



“A CELOS na Visão dos Participantes”

Ativos e Assistidos

Janeiro 2023



Objetivos	03
Metodologia	04
Análise dos Dados	
Comunicação.....	06
Atendimento	13
Benefícios	15
Gestão CELOS.....	32
Investimentos	36
Comentários ou Sugestões	40
Perfil dos Entrevistados	49
Sumário Gerencial	54
Tabelas de perfil - Ativos	58
Tabelas de perfil - Assistidos	62
Tabelas Adicionais – Capital x Interior.....	66

1. Levantar o conhecimento dos participantes (ativos e assistidos) sobre o funcionamento da CELOS e dos benefícios oferecidos;
2. Avaliar a satisfação dos participantes com os serviços prestados;
3. Levantar a satisfação dos usuários com o atendimento prestado pela CELOS, inclusive agências regionais;
4. Medir o grau de satisfação dos participantes com a atual Diretoria;
5. Avaliar os meios de comunicação entre a Diretoria e os participantes;
6. Levantar a satisfação do público com o trabalho dos prepostos;
7. Estabelecer, sempre que possível, índices evolutivos da satisfação dos participantes;
8. Caracterizar o público segundo as variáveis: sexo, faixa etária, escolaridade e renda familiar.

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

Público Alvo:

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

Modo de Procedimento:

Entrevistas por telefone.

As entrevistas foram realizadas entre 12 de dezembro de 2022 a 05 de janeiro de 2023, por agentes pesquisadores com treinamento específico para esta tarefa.

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

Plano amostral:

Universo: 9.629 participantes

Número total de entrevistas: 713

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

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

Agência	Ativos	%
Adm. Central	892	24,4%
AG Celos Família	49	1,3%
Celos	77	2,1%
Blumenau	259	7,1%
Chapecó	162	4,4%
Concórdia	101	2,8%
Criciúma	133	3,6%
Florianópolis	301	8,2%
Itajaí	207	5,7%
Jaraguá do sul	85	2,3%
Joaçaba	153	4,2%
Joinville	235	6,4%
Lages	201	5,5%
Mafra	138	3,8%
Rio do sul	168	4,6%
São Bento do Sul	68	1,9%
São Miguel d'Oeste	166	4,5%
Tubarão	126	3,4%
Videira	133	3,6%
Total	3.654	100,0%

Nº de participantes ativos: 3.654

Nº de entrevistas: 349

Margem de erro: ± 5,0%

Coefficiente de confiança: 95,0%

Agência	Assistidos	%
Adm. Central	1.456	24,4%
AG Celos Família	0	0,0%
Celos	59	1,0%
Blumenau	536	9,0%
Chapecó	173	2,9%
Concórdia	132	2,2%
Criciúma	240	4,0%
Florianópolis	789	13,2%
Itajaí	391	6,5%
Jaraguá do sul	129	2,2%
Joaçaba	192	3,2%
Joinville	433	7,2%
Lages	344	5,8%
Mafra	161	2,7%
Rio do sul	209	3,5%
São Bento do Sul	83	1,4%
São Miguel d'Oeste	174	2,9%
Tubarão	347	5,8%
Videira	127	2,1%
Total	5.975	100,0%

Nº de participantes ativos: 5.975

Nº de entrevistas: 364

Margem de erro: ± 5,0%

Coefficiente de confiança: 95,0%



Comunicação

Meio que MAIS UTILIZA para se manter informado a respeito da CELOS - ESPONTÂNEA	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Site	195	55,9	66	18,1
Fale Conosco/email	119	34,1	67	18,4
Telefone	15	4,3	77	21,2
Jornal impresso	1	0,3	81	22,3
Atendimento presencial	0	0,0	23	6,3
Jornal online	8	2,3	15	4,1
Reuniões	1	0,3	8	2,2
Portal Transparência	3	0,9	4	1,1
Aplicativo	3	0,9	3	0,8
Instagram	0	0,0	2	0,5
Videoatendimento	1	0,3	0	0,0
Não se informa	3	0,9	18	4,9
Total	349	100,0	364	100,0

➔ Importância do meio online para os ATIVOS

➔ Telefone e Jornal impresso ainda relevantes para ASSISTIDOS

☰ Com relação aos meios de comunicação, dê uma nota de 0 a 10 para:

	ATIVOS			ASSISTIDOS		
	Respostas Válidas	Média	Mediana	Respostas Válidas	Média	Mediana
Site/Portal da CELOS	310	8,6	9,0	158	8,4	9,0
Fale Conosco (e-mail)	275	8,5	9,0	171	8,6	9,0
Jornal online	114	8,1	8,0	81	8,9	9,0
Jornal impresso	21	8,0	8,0	157	8,6	9,0
Redes sociais (Facebook, Instagram, Youtube)	66	8,4	8,0	32	8,2	8,0
Videoatendimento	24	8,2	9,0	11	8,3	8,0
Aplicativo de celular	76	8,2	8,5	42	8,6	9,0
0800 Saúde	101	8,0	8,0	146	8,2	8,0
0800 Previdência/Empréstimo	71	8,0	8,0	60	8,6	9,0
Ouvidoria	17	8,8	9,0	20	8,4	8,5
Chatbot	13	8,3	9,0	3	8,3	8,0
Portal Transparência	57	8,6	9,0	37	8,8	9,0

Base de respostas

Ativo = 349

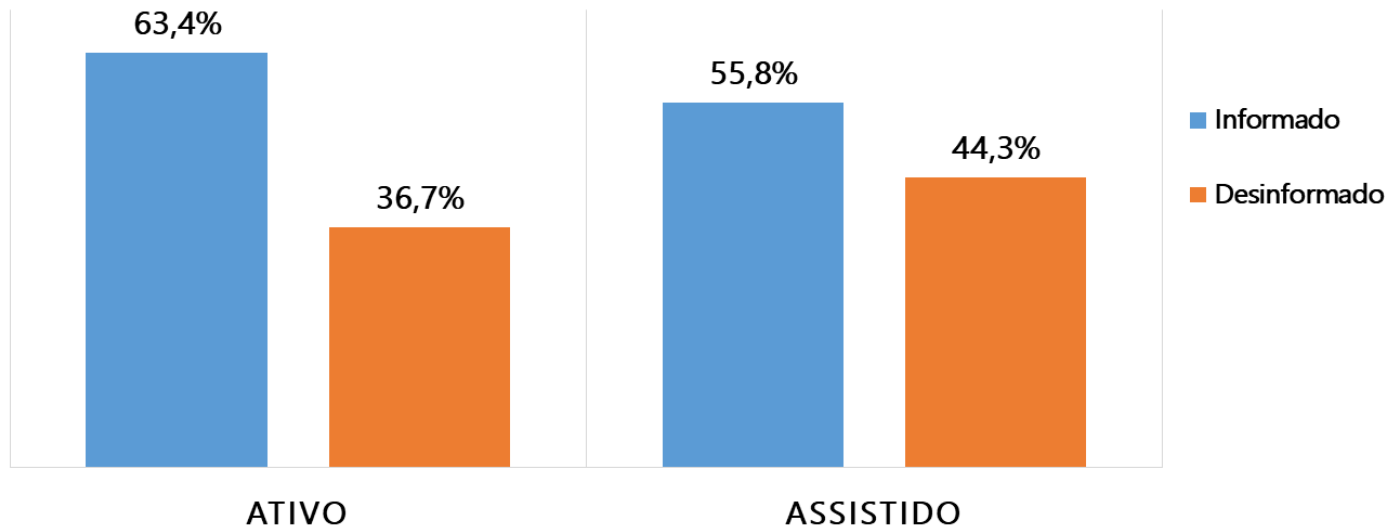
Assistido = 364

Acessou o videoatendimento da CELOS	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Sim	22	6,3	8	2,2
Não	327	93,7	356	97,8
Total	349	100,0	364	100,0

Modalidade utilizou para o videoatendimento	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Computador	10	45,5	4	50,0
Smartphone	8	36,4	4	50,0
Totem	4	18,2	0	0,0
Total (somente quem utilizou)	22	100,0	8	100,0

Avaliação sobre o Videoatendimento	
ATIVOS	
6	Bom atendimento, são atenciosos
5	Ótimo atendimento
4	Excelente canal de comunicação
4	Canal fácil e rápido para solucionar dúvidas
1	Tentou, mas não conseguiu ser atendido
1	Acesso direto com funcionário da CELOS passa credibilidade e eficiência
1	Muito bom atendimento, quase como o presencial
ASSISTIDOS	
3	Muito bem atendido
2	Foi bom, não precisa mais ir até lá
1	Não deixa nada a desejar e tem um bom atendimento
1	Não foi legal, estava em viagem e o atendimento não foi bom
1	Não gostou do atendimento, deu o diagnóstico errado

Em relação a CELOS se considera	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Muito informado(a)	25	7,2	33	9,1
Informado(a)	196	56,2	170	46,7
Pouco informado(a)	117	33,5	132	36,3
Desinformado(a)	11	3,2	29	8,0
Total	349	100,0	364	100,0



Meio que mais utiliza para se manter informado a respeito da CELOS - ESPONTÂNEA	Em relação a CELOS se considera TOTAL - ATIVOS E ASSISTIDOS							
	Muito informado(a)		Informado(a)		Pouco informado(a)		Desinformado(a)	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Site	32	55,2	154	42,1	68	27,3	7	17,5
Fale Conosco/email	10	17,2	101	27,6	69	27,7	6	15,0
Telefone	7	12,1	42	11,5	38	15,3	5	12,5
Jornal impresso	4	6,9	33	9,0	40	16,1	5	12,5
Jornal online	3	5,2	12	3,3	6	2,4	2	5,0
Atendimento presencial	0	0,0	7	1,9	12	4,8	4	10,0
Reuniões	2	3,4	4	1,1	3	1,2	0	0,0
Portal Transparência	0	0,0	5	1,4	2	0,8	0	0,0
Aplicativo	0	0,0	4	1,1	2	0,8	0	0,0
Instagram	0	0,0	1	0,3	1	0,4	0	0,0
Videoatendimento	0	0,0	0	0,0	1	0,4	0	0,0
Não se informa	0	0,0	3	0,8	7	2,8	11	27,5
Total	58	100,0	366	100,0	249	100,0	40	100,0



Atendimento

Já foi atendido pessoalmente na Central de Atendimento, na sede da CELOS	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Sim	73	20,9	192	52,7
Não	276	79,1	172	47,3
Total	349	100,0	364	100,0

	ATIVOS			ASSISTIDOS		
	Respostas Válidas	Média	Mediana	Respostas Válidas	Média	Mediana
Nota de 0 a 10 para o atendimento recebido na Central de Atendimento	73	8,9	9,0	192	9,4	10,0

Base de respostas

Ativo = 349

Assistido = 364



Benefícios

Planos administrados pela CELOS que tem direito, que conhece [Estimulada - Respostas Múltiplas]	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Plano de Aposentadoria	319	91,4	330	90,7
Plano CELOS Saúde	302	86,5	335	92,0
Empréstimo	148	42,4	142	39,0
Plano Odonto Agregados	134	38,4	153	42,0
Plano de pecúlio	213	61,0	61	16,8
Plano CELOS Saúde Agregados	109	31,2	133	36,5
Plano CELOS Família	46	13,2	25	6,9
Não conhece	1	0,3	1	0,3
Base	349		364	

Conhece os benefícios do seu Plano de Aposentadoria?	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Sim	189	54,2	206	56,6
Não	160	45,8	158	43,4
Total	349	100,0	364	100,0

Conhecimento sobre benefícios do Plano de Aposentadoria [Respostas múltiplas]

ATIVOS			
42	Complemento de aposentadoria/salarial	8	Poder escolher o quanto pode sacar por ano, 20% ou tudo
20	Quando se aposenta tem direito de sacar tudo ou receber mensal	4	Quando pede demissão tem direito ao saque
16	Coparticipação da empresa	4	Saque de 100% dos valores
15	Previdência privada	2	Administração dos fundos de renda
12	Contribuição 50% (funcionário) por 50% (empresa)	2	Participação nos rendimentos
12	Plano vitalício	2	Dedução no imposto de renda
12	Rentabilidade do plano/dinheiro aplicado/segurança	1	Equiparação à rentabilidade do INSS
11	Rateio do valor ou saque quando sair	1	Parcelamento temporários
10	Duas opções, ou plano vitalício ou retirada do valor	1	Pecúlio
10	Continuidade do Plano de saúde	1	Plano descontada direto do salário
9	CIAP	1	Tem opção de tirar todo valor ou deixar para a esposa

Conhecimento sobre benefícios do Plano de Aposentadoria [Respostas múltiplas]

ASSISTIDOS			
75	Plano UNIMED saúde	4	Um bom plano/bons médicos
53	Complemento na renda/salarial	3	Direito de sacar após concluir o tempo de serviço
41	Complemento de aposentadoria/pensão	2	Complementa aposentadoria e poder usufruir benefícios do plano
22	Empréstimo	2	Deveria ser um ótimo complemento, mas vira um pequeno auxílio
13	Plano odontológico	2	Remuneração pós saída da empresa/estabilidade
8	Poder pegar 20% ao se aposentar	2	CIAP
8	Receber dinheiro mensalmente	2	Com tantos descontos não complementa nada
6	Benefício saldado	1	Desconto na aplicação
5	Todos os da CELOS são bons	1	Plano de saúde para agregados
4	Contribuição 50% (funcionário) por 50% (empresa)	1	Receber 70% com a morte do cônjuge
4	Plano misto	1	Deveria ser uma complementação, mas virou um pesadelo

	ATIVOS			ASSISTIDOS		
	Respostas Válidas	Média	Mediana	Respostas Válidas	Média	Mediana
Nota para o Plano de Aposentadoria/Pensão	304	8,3	8,0	342	7,9	8,0

Base de respostas

Ativo = 349

Assistido = 364

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

Ativos	
• Poucas informações sobre o Plano (6)	• O acesso ao dinheiro é muito difícil
• Rentabilidade muito baixa (3)	• CIAP tem rentabilidade baixa, menor que a poupança
• Perde-se muito dinheiro em um “déficit” no passado (2)	• Ganha-se pouco mesmo com muito tempo de contribuição
• Se faz com o fim de sacar dinheiro, não é uma previdência em si	• Valor muito baixo da pensão
Assistidos	
• Cobrança indevida na folha de pagamento /cobrança do déficit financeiro (11)	• Pagamos muitos anos para hoje ter só cobrança, sobra pouco (2)
• Muitos descontos em folha/Muita cobrança/taxas altas (9)	• Não recebo nada, vai tudo para pagar o déficit (2)
• Plano desvalorizado/ % de aumento baixa (7)	• Cancelou o plano de saúde pois as cobranças ficaram maiores que o salário (2)
• Valor da aposentadoria é muito baixo (5)	• Pagam muito pouco/não ajudam em nada
• Pagando até agora pelo “rombo” da CELOS/pelo erro dos outros (5)	• Mais de 15 anos solicitando baixa de companheiro e cobrança indevida
• Desconto em folha sem aviso prévio (3)	• Poderia ter mais benefícios
• Administração é ruim e cobram dos aposentados/Mal administrado (2)	• Não é bom, não estão cumprindo com a lei, não dão bola para nós.
• Está arrependido de ter o plano/Decepcionada com o valor (2)	• Mudaram o plano 7 meses antes da aposentadoria
• Recebe muito pouco (os antigos contribuintes) (2)	• Muito pouco salário pelo tempo que trabalhou debaixo de sol e chuva
• Não sabe todos os benefícios que tem (2)	• Valor baixo e muitos descontos (déficit) pouco sobra, mas vale pelo plano de saúde

Conhece/já ouviu falar do Plano CELOS Família?	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Sim	95	27,2	65	17,9
Não	254	72,8	299	82,1
Total	349	100,0	364	100,0

Conhece os diferenciais do plano CELOS Família perante o PGBL dos bancos?	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Sim	10	10,5	3	4,6
Não	85	89,5	62	95,4
Total (excluído quem não conhece o Plano)	95	100,0	65	100,0

Avaliação sobre esse plano CELOS Família	
ATIVOS [Respostas Múltiplas]	
25	Sabe sobre o plano mas não tem informações para avaliar
15	O plano é bom/muito bom/ótimo/excelente
12	Ótimo/bom plano, mas muito oneroso, valor muito alto, fora da realidade
10	Não é interessante para mim
8	Bom/muito bom/ótimo plano familiar pois permite anexar mais pessoas
7	Interessante, mas no momento não é viável pelo valor
6	Conhece, mas não aderiu pois possui outro plano familiar
4	Aderiu, mas não utilizou ainda/conhece pouco
3	Interessante, mas ainda não tem interesse na adesão
2	Tem interesse, mas não conhece muito bem os benefícios
1	Seria um excelente plano para familiares pelos valores, mas se torna difícil fazer uma opção
1	Vantajoso em relação a outros, melhor renda fixa e variável
1	Melhor abrangência do plano para agregados
1	Conhece, mas não aderiu pelos valores em relação ao plano normal
1	Muitas limitações e restrições para aderir não é viável a adesão
1	Não é um bom plano
1	Permite adicionar um familiar no plano de aposentadoria
1	Pretende incluir os familiares e usar para viagens ou faculdade
1	É bom, mas teria de ter mais credenciados, deveria ser um plano como o da Unimed
1	Ajudaria, mas é o mesmo que fazer em um banco privado
1	Bom, parece ser melhor que a poupança
1	É mais uma opção de investimento
1	A CELOS constrói futuros há quase 50 anos

Avaliação sobre esse plano CELOS Família	
ASSISTIDOS	
16	Uma previdência paralela para a família
13	Conhece só de ouvir falar, não aderiu
8	Poucos médicos para atendimento/difícil conseguir médicos credenciados
6	Acha bom poder incluir membros da família
3	Bom plano
3	O desconto é muito alto e cobram para incluir familiares
3	Clareza nas informações
2	Plano muito caro pelo que oferece
2	Não considera interessante
2	Uma decepção, pouca cobertura médica
1	Sempre prestativos
1	Acesso fácil
1	Não pagam mais o remédio e não avisaram o motivo
1	A cobertura poderia ser para outros estados
1	Ótimo plano, mas pela demora em operação fez opção a outro plano de previdência
1	Médicos saindo do plano porque ganham pouco
1	Só é interessante para a CELOS

	ATIVOS			ASSISTIDOS		
	Respostas Válidas	Média	Mediana	Respostas Válidas	Média	Mediana
Nota para concessão de empréstimos	190	8,2	8,0	129	8,9	10,0

Base de respostas

Ativo = 349

Assistido = 364

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

Ativos	Assistidos
<ul style="list-style-type: none"> • Não é justo pagar juros muito altos para usar nosso próprio dinheiro (5) 	<ul style="list-style-type: none"> • Juros muito alto (5)
<ul style="list-style-type: none"> • Falta informações. Não sabe como funciona/não conhece (4) 	<ul style="list-style-type: none"> • As taxas deveriam ser mais baixas, não é muito atrativo (2)
<ul style="list-style-type: none"> • Muitas dificuldades e burocracias para usar nosso próprio dinheiro (4) 	
<ul style="list-style-type: none"> • Taxas muito altas, fora da realidade (2) 	
<ul style="list-style-type: none"> • Pouco limite para uso (2) 	
<ul style="list-style-type: none"> • Maior facilidade de quitação 	
<ul style="list-style-type: none"> • Deveria ter juros menores por usar nosso próprio dinheiro 	
<ul style="list-style-type: none"> • Não oferecem valores fixos mensais 	
<ul style="list-style-type: none"> • Uma furada pois a avaliação não é feita do modo correto. Aumentou muito as taxas 	
<ul style="list-style-type: none"> • Taxas muito altas, maiores que bancos privados 	
<ul style="list-style-type: none"> • Falta informações. Não sabia que tinha serviço de empréstimo 	
<ul style="list-style-type: none"> • Não é o melhor modo de se obter empréstimos. Taxas altas e limites reduzido 	

Conhece os benefícios/coberturas do Plano CELOS Saúde?	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Sim	249	71,3	275	75,5
Não	100	28,7	89	24,5
Total	349	100,0	364	100,0

Benefícios/coberturas do Plano CELOS Saúde Espontânea [Respostas Múltiplas]	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Consultas	142	40,7	147	40,4
Exames	106	30,4	143	39,3
Odontologia	88	25,2	72	19,8
Internações	53	15,2	81	22,3
Rede Unimed	42	12,0	59	16,2
Apartamento/quarto individual	38	10,9	27	7,4
Cirurgia/procedimentos cirúrgicos	22	6,3	34	9,3
Médicos	23	6,6	27	7,4
Hospital	18	5,2	24	6,6
Farmácias/medicamentos	22	6,3	20	5,5
Coparticipação	23	6,6	17	4,7
Cobertura estadual	16	4,6	18	4,9
Reembolsos	15	4,3	6	1,6
Emergência	8	2,3	2	0,5
Laboratórios	1	0,3	3	0,8
Fisioterapia	1	0,3	1	0,3
Outros	1	0,3	0	0,0
Não conhece/não lembra	100	28,7	89	24,5
Base	349		364	

	ATIVOS			ASSISTIDOS		
	Respostas Válidas	Média	Mediana	Respostas Válidas	Média	Mediana
Nota para o Plano de Saúde	302	8,1	8,0	342	8,5	9,0

Base de respostas

Ativo = 349

Assistido = 364

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

Ativos	Assistidos
• Preços muito altos/Coparticipação muito cara (9)	• Poucos médicos credenciados. Às vezes tem que pagar a consulta, não tem certas especialidades de médicos (8)
• Poucos médicos credenciados e preços muito altos (4)	• Demora muito o atendimento e o agendamento (6)
• Poucos profissionais credenciados, não querem atender pela CELOS (3)	• Porque eles passaram para estadual/mudaram o plano para regional (4)
• Valores altos em consultas e restrição a adesão ao plano	• Muito caro (3)
• Pelos valores dos serviços serem maiores para os agregados	• Cancelou por não conseguir manter os valores (2)
• Insatisfação com o valores de coparticipação e poucas informações sobre valores de consultas e tabelas médicas	• Não tem médico e nem horário disponível na cidade (2)
• Retiraram a cobertura nacional. Deveria cobrir ao menos a região sul	• Tem que usar a Unimed e sair da cidade para realizar consultas e exames
• A cobertura deveria ser nacional	• Tem que utilizar Unimed ou pagar
• Coparticipação cara, parcela cara, atendimento ruim e demora no agendamento	• Aumento muito alto do plano de saúde, não consegue reembolso, pouca cobertura
• Poucos credenciados, coparticipação cara, médicos rejeitam o plano e muita demora no agendamento	• Quem precisa de emergência é difícil
• Rejeição do plano pelos profissionais, poucos médicos credenciados	• Difícil conseguir consulta com especialistas
• Preços muito altos. Um absurdo. Alguns usuários não tem como pagar	
• Atendimento ruim na UNIMED e agendamento muito demorado	
• Plano muito básico e muita demora no agendamento	
• Valores muito altos, poucos credenciados e faltam especialistas (fisioterapia)	
• Não ressarciram os custos. Teve de fazer particular e depois entrar com ouvidoria	
• Valores muito altos, o SUS atende melhor	
• Quando precisou não conseguiu atendimento	
• Faltam muitos serviços a serem incluídos	

Com relação ao PLANO DE SAÚDE, dê uma nota de 0 a 10 para:	ATIVOS			ASSISTIDOS		
	Respostas Válidas	Média	Mediana	Respostas Válidas	Média	Mediana
Cobertura médica	293	8,2	8,0	334	8,1	8,0
Cobertura odontológica	260	8,0	8,0	285	8,3	9,0
Agendamento de consultas/exames	276	7,9	8,0	321	7,9	8,0
Reembolso médico/ odontológico/ medicamentos	178	7,8	8,0	164	7,7	8,0
Autorização médico/odontológico	244	8,2	8,0	285	8,3	9,0
Programa CELOS Saúde com Você!	43	8,3	9,0	115	8,3	8,0
Programa GEstar	13	8,0	9,0	2	10,0	10,0

Base de respostas

Ativo = 349

Assistido = 364



Gestão CELOS

	ATIVOS			ASSISTIDOS		
	Respostas Válidas	Média	Mediana	Respostas Válidas	Média	Mediana
Nota geral para a Gestão (Conselhos e Diretoria) da CELOS	324	7,8	8,0	241	7,9	8,0
Notas abaixo de 7,0 →	2022 - 11,7% 2018 = 37,0% 2020 - 12,4% 2021 - 4,5%			2022 - 12,0% 2018 = 33,9% 2020 - 14,6% 2021 - 15,6%		
Nota geral para a CELOS	347	8,1	8,0	355	8,3	8,0

Base de respostas

Ativo = 349

Assistido = 364

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

Ativos	Assistidos
<ul style="list-style-type: none"> • Por não conhecer/não saber quem são, não aparecem para os usuários (16) 	<ul style="list-style-type: none"> • Devido aos rombos mal administrados (9)
<ul style="list-style-type: none"> • Não tem clareza dos investimentos, nunca aparecem para trazer informações (9) 	<ul style="list-style-type: none"> • Não conhece/poucas informações (5)
<ul style="list-style-type: none"> • Virou um jogo de comadres, poucos são respeitáveis (3) 	<ul style="list-style-type: none"> • Muitos descontos (3)
<ul style="list-style-type: none"> • Rendimento da previdência é muito baixo. Plano de saúde é bom mas muito caro (2) 	<ul style="list-style-type: none"> • Pela insegurança que nos deixou pelo déficit (2)
<ul style="list-style-type: none"> • Por ser uma carteira de investimentos 	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca houve esclarecimento aos participantes sobre o déficit/porque é descontado (2)
<ul style="list-style-type: none"> • São sempre os mesmo, um “grupinho” 	<ul style="list-style-type: none"> • Fui muito mal atendida pelo diretor Paulo César
<ul style="list-style-type: none"> • Tem um viés muito político dentro da instituição 	<ul style="list-style-type: none"> • A CELOS é administrada muito politicamente, deveria ser independente da política
<ul style="list-style-type: none"> • Aplicam muito mal os investimentos 	<ul style="list-style-type: none"> • Não fez nada para os aposentados
<ul style="list-style-type: none"> • Oferecem poucas informações sobre os investimentos e cobram muitos juros dos associados 	<ul style="list-style-type: none"> • Dar mais atenção aos assistidos
<ul style="list-style-type: none"> • Informações por e-mail não são respondidas, sempre desconversado 	<ul style="list-style-type: none"> • A nova diretoria administra mal os investimentos
<ul style="list-style-type: none"> • Não se empenham em baixar a coparticipação 	<ul style="list-style-type: none"> • Nas reuniões prometem muito, contam vantagens, mas não realizam melhorias e não escutam os assistidos
<ul style="list-style-type: none"> • Pela insatisfação com a instituição 	<ul style="list-style-type: none"> • Sou contra sindicalista participar da diretoria
	<ul style="list-style-type: none"> • Muita falta de informações eleições somente para o sindicato que não tem condições de administrar

Em uma escala de 0 a 10 o quanto você recomendaria a CELOS para seus amigos e familiares?	ATIVOS		ASSISTIDOS	
	N	%	N	%
Recomendaria muito (9-10)	170	49,4	202	57,1
Neutro (7-8)	138	40,1	105	29,7
Jamais recomendaria (0-6)	36	10,5	47	13,3
Total - Excluído 'não sabe avaliar'	344	100,0	354	100,0

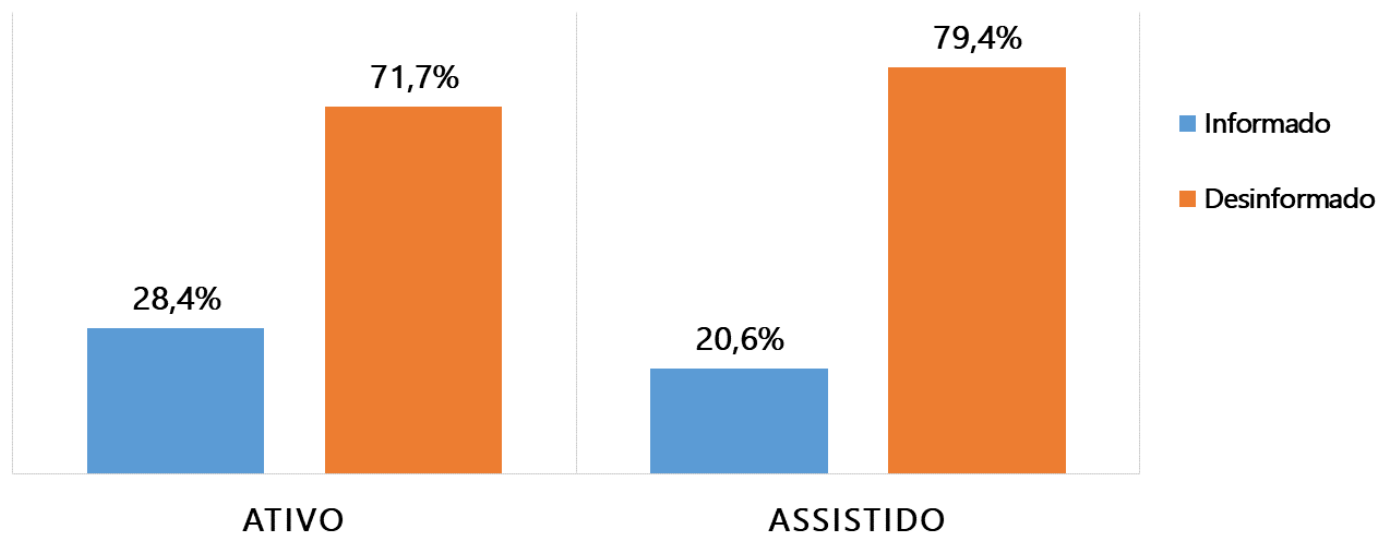
NPS	38,9	43,8
-----	------	------

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



Investimentos

Em relação aos investimentos da CELOS se considera	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Muito informado(a)	7	2,0	10	2,7
Informado(a)	92	26,4	65	17,9
Pouco informado(a)	181	51,9	187	51,4
Desinformado(a)	69	19,8	102	28,0
Total	349	100,0	364	100,0



Meios de informação sobre investimentos [Respostas Múltiplas]	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Site/internet/jornal	73	73,7	31	41,3
E-mail	19	19,2	16	21,3
Jornal impresso	5	5,1	23	30,7
Reuniões	2	2,0	7	9,3
Pessoalmente/prepost	4	4,0	5	6,7
Portal Transparência	2	2,0	4	5,3
Amigos/colegas	4	4,0	1	1,3
Telefone/Whatsapp	3	3,0	2	2,7
Extrato unificado/de	2	2,0	0	0,0
Aplicativo	2	2,0	0	0,0
Sindicato	1	1,0	0	0,0
Base*	99		75	

* Excluído 'não se informa'

Ativo = 71,6%

Assistido = 79,4%

☰ Informações sobre investimentos que NÃO ENCONTRA no Site/Jornal/Portal da Transparência

ATIVOS
• As informações sobre os investimentos não são claras (2)
• Faltam informações sobre as aplicações
• A simulação não está disponível no site, as informações no site sobre os investimentos poderiam ser mais detalhadas
• Deveriam ser mais simplificadas para melhor entendimento
• Informações deveriam ser mais didáticas para quem não tem conhecimento financeiro
• Não se encontra informações sobre onde e como são feitos os investimentos
• Não se consegue localizar onde são feitas as aplicações
• Não colocam a relação das aplicações claramente. Somente o básico, não explicam as perdas
ASSISTIDOS
• Tem muitos investimentos que os assistidos desconhecem. A diretoria anterior fez maus investimentos
• Melhor explicação sobre déficit



Comentários ou Sugestões

Comentário ou sugestão para a Diretoria	
ATIVOS	
Saúde	
15	Planos mais baratos/são muito caros/reajustes muito altos
6	Melhorar o plano. Cadastrar mais profissionais melhor capacitados em todas as áreas de saúde
5	Planos de saúde válidos em todo território nacional, não apenas estadual
4	Cadastrar mais e melhores profissionais de odontologia
3	Cadastrar mais profissionais para as cidades menores/distantes
3	Facilitar o acesso, principalmente aos idosos
1	Melhorar avaliação quando contratar profissionais de odontologia
1	Planos de saúde válidos para toda a região sul
1	Facilitar o acesso de familiares mais novos
1	Maior celeridade com autorizações médicas
1	Rever valores de planos de saúde. É revoltante funcionários novos pagar para os aposentados
1	Melhores informações quando encaminhar para atendimento. Acontecem muitas confusões
1	Rever a coparticipação paga pelos planos de saúde
1	Reestabelecer atendimentos presenciais nas redes
1	Procurar convênios mais em conta para os usuários

Comentário ou sugestão para a Diretoria	
ATIVOS	
Comunicação	
12	Comunicação/informações mais claras para as unidades de cidades menores
8	Mais e melhor divulgação, mais transparência nas informações
4	Melhorar /aumentar a informações através do site. Esclarecer dúvidas sobre os serviços
2	Ouvir as pessoas que são atendidas pela fundação, mais contato
1	Mais clareza do setor de atendimento nas informações sobre o dia das cobranças
1	Informações mais práticas, objetivas sobre a fundação
1	Uma reunião anual com todos os sócios
1	Mais clareza em relação ao CIAP
1	A CELOS não enviou o boleto do exame que foi para o cartório e acabou no SPC
1	Mais clareza nas informações sobre reembolso
1	0800 deveria poder responder melhor sobre exames e etc. Respostas muito genéricas, muito difícil
1	Pesquisas mais frequentes para incentivar a busca de informações
1	Reavaliar o “fale conosco”. O atendimento não é bom. É demorado e nada esclarecedor
1	Quando fizer apresentação levar informações sobre INSS aos mais idosos
1	Deveriam dar todas as informações por telefone, não encaminhar para o site
1	Totem em um espaço mais reservado para as pessoas ficarem a vontade no atendimento

Comentário ou sugestão para a Diretoria	
ATIVOS	
Investimentos	
3	Mais transparência nas informações sobre os investimentos
1	Nos empréstimos, redução do prazo não só dos valores
1	Informações mais precisas sobre onde são feitos os investimentos
1	Melhorar rentabilidade
1	Gráficos mais detalhado no site
1	Investimentos em aposentadoria ter renda fixa e projeto de longo prazo
Aposentadoria	
2	Nunca recebeu respostas sobre sua aposentadoria
1	Agilizar o uso de assinaturas eletrônicas na CELOS o mais rápido possível
1	Mais e melhor divulgação, mais transparência nas informações previdenciárias

Comentário ou sugestão para a Diretoria	
ATIVOS	
Administração	
3	Melhorar atendimento com os usuários da entidade
2	Atender melhor as cidades/distantes pequenas, mais informações e mais atenção
1	A CELOS tem poucas pessoas capacitadas para gerir, isso preocupa
1	Visitar mais as cidades/distantes pequenas, as pessoas novas que entraram
1	Colocar em prática o plano de R\$ 1,00 que a Celesc sugeriu
1	Mais parcialidade com os associados e menos com os sindicatos
1	Liberar o teto de contribuição para quem está bloqueado
1	Falta alguém para auxiliar administrativamente os funcionários nas regionais
1	Um representante físico mais próximo para dar assistência aos usuários e aposentados
1	O desconto em folha não deveria ser baseado no salário anterior
Empréstimo	
4	Rever juros/Juros abusivos, fora da realidade
1	Valor de empréstimo muito baixo, não vale a pena pegar
1	Facilitar acesso ao empréstimo
1	Tempo de resposta para aprovação, serviço mais ágil
1	Mais transparência e juros menores

Comentário ou sugestão para a Diretoria	
ASSISTIDOS	
Saúde	
12	Poucos médicos /trazer mais médicos para o interior/melhorar cobertura médica
8	Que o plano de saúde volte a ser nacional
3	Agilizar a autorização dos atendimentos
3	Plano de saúde muito caro
2	Melhorar disponibilidade médica para emergências
2	Melhorar o plano de saúde
2	Melhorar a atenção com idosos/aposentados
1	Os trâmites entre a CELOS e a Unimed são muito demorados
1	Enteados terem direito ao plano de saúde
1	Adicionar Gym Pass no plano de saúde
1	Às vezes tem que esperar semanas para consultar
1	Mais médicos na odontologia
1	Melhorar o desconto sobre medicamentos para quem não tem condições de comprar
1	Melhorar o atendimento, muita demora
1	Rever os valores do plano de saúde para aposentadoria

Comentário ou sugestão para a Diretoria	
ASSISTIDOS	
Comunicação	
9	Mais informações, principalmente para os idosos/ mais opções além do acesso online para idosos
3	Atendimento por WhatsApp para facilitar reembolso
3	O site é muito ruim, muito difícil de usar/mais transparência
3	Não recebe mais o informativo/demonstrativo
2	Reimplementar e melhorar o atendimento presencial
2	A atendente deve ser honesta e falar o que sabe, se não sabe deve buscar a informação
2	Melhorar informações sobre odontologia
2	Diminuir a burocracia
1	Voltar a fazer reuniões com os aposentados
1	Usar o serviço de mensagem para se comunicar com os assistidos
1	Parar de promover candidatos políticos e ter mais atenção com os assistidos
1	Tem certas coisas que deixam [o assistido] muito nervoso e, quando vai falar, é cortado.
1	Visitar mais os assistidos na sua cidade
1	Informar melhor quando usar a CELOS e quando usar a Unimed
1	Tornar atendimentos mais ágeis
1	Mais informações quando alterarem o plano
1	Enviar as informações do extrato por e-mail
1	Gosta muito do atendimento
1	Distribuir melhor as informações
1	As informações sobre os planos e descontos poderiam ser melhores
1	Precisa do demonstrativo de pagamento para saber por que não recebe há mais de sete meses
1	Veicular a CELOS em canais de televisão, mais publicidade

Comentário ou sugestão para a Diretoria	
ASSISTIDOS	
Investimentos	
4	Que os investimentos sejam geridos por técnicos, não sindicalistas com interesse político
4	Quando termina o déficit? Mais transparência nos valores cobrados
3	Cuidar mais das aplicações para não acontecerem mais rombos
2	Deveriam aplicar bem os recursos para não nos “carcarem”
2	Poderiam rever os as cobranças, analisar cada caso
1	Correção anual “fica devendo”
1	Melhorar os benefícios para atrair mais pessoas do público-alvo
Aposentadoria	
10	Que aumente o valor da aposentadoria e parem de cobrar o déficit dos aposentados
7	Que devolvam o dinheiro injustamente cobrado dos aposentados
5	Tem muito desconto, [o assistido] acaba recebendo pouco
2	Diminuir os descontos, melhorar as aplicações
2	Não é justo cobrar esse déficit, as pessoas trabalham a vida toda para receber tão pouco
1	Esse desconto de R\$ 1.000,00 há anos. É muito dinheiro. Se não fosse isso, eu não teria do que reclamar
1	Não deveria descontar do 13º o déficit

Comentário ou sugestão para a Diretoria	
ASSISTIDOS	
Administração	
7	Que coloquem pessoas mais competentes e honestas para administrar a Fundação
5	Voltar a ter um entreposto presencial em cada região
2	Que sejam mais corporativos e não deixem política entrar na CELOS, somente interesses dos participantes.
2	Que os assistidos sejam tratados com mais humanidade
2	Que investiguem o que fizeram com o dinheiro, onde foi investido
1	Facilitar o desligamento do ex-cônjuge
Empréstimo	
1	Amenizar os juros



Perfil dos Entrevistados

Cargo ou função	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Eletricista	117	33,5	58	15,9
Técnico (medição, manutenção...)	78	22,3	51	14,0
Administrativo	60	17,2	54	14,8
Pensionista	0	0,0	61	16,8
Engenheiro	28	8,0	25	6,9
Operacional	2	0,6	38	10,4
Chefias do setor/supervisão	5	1,4	23	6,3
Secretária/atendente	16	4,6	12	3,3
Contabilidade/economista	16	4,6	6	1,6
Gerência ou Sub-Gerência	7	2,0	8	2,2
Assistente (gerência)	4	1,1	10	2,7
Fiscal (medição, rede, manutenção...)	4	1,1	6	1,6
Analista de sistemas	6	1,7	0	0,0
Serviços Gerais	0	0,0	5	1,4
Despachante de energia	0	0,0	4	1,1
Advogado	1	0,3	2	0,5
Ofícios	0	0,0	1	0,3
Outros	5	1,4	0	0,0
Total	349	100,0	364	100,0

Tempo de aposentadoria/ pensão/ serviço	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Até 1 ano	25	7,2	7	1,9
De 1 a 3 anos	98	28,1	39	10,7
De 4 a 5 anos	59	16,9	28	7,7
De 6 a 10 anos	60	17,2	51	14,0
De 11 a 15 anos	16	4,6	53	14,6
16 anos ou mais	91	26,1	186	51,1
Total	349	100,0	364	100,0

Sexo	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Masculino	279	79,9	234	64,3
Feminino	70	20,1	130	35,7
Total	349	100,0	364	100,0

Faixa etária	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Até 20 anos	2	0,6	2	0,5
De 21 a 29 anos	43	12,3	0	0,0
De 30 a 39 anos	148	42,4	1	0,3
De 40 a 49 anos	97	27,8	3	0,8
De 50 a 59 anos	51	14,6	41	11,3
De 60 a 69 anos	8	2,3	146	40,1
70 anos ou mais	0	0,0	171	47,0
Total	349	100,0	364	100,0

Escolaridade	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Sem instrução/fundamental incompleto	2	0,6	50	13,7
Fundamental completo/médio incompleto	7	2,0	72	19,8
Médio completo/superior incompleto	148	42,4	133	36,5
Superior completo	115	33,0	90	24,7
Especialização	45	12,9	10	2,7
Mestrado	8	2,3	5	1,4
Doutorado/pós doutorado	24	6,9	4	1,1
Total	349	100,0	364	100,0



Sumário Gerencial

ATIVOS	2020	2021	2022
Atendimento Central de Atendimento	9,0	9,2	8,9
Ouvidoria	7,8	7,0	8,8
Portal Transparência	8,3	8,6	8,6
Site/portal	8,6	8,6	8,6
Fale Conosco (e-mail)	8,6	8,7	8,5
Redes sociais (Facebook, Instagram, Youtube)	-	-	8,4
Chatbot	-	8,1	8,3
Plano de Aposentadoria/Pensão	8,1	8,5	8,3
Programa CELOS Saúde com Você!	-	8,9	8,3
Aplicativo celular	8,5	8,0	8,2
Autorização médico/odontológico	8,3	8,2	8,2
Cobertura médica	8,2	8,3	8,2
Concessão de empréstimos	8,6	8,6	8,2
Videoatendimento	-	-	8,2
Jornal online	8,4	8,6	8,1
Nota geral para a CELOS	8,1	8,4	8,1
Plano de Saúde	8,2	8,2	8,1
0800 Previdência/Empréstimo	8,2	8,4	8,0
0800 Saúde	7,9	8,0	8,0
Cobertura odontológica	8,5	8,3	8,0
Jornal impresso	8,0	8,4	8,0
Programa GEstar	-	-	8,0
Agendamento de consultas/exames	8,0	8,0	7,9
Gestão da CELOS	7,7	8,2	7,8
Reembolso médico/odontológico/medicamentos	8,3	7,7	7,8

ASSISTIDOS	2020	2021	2022
Programa GEstar	-	-	10,0
Atendimento Central de Atendimento	9,3	9,2	9,4
Concessão de empréstimos	8,6	8,7	8,9
Jornal online	8,5	9,0	8,9
Portal Transparência	8,5	9,1	8,8
0800 Previdência/Empréstimo	7,8	9,1	8,6
Aplicativo celular	8,7	9,1	8,6
Fale Conosco (e-mail)	8,5	8,8	8,6
Jornal impresso	8,6	8,9	8,6
Plano de Saúde	8,6	8,5	8,5
Ouvidoria	5,8	9,2	8,4
Site/portal	8,4	9,0	8,4
Autorização médico/odontológico	8,6	8,7	8,3
Chatbot	-	-	8,3
Cobertura odontológica	8,6	8,5	8,3
Nota geral para a CELOS	8,3	8,4	8,3
Programa CELOS Saúde com Você!	-	8,7	8,3
Videoatendimento	-	-	8,3
0800 Saúde	7,6	8,6	8,2
Redes sociais (Facebook, Instagram, Youtube)	-	-	8,2
Cobertura médica	8,4	8,5	8,1
Agendamento de consultas/exames	8,2	8,5	7,9
Gestão da CELOS	7,9	7,9	7,9
Plano de Aposentadoria/Pensão	7,5	8,0	7,9
Reembolso médico/odontológico/medicamentos	8,4	8,3	7,7

ATIVOS:	HISTÓRICO DE NOTAS médias (Excluídas respostas N/S)																
Item Avaliado	2004	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2015	2016	2017	2018	2020	2021	2022	
Atendimento Central de Atendimento	7,8	8,2	9,2	9,2	9,2	9,2	10,0	9,3	9,0	8,9	8,6	9,1	8,9	9,0	9,2	8,9	
Plano de Aposentadoria/ Pensão	-	7,3	8,0	8,2	8,0	7,9	8,0	8,2	7,9	7,9	7,5	7,3	7,0	8,1	8,5	8,3	
Empréstimos	7,3	8,1	9,0	8,8	8,9	8,5	8,6	8,9	8,4	8,4	8,4	8,4	8,4	8,6	8,6	8,2	
Cobertura médica	-	-	-	-	-	8,6	8,2	7,8	7,9	7,9	7,4	8,0	7,7	8,2	8,3	8,2	
Agendamento consultas/ exames	-	-	-	-	-	-	-	-	7,3	7,0	6,4	7,1	7,1	8,0	8,0	7,9	
Cobertura odontológica	7,1	7,5	8,7	8,4	8,3	8,8	8,7	8,5	8,0	7,9	7,9	8,1	8,0	8,5	8,3	8,0	
Autorização médico/ odontológico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,0	8,0	8,3	8,2	8,2	
Reembolsos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,1	7,9	8,3	7,7	7,8	
Programa CELOS Saúde com Você!	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,9	8,3	
Programa GEstar															-	-	8,0
Plano de Saúde	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,1	8,2	8,2	8,1	
Gestão da CELOS/ Diretoria	7,4	7,8	8,1	8,3	8,5	8,2	8,3	8,2	7,8	7,8	7,1	6,6	6,6	7,7	8,2	7,8	
Nota geral para a CELOS	-	-	8,6	8,5	8,6	8,5	8,6	8,3	8,1	8,1	7,7	7,5	7,5	8,1	8,4	8,1	

ASSISTIDOS:	HISTÓRICO DE NOTAS médias (Excluídas respostas N/S)															
Item Avaliado	2004	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2015	2016	2017	2018	2020	2021	2022
Atendimento Central de Atendimento	8,4	8,4	9,5	9,4	9,6	9,4	9,7	9,7	9,5	9,4	9,3	9,3	9,7	9,3	9,2	9,4
Plano de Aposentadoria/Pensão	-	6,6	8,1	8,3	7,8	7,5	8,4	8,2	8,3	8,2	7,8	7,3	6,6	7,5	8,0	7,9
Empréstimos	7,6	7,9	9,2	9,4	9,0	9,1	9,4	9,4	9,1	8,9	9,0	8,8	8,4	8,6	8,7	8,9
Cobertura médica	-	-	-	-	-	8,9	9,0	8,9	8,6	8,4	8,1	8,5	8,1	8,4	8,5	8,1
Agendamento consultas/exames	-	-	-	-	-	-	-	-	8,0	7,8	7,5	7,9	7,8	8,2	8,5	7,9
Cobertura odontológica	7,9	7,7	8,8	9,0	8,8	9,0	9,2	9,2	8,8	8,3	8,3	8,5	8,2	8,6	8,5	8,3
Autorização médico/odontológico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,6	8,2	8,6	8,7	8,3
Reembolsos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,4	8,1	8,4	8,3	7,7
Programa CELOS Saúde com Você!	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,7	8,3
Programa GEstar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10,0
Plano de Saúde	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8,1	8,6	8,5	8,5
Gestão da CELOS/ Diretoria	7,7	7,8	8,7	8,8	8,8	8,6	9,1	8,8	9,0	8,3	7,6	7,5	6,6	7,9	7,9	7,9
Nota geral para a CELOS	-	-	9,1	9,1	9,0	9,0	9,1	9,0	8,9	8,8	8,5	8,2	7,9	8,3	8,4	8,3



Tabelas de perfil Ativos

Local de origem/ local de Trabalho	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Administração Central	66	23,7	19	27,1
AG CELOS Família	1	0,4	4	5,7
Blumenau	24	8,6	1	1,4
CELOS	2	0,7	5	7,1
Chapecó	13	4,7	2	2,9
Concórdia	7	2,5	3	4,3
Criciúma	10	3,6	3	4,3
Florianópolis	24	8,6	5	7,1
Itajaí	16	5,7	4	5,7
Jaraguá do Sul	7	2,5	1	1,4
Joaçaba	13	4,7	2	2,9
Joinville	22	7,9	0	0,0
Lages	17	6,1	2	2,9
Mafra	10	3,6	3	4,3
Rio do Sul	11	3,9	5	7,1
São Bento do Sul	6	2,2	0	0,0
São Miguel d'Oeste	12	4,3	4	5,7
Tubarão	9	3,2	3	4,3
Videira	9	3,2	4	5,7
Total	279	100,0	70	100,0

Local de origem/ local de Trabalho	Faixa etária											
	Até 20 anos		De 21 a 29 anos		De 30 a 39 anos		De 40 a 49 anos		De 50 a 59 anos		De 60 a 69 anos	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Administração Central	1	50,0	9	20,9	39	26,4	19	19,6	13	25,5	4	50,0
AG CELOS Família	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	3,1	2	3,9	0	0,0
Blumenau	0	0,0	3	7,0	13	8,8	6	6,2	2	3,9	1	12,5
CELOS	0	0,0	0	0,0	2	1,4	2	2,1	2	3,9	1	12,5
Chapecó	0	0,0	4	9,3	6	4,1	4	4,1	1	2,0	0	0,0
Concórdia	0	0,0	0	0,0	8	5,4	2	2,1	0	0,0	0	0,0
Criciúma	0	0,0	1	2,3	4	2,7	4	4,1	4	7,8	0	0,0
Florianópolis	1	50,0	2	4,7	14	9,5	9	9,3	3	5,9	0	0,0
Itajaí	0	0,0	2	4,7	7	4,7	8	8,2	3	5,9	0	0,0
Jaraguá do Sul	0	0,0	0	0,0	2	1,4	4	4,1	2	3,9	0	0,0
Joaçaba	0	0,0	4	9,3	4	2,7	4	4,1	2	3,9	1	12,5
Joinville	0	0,0	4	9,3	6	4,1	6	6,2	6	11,8	0	0,0
Lages	0	0,0	3	7,0	5	3,4	6	6,2	4	7,8	1	12,5
Mafra	0	0,0	1	2,3	7	4,7	5	5,2	0	0,0	0	0,0
Rio do Sul	0	0,0	3	7,0	8	5,4	3	3,1	2	3,9	0	0,0
São Bento do Sul	0	0,0	2	4,7	2	1,4	2	2,1	0	0,0	0	0,0
São Miguel d'Oeste	0	0,0	1	2,3	10	6,8	3	3,1	2	3,9	0	0,0
Tubarão	0	0,0	1	2,3	4	2,7	5	5,2	2	3,9	0	0,0
Videira	0	0,0	3	7,0	7	4,7	2	2,1	1	2,0	0	0,0
Total	2	100,0	43	100,0	148	100,0	97	100,0	51	100,0	8	100,0

Local de origem/ local de Trabalho	Escolaridade													
	Sem instrução/ fundamental incompleto		Fundamental completo/médio incompleto		Médio completo/ superior incompleto		Superior completo		Especialização		Mestrado		Doutorado/pós doutorado	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Administração Central	1	50,0	0	0,0	8	5,4	30	26,1	21	46,7	6	75,0	19	79,2
AG CELOS Família	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	1,7	2	4,4	1	12,5	0	0,0
Blumenau	0	0,0	0	0,0	19	12,8	6	5,2	0	0,0	0	0,0	0	0,0
CELOS	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,9	6	13,3	0	0,0	0	0,0
Chapecó	0	0,0	1	14,3	7	4,7	7	6,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Concórdia	0	0,0	0	0,0	3	2,0	2	1,7	4	8,9	0	0,0	1	4,2
Criciúma	0	0,0	0	0,0	7	4,7	3	2,6	1	2,2	1	12,5	1	4,2
Florianópolis	0	0,0	0	0,0	11	7,4	16	13,9	1	2,2	0	0,0	1	4,2
Itajaí	1	50,0	0	0,0	15	10,1	4	3,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Jaraguá do Sul	0	0,0	0	0,0	6	4,1	2	1,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Joaçaba	0	0,0	1	14,3	9	6,1	3	2,6	1	2,2	0	0,0	1	4,2
Joinville	0	0,0	0	0,0	13	8,8	8	7,0	1	2,2	0	0,0	0	0,0
Lages	0	0,0	4	57,1	8	5,4	6	5,2	0	0,0	0	0,0	1	4,2
Mafra	0	0,0	0	0,0	11	7,4	2	1,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Rio do Sul	0	0,0	0	0,0	5	3,4	9	7,8	2	4,4	0	0,0	0	0,0
São Bento do Sul	0	0,0	0	0,0	4	2,7	2	1,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0
São Miguel d'Oeste	0	0,0	0	0,0	5	3,4	6	5,2	5	11,1	0	0,0	0	0,0
Tubarão	0	0,0	1	14,3	8	5,4	2	1,7	1	2,2	0	0,0	0	0,0
Videira	0	0,0	0	0,0	9	6,1	4	3,5	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Total	2	100,0	7	100,0	148	100,0	115	100,0	45	100,0	8	100,0	24	100,0



Tabelas de perfil Assistidos

Local de origem/ local de Trabalho	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Administração Central	54	23,1	34	26,2
Blumenau	17	7,3	15	11,5
CELOS	2	0,9	2	1,5
Chapecó	4	1,7	6	4,6
Concórdia	7	3,0	1	0,8
Criciúma	10	4,3	5	3,8
Florianópolis	34	14,5	14	10,8
Itajaí	15	6,4	9	6,9
Jaraguá do Sul	6	2,6	2	1,5
Joaçaba	7	3,0	5	3,8
Joinville	16	6,8	10	7,7
Lages	14	6,0	7	5,4
Mafra	8	3,4	2	1,5
Rio do Sul	10	4,3	3	2,3
São Bento do Sul	5	2,1	0	0,0
São Miguel d'Oeste	4	1,7	7	5,4
Tubarão	14	6,0	7	5,4
Videira	7	3,0	1	0,8
Total	234	100,0	130	100,0

Local de origem/ local de Trabalho	Faixa etária											
	Até 20 anos		De 30 a 39 anos		De 40 a 49 anos		De 50 a 59 anos		De 60 a 69 anos		70 anos ou mais	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Administração Central	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	2,4	42	28,8	45	26,3
Blumenau	1	50,0	1	100,0	1	33,3	7	17,1	8	5,5	14	8,2
CELOS	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4	2,7	0	0,0
Chapecó	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	2,4	5	3,4	4	2,3
Concórdia	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	2,4	2	1,4	5	2,9
Criciúma	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	2,4	8	5,5	6	3,5
Florianópolis	0	0,0	0	0,0	1	33,3	6	14,6	18	12,3	23	13,5
Itajaí	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4	9,8	13	8,9	7	4,1
Jaraguá do Sul	0	0,0	0	0,0	1	33,3	1	2,4	1	0,7	5	2,9
Joaçaba	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4	9,8	3	2,1	5	2,9
Joinville	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	2,4	6	4,1	19	11,1
Lages	1	50,0	0	0,0	0	0,0	2	4,9	7	4,8	11	6,4
Mafra	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	2,4	6	4,1	3	1,8
Rio do Sul	0	0,0	0	0,0	0	0,0	5	12,2	4	2,7	4	2,3
São Bento do Sul	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	1,4	3	1,8
São Miguel d'Oeste	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	2,4	5	3,4	5	2,9
Tubarão	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4	9,8	8	5,5	9	5,3
Videira	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	2,4	4	2,7	3	1,8
Total	2	100,0	1	100,0	3	100,0	41	100,0	146	100,0	171	100,0

Local de origem/ local de Trabalho	Escolaridade													
	Sem instrução/ fundamental incompleto		Fundamental completo/médio incompleto		Médio completo/ superior incompleto		Superior completo		Especialização		Mestrado		Doutorado/pós doutorado	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Administração Central	6	12,0	6	8,3	23	17,3	38	42,2	7	70,0	4	80,0	4	100,0
Blumenau	11	22,0	5	6,9	10	7,5	6	6,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0
CELOS	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4	4,4	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Chapecó	0	0,0	2	2,8	4	3,0	3	3,3	1	10,0	0	0,0	0	0,0
Concórdia	3	6,0	1	1,4	4	3,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Criciúma	1	2,0	3	4,2	6	4,5	5	5,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Florianópolis	5	10,0	15	20,8	21	15,8	7	7,8	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Itajaí	0	0,0	2	2,8	16	12,0	6	6,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Jaraguá do Sul	4	8,0	2	2,8	1	0,8	1	1,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Joaçaba	4	8,0	2	2,8	3	2,3	3	3,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Joinville	6	12,0	6	8,3	8	6,0	4	4,4	1	10,0	1	20,0	0	0,0
Lages	6	12,0	5	6,9	7	5,3	3	3,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Mafra	0	0,0	5	6,9	4	3,0	1	1,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Rio do Sul	2	4,0	3	4,2	5	3,8	3	3,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
São Bento do Sul	0	0,0	0	0,0	5	3,8	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
São Miguel d'Oeste	0	0,0	4	5,6	6	4,5	0	0,0	1	10,0	0	0,0	0	0,0
Tubarão	2	4,0	7	9,7	6	4,5	6	6,7	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Videira	0	0,0	4	5,6	4	3,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Total	50	100,0	72	100,0	133	100,0	90	100,0	10	100,0	5	100,0	4	100,0



Tabelas e Gráficos Adicionais

Capital x Interior

Média nota - SAÚDE	CAPITAL			INTERIOR		
	Respostas válidas	Média	Mediana	Respostas válidas	Média	Mediana
Plano de Saúde	109	8,6	9,0	193	7,9	8,0
Cobertura médica	111	8,6	9,0	182	8,0	8,0
Cobertura odontológica	100	8,7	9,0	160	7,6	8,0
Agendamento de consultas/exames	103	8,2	8,0	173	7,7	8,0
Reembolsos	67	8,3	9,0	111	7,5	8,0
Autorização médico/odontológico	95	8,9	9,0	149	7,8	8,0
Programa CELOS Saúde com Você!	18	8,3	9,0	25	8,3	8,0
Programa GEstar	4	6,8	8,5	9	8,6	9,0

Média nota - CELOS	CAPITAL			INTERIOR		
	Respostas válidas	Média	Mediana	Respostas válidas	Média	Mediana
Nota geral para a Gestão da CELOS	110	7,8	8,0	214	7,8	8,0
Nota geral para a CELOS	126	8,3	8,0	221	8,0	8,0

**Base de respostas
ATIVOS**

Capital = 126

Interior = 223

Média nota - SAÚDE	CAPITAL			INTERIOR		
	Respostas válidas	Média	Mediana	Respostas válidas	Média	Mediana
Plano de Saúde	130	8,4	8,0	212	8,6	9,0
Cobertura médica	126	7,9	8,0	208	8,3	9,0
Cobertura odontológica	108	8,5	9,0	177	8,2	9,0
Agendamento de consultas/exames	122	7,7	8,0	199	8,1	8,0
Reembolsos	68	7,8	8,0	96	7,6	8,0
Autorização médico/odontológico	113	8,3	8,0	172	8,3	9,0
Programa CELOS Saúde com Você!	64	8,2	8,0	51	8,5	9,0
Programa GEstar	1	10,0	10,0	1	10,0	10,0

Média nota - CELOS	CAPITAL			INTERIOR		
	Respostas válidas	Média	Mediana	Respostas válidas	Média	Mediana
Nota geral para a Gestão da CELOS	84	7,7	8,0	157	7,9	8,0
Nota geral para a CELOS	138	8,3	8,0	217	8,2	8,0

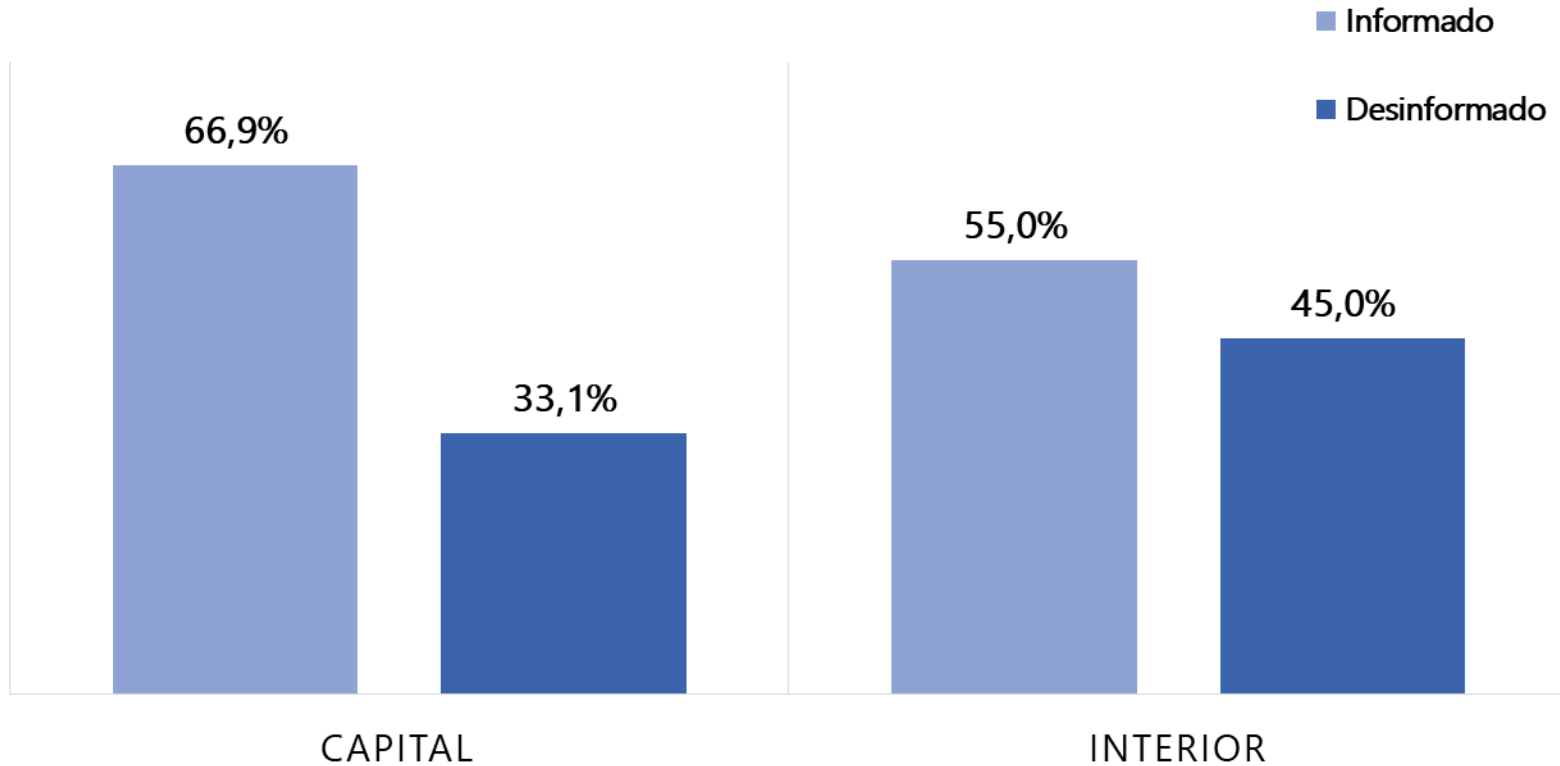
**Base de respostas
ASSISTIDOS**

Capital = 140

Interior = 224

Meio que MAIS UTILIZA para se manter informado a respeito da CELOS	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Site	117	44,0	144	32,2
Fale Conosco/email	62	23,3	124	27,7
Telefone	15	5,6	77	17,2
Jornal impresso	43	16,2	39	8,7
Jornal online	9	3,4	14	3,1
Atendimento presencial	12	4,5	11	2,5
Reuniões	1	0,4	8	1,8
Portal Transparência	1	0,4	6	1,3
Aplicativo	1	0,4	5	1,1
Instagram	0	0,0	2	0,4
Videoatendimento	0	0,0	1	0,2
Não se informa	5	1,9	16	3,6
Total	266	100,0	447	100,0

Em relação a CELOS considera-se



Em relação aos investimentos da CELOS considera-se

