

# **“Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde 2022”**

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

**Responsável Técnica: Silvia Rita Glinski Sefrin - CONRE SC 9597**

<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>13</b>
<b>Canais de Atendimento da Operadora .....</b>	<b>31</b>
<b>Avaliação Geral.....</b>	<b>41</b>
<b>Resultados.....</b>	<b>48</b>
<b>Tabelas Adicionais .....</b>	<b>53</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>62</b>
<b>Nota Técnica.....</b>	<b>67</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 19.578. 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 (53,9%). A taxa de recusa foi de 4,0% 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 23 de março a 07 de abril de 2022.**

- 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 23 de março e 07 de abril de 2022, por agentes pesquisadores com treinamento específico para esta tarefa.

#### Plano Amostral:

Universo: 19.578 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	N	%
Adm. Central	178	27,4
Florianópolis	73	11,2
Blumenau	52	8,0
Itajaí	42	6,5
Joinville	39	6,0
Tubarão	39	6,0
Lages	36	5,5
Criciúma	25	3,8
Joaçaba	23	3,5
Rio do Sul	23	3,5
Chapecó	22	3,4
S. Miguel d'Oeste	19	2,9
Mafra	17	2,6
Concórdia	16	2,5
Videira	14	2,2
Jaraguá do Sul	12	1,8
CELOS	10	1,5
S. Bento do Sul	10	1,5
<b>Total</b>	<b>650</b>	<b>100,0</b>

Lotação	Plano					
	CELOS Saúde		CELOS Saúde Agregados		CELOS Saúde Agregados Odontológico	
	N	%	N	%	N	%
Adm. Central	125	25,0	43	34,1	10	41,7
Florianópolis	55	11,0	14	11,1	4	16,7
Blumenau	41	8,2	10	7,9	1	4,2
Itajaí	32	6,4	9	7,1	1	4,2
Joinville	32	6,4	6	4,8	1	4,2
Tubarão	28	5,6	9	7,1	2	8,3
Lages	29	5,8	6	4,8	1	4,2
Criciúma	19	3,8	5	4,0	1	4,2
Joaçaba	19	3,8	4	3,2	0	0,0
Rio do Sul	19	3,8	3	2,4	1	4,2
Chapecó	18	3,6	3	2,4	1	4,2
S. Miguel d'Oeste	18	3,6	1	0,8	0	0,0
Mafra	15	3,0	2	1,6	0	0,0
Concórdia	13	2,6	3	2,4	0	0,0
Videira	12	2,4	2	1,6	0	0,0
Jaraguá do Sul	10	2,0	2	1,6	0	0,0
CELOS	7	1,4	2	1,6	1	4,2
S. Bento do Sul	8	1,6	2	1,6	0	0,0
<b>Total</b>	<b>500</b>	<b>100,0</b>	<b>126</b>	<b>100,0</b>	<b>24</b>	<b>100,0</b>

Sexo	N	%
Masculino	304	46,8
Feminino	346	53,2
Total	650	100,0

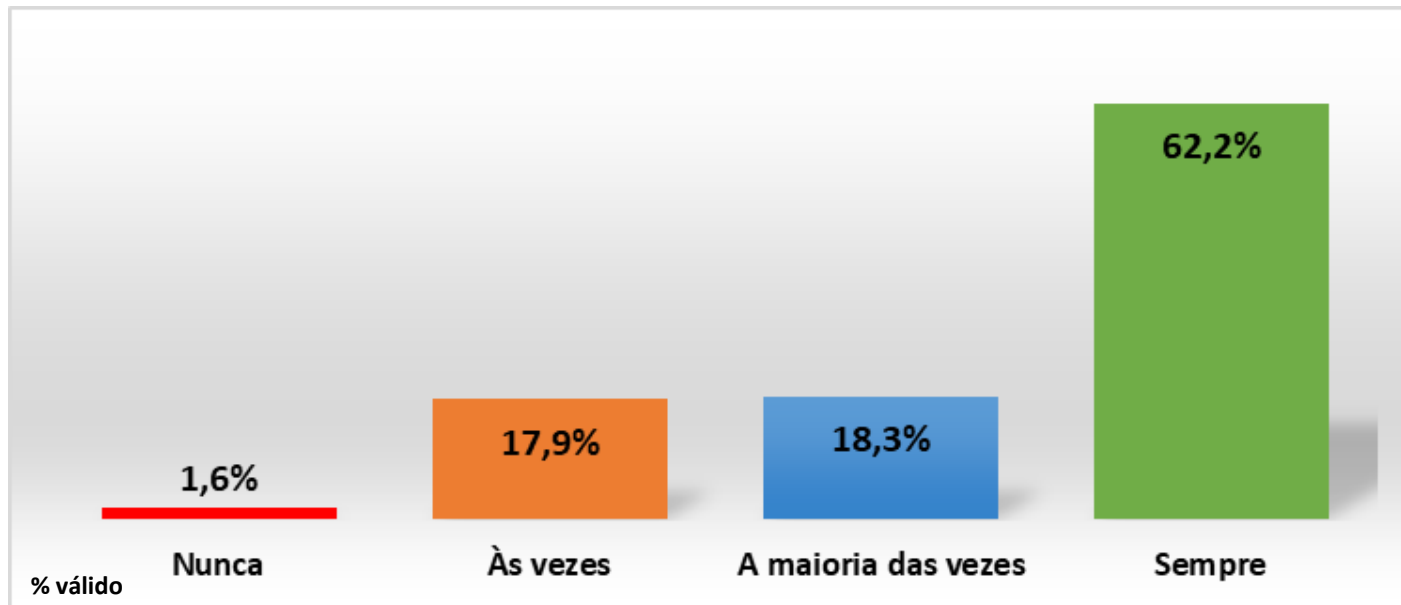
Faixa etária	N	%
18 a 24 anos	25	3,8
25 a 34 anos	101	15,5
35 a 44 anos	108	16,6
45 a 54 anos	79	12,2
55 a 64 anos	133	20,5
65 a 74 anos	116	17,8
Mais de 74 anos	88	13,5
Total	650	100,0

Sexo	Plano					
	CELOS Saúde		CELOS Saúde Agregados		CELOS Saúde Agregados Odontológico	
	N	%	N	%	N	%
Masculino	244	48,8	50	39,7	10	41,7
Feminino	256	51,2	76	60,3	14	58,3
<b>Total</b>	<b>500</b>	<b>100,0</b>	<b>126</b>	<b>100,0</b>	<b>24</b>	<b>100,0</b>

Faixa etária	Plano					
	CELOS Saúde		CELOS Saúde Agregados		CELOS Saúde Agregados Odontológico	
	N	%	N	%	N	%
18 a 24 anos	20	4,0	5	4,0	0	0,0
25 a 34 anos	52	10,4	41	32,5	8	33,3
35 a 44 anos	68	13,6	35	27,8	5	20,8
45 a 54 anos	61	12,2	13	10,3	5	20,8
55 a 64 anos	113	22,6	14	11,1	6	25,0
65 a 74 anos	107	21,4	9	7,1	0	0,0
Mais de 74 anos	79	15,8	9	7,1	0	0,0
<b>Total</b>	<b>500</b>	<b>100,0</b>	<b>126</b>	<b>100,0</b>	<b>24</b>	<b>100,0</b>

# Atenção à Saúde

Nos últimos 12 meses, com que frequência conseguiu ter cuidados de saúde - ESTIMULADA	N	%	% válido
Nunca	10	1,5	1,6
Às vezes	110	16,9	17,9
A maioria das vezes	113	17,4	18,3
Sempre	383	58,9	62,2
<b>Total</b>	<b>616</b>	<b>94,8</b>	<b>100,0</b>
Nos últimos 12 meses não procurou cuidados de saúde	34	5,2	
<b>Total</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**

**NUNCA**

<b>7</b>	<b>Insatisfeito com serviço oferecido</b>
<b>1</b>	<b>Não aceitam em Blumenau</b>
<b>1</b>	<b>CELOS não liberou tratamento auditivo</b>
<b>1</b>	<b>Não encontrou o médico que queria</b>

Nos últimos 12 meses, com que frequência conseguiu ter cuidados de saúde - ESTIMULADA	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Nunca	8	2,8	2	0,6
Às vezes	50	17,4	60	18,2
A maioria das vezes	55	19,2	58	17,6
Sempre	174	60,6	209	63,5
<b>Total*</b>	<b>287</b>	<b>100,0</b>	<b>329</b>	<b>100,0</b>

Nos últimos 12 meses, com que frequência conseguiu ter cuidados de saúde - 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	1	1,0	1	1,0	0	0,0	4	3,1	4	3,5	0	0,0
Às vezes	3	13,0	17	17,3	23	23,2	16	20,8	22	17,2	18	15,9	11	14,1
A maioria das vezes	5	21,7	30	30,6	24	24,2	18	23,4	19	14,8	8	7,1	9	11,5
Sempre	15	65,2	50	51,0	51	51,5	43	55,8	83	64,8	83	73,5	58	74,4
<b>Total*</b>	<b>23</b>	<b>100,0</b>	<b>98</b>	<b>100,0</b>	<b>99</b>	<b>100,0</b>	<b>77</b>	<b>100,0</b>	<b>128</b>	<b>100,0</b>	<b>113</b>	<b>100,0</b>	<b>78</b>	<b>100,0</b>

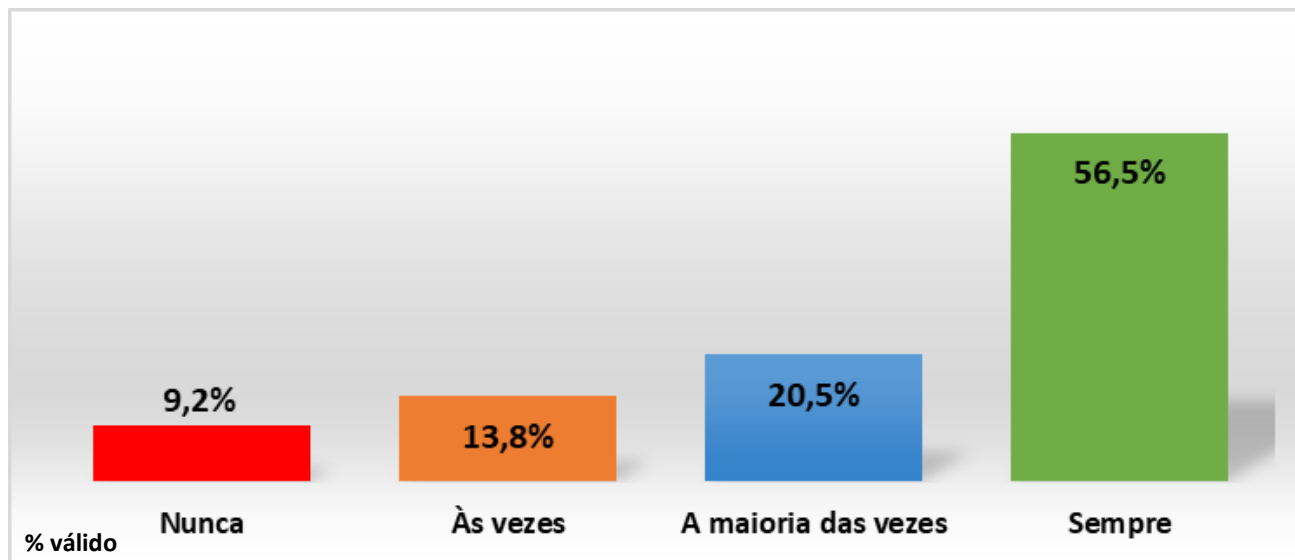
Nos últimos 12 meses, com que frequência conseguiu ter cuidados de saúde - ESTIMULADA	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Nunca	1	0,4	9	2,4
Às vezes	44	17,8	66	17,9
A maioria das vezes	59	23,9	54	14,6
Sempre	143	57,9	240	65,0
<b>Total*</b>	<b>247</b>	<b>100,0</b>	<b>369</b>	<b>100,0</b>

\*Excluído "Nos últimos 12 meses não procurou cuidados de saúde"



Nos últimos 12 meses, com que frequência conseguiu ter cuidados de saúde - ESTIMULADA	Plano					
	CELOS Saúde		CELOS Saúde Agregados		CELOS Saúde Agregados Odontológico	
	N	%	N	%	N	%
Nunca	8	1,6	1	0,8	1	4,2
Às vezes	77	15,4	28	22,2	5	20,8
A maioria das vezes	84	16,8	26	20,6	3	12,5
Sempre	306	61,2	62	49,2	15	62,5
Nos últimos 12 meses não procurou cuidados de saúde	25	5,0	9	7,1	0	0,0
<b>Total</b>	<b>500</b>	<b>100,0</b>	<b>126</b>	<b>100,0</b>	<b>24</b>	<b>100,0</b>

Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência foi atendido assim que precisou ESTIMULADA	N	%	% válido
Nunca	56	8,6	9,2
Às vezes	84	12,9	13,8
A maioria das vezes	125	19,2	20,5
Sempre	344	52,9	56,5
<b>Total</b>	<b>609</b>	<b>93,7</b>	<b>100,0</b>
Nos últimos 12 meses não procurou cuidados de saúde	34	5,2	
Não sabe/não lembra	7	1,1	
<b>Total</b>	<b>650</b>	<b>100,0</b>	



<b>Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência você foi atendido assim que precisou</b>	
<b>NUNCA</b>	
<b>40</b>	<b>Demora no atendimento</b>
<b>5</b>	<b>Só foi atendida de forma particular</b>
<b>2</b>	<b>Tentou atendimento, mas não conseguiu pois demora meses</b>
<b>1</b>	<b>Valores estão muito altos</b>
<b>1</b>	<b>Médico não tinha horário, apenas particular</b>
<b>1</b>	<b>Insatisfeito com serviço oferecido</b>
<b>1</b>	<b>Sempre precisa esperar muito</b>
<b>1</b>	<b>Precisou de dentista, mas não conseguiu, pois era feriado de Natal</b>
<b>1</b>	<b>Não aceitam em Blumenau</b>
<b>1</b>	<b>Não foi liberado exame</b>
<b>1</b>	<b>Teve que aguardar 30 dias</b>
<b>1</b>	<b>Poucos e raros médicos disponíveis</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	29	10,2	27	8,3
Às vezes	34	12,0	50	15,3
A maioria das vezes	55	19,4	70	21,5
Sempre	165	58,3	179	54,9
<b>Total*</b>	<b>283</b>	<b>100,0</b>	<b>326</b>	<b>100,0</b>

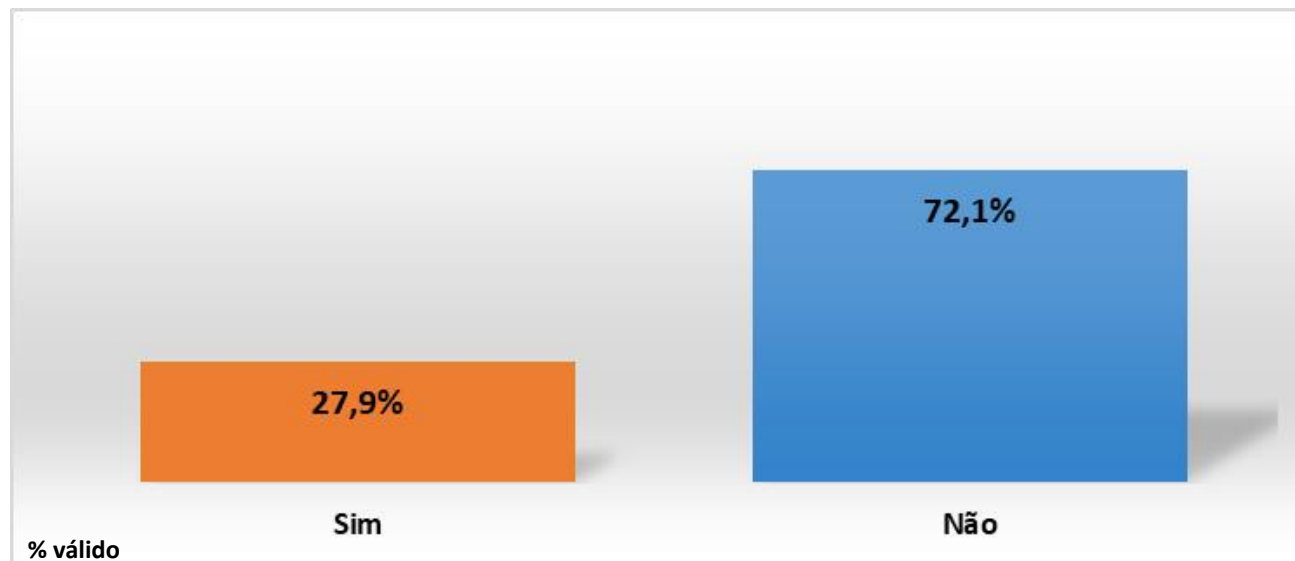
Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência foi atendido assim que precisou - ESTIMULADA	Faixa etária													
	18 a 24 anos		25 a 34 anos		35 a 44 anos		45 a 54 anos		55 a 64 anos		65 a 74 anos		Mais de 74 anos	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Nunca	0	0,0	9	9,3	10	10,4	7	9,2	15	11,8	10	8,8	5	6,5
Às vezes	3	13,0	10	10,3	15	15,6	16	21,1	17	13,4	16	14,2	7	9,1
A maioria das vezes	7	30,4	24	24,7	21	21,9	22	28,9	27	21,3	13	11,5	11	14,3
Sempre	13	56,5	54	55,7	50	52,1	31	40,8	68	53,5	74	65,5	54	70,1
<b>Total*</b>	<b>23</b>	<b>100,0</b>	<b>97</b>	<b>100,0</b>	<b>96</b>	<b>100,0</b>	<b>76</b>	<b>100,0</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>	<b>113</b>	<b>100,0</b>	<b>77</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	27	11,1	29	7,9
Às vezes	37	15,2	47	12,9
A maioria das vezes	54	22,1	71	19,5
Sempre	126	51,6	218	59,7
<b>Total*</b>	<b>244</b>	<b>100,0</b>	<b>365</b>	<b>100,0</b>

\*Excluído "Nos últimos 12 meses não procurou cuidados de saúde e não sabe"

Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência foi atendido assim que precisou - ESTIMULADA	Plano					
	CELOS Saúde		CELOS Saúde Agregados		CELOS Saúde Agregados Odontológico	
	N	%	N	%	N	%
Nunca	42	8,4	10	7,9	4	16,7
Às vezes	69	13,8	12	9,5	3	12,5
A maioria das vezes	94	18,8	29	23,0	2	8,3
Sempre	269	53,8	60	47,6	15	62,5
Não sabe/não lembra	1	0,2	6	4,8	0	0,0
Nos últimos 12 meses não procurou cuidados de saúde	25	5,0	9	7,1	0	0,0
<b>Total</b>	<b>500</b>	<b>100,0</b>	<b>126</b>	<b>100,0</b>	<b>24</b>	<b>100,0</b>

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	%	% válido
Sim	163	25,1	27,9
Não	421	64,8	72,1
<b>Total</b>	<b>584</b>	<b>89,8</b>	<b>100,0</b>
Não sabe/não lembra	66	10,2	
<b>Total</b>	<b>650</b>	<b>100,0</b>	



Nos últimos 12 meses, recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas e exames preventivos	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Sim	88	32,5	75	24,0
Não	183	67,5	238	76,0
Total*	271	100,0	313	100,0

Nos últimos 12 meses, recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde	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	4	19,0	23	25,8	14	15,4	20	27,0	36	30,0	40	37,7	26	31,3
Não	17	81,0	66	74,2	77	84,6	54	73,0	84	70,0	66	62,3	57	68,7
Total*	21	100,0	89	100,0	91	100,0	74	100,0	120	100,0	106	100,0	83	100,0

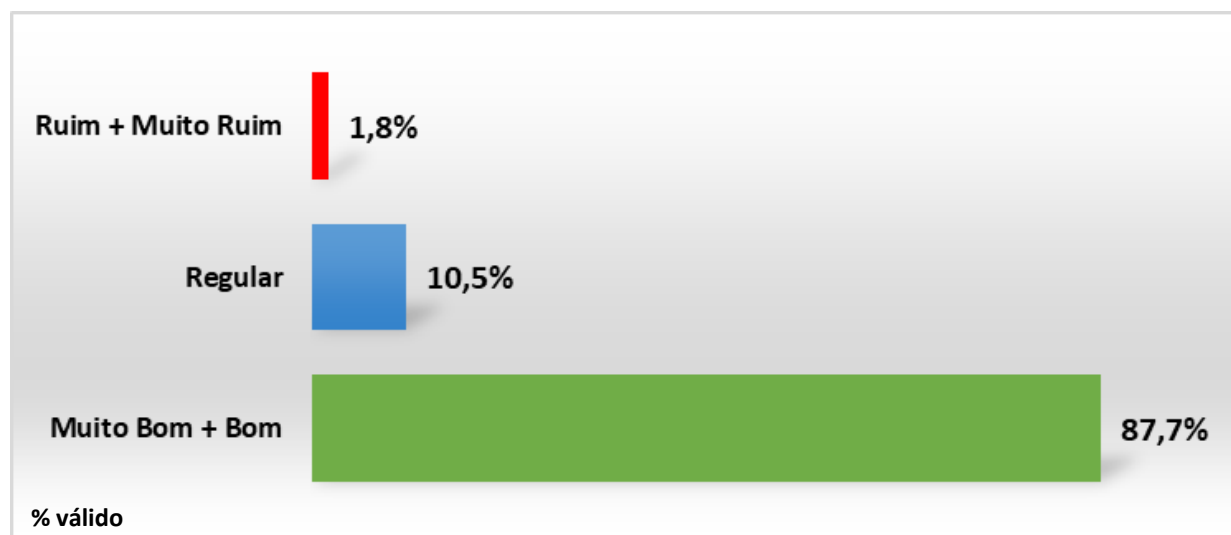
Nos últimos 12 meses, recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas e exames preventivos	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Sim	51	23,1	112	30,9
Não	170	76,9	251	69,1
Total*	221	100,0	363	100,0

\*Excluído "Não sabe/não lembra"

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.	Plano					
	CELOS Saúde		CELOS Saúde Agregados		CELOS Saúde Agregados Odontológico	
	N	%	N	%	N	%
Sim	135	27,0	24	19,0	4	16,7
Não	313	62,6	90	71,4	18	75,0
Não sabe/não lembra	52	10,4	12	9,5	2	8,3
<b>Total</b>	<b>500</b>	<b>100,0</b>	<b>126</b>	<b>100,0</b>	<b>24</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	N	%	% válido
Muito Bom	262	40,3	43,1
Bom	271	41,7	44,6
Regular	64	9,8	10,5
Ruim	6	0,9	1,0
Muito Ruim	5	0,8	0,8
<b>Total</b>	<b>608</b>	<b>93,5</b>	<b>100,0</b>
Nos últimos 12 meses não procurou cuidados de saúde	34	5,2	
Não sabe/não lembra	8	1,2	
<b>Total</b>	<b>650</b>	<b>100,0</b>	



Nos últimos 12 meses, como avalia toda a atenção em saúde recebida - ESTIMULADA	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Muito Bom	121	43,1	141	43,1
Bom	117	41,6	154	47,1
Regular	35	12,5	29	8,9
Ruim	5	1,8	1	0,3
Muito Ruim	3	1,1	2	0,6
<b>Total*</b>	<b>281</b>	<b>100,0</b>	<b>327</b>	<b>100,0</b>

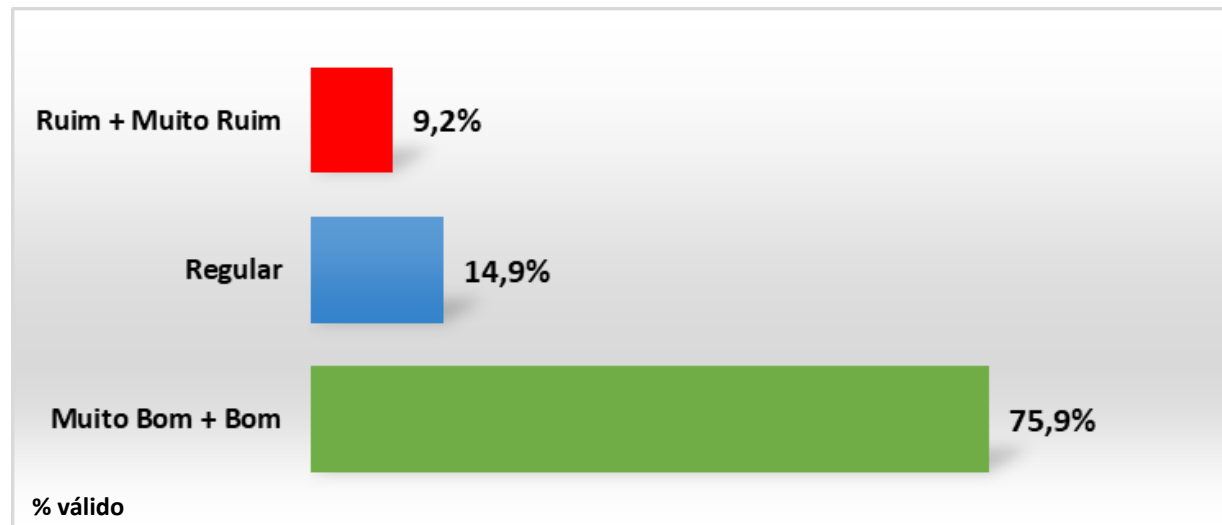
Nos últimos 12 meses, como avalia toda a atenção em saúde recebida - ESTIMULADA	Faixa etária													
	18 a 24 anos		25 a 34 anos		35 a 44 anos		45 a 54 anos		55 a 64 anos		65 a 74 anos		Mais de 74	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	11	47,8	40	41,7	28	28,6	21	27,6	59	46,1	65	59,6	38	48,7
Bom	9	39,1	47	49,0	51	52,0	45	59,2	55	43,0	29	26,6	35	44,9
Regular	3	13,0	8	8,3	16	16,3	8	10,5	11	8,6	14	12,8	4	5,1
Ruim	0	0,0	1	1,0	2	2,0	2	2,6	0	0,0	1	0,9	0	0,0
Muito Ruim	0	0,0	0	0,0	1	1,0	0	0,0	3	2,3	0	0,0	1	1,3
<b>Total*</b>	<b>23</b>	<b>100,0</b>	<b>96</b>	<b>100,0</b>	<b>98</b>	<b>100,0</b>	<b>76</b>	<b>100,0</b>	<b>128</b>	<b>100,0</b>	<b>109</b>	<b>100,0</b>	<b>78</b>	<b>100,0</b>

Nos últimos 12 meses, como avalia toda a atenção em saúde recebida - ESTIMULADA	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Muito Bom	112	45,9	150	41,2
Bom	104	42,6	167	45,9
Regular	24	9,8	40	11,0
Ruim	3	1,2	3	0,8
Muito Ruim	1	0,4	4	1,1
<b>Total*</b>	<b>244</b>	<b>100,0</b>	<b>364</b>	<b>100,0</b>

\*Excluído "Nos últimos 12 meses não procurou cuidados de saúde e não sabe"

Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros) - ESTIMULADA	Plano					
	CELOS Saúde		CELOS Saúde Agregados		CELOS Saúde Agregados Odontológico	
	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	205	41,0	45	35,7	12	50,0
Bom	208	41,6	53	42,1	10	41,7
Regular	48	9,6	16	12,7	0	0,0
Ruim	4	0,8	0	0,0	2	8,3
Muito Ruim	4	0,8	1	0,8	0	0,0
Não sabe/não lembra	6	1,2	2	1,6	0	0,0
Nos últimos 12 meses não procurou cuidados de saúde	25	5,0	9	7,1	0	0,0
<b>Total</b>	<b>500</b>	<b>100,0</b>	<b>126</b>	<b>100,0</b>	<b>24</b>	<b>100,0</b>

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	102	15,7	20,9
Bom	269	41,4	55,0
Regular	73	11,2	14,9
Ruim	33	5,1	6,7
Muito Ruim	12	1,8	2,5
<b>Total</b>	<b>489</b>	<b>75,2</b>	<b>100,0</b>
Nunca acessou a lista de prestadores de serviços	149	22,9	
Não sabe	12	1,8	
<b>Total</b>	<b>650</b>	<b>100,0</b>	



Como avalia o acesso à lista de prestadora de serviços credenciados pelo plano de saúde - ESTIMULADA	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Muito Bom	50	20,4	52	21,3
Bom	132	53,9	137	56,1
Regular	36	14,7	37	15,2
Ruim	20	8,2	13	5,3
Muito Ruim	7	2,9	5	2,0
<b>Total*</b>	<b>245</b>	<b>100,0</b>	<b>244</b>	<b>100,0</b>

Como avalia o acesso à lista de prestadora de serviços credenciados pelo plano de saúde - 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	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	8	36,4	14	16,7	16	17,6	7	11,9	21	20,2	23	28,8	13	26,5
Bom	11	50,0	42	50,0	53	58,2	33	55,9	58	55,8	45	56,3	27	55,1
Regular	3	13,6	18	21,4	13	14,3	13	22,0	15	14,4	6	7,5	5	10,2
Ruim	0	0,0	6	7,1	8	8,8	4	6,8	8	7,7	5	6,3	2	4,1
Muito Ruim	0	0,0	4	4,8	1	1,1	2	3,4	2	1,9	1	1,3	2	4,1
<b>Total*</b>	<b>22</b>	<b>100,0</b>	<b>84</b>	<b>100,0</b>	<b>91</b>	<b>100,0</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>	<b>104</b>	<b>100,0</b>	<b>80</b>	<b>100,0</b>	<b>49</b>	<b>100,0</b>

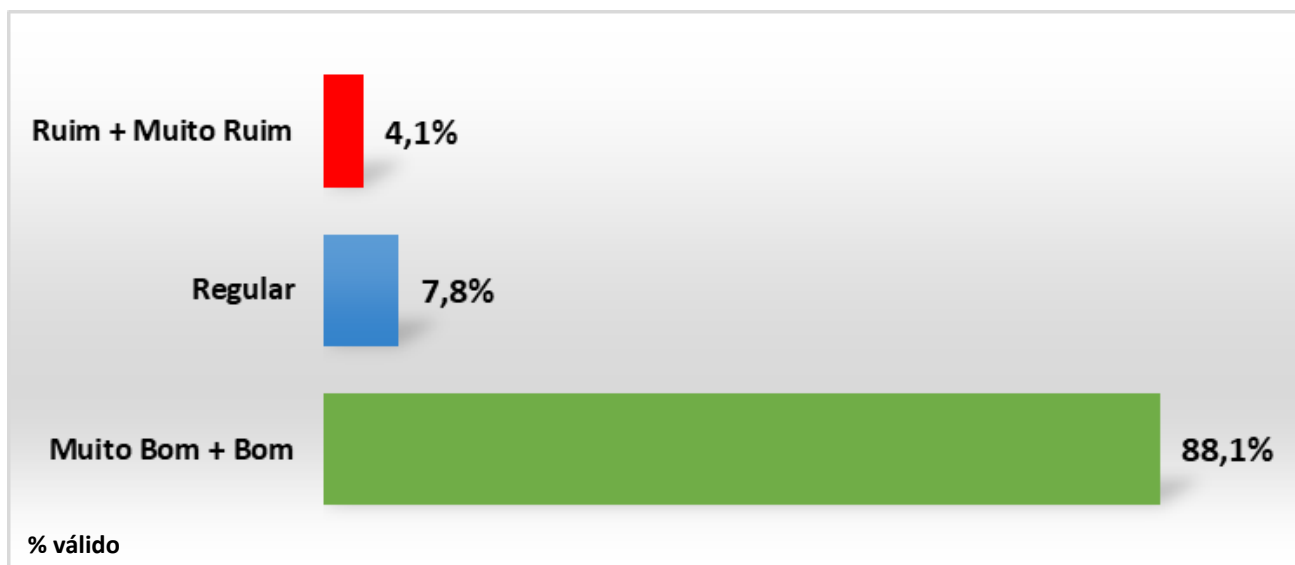
Como avalia o acesso à lista de prestadora de serviços credenciados pelo plano de saúde - ESTIMULADA	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Muito Bom	38	21,2	64	20,6
Bom	91	50,8	178	57,4
Regular	30	16,8	43	13,9
Ruim	16	8,9	17	5,5
Muito Ruim	4	2,2	8	2,6
<b>Total*</b>	<b>179</b>	<b>100,0</b>	<b>310</b>	<b>100,0</b>

\*Excluído "Nunca acessou a lista de prestadores de serviços e não sabe"

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	Plano					
	CELOS Saúde		CELOS Saúde Agregados		CELOS Saúde Agregados Odontológico	
	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	76	15,2	23	18,3	3	12,5
Bom	206	41,2	58	46,0	5	20,8
Regular	55	11,0	13	10,3	5	20,8
Ruim	28	5,6	5	4,0	0	0,0
Muito Ruim	10	2,0	1	0,8	1	4,2
Não sabe	9	1,8	0	0,0	3	12,5
Nunca acessou a lista de prestadores de serviços	116	23,2	26	20,6	7	29,2
<b>Total</b>	<b>500</b>	<b>100,0</b>	<b>126</b>	<b>100,0</b>	<b>24</b>	<b>100,0</b>

# Canais de Atendimento da Operadora

Nos últimos 12 meses, quando você acessou a operadora (SAC presencial, tele atendimento ou eletrônico), como avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava- ESTIMULADA	N	%	% válido
Muito Bom	191	29,4	39,4
Bom	236	36,3	48,7
Regular	38	5,8	7,8
Ruim	8	1,2	1,6
Muito Ruim	12	1,8	2,5
<b>Total</b>	<b>485</b>	<b>74,6</b>	<b>100,0</b>
Nos últimos 12 meses não acessou seu plano de saúde	155	23,8	
Não sabe/não lembra	10	1,5	
<b>Total</b>	<b>650</b>	<b>100,0</b>	





Nos últimos 12 meses, quando acessou a operadora, como avalia seu atendimento - ESTIMULADA	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Muito Bom	91	37,8	100	41,0
Bom	119	49,4	117	48,0
Regular	22	9,1	16	6,6
Ruim	3	1,2	5	2,0
Muito Ruim	6	2,5	6	2,5
<b>Total*</b>	<b>241</b>	<b>100,0</b>	<b>244</b>	<b>100,0</b>

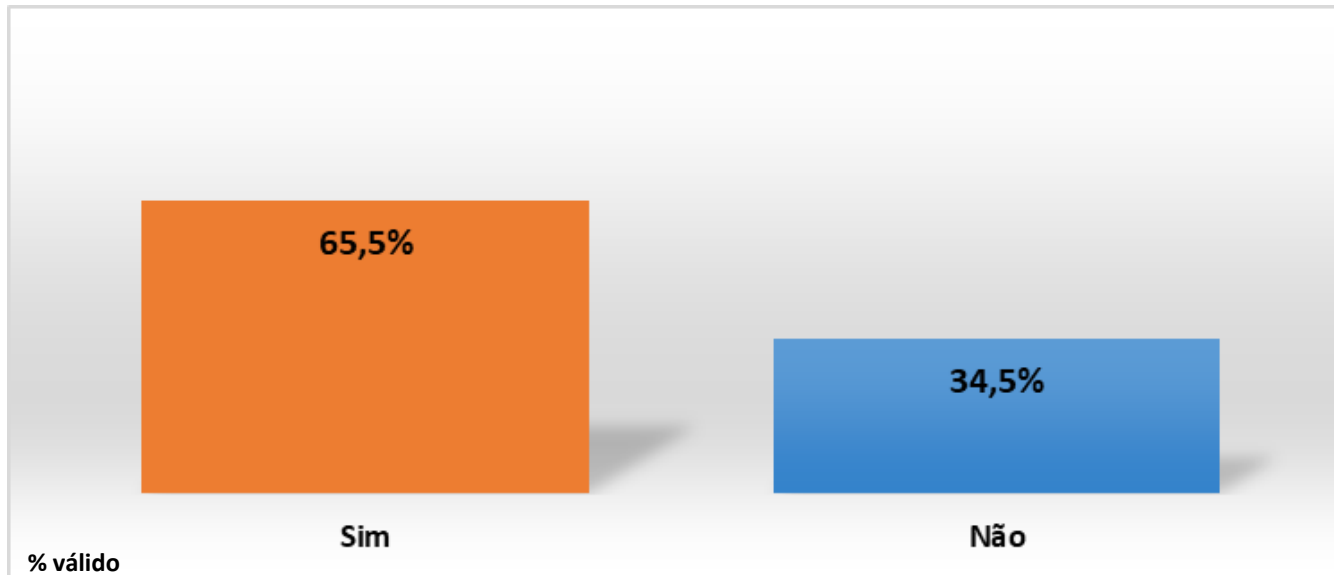
Nos últimos 12 meses, quando acessou a operadora, como avalia seu atendimento - ESTIMULADA	Faixa etária													
	18 a 24 anos		25 a 34 anos		35 a 44 anos		45 a 54 anos		55 a 64 anos		65 a 74 anos		Mais de 74	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	11	68,8	32	40,5	25	29,4	27	43,5	32	32,7	39	47,0	25	40,3
Bom	5	31,3	34	43,0	48	56,5	24	38,7	52	53,1	40	48,2	33	53,2
Regular	0	0,0	11	13,9	8	9,4	8	12,9	7	7,1	1	1,2	3	4,8
Ruim	0	0,0	1	1,3	1	1,2	2	3,2	3	3,1	1	1,2	0	0,0
Muito Ruim	0	0,0	1	1,3	3	3,5	1	1,6	4	4,1	2	2,4	1	1,6
<b>Total*</b>	<b>16</b>	<b>100,0</b>	<b>79</b>	<b>100,0</b>	<b>85</b>	<b>100,0</b>	<b>62</b>	<b>100,0</b>	<b>98</b>	<b>100,0</b>	<b>83</b>	<b>100,0</b>	<b>62</b>	<b>100,0</b>

Nos últimos 12 meses, quando acessou a operadora, como avalia seu atendimento - ESTIMULADA	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Muito Bom	73	41,5	118	38,2
Bom	78	44,3	158	51,1
Regular	17	9,7	21	6,8
Ruim	3	1,7	5	1,6
Muito Ruim	5	2,8	7	2,3
<b>Total*</b>	<b>176</b>	<b>100,0</b>	<b>309</b>	<b>100,0</b>

\*Excluído "Nos últimos 12 meses não acessou seu plano de saúde e não sabe"

Nos últimos 12 meses, quando você acessou a operadora (SAC presencial, tele atendimento ou eletrônico), como avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava- ESTIMULADA	Plano					
	CELOS Saúde		CELOS Saúde Agregados		CELOS Saúde Agregados Odontológico	
	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	148	29,6	34	27,0	9	37,5
Bom	179	35,8	49	38,9	8	33,3
Regular	28	5,6	8	6,3	2	8,3
Ruim	7	1,4	1	0,8	0	0,0
Muito Ruim	11	2,2	1	0,8	0	0,0
Não sabe/não lembra	10	2,0	0	0,0	0	0,0
Nos últimos 12 meses não acessou seu plano de saúde	117	23,4	33	26,2	5	20,8
<b>Total</b>	<b>500</b>	<b>100,0</b>	<b>126</b>	<b>100,0</b>	<b>24</b>	<b>100,0</b>

Nos últimos 12 meses, quando fez uma reclamação para a sua operadora, teve sua demanda resolvida?	N	%	% válido
Sim	95	14,6	65,5
Não	50	7,7	34,5
<b>Total</b>	<b>145</b>	<b>22,3</b>	<b>100,0</b>
Nos últimos 12 meses não acessou seu plano de saúde	155	23,8	
Não fez reclamação	350	53,8	
<b>Total</b>	<b>650</b>	<b>100,0</b>	



Nos últimos 12 meses, quando fez uma reclamação para a sua operadora, teve sua demanda resolvida?	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Sim	59	68,6	36	61,0
Não	27	31,4	23	39,0
Total*	86	100,0	59	100,0

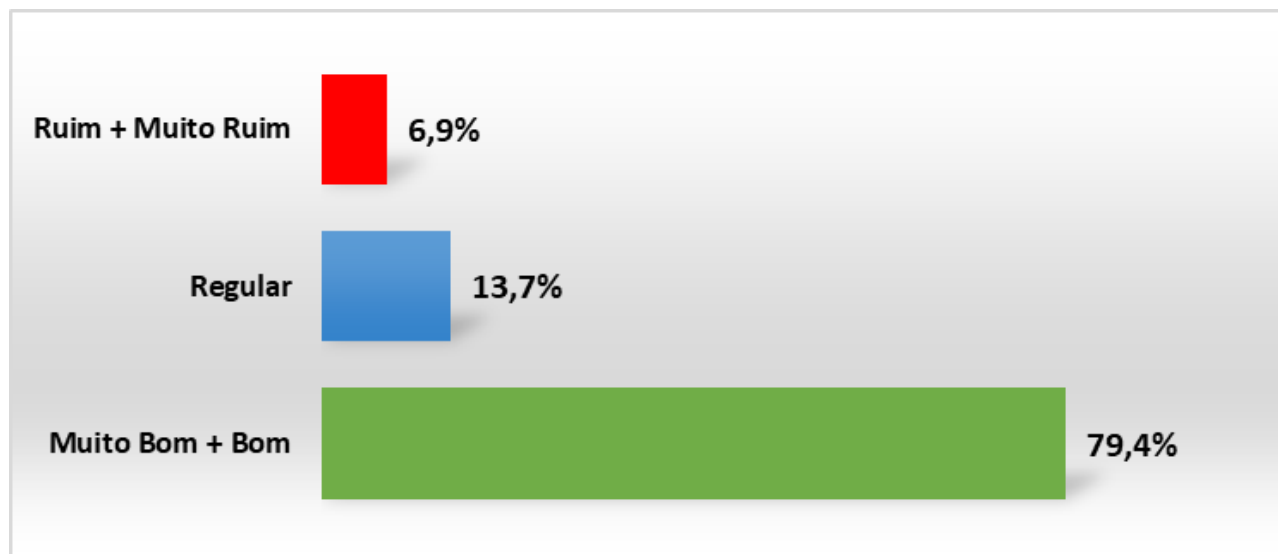
Nos últimos 12 meses, quando fez uma reclamação para a sua operadora, teve sua demanda resolvida?	Faixa etária													
	18 a 24 anos		25 a 34 anos		35 a 44 anos		45 a 54 anos		55 a 64 anos		65 a 74 anos		Mais de 74 anos	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sim	3	75,0	18	90,0	14	56,0	18	75,0	21	65,6	12	52,2	9	52,9
Não	1	25,0	2	10,0	11	44,0	6	25,0	11	34,4	11	47,8	8	47,1
Total*	4	100,0	20	100,0	25	100,0	24	100,0	32	100,0	23	100,0	17	100,0

Nos últimos 12 meses, quando fez uma reclamação para a sua operadora, teve sua demanda resolvida?	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Sim	18	51,4	77	70,0
Não	17	48,6	33	30,0
Total*	35	100,0	110	100,0

\*Excluído “Nos últimos 12 meses não acessou seu plano de saúde e Não fez reclamação”

Nos últimos 12 meses, quando fez uma reclamação para a sua operadora, teve sua demanda resolvida?	Plano					
	CELOS Saúde		CELOS Saúde Agregados		CELOS Saúde Agregados Odontológico	
	N	%	N	%	N	%
Sim	64	12,8	23	18,3	8	33,3
Não	36	7,2	13	10,3	1	4,2
Não fez reclamação	283	56,6	57	45,2	10	41,7
Nos últimos 12 meses não acessou seu plano de saúde	117	23,4	33	26,2	5	20,8
Total	500	100,0	126	100,0	24	100,0

Como avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano quanto a facilidade no preenchimento e envio - ESTIMULADA	N	%	% válido
Muito Bom	87	13,4	20,9
Bom	244	37,5	58,5
Regular	57	8,8	13,7
Ruim	18	2,8	4,3
Muito Ruim	11	1,7	2,6
<b>Total</b>	<b>417</b>	<b>64,2</b>	<b>100,0</b>
Nunca preencheu documentos/formulários exigidos pelo seu plano	205	31,5	
Não sabe/não lembra	28	4,3	
<b>Total</b>	<b>650</b>	<b>100,0</b>	



Como avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano quanto a facilidade no preenchimento e envio - ESTIMULADA	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Muito Bom	43	20,1	44	21,7
Bom	122	57,0	122	60,1
Regular	35	16,4	22	10,8
Ruim	9	4,2	9	4,4
Muito Ruim	5	2,3	6	3,0
<b>Total*</b>	<b>214</b>	<b>100,0</b>	<b>203</b>	<b>100,0</b>

Como avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano 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	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	8	44,4	14	22,6	13	18,6	9	15,8	25	27,8	13	18,3	5	10,2
Bom	7	38,9	34	54,8	34	48,6	31	54,4	49	54,4	53	74,6	36	73,5
Regular	2	11,1	11	17,7	12	17,1	13	22,8	10	11,1	4	5,6	5	10,2
Ruim	1	5,6	2	3,2	5	7,1	2	3,5	4	4,4	1	1,4	3	6,1
Muito Ruim	0	0,0	1	1,6	6	8,6	2	3,5	2	2,2	0	0,0	0	0,0
<b>Total*</b>	<b>18</b>	<b>100,0</b>	<b>62</b>	<b>100,0</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>57</b>	<b>100,0</b>	<b>90</b>	<b>100,0</b>	<b>71</b>	<b>100,0</b>	<b>49</b>	<b>100,0</b>

Como avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano quanto a facilidade no preenchimento e envio - ESTIMULADA	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Muito Bom	33	21,7	54	20,4
Bom	86	56,6	158	59,6
Regular	23	15,1	34	12,8
Ruim	5	3,3	13	4,9
Muito Ruim	5	3,3	6	2,3
<b>Total*</b>	<b>152</b>	<b>100,0</b>	<b>265</b>	<b>100,0</b>

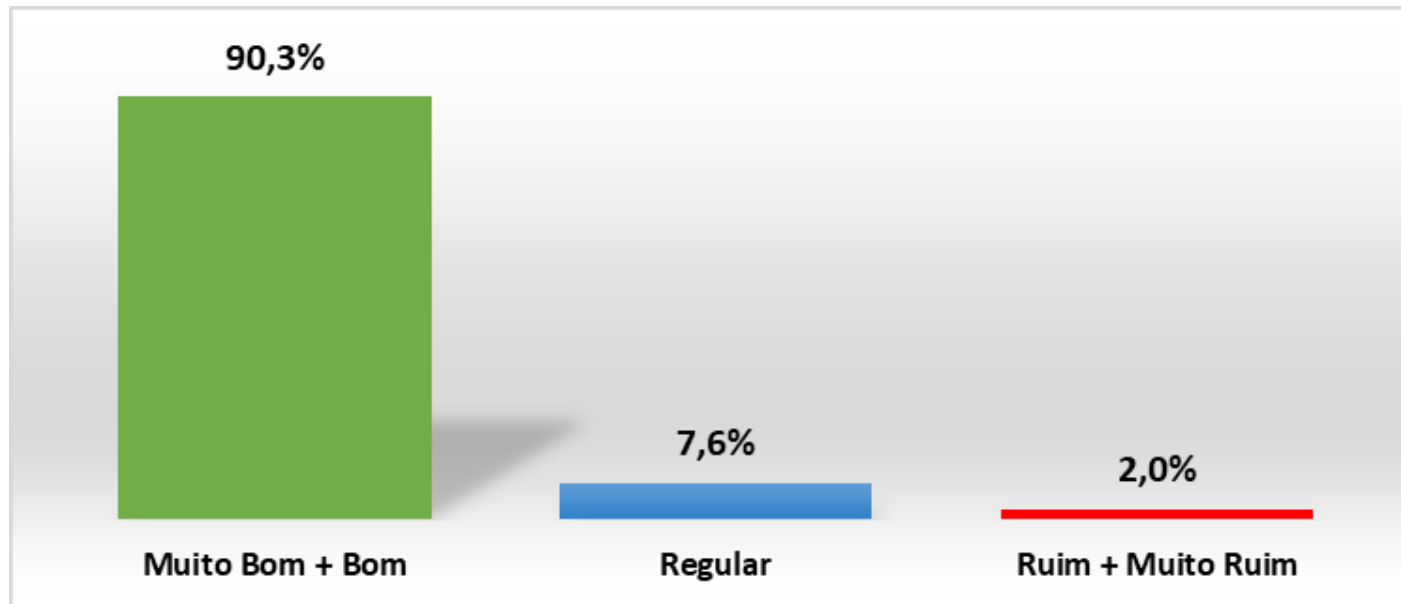
\*Excluído "Nunca preencheu documentos/formulários exigidos pelo seu plano e não sabe"

Como avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano quanto a facilidade no preenchimento e envio - ESTIMULADA	Plano					
	CELOS Saúde		CELOS Saúde Agregados		CELOS Saúde Agregados Odontológico	
	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	65	13,0	17	13,5	5	20,8
Bom	199	39,8	39	31,0	6	25,0
Regular	46	9,2	10	7,9	1	4,2
Ruim	15	3,0	3	2,4	0	0,0
Muito Ruim	10	2,0	1	0,8	0	0,0
Não sabe/não lembra	22	4,4	2	1,6	4	16,7
Nunca preencheu documentos/formulários exigidos pelo seu plano	143	28,6	54	42,9	8	33,3
<b>Total</b>	<b>500</b>	<b>100,0</b>	<b>126</b>	<b>100,0</b>	<b>24</b>	<b>100,0</b>



# Avaliação Geral

Que nota usaria para qualificar o seu plano	N	%	% válido
1 Muito Bom	227	34,9	35,2
2 Bom	355	54,6	55,1
3 Regular	49	7,5	7,6
4 Ruim	11	1,7	1,7
5 Muito Ruim	2	0,3	0,3
Total	644	99,1	100,0
Não sabe/não tem como avaliar	6	0,9	
Total	650	100,0	



Que nota usaria para qualificar o seu plano	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
1 Muito Bom	89	29,6	138	40,2
2 Bom	177	58,8	178	51,9
3 Regular	25	8,3	24	7,0
4 Ruim	10	3,3	1	0,3
5 Muito Ruim	0	0,0	2	0,6
<b>Total*</b>	<b>301</b>	<b>100,0</b>	<b>343</b>	<b>100,0</b>

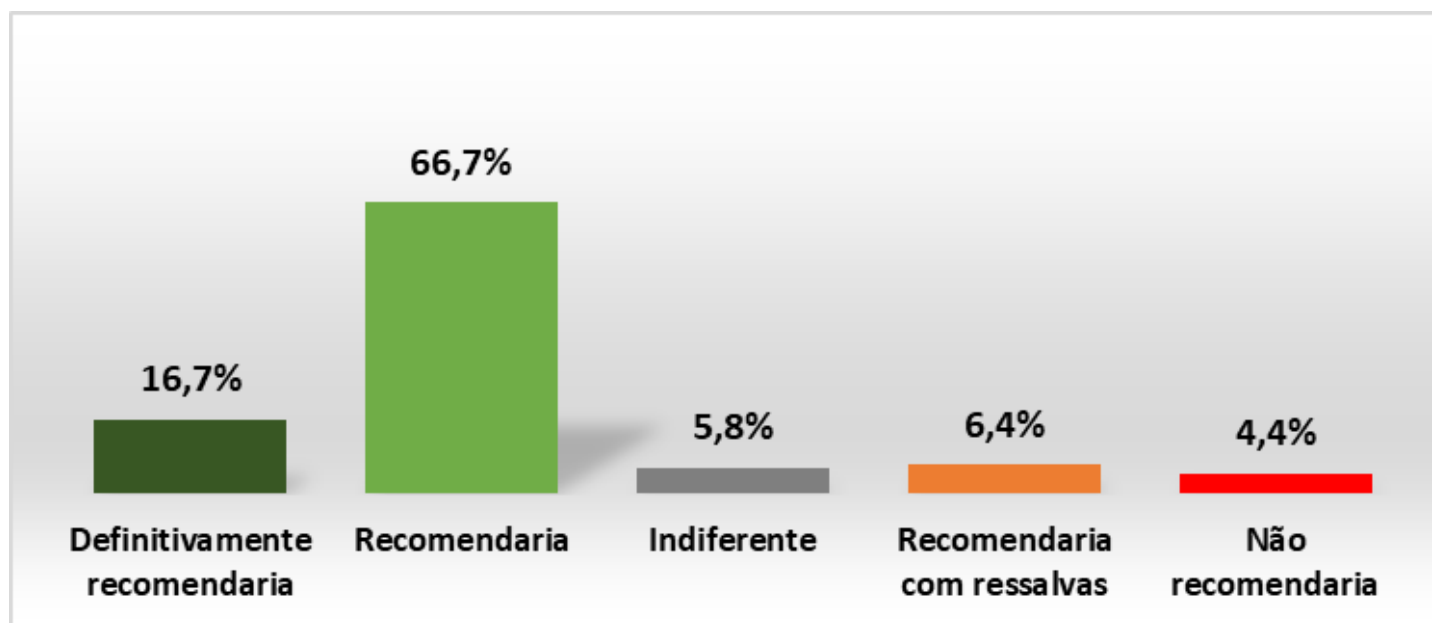
Que nota usaria para qualificar o seu plano	Faixa etária													
	18 a 24 anos		25 a 34 anos		35 a 44 anos		45 a 54 anos		55 a 64 anos		65 a 74 anos		Mais de 74 anos	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1 Muito Bom	13	52,0	29	28,7	30	28,0	27	34,6	40	30,3	52	46,0	36	40,9
2 Bom	9	36,0	59	58,4	62	57,9	46	59,0	82	62,1	52	46,0	45	51,1
3 Regular	3	12,0	12	11,9	13	12,1	2	2,6	8	6,1	5	4,4	6	6,8
4 Ruim	0	0,0	1	1,0	2	1,9	1	1,3	2	1,5	4	3,5	1	1,1
5 Muito Ruim	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	2,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Total*</b>	<b>25</b>	<b>100,0</b>	<b>101</b>	<b>100,0</b>	<b>107</b>	<b>100,0</b>	<b>78</b>	<b>100,0</b>	<b>132</b>	<b>100,0</b>	<b>113</b>	<b>100,0</b>	<b>88</b>	<b>100,0</b>

Que nota usaria para qualificar o seu plano	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
1 Muito Bom	93	35,9	134	34,8
2 Bom	139	53,7	216	56,1
3 Regular	25	9,7	24	6,2
4 Ruim	2	0,8	9	2,3
5 Muito Ruim	0	0,0	2	0,5
<b>Total*</b>	<b>259</b>	<b>100,0</b>	<b>385</b>	<b>100,0</b>

\*Excluído "Não sabe/não tem como avaliar"

Que nota usaria para qualificar o seu plano	Plano					
	CELOS Saúde		CELOS Saúde Agregados		CELOS Saúde Agregados Odontológico	
	N	%	N	%	N	%
<b>1 Muito Bom</b>	<b>176</b>	<b>35,2</b>	<b>41</b>	<b>32,5</b>	<b>10</b>	<b>41,7</b>
<b>2 Bom</b>	<b>276</b>	<b>55,2</b>	<b>67</b>	<b>53,2</b>	<b>12</b>	<b>50,0</b>
<b>3 Regular</b>	<b>30</b>	<b>6,0</b>	<b>18</b>	<b>14,3</b>	<b>1</b>	<b>4,2</b>
<b>4 Ruim</b>	<b>10</b>	<b>2,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>1</b>	<b>4,2</b>
<b>5 Muito Ruim</b>	<b>2</b>	<b>0,4</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>
<b>Não sabe/não tem como avaliar</b>	<b>6</b>	<b>1,2</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>
<b>Total</b>	<b>500</b>	<b>100,0</b>	<b>126</b>	<b>100,0</b>	<b>24</b>	<b>100,0</b>

Recomendaria o seu plano para amigos ou familiares	N	%	% válido
Definitivamente recomendaria	107	16,5	16,7
Recomendaria	427	65,7	66,7
Indiferente	37	5,7	5,8
Recomendaria com ressalvas	41	6,3	6,4
Não recomendaria	28	4,3	4,4
Total	640	98,5	100,0
Não sabe/não tem como avaliar	10	1,5	
Total	650	100,0	



Recomendaria o seu plano para amigos ou familiares	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Definitivamente recomendaria	41	13,7	66	19,4
Recomendaria	194	64,7	233	68,5
Indiferente	21	7,0	16	4,7
Recomendaria com ressalvas	26	8,7	15	4,4
Não recomendaria	18	6,0	10	2,9
<b>Total*</b>	<b>300</b>	<b>100,0</b>	<b>340</b>	<b>100,0</b>

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	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Definitivamente recomendaria	6	24,0	16	15,8	14	13,0	8	10,5	23	17,6	24	21,2	16	18,6
Recomendaria	16	64,0	68	67,3	68	63,0	54	71,1	87	66,4	74	65,5	60	69,8
Indiferente	3	12,0	9	8,9	9	8,3	3	3,9	6	4,6	4	3,5	3	3,5
Recomendaria com ressalvas	0	0,0	7	6,9	12	11,1	7	9,2	6	4,6	7	6,2	2	2,3
Não recomendaria	0	0,0	1	1,0	5	4,6	4	5,3	9	6,9	4	3,5	5	5,8
<b>Total*</b>	<b>25</b>	<b>100,0</b>	<b>101</b>	<b>100,0</b>	<b>108</b>	<b>100,0</b>	<b>76</b>	<b>100,0</b>	<b>131</b>	<b>100,0</b>	<b>113</b>	<b>100,0</b>	<b>86</b>	<b>100,0</b>

Recomendaria o seu plano para amigos ou familiares	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Definitivamente recomendaria	56	22,0	51	13,2
Recomendaria	162	63,8	265	68,7
Indiferente	16	6,3	21	5,4
Recomendaria com ressalvas	17	6,7	24	6,2
Não recomendaria	3	1,2	25	6,5
<b>Total*</b>	<b>254</b>	<b>100,0</b>	<b>386</b>	<b>100,0</b>

\*Excluído "Não sabe/não tem como avaliar"

Recomendaria o seu plano para amigos ou familiares	Plano					
	CELOS Saúde		CELOS Saúde Agregados		CELOS Saúde Agregados Odontológico	
	N	%	N	%	N	%
Definitivamente recomendaria	81	16,2	20	15,9	6	25,0
Recomendaria	325	65,0	87	69,0	15	62,5
Indiferente	26	5,2	9	7,1	2	8,3
Recomendaria com ressalvas	32	6,4	8	6,3	1	4,2
Não recomendaria	26	5,2	2	1,6	0	0,0
Não sabe/não tem como avaliar	10	2,0	0	0,0	0	0,0
<b>Total</b>	<b>500</b>	<b>100,0</b>	<b>126</b>	<b>100,0</b>	<b>24</b>	<b>100,0</b>

# Resultados



## Atenção à Saúde

---

- 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 atual medição (2022), os beneficiários da CELOS que sempre conseguiram atendimento através do plano de saúde são de 62,2% dos casos, excluindo quem não procurou cuidados de saúde nesse período.
  - Atendidos na maioria das vezes para 18,3% dos beneficiários.
  - Os que foram atendidos, no mesmo período de tempo, somente às vezes, representavam 17,9% e os que nunca obtiveram atendimento 1,6%. Na justificativa da resposta “nunca” e foi observado que na quase totalidade dos casos esta resposta se refere a insatisfação com o serviço mesmo, outros casos mais específicos como de não aceitação, não liberação e médico desejado não encontrado;
- 
- 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, sempre é de 56,5% e a maioria das vezes é de 20,5%. Dos mesmos, 13,8% conseguiu ser atendido somente às vezes.
  - O percentual de beneficiários dos Planos de Saúde da CELOS que não conseguiram este tipo de atendimento foi de apenas 9,2%. Na justificativa da resposta “nunca”, demora no atendimento é o mais citado como fator determinante dessa alternativa;

## Atenção à Saúde

---

- 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. Atualmente 27,9% receberam algum tipo de comunicação. O índice de não informados aparece alto (72,1%), 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;
  - 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 com 87,7% 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 feminino (90,2%). Os melhores índices de aprovação estão nas faixas etárias de 25 a 34 anos (90,7%) e mais de 74 anos (93,6%). Outro aspecto é que a avaliação do CELOS Saúde Agregados Odontológico atingiu 91,7% de aprovação, contra 82,6% CELOS Saúde e 77,8% CELOS Saúde Agregados;
  - No quinto quesito, que avalia o acesso à lista de prestadores de serviço credenciados pela CELOS, fica demonstrado que para maioria, o acesso seja por meio virtual ou físico, tem sido contemplado em 75,9% dos casos com respostas válidas.
-

## Canais de Atendimento da Operadora

---

- 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 e sabiam avaliar, a avaliação de Muito bom + Bom é de 88,1%. O atendimento foi considerado regular para 7,8%. A avaliação Ruim + Muito ruim é baixa: 4,1% . No período de 2022, 23,8% não acessaram;
- O sétimo quesito trata da resolutividade das demandas dos beneficiários ocorridas nos últimos doze meses. Na atual medição, fizeram reclamações 22,3% dos beneficiários. O percentual de reclamações solucionadas é de 65,5% e o percentual de não solução é de 34,5%. Mesmo assim recomenda-se a análise das reclamações não solucionadas satisfatoriamente pelos beneficiários a fim de se poder esclarecer as questões;
- 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 4 % não soube avaliar este quesito e 31,5% nunca preencheram documentos/formulários exigidos pelo plano na medição atual. Dos beneficiados que puderam avaliar, o percentual dos que consideram Muito bom + Bom é de 79,4%. Entre os que tiveram alguma dificuldade 13,7%. Já o percentual dos que avaliaram o preenchimento de documentos como Muito Ruim + Ruim é de 6,9% nesta medição;

## Avaliação Geral

---

- 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 é de 90,3%, patamar bastante satisfatório para a natureza da oferta. Cerca de 7% consideraram regular. As avaliações Muito Ruim + Ruim é de 2,0%. A constatação final é de que a expressiva maioria avalia positivamente seu Plano de saúde;
  - Se analisarmos os resultados de maneira estratificada, perceberemos que a avaliação é ligeiramente melhor entre o sexo feminino (92,1%). Os melhores índices estão a partir da faixa de 45 a 54 anos, acima de 90%;
- 
- 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 16,7%. Poderiam recomendar 66,7%. Os que são indiferentes chega a 5,8% e os que recomendariam com ressalvas e não recomendariam soma 10,8%. Pode-se afirmar que a expressiva maioria está satisfeita com seu Plano de Saúde.

# Tabelas Adicionais

Nos últimos 12 meses, com que frequência conseguiu ter cuidados de saúde - ESTIMULADA	Que nota usaria para qualificar o seu plano										Total*	
	1 Muito Bom		2 Bom		3 Regular		4 Ruim		5 Muito Ruim			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Nunca	0	0,0	4	1,2	1	2,2	3	27,3	0	0,0	8	1,3
Às vezes	22	10,1	62	18,5	19	42,2	4	36,4	2	100,0	109	17,8
A maioria das vezes	28	12,8	76	22,6	8	17,8	1	9,1	0	0,0	113	18,5
Sempre	168	77,1	194	57,7	17	37,8	3	27,3	0	0,0	382	62,4
<b>Total</b>	<b>218</b>	<b>100,0</b>	<b>336</b>	<b>100,0</b>	<b>45</b>	<b>100,0</b>	<b>11</b>	<b>100,0</b>	<b>2</b>	<b>100,0</b>	<b>612</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 usaria para qualificar o seu plano										Total*	
	1 Muito Bom		2 Bom		3 Regular		4 Ruim		5 Muito Ruim			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Nunca	6	2,8	26	7,9	12	26,7	8	72,7	1	50,0	53	8,8
Às vezes	17	7,9	53	16,0	11	24,4	1	9,1	1	50,0	83	13,7
A maioria das vezes	36	16,7	79	23,9	10	22,2	0	0,0	0	0,0	125	20,7
Sempre	157	72,7	173	52,3	12	26,7	2	18,2	0	0,0	344	56,9
<b>Total</b>	<b>216</b>	<b>100,0</b>	<b>331</b>	<b>100,0</b>	<b>45</b>	<b>100,0</b>	<b>11</b>	<b>100,0</b>	<b>2</b>	<b>100,0</b>	<b>605</b>	<b>100,0</b>

Nos últimos 12 meses, recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas e exames preventivos	Que nota usaria para qualificar o seu plano										Total*	
	1 Muito Bom		2 Bom		3 Regular		4 Ruim		5 Muito Ruim			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sim	74	36,3	78	24,5	10	22,7	1	10,0	0	0,0	163	28,2
Não	130	63,7	240	75,5	34	77,3	9	90,0	2	100,0	415	71,8
<b>Total</b>	<b>204</b>	<b>100,0</b>	<b>318</b>	<b>100,0</b>	<b>44</b>	<b>100,0</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>2</b>	<b>100,0</b>	<b>578</b>	<b>100,0</b>

\*Excluído "Não procuraram cuidados de saúde e Não sabe/não lembra"

Nos últimos 12 meses, como avalia toda a atenção em saúde recebida - ESTIMULADA	Que nota usaria para qualificar o seu plano										Total*	
	1 Muito Bom		2 Bom		3 Regular		4 Ruim		5 Muito Ruim			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	164	75,2	92	27,6	5	11,1	1	11,1	0	0,0	262	43,2
Bom	51	23,4	199	59,8	20	44,4	1	11,1	0	0,0	271	44,6
Regular	3	1,4	39	11,7	17	37,8	3	33,3	1	50,0	63	10,4
Ruim	0	0,0	1	0,3	2	4,4	2	22,2	1	50,0	6	1,0
Muito Ruim	0	0,0	2	0,6	1	2,2	2	22,2	0	0,0	5	0,8
<b>Total</b>	<b>218</b>	<b>100,0</b>	<b>333</b>	<b>100,0</b>	<b>45</b>	<b>100,0</b>	<b>9</b>	<b>100,0</b>	<b>2</b>	<b>100,0</b>	<b>607</b>	<b>100,0</b>

\*Excluído “Não procuraram cuidados de saúde e Não sabe/não lembra”

Como avalia o acesso à lista de prestadora de serviços credenciados pelo plano de saúde - ESTIMULADA	Que nota usaria para qualificar o seu plano										Total*	
	1 Muito Bom		2 Bom		3 Regular		4 Ruim		5 Muito Ruim			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	71	41,8	30	11,0	1	2,6	0	0,0	0	0,0	102	20,9
Bom	77	45,3	174	63,7	17	44,7	1	14,3	0	0,0	269	55,0
Regular	16	9,4	42	15,4	14	36,8	0	0,0	1	100,0	73	14,9
Ruim	5	2,9	18	6,6	6	15,8	4	57,1	0	0,0	33	6,7
Muito Ruim	1	0,6	9	3,3	0	0,0	2	28,6	0	0,0	12	2,5
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>100,0</b>	<b>273</b>	<b>100,0</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>	<b>7</b>	<b>100,0</b>	<b>1</b>	<b>100,0</b>	<b>489</b>	<b>100,0</b>

\*Excluído “Nunca acessou a lista de prestadores de serviços e Não sabe”

Nos últimos 12 meses, quando acessou a operadora, como avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava - ESTIMULADA	Que nota usaria para qualificar o seu plano										Total*	
	1 Muito Bom		2 Bom		3 Regular		4 Ruim		5 Muito Ruim			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	129	68,6	55	22,0	5	14,3	2	22,2	0	0,0	191	39,5
Bom	57	30,3	160	64,0	16	45,7	3	33,3	0	0,0	236	48,8
Regular	1	0,5	25	10,0	9	25,7	2	22,2	1	50,0	38	7,9
Ruim	0	0,0	5	2,0	2	5,7	0	0,0	1	50,0	8	1,7
Muito Ruim	1	0,5	5	2,0	3	8,6	2	22,2	0	0,0	11	2,3
<b>Total</b>	<b>188</b>	<b>100,0</b>	<b>250</b>	<b>100,0</b>	<b>35</b>	<b>100,0</b>	<b>9</b>	<b>100,0</b>	<b>2</b>	<b>100,0</b>	<b>484</b>	<b>100,0</b>

\*Excluído “Não acessou seu plano de saúde e Não sabe/não lembra”

Nos últimos 12 meses, quando fez uma reclamação para a sua operadora, teve sua demanda resolvida?	Que nota usaria para qualificar o seu plano										Total*	
	1 Muito Bom		2 Bom		3 Regular		4 Ruim		5 Muito Ruim			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sim	37	77,1	48	63,2	10	62,5	0	0,0	0	0,0	95	66,0
Não	11	22,9	28	36,8	6	37,5	3	100,0	1	100,0	49	34,0
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100,0</b>	<b>76</b>	<b>100,0</b>	<b>16</b>	<b>100,0</b>	<b>3</b>	<b>100,0</b>	<b>1</b>	<b>100,0</b>	<b>144</b>	<b>100,0</b>

\*Excluído “Não acessou seu plano de saúde, Não fez reclamação e Não sabe/não lembra”



Como avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano quanto a facilidade no preenchimento e envio - ESTIMULADA	Que nota usaria para qualificar o seu plano										Total*	
	1 Muito Bom		2 Bom		3 Regular		4 Ruim		5 Muito Ruim			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	67	45,6	17	7,4	2	6,5	1	14,3	0	0,0	87	21,0
Bom	68	46,3	157	68,6	15	48,4	1	14,3	1	100,0	242	58,3
Regular	9	6,1	39	17,0	9	29,0	0	0,0	0	0,0	57	13,7
Ruim	3	2,0	11	4,8	2	6,5	2	28,6	0	0,0	18	4,3
Muito Ruim	0	0,0	5	2,2	3	9,7	3	42,9	0	0,0	11	2,7
<b>Total</b>	<b>147</b>	<b>100,0</b>	<b>229</b>	<b>100,0</b>	<b>31</b>	<b>100,0</b>	<b>7</b>	<b>100,0</b>	<b>1</b>	<b>100,0</b>	<b>415</b>	<b>100,0</b>

\*Excluído "Nunca preencheu documentos/formulários exigidos pelo seu plano e Não sabe/não lembra"

Nos últimos 12 meses, com que frequência conseguiu ter cuidados de saúde - ESTIMULADA	Recomendaria o seu plano para planos ou familiares										Total*	
	Definitivamente recomendaria		Recomendaria		Indiferente		Recomendaria com ressalvas		Não recomendaria			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Nunca	0	0,0	4	1,0	0	0,0	0	0,0	5	20,8	9	1,5
Às vezes	7	6,8	68	16,7	14	42,4	8	20,0	10	41,7	107	17,7
A maioria das vezes	16	15,5	70	17,2	10	30,3	13	32,5	4	16,7	113	18,6
Sempre	80	77,7	264	65,0	9	27,3	19	47,5	5	20,8	377	62,2
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>100,0</b>	<b>406</b>	<b>100,0</b>	<b>33</b>	<b>100,0</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>	<b>24</b>	<b>100,0</b>	<b>606</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		Indiferente		Recomendaria com ressalvas		Não recomendaria			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Nunca	4	3,9	30	7,5	5	15,2	4	10,0	10	41,7	53	8,8
Às vezes	10	9,8	48	12,0	10	30,3	6	15,0	7	29,2	81	13,5
A maioria das vezes	21	20,6	76	19,0	7	21,2	17	42,5	3	12,5	124	20,7
Sempre	67	65,7	246	61,5	11	33,3	13	32,5	4	16,7	341	56,9
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>	<b>400</b>	<b>100,0</b>	<b>33</b>	<b>100,0</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>	<b>24</b>	<b>100,0</b>	<b>599</b>	<b>100,0</b>

Nos últimos 12 meses, recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas e exames preventivos	Recomendaria o seu plano para planos ou familiares										Total*	
	Definitivamente recomendaria		Recomendaria		Indiferente		Recomendaria com ressalvas		Não recomendaria			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sim	35	38,0	108	27,8	6	17,1	6	17,6	7	25,9	162	28,1
Não	57	62,0	281	72,2	29	82,9	28	82,4	20	74,1	415	71,9
<b>Total</b>	<b>92</b>	<b>100,0</b>	<b>389</b>	<b>100,0</b>	<b>35</b>	<b>100,0</b>	<b>34</b>	<b>100,0</b>	<b>27</b>	<b>100,0</b>	<b>577</b>	<b>100,0</b>

\*Excluído "Não procuraram cuidados de saúde e Não sabe/não lembra"

Nos últimos 12 meses, como avalia toda a atenção em saúde recebida - ESTIMULADA	Recomendaria o seu plano para planos ou familiares										Total*	
	Definitivamente recomendaria		Recomendaria		Indiferente		Recomendaria com ressalvas		Não recomendaria			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	74	71,8	172	42,7	6	18,2	5	12,8	1	4,5	258	43,0
Bom	25	24,3	199	49,4	17	51,5	19	48,7	9	40,9	269	44,8
Regular	4	3,9	31	7,7	9	27,3	13	33,3	6	27,3	63	10,5
Ruim	0	0,0	1	0,2	1	3,0	1	2,6	2	9,1	5	0,8
Muito Ruim	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	2,6	4	18,2	5	0,8
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>100,0</b>	<b>403</b>	<b>100,0</b>	<b>33</b>	<b>100,0</b>	<b>39</b>	<b>100,0</b>	<b>22</b>	<b>100,0</b>	<b>600</b>	<b>100,0</b>

\*Excluído "Não procuraram cuidados de saúde e Não sabe/não lembra"

Como avalia o acesso à lista de prestadora de serviços credenciados pelo plano de saúde - ESTIMULADA	Recomendaria o seu plano para planos ou familiares										Total*	
	Definitivamente recomendaria		Recomendaria		Indiferente		Recomendaria com ressalvas		Não recomendaria			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	25	31,6	72	22,0	2	7,1	3	8,8	0	0,0	102	21,0
Bom	42	53,2	188	57,3	13	46,4	16	47,1	9	52,9	268	55,1
Regular	7	8,9	46	14,0	8	28,6	10	29,4	2	11,8	73	15,0
Ruim	4	5,1	16	4,9	3	10,7	5	14,7	3	17,6	31	6,4
Muito Ruim	1	1,3	6	1,8	2	7,1	0	0,0	3	17,6	12	2,5
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>100,0</b>	<b>328</b>	<b>100,0</b>	<b>28</b>	<b>100,0</b>	<b>34</b>	<b>100,0</b>	<b>17</b>	<b>100,0</b>	<b>486</b>	<b>100,0</b>

\*Excluído "Nunca acessou a lista de prestadores de serviços e Não sabe"

Nos últimos 12 meses, quando 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		Indiferente		Recomendaria com ressalvas		Não recomendaria			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	65	73,0	115	35,7	2	10,5	6	18,8	2	11,1	190	39,6
Bom	23	25,8	178	55,3	7	36,8	18	56,3	9	50,0	235	49,0
Regular	0	0,0	20	6,2	7	36,8	7	21,9	3	16,7	37	7,7
Ruim	0	0,0	4	1,2	2	10,5	0	0,0	1	5,6	7	1,5
Muito Ruim	1	1,1	5	1,6	1	5,3	1	3,1	3	16,7	11	2,3
<b>Total</b>	<b>89</b>	<b>100,0</b>	<b>322</b>	<b>100,0</b>	<b>19</b>	<b>100,0</b>	<b>32</b>	<b>100,0</b>	<b>18</b>	<b>100,0</b>	<b>480</b>	<b>100,0</b>

\*Excluído “Não acessou seu plano de saúde e Não sabe/não lembra”

Nos últimos 12 meses, quando fez uma reclamação para a sua operadora, teve sua demanda resolvida?	Recomendaria o seu plano para planos ou familiares										Total*	
	Definitivamente recomendaria		Recomendaria		Indiferente		Recomendaria com ressalvas		Não recomendaria			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sim	13	76,5	64	66,7	5	71,4	12	75,0	1	12,5	95	66,0
Não	4	23,5	32	33,3	2	28,6	4	25,0	7	87,5	49	34,0
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,0</b>	<b>96</b>	<b>100,0</b>	<b>7</b>	<b>100,0</b>	<b>16</b>	<b>100,0</b>	<b>8</b>	<b>100,0</b>	<b>144</b>	<b>100,0</b>

\*Excluído “Não acessou seu plano de saúde, Não fez reclamação e Não sabe/não lembra”

Como avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano quanto a facilidade no preenchimento e envio - ESTIMULADA	Recomendaria o seu plano para planos ou familiares										Total*	
	Definitivamente recomendaria		Recomendaria		Indiferente		Recomendaria com ressalvas		Não recomendaria			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	34	48,6	47	17,3	3	13,0	1	3,3	2	10,0	87	21,0
Bom	29	41,4	183	67,3	9	39,1	12	40,0	10	50,0	243	58,6
Regular	6	8,6	32	11,8	6	26,1	10	33,3	3	15,0	57	13,7
Ruim	1	1,4	9	3,3	2	8,7	3	10,0	2	10,0	17	4,1
Muito Ruim	0	0,0	1	0,4	3	13,0	4	13,3	3	15,0	11	2,7
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,0</b>	<b>272</b>	<b>100,0</b>	<b>23</b>	<b>100,0</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>415</b>	<b>100,0</b>

\*Excluído "Nunca preencheu documentos/formulários exigidos pelo seu plano e Não sabe/não lembra"

**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, 18 de abril de 2022.



**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 23 de março e 07 de abril de 2022. 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, 18 de abril de 2022.



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, 18 de abril de 2022

**Silvia Rita Glinski Sefrin**

Assinado de forma digital por Silvia Rita  
Glinski Sefrin  
Dados: 2022.04.18 19:55:50 -03'00'

**SILVIA RITA GLINSKI SEFRIN**  
CONRE 4ª Região nº 9597 CONRE-(SC)

Eu, REGIANE MARIA DE FARIAS, (48) 3221-9630, regiane@celos.com.br, inscrito(a) no CPF sob o nº 022.017.839-93, representante da operadora Fundação Celesc de Seguridade Social - CELOS, registrada sob o nº 315044 na ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar, 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, 18 de abril de 2022.

#### RESPONSÁVEL PELA OPERADORA - PESQUISA DE SATISFAÇÃO ANS.docx

Documento número #c82539e1-714c-48be-8390-312d033291a1

Hash do documento original (SHA256): e8952b2cbd7f3fc2c58b1bdc32e1bdad067bc4847baa35f18ea52efcd74c933

#### Assinaturas

✓ **Vanessa Evangelista Ramos Rothermel**

CPF: 908.823.699-20

Assinou como gestor em 19 abr 2022 às 10:13:17

Emitido por Clicksign Gestão de Documentos S.A.

✓ **Regiane Farias**

Assinou em 19 abr 2022 às 12:21:03

Emitido por Clicksign Gestão de Documentos S.A.

VANESSA EVANGELISTA RAMOS ROTHERMEL  
DIRETORA PRESIDENTE  
CPF 908.823.699-20  
FUNDAÇÃO CELESC DE SEGURIDADE SOCIAL – CELOS  
NPJ: 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

$$n = \frac{N \times \delta^2 \times p \times q}{e^2 (N-1) + \delta^2 \times p \times q}$$

	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 19.578 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 (19.578), sendo a quantidade amostral estratificada proporcionalmente a esses valores.

Lotação	Universo	Esperado	Obtido
ADMINISTRACAO CENTRAL	5.354	177	178
CELOS	304	10	10
REG. BLUMENAU	1.559	52	52
REG. CHAPECO	667	22	22
REG. CONCORDIA	490	16	16
REG. CRICIUMA	751	25	25
REG. FLORIANOPOLIS	2.204	73	73
REG. ITAJAI	1.275	42	42
REG. JARAGUÁ DO SUL	360	12	12
REG. JOACABA	592	23	23
REG. JOINVILLE	1.183	40	39
REG. LAGES	1.087	36	36
REG. MAFRA	513	17	17
REG. RIO DO SUL	681	23	23
REG. SAO BENTO DO SUL	303	10	10
REG. SAO MIGUEL D'OESTE	602	20	19
REG. TUBARAO	1.115	38	39
REG. VIDEIRA	434	14	14
<b>Total</b>	<b>19.578</b>	<b>650</b>	<b>650</b>

<b>Gênero</b>	<b>Universo</b>	<b>Esperado</b>	<b>Obtido</b>
<b>Masculino</b>	<b>9.202</b>	<b>306</b>	<b>304</b>
<b>Feminino</b>	<b>10.376</b>	<b>344</b>	<b>346</b>
<b>Total</b>	<b>19.578</b>	<b>650</b>	<b>650</b>

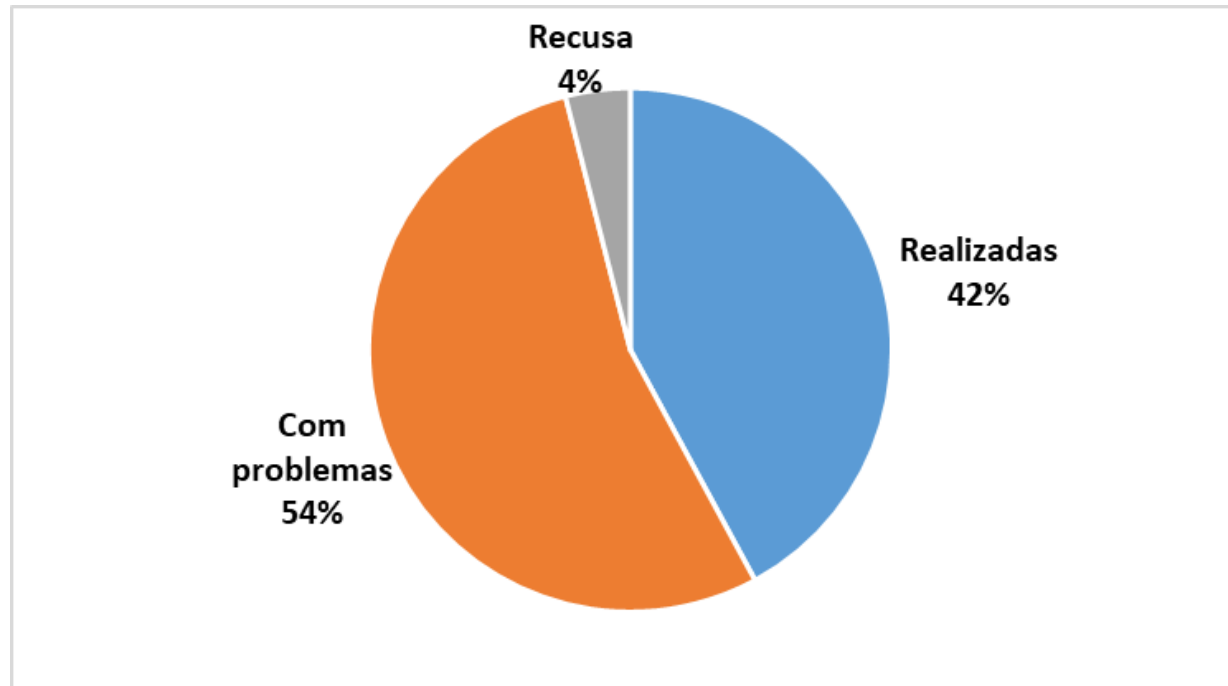
<b>Faixa Etária</b>	<b>Universo</b>	<b>Esperado</b>	<b>Obtido</b>
<b>18 a 24 anos</b>	<b>979</b>	<b>37</b>	<b>25</b>
<b>25 a 34 anos</b>	<b>2.937</b>	<b>98</b>	<b>101</b>
<b>35 a 44 anos</b>	<b>3.328</b>	<b>107</b>	<b>108</b>
<b>45 a 54 anos</b>	<b>2.349</b>	<b>77</b>	<b>79</b>
<b>55 a 64 anos</b>	<b>3.916</b>	<b>132</b>	<b>133</b>
<b>65 a 74 anos</b>	<b>3.524</b>	<b>115</b>	<b>116</b>
<b>Mais de 74 anos</b>	<b>2.545</b>	<b>84</b>	<b>88</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 26 recusas (4,0%), 350 beneficiários com problemas nos telefones, caixa postal, não atende ou ocupado em várias tentativas (53,9%) e 274 entrevistas foram concluídas (42,1%).

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, 376 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	10	1,5	0,015385	0,055041673	[-0,047204315; 0,352795685]	95%
Às vezes	110	16,9	0,169231	0,16768525	[-0,265494255; 0,665494255]	95%
A maioria das vezes	113	17,4	0,173846	0,169483727	[-0,270486826; 0,670486826]	95%
Sempre	383	58,9	0,589231	0,220017213	[-0,410767783; 0,810767783]	95%
Nos últimos 12 meses não procurou cuidados de saúde	34	5,2	0,052308	0,099570676	[-0,076408197; 0,476409197]	95%

Nos últimos 12 meses, Quando necessitou de atenção imediata - ESTIMULADA	Observado	%	p	Erro padrão	Intervalo de confiança	Nível de confiança
Nunca	56	8,6	0,086154	0,114550834	[-0,151326114; 0,484660114]	95%
Às vezes	84	12,9	0,129231	0,136949004	[-0,213503434; 0,546837434]	95%
A maioria das vezes	125	19,2	0,192308	0,160896159	[-0,279980737; 0,613314737]	95%
Sempre	344	52,9	0,529231	0,203775024	[-0,399012466; 0,732346466]	95%
Nos últimos 12 meses não procurou cuidados de saúde	34	5,2	0,052308	0,090895176	[-0,085658007; 0,418992007]	95%
Não sabe/não lembra	7	1,1	0,010769	0,042137186	[0,049694173; 0,283639827]	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	163	25,1	0,250769	0,250255885	[-0,361377336; 1,028043336]	95%
Não	421	64,8	0,647692	0,275793995	[-0,432271129; 1,098937129]	95%
Não sabe/não lembra	66	10,2	0,101538	0,174383105	[-0,150754501; 0,817420501]	95%



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

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	262	40,3	0,403077	0,18539761	[-0,371806623; 0,657520909]	95%
Bom	271	41,7	0,416923	0,186355354	[-0,374465319; 0,660179605]	95%
Regular	64	9,8	0,098462	0,11260986	[-0,169747828; 0,455462114]	95%
Ruim	6	0,9	0,009231	0,036145662	[0,042516786; 0,2431975]	95%
Muito Ruim	5	0,8	0,007692	0,033021932	[0,051188259; 0,234526027]	95%
Nos últimos 12 meses não procurou cuidados de saúde	34	5,2	0,052308	0,08415258	[-0,09075042; 0,376464706]	95%
Não sabe	8	1,2	0,012308	0,041672555	[0,02717413; 0,258540156]	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	102	15,7	0,156923	0,137476349	[-0,238777201; 0,524491487]	95%
Bom	269	41,4	0,413846	0,186155663	[-0,373910976; 0,659625262]	95%
Regular	73	11,2	0,112308	0,119340255	[-0,188431404; 0,47414569]	95%
Ruim	33	5,1	0,050769	0,082973073	[-0,087476108; 0,373190394]	95%
Muito Ruim	12	1,8	0,018462	0,050879002	[0,001617033; 0,284097253]	95%
Nunca acessou a lista de prestadores de serviços	149	22,9	0,229231	0,158872826	[-0,298173822; 0,583888108]	95%
Não sabe	12	1,8	0,018462	0,050879002	[-0,001617033; 0,284097253]	95%

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

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	191	29,4	0,293846	0,172171257	[-0,335090266; 0,620804552]	95%
Bom	236	36,3	0,363077	0,181758109	[-0,361703367; 0,647417653]	95%
Regular	38	5,8	0,058462	0,088675804	[-0,103306888; 0,389021174]	95%
Ruim	8	1,2	0,012308	0,041672555	[0,02717413; 0,258540156]	95%
Muito Ruim	12	1,8	0,018462	0,050879002	[0,001617033; 0,284097253]	95%
Nos últimos 12 meses não acessou seu plano de saúde	155	23,8	0,238462	0,161066815	[-0,304264337; 0,589978623]	95%
Não sabe/não lembra	10	1,5	0,015385	0,046518704	[0,01372122; 0,271993066]	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	95	14,6	0,146154	0,176630192	[-0,240325414; 0,740325414]	95%
Não	50	7,7	0,076923	0,133234678	[-0,119859465; 0,619859465]	95%
Nos últimos 12 meses não acessou seu plano de saúde	155	23,8	0,238462	0,213071369	[-0,34148612; 0,84148612]	95%
Não fez reclamação	350	53,8	0,538462	0,249259258	[-0,441943699; 0,941943699]	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	87	13,4	0,133846	0,128691969	[-0,214391764; 0,50010605]	95%
Bom	244	37,5	0,375385	0,183018737	[-0,36520287; 0,650917156]	95%
Regular	57	8,8	0,087692	0,106906078	[-0,15391413; 0,439628416]	95%
Ruim	18	2,8	0,027692	0,062020093	[-0,029310636; 0,315024922]	95%
Muito Ruim	11	1,7	0,016923	0,048751097	[0,007524097; 0,278190189]	95%
Nunca preencheu documentos/formulários exigidos pelo seu plano	205	31,5	0,315385	0,175628325	[-0,344687087; 0,630401373]	95%
Não sabe/não lembra	28	4,3	0,043077	0,076738239	[-0,07016821; 0,355882496]	95%

Que nota você usaria para qualificar o seu plano	Observado	%	p	Erro padrão	Intervalo de confiança	Nível de confiança
1-Muito Bom	227	34,9	0,349231	0,194622986	[-0,373606408; 0,706940408]	95%
2-Bom	355	54,6	0,546154	0,203252643	[-0,397562338; 0,730896338]	95%
3-Regular	49	7,5	0,075385	0,107782014	[-0,132535871; 0,465869871]	95%
4-Ruim	11	1,7	0,016923	0,052657203	[0,020490603; 0,312843397]	95%
5-Muito Ruim	2	0,3	0,003077	0,022610675	[0,103899767; 0,229434233]	95%
Não sabe/não tem como avaliar	6	0,9	0,009231	0,039041777	[0,058287027; 0,275046973]	95%

Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares	Observado	%	p	Erro padrão	Intervalo de confiança	Nível de confiança
Definitivamente recomendaria	107	16,5	0,164615	0,151391964	[-0,253597091; 0,586931091]	95%
Recomendaria	427	65,7	0,656923	0,193810538	[-0,371351054; 0,7046855054]	95%
Indiferente	37	5,7	0,056923	0,094589323	[-0,095912961; 0,429246961]	95%
Recomendaria com ressalvas	41	6,3	0,063077	0,099245676	[-0,108838996; 0,442172996]	95%
Nunca recomendaria	28	4,3	0,043077	0,082886772	[-0,063426679; 0,396760679]	95%
Não Sabe/não tem como avaliar	10	1,5	0,015385	0,050245943	[0,027184261; 0,306149739]	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**

0= Nos 12 últimos meses não procurou cuidados de saúde

- 1= Nunca  
2= Às vezes  
3= A maioria das vezes  
4= Sempre  
5= Não sabe/não lembra

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**

0= Nos 12 últimos meses não procurou cuidados de saúde

- 1= Nunca  
2= Às vezes  
3= A maioria das vezes  
4= Sempre  
5= Não sabe/não lembra

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  
3= Não sabe/não lembra

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**

0= Nos 12 últimos meses não procurou cuidados de saúde

- 1= Muito Bom  
2= Bom  
3= Regular  
4= Ruim  
5= Muito Ruim  
6= Não sabe/não lembra

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**

0= Nunca acessou a lista de prestadores de serviços

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

### CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

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

0= Nos 12 últimos meses não acessou seu plano de saúde

- 1= Muito Bom  
2= Bom  
3= Regular  
4= Ruim  
5= Muito Ruim  
6= Não sabe/não lembra

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

0= Nos 12 últimos meses não acessou seu plano de saúde

- 1= Sim  
2= Não  
3= Não sabe/não lembra

10. Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/ alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio? **ESTIMULADA**

0= Nunca preencheu documentos ou formulários exigidos pelo seu plano

- 1= Muito Bom  
2= Bom  
3= Regular  
4= Ruim  
5= Muito Ruim  
6= Não sabe/não lembra

### AValiação GERAL

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

- 1= Muito Bom (Nota 1)  
4= Ruim (Nota 4)

2= Bom (Nota 2)

3= Regular (Nota 3)

avaliar

5= Muito Ruim (Nota 5)

6= Não sabe/não tem como

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

1= Definitivamente recomendaria

2= Recomendaria

3= Indiferente

4= Recomendaria com ressalvas

5= Não recomendaria

6= Não sabe/não tem como avaliar

### PERFIL DO PÚBLICO

13. Sexo:

1= Masculino

2= Feminino

14. Faixa etária:

1= 18 a 24 anos

5= 55 a 64 anos

2= 25 a 34 anos

6= 65 a 74 anos

3= 35 a 44 anos

7= Mais de 74 anos

4= 45 a 54 anos

### ESCRITÓRIO

15. Plano:

1= Celos Saúde

2= Celos Saúde Agregado

3= Celos Saúde Agregado Odontológico

16. Região:

1= Adm. Central

10= Joaçaba

2= Blumenau

11= Joinville

3= Celos

12= Lages

4= Chapecó

13= Mafra

5= Concórdia

14= Rio do Sul

6= Criciúma

15= S. Bento do Sul

7= Florianópolis

16= S. Miguel d'Oeste

8= Itajaí

17= Tubarão

9= Jaraguá do Sul

18= Videira

Entrevistado

Fone

Data / / 2022

Pesquisador