
5. Por fim, atesto a pesquisa e seus resultados como válidos e desprovidos de fraudes.

Florianópolis, 16 de abril de 2020.

SERGIO LUIZ CURTI  
CPF 579.519.188-49  
CRA SP 19325

Mestre em Administração pela Universidade Cidade de São Paulo



Eu, **SILVIA RITA GLINSKI SEFRIN**, telefones: celular (48) 99975-2118 residencial (48) 3225-2112 e-mail: devidos fins de direito: silviasefrin@gmail.com, inscrita no CPF sob o nº 468.906.619-15, estatística legalmente habilitada, com número de registro profissional CONRE 4ª Região nº 9597 CONRE-(SC) sou a responsável técnica pela elaboração da pesquisa de satisfação de beneficiários da Operadora Fundação Celesc de Seguridade Social - CELOS, registrada sob o nº 315044 na Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, e DECLARO, para os devidos fins de direito:

- a) Que os trabalhos foram conduzidos de acordo com os princípios estatísticos, boas práticas e as diretrizes estabelecidas pela regulamentação vigente;
- b) Que a Nota Técnica da Pesquisa foi elaborada de acordo com as diretrizes mínimas estabelecidas em documento técnico específico emitido pela a ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar;
- c) Que as perguntas efetuadas na pesquisa correspondem as perguntas estabelecidas em documento técnico específico emitido pela a ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar;
- d) Que a elaboração da pesquisa obedeceu ao estabelecido na Nota Técnica e Plano Amostral por mim elaborado e assinado;
- e) Que ao proceder à pesquisa de satisfação de beneficiários, não foram observados fatos relevantes que ensejassem a adoção de medidas de adequação
- f) Que no relatório os resultados da pesquisa demonstram a compilação das respostas efetivamente fornecidas pelos beneficiários entrevistados;
- g) Assumo, integral responsabilidade pela fidedignidade das declarações ora prestadas ou imperícia, ficando à ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar, desde já, autorizada a delas fazer, nos limites legais e em juízo ou fora dele, o uso que lhe aprover.

Florianópolis, 16 de abril de 2020

**SILVIA RITA GLINSKI SEFRIN**

CONRE 4ª Região nº 9597 CONRE-(SC)



Eu, **REGIANE MARIA DE FARIAS**, (48) 3221-9520, inscrita no CPF/MF sob nº 022.017.839-93 representante da operadora Fundação Celesc de Seguridade Social - CELOS, registrada sob o nº 315044 na Agência Nacional de Saúde Suplementar ANS, declaro:

- a) Que sou responsável por todas as informações prestadas para a realização da pesquisa e da auditoria independente;
- b) Estou ciente que poderei ser responsabilizado pelas informações prestadas e pela ocorrência de situações que indiquem fraude, negligência ou imprudência na realização da pesquisa, elaboração do resultado e fornecimento dos dados necessários para a elaboração da auditoria independente, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas na legislação em vigor;
- c) Todo o material referente a pesquisa se encontra arquivado na sede da operadora, disponível para solicitação a qualquer tempo da ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar pelo prazo mínimo de 5 anos a contar da data de assinatura deste termo;
- d) Assumo, integral responsabilidade pela fidedignidade das declarações ora prestadas, ficando à ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar, desde já, autorizada a delas fazer, nos limites legais e em juízo ou fora dele, o uso que lhe aprover.

Florianópolis, 16 de abril de 2020

Regiane Maria de Farias  
Regiane Maria de Farias  
Matrícula 145

**REGIANE MARIA DE FARIAS**  
**CPF 022.017.839-93**  
**FUNDAÇÃO CELESC DE SEGURIDADE SOCIAL – CELOS**  
**CNPJ 82.956.996/0001-78**



# Nota Técnica



De acordo com o documento técnico elaborado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, observa-se pelo questionário que o parâmetro populacional de interesse da pesquisa é a proporção de beneficiários que qualificam o seu plano em “Muito bom”, “Bom”, “Regular”, “Ruim” e “Muito ruim”, sendo essa questão do instrumento de coleta a que sintetiza a satisfação do beneficiário.

## Dimensionamento da Amostra

### Amostragem

Procedimento através do qual é realizada a amostra da população. Há vários métodos de amostragem: aleatória simples, com ou sem reposição (cada elemento da população tem igual probabilidade de ser escolhido para caracterizar a amostra); amostragem sistemática (após ordenada a população, seleciona-se a amostra probabilística); amostragem por estágios múltiplos (envolve o uso de um tipo de amostragem aleatória em cada um dos seus estágios); amostragem estratificada por cotas etc.

### Amostragem Probabilística Estratificada

No caso em questão foi adotada a Amostragem Probabilística Estratificada. Seus elementos são retirados aleatoriamente de determinado segmento que possui características comuns. Neste caso os estratos selecionados foram gênero, faixa etária e lotação do público.

### POPULAÇÃO FINITA

$$n: \quad N \times \delta^2 \times p \times q$$
$$e^2 (N-1) + \delta^2 \times p \times q$$

	Fórmula	Coefficiente de Confiança
<b>n</b>	Tamanho da amostra	68,0% - 1
<b>N</b>	População	95,0% - 1,96
<b>e</b>	Margem de erro	95,5% - 2
<b>p</b>	Probabilidade de ocorrência	99,7% - 3
<b>q</b>	Probabilidade de não ocorrência	
<b>δ</b>	Coefficiente de confiança	

A população a ser estudada é proveniente de um banco de dados original contendo 19.404 beneficiários maiores de 18 anos da CELOS. Para este universo procedeu-se ao dimensionamento da amostra a ser coletada considerando-se um erro máximo tolerável de 3,78% e um nível de confiança de 95%.



## Estratificação da Amostra

A seguir, apresenta-se a proporção de beneficiários em cada divisão do universo (19.404), sendo a quantidade amostral estratificada proporcionalmente a esses valores.

<b>Lotação</b>	<b>Universo</b>	<b>Esperado</b>	<b>Obtido</b>
<b>ADMINISTRACAO CENTRAL</b>	<b>5.102</b>	<b>172</b>	<b>172</b>
<b>CELOS</b>	<b>266</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
<b>REG. BLUMENAU</b>	<b>1.646</b>	<b>55</b>	<b>55</b>
<b>REG. CHAPECO</b>	<b>590</b>	<b>19</b>	<b>19</b>
<b>REG. CONCORDIA</b>	<b>464</b>	<b>15</b>	<b>15</b>
<b>REG. CRICIUMA</b>	<b>863</b>	<b>29</b>	<b>29</b>
<b>REG. FLORIANOPOLIS</b>	<b>2.238</b>	<b>76</b>	<b>76</b>
<b>REG. ITAJAI</b>	<b>1.242</b>	<b>41</b>	<b>41</b>
<b>REG. JARAGUÁ DO SUL</b>	<b>384</b>	<b>12</b>	<b>12</b>
<b>REG. JOACABA</b>	<b>646</b>	<b>21</b>	<b>21</b>
<b>REG. JOINVILLE</b>	<b>1.273</b>	<b>43</b>	<b>43</b>
<b>REG. LAGES</b>	<b>1.078</b>	<b>36</b>	<b>36</b>
<b>REG. MAFRA</b>	<b>526</b>	<b>18</b>	<b>18</b>
<b>REG. RIO DO SUL</b>	<b>651</b>	<b>22</b>	<b>22</b>
<b>REG. SAO BENTO DO SUL</b>	<b>303</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
<b>REG. SAO MIGUEL D'OESTE</b>	<b>565</b>	<b>19</b>	<b>19</b>
<b>REG. TUBARAO</b>	<b>1.128</b>	<b>38</b>	<b>38</b>
<b>REG. VIDEIRA</b>	<b>439</b>	<b>14</b>	<b>14</b>
<b>Total</b>	<b>19.404</b>	<b>650</b>	<b>650</b>



<b>Gênero</b>	<b>Universo</b>	<b>Esperado</b>	<b>Obtido</b>
<b>Masculino</b>	<b>9.081</b>	<b>305</b>	<b>300</b>
<b>Feminino</b>	<b>10.323</b>	<b>345</b>	<b>350</b>
<b>Total</b>	<b>19.404</b>	<b>650</b>	<b>650</b>

<b>Faixa Etária</b>	<b>Universo</b>	<b>Esperado</b>	<b>Obtido</b>
<b>18 a 24 anos</b>	<b>1.471</b>	<b>49</b>	<b>39</b>
<b>25 a 34 anos</b>	<b>3.084</b>	<b>104</b>	<b>105</b>
<b>35 a 44 anos</b>	<b>2.847</b>	<b>95</b>	<b>91</b>
<b>45 a 54 anos</b>	<b>2.679</b>	<b>90</b>	<b>102</b>
<b>55 a 64 anos</b>	<b>4.092</b>	<b>137</b>	<b>139</b>
<b>65 a 74 anos</b>	<b>3.165</b>	<b>106</b>	<b>102</b>
<b>Mais de 74 anos</b>	<b>2.066</b>	<b>69</b>	<b>72</b>
<b>Total</b>	<b>19.404</b>	<b>650</b>	<b>650</b>



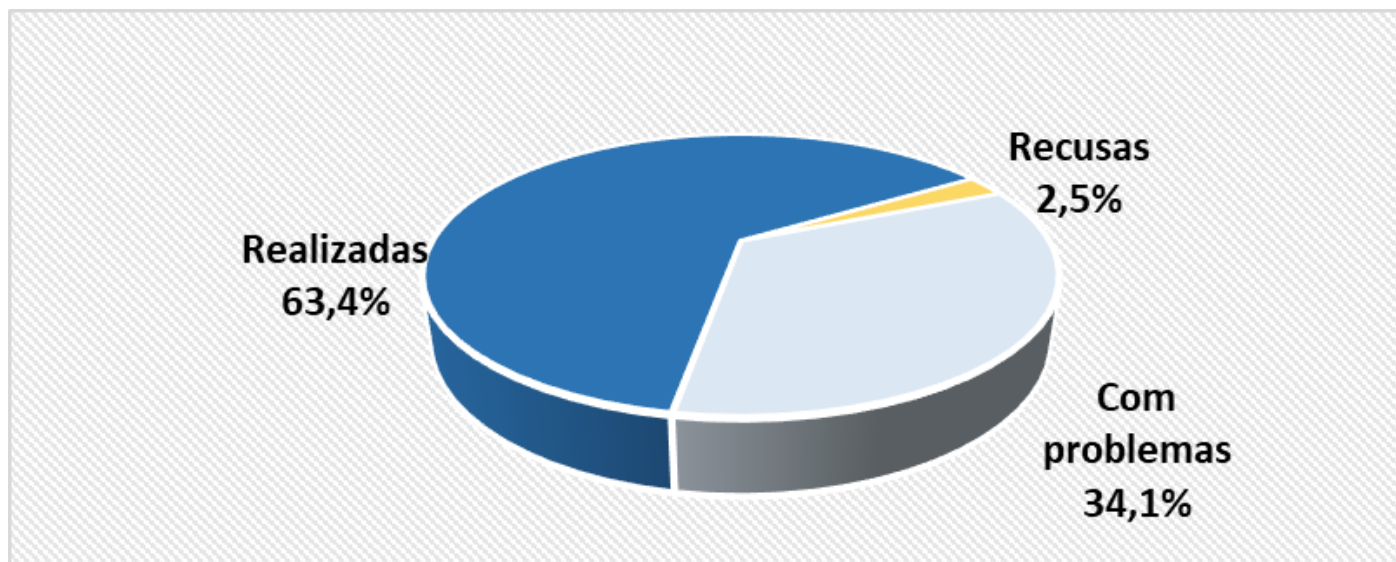


## Taxa de Respondentes

Durante a pesquisa de campo, 650 beneficiários selecionados para fazer parte da amostra foram contatados pelos entrevistadores da Lupi Associados Pesquisa e Marketing. Em resposta a esse trabalho, foram observadas 16 recusas (2,5%), 222 beneficiários com problemas nos telefones, caixa postal, não atende ou ocupado em várias tentativas (34,1%) e 412 entrevistas foram concluídas (63,4%).

Dentre as recusas, foram incluídos beneficiários que não tinham interesse em responder a pesquisa e os que não podiam realizá-las. Como exemplo, beneficiários idosos com condições debilitadas de audição e/ou saúde, beneficiários em viagem no exterior e aqueles que não podiam responder durante o período de aplicação da pesquisa.

Dessa forma, 238 beneficiários da amostra foram substituídos por nomes reserva, que também foram selecionados aleatoriamente, com 50% de reposição.





Resultados, erro padrão e Intervalo de Confiança para cada quesito do questionário.

Nos últimos 12 meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde - ESTIMULADA	Observado	%	p	Erro padrão	Intervalo de confiança	Nível de confiança
Nunca	37	5,7	0,0569	0,103617412	[-0,087641935; 0,487641935]	95%
Às vezes	126	19,4	0,1938	0,176787908	[-0,290763233; 0,690763233]	95%
A maioria das vezes	86	13,2	0,1323	0,151527137	[-0,220639333; 0,620639333]	95%
Sempre	400	61,5	0,6154	0,217571317	[-0,403977977; 0,803977977]	95%
Não se aplica	1	0,2	0,0015	0,017527662	[0,15134321; 0,24865679]	95%

Nos últimos 12 meses, Quando necessitou de atenção imediata - ESTIMULADA	Observado	%	p	Erro padrão	Intervalo de confiança	Nível de confiança
Nunca	125	19,2	0,1923	0,176252911	[-0,289298082; 0,689258082]	95%
Às vezes	74	11,4	0,1138	0,142045913	[-0,194339455; 0,594299455]	95%
A maioria das vezes	85	13,1	0,1308	0,15077708	[-0,218577174; 0,618537174]	95%
Sempre	354	54,5	0,5446	0,222714825	[-0,418276356; 0,818236356]	95%
Não se aplica	12	1,8	0,0185	0,060200847	]0,032862448; 0,367097552]	95%

Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde	Observado	%	p	Erro padrão	Intervalo de confiança	Nível de confiança
Sim	194	29,8	0,2985	0,323560078	[-0,398202777; 1,398202777]	95%
Não	456	70,2	0,7015	0,323560078	[-0,398202777; 1,398202777]	95%

Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida - ESTIMULADA	Observado	%	p	Erro padrão	Intervalo de confiança	Nível de confiança
Muito Bom	264	40,6	0,4062	0,21963283	[-0,443034065; 0,776367405]	95%
Bom	310	47,7	0,4769	0,22336851	[-0,453404313; 0,786737653]	95%
Regular	48	7,4	0,0738	0,116955461	[-0,15800169; 0,49133503]	95%
Ruim	8	1,2	0,0123	0,049307632	[0,029788683; 0,303544657]	95%
Muito Ruim	1	0,2	0,0015	0,017527662	[0,11800988; 0,21532346]	95%
Não se aplica	19	2,9	0,0292	0,075334363	[-0,042461522; 0,375794862]	95%



Como você avalia o acesso à lista de prestadora de serviços credenciados pelo plano de saúde - ESTIMULADA	Observado	%	p	Erro padrão	Intervalo de confiança	Nível de confiança
Muito Bom	146	22,5	0,2246	0,186635106	[-0,351432384; 0,684765724]	95%
Bom	342	52,6	0,5262	0,223300684	[-0,453216027; 0,786549367]	95%
Regular	84	12,9	0,1292	0,150020117	[-0,249789175; 0,583122515]	95%
Ruim	26	4,0	0,0400	0,087635609	[-0,076609781; 0,409943121]	95%
Muito Ruim	6	0,9	0,0092	0,042768124	[0,047942358; 0,285390982]	95%
Não sabe	46	7,1	0,0708	0,114682995	[-0,151693324; 0,485026664]	95%

Nos últimos 12 meses, quando você acessou a operadora , como avalia seu atendimento - ESTIMULADA	Observado	%	p	Erro padrão	Intervalo de confiança	Nível de confiança
Muito Bom	152	23,4	0,2338	0,189294548	[-0,358798333; 0,692165]	95%
Bom	290	44,6	0,4462	0,222306361	[-0,450439126; 0,783805793]	95%
Regular	60	9,2	0,0923	0,129450363	[-0,192670874; 0,526037541]	95%
Ruim	10	1,5	0,0154	0,055041673	[0,013887648; 0,319479018]	95%
Muito Ruim	8	1,2	0,0123	0,049307632	[0,029805346; 0,303561321]	95%
Não se aplica	130	20,0	0,2000	0,178885438	[-0,329902643; 0,66326931]	95%

Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para a sua operadora, você teve sua demanda resolvida?	Observado	%	p	Erro padrão	Intervalo de confiança	Nível de confiança
Sim	214	32,9	0,3292	0,271316463	[-0,586491169; 0,919857836]	95%
Não	43	6,6	0,0662	0,143500888	[-0,231675132; 0,565041799]	95%
Não se aplica	393	60,5	0,6046	0,282285683	[-0,616941724; 0,950308391]	95%



Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano quanto a facilidade no preenchimento - ESTIMULADA	Observado	%	p	Erro padrão	Intervalo de confiança	Nível de confiança
Muito Bom	105	16,2	0,1615	0,164586626	[-0,290225807; 0,62355914]	95%
Bom	368	56,6	0,5662	0,221641002	[-0,448608755; 0,781942088]	95%
Regular	77	11,8	0,1185	0,144518789	[-0,234517493; 0,567850826]	95%
Ruim	8	1,2	0,0123	0,049307632	[0,029788679; 0,303544654]	95%
Muito Ruim	2	0,3	0,0031	0,024768753	[0,097908608; 0,235424725]	95%
Não sabe	90	13,8	0,1385	0,154460313	[-0,262115161; 0,595448494]	95%

Que nota você usaria para qualificar o seu plano	Observado	%	p	Erro padrão	Intervalo de confiança	Nível de confiança
1-Muito Bom	232	35,7	0,3569	0,214256386	[-0,394775727; 0,794775727]	95%
2-Bom	346	53,2	0,5323	0,223139514	[-0,41943529; 0,81943529]	95%
3-Regular	60	9,2	0,0923	0,129450363	[-0,159354207; 0,559354207]	95%
4-Ruim	8	1,2	0,0123	0,049307632	[0,063122013; 0,336877987]	95%
5-Muito Ruim	4	0,6	0,0062	0,034974209	[0,102911597; 0,297088403]	95%

Você recomendaria o seu plano para planos ou familiares	Observado	%	p	Erro padrão	Intervalo de confiança	Nível de confiança
Definitivamente recomendaria	131	20,2	0,2015	0,179399392	[-0,298032713; 0,697992713]	95%
Recomendaria	420	64,6	0,6462	0,21384062	[-0,39364156; 0,79360156]	95%
Recomendaria com ressalvas	65	10,0	0,1000	0,134164079	[-0,172459482; 0,572419482]	95%
Nunca recomendaria	34	5,2	0,0523	0,099570676	[-0,076428197; 0,476388197]	95%
Não Sabe	0	0	0	0	[0,19998; 0,19998]	95%



A pesquisa foi aplicada por telefone, mediante o preenchimento das respostas à mão no questionário em meio físico. Todos os questionários foram impressos contendo o mesmo texto de abordagem ao entrevistado, com o objetivo de padronizar os contatos e a explicação sobre o objetivo do estudo, como pode ser visualizado no Apêndice I.

Para a realização da pesquisa foi elaborado um material impresso específico de controle das ligações, contatos e registros de campo a fim de manter o trabalho dos entrevistadores organizado e otimizado. Trata-se de um caderno personalizado com todos os dados de contato dos beneficiários selecionados para fazer parte da amostra.

Essa material foi acompanhado diretamente pela coordenação do projeto, sendo verificado rotineiramente os problemas de recusa e não localização dos beneficiários, assim como os pedidos de substituição.

Como as pesquisas foram realizadas por telefone, a conferência das respostas ocorreu pela escuta das gravações de uma seleção de entrevistas. Durante a digitação dos questionários, também foi realizada a checagem de algumas respostas



Bom dia/Boa Tarde/Boa Noite. Poderia falar com sr(a). Meu nome é \_\_\_ da Lupi & Associados empresa de pesquisa que foi contratada pela CELOS seguindo as diretrizes da Agência Nacional de Saúde Suplementar, órgão que regula os Planos de Saúde. Estamos realizando uma pesquisa para avaliar seu grau de satisfação com a Operadora de seu Plano Saúde. Esta ligação está sendo gravada e asseguramos que os seus dados permanecerão em sigilo absoluto. O sr(a) concorda em participar? A pesquisa é rápida, serão poucas perguntas

## ATENÇÃO À SAÚDE

01. 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**

- 1= Nunca
- 2= Às vezes
- 3= A maioria das vezes
- 4= Sempre
- 5= Não se aplica

02. **CASO RESPONDA NUNCA** – Por quê?

---

03. Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência você foi atendido assim que precisou? **ESTIMULADA**

- 1= Nunca
- 2= Às vezes
- 3= A maioria das vezes
- 4= Sempre
- 5= Não se aplica

04. **CASO RESPONDA NUNCA** – Por quê?

---

05. 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?

- 1= Sim
- 2= Não

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

- 1= Muito Bom
- 2= Bom
- 3= Regular
- 4= Ruim
- 5= Muito Ruim
- 6= Não se aplica

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

- 1= Muito Bom
- 2= Bom
- 3= Regular
- 4= Ruim
- 5= Muito Ruim
- 6= Não sei

## CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

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

- 1= Muito Bom
- 2= Bom
- 3= Regular
- 4= Ruim
- 5= Muito Ruim
- 6= Não se aplica

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

- 1= Sim
- 2= Não
- 3= Não se aplica

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

- 1= Muito Bom
- 2= Bom
- 3= Regular
- 4= Ruim
- 5= Muito Ruim
- 6= Não sei

## AVALIAÇÃO GERAL

11. Que nota você usaria para qualificar o seu plano?

- 1= Muito Bom
- 2= Bom
- 3= Regular
- 4= Ruim
- 5= Muito Ruim

12. Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares? **ESTIMULADA**

- 1= Definitivamente recomendaria
- 2= Recomendaria
- 3= Recomendaria com ressalvas
- 4= Nunca recomendaria

## PERFIL DO PÚBLICO

13. Sexo:

- 1= Masculino
- 2= Feminino

14. Faixa etária:

- 1= 18 a 24 anos
- 2= 25 a 34 anos
- 3= 35 a 44 anos
- 4= 45 a 54 anos
- 5= 55 a 64 anos
- 6= 65 a 74 anos
- 7= Mais de 74 anos

## ESCRITÓRIO

15. Região:

- 1= Adm. Central
- 2= Blumenau
- 3= Celos
- 4= Chapecó
- 5= Concórdia
- 6= Criciúma
- 7= Florianópolis
- 8= Itajaí
- 9= Jaraguá do Sul
- 10= Joaçaba
- 11= Joinville
- 12= Lages
- 13= Mafra
- 14= Rio do Sul
- 15= S. Bento do Sul
- 16= S. Miguel d'Oeste
- 17= Tubarão
- 18= Videira

Entrevistado		
Fone	Data	/ /2020
Pesquisador		