

“Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde 2025/2026”

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

Responsável Técnica: Silvia Rita Glinski Sefrin - CONRE SC 9597

Março 2026

Introdução.....	03
Objetivos.....	04
Metodologia	05
Análise dos Dados	
Perfil dos Entrevistados	07
Atenção à Saúde	13
Canais de Atendimento da Operadora.....	37
Avaliação Geral.....	49
Resultados	57
Tabelas Adicionais.....	62
Anexos	71
Nota Técnica	78

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 Celos Saúde 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 e com telefone de contato é de 15.699 indivíduos. O plano amostral obedeceu ao procedimento científico das amostragens probabilísticas, com estratificação por tipo de plano, sexo, faixa etária e região possibilitando assim a inferência de seus resultados para a totalidade do público, respeitados o erro amostral de $\pm 3,62\%$ e o coeficiente de confiança de 95,0%. As 700 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 (64,5%). A taxa de recusa foi de 1,0% 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 4 a 12 de março de 2026.

A. Estudo Descritivo

B. Abordagem Quantitativa

C. Instrumento de Coleta de Dados - Questionário semiestruturado

D. Amostragem Probabilística estratificada por faixa etária, sexo e modalidade de plano de saúde

Empresa responsável pela coleta de dados:

Lupi Associados Pesquisa e Marketing

Responsável técnico da pesquisa:

Silvia Rita Glinski Sefrin - Responsável técnica pelos dados da pesquisa

Público:

Beneficiários dos Planos Celos Saúde, Celos Saúde Essencial, Celos Saúde Agregados, Celos Saúde Agregados Essencial e Planos Odontológicos.

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 de 4 a 12 de março de 2026, por agentes pesquisadores com treinamento específico para esta tarefa.

Plano amostral:

Universo: 15.699 participantes

Número total de entrevistas: 700

Margem de erro: $\pm 3,62\%$

Coeficiente de confiança: $\pm 95\%$



Perfil dos Entrevistados

Lotação	N	%
Administração Central	201	28,7
Celos	12	1,7
Blumenau	53	7,6
Chapeco	26	3,7
Concordia	16	2,3
Criciúma	27	3,9
Florianópolis	78	11,1
Itajaí	44	6,3
Jaraguá do sul	13	1,9
Joaçaba	23	3,3
Joinville	42	6,0
Lages	38	5,4
Mafra	16	2,3
Rio do Sul	25	3,6
São Bento do Sul	9	1,3
São Miguel D'Oeste	21	3,0
Tubarão	41	5,9
Videira	15	2,1
Total	700	100,0

Lotação	Plano											
	Plano Celos Saúde		Plano Celos Saúde Agregados		Plano Celos Odonto Essencial		Plano Celos Saúde Agregados Odontológico		Plano Celos Saúde Essencial		Plano Celos Saúde Agregados Essencial	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Administração Central	136	26,8	33	35,5	6	12,8	15	53,6	4	33,3	7	58,3
Celos	8	1,6	2	2,2	1	2,1	1	3,6	0	0,0	0	0,0
Blumenau	41	8,1	7	7,5	3	6,4	1	3,6	1	8,3	0	0,0
Chapeco	18	3,5	3	3,2	3	6,4	0	0,0	1	8,3	1	8,3
Concordia	12	2,4	3	3,2	1	2,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Criciúma	20	3,9	4	4,3	2	4,3	1	3,6	0	0,0	0	0,0
Florianópolis	57	11,2	9	9,7	5	10,6	4	14,3	1	8,3	2	16,7
Itajaí	31	6,1	6	6,5	4	8,5	1	3,6	1	8,3	1	8,3
Jaraguá do Sul	9	1,8	1	1,1	2	4,3	0	0,0	1	8,3	0	0,0
Joaçaba	17	3,3	3	3,2	3	6,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Joinville	33	6,5	4	4,3	3	6,4	1	3,6	1	8,3	0	0,0
Lages	28	5,5	5	5,4	3	6,4	1	3,6	0	0,0	1	8,3
Mafra	13	2,6	1	1,1	2	4,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Rio Do Sul	19	3,7	2	2,2	2	4,3	1	3,6	1	8,3	0	0,0
São Bento do Sul	7	1,4	1	1,1	1	2,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
São Miguel D'Oeste	18	3,5	1	1,1	2	4,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Tubarão	30	5,9	7	7,5	2	4,3	2	7,1	0	0,0	0	0,0
Videira	11	2,2	1	1,1	2	4,3	0	0,0	1	8,3	0	0,0
Total	508	100,0	93	100,0	47	100,0	28	100,0	12	100,0	12	100,0

Sexo	N	%
Masculino	344	49,1
Feminino	356	50,9
Total	700	100,0

Faixa etária	N	%
18 a 24 anos	34	4,9
25 a 34 anos	82	11,7
35 a 44 anos	127	18,1
45 a 54 anos	87	12,4
55 a 64 anos	129	18,4
65 a 74 anos	138	19,7
Mais de 74 anos	103	14,7
Total	700	100,0

Sexo	Plano											
	Plano Celos Saúde		Plano Celos Saúde Agregados		Plano Celos Odonto Essencial		Plano Celos Saúde Agregados Odontológico		Plano Celos Saúde Essencial		Plano Celos Saúde Agregados Essencial	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Masculino	250	49,2	39	41,9	34	72,3	11	39,3	6	50,0	4	33,3
Feminino	258	50,8	54	58,1	13	27,7	17	60,7	6	50,0	8	66,7
Total	508	100,0	93	100,0	47	100,0	28	100,0	12	100,0	12	100,0

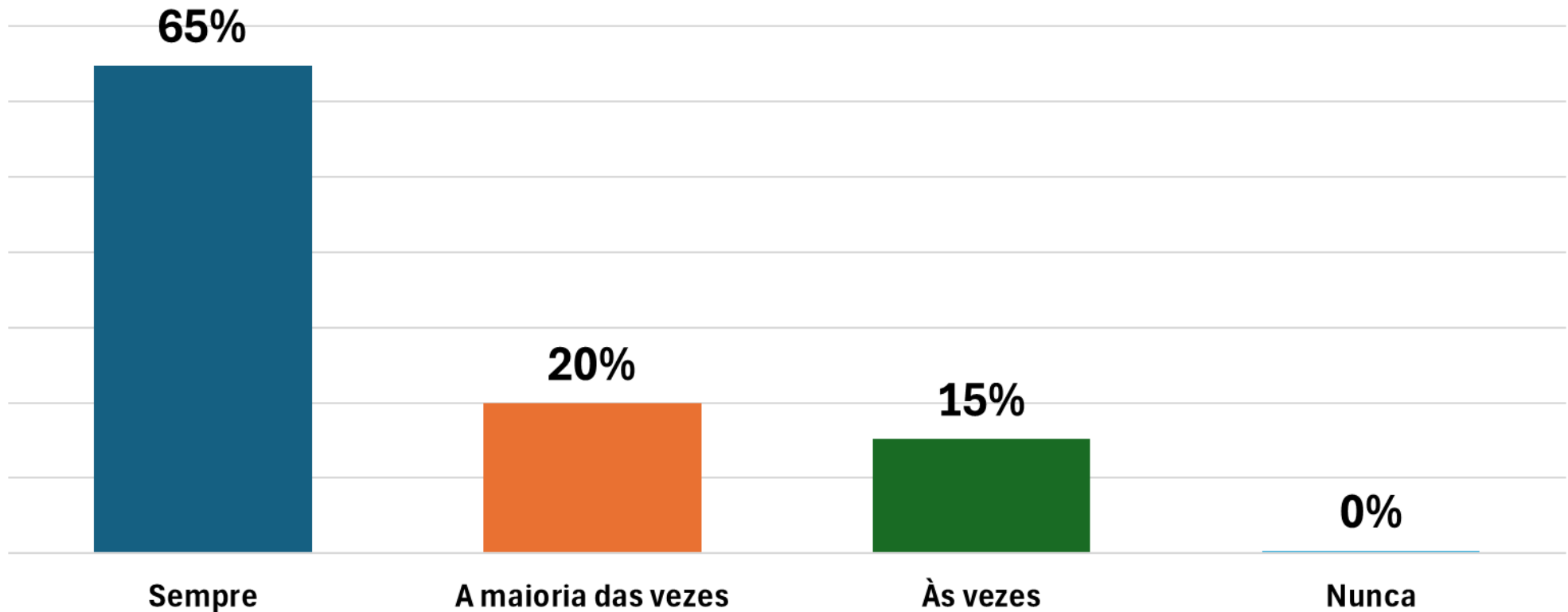
Faixa Etária	Plano											
	Plano Celos Saúde		Plano Celos Saúde Agregados		Plano Celos Odonto Essencial		Plano Celos Saúde Agregados Odontológico		Plano Celos Saúde Essencial		Plano Celos Saúde Agregados Essencial	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
18 a 24 anos	24	4,7	6	6,5	3	6,4	0	0,0	1	8,3	0	0,0
25 a 34 anos	31	6,1	22	23,7	14	29,8	10	35,7	4	33,3	1	8,3
35 a 44 anos	61	12,0	31	33,3	17	36,2	8	28,6	6	50,0	4	33,3
45 a 54 anos	54	10,6	18	19,4	7	14,9	6	21,4	1	8,3	1	8,3
55 a 64 anos	117	23,0	3	3,2	3	6,4	1	3,6	0	0,0	5	41,7
65 a 74 anos	131	25,8	1	1,1	2	4,3	3	10,7	0	0,0	1	8,3
Mais de 74 anos	90	17,7	12	12,9	1	2,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Total	508	100,0	93	100,0	47	100,0	28	100,0	12	100,0	12	100,0



Atenção à Saúde

Nos últimos 12 meses, com que frequência conseguiu ter cuidados de saúde - ESTIMULADA	N	%	% válido
Sempre	423	60,4	64,7
A maioria das vezes	130	18,6	19,9
Às vezes	99	14,1	15,1
Nunca	2	0,3	0,3
Total	654	93,4	100,0
Nos últimos 12 meses não procurou cuidados de saúde	44	6,3	
Não sabe/não lembra	2	0,3	
Total	700	100,0	

Nos últimos 12 meses, com que frequência conseguiu ter cuidados de saúde - ESTIMULADA



Percentuais válidos - Excluídos "Nos últimos 12 meses não procurou cuidados de saúde" | Base de respostas = 654

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

Precisou fazer um tratamento para aparelho e a Celos não pagou nada

Teve que pagar por uma cirurgia e só depois tive o reembolso, pois não autorizaram, tive que entrar na justiça

Nos últimos 12 meses, com que frequência conseguiu ter cuidados de saúde - ESTIMULADA	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Sempre	195	61,1	228	68,1
A maioria das vezes	67	21,0	63	18,8
Às vezes	56	17,6	43	12,8
Nunca	1	0,3	1	0,3
Total	319	100,0	335	100,0

Nos últimos 12 meses, com que frequência conseguiu ter cuidados de saúde - ESTIMULADA	Faixa etária									
	Até 34 anos		35 a 54 anos		55 a 64 anos		65 a 74 anos		75 anos e mais	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sempre	69	65,1	130	62,8	72	62,1	74	58,3	78	79,6
A maioria das vezes	23	21,7	44	21,3	24	20,7	29	22,8	10	10,2
Às vezes	13	12,3	33	15,9	20	17,2	23	18,1	10	10,2
Nunca	1	0,9	0	0,0	0	0,0	1	0,8	0	0,0
Total	106	100,0	207	100,0	116	100,0	127	100,0	98	100,0

*Excluído “Nos últimos 12 meses não procurou cuidados de saúde”

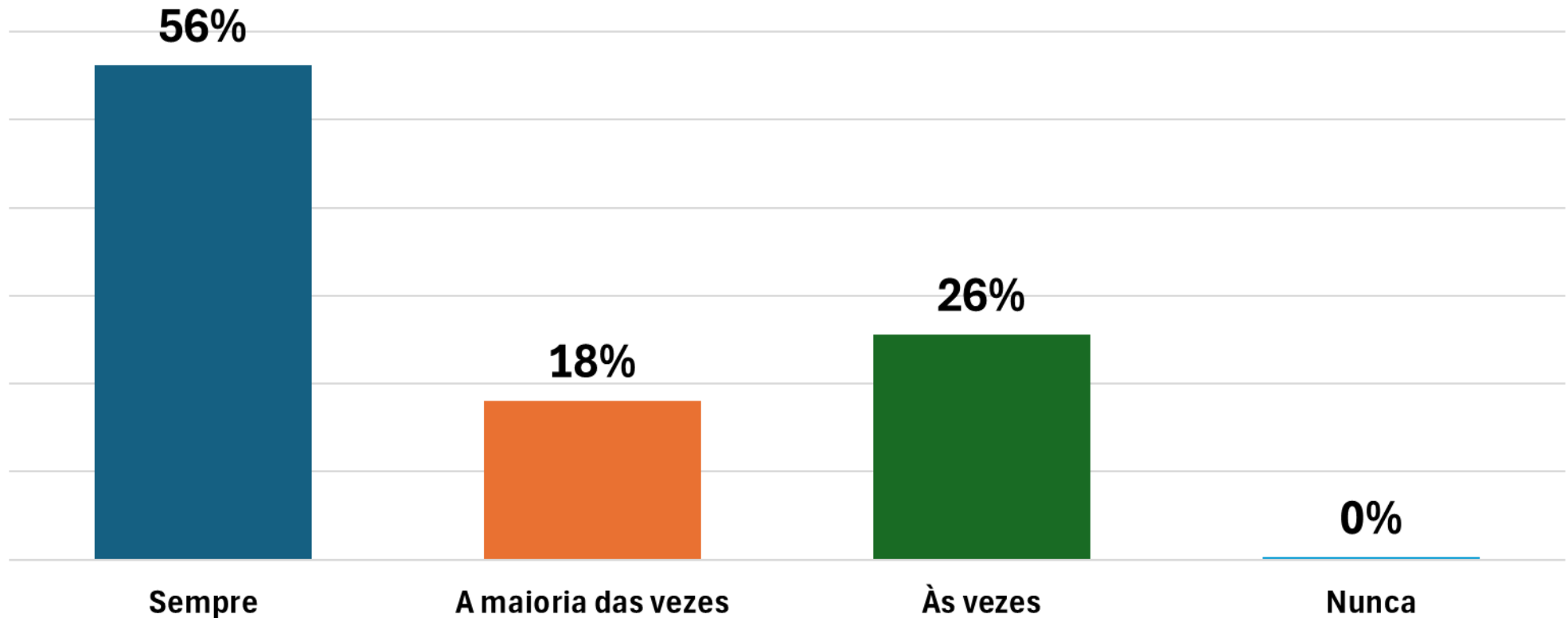
Nos últimos 12 meses, com que frequência conseguiu ter cuidados de saúde - ESTIMULADA	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Sempre	175	66,3	248	63,6
A maioria das vezes	46	17,4	84	21,5
Às vezes	42	15,9	57	14,6
Nunca	1	0,4	1	0,3
Total	264	100,0	390	100,0

*Excluído “Nos últimos 12 meses não procurou cuidados de saúde”

Nos últimos 12 meses, com que frequência conseguiu ter cuidados de saúde - ESTIMULADA	Plano											
	Plano Celos Saúde		Plano Celos Saúde Agregados		Plano Celos Odonto Essencial		Plano Celos Saúde Agregados Odontológico		Plano Celos Saúde Essencial		Plano Celos Saúde Agregados Essencial	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sempre	319	62,8	50	53,8	27	57,4	14	50,0	5	41,7	8	66,7
A maioria das vezes	88	17,3	22	23,7	8	17,0	7	25,0	4	33,3	1	8,3
Às vezes	68	13,4	15	16,1	9	19,1	3	10,7	2	16,7	2	16,7
Nunca	1	0,2	0	0,0	0	0,0	1	3,6	0	0,0	0	0,0
Nos últimos 12 meses não procurou cuidados de saúde	30	5,9	6	6,5	3	6,4	3	10,7	1	8,3	1	8,3
Não sabe/não lembra	2	0,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Total	508	100,0	93	100,0	47	100,0	28	100,0	12	100,0	12	100,0

Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência foi atendido assim que precisou ESTIMULADA	N	%	% válido
Sempre	224	32,0	56,1
A maioria das vezes	72	10,3	18,0
Às vezes	102	14,6	25,6
Nunca	1	0,1	0,3
Total	399	57,0	100,0
Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata	294	42,0	
Não sabe/não lembra	7	1,0	
Total	700	100,0	

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



Percentuais válidos - Excluídos "Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata" | Base de respostas = 399

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

NUNCA

Demora elevada para receber o atendimento

Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência foi atendido assim que precisou - ESTIMULADA	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Sempre	116	58,0	108	54,3
A maioria das vezes	35	17,5	37	18,6
Às vezes	49	24,5	53	26,6
Nunca	0	0,0	1	0,5
Total	200	100,0	199	100,0

Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência foi atendido assim que precisou - ESTIMULADA	Faixa etária									
	Até 34 anos		35 a 54 anos		55 a 64 anos		65 a 74 anos		75 anos e mais	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sempre	29	50,9	75	58,1	38	52,8	37	52,1	45	64,3
A maioria das vezes	13	22,8	22	17,1	14	19,4	17	23,9	6	8,6
Às vezes	15	26,3	32	24,8	20	27,8	17	23,9	18	25,7
Nunca	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	1,4
Total	57	100,0	129	100,0	72	100,0	71	100,0	70	100,0

*Excluído “Nos 12 últimos meses não precisou de atenção imediata” e “Não sabe/não lembra”

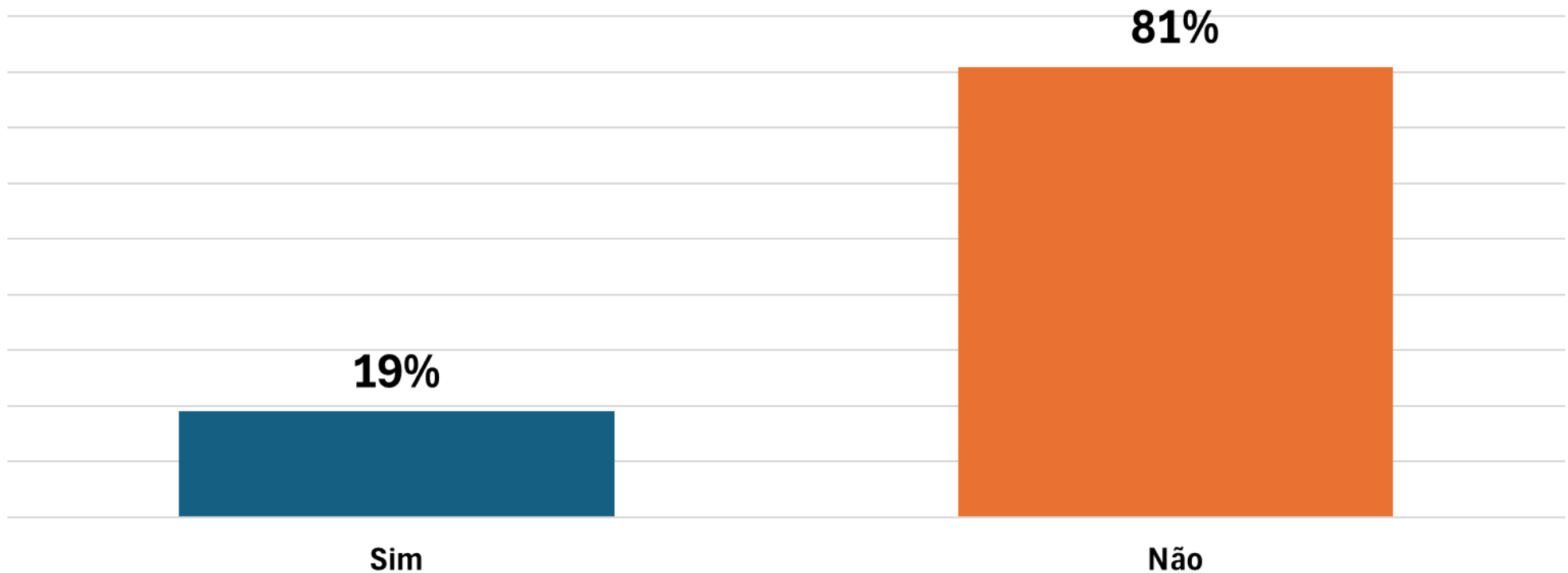
Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência foi atendido assim que precisou - ESTIMULADA	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Sempre	81	51,9	143	58,8
A maioria das vezes	24	15,4	48	19,8
Às vezes	51	32,7	51	21,0
Nunca	0	0,0	1	0,4
Total	156	100,0	243	100,0

*Excluído “Nos 12 últimos meses não precisou de atenção imediata” e “Não sabe/não lembra”

Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência foi atendido assim que precisou - ESTIMULADA	Plano											
	Plano Celos Saúde		Plano Celos Saúde Agregados		Plano Celos Odonto Essencial		Plano Celos Saúde Agregados Odontológico		Plano Celos Saúde Essencial		Plano Celos Saúde Agregados Essencial	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sempre	171	33,7	19	20,4	14	29,8	10	35,7	7	58,3	3	25,0
A maioria das vezes	48	9,4	15	16,1	1	2,1	4	14,3	2	16,7	2	16,7
Às vezes	63	12,4	19	20,4	15	31,9	3	10,7	0	0,0	2	16,7
Nunca	1	0,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata	219	43,1	40	43,0	17	36,2	11	39,3	3	25,0	4	33,3
Não sabe/não lembra	6	1,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	8,3
Total	508	100,0	93	100,0	47	100,0	28	100,0	12	100,0	12	100,0

Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer de colo de útero, consulta com urologista, consulta preventiva com dentista, etc. - ESTIMULADA	N	%	% válido
Sim	115	16,4	19,0
Não	489	69,9	81,0
Total	604	86,3	100,0
Não sabe/não lembra	96	13,7	
Total	700	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 - ESTIMULADA



Percentuais válidos - Excluídos "Não sabe/não lembra" | Base de respostas = 604

Nos últimos 12 meses, recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Sim	67	22,7	48	15,5
Não	228	77,3	261	84,5
Total*	295	100,0	309	100,0

Nos últimos 12 meses, recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde	Faixa etária									
	Até 34 anos		35 a 54 anos		55 a 64 anos		65 a 74 anos		75 anos e mais	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sim	21	21,0	43	23,4	21	18,6	16	13,6	14	15,7
Não	79	79,0	141	76,6	92	81,4	102	86,4	75	84,3
Total*	100	100,0	184	100,0	113	100,0	118	100,0	89	100,0

*Excluído “Não sabe/não lembra”

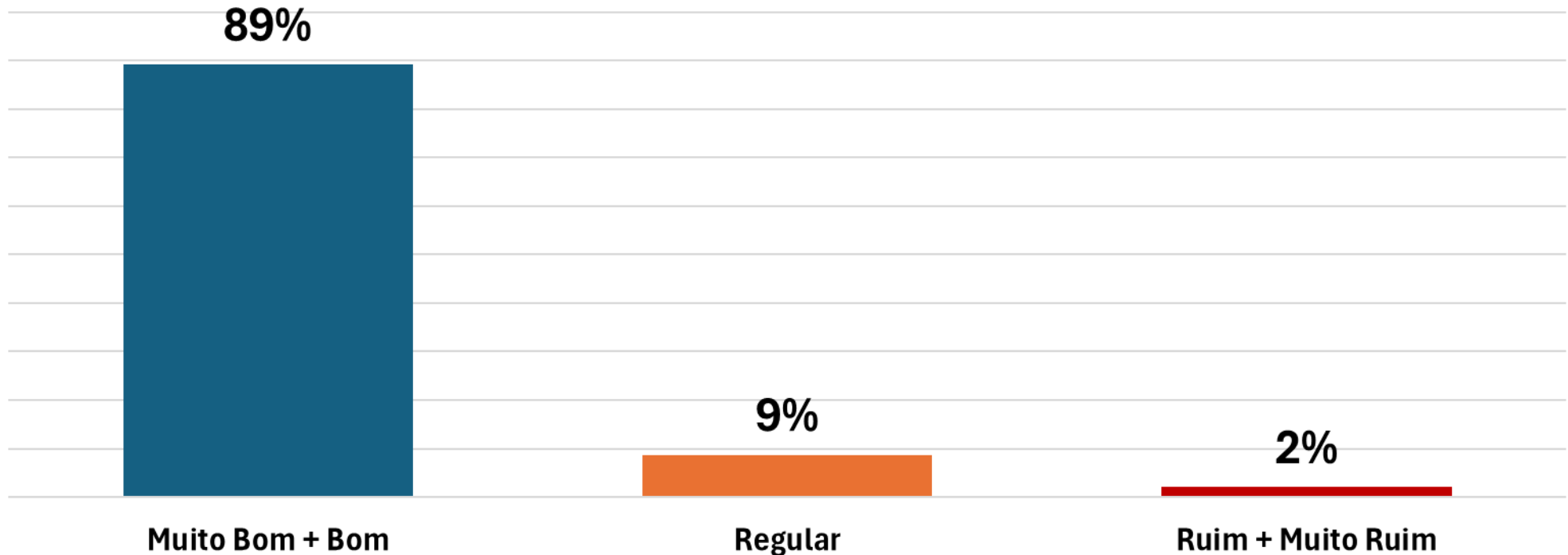
Nos últimos 12 meses, recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Sim	52	19,8	63	18,4
Não	210	80,2	279	81,6
Total*	262	100,0	342	100,0

*Excluído “Não sabe/não lembra”

Nos últimos 12 meses, recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde	Plano											
	Plano Celos Saúde		Plano Celos Saúde Agregados		Plano Celos Odonto Essencial		Plano Celos Saúde Agregados Odontológico		Plano Celos Saúde Essencial		Plano Celos Saúde Agregados Essencial	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sim	84	16,5	6	6,5	12	25,5	4	14,3	4	33,3	5	41,7
Não	347	68,3	79	84,9	30	63,8	19	67,9	8	66,7	6	50,0
Não sabe/não lembra	77	15,2	8	8,6	5	10,6	5	17,9	0	0,0	1	8,3
Total	508	100,0	93	100,0	47	100,0	28	100,0	12	100,0	12	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	275	39,3	40,7
Bom	327	46,7	48,4
Regular	59	8,4	8,7
Ruim	11	1,6	1,6
Muito Ruim	3	0,4	0,4
Total	675	96,4	100,0
Nos últimos 12 meses não recebeu atenção em saúde	23	3,3	
Não sei/ não lembro	2	0,3	
Total	700	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



Percentuais válidos - Excluídos "Nos últimos 12 meses não recebeu atenção em saúde" e "Não sabe/ não lembra" | Base de respostas = 675

Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Muito Bom	131	39,3	144	42,1
Bom	161	48,3	166	48,5
Regular	35	10,5	24	7,0
Ruim	5	1,5	6	1,8
Muito Ruim	1	0,3	2	0,6
Total*	333	100,0	342	100,0

Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida	Faixa etária									
	Até 34 anos		35 a 54 anos		55 a 64 anos		65 a 74 anos		75 anos e mais	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	42	38,5	79	37,6	56	46,3	57	42,9	41	40,2
Bom	52	47,7	107	51,0	56	46,3	60	45,1	52	51,0
Regular	12	11,0	21	10,0	6	5,0	13	9,8	7	6,9
Ruim	3	2,8	2	1,0	2	1,7	3	2,3	1	1,0
Muito Ruim	0	0,0	1	0,5	1	0,8	0	0,0	1	1,0
Total*	109	100,0	210	100,0	121	100,0	133	100,0	102	100,0

*Excluído “Nos últimos 12 meses não recebeu atenção em saúde” e “Não sabe/não lembra”

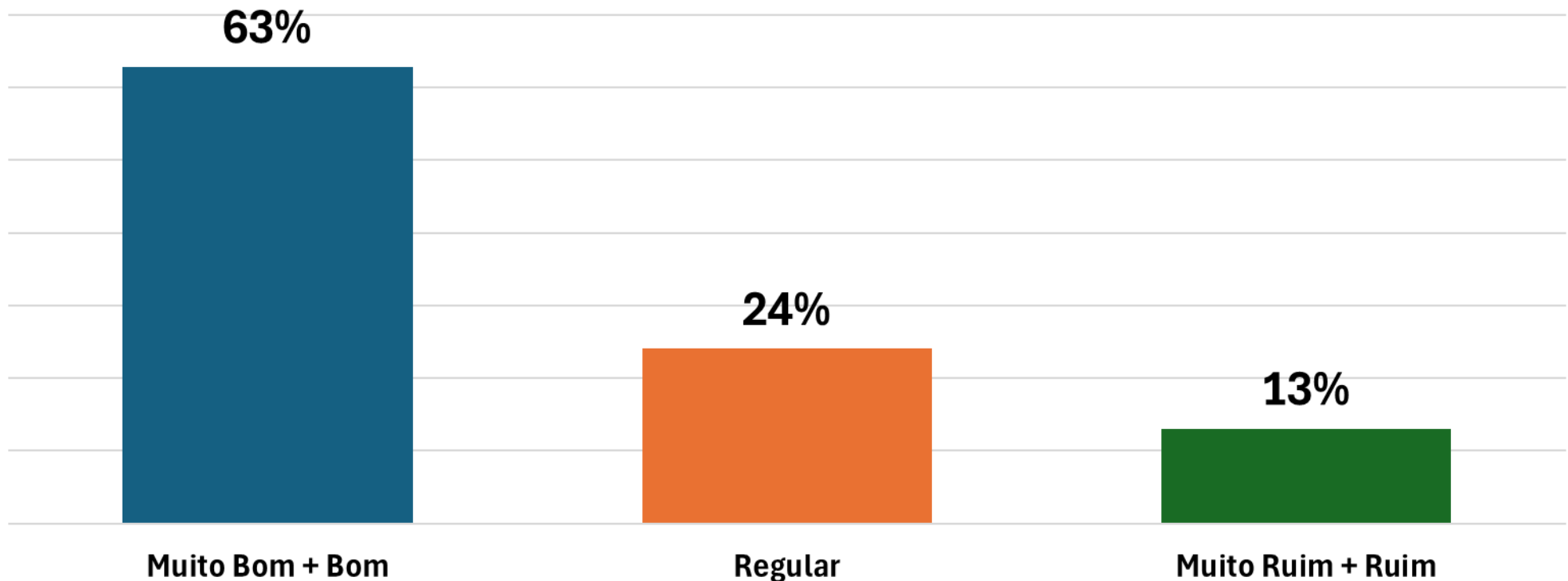
Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Muito Bom	115	42,0	160	39,9
Bom	134	48,9	193	48,1
Regular	21	7,7	38	9,5
Ruim	3	1,1	8	2,0
Muito Ruim	1	0,4	2	0,5
Total*	274	100,0	401	100,0

*Excluído “Não sabe/não lembra”

Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida	Plano											
	Plano Celos Saúde		Plano Celos Saúde Agregados		Plano Celos Odonto Essencial		Plano Celos Saúde Agregados Odontológico		Plano Celos Saúde Essencial		Plano Celos Saúde Agregados Essencial	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito bom	195	38,4	41	44,1	19	40,4	12	42,9	4	33,3	4	33,3
Bom	243	47,8	39	41,9	21	44,7	13	46,4	5	41,7	6	50,0
Regular	42	8,3	6	6,5	3	6,4	3	10,7	3	25,0	2	16,7
Ruim	8	1,6	2	2,2	1	2,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Muito ruim	2	0,4	1	1,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde	17	3,3	4	4,3	2	4,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Não sei/ não lembro	1	0,2	0	0,0	1	2,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Total	508	100,0	93	100,0	47	100,0	28	100,0	12	100,0	12	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	106	15,1	22,4
Bom	192	27,4	40,5
Regular	114	16,3	24,1
Ruim	42	6,0	8,9
Muito Ruim	20	2,9	4,2
Total	474	67,7	100,0
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciado	219	31,3	
Não sabe/não lembra	7	1,0	
Total	700	100,0	

Como você avalia o acesso à lista de prestadora de serviços credenciados pelo plano de saúde por meio físico ou digital - ESTIMULADA



Percentuais válidos - Excluídos "Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciado" e "Não sabe/ não lembra" | Base de respostas = 474

Como avalia o acesso à lista de prestadora de serviços credenciados pelo plano de saúde	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Muito Bom	55	22,3	51	22,5
Bom	96	38,9	96	42,3
Regular	59	23,9	55	24,2
Ruim	22	8,9	20	8,8
Muito Ruim	15	6,1	5	2,2
Total*	247	100,0	227	100,0

Como avalia o acesso à lista de prestadora de serviços credenciados pelo plano de saúde	Faixa etária									
	Até 34 anos		35 a 54 anos		55 a 64 anos		65 a 74 anos		75 anos e mais	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	14	17,1	31	20,4	20	23,8	24	24,2	17	29,8
Bom	32	39,0	61	40,1	37	44,0	35	35,4	27	47,4
Regular	27	32,9	33	21,7	20	23,8	25	25,3	9	15,8
Ruim	6	7,3	18	11,8	5	6,0	9	9,1	4	7,0
Muito Ruim	3	3,7	9	5,9	2	2,4	6	6,1	0	0,0
Total*	82	100,0	152	100,0	84	100,0	99	100,0	57	100,0

*Excluído “Nunca acessou a lista de prestadores de serviços credenciado” e “Não sabe/não lembra”

Como avalia o acesso à lista de prestadora de serviços credenciados pelo plano de saúde	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Muito Bom	47	26,1	59	20,1
Bom	71	39,4	121	41,2
Regular	37	20,6	77	26,2
Ruim	15	8,3	27	9,2
Muito Ruim	10	5,6	10	3,4
Total*	180	100,0	294	100,0

*Excluído “Nunca acessou a lista de prestadores de serviços credenciado” e “Não sabe/não lembra”

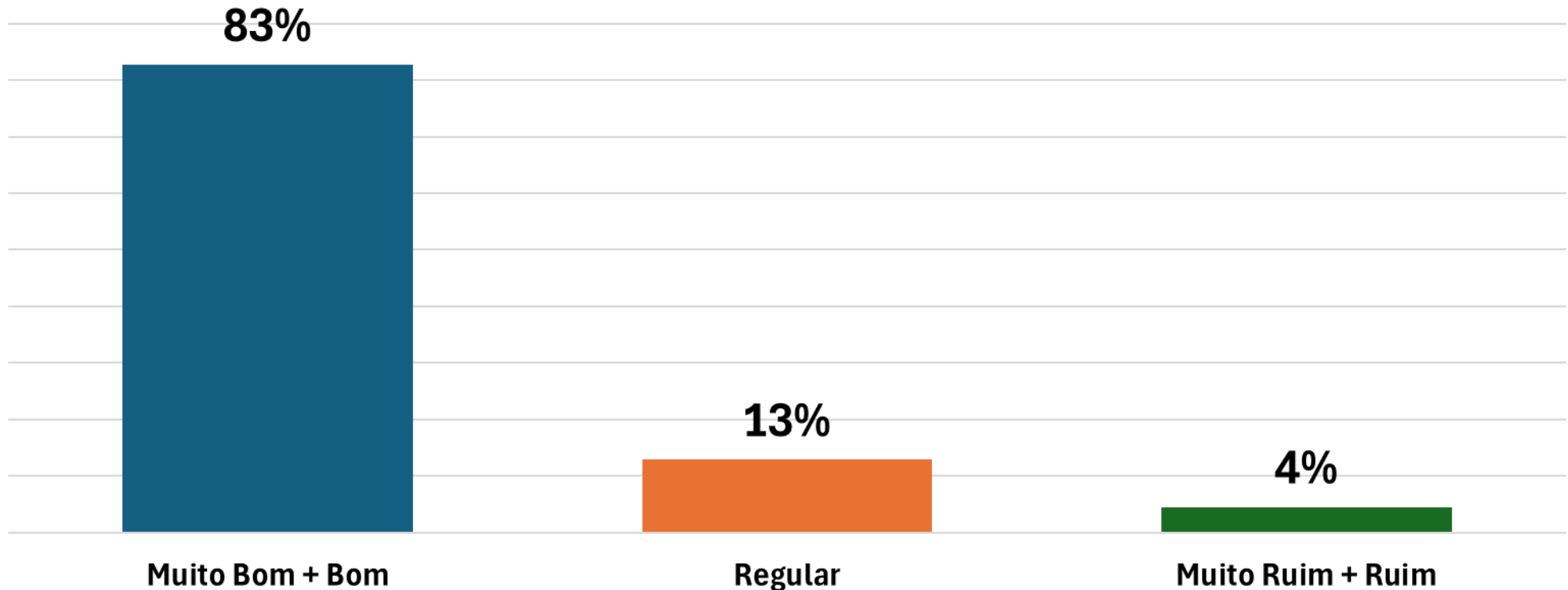
Como avalia o acesso à lista de prestadora de serviços credenciados pelo plano de saúde	Plano											
	Plano Celos Saúde		Plano Celos Saúde Agregados		Plano Celos Odonto Essencial		Plano Celos Saúde Agregados Odontológico		Plano Celos Saúde Essencial		Plano Celos Saúde Agregados Essencial	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	77	15,2	12	12,9	5	10,6	6	21,4	2	16,7	4	33,3
Bom	146	28,7	19	20,4	18	38,3	6	21,4	1	8,3	2	16,7
Regular	83	16,3	7	7,5	10	21,3	5	17,9	5	41,7	4	33,3
Ruim	30	5,9	2	2,2	2	4,3	5	17,9	2	16,7	1	8,3
Muito Ruim	15	3,0	1	1,1	1	2,1	2	7,1	1	8,3	0	0,0
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciado	153	30,1	50	53,8	11	23,4	3	10,7	1	8,3	1	8,3
Não sabe/não lembra	4	0,8	2	2,2	0	0,0	1	3,6	0	0,0	0	0,0
Total	508	100,0	93	100,0	47	100,0	28	100,0	12	100,0	12	100,0



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	140	20,0	28,5
Bom	266	38,0	54,2
Regular	63	9,0	12,8
Ruim	13	1,9	2,6
Muito Ruim	9	1,3	1,8
Total	491	70,1	100,0
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	199	28,4	
Não sabe/não lembra	10	1,4	
Total	700	100,0	

Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde, como o (a) Sr.(a) avalia o acesso às informações ou ajuda que precisava - ESTIMULADA



Percentuais válidos - Excluídos "Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde" e "Não sabe/ não lembra" | Base de respostas = 491

Nos últimos 12 meses, quando acessou a operadora, como avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Muito Bom	69	26,5	71	30,7
Bom	139	53,5	127	55,0
Regular	40	15,4	23	10,0
Ruim	5	1,9	8	3,5
Muito Ruim	7	2,7	2	0,9
Total*	260	100,0	231	100,0

Nos últimos 12 meses, quando acessou a operadora, como avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava	Faixa etária									
	Até 34 anos		35 a 54 anos		55 a 64 anos		65 a 74 anos		75 anos e mais	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	23	26,1	46	29,9	22	24,2	28	30,1	21	32,3
Bom	45	51,1	77	50,0	62	68,1	46	49,5	36	55,4
Regular	13	14,8	21	13,6	6	6,6	16	17,2	7	10,8
Ruim	3	3,4	8	5,2	0	0,0	1	1,1	1	1,5
Muito Ruim	4	4,5	2	1,3	1	1,1	2	2,2	0	0,0
Total*	88	100,0	154	100,0	91	100,0	93	100,0	65	100,0

*Excluído “Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde” e “Não sabe/não lembra”

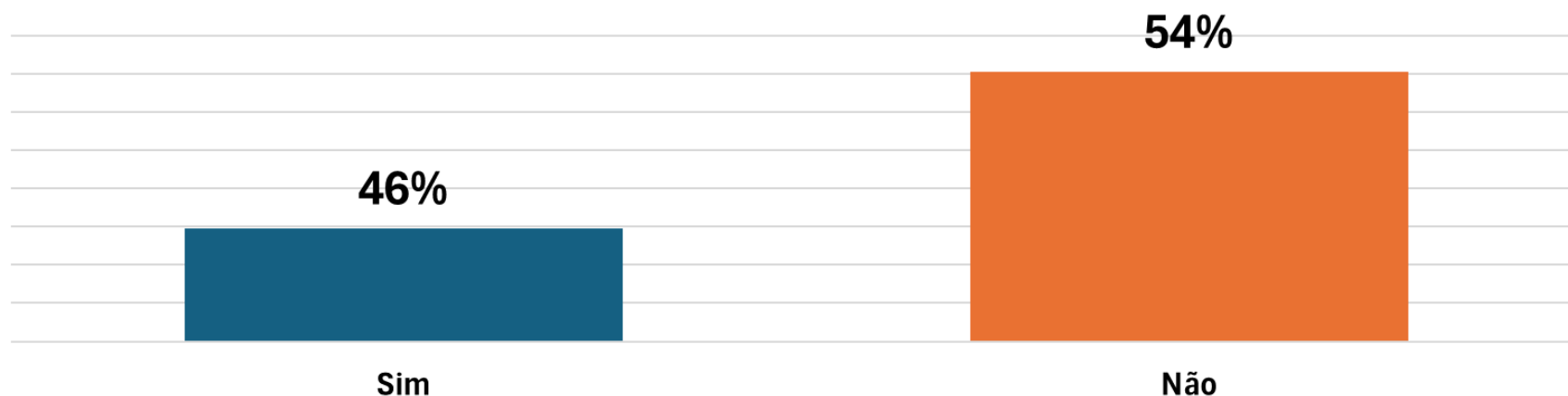
Nos últimos 12 meses, quando acessou a operadora, como avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Muito Bom	69	35,2	71	24,1
Bom	95	48,5	171	58,0
Regular	26	13,3	37	12,5
Ruim	3	1,5	10	3,4
Muito Ruim	3	1,5	6	2,0
Total*	196	100,0	295	100,0

*Excluído “Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde” e “Não sabe/não lembra”

Nos últimos 12 meses, quando acessou a operadora, como avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava	Plano											
	Plano Celos Saúde		Plano Celos Saúde Agregados		Plano Celos Odonto Essencial		Plano Celos Saúde Agregados Odontológico		Plano Celos Saúde Essencial		Plano Celos Saúde Agregados Essencial	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	96	18,9	22	23,7	7	14,9	9	32,1	3	25,0	3	25,0
Bom	187	36,8	35	37,6	23	48,9	13	46,4	3	25,0	5	41,7
Regular	40	7,9	8	8,6	6	12,8	3	10,7	3	25,0	3	25,0
Ruim	8	1,6	1	1,1	1	2,1	2	7,1	1	8,3	0	0,0
Muito Ruim	4	0,8	3	3,2	0	0,0	0	0,0	2	16,7	0	0,0
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	165	32,5	22	23,7	10	21,3	1	3,6	0	0,0	1	8,3
Não sabe/não lembra	8	1,6	2	2,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Total	508	100,0	93	100,0	47	100,0	28	100,0	12	100,0	12	100,0

Nos últimos 12 meses, quando fez uma reclamação para a sua operadora, teve sua demanda resolvida?	N	%	% válido
Sim	101	14,4	45,9
Não	119	17,0	54,1
Total	220	31,4	100,0
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	470	67,1	
Não sabe/não lembra	10	1,4	
Total	700	100,0	

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



Percentuais válidos - Excluídos "Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde" e "Não sabe/ não lembra" | Base de respostas = 220

Nos últimos 12 meses, quando fez uma reclamação para a sua operadora, teve sua demanda resolvida?	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Sim	55	47,8	46	43,8
Não	60	52,2	59	56,2
Total*	115	100,0	105	100,0

Nos últimos 12 meses, quando fez uma reclamação para a sua operadora, teve sua demanda resolvida?	Faixa etária									
	Até 34 anos		35 a 54 anos		55 a 64 anos		65 a 74 anos		75 anos e mais	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sim	13	46,4	32	46,4	17	37,8	24	51,1	15	48,4
Não	15	53,6	37	53,6	28	62,2	23	48,9	16	51,6
Total*	28	100,0	69	100,0	45	100,0	47	100,0	31	100,0

*Excluído “Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde” e “Não sabe/não lembra”

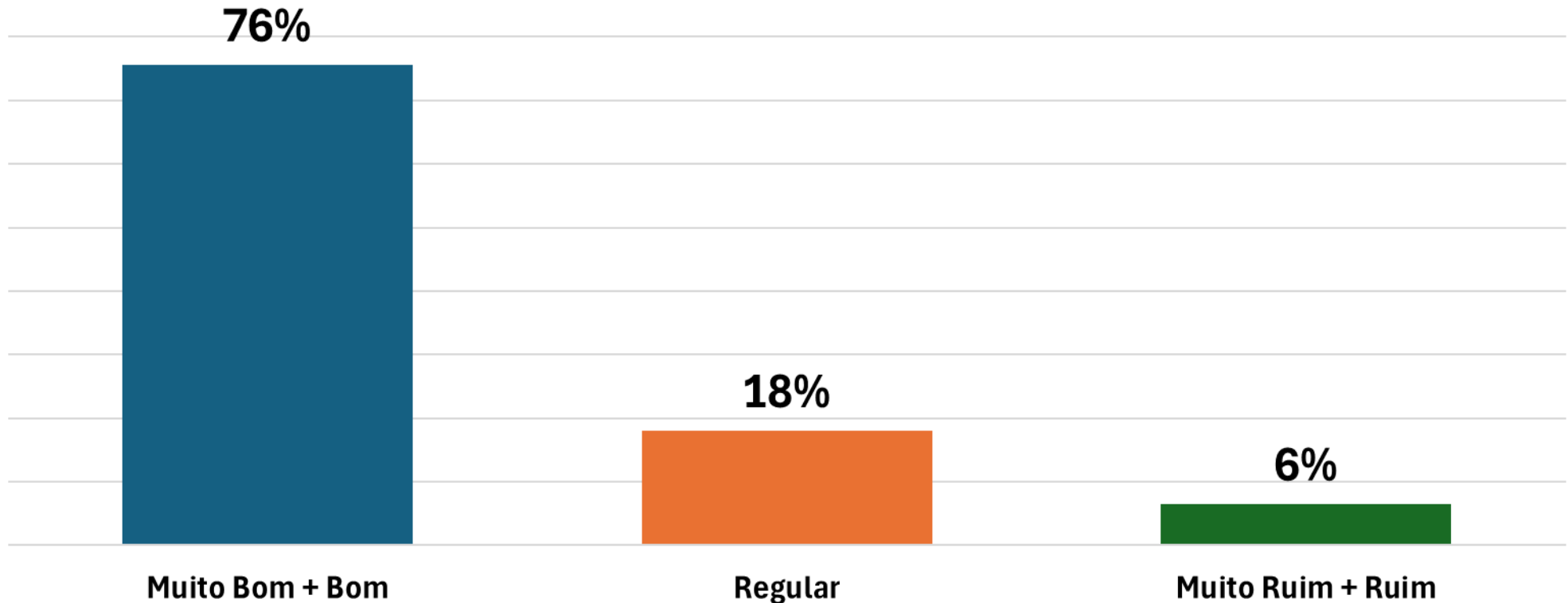
Nos últimos 12 meses, quando fez uma reclamação para a sua operadora, teve sua demanda resolvida?	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Sim	38	58,5	63	40,6
Não	27	41,5	92	59,4
Total*	65	100,0	155	100,0

*Excluído “Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde” e “Não sabe/não lembra”

Nos últimos 12 meses, quando fez uma reclamação para a sua operadora, teve sua demanda resolvida?	Plano											
	Plano Celos Saúde		Plano Celos Saúde Agregados		Plano Celos Odonto Essencial		Plano Celos Saúde Agregados Odontológico		Plano Celos Saúde Essencial		Plano Celos Saúde Agregados Essencial	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sim	73	14,4	10	10,8	6	12,8	5	17,9	3	25,0	4	33,3
Não	97	19,1	8	8,6	5	10,6	2	7,1	5	41,7	2	16,7
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	332	65,4	74	79,6	36	76,6	21	75,0	3	25,0	4	33,3
Não sabe/não lembra	6	1,2	1	1,1	0	0,0	0	0,0	1	8,3	2	16,7
Total	508	100,0	93	100,0	47	100,0	28	100,0	12	100,0	12	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	76	10,9	21,3
Bom	193	27,6	54,2
Regular	64	9,1	18,0
Ruim	15	2,1	4,2
Muito Ruim	8	1,1	2,2
Total	356	50,9	100,0
Nunca preencheu documentos/formulários exigidos pelo seu plano	329	47,0	
Não sabe/não lembra	15	2,1	
Total	700	100,0	

Como avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano quanto a facilidade no preenchimento e envio - ESTIMULADA



Percentuais válidos - Excluídos "Nunca preencheu documentos/formulários exigidos pelo seu plano" e "Não sabe/ não lembra" | Base de respostas = 356

Como avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano quanto a facilidade no preenchimento e envio	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Muito Bom	37	19,1	39	24,1
Bom	108	55,7	85	52,5
Regular	31	16,0	33	20,4
Ruim	11	5,7	4	2,5
Muito Ruim	7	3,6	1	0,6
Total*	194	100,0	162	100,0

Como avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano quanto a facilidade no preenchimento e envio	Faixa etária									
	Até 34 anos		35 a 54 anos		55 a 64 anos		65 a 74 anos		75 anos e mais	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	12	22,2	23	19,3	14	22,2	10	14,1	17	34,7
Bom	26	48,1	63	52,9	37	58,7	44	62,0	23	46,9
Regular	11	20,4	23	19,3	10	15,9	12	16,9	8	16,3
Ruim	3	5,6	5	4,2	2	3,2	4	5,6	1	2,0
Muito Ruim	2	3,7	5	4,2	0	0,0	1	1,4	0	0,0
Total*	54	100,0	119	100,0	63	100,0	71	100,0	49	100,0

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

Como avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano quanto a facilidade no preenchimento e envio	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Muito Bom	36	28,6	40	17,4
Bom	63	50,0	130	56,5
Regular	23	18,3	41	17,8
Ruim	2	1,6	13	5,7
Muito Ruim	2	1,6	6	2,6
Total*	126	100,0	230	100,0

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

Como avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano quanto a facilidade no preenchimento e envio	Plano											
	Plano Celos Saúde		Plano Celos Saúde Agregados		Plano Celos Odonto Essencial		Plano Celos Saúde Agregados Odontológico		Plano Celos Saúde Essencial		Plano Celos Saúde Agregados Essencial	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	52	10,2	13	14,0	6	12,8	2	7,1	1	8,3	2	16,7
Bom	154	30,3	11	11,8	13	27,7	8	28,6	5	41,7	2	16,7
Regular	44	8,7	7	7,5	4	8,5	1	3,6	3	25,0	5	41,7
Ruim	10	2,0	3	3,2	1	2,1	1	3,6	0	0,0	0	0,0
Muito Ruim	5	1,0	0	0,0	1	2,1	1	3,6	1	8,3	0	0,0
Nunca preencheu documentos/formulários exigidos pelo seu plano	229	45,1	58	62,4	22	46,8	15	53,6	2	16,7	3	25,0
Não sabe/não lembra	14	2,8	1	1,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Total	508	100,0	93	100,0	47	100,0	28	100,0	12	100,0	12	100,0



Avaliação Geral

Que nota usaria para qualificar o seu plano - ESTIMULADA	N	%	% válido
Muito Bom (Nota 1)	270	38,6	38,8
Bom (Nota 2)	348	49,7	50,1
Regular (Nota 3)	62	8,9	8,9
Ruim (Nota 4)	11	1,6	1,6
Muito ruim (Nota 5)	4	0,6	0,6
Total	695	99,3	100,0
Não sabe/não tem como avaliar	5	0,7	
Total	700	100,0	



Percentuais válidos - Excluídos "Não sabe/não tem como avaliar" | Base de respostas = 695

Que nota usaria para qualificar o seu plano - ESTIMULADA	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Muito Bom (Nota 1)	118	34,4	152	43,2
Bom (Nota 2)	181	52,8	167	47,4
Regular (Nota 3)	34	9,9	28	8,0
Ruim (Nota 4)	6	1,7	5	1,4
Muito ruim (Nota 5)	4	1,2	0	0,0
Total *	343	100,0	352	100,0

Que nota usaria para qualificar o seu plano - ESTIMULADA	Faixa etária									
	Até 34 anos		35 a 54 anos		55 a 64 anos		65 a 74 anos		75 anos e mais	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom (Nota 1)	43	38,4	77	36,0	52	40,6	56	40,6	42	40,8
Bom (Nota 2)	49	43,8	116	54,2	64	50,0	65	47,1	54	52,4
Regular (Nota 3)	17	15,2	15	7,0	9	7,0	14	10,1	7	6,8
Ruim (Nota 4)	2	1,8	5	2,3	1	0,8	3	2,2	0	0,0
Muito ruim (Nota 5)	1	0,9	1	0,5	2	1,6	0	0,0	0	0,0
Total *	112	100,0	214	100,0	128	100,0	138	100,0	103	100,0

* Excluído - Não sabe/não tem como avaliar

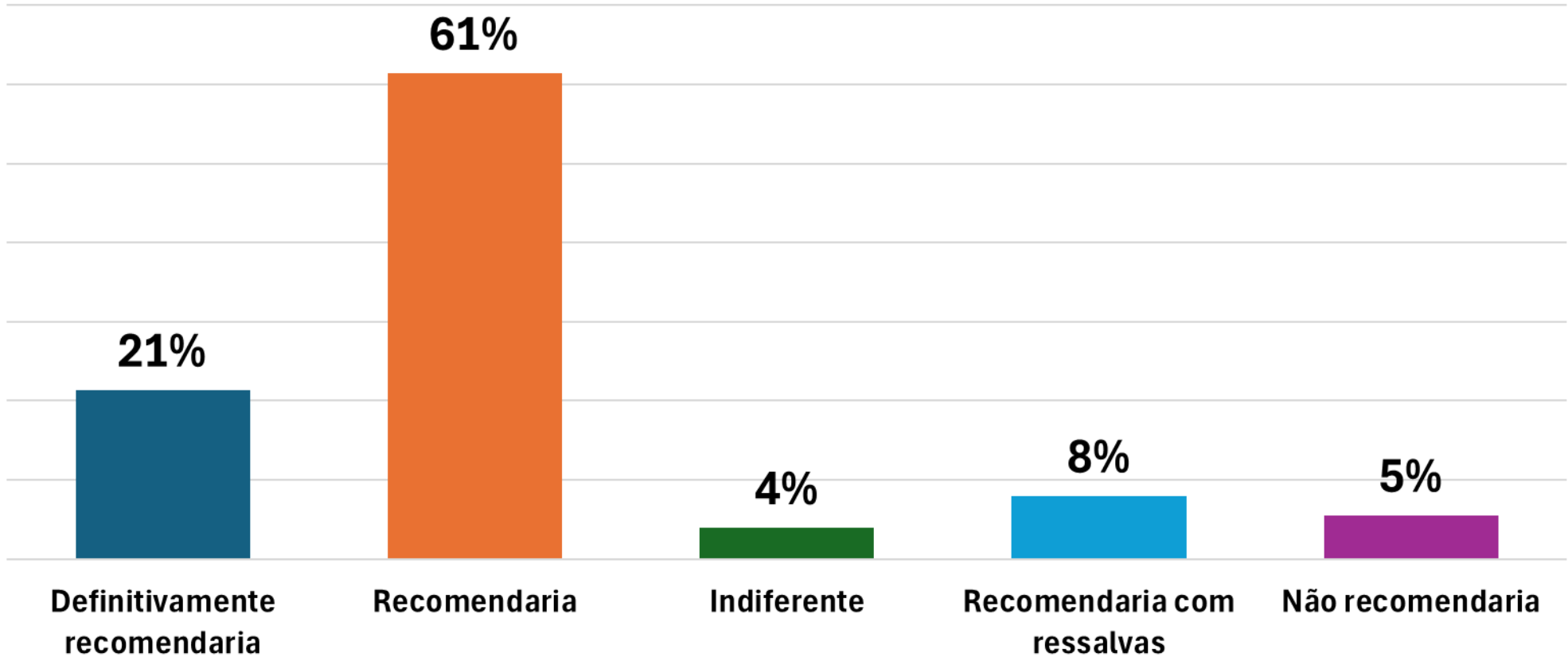
Que nota usaria para qualificar o seu plano - ESTIMULADA	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Muito Bom (Nota 1)	117	40,5	153	37,7
Bom (Nota 2)	141	48,8	207	51,0
Regular (Nota 3)	26	9,0	36	8,9
Ruim (Nota 4)	3	1,0	8	2,0
Muito ruim (Nota 5)	2	0,7	2	0,5
Total	289	100,0	406	100,0

* Excluído - Não sabe/não tem como avaliar

Que nota usaria para qualificar o seu plano - ESTIMULADA	Plano											
	Plano Celos Saúde		Plano Celos Saúde Agregados		Plano Celos Odonto Essencial		Plano Celos Saúde Agregados Odontológico		Plano Celos Saúde Essencial		Plano Celos Saúde Agregados Essencial	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom (Nota 1)	196	38,6	36	38,7	14	29,8	14	50,0	5	41,7	5	41,7
Bom (Nota 2)	255	50,2	47	50,5	26	55,3	12	42,9	3	25,0	5	41,7
Regular (Nota 3)	45	8,9	6	6,5	6	12,8	1	3,6	3	25,0	1	8,3
Ruim (Nota 4)	7	1,4	3	3,2	0	0,0	1	3,6	0	0,0	0	0,0
Muito ruim (Nota 5)	3	0,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	8,3	0	0,0
Não sabe/não tem como avaliar	2	0,4	1	1,1	1	2,1	0	0,0	0	0,0	1	8,3
Total	508	100,0	93	100,0	47	100,0	28	100,0	12	100,0	12	100,0

Recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?	N	%	% válido
Definitivamente recomendaria	148	21,1	21,3
Recomendaria	426	60,9	61,4
Indiferente	27	3,9	3,9
Recomendaria com ressalvas	55	7,9	7,9
Não recomendaria	38	5,4	5,5
Total	694	99,1	100,0
Não sabe/não tem como avaliar	6	0,9	
Total	700	100,0	

Recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?



Percentuais válidos - Excluídos "Não sabe/não tem como avaliar" | Base de respostas = 694

Recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Definitivamente recomendaria	63	18,3	85	24,3
Recomendaria	213	61,9	213	60,9
Indiferente	13	3,8	14	4,0
Recomendaria com ressalvas	28	8,1	27	7,7
Não recomendaria	27	7,8	11	3,1
Total*	344	100,0	350	100,0

Recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?	Faixa etária									
	Até 34 anos		35 a 54 anos		55 a 64 anos		65 a 74 anos		75 anos e mais	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Definitivamente recomendaria	21	18,6	45	21,0	27	21,1	33	24,1	22	21,6
Recomendaria	68	60,2	125	58,4	88	68,8	81	59,1	64	62,7
Indiferente	7	6,2	10	4,7	1	0,8	5	3,6	4	3,9
Recomendaria com ressalvas	10	8,8	22	10,3	8	6,3	8	5,8	7	6,9
Não recomendaria	7	6,2	12	5,6	4	3,1	10	7,3	5	4,9
Total*	113	100,0	214	100,0	128	100,0	137	100,0	102	100,0

*Excluído “Não sabe/não tem como avaliar”

Recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Definitivamente recomendaria	62	21,5	86	21,2
Recomendaria	174	60,2	252	62,2
Indiferente	14	4,8	13	3,2
Recomendaria com ressalvas	25	8,7	30	7,4
Não recomendaria	14	4,8	24	5,9
Total*	289	100,0	405	100,0

*Excluído “Não sabe/não tem como avaliar”

Recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?	Plano											
	Plano Celos Saúde		Plano Celos Saúde Agregados		Plano Celos Odonto Essencial		Plano Celos Saúde Agregados Odontológico		Plano Celos Saúde Essencial		Plano Celos Saúde Agregados Essencial	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Definitivamente recomendaria	109	21,5	17	18,3	6	12,8	7	25,0	4	33,3	5	41,7
Recomendaria	318	62,6	53	57,0	31	66,0	16	57,1	3	25,0	5	41,7
Indiferente	17	3,3	5	5,4	2	4,3	3	10,7	0	0,0	0	0,0
Recomendaria com ressalvas	34	6,7	13	14,0	2	4,3	2	7,1	3	25,0	1	8,3
Não recomendaria	26	5,1	4	4,3	6	12,8	0	0,0	2	16,7	0	0,0
Não sabe/não tem como avaliar	4	0,8	1	1,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	8,3
Total	508	100,0	93	100,0	47	100,0	28	100,0	12	100,0	12	100,0



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 (2025/2026), 64,7% dos beneficiários da Celos sempre conseguiram atendimento através do plano de saúde, excluindo quem não procurou cuidados de saúde nesse período. Atendidos na maioria das vezes foram 19,9% dos beneficiários. Os que foram atendidos, no mesmo período de tempo, somente às vezes, representavam 15,1% e os que nunca obtiveram atendimento 0,3%;**
- **O segundo quesito afere o pronto atendimento em caso de necessidade imediata no decorrer dos últimos doze meses. O percentual de beneficiários que receberam atendimento imediato sempre foi de 56,1%, na maioria das vezes de 18,0%. Cerca de 26% dos beneficiários só conseguiu ser atendido às vezes. O percentual de beneficiários dos Planos de Saúde da Celos que não conseguiram este tipo de atendimento foi de 0,3%;**
- **A justificativa do participante que nunca foi atendido diz respeito à demora elevada no atendimento;**
- **Importante ressaltar que 42,0% dos entrevistados não pode avaliar por não ter procurado atendimento imediato nos últimos 12 meses.**

Atenção à Saúde

- **O terceiro quesito refere-se à comunicação entre a operadora e o beneficiário quanto aos cuidados preventivos, nos alertas a necessidades de consultas ou exames para diagnóstico precoce das doenças mais incidentes na população. A medição atual revelou que 19,0% lembra de ter recebido algum tipo de comunicação, sendo que 81,0% não receberam nenhuma comunicação sobre cuidados preventivos 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 89% nas respostas válidas atribuindo conceito muito bom + bom.**
- **No quinto quesito, que avalia o acesso à lista de prestadores de serviços credenciados, fica demonstrado que, seja por acesso por meio virtual ou físico, a maioria sente-se contemplada: em 62,9% dos casos com respostas válidas.**
- **Cerca de 31% dos entrevistados não acessou a lista de prestadores credenciados.**

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 82,7%. O atendimento foi considerado regular para 12,8%. A avaliação Ruim + Muito ruim é baixa: 4,4% . No período avaliado, 28,4% não acessaram a operadora do plano de saúde.
- O sétimo quesito trata da resolutividade das demandas dos beneficiários ocorridas nos últimos doze meses. O percentual de reclamações solucionadas é de 45,9% e o percentual de não solução é de 54,1%. Cerca de 67% não realizou nenhuma reclamação nos últimos 12 meses.
- O oitavo quesito trata de avaliar os documentos exigidos pela Operadora: se considerados fáceis de preencher e enviar ou se apresentam algum grau de dificuldade pelos beneficiários. Entre os entrevistados, 47% nunca preencheu documentos/formulários exigidos pelo plano na medição atual;
- Dos beneficiados que puderam avaliar, o percentual dos que consideram Muito bom + Bom é de 75,5%. Os que avaliaram como regular ficaram em 18%. Já o percentual dos que avaliaram o preenchimento de documentos como Muito Ruim + Ruim é de 6,4% nesta medição.

Avaliação Geral

- **No quesito nove busca-se qualificar os planos de saúde da Celos disponibilizado 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 88,9%, patamar satisfatório para a natureza da oferta;**
 - **Cerca de 9% consideraram regular. As avaliações Muito Ruim + Ruim ficaram em 2,2%. A constatação final é de que a expressiva maioria avalia positivamente seu Plano de saúde;**
-
- **O quesito dez representa o corolário da satisfação: quando o beneficiário manifesta este sentimento recomendando a amigos e familiares, sinalizando lealdade à prestadora, tornando-se um promotor da entidade;**
 - **Os que definitivamente recomendariam são 21,3%. Poderiam recomendar 61,4%. Os que são indiferentes chegam a 3,9% e os que recomendariam com ressalvas e não recomendariam soma 13,4%.**



Tabelas Adicionais

Nos últimos 12 meses, com que frequência conseguiu ter cuidados de saúde - ESTIMULADA	Avaliação do plano de saúde - ESTIMULADA									
	Muito Bom (Nota 1)		Bom (Nota 2)		Regular (Nota 3)		Ruim (Nota 4)		Muito Ruim (Nota 5)	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sempre	184	72,2	200	64,1	33	47,1	5	38,5	0	0,0
A maioria das vezes	44	17,3	67	21,5	15	21,4	2	15,4	1	50,0
Às vezes	27	10,6	44	14,1	21	30,0	6	46,2	1	50,0
Nunca	0	0,0	1	0,3	1	1,4	0	0,0	0	0,0
Total *	255	100,0	312	100,0	70	100,0	13	100,0	2	100,0

* Excluído 'Nos últimos 12 meses não procurou cuidados de saúde'

Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência foi atendido assim que precisou - ESTIMULADA	Avaliação do plano de saúde - ESTIMULADA									
	Muito Bom (Nota 1)		Bom (Nota 2)		Regular (Nota 3)		Ruim (Nota 4)		Muito Ruim (Nota 5)	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sempre	99	67,8	102	51,3	18	43,9	3	33,3	1	33,3
A maioria das vezes	22	15,1	39	19,6	8	19,5	2	22,2	1	33,3
Às vezes	24	16,4	58	29,1	15	36,6	4	44,4	1	33,3
Nunca	1	0,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Total *	146	100,0	199	100,0	41	100,0	9	100,0	3	100,0

* Excluído 'Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata', 'Não sabe/não lembra'

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	Avaliação do plano de saúde - ESTIMULADA									
	Muito Bom (Nota 1)		Bom (Nota 2)		Regular (Nota 3)		Ruim (Nota 4)		Muito Ruim (Nota 5)	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sim	57	24,6	50	17,7	6	8,8	0	0,0	2	50,0
Não	175	75,4	233	82,3	62	91,2	14	100,0	2	50,0
Total *	232	100,0	283	100,0	68	100,0	14	100,0	4	100,0

* Excluído 'Não sabe/não lembra'

Nos últimos 12 meses, como avalia toda a atenção em saúde recebida - ESTIMULADA	Avaliação do plano de saúde - ESTIMULADA									
	Muito Bom (Nota 1)		Bom (Nota 2)		Regular (Nota 3)		Ruim (Nota 4)		Muito Ruim (Nota 5)	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	182	69,5	78	24,1	10	14,1	4	26,7	1	25,0
Bom	76	29,0	213	65,9	34	47,9	2	13,3	2	50,0
Regular	3	1,1	27	8,4	25	35,2	4	26,7	0	0,0
Ruim	0	0,0	4	1,2	2	2,8	4	26,7	1	25,0
Muito Ruim	1	0,4	1	0,3	0	0,0	1	6,7	0	0,0
Total *	262	100,0	323	100,0	71	100,0	15	100,0	4	100,0

* Excluído 'Nos últimos 12 meses não recebeu atenção em saúde', 'Não sabe/não lembra'

Como avalia o acesso à lista de prestadora de serviços credenciados pelo plano de saúde - ESTIMULADA	Avaliação do plano de saúde - ESTIMULADA									
	Muito Bom (Nota 1)		Bom (Nota 2)		Regular (Nota 3)		Ruim (Nota 4)		Muito Ruim (Nota 5)	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	78	45,3	24	10,6	4	6,8	0	0,0	0	0,0
Bom	60	34,9	118	52,0	12	20,3	2	16,7	0	0,0
Regular	24	14,0	63	27,8	24	40,7	2	16,7	1	25,0
Ruim	8	4,7	16	7,0	12	20,3	6	50,0	0	0,0
Muito Ruim	2	1,2	6	2,6	7	11,9	2	16,7	3	75,0
Total *	172	100,0	227	100,0	59	100,0	12	100,0	4	100,0

* Excluído 'Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciado', 'Não sabe/não lembra'

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	Avaliação do plano de saúde - ESTIMULADA									
	Muito Bom (Nota 1)		Bom (Nota 2)		Regular (Nota 3)		Ruim (Nota 4)		Muito Ruim (Nota 5)	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	98	53,3	34	14,5	8	13,3	0	0,0	0	0,0
Bom	70	38,0	166	70,9	27	45,0	3	30,0	0	0,0
Regular	13	7,1	29	12,4	17	28,3	3	30,0	1	33,3
Ruim	3	1,6	4	1,7	3	5,0	3	30,0	0	0,0
Muito Ruim	0	0,0	1	0,4	5	8,3	1	10,0	2	66,7
Total *	184	100,0	234	100,0	60	100,0	10	100,0	3	100,0

* Excluído 'Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde', 'Não sabe/não lembra'

Nos últimos 12 meses, quando fez uma reclamação para a sua operadora, teve sua demanda resolvida?	Avaliação do plano de saúde - ESTIMULADA									
	Muito Bom (Nota 1)		Bom (Nota 2)		Regular (Nota 3)		Ruim (Nota 4)		Muito Ruim (Nota 5)	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sim	42	53,8	45	47,4	9	25,7	3	33,3	2	66,7
Não	36	46,2	50	52,6	26	74,3	6	66,7	1	33,3
Total *	78	100,0	95	100,0	35	100,0	9	100,0	3	100,0

* Excluído 'Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde', 'Não sabe/não lembra'

Como avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano quanto a facilidade no preenchimento e envio - ESTIMULADA	Avaliação do plano de saúde - ESTIMULADA									
	Muito Bom (Nota 1)		Bom (Nota 2)		Regular (Nota 3)		Ruim (Nota 4)		Muito Ruim (Nota 5)	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	56	40,3	15	9,0	4	10,3	1	12,5	0	0,0
Bom	70	50,4	106	63,9	14	35,9	2	25,0	1	33,3
Regular	9	6,5	39	23,5	14	35,9	1	12,5	0	0,0
Ruim	2	1,4	4	2,4	5	12,8	3	37,5	1	33,3
Muito Ruim	2	1,4	2	1,2	2	5,1	1	12,5	1	33,3
Total *	139	100,0	166	100,0	39	100,0	8	100,0	3	100,0

* Excluído 'Nunca preencheu documentos/formulários exigidos pelo seu plano', '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									
	Definitivamente recomendaria		Recomendaria		Indiferente		Recomendaria com ressalvas		Não recomendaria	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sempre	115	79,9	258	65,3	13	54,2	22	41,5	11	33,3
A maioria das vezes	21	14,6	79	20,0	8	33,3	15	28,3	6	18,2
Às vezes	8	5,6	57	14,4	3	12,5	15	28,3	16	48,5
Nunca	0	0,0	1	0,3	0	0,0	1	1,9	0	0,0
Total *	144	100,0	395	100,0	24	100,0	53	100,0	33	100,0

* Excluído 'Nos últimos 12 meses não procurou cuidados de saúde'

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									
	Definitivamente recomendaria		Recomendaria		Indiferente		Recomendaria com ressalvas		Não recomendaria	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sempre	56	65,1	135	57,7	4	28,6	19	47,5	7	31,8
A maioria das vezes	13	15,1	43	18,4	5	35,7	7	17,5	4	18,2
Às vezes	16	18,6	56	23,9	5	35,7	14	35,0	11	50,0
Nunca	1	1,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Total *	86	100,0	234	100,0	14	100,0	40	100,0	22	100,0

* Excluído 'Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata', 'Não sabe/não lembra'

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									
	Definitivamente recomendaria		Recomendaria		Indiferente		Recomendaria com ressalvas		Não recomendaria	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sim	35	27,6	70	19,3	1	4,5	6	11,8	2	5,4
Não	92	72,4	292	80,7	21	95,5	45	88,2	35	94,6
Total *	127	100,0	362	100,0	22	100,0	51	100,0	37	100,0

* Excluído '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									
	Definitivamente recomendaria		Recomendaria		Indiferente		Recomendaria com ressalvas		Não recomendaria	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	102	70,3	152	37,0	3	12,5	10	18,5	7	18,9
Bom	40	27,6	227	55,2	15	62,5	28	51,9	15	40,5
Regular	3	2,1	29	7,1	4	16,7	13	24,1	10	27,0
Ruim	0	0,0	2	0,5	2	8,3	2	3,7	4	10,8
Muito Ruim	0	0,0	1	0,2	0	0,0	1	1,9	1	2,7
Total *	145	100,0	411	100,0	24	100,0	54	100,0	37	100,0

* Excluído 'Nos últimos 12 meses não recebeu atenção em saúde', "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									
	Definitivamente recomendaria		Recomendaria		Indiferente		Recomendaria com ressalvas		Não recomendaria	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	49	44,5	52	19,4	1	5,3	3	7,1	1	3,2
Bom	41	37,3	125	46,6	9	47,4	10	23,8	6	19,4
Regular	13	11,8	70	26,1	7	36,8	15	35,7	6	19,4
Ruim	4	3,6	16	6,0	1	5,3	10	23,8	11	35,5
Muito Ruim	3	2,7	5	1,9	1	5,3	4	9,5	7	22,6
Total *	110	100,0	268	100,0	19	100,0	42	100,0	31	100,0

* Excluído 'Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciado', 'Não sabe/não lembra'

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									
	Definitivamente recomendaria		Recomendaria		Indiferente		Recomendaria com ressalvas		Não recomendaria	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	60	54,1	71	24,4	3	14,3	4	9,8	2	8,3
Bom	43	38,7	183	62,9	14	66,7	17	41,5	8	33,3
Regular	5	4,5	34	11,7	3	14,3	12	29,3	7	29,2
Ruim	2	1,8	3	1,0	1	4,8	5	12,2	2	8,3
Muito Ruim	1	0,9	0	0,0	0	0,0	3	7,3	5	20,8
Total *	111	100,0	291	100,0	21	100,0	41	100,0	24	100,0

* Excluído 'Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde', '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									
	Definitivamente recomendaria		Recomendaria		Indiferente		Recomendaria com ressalvas		Não recomendaria	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sim	34	70,8	46	39,7	4	44,4	8	32,0	8	40,0
Não	14	29,2	70	60,3	5	55,6	17	68,0	12	60,0
Total *	48	100,0	116	100,0	9	100,0	25	100,0	20	100,0

* Excluído 'Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde', '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									
	Definitivamente recomendaria		Recomendaria		Indiferente		Recomendaria com ressalvas		Não recomendaria	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	37	41,6	35	16,8	2	15,4	1	3,8	0	0,0
Bom	43	48,3	129	62,0	5	38,5	8	30,8	7	38,9
Regular	7	7,9	39	18,8	5	38,5	9	34,6	4	22,2
Ruim	1	1,1	3	1,4	1	7,7	6	23,1	4	22,2
Muito Ruim	1	1,1	2	1,0	0	0,0	2	7,7	3	16,7
Total *	89	100,0	208	100,0	13	100,0	26	100,0	18	100,0

* Excluído 'Nunca preencheu documentos/formulários exigidos pelo seu plano', 'Não sabe/não lembra'



Anexos

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) estabelece no Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) que as operadoras de planos privados de assistência à saúde (OPS) – de acordo com a instrução Normativa DIDES 60/2015 e suas alterações – devem realizar uma pesquisa de satisfação com seus beneficiários.

Essa pesquisa visa aumentar a participação dos beneficiários na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos pela empresa, levando à melhoria desses serviços. Foi estabelecido pela ANS que as OPS devem contratar, ao fim da pesquisa de opinião, uma pessoa jurídica ou pessoa física, competente e independente, para realizar auditoria da pesquisa de acordo com as normas do programa PQO e consequentemente validá-la.

A Fundação Celesc de Seguridade Social - CELOS, contratou SERGIO LUIZ CURTI, mestre em Administração pela Universidade Cidade de São Paulo (UNICID) e com conhecimento atualizado em Pesquisa de Mercado para a realização desta auditoria.

Assim, o presente relatório trata da metodologia utilizada para a auditoria, apresentação dos resultados obtidos e do parecer dessa avaliação.

Objetivo

O presente relatório tem como objetivo assegurar a aderência da aplicação da metodologia prevista no escopo estabelecido pelo responsável técnico da pesquisa de satisfação dos beneficiários da operadora de planos privados de assistência à saúde Celos, por meio da aplicação de procedimentos específicos. Também é objetivo do estudo verificar a ausência de fraudes na aplicação de tal pesquisa. A auditoria deverá ser realizada dentro dos padrões de boas práticas reconhecidas na área, de forma independente.

Definições

A checagem da pesquisa ocorreu de forma imparcial, de acordo com os seguintes itens: aderência da pesquisa, fidedignidade dos beneficiários, fidedignidade das respostas e fidedignidade do relatório, de acordo com a predeterminação da ANS. A seguir está especificada a metodologia adotada pelo auditor responsável para checagem de cada item:

Aderência da pesquisa ao escopo do planejamento

Conforme mencionado anteriormente, o objetivo principal da auditoria é checar a concordância entre o planejamento estabelecido pelo responsável técnico da pesquisa de satisfação dos beneficiários e a execução.

Foi verificado se a execução se encontra dentro dos padrões estatísticos necessários para garantir a imparcialidade e representatividade dessa pesquisa em relação ao público-alvo. Itens como cálculo amostral, tipo de amostragem (se probabilística ou não) e forma de coleta não serão avaliados nesse documento por se tratarem de responsabilidade do técnico responsável da pesquisa. Apenas serão avaliados os cálculos e a estratificação de amostra em subgrupos. Uma breve validação desses itens será apresentada no capítulo de resultados e discussões. Será verificado se o questionário aplicado pela empresa contempla todas as perguntas pré-estabelecidas pela ANS, bem como se as perguntas mantêm a mesma escala e o mesmo padrão.

Fidedignidade dos beneficiários selecionados para entrevista

Os beneficiários selecionados para entrevista foram julgados como fidedignos perante a confirmação da realização de sua entrevista. Além disso, foi constatado que esses usuários realmente fazem parte do universo de beneficiários dos planos oferecidos pela OPS, ou seja, são realmente usufrutuários atendidos pelo plano.

De forma aleatória, 20% das entrevistas (140 casos) realizadas pelo Sistema CATI foram ouvidas a fim de comprovar se os entrevistados responderam efetivamente à pesquisa. Sendo assim confirmado que eles realmente responderam às perguntas do instrumento de coleta. Na audição das entrevistas não foi constatada nenhuma anormalidade seja alteração na ordem das perguntas contidas no questionário ou indução de respostas

Fidedignidade das respostas

Com os mesmos beneficiários selecionados para verificação da fidedignidade da entrevista, foi também verificada a fidedignidade das respostas. Foram definidas, de forma aleatória, sendo as entrevistas ouvidas em sua íntegra, com uma duração média de cinco minutos por entrevista. Assim, além de confirmar o contato com o usuário por parte da equipe de coleta de dados, foi possível estabelecer que ele realmente respondeu às perguntas do instrumento de coleta. Após a confirmação da participação por parte do beneficiário e a confirmação das respostas foi possível avaliar o banco de dados. Admite-se um máximo de 1% de respostas válidas – quando a resposta tida no banco de dados difere da dada pelo entrevistado, entretanto, não foram encontradas divergências entre as respostas obtidas e as constantes no banco de dados.

Fidedignidade do relatório da pesquisa

Após confirmar que os entrevistados realmente participaram da pesquisa e que há garantias da fidelidade das respostas no banco de dados, foram verificados os resultados apresentados no relatório. Para conferir essa fidedignidade, as análises estatísticas de até três variáveis foram refeitas e comparadas com resultados presente no relatório. Nesta situação espera-se observar 100% das análises de checagem iguais àquelas apresentadas no relatório de pesquisa; números abaixo serão julgados como não regulares. Nesta etapa também se deve verificar-se a aplicação das ferramentas estatísticas ocorreu de forma correta.

Resultados Encontrados

Declaro haver recebido todo o material necessário, bem como total colaboração da CELOS e da Lupi Associados Pesquisa e Marketing para que fosse possível realizar esta auditoria. Foram recebidos o relatório da pesquisa contendo a nota técnica, o banco de dados, o dicionário de variáveis e os arquivos contendo as gravações das entrevistas.

Conforme mencionado anteriormente, a metodologia utilizada é de inteira responsabilidade do responsável técnico encarregado pela realização da pesquisa de satisfação, contudo tanto o cálculo da amostragem quanto sua estratificação foram refeitos pela equipe de auditoria.

Pode-se confirmar que o cálculo do tamanho amostral proposta na nota técnica condiz com o apresentado no relatório, e foi possível reproduzi-lo sem problemas. Na estratificação da amostra perante sexo, idade e tipo de plano e beneficiário, observou-se a utilização de um “fator de expansão” a fim de manter a mesma representatividade do indivíduo no universo, conforme especificado pelo responsável técnico. O nível de confiança estatística e o erro máximo tolerável estabelecido na amostragem para a realização da coleta de dados condizem com as práticas do mercado para pesquisas de opinião.

O questionário utilizado na realização das entrevistas tem como modelo e representa com fidedignidade o preconizado pela ANS sendo seguida as perguntas e as escala pré-estabelecidos pela mesma. As entrevistas se deram por meio de ligações telefônicas utilizando o sistema CATI e foram realizadas entre os dias 4 e 12 de março de 2026, por 5 entrevistadores distintos. As ligações foram gravadas, com a devida autorização do beneficiário sorteado e enviadas para auditoria pelo instituto realizador da coleta. Assim, em um quadro geral, a forma como a pesquisa foi conduzida segue de maneira coerente o escopo de seu planejamento. Como último passo da verificação, aferiu-se a coerência dos resultados apresentados nas tabelas e gráficos do relatório da pesquisa. Todas as tabelas e gráficos apresentados no relatório de resultados foram reproduzidos e verificados.

Para a checagem das tabelas disponibilizadas no relatório final da pesquisa estas foram devidamente refeitas e aferidas.


Conclusões

Conclui-se que todos os resultados apresentados no relatório 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) são verídicos.

Dado que a amostra sorteada pelo instituto constitui uma amostra de representatividade da população, os resultados podem ser utilizados para se inferir acerca do público-alvo.

Por fim, 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 atesto a pesquisa e seus resultados como válidos e ausente de fraudes.

Florianópolis, 27 de março de 2026.

Documento assinado digitalmente
 **SERGIO LUIZ CURTI**
Data: 27/03/2026 11:14:05-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

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) Conduzi os trabalhos de acordo com os princípios estatísticos, boas práticas e as diretrizes estabelecidas pela regulamentação vigente;
- b) Executei análises e avaliações que atestaram a boa qualidade do cadastro do universo de beneficiários, bem como do registro de seus contatos. Essas avaliações demonstraram a qualidade dos dados que serviram de base para a elaboração da amostragem e da pesquisa realizada;
- c) Elaborei a Nota Técnica da Pesquisa de acordo com as diretrizes mínimas estabelecidas em documento técnico específico emitido pela ANS;
- d) As perguntas efetuadas na pesquisa e as opções de resposta para cada uma delas foram organizadas exatamente da forma estabelecida em documento técnico específico emitido pela ANS e que eventuais perguntas adicionais constaram após as perguntas mínimas estabelecidas pela ANS;
- e) A condução da pesquisa obedeceu ao estabelecido na Nota Técnica e Plano Amostral por mim elaborado e assinado;
- f) Ao proceder à pesquisa de satisfação de beneficiários, não foram observados fatos relevantes que ensejassem a adoção de medidas de adequação;
- g) O relatório contendo os resultados da pesquisa demonstra a compilação das respostas efetivamente fornecidas pelos beneficiários entrevistados;
- h) Assumo integral responsabilidade pela fidedignidade das declarações ora prestadas ou imperícia, ficando a ANS, desde já, autorizada a delas fazer, nos limites legais e em juízo ou fora dele, o uso que lhe aprover.

Florianópolis, 25 de março de 2026.

SILVIA RITA GLINSKI
SEFRIN:46890661915

Assinado de forma digital por
SILVIA RITA GLINSKI
SEFRIN:46890661915
Dados: 2026.03.25 10:55:24 -03'00'

MARIA AMALIA DE
SOUSA BOTELHO
BORGES:17977401991

Assinado de forma digital por
MARIA AMALIA DE SOUSA
BOTELHO BORGES:17977401991
Dados: 2026.03.25 11:03:16
-03'00'

Eu, **PAULO CESAR DA SILVEIRA**, (48) 3221-9513, psc@celos.com.br, inscrito(a) no CPF sob o nº 299.885.519-91, representante da operadora Fundação Celesc de Seguridade Social - CELOS, registrada sob o nº 315044 na ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar, declaro:

- a) Sou responsável por todas as informações prestadas para a realização da pesquisa e da auditoria independente;
- b) Foram realizadas análises e avaliações do cadastro de beneficiários que atestaram a sua qualidade, bem como do registro de seus contatos;
- c) As avaliações efetuadas demonstraram a qualidade dos dados que serviram de base para a elaboração da amostragem e da pesquisa realizada;
- d) Na observância de problemas relevantes no cadastro de beneficiários e/ou na base de dados que contém as informações que permitam o contato com o beneficiário entrevistado (por exemplo: telefone e e-mail), foram tomadas medidas administrativas que permitiram a elaboração da amostragem e da pesquisa realizada;
- e) Estou ciente de que poderei ser responsabilizado pelas informações prestadas e pela ocorrência de situações que indiquem atos ilícitos, fraude, negligência ou imprudência na realização da pesquisa, elaboração do resultado e fornecimento dos dados necessários para a elaboração da auditoria independente, averiguação de possíveis situações que envolvam conflito de interesses, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas na legislação em vigor;
- f) O Relatório Final com os Resultados da Pesquisa publicado no sítio institucional da operadora na internet foi o Relatório elaborado pelo Responsável Técnico e auditado pela auditoria independente da pesquisa;
- g) Os requisitos de independência estabelecidos para a auditoria independente foram apurados e estão em conformidade com o disposto no item 6.1 do Documento Técnico para a Realização da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde;
- h) O contrato entre a minha operadora e o auditor e/ou a empresa de auditoria independente da pesquisa prevê item específico quanto à confidencialidade dos dados tratados;
- i) Todo o material referente à pesquisa se encontra arquivado na sede da operadora e disponível para eventual averiguação por parte da ANS pelo prazo mínimo de 5 anos, a contar da data de assinatura deste termo;
- j) Assumo integral responsabilidade pela fidedignidade das declarações ora prestadas, ficando a ANS, desde já, autorizada a delas fazer, nos limites legais e em juízo ou fora dele, o uso que lhe aprover.

Florianópolis, 24 de março de 2026.

PAULO CESAR DA SILVEIRA
DIRETOR DE SEGURIDADE
CPF 299.885.519-91

FUNDAÇÃO CELESC DE SEGURIDADE SOCIAL – CELOS
CNPJ: 82.956.996/0001-78



Paulo Cesar da Silveira

CPF: 299.885.519-91

Assinou em 24 mar 2026 às 13:40:25



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	Fórmula		Coefficiente de Confiança
$n = \frac{N \times \delta^2 \times p \times q}{e^2 (N-1) + \delta \times p \times q}$	n	Tamanho da amostra	68,0% - 1
	N	População	95,0% - 1,96
	e	Margem de erro	95,5% - 2
	p	Probabilidade de ocorrência	99,7% - 3
	q	Probabilidade de não ocorrência	
	δ	Coefficiente de confiança	

A população a ser estudada é proveniente de um banco de dados original contendo 15.699 beneficiários maiores de 18 anos da Operadora Celos. Para este universo procedeu-se ao dimensionamento da amostra a ser coletada considerando-se um erro máximo tolerável de 3,62% e um nível de confiança de 95%.

Estratificação da Amostra

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

Plano	Universo	Esperado	Obtido
Plano Celos Saúde	11.406	508	508
Plano Celos Saúde Agregados	2.075	93	93
Plano Celos Odonto Essencial	1.056	47	47
Plano Celos Saúde Agregados Odontológico	631	28	28
Plano Celos Saúde Essencial	271	12	12
Plano Celos Saúde Agregados Essencial	260	12	12
Total	15.699	700	700

Gênero	Universo	Esperado	Obtido
Masculino	7.696	343	344
Feminino	8.003	357	356
Total	15.699	700	700

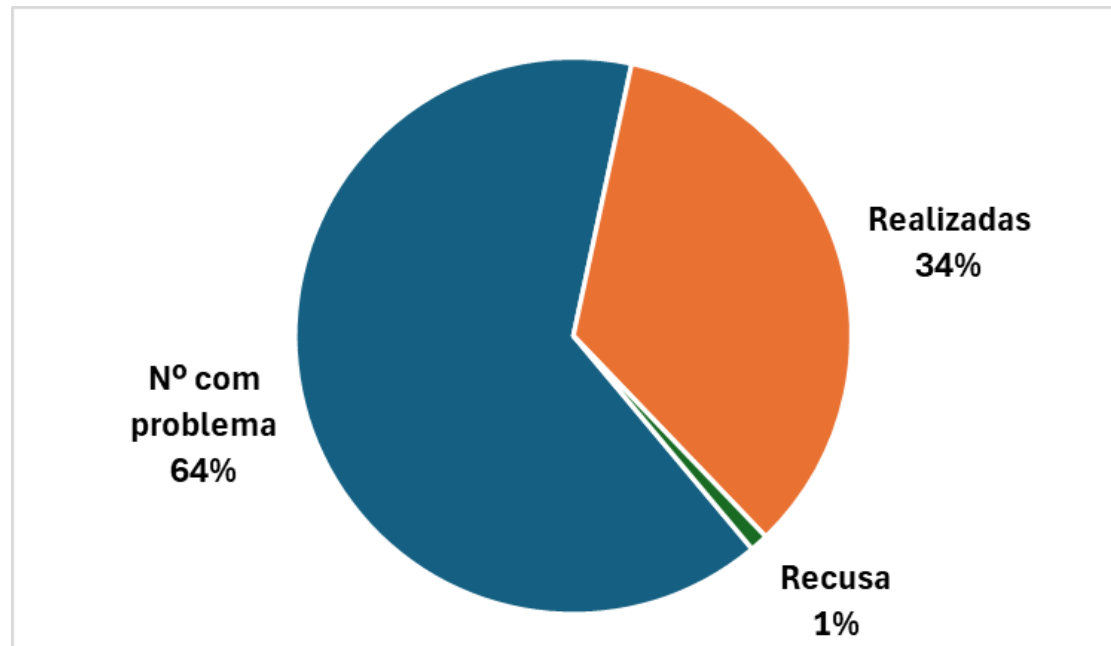
Faixa Etária	Universo	Esperado	Obtido
18 a 24	737	33	34
25 a 34	1.826	81	82
35 a 44	2.861	128	127
45 a 54	1.940	87	87
55 a 64	2.885	129	129
65 a 74	3.144	139	138
75 e mais	2.306	103	103
Total	15.699	700	700

Taxa de Respondentes

Durante a pesquisa, 1.050 beneficiários selecionados para fazer parte da amostra (700 + 50% de reposição) foram contatados pelos entrevistadores da Lupi Associados Pesquisa e Marketing. Em resposta a esse trabalho, foram observadas 11 recusas (1,0%), 677 beneficiários com problemas nos telefones, caixa postal, não atende ou ocupado em várias tentativas, sem resposta à ligações e mensagens via whatsapp (64,5%) e 362 entrevistas foram concluídas (34,5%).

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, 338 beneficiários da amostra foram substituídos por nomes reserva, que também foram selecionados aleatoriamente.



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
Sempre	423	60,4	0,6043	0,199634871	[-0,346594586;0,679927919]	95%
A maioria das vezes	130	18,6	0,1857	0,158757934	[-0,241499982;0,574833315]	95%
Às vezes	99	14,1	0,1414	0,142259464	[-0,199082415;0,532415749]	95%
Nunca	2	0,3	0,0029	0,021790593	[0,110643053;0,222690281]	95%
Nos últimos 12 meses não procurou cuidados de saúde	44	6,3	0,0629	0,099084242	[-0,088078920;0,421412254]	95%
Não sabe/não lembra	2	0,3	0,0029	0,021790593	[0,110643053;0,222690281]	95%

Nos últimos 12 meses, Quando necessitou de atenção imediata - ESTIMULADA	Observado	%	p	Erro padrão	Intervalo de confiança	Nível de confiança
Sempre	224	32,0	0,3200	0,190438091	[-0,322949666;0,656283]	95%
A maioria das vezes	72	10,3	0,1029	0,124014482	[-0,152174567;0,485507901]	95%
Às vezes	102	14,6	0,1457	0,144037977	[-0,203654972;0,536988305]	95%
Nunca	1	0,1	0,0014	0,015419309	[0,127023622;0,206309711]	95%
Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata	294	42,0	0,4200	0,201494417	[-0,351375479;0,684708812]	95%
Não sabe/não lembra	7	1,0	0,0100	0,040620192	[0,062232153;0,27110118]	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	115	16,4	0,1643	0,213928273	[-0,587200027;1,253866693]	95%
Não	489	69,9	0,6986	0,264933569	[-0,806675814;1,47334248]	95%
Não sabe/não lembra	96	13,7	0,1371	0,198607397	[-0,521274294;1,187940961]	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	275	39,3	0,3929	0,184592373	[-0,308840393;0,594554679]	95%
Bom	327	46,7	0,4671	0,188573748	[-0,318582818;0,604297103]	95%
Regular	59	8,4	0,0843	0,105004512	[-0,114088898;0,399803184]	95%
Ruim	11	1,6	0,0157	0,047006606	[0,027831978;0,257882307]	95%
Muito Ruim	3	0,4	0,0043	0,024690504	[0,082439479;0,203274806]	95%
Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde	23	3,3	0,0329	0,067376926	[-0,022014195;0,307728481]	95%
Não sabe/não lembra	2	0,3	0,0029	0,020174169	[0,093490952;0,192223334]	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	106	15,1	0,1514	0,135487458	[-0,188680667;0,474394953]	95%
Bom	192	27,4	0,2743	0,168630222	[-0,269781009;0,555495295]	95%
Regular	114	16,3	0,1629	0,139557819	[-0,19864084;0,484355126]	95%
Ruim	42	6,0	0,0600	0,089761589	[-0,076789465;0,362503751]	95%
Muito Ruim	20	2,9	0,0286	0,062968362	[-0,011226438;0,296940724]	95%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciado	219	31,3	0,3129	0,175245767	[-0,285969248;0,571683534]	95%
Não sabe/não lembra	7	1,0	0,0100	0,03760699	[0,050832838;0,234881448]	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	140	20,0	0,2000	0,151185789	[-0,227094483;0,512808769]	95%
Bom	266	38,0	0,3800	0,183458832	[-0,306066618;0,591780904]	95%
Regular	63	9,0	0,0900	0,108166538	[-0,121826376;0,407540662]	95%
Ruim	13	1,9	0,0186	0,051027346	[0,017993226;0,26772106]	95%
Muito Ruim	9	1,3	0,0129	0,042580741	[0,038662069;0,247052217]	95%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	199	28,4	0,2843	0,170489776	[-0,27433134;0,560045626]	95%
Não sabe/não lembra	10	1,4	0,0143	0,044851553	[0,033105393;0,252608893]	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	101	14,4	0,1443	0,175689603	[-0,309044318;0,809044318]	95%
Não	119	17,0	0,1700	0,1878164	[-0,347631784;0,847631784]	95%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	470	67,1	0,6714	0,234846889	[-0,4972828;0,9972828]	95%
Não sabe/não lembra	10	1,4	0,0143	0,059333028	[0,061202306;0,438797694]	95%

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

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	76	10,9	0,1086	0,117585029	[-0,144873423;0,430587709]	95%
Bom	193	27,6	0,2757	0,168902304	[-0,270446795;0,556161081]	95%
Regular	64	9,1	0,0914	0,108936015	[-0,123709286;0,409423572]	95%
Ruim	15	2,1	0,0214	0,05473232	[0,008927156;0,276787129]	95%
Muito Ruim	8	1,1	0,0114	0,040174546	[0,044550028;0,241164258]	95%
Nunca preencheu documentos/formulários exigidos pelo seu plano	329	47,0	0,4700	0,188641762	[-0,318749248;0,604463534]	95%
Não sabe/não lembra	15	2,1	0,0214	0,05473232	[0,008927156;0,276787129]	95%

Que nota você usaria para qualificar o seu plano	Observado	%	p	Erro padrão	Intervalo de confiança	Nível de confiança
1-Muito Bom	269	38,4	0,3843	0,198582562	[-0,343889101;0,677222434]	95%
2-Bom	332	47,4	0,4743	0,203854023	[-0,357442026;0,690775359]	95%
3-Regular	76	10,9	0,1086	0,127006347	[-0,159866652;0,493199985]	95%
4-Ruim	15	2,1	0,0214	0,059117662	[0,014675158;0,318658176]	95%
5-Muito Ruim	4	0,6	0,0057	0,03077237	[0,087550903;0,245782431]	95%
Não sabe avaliar	4	0,6	0,0057	0,03077237	[0,087550903;0,245782431]	95%

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

Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares	Observado	%	p	Erro padrão	Intervalo de confiança	Nível de confiança
Definitivamente recomendaria	148	21,1	0,2114	0,166696596	[-0,261910282;0,595243615]	95%
Recomendaria	426	60,9	0,6086	0,19925371	[-0,345614621;0,678947954]	95%
Indiferente	27	3,9	0,0386	0,07861687	[-0,035457306;0,368790639]	95%
Recomendaria com ressalvas	55	7,9	0,0786	0,109846832	[-0,115749539;0,449082872]	95%
Não recomendaria	38	5,4	0,0543	0,092501149	[-0,071153788;0,404487121]	95%
Não sabe/não tem como avaliar	6	0,9	0,0086	0,037634114	[0,06990936;0,263423974]	95%

A pesquisa foi aplicada por telefone, mediante o preenchimento das respostas em formulário eletrônico via tablet. Todos os tablets foram alimentados com o questionário padrão, 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.

Esse 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 Operadora Celos Saúde 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 o (a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou? **ESTIMULADA**

- 1= Sempre
- 2= A maioria das vezes
- 3= Às vezes
- 4= Nunca
- 5= Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde
- 6= Não sei/não lembro

CASO RESPONDA NUNCA – Por quê?

02. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimentos de urgência ou emergência), com que frequência o (a) Sr.(a) você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou? **ESTIMULADA**

- 1= Sempre
- 2= A maioria das vezes
- 3= Às vezes
- 4= Nunca
- 5= Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata
- 6= Não sei/não lembro

CASO RESPONDA NUNCA – Por quê?

03. Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: 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, consulta preventiva com urologista, consulta preventiva com dentista, etc.?

- 1= Sim
- 2= Não
- 3= Não sei/não lembro

04. Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)? **ESTIMULADA**

- 1= Muito Bom
- 2= Bom
- 3= Regular
- 4= Ruim
- 5= Muito Ruim
- 6= Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde
- 7= Não sei/não lembro

05. Como o (a) Sr.(a) avalia a facilidade de 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: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)? **ESTIMULADA**

- 1= Muito Bom
- 2= Bom
- 3= Regular
- 4= Ruim
- 5= Muito Ruim
- 6= Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde
- 7= Não sei

CANAL DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

06. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento considerando o acesso às informações de que precisava? **ESTIMULADA**

- 1= Muito Bom
- 2= Bom
- 3= Regular
- 4= Ruim
- 5= Muito Ruim
- 6= Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde
- 7= Não sei/não lembro

07. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?

- 1= Sim
- 2= Não
- 3= Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde
- 4= Não sei/não lembro

08. Como o (a) Sr.(a) 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**

- 1= Muito Bom
- 2= Bom
- 3= Regular
- 4= Ruim
- 5= Muito Ruim
- 6= Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde
- 7= Não sei/não lembro

AVALIAÇÃO GERAL

09. Como o (a) Sr.(a) avalia seu plano de saúde? **ESTIMULADA**

- 1= Muito Bom (Nota 1)
- 2= Bom (Nota 2)
- 3= Regular (Nota 3)
- 4= Ruim (Nota 4)
- 5= Muito Ruim (Nota 5)
- 6= Não sei/não tenho como avaliar

10. O (a) Sr.(a) 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 sei/não tenho como avaliar

PERFIL DO PÚBLICO

- | | |
|-------------------|-------------------|
| 11. Sexo: | 2= Feminino |
| 1= Masculino | |
| 12. Faixa etária: | 6= 44 a 48 anos |
| 1= 19 a 23 anos | 7= 49 a 53 anos |
| 2= 24 a 28 anos | 8= 54 a 58 anos |
| 3= 29 a 33 anos | 9= 59 anos e mais |
| 4= 34 a 38 anos | |
| 5= 39 a 43 anos | |

ESCRITÓRIO

13. Plano:
- 1= Plano Celos Saúde
 - 2= Plano Celos Saúde Agregados
 - 3= Plano Celos Saúde Odontológico
 - 4= Plano Celos Saúde Agregados Odontológico
 - 5= Plano Celos Saúde Essencial
 - 6= Plano Celos Saúde Agregados Essencial

14. Região:

- 1= Administração Central
- 2= Celos
- 3= Blumenau
- 4= Chapeco
- 5= Concordia
- 6= Criciúma
- 7= Florianópolis
- 8= Itajaí
- 9= Jaraguá do Sul
- 10= Joaçaba
- 11= Joinville
- 12= Lages
- 13= Mafra
- 14= Rio do Sul
- 15= São Bento do Sul
- 16= São Miguel D'Oeste
- 17= Tubarão
- 18= Videira