



“Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde 2022/2023”

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

Responsável Técnica: Sílvia Rita Glinski Sefrin - CONRE SC 9597



Março 2023

Introdução	03
Objetivos	04
Metodologia	05
Análise dos Dados	
Perfil dos Entrevistados	07
Atenção à Saúde.....	12
Canais de Atendimento da Operadora	34
Avaliação Geral.....	46
Resultados	54
Tabelas Adicionais	59
Anexos.....	68
Nota Técnica.....	73

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

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

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

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

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

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

O número de beneficiários dos Planos de Saúde da CELOS, maiores de 18 anos é 19.090 dentro do estado de Santa Catarina. O plano amostral obedeceu ao procedimento científico das amostragens probabilísticas, com estratificação por sexo, faixa etária e local de trabalho possibilitando assim a inferência de seus resultados para a totalidade do público, respeitados o erro amostral de $\pm 3,78\%$ e o coeficiente de confiança de 95,0%. As 650 entrevistas realizadas foram obtidas por sorteio aleatório, com reposição de 50%, nos casos de problemas com telefones, caixa postal, não atende ou ocupado em várias tentativas (65,2%). A taxa de recusa foi de 1,5% dos respondentes. A participação na pesquisa ocorreu de forma livre, com direito total à recusa, sem interferência de outrem.

A coleta de dados foi realizada por telefone, sistema CATI-Computer Telephone Assisted, no período de 7 a 16 de março de 2023.

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

Empresa responsável pela coleta de dados:

Lupi Associados Pesquisa e Marketing

Responsável técnico da pesquisa:

Silvia Rita Glinski Sefrin - Responsável técnica pelos dados da pesquisa

Público:

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

Modo de Procedimento:

Entrevista por telefone (Sistema CATI - Computer Assisted Telephone Interviewing) mediante listagem de Beneficiários fornecida pela Contratante. As entrevistas foram realizadas entre os dias 7 e 16 de março de 2023, por agentes pesquisadores com treinamento específico para esta tarefa.

Plano amostral:

Universo: 19.090 participantes

Número total de entrevistas: 650

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

Coefficiente de confiança: $\pm 95\%$



Perfil dos Entrevistados

Lotação	N	%
Adm. Central	181	27,8
Blumenau	51	7,8
Celos	10	1,5
Chapecó	21	3,2
Concórdia	15	2,3
Criciúma	28	4,3
Florianópolis	72	11,1
Itajaí	41	6,3
Jaraguá do Sul	12	1,8
Joaçaba	21	3,2
Joinville	43	6,6
Lages	36	5,5
Mafra	17	2,6
Rio do Sul	23	3,5
S. Bento do Sul	9	1,4
S. Miguel d'Oeste	19	2,9
Tubarão	37	5,7
Videira	14	2,2
Total	650	100,0

Lotação	Plano					
	CELOS Saúde		CELOS Saúde Agregados		CELOS Saúde Agregados Odontológico	
	N	%	N	%	N	%
Adm. Central	128	25,3	41	34,5	12	48,0
Blumenau	41	8,1	9	7,6	1	4,0
Celos	7	1,4	2	1,7	1	4,0
Chapecó	17	3,4	3	2,5	1	4,0
Concórdia	13	2,6	2	1,7	0	0,0
Criciúma	21	4,2	6	5,0	1	4,0
Florianópolis	57	11,3	12	10,1	3	12,0
Itajaí	32	6,3	8	6,7	1	4,0
Jaraguá do Sul	10	2,0	2	1,7	0	0,0
Joaçaba	18	3,6	3	2,5	0	0,0
Joinville	35	6,9	7	5,9	1	4,0
Lages	29	5,7	6	5,0	1	4,0
Mafra	15	3,0	2	1,7	0	0,0
Rio do Sul	19	3,8	3	2,5	1	4,0
S. Bento do Sul	7	1,4	2	1,7	0	0,0
S. Miguel d'Oeste	17	3,4	2	1,7	0	0,0
Tubarão	28	5,5	7	5,9	2	8,0
Videira	12	2,4	2	1,7	0	0,0
Total	506	100,0	119	100,0	25	100,0

Sexo	N	%
Masculino	308	47,4
Feminino	342	52,6
Total	650	100,0

Faixa etária	N	%
18 a 24 anos	34	5,2
25 a 34 anos	95	14,6
35 a 44 anos	111	17,1
45 a 54 anos	75	11,5
55 a 64 anos	127	19,5
65 a 74 anos	119	18,3
Mais de 74 anos	89	13,7
Total	650	100,0

Sexo	Plano					
	CELOS Saúde		CELOS Saúde Agregados		CELOS Saúde Agregados Odontológico	
	N	%	N	%	N	%
Masculino	255	50,4	43	36,1	10	40,0
Feminino	251	49,6	76	63,9	15	60,0
Total	506	100,0	119	100,0	25	100,0

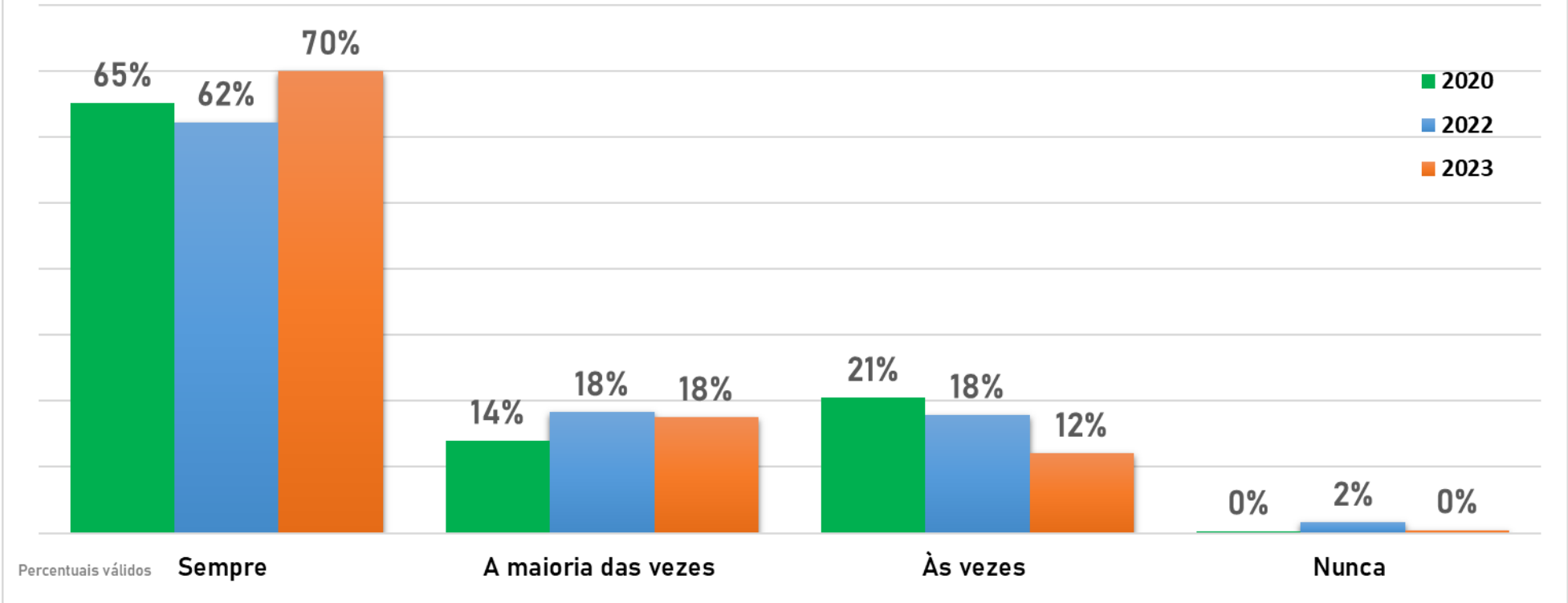
Faixa Etária	Plano					
	CELOS Saúde		CELOS Saúde Agregados		CELOS Saúde Agregados Odontológico	
	N	%	N	%	N	%
18 a 24 anos	24	4,7	7	5,9	3	12,0
25 a 34 anos	40	7,9	43	36,1	12	48,0
35 a 44 anos	64	12,6	43	36,1	4	16,0
45 a 54 anos	66	13,0	6	5,0	3	12,0
55 a 64 anos	122	24,1	3	2,5	2	8,0
65 a 74 anos	113	22,3	5	4,2	1	4,0
Mais de 74 anos	77	15,2	12	10,1	0	0,0
Total	506	100,0	119	100,0	25	100,0



Atenção à Saúde

Nos últimos 12 meses, com que frequência conseguiu ter cuidados de saúde - ESTIMULADA	N	%	% válido
Sempre	435	66,9	69,9
A maioria das vezes	109	16,8	17,5
Às vezes	75	11,5	12,1
Nunca	3	0,5	0,5
Total	622	95,7	100,0
Nos últimos 12 meses não procurou cuidados de saúde	28	4,3	
Total	650	100,0	

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



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
Não tem profissionais que atendem pela Celos em Lages (1 citação)
Teve que ir para outra cidade (Itajaí) para conseguir atendimento, é de São Miguel d' Oeste (1 citação)
Não encontrou o médico que queria (1 citação)

Nos últimos 12 meses, com que frequência conseguiu ter cuidados de saúde - ESTIMULADA	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Sempre	204	70,1	231	69,8
A maioria das vezes	50	17,2	59	17,8
Às vezes	36	12,4	39	11,8
Nunca	1	0,3	2	0,6
Total*	291	100,0	331	100,0

Nos últimos 12 meses, com que frequência conseguiu ter cuidados de saúde - ESTIMULADA	Faixa etária													
	18 a 24 anos		25 a 34 anos		35 a 44 anos		45 a 54 anos		55 a 64 anos		65 a 74 anos		Mais de 74 anos	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sempre	21	61,8	57	62,6	70	68,0	51	69,9	83	69,7	88	76,5	65	74,7
A maioria das vezes	6	17,6	21	23,1	22	21,4	11	15,1	21	17,6	13	11,3	15	17,2
Às vezes	6	17,6	13	14,3	10	9,7	11	15,1	15	12,6	13	11,3	7	8,0
Nunca	1	2,9	0	0,0	1	1,0	0	0,0	0	0,0	1	0,9	0	0,0
Total*	34	100,0	91	100,0	103	100,0	73	100,0	119	100,0	115	100,0	87	100,0

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

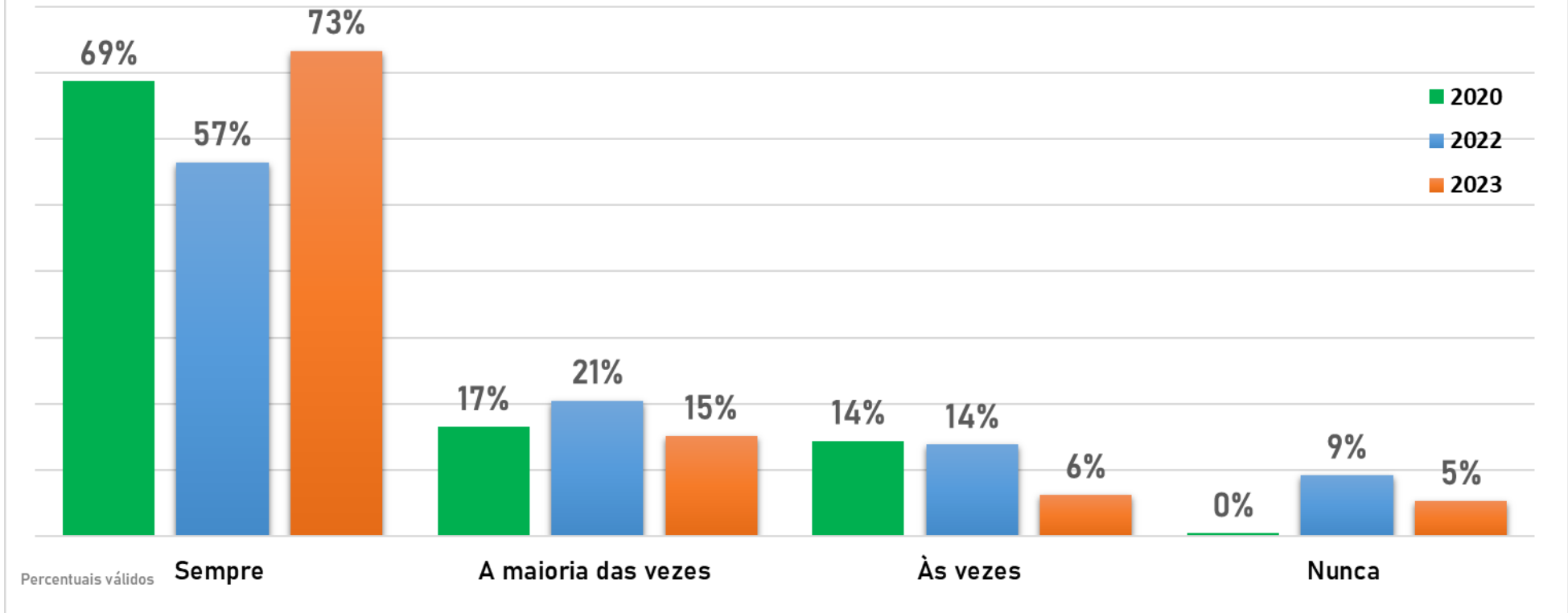
Nos últimos 12 meses, com que frequência conseguiu ter cuidados de saúde - ESTIMULADA	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Sempre	181	72,1	254	68,5
A maioria das vezes	38	15,1	71	19,1
Às vezes	32	12,7	43	11,6
Nunca	0	0,0	3	0,8
Total*	251	100,0	371	100,0

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

Nos últimos 12 meses, com que frequência conseguiu ter cuidados de saúde - ESTIMULADA	Plano					
	CELOS Saúde		CELOS Saúde Agregados		CELOS Saúde Agregados Odontológico	
	N	%	N	%	N	%
Sempre	337	66,6	79	66,4	19	76,0
A maioria das vezes	80	15,8	27	22,7	2	8,0
Às vezes	65	12,8	8	6,7	2	8,0
Nunca	3	0,6	0	0,0	0	0,0
Nos últimos 12 meses não procurou cuidados de saúde	21	4,2	5	4,2	2	8,0
Total	506	100,0	119	100,0	25	100,0

Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência foi atendido assim que precisou ESTIMULADA	N	%	% válido
Sempre	223	34,3	73,4
A maioria das vezes	46	7,1	15,1
Às vezes	19	2,9	6,3
Nunca	16	2,5	5,3
Total	304	46,8	100,0
Nos últimos 12 meses não procurou cuidados de saúde	343	52,8	
Não lembra	3	0,5	
Total	650	100,0	

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



Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência foi atendido assim que precisou?
NUNCA
Demora no atendimento (8 citações)
Teve que ir para outra cidade (Itajaí) para conseguir atendimento, é de São Miguel d' Oeste (1 citação)
Era uma emergência, teve que pagar particular (1 citação)
Não atendem emergência pelo plano (1 citação)
Não tem profissional cadastrado (1 citação)
Não pode contar com o plano, teve que usar o SUS (1 citação)
Estava sem cobertura no Plano de Saúde (1 citação)
Precisou e nunca conseguiu atendimento de emergência (1 citação)
Não foi atendido em uma cirurgia de emergência, negaram a cirurgia, foram contraindicação médica (1 citação)

Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência foi atendido assim que precisou - ESTIMULADA	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Sempre	98	73,1	125	73,5
A maioria das vezes	22	16,4	24	14,1
Às vezes	7	5,2	12	7,1
Nunca	7	5,2	9	5,3
Total*	134	100,0	170	100,0

Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência foi atendido assim que precisou - ESTIMULADA	Faixa etária													
	18 a 24 anos		25 a 34 anos		35 a 44 anos		45 a 54 anos		55 a 64 anos		65 a 74 anos		Mais de 74 anos	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sempre	11	61,1	31	79,5	39	76,5	30	73,2	40	67,8	39	73,6	33	76,7
A maioria das vezes	3	16,7	7	17,9	8	15,7	9	22,0	10	16,9	7	13,2	2	4,7
Às vezes	1	5,6	0	0,0	2	3,9	1	2,4	7	11,9	3	5,7	5	11,6
Nunca	3	16,7	1	2,6	2	3,9	1	2,4	2	3,4	4	7,5	3	7,0
Total*	18	100,0	39	100,0	51	100,0	41	100,0	59	100,0	53	100,0	43	100,0

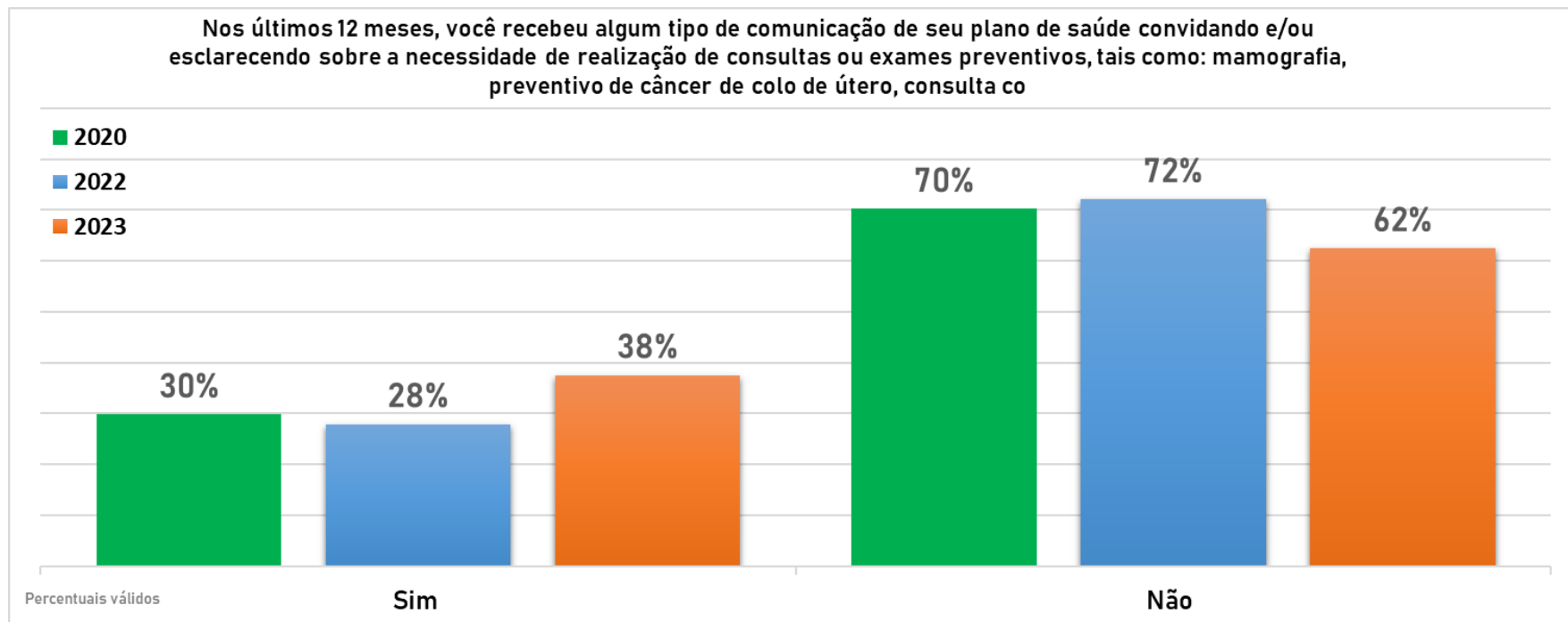
*Excluído “Nos últimos 12 meses não procurou cuidados de saúde”

Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência foi atendido assim que precisou - ESTIMULADA	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Sempre	82	70,7	141	75,0
A maioria das vezes	22	19,0	24	12,8
Às vezes	8	6,9	11	5,9
Nunca	4	3,4	12	6,4
Total*	116	100,0	188	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	Plano					
	CELOS Saúde		CELOS Saúde Agregados		CELOS Saúde Agregados Odontológico	
	N	%	N	%	N	%
Sempre	169	33,4	46	38,7	8	32,0
A maioria das vezes	38	7,5	8	6,7	0	0,0
Às vezes	17	3,4	1	0,8	1	4,0
Nunca	16	3,2	0	0,0	0	0,0
Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata	265	52,4	62	52,1	16	64,0
Não sabe/não lembra	1	0,2	2	1,7	0	0,0
Total	506	100,0	119	100,0	25	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	226	34,8	37,5
Não	376	57,8	62,5
Total	602	92,6	100,0
Não sabe/não lembra	48	7,4	
Total	650	100,0	



Nos últimos 12 meses, recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Sim	126	44,7	100	31,3
Não	156	55,3	220	68,8
Total*	282	100,0	320	100,0

Nos últimos 12 meses, recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde	Faixa etária													
	18 a 24 anos		25 a 34 anos		35 a 44 anos		45 a 54 anos		55 a 64 anos		65 a 74 anos		Mais de 74 anos	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sim	10	31,3	19	23,2	35	34,7	29	39,7	56	47,1	47	42,3	30	35,7
Não	22	68,8	63	76,8	66	65,3	44	60,3	63	52,9	64	57,7	54	64,3
Total*	32	100,0	82	100,0	101	100,0	73	100,0	119	100,0	111	100,0	84	100,0

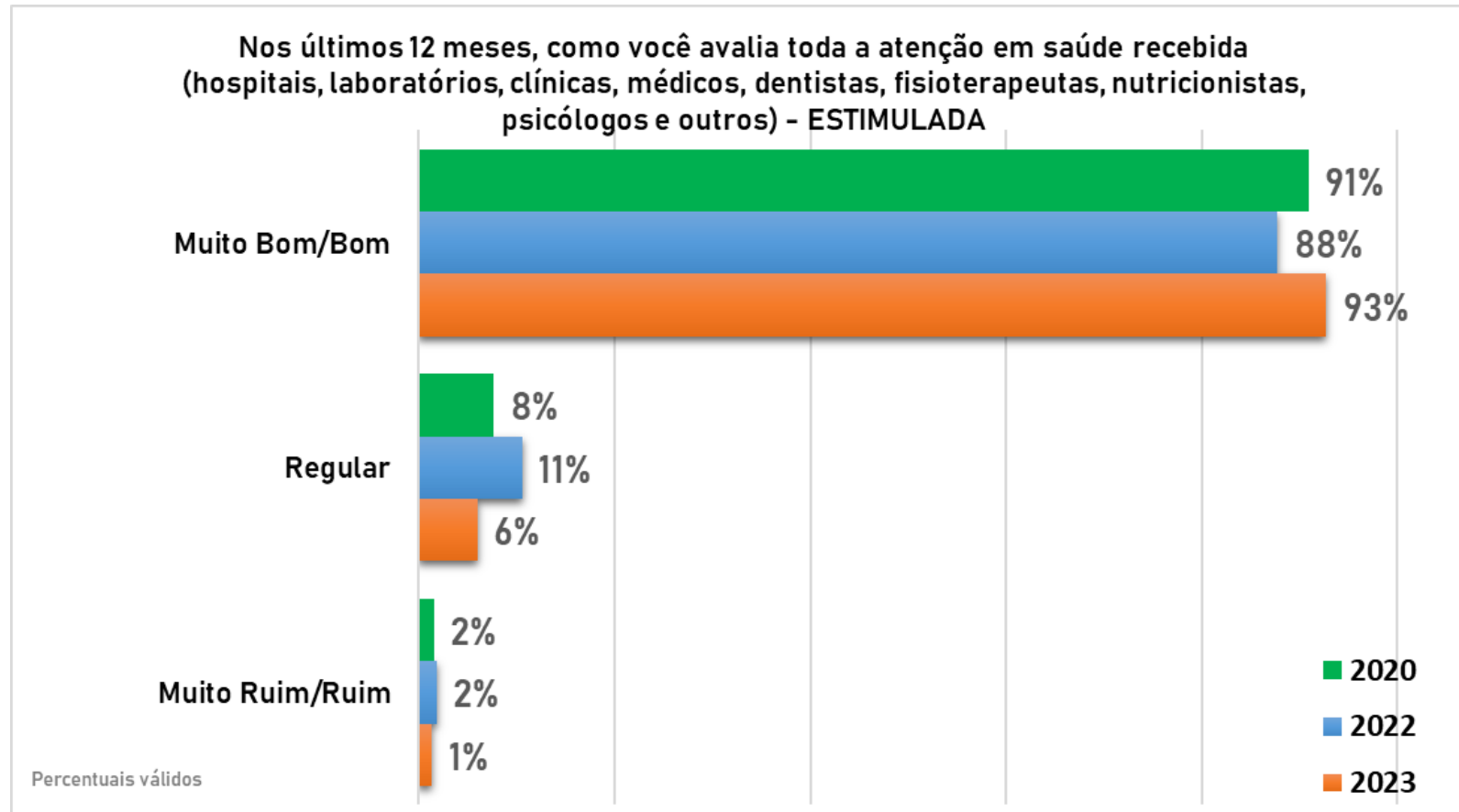
*Excluído "Não sabe/não lembra"

Nos últimos 12 meses, recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Sim	84	34,9	142	39,3
Não	157	65,1	219	60,7
Total*	241	100,0	361	100,0

*Excluído “Não sabe/não lembra”

Nos últimos 12 meses, recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde	Plano					
	CELOS Saúde		CELOS Saúde Agregados		CELOS Saúde Agregados Odontológico	
	N	%	N	%	N	%
Sim	195	38,5	27	22,7	4	16,0
Não	283	55,9	78	65,5	15	60,0
Não sabe/não lembra	28	5,5	14	11,8	6	24,0
Total	506	100,0	119	100,0	25	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	281	43,2	45,9
Bom	286	44,0	46,7
Regular	37	5,7	6,0
Ruim	5	0,8	0,8
Muito Ruim	3	0,5	0,5
Total	612	94,2	100,0
Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde	38	5,8	
Total	650	100,0	



Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Muito Bom	124	43,4	157	48,2
Bom	139	48,6	147	45,1
Regular	20	7,0	17	5,2
Ruim	2	0,7	3	0,9
Muito Ruim	1	0,3	2	0,6
Total*	286	100,0	326	100,0

Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida	Faixa etária													
	18 a 24 anos		25 a 34 anos		35 a 44 anos		45 a 54 anos		55 a 64 anos		65 a 74 anos		Mais de 74 anos	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	18	52,9	40	44,9	40	39,6	28	38,4	54	46,6	56	50,0	45	51,7
Bom	15	44,1	41	46,1	47	46,5	41	56,2	54	46,6	49	43,8	39	44,8
Regular	1	2,9	7	7,9	13	12,9	3	4,1	8	6,9	4	3,6	1	1,1
Ruim	0	0,0	1	1,1	1	1,0	0	0,0	0	0,0	1	0,9	2	2,3
Muito Ruim	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	1,4	0	0,0	2	1,8	0	0,0
Total*	34	100,0	89	100,0	101	100,0	73	100,0	116	100,0	112	100,0	87	100,0

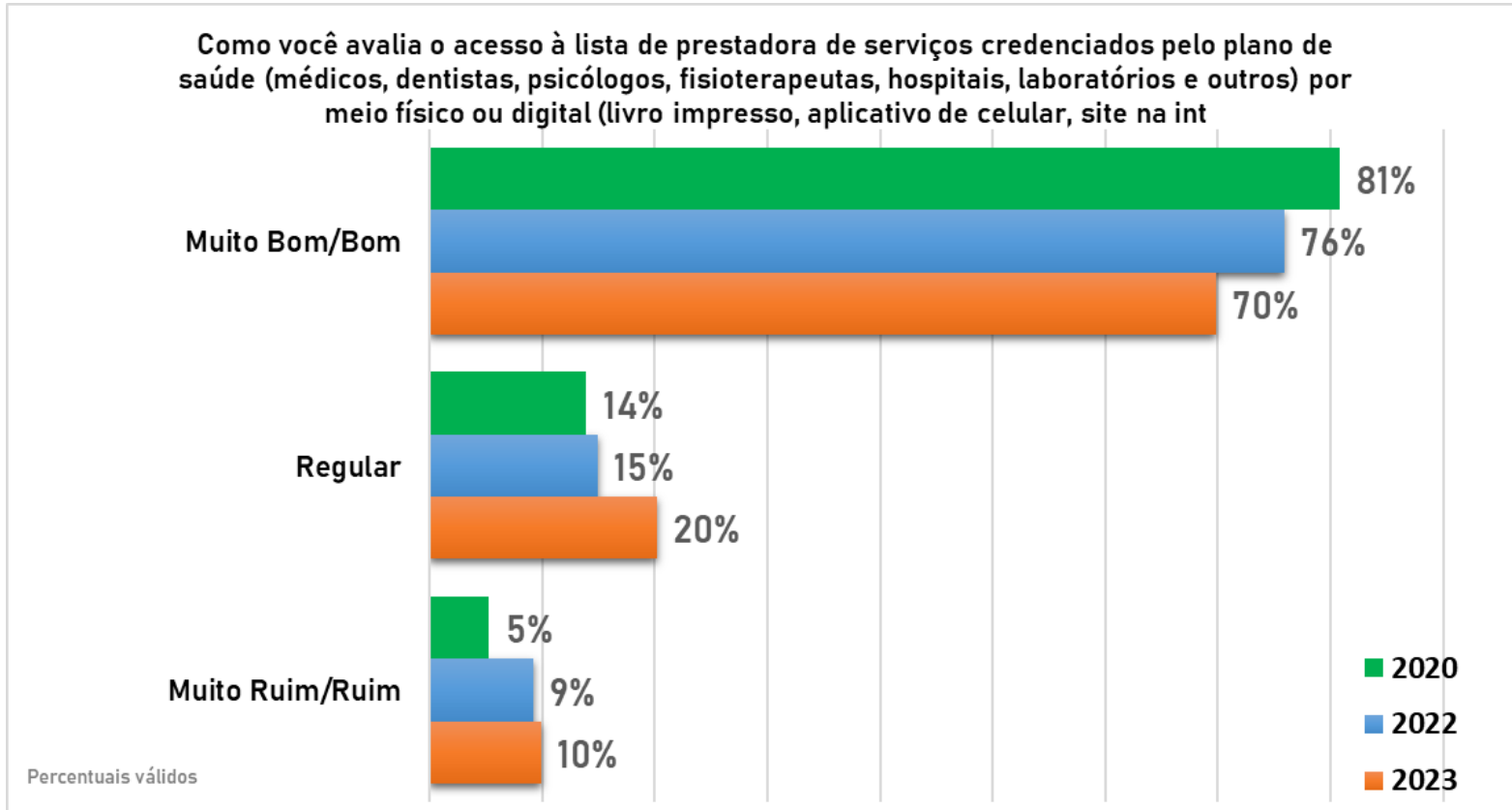
*Excluído "Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde"

Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Muito Bom	115	46,6	166	45,5
Bom	111	44,9	175	47,9
Regular	15	6,1	22	6,0
Ruim	5	2,0	0	0,0
Muito Ruim	1	0,4	2	0,5
Total*	247	100,0	365	100,0

*Excluído “Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde”

Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida	Plano					
	CELOS Saúde		CELOS Saúde Agregados		CELOS Saúde Agregados Odontológico	
	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	210	41,5	55	46,2	16	64,0
Bom	233	46,0	47	39,5	6	24,0
Regular	28	5,5	8	6,7	1	4,0
Ruim	2	0,4	3	2,5	0	0,0
Muito Ruim	3	0,6	0	0,0	0	0,0
Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde	30	5,9	6	5,0	2	8,0
Total	506	100,0	119	100,0	25	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	103	15,8	24,8
Bom	187	28,8	45,1
Regular	84	12,9	20,2
Ruim	27	4,2	6,5
Muito Ruim	14	2,2	3,4
Total	415	63,8	100,0
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciado	227	34,9	
Não sabe/não lembra	8	1,2	
Total	650	100,0	



Como avalia o acesso à lista de prestadora de serviços credenciados pelo plano de saúde	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Muito Bom	49	23,2	54	26,5
Bom	111	52,6	76	37,3
Regular	33	15,6	51	25,0
Ruim	11	5,2	16	7,8
Muito Ruim	7	3,3	7	3,4
Total*	211	100,0	204	100,0

Como avalia o acesso à lista de prestadora de serviços credenciados pelo plano de saúde	Faixa etária													
	18 a 24 anos		25 a 34 anos		35 a 44 anos		45 a 54 anos		55 a 64 anos		65 a 74 anos		Mais de 74 anos	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	7	29,2	13	21,0	11	13,4	12	21,1	18	22,8	29	41,4	13	31,7
Bom	13	54,2	24	38,7	34	41,5	30	52,6	41	51,9	26	37,1	19	46,3
Regular	2	8,3	14	22,6	25	30,5	12	21,1	13	16,5	13	18,6	5	12,2
Ruim	1	4,2	8	12,9	9	11,0	1	1,8	5	6,3	1	1,4	2	4,9
Muito Ruim	1	4,2	3	4,8	3	3,7	2	3,5	2	2,5	1	1,4	2	4,9
Total*	24	100,0	62	100,0	82	100,0	57	100,0	79	100,0	70	100,0	41	100,0

*Excluído “Nunca acessei 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	42	24,9	61	24,8
Bom	70	41,4	117	47,6
Regular	39	23,1	45	18,3
Ruim	14	8,3	13	5,3
Muito Ruim	4	2,4	10	4,1
Total*	169	100,0	246	100,0

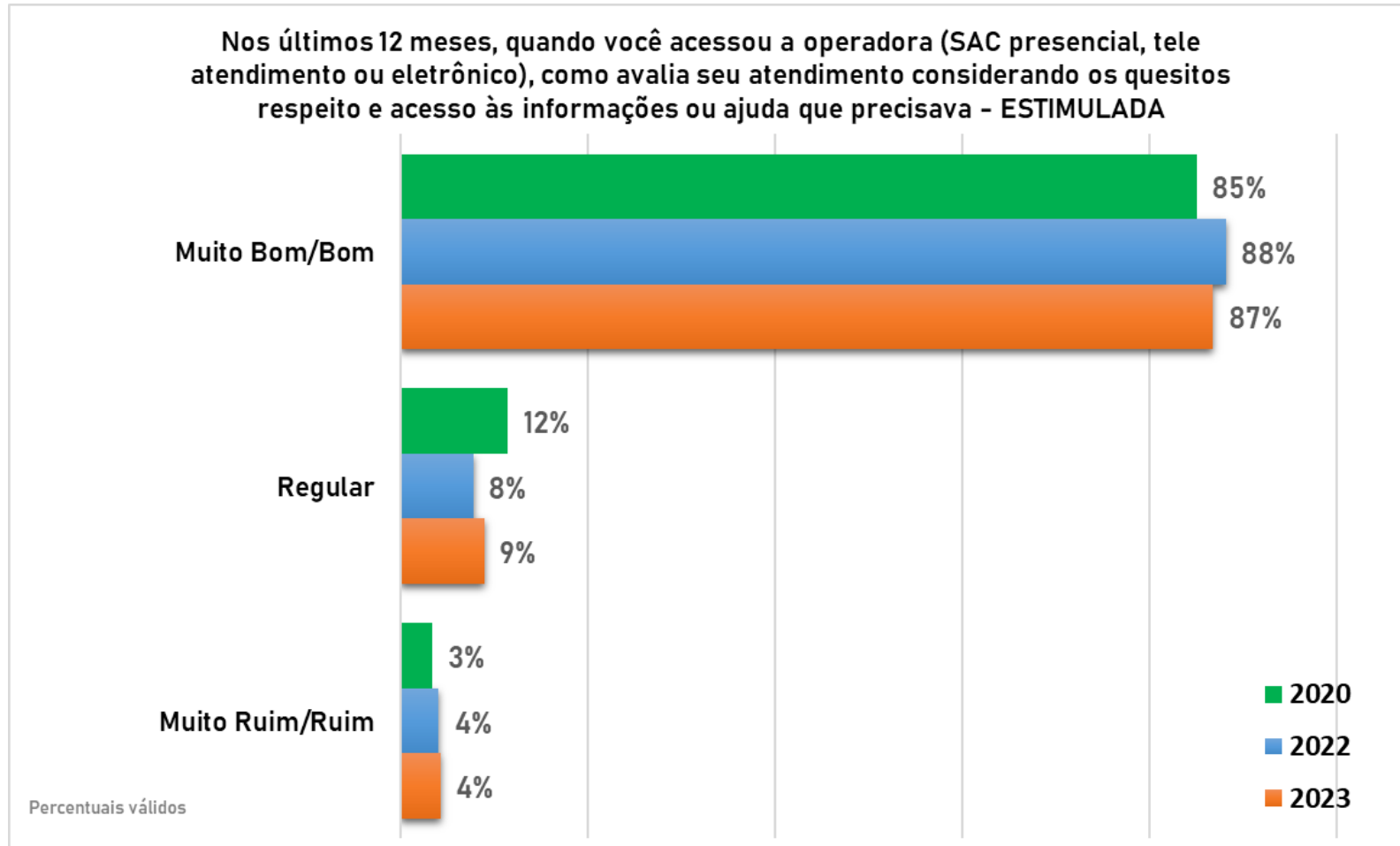
*Excluído “Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciado” e “Não sabe/não lembra”

Como avalia o acesso à lista de prestadora de serviços credenciados pelo plano de saúde	Plano					
	CELOS Saúde		CELOS Saúde Agregados		CELOS Saúde Agregados Odontológico	
	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	82	16,2	17	14,3	4	16,0
Bom	160	31,6	23	19,3	4	16,0
Regular	62	12,3	16	13,4	6	24,0
Ruim	20	4,0	6	5,0	1	4,0
Muito Ruim	10	2,0	3	2,5	1	4,0
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciado	165	32,6	53	44,5	9	36,0
Não sabe/não lembra	7	1,4	1	0,8	0	0,0
Total	506	100,0	119	100,0	25	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	119	18,3	32,2
Bom	202	31,1	54,6
Regular	33	5,1	8,9
Ruim	7	1,1	1,9
Muito Ruim	9	1,4	2,4
Total	370	56,9	100,0
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	276	42,5	
Não sabe/não lembra	4	0,6	
Total	650	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	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Muito Bom	54	27,6	65	37,4
Bom	113	57,7	89	51,1
Regular	20	10,2	13	7,5
Ruim	5	2,6	2	1,1
Muito Ruim	4	2,0	5	2,9
Total*	196	100,0	174	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													
	18 a 24 anos		25 a 34 anos		35 a 44 anos		45 a 54 anos		55 a 64 anos		65 a 74 anos		Mais de 74 anos	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	9	47,4	15	31,3	15	19,2	17	38,6	25	31,6	24	37,5	14	36,8
Bom	10	52,6	22	45,8	44	56,4	26	59,1	47	59,5	33	51,6	20	52,6
Regular	0	0,0	7	14,6	14	17,9	1	2,3	5	6,3	4	6,3	2	5,3
Ruim	0	0,0	1	2,1	3	3,8	0	0,0	1	1,3	1	1,6	1	2,6
Muito Ruim	0	0,0	3	6,3	2	2,6	0	0,0	1	1,3	2	3,1	1	2,6
Total*	19	100,0	48	100,0	78	100,0	44	100,0	79	100,0	64	100,0	38	100,0

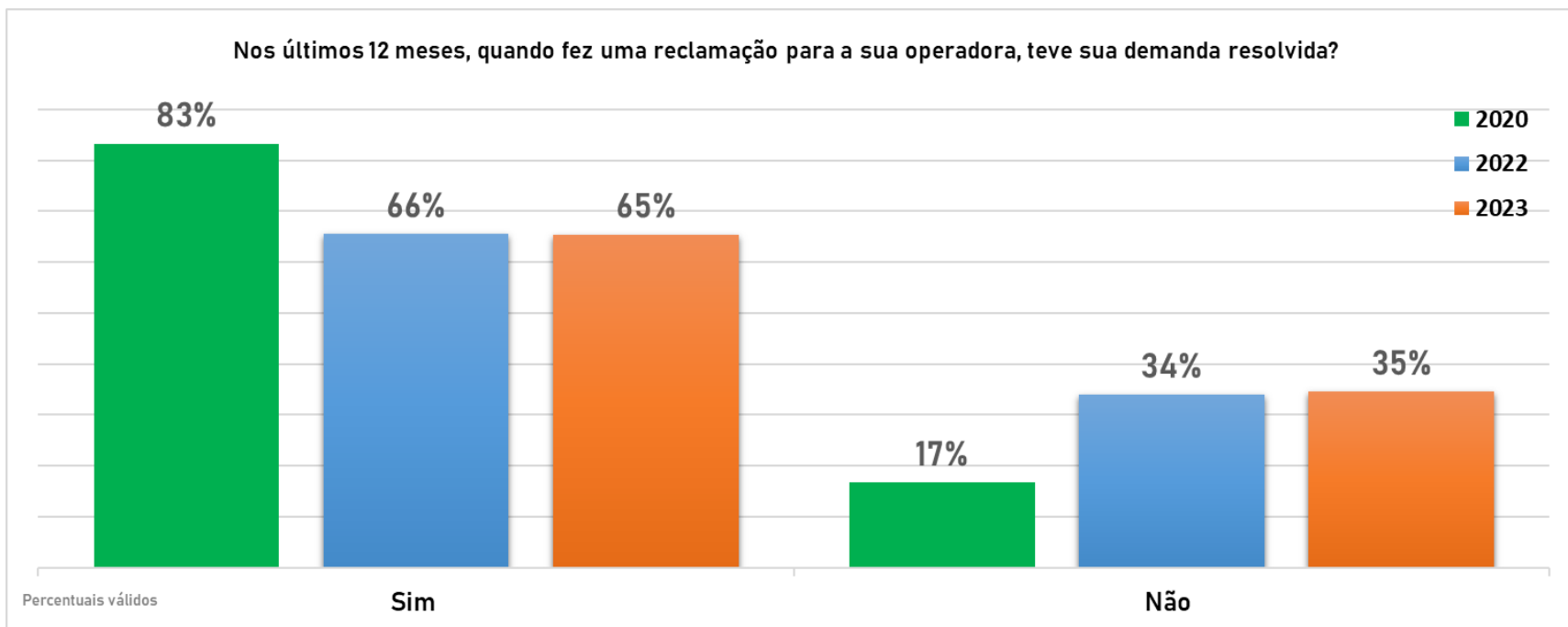
*Excluído “Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde” e “Não sabe/não lembra”

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	41	28,9	78	34,2
Bom	81	57,0	121	53,1
Regular	14	9,9	19	8,3
Ruim	3	2,1	4	1,8
Muito Ruim	3	2,1	6	2,6
Total*	142	100,0	228	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					
	CELOS Saúde		CELOS Saúde Agregados		CELOS Saúde Agregados Odontológico	
	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	94	18,6	23	19,3	2	8,0
Bom	175	34,6	22	18,5	5	20,0
Regular	27	5,3	3	2,5	3	12,0
Ruim	6	1,2	1	0,8	0	0,0
Muito Ruim	5	1,0	3	2,5	1	4,0
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	197	38,9	65	54,6	14	56,0
Não sabe/não lembra	2	0,4	2	1,7	0	0,0
Total	506	100,0	119	100,0	25	100,0

Nos últimos 12 meses, quando fez uma reclamação para a sua operadora, teve sua demanda resolvida?	N	%	% válido
Sim	89	13,7	65,4
Não	47	7,2	34,6
Total	136	20,9	100,0
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	510	78,5	
Não sabe/não lembra	4	0,6	
Total	650	100,0	



Nos últimos 12 meses, quando fez uma reclamação para a sua operadora, teve sua demanda resolvida?	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Sim	52	67,5	37	62,7
Não	25	32,5	22	37,3
Total*	77	100,0	59	100,0

Nos últimos 12 meses, quando fez uma reclamação para a sua operadora, teve sua demanda resolvida?	Faixa etária													
	18 a 24 anos		25 a 34 anos		35 a 44 anos		45 a 54 anos		55 a 64 anos		65 a 74 anos		Mais de 74 anos	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sim	5	100,0	13	68,4	18	60,0	19	82,6	21	61,8	9	47,4	4	66,7
Não	0	0,0	6	31,6	12	40,0	4	17,4	13	38,2	10	52,6	2	33,3
Total*	5	100,0	19	100,0	30	100,0	23	100,0	34	100,0	19	100,0	6	100,0

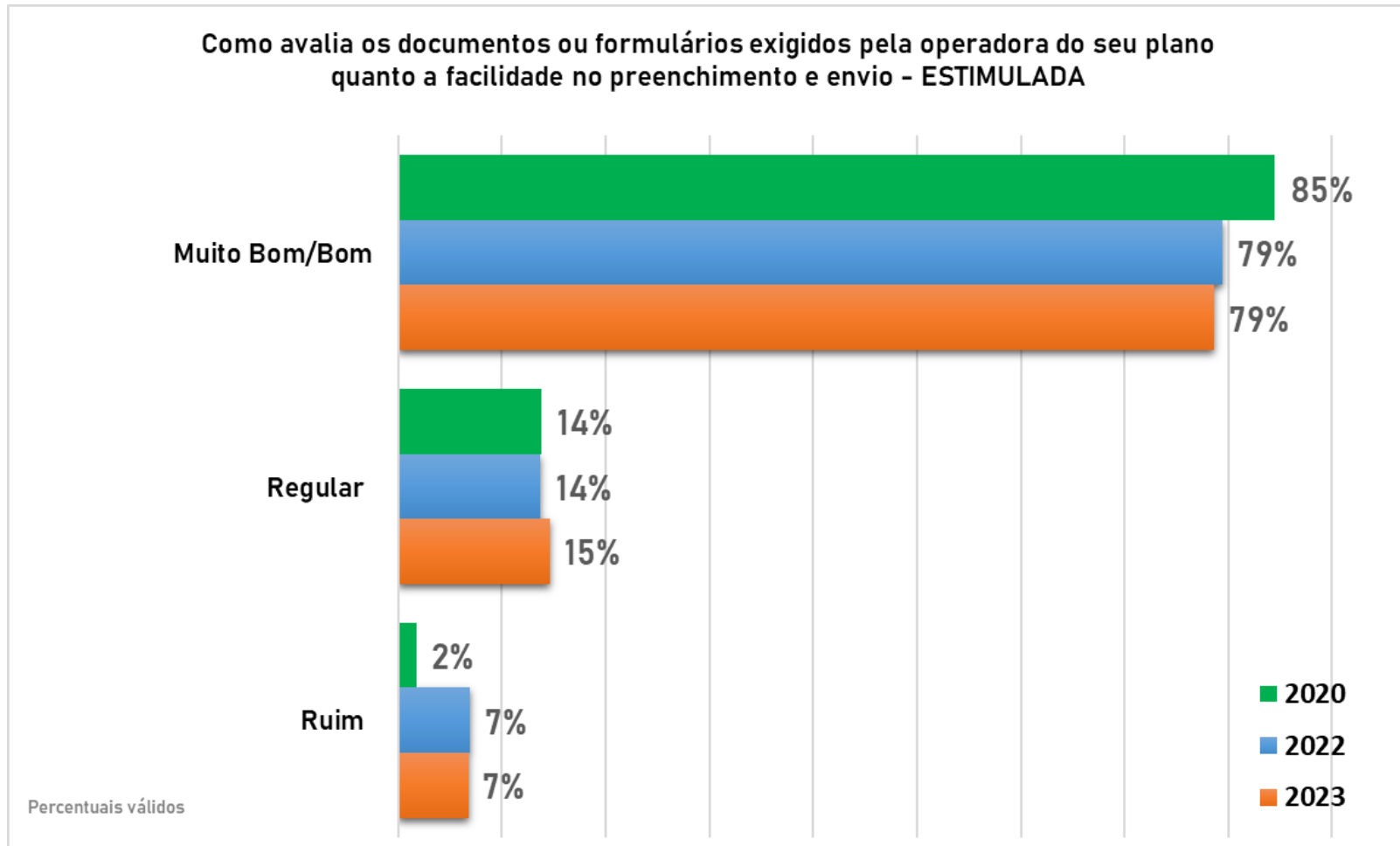
*Excluído “Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde” e “Não sabe/não lembra”

Nos últimos 12 meses, quando fez uma reclamação para a sua operadora, teve sua demanda resolvida?	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Sim	32	56,1	57	72,2
Não	25	43,9	22	27,8
Total*	57	100,0	79	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					
	CELOS Saúde		CELOS Saúde Agregados		CELOS Saúde Agregados Odontológico	
	N	%	N	%	N	%
Sim	74	14,6	12	10,1	3	12,0
Não	37	7,3	9	7,6	1	4,0
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	392	77,5	97	81,5	21	84,0
Não sabe/não lembra	3	0,6	1	0,8	0	0,0
Total	506	100,0	119	100,0	25	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	58	8,9	21,7
Bom	152	23,4	56,9
Regular	39	6,0	14,6
Ruim	11	1,7	4,1
Muito Ruim	7	1,1	2,6
Total	267	41,1	100,0
Nunca preencheu documentos/formulários exigidos pelo seu plano	356	54,8	
Não sabe/não lembra	27	4,2	
Total	650	100,0	



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	26	18,4	32	25,4
Bom	82	58,2	70	55,6
Regular	24	17,0	15	11,9
Ruim	5	3,5	6	4,8
Muito Ruim	4	2,8	3	2,4
Total*	141	100,0	126	100,0

Como avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano quanto a facilidade no preenchimento e envio	Faixa etária													
	18 a 24 anos		25 a 34 anos		35 a 44 anos		45 a 54 anos		55 a 64 anos		65 a 74 anos		Mais de 74 anos	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	5	38,5	11	27,5	8	15,1	7	20,6	9	16,1	13	32,5	5	16,1
Bom	6	46,2	19	47,5	30	56,6	22	64,7	37	66,1	16	40,0	22	71,0
Regular	2	15,4	6	15,0	10	18,9	5	14,7	8	14,3	6	15,0	2	6,5
Ruim	0	0,0	3	7,5	3	5,7	0	0,0	2	3,6	3	7,5	0	0,0
Muito Ruim	0	0,0	1	2,5	2	3,8	0	0,0	0	0,0	2	5,0	2	6,5
Total*	13	100,0	40	100,0	53	100,0	34	100,0	56	100,0	40	100,0	31	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	24	23,3	34	20,7
Bom	59	57,3	93	56,7
Regular	15	14,6	24	14,6
Ruim	4	3,9	7	4,3
Muito Ruim	1	1,0	6	3,7
Total*	103	100,0	164	100,0

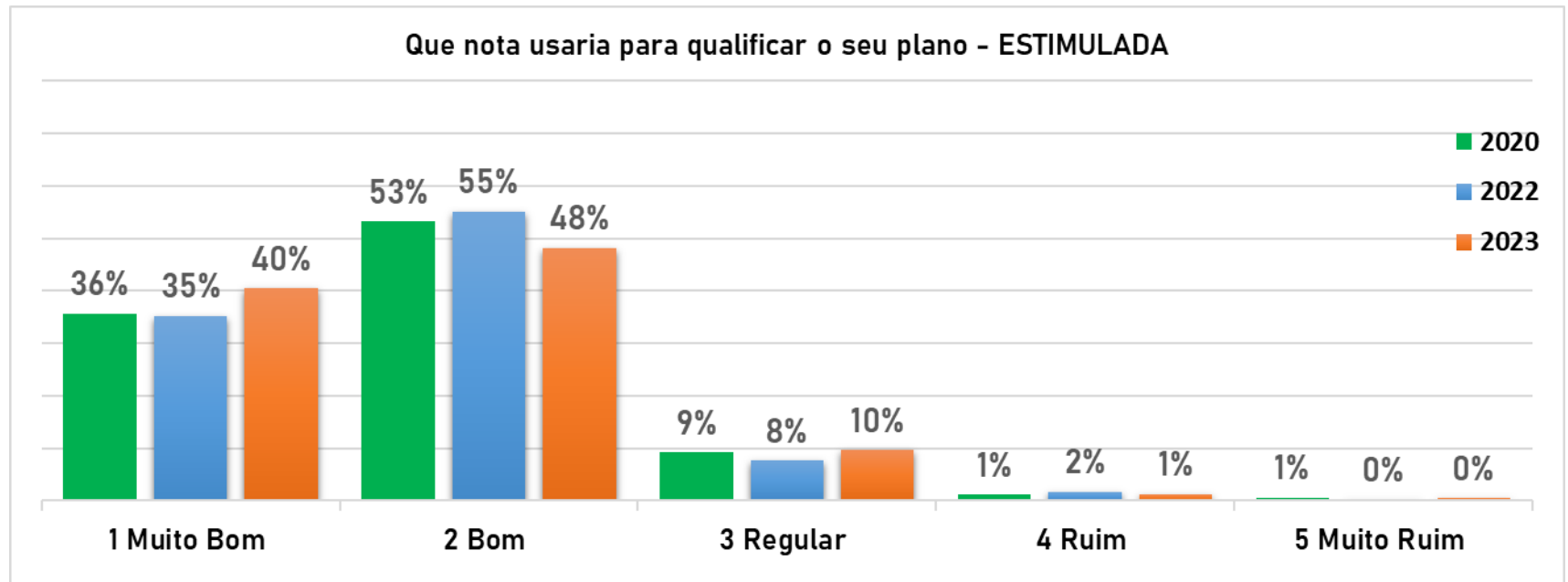
*Excluído “Nunca preencheu documentos/formulários exigidos pelo seu plano” e “Não sabe/não lembra”

Como avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano quanto a facilidade no preenchimento e envio	Plano					
	CELOS Saúde		CELOS Saúde Agregados		CELOS Saúde Agregados Odontológico	
	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	40	7,9	17	14,3	1	4,0
Bom	133	26,3	15	12,6	4	16,0
Regular	34	6,7	4	3,4	1	4,0
Ruim	9	1,8	2	1,7	0	0,0
Muito Ruim	6	1,2	0	0,0	1	4,0
Nunca preencheu documentos/formulários exigidos pelo seu plano	263	52,0	75	63,0	18	72,0
Não sabe/não lembra	21	4,2	6	5,0	0	0,0
Total	506	100,0	119	100,0	25	100,0



Avaliação Geral

Que nota usaria para qualificar o seu plano - ESTIMULADA	N	%
1 Muito Bom	263	40,5
2 Bom	313	48,2
3 Regular	63	9,7
4 Ruim	8	1,2
5 Muito Ruim	3	0,5
Total	650	100,0



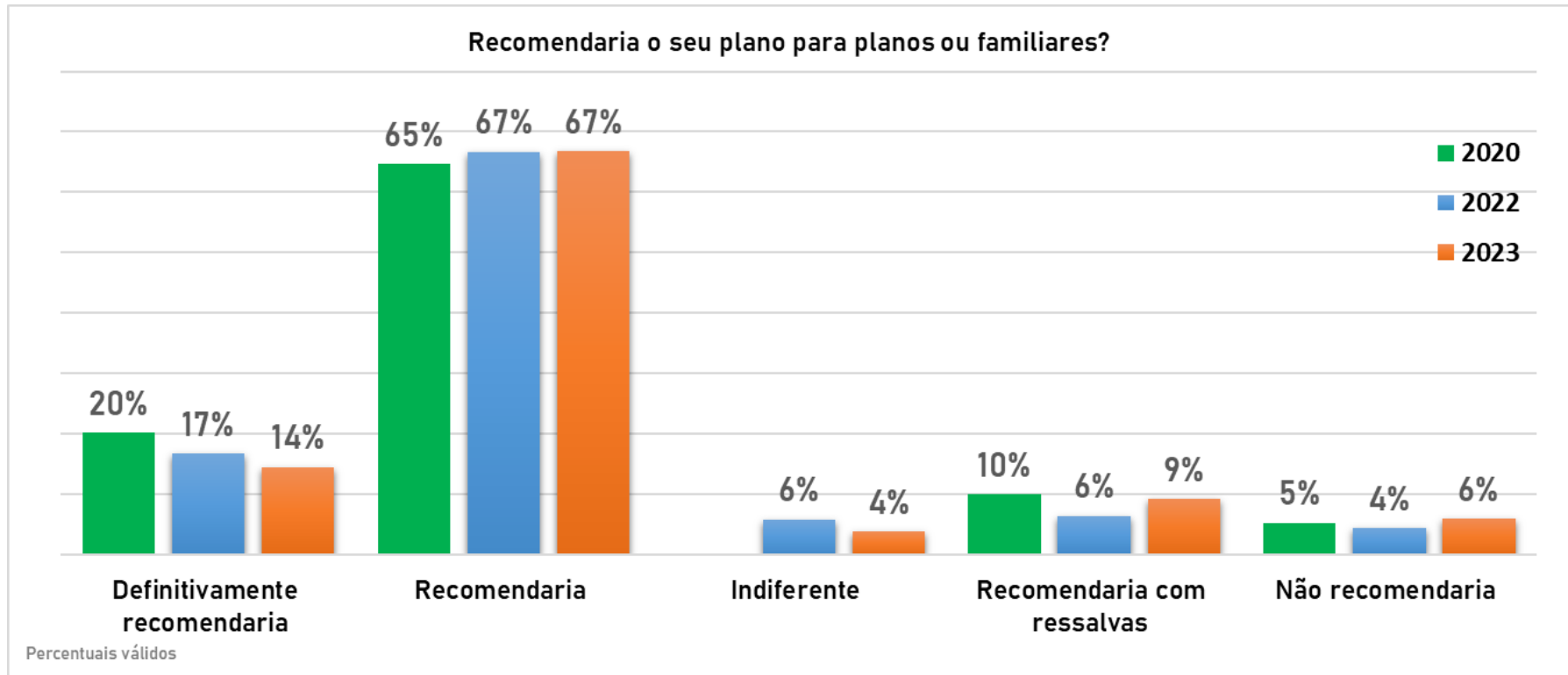
Que nota usaria para qualificar o seu plano - ESTIMULADA	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
1 Muito Bom	113	36,7	150	43,9
2 Bom	164	53,2	149	43,6
3 Regular	27	8,8	36	10,5
4 Ruim	4	1,3	4	1,2
5 Muito Ruim	0	0,0	3	0,9
Total	308	100,0	342	100,0

Que nota usaria para qualificar o seu plano - ESTIMULADA	Faixa etária													
	18 a 24 anos		25 a 34 anos		35 a 44 anos		45 a 54 anos		55 a 64 anos		65 a 74 anos		Mais de 74 anos	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1 Muito Bom	21	61,8	37	38,9	37	33,3	30	40,0	51	40,2	51	42,9	36	40,4
2 Bom	10	29,4	47	49,5	57	51,4	40	53,3	61	48,0	52	43,7	46	51,7
3 Regular	3	8,8	10	10,5	14	12,6	5	6,7	14	11,0	12	10,1	5	5,6
4 Ruim	0	0,0	1	1,1	3	2,7	0	0,0	0	0,0	2	1,7	2	2,2
5 Muito Ruim	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,8	2	1,7	0	0,0
Total	34	100,0	95	100,0	111	100,0	75	100,0	127	100,0	119	100,0	89	100,0

Que nota usaria para qualificar o seu plano - ESTIMULADA	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
1 Muito Bom	106	40,3	157	40,6
2 Bom	121	46,0	192	49,6
3 Regular	31	11,8	32	8,3
4 Ruim	3	1,1	5	1,3
5 Muito Ruim	2	0,8	1	0,3
Total	263	100,0	387	100,0

Que nota usaria para qualificar o seu plano - ESTIMULADA	Plano					
	CELOS Saúde		CELOS Saúde Agregados		CELOS Saúde Agregados Odontológico	
	N	%	N	%	N	%
1 Muito Bom	197	38,9	53	44,5	13	52,0
2 Bom	248	49,0	55	46,2	10	40,0
3 Regular	50	9,9	11	9,2	2	8,0
4 Ruim	8	1,6	0	0,0	0	0,0
5 Muito Ruim	3	0,6	0	0,0	0	0,0
Total	506	100,0	119	100,0	25	100,0

Recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?	N	%	% válido
Definitivamente recomendaria	93	14,3	14,5
Recomendaria	429	66,0	66,7
Indiferente	24	3,7	3,7
Recomendaria com ressalvas	59	9,1	9,2
Não recomendaria	38	5,8	5,9
Total	643	98,9	100,0
Não sabe/não tem como avaliar	7	1,1	
Total	650	100,0	



Recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Definitivamente recomendaria	32	10,5	61	18,0
Recomendaria	213	70,1	216	63,7
Indiferente	11	3,6	13	3,8
Recomendaria com ressalvas	32	10,5	27	8,0
Não recomendaria	16	5,3	22	6,5
Total*	304	100,0	339	100,0

Recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?	Faixa etária													
	18 a 24 anos		25 a 34 anos		35 a 44 anos		45 a 54 anos		55 a 64 anos		65 a 74 anos		Mais de 74 anos	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Definitivamente recomendaria	4	11,8	19	20,0	16	14,5	7	9,3	15	11,9	18	15,5	14	16,1
Recomendaria	25	73,5	60	63,2	67	60,9	60	80,0	83	65,9	77	66,4	57	65,5
Indiferente	1	2,9	4	4,2	8	7,3	2	2,7	5	4,0	3	2,6	1	1,1
Recomendaria com ressalvas	3	8,8	10	10,5	14	12,7	4	5,3	14	11,1	8	6,9	6	6,9
Não recomendaria	1	2,9	2	2,1	5	4,5	2	2,7	9	7,1	10	8,6	9	10,3
Total*	34	100,0	95	100,0	110	100,0	75	100,0	126	100,0	116	100,0	87	100,0

*Excluído "Não sabe/não tem como avaliar"

Recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Definitivamente recomendaria	29	11,1	64	16,8
Recomendaria	181	69,1	248	65,1
Indiferente	12	4,6	12	3,1
Recomendaria com ressalvas	29	11,1	30	7,9
Não recomendaria	11	4,2	27	7,1
Total*	262	100,0	381	100,0

*Excluído “Não sabe/não tem como avaliar”

Recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?	Plano					
	CELOS Saúde		CELOS Saúde Agregados		CELOS Saúde Agregados Odontológico	
	N	%	N	%	N	%
Definitivamente recomendaria	59	11,7	27	22,7	7	28,0
Recomendaria	341	67,4	73	61,3	15	60,0
Indiferente	15	3,0	7	5,9	2	8,0
Recomendaria com ressalvas	50	9,9	8	6,7	1	4,0
Não recomendaria	35	6,9	3	2,5	0	0,0
Não sabe/não tem como avaliar	6	1,2	1	0,8	0	0,0
Total	506	100,0	119	100,0	25	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 (2022/2023), os beneficiários da CELOS que sempre conseguiram atendimento através do plano de saúde são de 69,9%, excluindo quem não procurou cuidados de saúde nesse período. Atendidos na maioria das vezes para 17,5% dos beneficiários. Os que foram atendidos, no mesmo período de tempo, somente às vezes, representavam 12,1% e os que nunca obtiveram atendimento 0,5%.
- A principal dificuldade entre os que nunca conseguiram atendimento é em achar profissionais credenciados na cidade.
- O segundo quesito afere o pronto atendimento em caso de necessidade imediata no decorrer dos últimos doze meses. O percentual de beneficiários que receberem atendimento imediato sempre foi de 73,5%, na maioria das vezes de 15,1%.
- Cerca de 6% 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 5,3%.
- Na justificativa da resposta “nunca”, demora no atendimento é o mais citado como fator determinante dessa alternativa.
- O terceiro quesito refere-se aos cuidados preventivos, mede a comunicação entre a operadora e o beneficiário nos alertas a necessidades de consultas ou exames para diagnóstico precoce das doenças mais incidentes na população. A medição atual revelou que 37,5% receberam algum tipo de comunicação. O índice de não informados aparece alto (62,5%), reforçando a necessidade da continuidade no estímulo à prevenção, que muitas vezes evita altos custos hospitalares de doenças evitáveis quando precocemente diagnosticadas, portanto assume duplo interesse a saúde do próprio beneficiário e a saúde financeira do Plano de saúde;

Atenção à 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 92,6% nas respostas válidas atribuindo conceito muito bom + bom.
- É válido aprofundar as razões dessa alta satisfação: na análise segmentada por sexo percebe-se que a avaliação é ligeiramente melhor entre o sexo feminino (93,3%). Os melhores índices de aprovação estão nas faixas etárias de 18 a 24 anos (97,0%). Outro aspecto é que a avaliação do CELOS Saúde Agregados Odontológico atingiu 88% de aprovação, contra 87,5% CELOS Saúde e 85,7% CELOS Saúde Agregados;
- No quinto quesito, que avalia o acesso à lista de prestadores de serviço credenciados pela CELOS, fica demonstrado que para maioria, o acesso seja por meio virtual ou físico, tem sido contemplado em 69,9% dos casos com respostas válidas.

Canais de Atendimento da Operadora

- O sexto quesito buscava avaliar o atendimento ao beneficiário na busca de informações nos últimos doze meses, envolvendo SAC presencial, teleatendimento ou eletrônico. Considerando-se os percentuais válidos, ou seja dos que acessaram o serviço nos últimos 12 meses e sabiam avaliar, a avaliação de Muito bom + Bom é de 86,8%. O atendimento foi considerado regular para 8,9%. A avaliação Ruim + Muito ruim é baixa: 4,3% . No período de 2023, 42,5% não acessaram;
- O sétimo quesito trata da resolutividade das demandas dos beneficiários ocorridas nos últimos doze meses. O percentual de reclamações solucionadas é de 65,4% e o percentual de não solução é de 34,6%. Mesmo assim recomenda-se a análise das reclamações não solucionadas satisfatoriamente pelos beneficiários a fim de se poder esclarecer as questões;
- O oitavo quesito trata de avaliar os documentos exigidos pela CELOS: se considerados fáceis de preencher e enviar ou se apresentam algum grau de dificuldade pelos beneficiários. Cerca de 4% não soube avaliar este quesito e 54,8% nunca preencheram documentos/formulários exigidos pelo plano na medição atual. Dos beneficiados que puderam avaliar, o percentual dos que consideram Muito bom + Bom é de 78,6%. Os que avaliaram como regular ficaram em 14,6%. Já o percentual dos que avaliaram o preenchimento de documentos como Muito Ruim + Ruim é de 6,7% nesta medição;

Avaliação Geral

- No quesito nove busca-se qualificar os planos de saúde da CELOS disponibilizado pela CELOS aos beneficiários, considerando-se a totalidade de sua oferta tanto em estrutura, equipamentos, profissionais, rede credenciada. A avaliação dos beneficiários que consideraram Muito bom + Bom é de 88,7%, patamar bastante satisfatório para a natureza da oferta. Cerca de 10% consideraram regular. As avaliações Muito Ruim + Ruim é de 1,7%. A constatação final é de que a expressiva maioria avalia positivamente seu Plano de saúde;
- Se analisarmos os resultados de maneira estratificada, perceberemos que a avaliação é ligeiramente melhor entre o sexo feminino (89,9%). Os melhores índices estão a partir da faixa de 45 a 54 anos (93,3%);
- 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 14,5%. Poderiam recomendar 66,7%. Os que são indiferentes chega a 3,7% e os que recomendariam com ressalvas e não recomendariam soma 15,1%.



Tabelas Adicionais

Nos últimos 12 meses, com que frequência conseguiu ter cuidados de saúde - ESTIMULADA	Que nota usaria para qualificar o seu plano										Total*	
	1 Muito Bom		2 Bom		3 Regular		4 Ruim		5 Muito Ruim			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sempre	202	79,2	208	69,3	23	40,4	1	14,3	1	33,3	435	69,9
A maioria das vezes	35	13,7	57	19,0	17	29,8	0	0,0	0	0,0	109	17,5
Às vezes	17	6,7	34	11,3	17	29,8	6	85,7	1	33,3	75	12,1
Nunca	1	0,4	1	0,3	0	0,0	0	0,0	1	33,3	3	0,5
Total	255	100,0	300	100,0	57	100,0	7	100,0	3	100,0	622	100,0

Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência foi atendido assim que precisou - ESTIMULADA	Que nota usaria para qualificar o seu plano										Total*	
	1 Muito Bom		2 Bom		3 Regular		4 Ruim		5 Muito Ruim			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sempre	104	77,6	109	75,2	10	47,6	0	0,0	0	0,0	223	73,4
A maioria das vezes	21	15,7	19	13,1	6	28,6	0	0,0	0	0,0	46	15,1
Às vezes	3	2,2	10	6,9	5	23,8	1	33,3	0	0,0	19	6,3
Nunca	6	4,5	7	4,8	0	0,0	2	66,7	1	100,0	16	5,3
Total	134	100,0	145	100,0	21	100,0	3	100,0	1	100,0	304	100,0

Nos últimos 12 meses, recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas e exames preventivos	Que nota usaria para qualificar o seu plano										Total*	
	1 Muito Bom		2 Bom		3 Regular		4 Ruim		5 Muito Ruim			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sim	105	43,9	112	38,1	7	12,1	1	12,5	1	33,3	226	37,5
Não	134	56,1	182	61,9	51	87,9	7	87,5	2	66,7	376	62,5
Total	239	100,0	294	100,0	58	100,0	8	100,0	3	100,0	602	100,0

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

Nos últimos 12 meses, como avalia toda a atenção em saúde recebida - ESTIMULADA	Que nota usaria para qualificar o seu plano										Total*	
	1 Muito Bom		2 Bom		3 Regular		4 Ruim		5 Muito Ruim			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	187	73,9	83	28,0	11	20,4	0	0,0	0	0,0	281	45,9
Bom	62	24,5	192	64,9	27	50,0	5	71,4	0	0,0	286	46,7
Regular	2	0,8	19	6,4	14	25,9	1	14,3	1	50,0	37	6,0
Ruim	0	0,0	2	0,7	2	3,7	1	14,3	0	0,0	5	0,8
Muito Ruim	2	0,8	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	50,0	3	0,5
Total	253	100,0	296	100,0	54	100,0	7	100,0	2	100,0	612	100,0

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

Como avalia o acesso à lista de prestadora de serviços credenciados pelo plano de saúde - ESTIMULADA	Que nota usaria para qualificar o seu plano										Total*	
	1 Muito Bom		2 Bom		3 Regular		4 Ruim		5 Muito Ruim			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	75	45,5	23	11,4	5	12,5	0	0,0	0	0,0	103	24,8
Bom	61	37,0	108	53,5	18	45,0	0	0,0	0	0,0	187	45,1
Regular	22	13,3	50	24,8	9	22,5	2	33,3	1	50,0	84	20,2
Ruim	2	1,2	15	7,4	6	15,0	3	50,0	1	50,0	27	6,5
Muito Ruim	5	3,0	6	3,0	2	5,0	1	16,7	0	0,0	14	3,4
Total	165	100,0	202	100,0	40	100,0	6	100,0	2	100,0	415	100,0

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

Nos últimos 12 meses, quando acessou a operadora, como avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava - ESTIMULADA	Que nota usaria para qualificar o seu plano										Total*	
	1 Muito Bom		2 Bom		3 Regular		4 Ruim		5 Muito Ruim			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	87	56,5	31	17,2	0	0,0	1	16,7	0	0,0	119	32,2
Bom	60	39,0	124	68,9	16	55,2	1	16,7	1	100,0	202	54,6
Regular	4	2,6	18	10,0	9	31,0	2	33,3	0	0,0	33	8,9
Ruim	1	0,6	3	1,7	3	10,3	0	0,0	0	0,0	7	1,9
Muito Ruim	2	1,3	4	2,2	1	3,4	2	33,3	0	0,0	9	2,4
Total	154	100,0	180	100,0	29	100,0	6	100,0	1	100,0	370	100,0

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

Nos últimos 12 meses, quando fez uma reclamação para a sua operadora, teve sua demanda resolvida?	Que nota usaria para qualificar o seu plano										Total*	
	1 Muito Bom		2 Bom		3 Regular		4 Ruim		5 Muito Ruim			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sim	41	83,7	44	62,9	4	26,7	0	0,0	0	0,0	89	65,4
Não	8	16,3	26	37,1	11	73,3	2	100,0	0	0,0	47	34,6
Total	49	100,0	70	100,0	15	100,0	2	100,0	0	100,0	136	100,0

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

Como avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano quanto a facilidade no preenchimento e envio - ESTIMULADA	Que nota usaria para qualificar o seu plano										Total*	
	1 Muito Bom		2 Bom		3 Regular		4 Ruim		5 Muito Ruim			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	43	39,4	15	11,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	58	21,7
Bom	55	50,5	84	62,2	11	61,1	2	40,0	0	0,0	152	56,9
Regular	8	7,3	28	20,7	2	11,1	1	20,0	0	0,0	39	14,6
Ruim	1	0,9	6	4,4	3	16,7	1	20,0	0	0,0	11	4,1
Muito Ruim	2	1,8	2	1,5	2	11,1	1	20,0	0	0,0	7	2,6
Total	109	100,0	135	100,0	18	100,0	5	100,0	0	100,0	267	100,0

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

Nos últimos 12 meses, com que frequência conseguiu ter cuidados de saúde - ESTIMULADA	Que nota usaria para qualificar o seu plano										Total*	
	Definitivamente recomendaria		Recomendaria		Indiferente		Recomendaria com ressalvas		Não recomendaria			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sempre	76	84,4	295	71,4	12	52,2	29	53,7	18	51,4	430	69,9
A maioria das vezes	9	10,0	78	18,9	4	17,4	11	20,4	7	20,0	109	17,7
Às vezes	4	4,4	39	9,4	7	30,4	14	25,9	9	25,7	73	11,9
Nunca	1	1,1	1	0,2	0	0,0	0	0,0	1	2,9	3	0,5
Total	90	100,0	413	100,0	23	100,0	54	100,0	35	100,0	615	100,0

Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência foi atendido assim que precisou - ESTIMULADA	Que nota usaria para qualificar o seu plano										Total*	
	Definitivamente recomendaria		Recomendaria		Indiferente		Recomendaria com ressalvas		Não recomendaria			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sempre	44	84,6	146	75,3	6	54,5	16	59,3	8	50,0	220	73,3
A maioria das vezes	6	11,5	32	16,5	1	9,1	4	14,8	3	18,8	46	15,3
Às vezes	1	1,9	9	4,6	4	36,4	3	11,1	1	6,3	18	6,0
Nunca	1	1,9	7	3,6	0	0,0	4	14,8	4	25,0	16	5,3
Total	52	100,0	194	100,0	11	100,0	27	100,0	16	100,0	300	100,0

Nos últimos 12 meses, recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas e exames preventivos	Que nota usaria para qualificar o seu plano										Total*	
	Definitivamente recomendaria		Recomendaria		Indiferente		Recomendaria com ressalvas		Não recomendaria			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sim	35	43,8	161	40,0	5	27,8	17	29,3	7	18,4	225	37,8
Não	45	56,3	241	60,0	13	72,2	41	70,7	31	81,6	371	62,2
Total	80	100,0	402	100,0	18	100,0	58	100,0	38	100,0	596	100,0

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

Nos últimos 12 meses, como avalia toda a atenção em saúde recebida - ESTIMULADA	Que nota usaria para qualificar o seu plano										Total*	
	Definitivamente recomendaria		Recomendaria		Indiferente		Recomendaria com ressalvas		Não recomendaria			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	69	76,7	183	44,7	6	28,6	14	26,9	6	18,2	278	46,0
Bom	21	23,3	208	50,9	9	42,9	28	53,8	16	48,5	282	46,6
Regular	0	0,0	16	3,9	5	23,8	9	17,3	7	21,2	37	6,1
Ruim	0	0,0	2	0,5	1	4,8	0	0,0	2	6,1	5	0,8
Muito Ruim	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	1,9	2	6,1	3	0,5
Total	90	100,0	409	100,0	21	100,0	52	100,0	33	100,0	605	100,0

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

Como avalia o acesso à lista de prestadora de serviços credenciados pelo plano de saúde - ESTIMULADA	Que nota usaria para qualificar o seu plano										Total*	
	Definitivamente recomendaria		Recomendaria		Indiferente		Recomendaria com ressalvas		Não recomendaria			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	33	57,9	59	21,3	3	20,0	7	16,3	0	0,0	102	24,8
Bom	14	24,6	143	51,6	5	33,3	17	39,5	7	36,8	186	45,3
Regular	5	8,8	55	19,9	7	46,7	10	23,3	6	31,6	83	20,2
Ruim	3	5,3	13	4,7	0	0,0	8	18,6	2	10,5	26	6,3
Muito Ruim	2	3,5	7	2,5	0	0,0	1	2,3	4	21,1	14	3,4
Total	57	100,0	277	100,0	15	100,0	43	100,0	19	100,0	411	100,0

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

Nos últimos 12 meses, quando acessou a operadora, como avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava - ESTIMULADA	Que nota usaria para qualificar o seu plano										Total*	
	Definitivamente recomendaria		Recomendaria		Indiferente		Recomendaria com ressalvas		Não recomendaria			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	36	70,6	75	30,0	2	20,0	5	13,9	0	0,0	118	32,2
Bom	12	23,5	148	59,2	5	50,0	22	61,1	13	68,4	200	54,6
Regular	1	2,0	20	8,0	3	30,0	6	16,7	2	10,5	32	8,7
Ruim	0	0,0	4	1,6	0	0,0	2	5,6	1	5,3	7	1,9
Muito Ruim	2	3,9	3	1,2	0	0,0	1	2,8	3	15,8	9	2,5
Total	51	100,0	250	100,0	10	100,0	36	100,0	19	100,0	366	100,0

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

Nos últimos 12 meses, quando fez uma reclamação para a sua operadora, teve sua demanda resolvida?	Que nota usaria para qualificar o seu plano										Total*	
	Definitivamente recomendaria		Recomendaria		Indiferente		Recomendaria com ressalvas		Não recomendaria			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sim	12	80,0	63	74,1	1	33,3	12	50,0	0	0,0	88	65,2
Não	3	20,0	22	25,9	2	66,7	12	50,0	8	100,0	47	34,8
Total	15	100,0	85	100,0	3	100,0	24	100,0	8	100,0	135	100,0

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

Como avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano quanto a facilidade no preenchimento e envio - ESTIMULADA	Que nota usaria para qualificar o seu plano										Total*	
	Definitivamente recomendaria		Recomendaria		Indiferente		Recomendaria com ressalvas		Não recomendaria			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	14	38,9	39	21,8	2	18,2	2	8,0	0	0,0	57	21,8
Bom	17	47,2	105	58,7	7	63,6	15	60,0	5	45,5	149	56,9
Regular	2	5,6	28	15,6	0	0,0	6	24,0	2	18,2	38	14,5
Ruim	2	5,6	5	2,8	1	9,1	1	4,0	2	18,2	11	4,2
Muito Ruim	1	2,8	2	1,1	1	9,1	1	4,0	2	18,2	7	2,7
Total	36	100,0	179	100,0	11	100,0	25	100,0	11	100,0	262	100,0

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



Anexos

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

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

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

Florianópolis, 27 de março de 2023



SERGIO LUIZ CURTI
CPF 579.519.188-49
CRA/SP 19325

Mestre em Administração pela Universidade Cidade de São Paulo

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

1. Declaro para os devidos fins que eu SERGIO LUIZ CURTI, Mestre em Administração pela Universidade Cidade de São Paulo (UNICID) portador do CPF nº 579.519.188-49 e CRA SP 19325, examinei o relatório (incluindo nota técnica) com os resultados da Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários de Planos de Saúde efetuado pela empresa **LUPI ASSOCIADOS PESQUISA E MARKETING LTDA.**, através da responsável técnica **SILVIA RITA GLINSKI SEFRIN**, inscrita no CPF sob o nº 468.906.619-15, estatística legalmente habilitada, com número de registro profissional CONRE 4ª Região nº 9597 CONRE-(SC), com os dados levantados por telefone no período entre os dias 7 e 16 de 2023. Desta forma a responsabilidade dessa Auditora Independente é a de expressar uma opinião sobre a aderência da aplicação da metodologia prevista no escopo estabelecido, além de verificar a ausência de fraudes na aplicação.
2. Os processos de verificação foram conduzidos de acordo com as diretrizes estabelecidas no documento técnico para a realização da pesquisa de satisfação de beneficiários de planos de saúde previsto no Programa de Qualificação de Operadoras(PQO), de acordo com a Instrução Normativa da Entidade, e estão dentro dos padrões de boas práticas reconhecidas na área, compreendendo: (a) aderência da pesquisa ao escopo do planejamento; (b) fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista; (c) fidedignidade dos beneficiários selecionados para a entrevista; (c) fidedignidade das respostas; (d) fidedignidade do relatório da pesquisa.
3. Em nossa opinião, a execução da pesquisa está de acordo com o que foi proposto na nota técnica e com as práticas do mercado, representando adequadamente, em todos os aspectos relevantes, uma forma válida de coleta e análise de dados. Foi possível realizar o contato com a maioria dos casos selecionados e confirmar que a pesquisa foi respondida pelos beneficiários dos produtos da **Fundação CELOS** de acordo com a seleção amostral. As respostas também foram conferidas por meio de audição das entrevistas obtidas através do Sistema CATI, da mesma forma as análises estatísticas selecionadas para verificação foram devidamente aferidas e reproduzidas.
4. Nossos exames foram conduzidos com o objetivo de emitir parecer sobre a aderência da aplicação da metodologia prevista no escopo estabelecido pela responsável técnica da pesquisa de satisfação, além de verificar a ausência de fraudes na aplicação. Em nossa opinião, concluímos que todos os resultados apresentados no relatório da empresa **Lupi Associados Pesquisa e Marketing Ltda.**, através da responsável técnica **SILVIA RITA GLINSKI SEFRIN**, CONRE 4ª Região nº 9597 CONRE-(SC), são verídicos e, dado que a amostra sorteada pelo instituto constitui uma amostra representativa da população, os resultados podem ser utilizados para se inferir acerca do público-alvo, atestando assim a aderência à metodologia.
5. Por fim, atesto a pesquisa e seus resultados como válidos e desprovidos de fraudes.

Florianópolis, 27 de março de 2023



SERGIO LUIZ CURTI
CPF 579.519.188-49
CRA SP 19325

Mestre em Administração pela Universidade Cidade de São Paulo

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

- a) 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, 27 de abril de 2023.



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



PAULO RICARDO BORGES PEDROSO
Representante Legal
CPF: 334.580.060-87

Lupi Associados Pesquisa e Marketing
CNPJ: 00.189.706/0001-70

Eu, **PAULO CESAR DA SILVEIRA**, (48) 99962-4121, 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 aprouver.

Florianópolis, 27 de abril de 2023.

RESPONSÁVEL DA OPERADORA.docx

Documento número #ce4d2234-bb70-431c-ba51-926457fce68f

Hash do documento original (SHA256): 51dfe56c8fa9e8f580fb160d7cd84eb3c3885bb56e634ac49f2ad73bdd1e46d4

Assinaturas

 **Paulo Cesar da Silveira**

CPF: 299.885.519-91

Assinou em 28 abr 2023 às 10:28:53

PAULO CESAR DA SILVEIRA
DIRETOR DE SEGURIDADE
CPF 299.885.519-91

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



Nota Técnica

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

Dimensionamento da Amostra

Amostragem

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

Amostragem Probabilística Estratificada

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

POPULAÇÃO FINITA

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

	Fórmula	Coefficiente de Confiança
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 19.090 beneficiários maiores de 18 anos da CELOS. Para este universo procedeu-se ao dimensionamento da amostra a ser coletada considerando-se um erro máximo tolerável de 3,78% e um nível de confiança de 95%.

Estratificação da Amostra

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

Lotação	Universo	Esperado	Obtido
ADMINISTRACAO CENTRAL	5.209	181	181
CELOS	281	51	51
REG. BLUMENAU	1.526	10	10
REG. CHAPECO	623	21	21
REG. CONCORDIA	464	15	15
REG. CRICIUMA	816	28	28
REG. FLORIANOPOLIS	2.132	72	72
REG. ITAJAI	1.219	41	41
REG. JARAGUÁ DO SUL	366	12	12
REG. JOACABA	619	21	21
REG. JOINVILLE	1.274	43	43
REG. LAGES	1.042	36	36
REG. MAFRA	514	17	17
REG. RIO DO SUL	645	23	23
REG. SAO BENTO DO SUL	275	9	9
REG. SAO MIGUEL D'OESTE	567	19	19
REG. TUBARAO	1.105	37	37
REG. VIDEIRA	413	14	14
Total	19.090	650	650

Gênero	Universo	Esperado	Obtido
Masculino	8.816	300	308
Feminino	10.274	350	342
Total	19.090	650	650

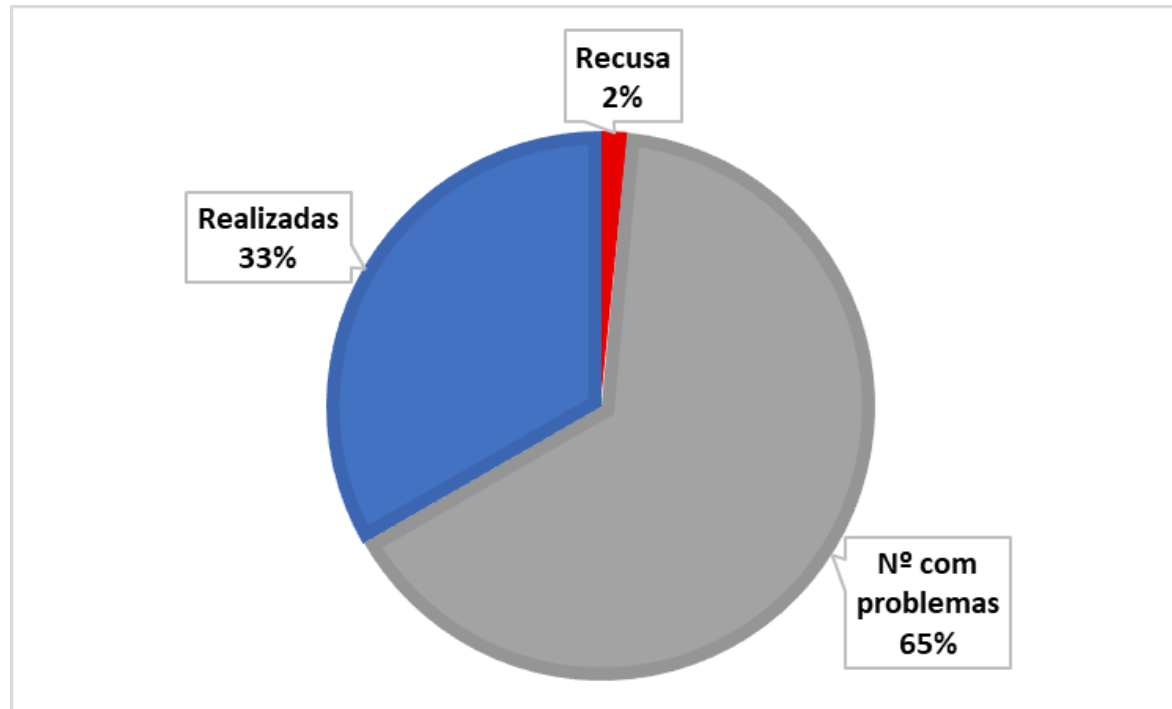
Faixa Etária	Universo	Esperado	Obtido
18 a 24 anos	1.082	37	34
25 a 34 anos	2.758	94	95
35 a 44 anos	3.251	111	111
45 a 54 anos	2.194	75	75
55 a 64 anos	3.747	128	127
65 a 74 anos	3.434	117	119
Mais de 74 anos	2.624	89	89
Total	19.090	650	650

Taxa de Respondentes

Durante a pesquisa, 650 beneficiários selecionados para fazer parte da amostra foram contatados pelos entrevistadores da Lupi Associados Pesquisa e Marketing. Em resposta a esse trabalho, foram observadas 10 recusas (1,5%), 424 beneficiários com problemas nos telefones, caixa postal, não atende ou ocupado em várias tentativas (65,2%) e 216 entrevistas foram concluídas (33,3%).

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



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

Nos últimos 12 meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde - ESTIMULADA	Observado	%	p	Erro padrão	Intervalo de confiança	Nível de confiança
Sempre	435	66,9	0,669231	0,210409575	[-0,384096981;0,784096981]	95%
A maioria das vezes	109	16,8	0,167692	0,16707579	[-0,263802392;0,663802392]	95%
Às vezes	75	11,5	0,115385	0,142878274	[-0,196630089;0,596630089]	95%
Nunca	3	0,5	0,004615	0,030311987	[0,115853924;0,284146076]	95%
Nos últimos 12 meses não procurou cuidados de saúde	28	4,3	0,043077	0,090797909	[-0,052054997;0,452054997]	95%

Nos últimos 12 meses, Quando necessitou de atenção imediata - ESTIMULADA	Observado	%	p	Erro padrão	Intervalo de confiança	Nível de confiança
Sempre	223	34,3	0,343077	0,193810538	[-0,371351054;0,704685054]	95%
A maioria das vezes	46	7,1	0,070769	0,104690772	[-0,123954584;0,457288584]	95%
Às vezes	19	2,9	0,029231	0,06877055	[-0,024240047;0,357574047]	95%
Nunca	16	2,5	0,024615	0,063258026	[-0,008937281;0,342271281]	95%
Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata	343	52,8	0,527692	0,203810834	[-0,399111875;0,732445875]	95%
Não sabe/não lembra	3	0,5	0,004615	0,027670932	[0,089852493;0,243481507]	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	226	34,8	0,347692	0,274955976	[-0,42994479;1,09661079]	95%
Não	376	57,8	0,578462	0,285098689	[-0,45810096;1,12476696]	95%
Não sabe/não lembra	48	7,4	0,073846	0,150988851	[-0,08581205;0,75247805]	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	281	43,2	0,432308	0,1872423	[-0,376927481;0,662641767]	95%
Bom	286	44,0	0,44	0,18761663	[-0,377966623;0,663680909]	95%
Regular	37	5,7	0,056923	0,087572697	[-0,100244663;0,385958949]	95%
Ruim	5	0,8	0,007692	0,033021932	[0,051188259;0,234526027]	95%
Muito Ruim	3	0,5	0,004615	0,025618305	[0,071740728;0,213973558]	95%
Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde	38	5,8	0,058462	0,088675804	[-0,103306888;0,389021174]	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	103	15,8	0,158462	0,138022503	[-0,240293325;0,526007611]	95%
Bom	187	28,8	0,287692	0,171099572	[-0,332115268;0,617829554]	95%
Regular	84	12,9	0,129231	0,12679014	[-0,209112286;0,494826572]	95%
Ruim	27	4,2	0,041538	0,075416006	[-0,06649769;0,352211976]	95%
Muito Ruim	14	2,2	0,021538	0,054869398	[-0,009460307;0,295174593]	95%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciado	227	34,9	0,349231	0,180185872	[-0,357338837;0,643053123]	95%
Não sabe/não lembra	8	1,2	0,012308	0,041672555	[0,02717413;0,258540156]	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	119	18,3	0,183077	0,14617004	[-0,262910887;0,548625173]	95%
Bom	202	31,1	0,310769	0,174925174	[-0,342735141;0,628449427]	95%
Regular	33	5,1	0,050769	0,082973073	[-0,087476108;0,373190394]	95%
Ruim	7	1,1	0,010769	0,039011453	[0,034561349;0,251152937]	95%
Muito Ruim	9	1,4	0,013846	0,044165982	[0,020252376;0,26546191]	95%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	276	42,5	0,424615	0,186821978	[-0,375760667;0,661474953]	95%
Não sabe/não lembra	4	0,6	0,006154	0,029558601	[0,060802466;0,22491182]	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	89	13,7	0,136923	0,171883062	[-0,22714738;0,72714738]	95%
Não	47	7,2	0,072308	0,129498349	[-0,109487418;0,609487418]	95%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	510	78,5	0,784615	0,205544449	[-0,320591392;0,820591392]	95%
Não sabe/não lembra	4	0,6	0,006154	0,039102354	[0,141451865;0,358548135]	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	58	8,9	0,089231	0,107748808	[-0,156253547;0,441967833]	95%
Bom	152	23,4	0,233846	0,159983093	[-0,301255923;0,586970209]	95%
Regular	39	6,0	0,06	0,089761589	[-0,106321028;0,392035314]	95%
Ruim	11	1,7	0,016923	0,048751097	[0,007524097;0,278190189]	95%
Muito Ruim	7	1,1	0,010769	0,039011453	[0,034561349;0,251152937]	95%
Nunca preencheu documentos/formulários exigidos pelo seu plano	356	54,8	0,547692	0,188120571	[-0,379365561;0,665079847]	95%
Não sabe/não lembra	27	4,2	0,041538	0,075416006	[-0,06649769;0,352211976]	95%

Que nota você usaria para qualificar o seu plano	Observado	%	p	Erro padrão	Intervalo de confiança	Nível de confiança
1-Muito Bom	263	40,5	0,404615	0,200375387	[-0,389575075;0,722909075]	95%
2-Bom	313	48,2	0,481538	0,203984955	[-0,399595236;0,732929236]	95%
3-Regular	63	9,7	0,096923	0,120781479	[-0,168622386;0,501956386]	95%
4-Ruim	8	1,2	0,012308	0,045011504	[0,041715065;0,291618935]	95%
5-Muito Ruim	3	0,5	0,004615	0,027670932	[0,089852493;0,243481507]	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	93	14,3	0,143077	0,14294866	[-0,230158481;0,563492481]	95%
Recomendaria	429	66,0	0,66	0,193390796	[-0,37018585;0,70351985]	95%
Indiferente	24	3,7	0,036923	0,076984591	[-0,047042224;0,380376224]	95%
Recomendaria com ressalvas	59	9,1	0,090769	0,117281838	[-0,158907383;0,492241383]	95%
Não recomendaria	38	5,8	0,058462	0,095780815	[-0,099220542;0,432554542]	95%
Não sabe/não tem como avaliar	7	1,1	0,010769	0,042137186	[0,0496941730;283639827]	95%

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

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

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 CELOS seguindo as diretrizes da Agência Nacional de Saúde Suplementar, órgão que regula os Planos de Saúde.

Estamos realizando uma pesquisa para avaliar seu grau de satisfação com a Operadora de seu Plano Saúde. Esta ligação está sendo gravada e asseguramos que os seus dados permanecerão em sigilo absoluto. O sr(a) concorda em participar? A pesquisa é rápida, serão poucas perguntas.

ATENÇÃO À SAÚDE

01. Nos últimos 12 meses, com que frequência 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

CANAIS 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, site 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:
1= Masculino 2= Feminino

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

ESCRITÓRIO

13. Plano:
1= Celos Saúde
2= Celos Saúde Agregado
3= Celos Saúde Agregado Odontológico

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

Entrevistado	
Fone	Data / / 2023
Pesquisador	