



# “Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde 2023/2024”

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

Responsável Técnica: Silvia Rita Glinski Sefrin - CONRE SC 9597



Abril 2024

<b>Introdução .....</b>	<b>03</b>
<b>Objetivos .....</b>	<b>04</b>
<b>Metodologia .....</b>	<b>05</b>
<b>Análise dos Dados</b>	
<b>Perfil dos Entrevistados.....</b>	<b>07</b>
<b>Atenção à Saúde .....</b>	<b>12</b>
<b>Canais de Atendimento da Operadora .....</b>	<b>35</b>
<b>Avaliação Geral.....</b>	<b>47</b>
<b>Resultados .....</b>	<b>55</b>
<b>Tabelas Adicionais.....</b>	<b>60</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>69</b>
<b>Nota Técnica .....</b>	<b>74</b>

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

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

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

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

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

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

O número de beneficiários dos Planos de Saúde da CELOS, maiores de 18 anos é 18.208 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  $\pm 3,77\%$  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 (62,5%). A taxa de recusa foi de 2,2% 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 12 a 22 de março de 2024.

- 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 12 e 22 de março de 2024, por agentes pesquisadores com treinamento específico para esta tarefa.

## Plano amostral:

**Universo: 18.208 participantes**  
**Número total de entrevistas: 650**  
**Margem de erro:  $\pm 3,77\%$**   
**Coefficiente de confiança:  $\pm 95\%$**



# Perfil dos Entrevistados

Lotação	N	%
Adm. Central	181	27,8
Blumenau	52	8,0
Celos	10	1,5
Chapecó	22	3,4
Concórdia	16	2,5
Criciúma	28	4,3
Florianópolis	74	11,4
Itajaí	40	6,2
Jaraguá do Sul	12	1,8
Joaçaba	20	3,1
Joinville	43	6,6
Lages	34	5,2
Mafra	16	2,5
Rio do Sul	22	3,4
S. Bento do Sul	9	1,4
S. Miguel d'Oeste	20	3,1
Tubarão	37	5,7
Videira	14	2,2
<b>Total</b>	<b>650</b>	<b>100,0</b>



Lotação	Plano					
	CELOS Saúde		CELOS Saúde Agregados		CELOS Saúde Agregados Odontológico	
	N	%	N	%	N	%
Adm. Central	127	25,5	42	33,9	12	42,9
Blumenau	41	8,2	10	8,1	1	3,6
Celos	7	1,4	2	1,6	1	3,6
Chapecó	17	3,4	4	3,2	1	3,6
Concórdia	13	2,6	3	2,4	0	0,0
Criciúma	21	4,2	6	4,8	1	3,6
Florianópolis	56	11,2	13	10,5	5	17,9
Itajaí	31	6,2	8	6,5	1	3,6
Jaraguá do Sul	10	2,0	2	1,6	0	0,0
Joaçaba	17	3,4	3	2,4	0	0,0
Joinville	35	7,0	7	5,6	1	3,6
Lages	27	5,4	6	4,8	1	3,6
Mafra	15	3,0	1	0,8	0	0,0
Rio do Sul	18	3,6	3	2,4	1	3,6
S. Bento do Sul	7	1,4	2	1,6	0	0,0
S. Miguel d'Oeste	17	3,4	2	1,6	1	3,6
Tubarão	27	5,4	8	6,5	2	7,1
Videira	12	2,4	2	1,6	0	0,0
<b>Total</b>	<b>498</b>	<b>100,0</b>	<b>124</b>	<b>100,0</b>	<b>28</b>	<b>100,0</b>

Sexo	N	%
Masculino	301	46,3
Feminino	349	53,7
<b>Total</b>	<b>650</b>	<b>100,0</b>

Faixa etária	N	%
18 a 24 anos	34	5,2
25 a 34 anos	81	12,5
35 a 44 anos	108	16,6
45 a 54 anos	78	12,0
55 a 64 anos	125	19,2
65 a 74 anos	127	19,5
Mais de 74 anos	97	14,9
<b>Total</b>	<b>650</b>	<b>100,0</b>

Sexo	Plano					
	CELOS Saúde		CELOS Saúde Agregados		CELOS Saúde Agregados Odontológico	
	N	%	N	%	N	%
Masculino	242	48,6	48	38,7	11	39,3
Feminino	256	51,4	76	61,3	17	60,7
<b>Total</b>	<b>498</b>	<b>100,0</b>	<b>124</b>	<b>100,0</b>	<b>28</b>	<b>100,0</b>

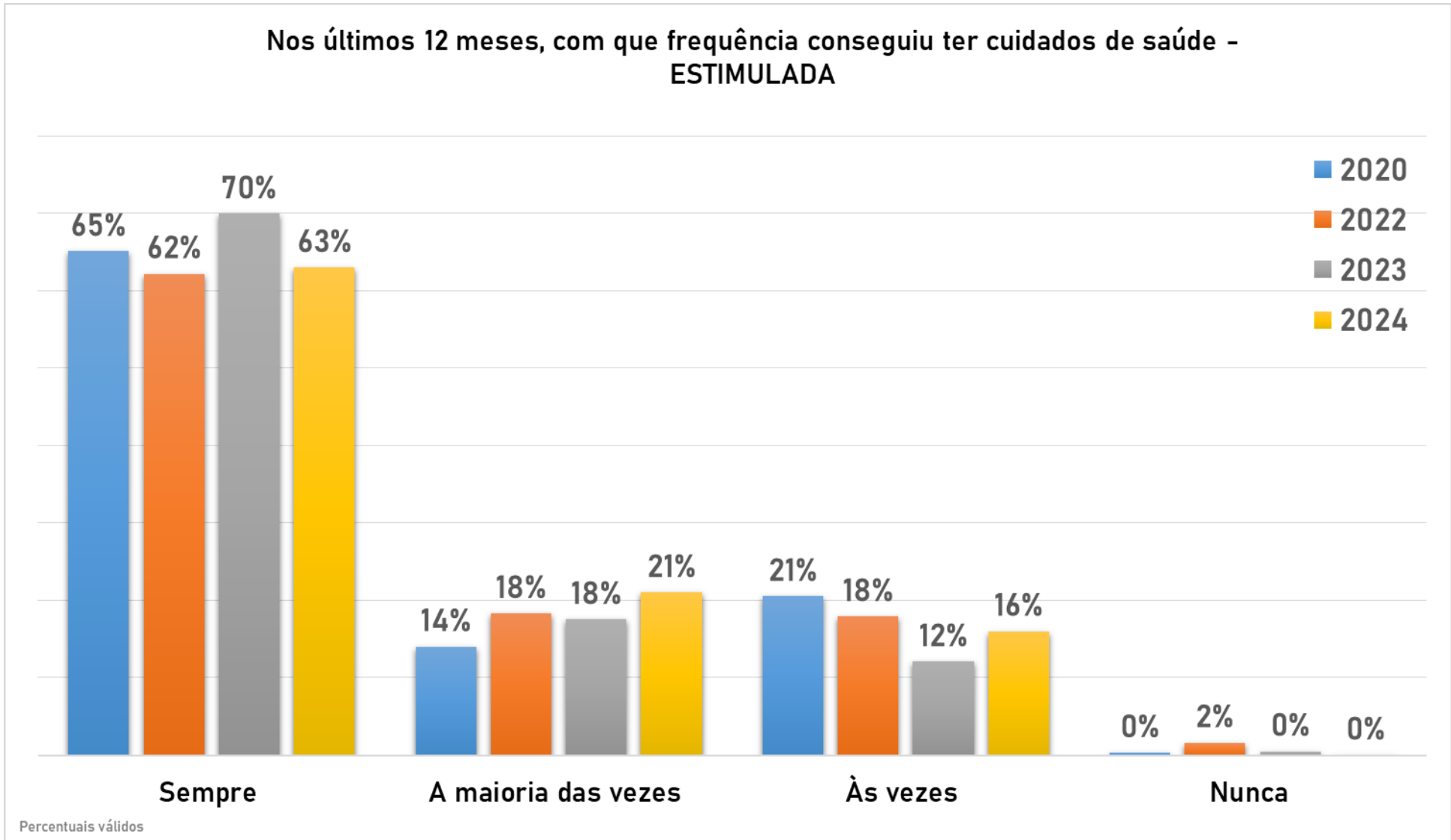
Faixa Etária	Plano					
	CELOS Saúde		CELOS Saúde Agregados		CELOS Saúde Agregados Odontológico	
	N	%	N	%	N	%
18 a 24 anos	32	6,4	1	0,8	1	3,6
25 a 34 anos	32	6,4	34	27,4	15	53,6
35 a 44 anos	48	9,6	51	41,1	9	32,1
45 a 54 anos	56	11,2	20	16,1	2	7,1
55 a 64 anos	123	24,7	2	1,6	0	0,0
65 a 74 anos	121	24,3	6	4,8	0	0,0
Mais de 74 anos	86	17,3	10	8,1	1	3,6
<b>Total</b>	<b>498</b>	<b>100,0</b>	<b>124</b>	<b>100,0</b>	<b>28</b>	<b>100,0</b>



**Atenção à Saúde**

<b>Nos últimos 12 meses, com que frequência conseguiu ter cuidados de saúde - ESTIMULADA</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>
<b>Sempre</b>	<b>395</b>	<b>60,8</b>	<b>63,2</b>
<b>A maioria das vezes</b>	<b>131</b>	<b>20,2</b>	<b>21,0</b>
<b>Às vezes</b>	<b>97</b>	<b>14,9</b>	<b>15,5</b>
<b>Nunca</b>	<b>2</b>	<b>0,3</b>	<b>0,3</b>
<b>Total</b>	<b>625</b>	<b>96,2</b>	<b>100,0</b>
<b>Nos últimos 12 meses não procurou cuidados de saúde</b>	<b>25</b>	<b>3,8</b>	
<b>Total</b>	<b>650</b>	<b>100,0</b>	

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**

**Está usando o SUS porque estão cobrando tudo (1 citação)**

**Foi no postinho porque era mais rápido (1 citação)**

Nos últimos 12 meses, com que frequência conseguiu ter cuidados de saúde - ESTIMULADA	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Sempre	183	64,7	212	62,0
A maioria das vezes	50	17,7	81	23,7
Às vezes	49	17,3	48	14,0
Nunca	1	0,4	1	0,3
<b>Total</b>	<b>283</b>	<b>100,0</b>	<b>342</b>	<b>100,0</b>

Nos últimos 12 meses, com que frequência conseguiu ter cuidados de saúde - ESTIMULADA	Faixa etária													
	18 a 24 anos		25 a 34 anos		35 a 44 anos		45 a 54 anos		55 a 64 anos		65 a 74 anos		Mais de 74 anos	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sempre	17	51,5	42	55,3	52	50,5	42	56,8	81	68,6	87	69,6	74	77,1
A maioria das vezes	10	30,3	24	31,6	31	30,1	14	18,9	18	15,3	21	16,8	13	13,5
Às vezes	6	18,2	10	13,2	20	19,4	18	24,3	19	16,1	16	12,8	8	8,3
Nunca	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,8	1	1,0
<b>Total*</b>	<b>33</b>	<b>100,0</b>	<b>76</b>	<b>100,0</b>	<b>103</b>	<b>100,0</b>	<b>74</b>	<b>100,0</b>	<b>118</b>	<b>100,0</b>	<b>125</b>	<b>100,0</b>	<b>96</b>	<b>100,0</b>

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



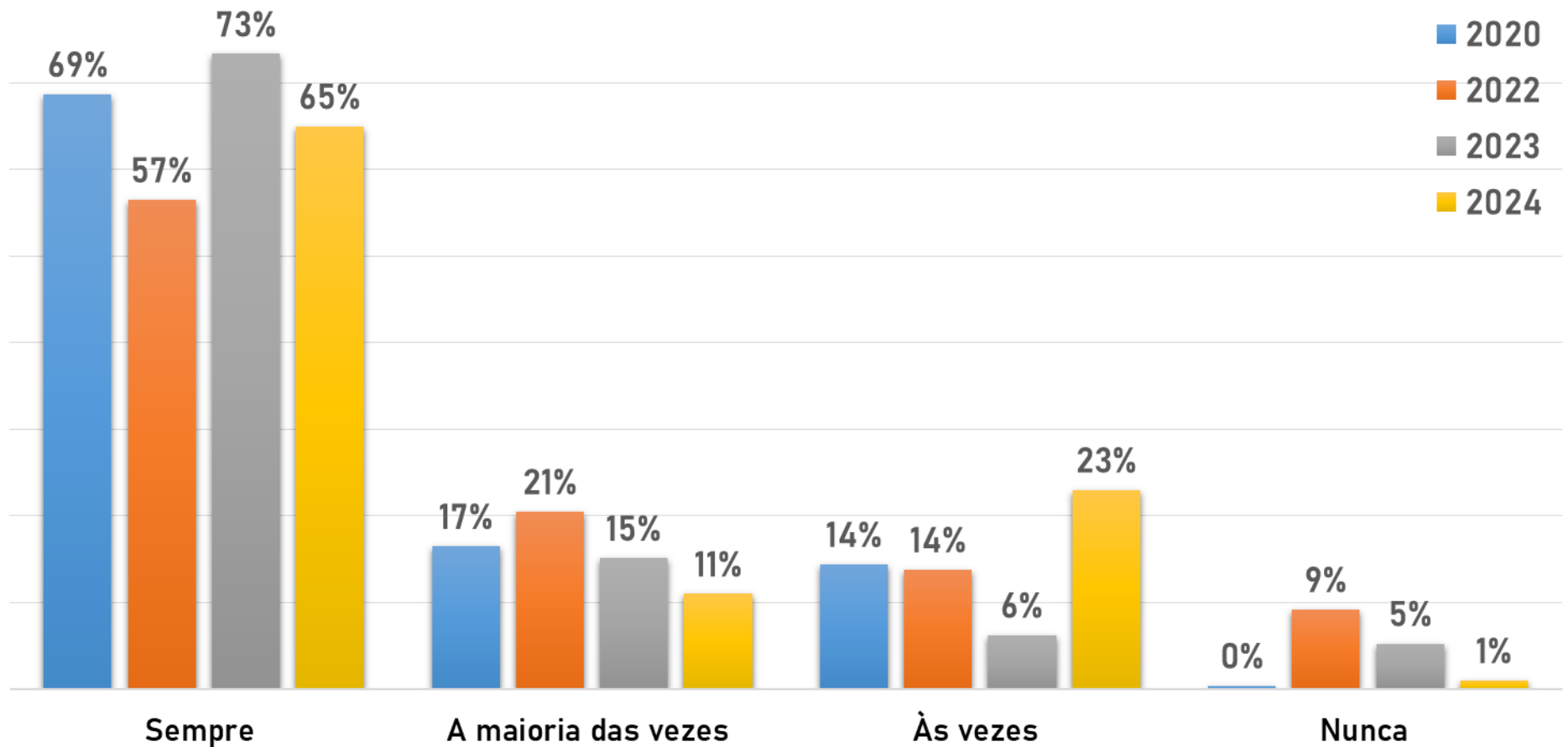
Nos últimos 12 meses, com que frequência conseguiu ter cuidados de saúde - ESTIMULADA	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Sempre	148	57,6	247	67,1
A maioria das vezes	70	27,2	61	16,6
Às vezes	38	14,8	59	16,0
Nunca	1	0,4	1	0,3
<b>Total</b>	<b>257</b>	<b>100,0</b>	<b>368</b>	<b>100,0</b>

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

Nos últimos 12 meses, com que frequência conseguiu ter cuidados de saúde - ESTIMULADA	Plano					
	CELOS Saúde		CELOS Saúde Agregados		CELOS Saúde Agregados Odontológico	
	N	%	N	%	N	%
Sempre	313	62,9	60	48,4	22	78,6
A maioria das vezes	94	18,9	32	25,8	5	17,9
Às vezes	74	14,9	22	17,7	1	3,6
Nunca	2	0,4	0	0,0	0	0,0
Nos últimos 12 meses não procurou cuidados de saúde	15	3,0	10	8,1	0	0,0
<b>Total</b>	<b>498</b>	<b>100,0</b>	<b>124</b>	<b>100,0</b>	<b>28</b>	<b>100,0</b>

<b>Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência foi atendido assim que precisou ESTIMULADA</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>
<b>Sempre</b>	<b>187</b>	<b>28,8</b>	<b>65,4</b>
<b>A maioria das vezes</b>	<b>32</b>	<b>4,9</b>	<b>11,2</b>
<b>Às vezes</b>	<b>65</b>	<b>10,0</b>	<b>22,7</b>
<b>Nunca</b>	<b>2</b>	<b>0,3</b>	<b>0,7</b>
<b>Total</b>	<b>286</b>	<b>44,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata</b>	<b>360</b>	<b>55,4</b>	
<b>Não sabe/não lembra</b>	<b>4</b>	<b>0,6</b>	
<b>Total</b>	<b>650</b>	<b>100,0</b>	

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



Percentuais válidos

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

**NUNCA**

**Tempo mínimo de espera é de 5 meses: não tem atendimento de emergência na região (1 citação)**

**Não tem atendimento de urgência pelo plano onde mora, foi na UPA (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	79	69,9	108	62,4
A maioria das vezes	13	11,5	19	11,0
Às vezes	20	17,7	45	26,0
Nunca	1	0,9	1	0,6
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>100,0</b>	<b>173</b>	<b>100,0</b>

Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência foi atendido assim que precisou - ESTIMULADA	Faixa etária													
	18 a 24 anos		25 a 34 anos		35 a 44 anos		45 a 54 anos		55 a 64 anos		65 a 74 anos		Mais de 74 anos	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sempre	6	75,0	23	63,9	48	72,7	18	50,0	31	66,0	40	69,0	21	60,0
A maioria das vezes	0	0,0	5	13,9	7	10,6	8	22,2	2	4,3	6	10,3	4	11,4
Às vezes	2	25,0	8	22,2	11	16,7	10	27,8	13	27,7	11	19,0	10	28,6
Nunca	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	2,1	1	1,7	0	0,0
<b>Total*</b>	<b>8</b>	<b>100,0</b>	<b>36</b>	<b>100,0</b>	<b>66</b>	<b>100,0</b>	<b>36</b>	<b>100,0</b>	<b>47</b>	<b>100,0</b>	<b>58</b>	<b>100,0</b>	<b>35</b>	<b>100,0</b>

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

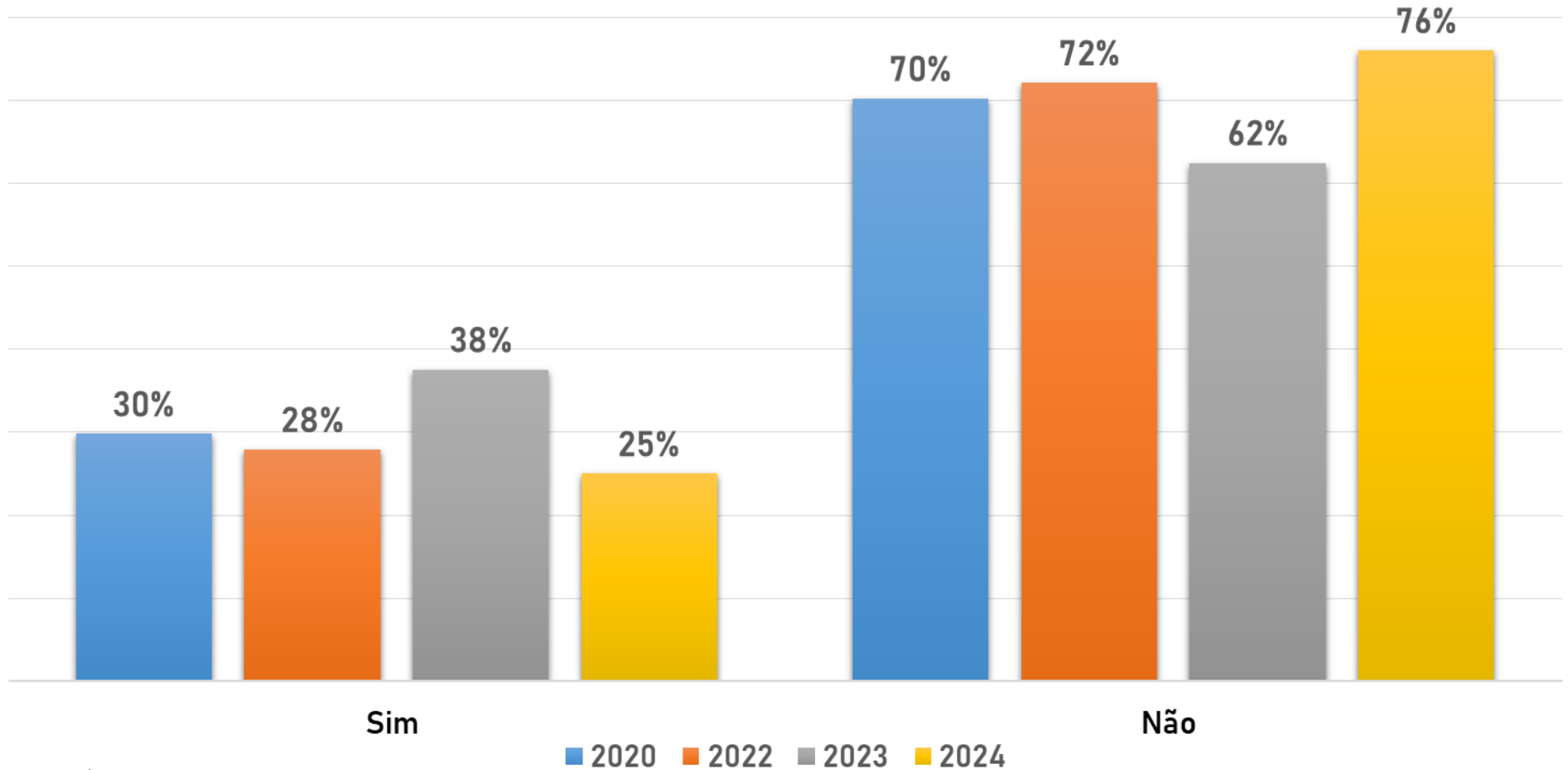
Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência foi atendido assim que precisou - ESTIMULADA	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Sempre	91	68,9	96	62,3
A maioria das vezes	14	10,6	18	11,7
Às vezes	26	19,7	39	25,3
Nunca	1	0,8	1	0,6
<b>Total*</b>	<b>132</b>	<b>100,0</b>	<b>154</b>	<b>100,0</b>

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

Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência foi atendido assim que precisou - ESTIMULADA	Plano					
	CELOS Saúde		CELOS Saúde Agregados		CELOS Saúde Agregados Odontológico	
	N	%	N	%	N	%
Sempre	141	28,3	38	30,6	8	28,6
A maioria das vezes	22	4,4	7	5,6	3	10,7
Às vezes	51	10,2	11	8,9	3	10,7
Nunca	2	0,4	0	0,0	0	0,0
Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata	279	56,0	68	54,8	13	46,4
Não sabe/não lembra	3	0,6	0	0,0	1	3,6
<b>Total</b>	<b>498</b>	<b>100,0</b>	<b>124</b>	<b>100,0</b>	<b>28</b>	<b>100,0</b>

<b>Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer de colo de útero, consulta com urologista, consulta preventiva com dentista, etc. - ESTIMULADA</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>
<b>Sim</b>	<b>133</b>	<b>20,5</b>	<b>24,5</b>
<b>Não</b>	<b>410</b>	<b>63,1</b>	<b>75,5</b>
<b>Total</b>	<b>543</b>	<b>83,5</b>	<b>100,0</b>
<b>Não sabe/não lembra</b>	<b>107</b>	<b>16,5</b>	
<b>Total</b>	<b>650</b>	<b>100,0</b>	

Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos?



Percentuais válidos



Nos últimos 12 meses, recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Sim	71	28,6	62	21,0
Não	177	71,4	233	79,0
Total*	248	100,0	295	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	8	30,8	14	23,3	25	27,5	12	18,8	39	35,1	23	19,8	12	16,0
Não	18	69,2	46	76,7	66	72,5	52	81,3	72	64,9	93	80,2	63	84,0
Total*	26	100,0	60	100,0	91	100,0	64	100,0	111	100,0	116	100,0	75	100,0

\*Excluído “Não sabe/não lembra”

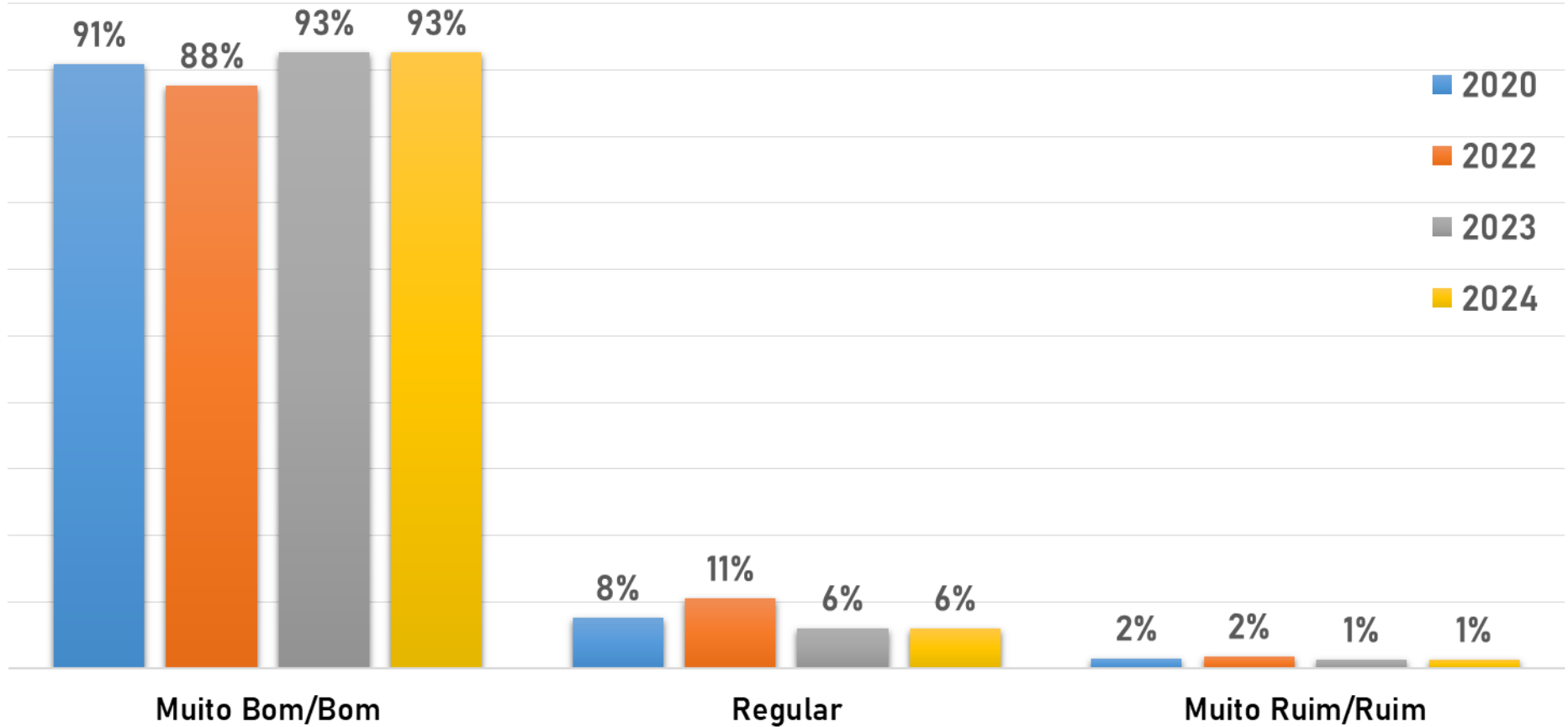
Nos últimos 12 meses, recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Sim	62	30,0	71	21,1
Não	145	70,0	265	78,9
<b>Total*</b>	<b>207</b>	<b>100,0</b>	<b>336</b>	<b>100,0</b>

\*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	105	21,1	17	13,7	11	39,3
Não	313	62,9	84	67,7	13	46,4
Não sabe/não lembra	80	16,1	23	18,5	4	14,3
<b>Total</b>	<b>498</b>	<b>100,0</b>	<b>124</b>	<b>100,0</b>	<b>28</b>	<b>100,0</b>

Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros) - ESTIMULADA	N	%	% válido
Muito Bom	312	48,0	50,3
Bom	263	40,5	42,4
Regular	39	6,0	6,3
Ruim	3	0,5	0,5
Muito Ruim	3	0,5	0,5
<b>Total</b>	<b>620</b>	<b>95,4</b>	<b>100,0</b>
Nos últimos 12 meses não recebeu atenção em saúde	25	3,8	
Não sabe/não lembra	5	0,8	
<b>Total</b>	<b>650</b>	<b>100,0</b>	

Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros) - ESTIMULADA



Percentuais válidos

Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Muito Bom	132	47,1	180	52,9
Bom	122	43,6	141	41,5
Regular	21	7,5	18	5,3
Ruim	2	0,7	1	0,3
Muito Ruim	3	1,1	0	0,0
<b>Total*</b>	<b>280</b>	<b>100,0</b>	<b>340</b>	<b>100,0</b>

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	54,5	34	45,3	44	43,1	30	41,1	63	53,4	63	50,8	60	63,2
Bom	14	42,4	36	48,0	44	43,1	34	46,6	50	42,4	53	42,7	32	33,7
Regular	1	3,0	5	6,7	13	12,7	7	9,6	4	3,4	6	4,8	3	3,2
Ruim	0	0,0	0	0,0	1	1,0	0	0,0	1	0,8	1	0,8	0	0,0
Muito Ruim	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	2,7	0	0,0	1	0,8	0	0,0
<b>Total*</b>	<b>33</b>	<b>100,0</b>	<b>75</b>	<b>100,0</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>	<b>73</b>	<b>100,0</b>	<b>118</b>	<b>100,0</b>	<b>124</b>	<b>100,0</b>	<b>95</b>	<b>100,0</b>

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

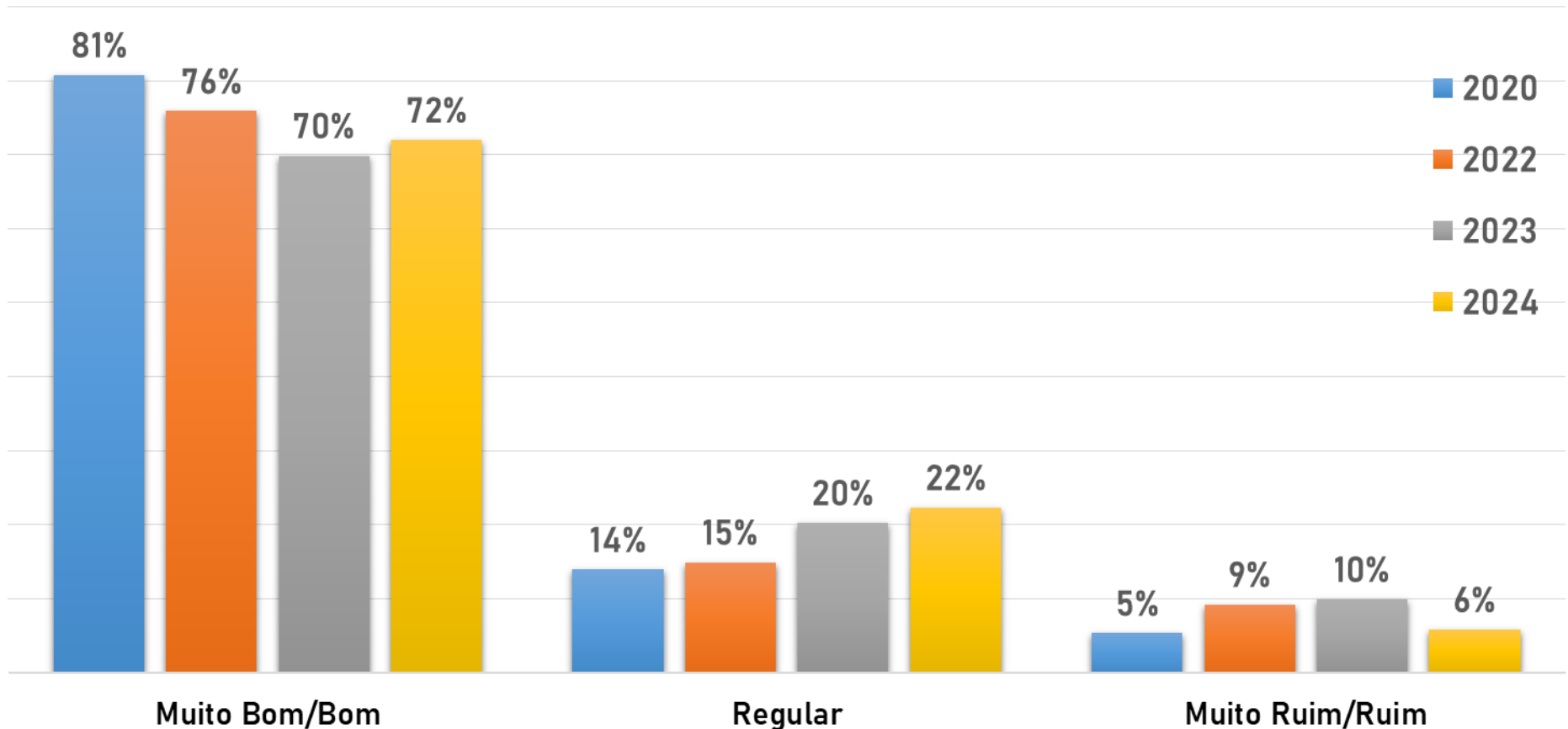
Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Muito Bom	110	43,3	202	55,2
Bom	118	46,5	145	39,6
Regular	23	9,1	16	4,4
Ruim	2	0,8	1	0,3
Muito Ruim	1	0,4	2	0,5
<b>Total*</b>	<b>254</b>	<b>100,0</b>	<b>366</b>	<b>100,0</b>

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

Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida	Plano					
	CELOS Saúde		CELOS Saúde Agregados		CELOS Saúde Agregados Odontológico	
	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	246	49,4	50	40,3	16	57,1
Bom	197	39,6	55	44,4	11	39,3
Regular	31	6,2	8	6,5	0	0,0
Ruim	2	0,4	1	0,8	0	0,0
Muito Ruim	3	0,6	0	0,0	0	0,0
Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde	15	3,0	10	8,1	0	0,0
Não sabe/não lembra	4	0,8	0	0,0	1	3,6
<b>Total</b>	<b>498</b>	<b>100,0</b>	<b>124</b>	<b>100,0</b>	<b>28</b>	<b>100,0</b>

<b>Como você avalia o acesso à lista de prestadora de serviços credenciados pelo plano de saúde (médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (livro impresso, aplicativo de celular, site na internet) - ESTIMULADA</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>
<b>Muito Bom</b>	<b>91</b>	<b>14,0</b>	<b>26,4</b>
<b>Bom</b>	<b>157</b>	<b>24,2</b>	<b>45,5</b>
<b>Regular</b>	<b>77</b>	<b>11,8</b>	<b>22,3</b>
<b>Ruim</b>	<b>12</b>	<b>1,8</b>	<b>3,5</b>
<b>Muito Ruim</b>	<b>8</b>	<b>1,2</b>	<b>2,3</b>
<b>Total</b>	<b>345</b>	<b>53,1</b>	<b>100,0</b>
<b>Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciado</b>	<b>304</b>	<b>46,8</b>	
<b>Não sabe/não lembra</b>	<b>1</b>	<b>0,2</b>	
<b>Total</b>	<b>650</b>	<b>100,0</b>	

Como você avalia o acesso à lista de prestadora de serviços credenciados pelo plano de saúde (médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital - ESTIMULADA



Percentuais válidos



Como avalia o acesso à lista de prestadora de serviços credenciados pelo plano de saúde	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Muito Bom	39	25,2	52	27,4
Bom	70	45,2	87	45,8
Regular	35	22,6	42	22,1
Ruim	6	3,9	6	3,2
Muito Ruim	5	3,2	3	1,6
<b>Total*</b>	<b>155</b>	<b>100,0</b>	<b>190</b>	<b>100,0</b>

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	4	44,4	10	18,2	17	23,6	11	23,9	22	37,9	13	19,4	14	36,8
Bom	5	55,6	26	47,3	29	40,3	19	41,3	24	41,4	35	52,2	19	50,0
Regular	0	0,0	14	25,5	20	27,8	13	28,3	8	13,8	17	25,4	5	13,2
Ruim	0	0,0	3	5,5	4	5,6	2	4,3	3	5,2	0	0,0	0	0,0
Muito Ruim	0	0,0	2	3,6	2	2,8	1	2,2	1	1,7	2	3,0	0	0,0
<b>Total*</b>	<b>9</b>	<b>100,0</b>	<b>55</b>	<b>100,0</b>	<b>72</b>	<b>100,0</b>	<b>46</b>	<b>100,0</b>	<b>58</b>	<b>100,0</b>	<b>67</b>	<b>100,0</b>	<b>38</b>	<b>100,0</b>

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

Como avalia o acesso à lista de prestadora de serviços credenciados pelo plano de saúde	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Muito Bom	37	25,0	54	27,4
Bom	63	42,6	94	47,7
Regular	38	25,7	39	19,8
Ruim	7	4,7	5	2,5
Muito Ruim	3	2,0	5	2,5
<b>Total*</b>	<b>148</b>	<b>100,0</b>	<b>197</b>	<b>100,0</b>

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

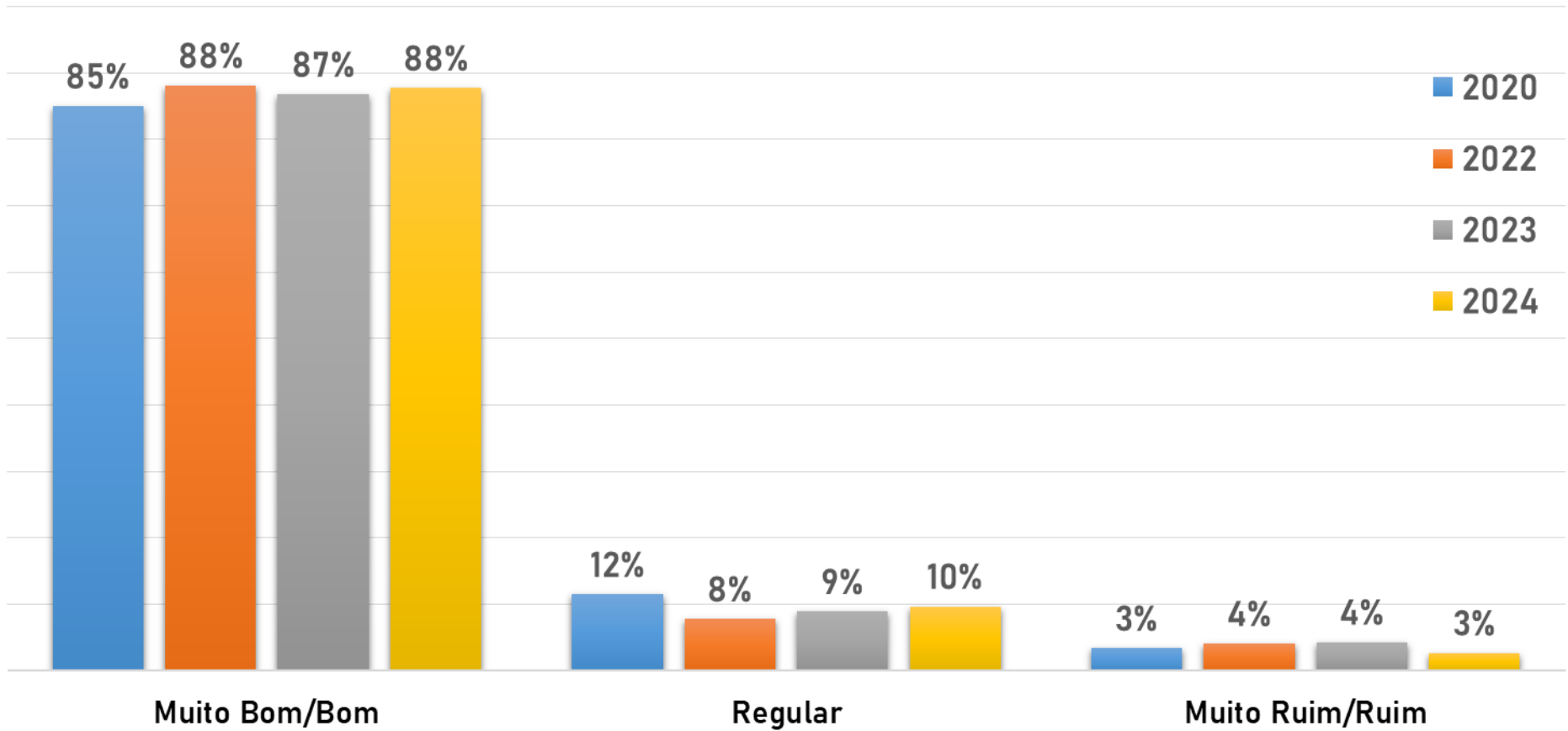
Como avalia o acesso à lista de prestadora de serviços credenciados pelo plano de saúde	Plano					
	CELOS Saúde		CELOS Saúde Agregados		CELOS Saúde Agregados Odontológico	
	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	74	14,9	11	8,9	6	21,4
Bom	116	23,3	32	25,8	9	32,1
Regular	56	11,2	16	12,9	5	17,9
Ruim	8	1,6	3	2,4	1	3,6
Muito Ruim	7	1,4	1	0,8	0	0,0
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciado	236	47,4	61	49,2	7	25,0
Não sabe/não lembra	1	0,2	0	0,0	0	0,0
<b>Total</b>	<b>498</b>	<b>100,0</b>	<b>124</b>	<b>100,0</b>	<b>28</b>	<b>100,0</b>



# Canais de Atendimento da Operadora

Nos últimos 12 meses, quando você acessou a operadora (SAC presencial, tele atendimento ou eletrônico), como avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava - ESTIMULADA	N	%	% válido
Muito Bom	168	25,8	40,7
Bom	194	29,8	47,0
Regular	40	6,2	9,7
Ruim	6	0,9	1,5
Muito Ruim	5	0,8	1,2
<b>Total</b>	<b>413</b>	<b>63,5</b>	<b>100,0</b>
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	216	33,2	
Não sabe/não lembra	21	3,2	
<b>Total</b>	<b>650</b>	<b>100,0</b>	

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



Percentuais válidos

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	84	43,3	84	38,4
Bom	88	45,4	106	48,4
Regular	15	7,7	25	11,4
Ruim	4	2,1	2	0,9
Muito Ruim	3	1,5	2	0,9
<b>Total*</b>	<b>194</b>	<b>100,0</b>	<b>219</b>	<b>100,0</b>

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	60,0	14	27,5	27	35,5	30	49,2	35	45,5	28	36,8	25	43,9
Bom	4	26,7	27	52,9	39	51,3	23	37,7	32	41,6	42	55,3	27	47,4
Regular	2	13,3	8	15,7	7	9,2	4	6,6	10	13,0	5	6,6	4	7,0
Ruim	0	0,0	0	0,0	1	1,3	3	4,9	0	0,0	1	1,3	1	1,8
Muito Ruim	0	0,0	2	3,9	2	2,6	1	1,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Total*</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>	<b>51</b>	<b>100,0</b>	<b>76</b>	<b>100,0</b>	<b>61</b>	<b>100,0</b>	<b>77</b>	<b>100,0</b>	<b>76</b>	<b>100,0</b>	<b>57</b>	<b>100,0</b>

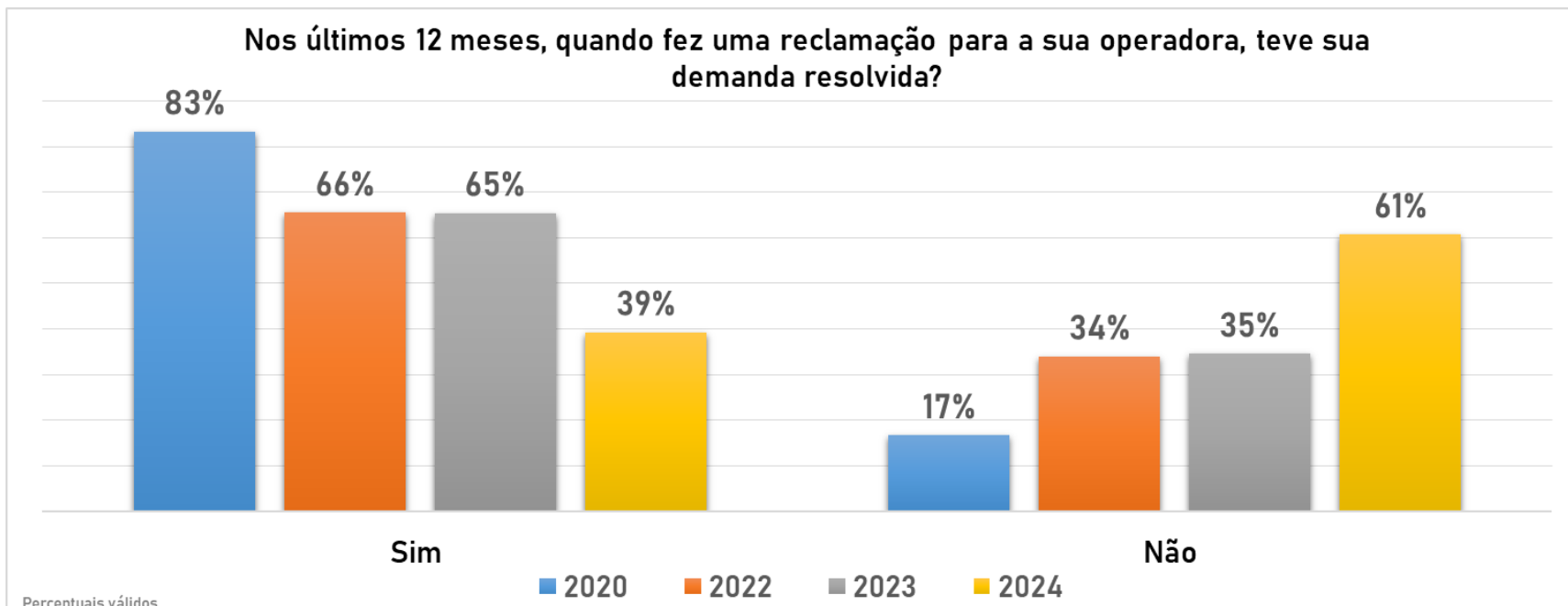
\*Excluído “Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde” e “Não sabe/não lembra”

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	68	34,5	100	46,3
Bom	107	54,3	87	40,3
Regular	20	10,2	20	9,3
Ruim	0	0,0	6	2,8
Muito Ruim	2	1,0	3	1,4
<b>Total*</b>	<b>197</b>	<b>100,0</b>	<b>216</b>	<b>100,0</b>

\*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	126	25,3	33	26,6	9	32,1
Bom	153	30,7	34	27,4	7	25,0
Regular	27	5,4	12	9,7	1	3,6
Ruim	5	1,0	1	0,8	0	0,0
Muito Ruim	3	0,6	2	1,6	0	0,0
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	169	33,9	37	29,8	10	35,7
Não sabe/não lembra	15	3,0	5	4,0	1	3,6
<b>Total</b>	<b>498</b>	<b>100,0</b>	<b>124</b>	<b>100,0</b>	<b>28</b>	<b>100,0</b>

Nos últimos 12 meses, quando fez uma reclamação para a sua operadora, teve sua demanda resolvida?	N	%	% válido
Sim	44	6,8	39,3
Não	68	10,5	60,7
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>17,2</b>	<b>100,0</b>
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	529	81,4	
Não sabe/não lembra	9	1,4	
<b>Total</b>	<b>650</b>	<b>100,0</b>	





Nos últimos 12 meses, quando fez uma reclamação para a sua operadora, teve sua demanda resolvida?	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Sim	20	38,5	24	40,0
Não	32	61,5	36	60,0
<b>Total*</b>	<b>52</b>	<b>100,0</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>

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	1	100,0	4	26,7	13	59,1	4	20,0	11	50,0	9	37,5	2	25,0
Não	0	0,0	11	73,3	9	40,9	16	80,0	11	50,0	15	62,5	6	75,0
<b>Total*</b>	<b>1</b>	<b>100,0</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>	<b>22</b>	<b>100,0</b>	<b>20</b>	<b>100,0</b>	<b>22</b>	<b>100,0</b>	<b>24</b>	<b>100,0</b>	<b>8</b>	<b>100,0</b>

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

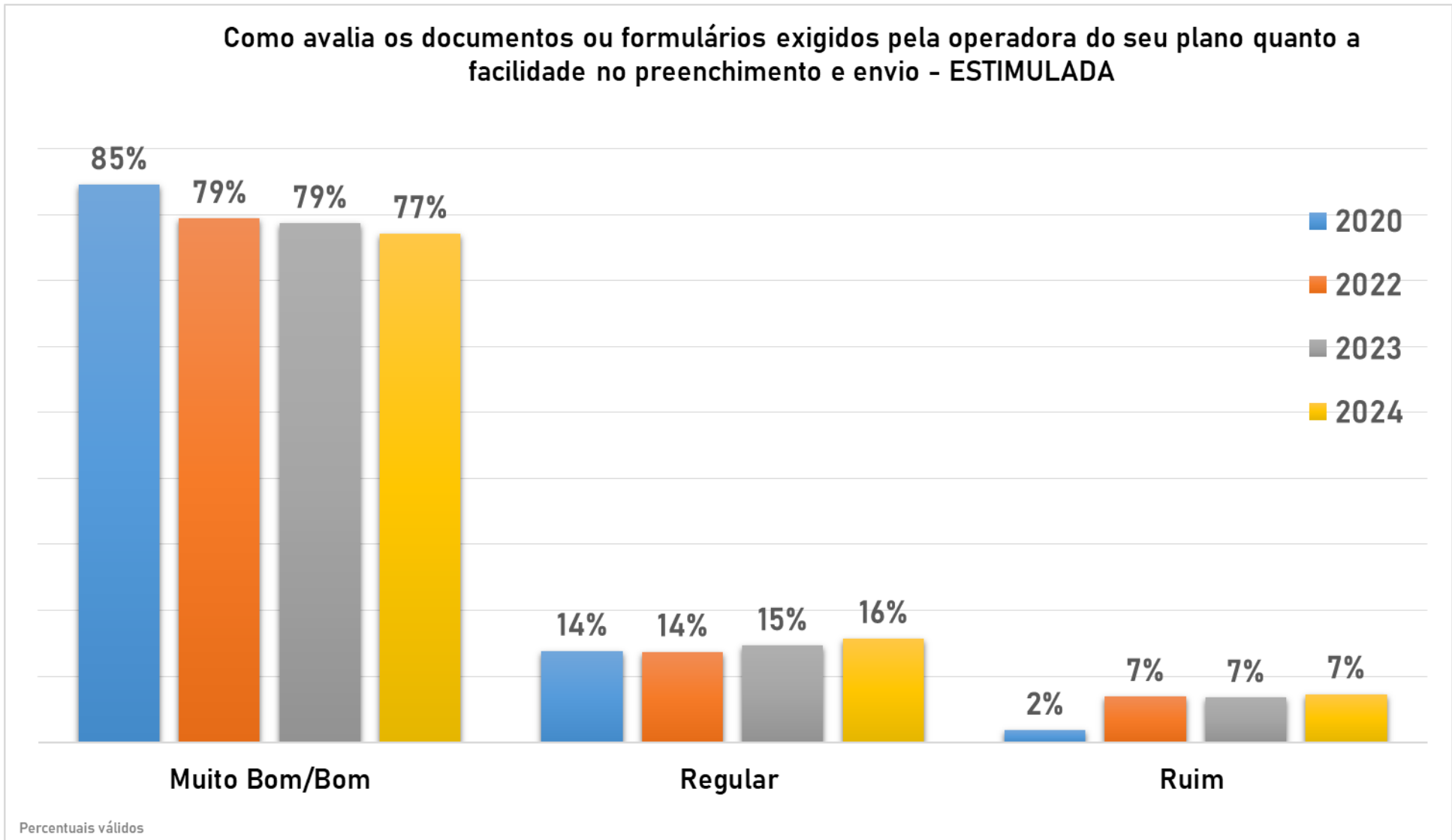
Nos últimos 12 meses, quando fez uma reclamação para a sua operadora, teve sua demanda resolvida?	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Sim	21	56,8	23	30,7
Não	16	43,2	52	69,3
<b>Total*</b>	<b>37</b>	<b>100,0</b>	<b>75</b>	<b>100,0</b>

\*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	34	6,8	7	5,6	3	10,7
Não	59	11,8	6	4,8	3	10,7
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	398	79,9	110	88,7	21	75,0
Não sabe/não lembra	7	1,4	1	0,8	1	3,6
<b>Total</b>	<b>498</b>	<b>100,0</b>	<b>124</b>	<b>100,0</b>	<b>28</b>	<b>100,0</b>

<b>Como avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano quanto a facilidade no preenchimento e envio - ESTIMULADA</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>
<b>Muito Bom</b>	<b>57</b>	<b>8,8</b>	<b>24,3</b>
<b>Bom</b>	<b>124</b>	<b>19,1</b>	<b>52,8</b>
<b>Regular</b>	<b>37</b>	<b>5,7</b>	<b>15,7</b>
<b>Ruim</b>	<b>11</b>	<b>1,7</b>	<b>4,7</b>
<b>Muito Ruim</b>	<b>6</b>	<b>0,9</b>	<b>2,6</b>
<b>Total</b>	<b>235</b>	<b>36,2</b>	<b>100,0</b>
<b>Nunca preencheu documentos/formulários exigidos pelo seu plano</b>	<b>399</b>	<b>61,4</b>	
<b>Não sabe/não lembra</b>	<b>16</b>	<b>2,5</b>	
<b>Total</b>	<b>650</b>	<b>100,0</b>	

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



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	20,2	31	29,2
Bom	73	56,6	51	48,1
Regular	22	17,1	15	14,2
Ruim	6	4,7	5	4,7
Muito Ruim	2	1,6	4	3,8
<b>Total*</b>	<b>129</b>	<b>100,0</b>	<b>106</b>	<b>100,0</b>

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	4	66,7	9	29,0	10	20,0	7	20,0	15	34,9	8	17,8	4	16,0
Bom	1	16,7	14	45,2	30	60,0	18	51,4	17	39,5	28	62,2	16	64,0
Regular	1	16,7	4	12,9	7	14,0	6	17,1	8	18,6	7	15,6	4	16,0
Ruim	0	0,0	3	9,7	1	2,0	3	8,6	2	4,7	2	4,4	0	0,0
Muito Ruim	0	0,0	1	3,2	2	4,0	1	2,9	1	2,3	0	0,0	1	4,0
<b>Total*</b>	<b>6</b>	<b>100,0</b>	<b>31</b>	<b>100,0</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>	<b>35</b>	<b>100,0</b>	<b>43</b>	<b>100,0</b>	<b>45</b>	<b>100,0</b>	<b>25</b>	<b>100,0</b>

\*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	18	17,8	39	29,1
Bom	53	52,5	71	53,0
Regular	18	17,8	19	14,2
Ruim	6	5,9	5	3,7
Muito Ruim	6	5,9	0	0,0
<b>Total*</b>	<b>101</b>	<b>100,0</b>	<b>134</b>	<b>100,0</b>

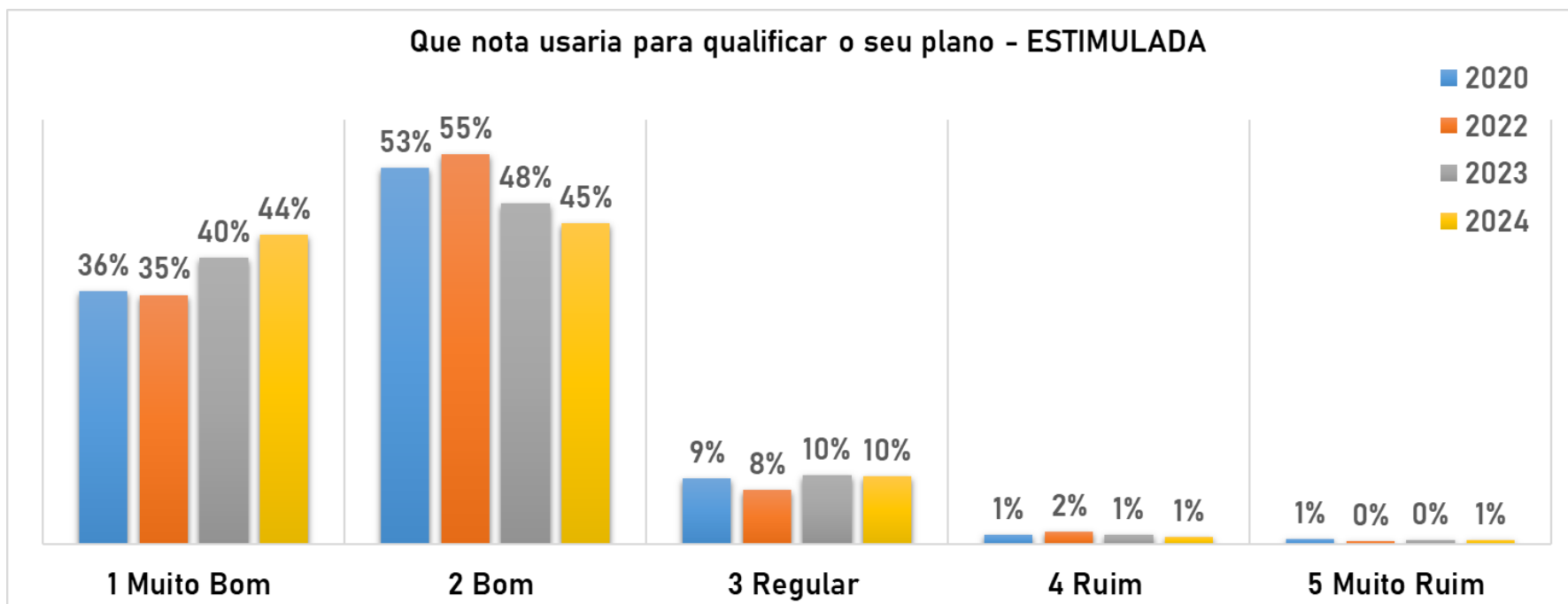
\*Excluído “Nunca preencheu documentos/formulários exigidos pelo seu plano” e “Não sabe/não lembra”

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	45	9,0	10	8,1	2	7,1
Bom	90	18,1	28	22,6	6	21,4
Regular	28	5,6	8	6,5	1	3,6
Ruim	10	2,0	0	0,0	1	3,6
Muito Ruim	4	0,8	2	1,6	0	0,0
Nunca preencheu documentos/formulários exigidos pelo seu plano	310	62,2	73	58,9	16	57,1
Não sabe/não lembra	11	2,2	3	2,4	2	7,1
<b>Total</b>	<b>498</b>	<b>100,0</b>	<b>124</b>	<b>100,0</b>	<b>28</b>	<b>100,0</b>



# Avaliação Geral

Que nota usaria para qualificar o seu plano - ESTIMULADA	N	%
<b>1 Muito Bom</b>	<b>284</b>	<b>43,7</b>
<b>2 Bom</b>	<b>295</b>	<b>45,4</b>
<b>3 Regular</b>	<b>62</b>	<b>9,5</b>
<b>4 Ruim</b>	<b>6</b>	<b>0,9</b>
<b>5 Muito Ruim</b>	<b>3</b>	<b>0,5</b>
<b>Total</b>	<b>650</b>	<b>100,0</b>





Que nota usaria para qualificar o seu plano - ESTIMULADA	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
1 Muito Bom	133	44,2	151	43,3
2 Bom	132	43,9	163	46,7
3 Regular	30	10,0	32	9,2
4 Ruim	5	1,7	1	0,3
5 Muito Ruim	1	0,3	2	0,6
<b>Total</b>	<b>301</b>	<b>100,0</b>	<b>349</b>	<b>100,0</b>

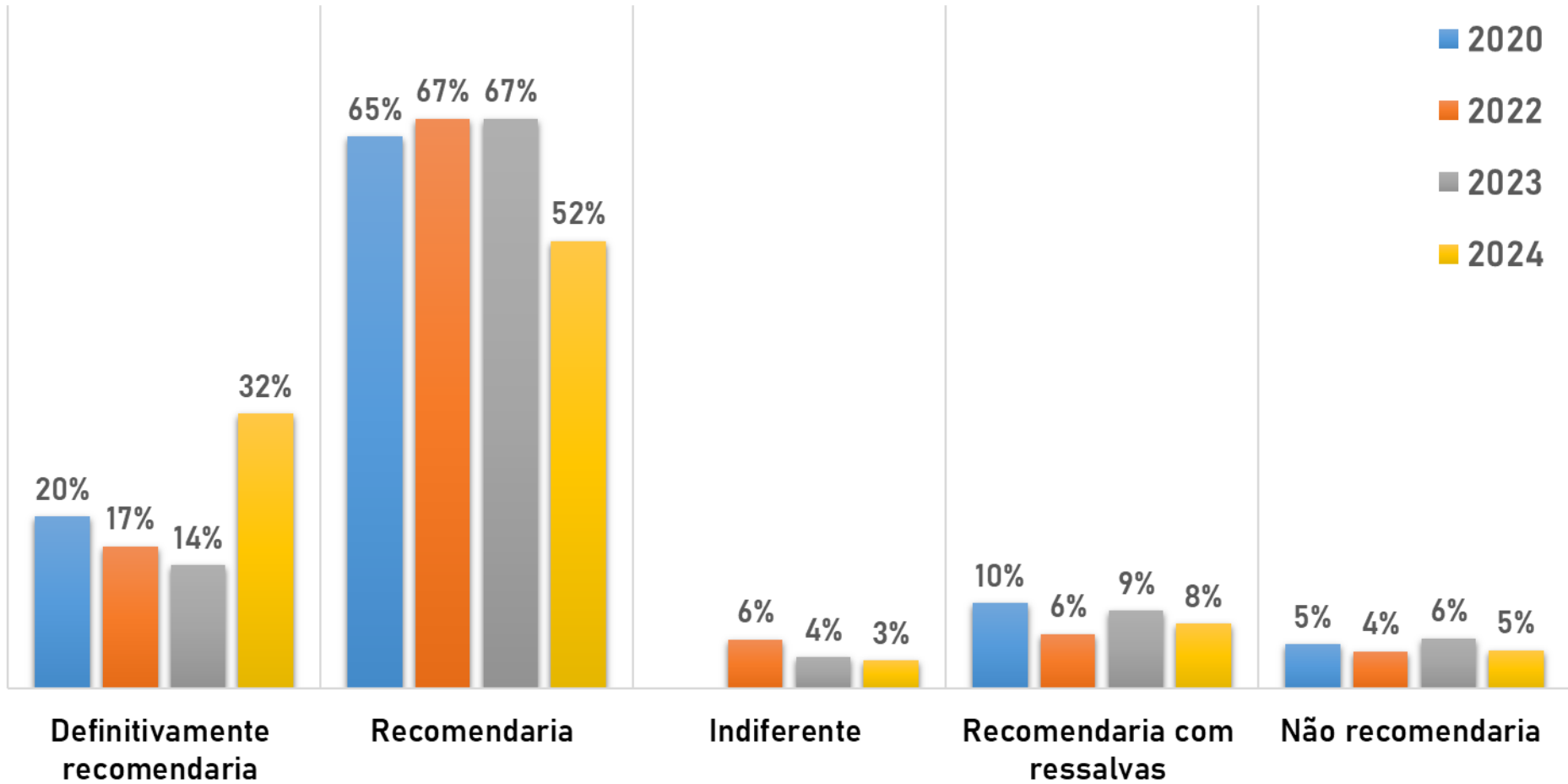
Que nota usaria para qualificar o seu plano - ESTIMULADA	Faixa etária													
	18 a 24 anos		25 a 34 anos		35 a 44 anos		45 a 54 anos		55 a 64 anos		65 a 74 anos		Mais de 74 anos	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1 Muito Bom	20	58,8	35	43,2	40	37,0	29	37,2	55	44,0	54	42,5	51	52,6
2 Bom	14	41,2	38	46,9	49	45,4	38	48,7	58	46,4	59	46,5	39	40,2
3 Regular	0	0,0	8	9,9	15	13,9	10	12,8	11	8,8	12	9,4	6	6,2
4 Ruim	0	0,0	0	0,0	2	1,9	1	1,3	1	0,8	2	1,6	0	0,0
5 Muito Ruim	0	0,0	0	0,0	2	1,9	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	1,0
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>100,0</b>	<b>81</b>	<b>100,0</b>	<b>108</b>	<b>100,0</b>	<b>78</b>	<b>100,0</b>	<b>125</b>	<b>100,0</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>	<b>97</b>	<b>100,0</b>

Que nota usaria para qualificar o seu plano - ESTIMULADA	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
<b>1 Muito Bom</b>	<b>108</b>	<b>40,8</b>	<b>176</b>	<b>45,7</b>
<b>2 Bom</b>	<b>128</b>	<b>48,3</b>	<b>167</b>	<b>43,4</b>
<b>3 Regular</b>	<b>24</b>	<b>9,1</b>	<b>38</b>	<b>9,9</b>
<b>4 Ruim</b>	<b>4</b>	<b>1,5</b>	<b>2</b>	<b>0,5</b>
<b>5 Muito Ruim</b>	<b>1</b>	<b>0,4</b>	<b>2</b>	<b>0,5</b>
<b>Total</b>	<b>265</b>	<b>100,0</b>	<b>385</b>	<b>100,0</b>

Que nota usaria para qualificar o seu plano - ESTIMULADA	Plano					
	CELOS Saúde		CELOS Saúde Agregados		CELOS Saúde Agregados Odontológico	
	N	%	N	%	N	%
<b>1 Muito Bom</b>	<b>220</b>	<b>44,2</b>	<b>46</b>	<b>37,1</b>	<b>18</b>	<b>64,3</b>
<b>2 Bom</b>	<b>226</b>	<b>45,4</b>	<b>59</b>	<b>47,6</b>	<b>10</b>	<b>35,7</b>
<b>3 Regular</b>	<b>46</b>	<b>9,2</b>	<b>16</b>	<b>12,9</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>
<b>4 Ruim</b>	<b>4</b>	<b>0,8</b>	<b>2</b>	<b>1,6</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>
<b>5 Muito Ruim</b>	<b>2</b>	<b>0,4</b>	<b>1</b>	<b>0,8</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>
<b>Total</b>	<b>498</b>	<b>100,0</b>	<b>124</b>	<b>100,0</b>	<b>28</b>	<b>100,0</b>

<b>Recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>
<b>Definitivamente recomendaria</b>	<b>208</b>	<b>32,0</b>	<b>32,2</b>
<b>Recomendaria</b>	<b>338</b>	<b>52,0</b>	<b>52,4</b>
<b>Indiferente</b>	<b>21</b>	<b>3,2</b>	<b>3,3</b>
<b>Recomendaria com ressalvas</b>	<b>49</b>	<b>7,5</b>	<b>7,6</b>
<b>Não recomendaria</b>	<b>29</b>	<b>4,5</b>	<b>4,5</b>
<b>Total</b>	<b>645</b>	<b>99,2</b>	<b>100,0</b>
<b>Não sabe/não tem como avaliar</b>	<b>5</b>	<b>0,8</b>	
<b>Total</b>	<b>650</b>	<b>100,0</b>	

Recomendaria o seu plano para planos ou familiares?



Percentuais válidos

Recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Definitivamente recomendaria	106	35,3	102	29,6
Recomendaria	136	45,3	202	58,6
Indiferente	16	5,3	5	1,4
Recomendaria com ressalvas	27	9,0	22	6,4
Não recomendaria	15	5,0	14	4,1
<b>Total*</b>	<b>300</b>	<b>100,0</b>	<b>345</b>	<b>100,0</b>

Recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?	Faixa etária													
	18 a 24 anos		25 a 34 anos		35 a 44 anos		45 a 54 anos		55 a 64 anos		65 a 74 anos		Mais de 74 anos	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Definitivamente recomendaria	14	41,2	27	33,3	26	24,1	28	35,9	49	40,5	38	29,9	26	27,1
Recomendaria	18	52,9	40	49,4	61	56,5	35	44,9	59	48,8	67	52,8	58	60,4
Indiferente	0	0,0	5	6,2	3	2,8	3	3,8	4	3,3	5	3,9	1	1,0
Recomendaria com ressalvas	2	5,9	7	8,6	12	11,1	7	9,0	7	5,8	7	5,5	7	7,3
Não recomendaria	0	0,0	2	2,5	6	5,6	5	6,4	2	1,7	10	7,9	4	4,2
<b>Total*</b>	<b>34</b>	<b>100,0</b>	<b>81</b>	<b>100,0</b>	<b>108</b>	<b>100,0</b>	<b>78</b>	<b>100,0</b>	<b>121</b>	<b>100,0</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>	<b>96</b>	<b>100,0</b>

\*Excluído “Não sabe/não tem como avaliar”

Recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Definitivamente recomendaria	45	17,2	163	42,6
Recomendaria	175	66,8	163	42,6
Indiferente	12	4,6	9	2,3
Recomendaria com ressalvas	17	6,5	32	8,4
Não recomendaria	13	5,0	16	4,2
<b>Total*</b>	<b>262</b>	<b>100,0</b>	<b>383</b>	<b>100,0</b>

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

Recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?	Plano					
	CELOS Saúde		CELOS Saúde Agregados		CELOS Saúde Agregados Odontológico	
	N	%	N	%	N	%
Definitivamente recomendaria	162	32,5	33	26,6	13	46,4
Recomendaria	255	51,2	70	56,5	13	46,4
Indiferente	17	3,4	3	2,4	1	3,6
Recomendaria com ressalvas	34	6,8	15	12,1	0	0,0
Não recomendaria	26	5,2	2	1,6	1	3,6
Não sabe/não tem como avaliar	4	0,8	1	0,8	0	0,0
<b>Total</b>	<b>498</b>	<b>100,0</b>	<b>124</b>	<b>100,0</b>	<b>28</b>	<b>100,0</b>



# Resultados

## Atenção à Saúde

- O primeiro quesito mede a frequência de atendimento do beneficiário do Plano de Saúde da CELOS: se foi atendido todas as vezes que necessitou, nos últimos 12 meses. Na atual medição (2023/2024), 63,2% dos beneficiários da CELOS sempre conseguiram atendimento através do plano de saúde, excluindo quem não procurou cuidados de saúde nesse período. Atendidos na maioria das vezes foram 21% dos beneficiários. Os que foram atendidos, no mesmo período de tempo, somente às vezes, representavam 15,5% e os que nunca obtiveram atendimento 0,3%;
- As dificuldades citadas foram as cobranças e atendimento demorado do plano, por isso estão usando o SUS e posto de saúde.
- O segundo quesito afere o pronto atendimento em caso de necessidade imediata no decorrer dos últimos doze meses. O percentual de beneficiários que receberam atendimento imediato sempre foi de 65,4%, na maioria das vezes de 11,2%;
- Cerca de 23% dos beneficiários só conseguiu ser atendido às vezes. O percentual de beneficiários dos Planos de Saúde da CELOS que não conseguiram este tipo de atendimento foi de 0,7%;
- Na justificativa da resposta “nunca”, a demora no atendimento e a indisponibilidade de atendimento imediato na localidade de residência foram os citados;
- Importante ressaltar que 55,4% dos entrevistados não pode avaliar por não ter procurado atendimento imediato nos últimos 12 meses.
- O terceiro quesito refere-se à comunicação entre a operadora e o beneficiário quanto aos cuidados preventivos, nos alertas a necessidades de consultas ou exames para diagnóstico precoce das doenças mais incidentes na população. A medição atual revelou que 24,5% receberam algum tipo de comunicação. O índice de não informados aparece alto (75,5%), 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 92,7% 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 (94,4%);
  - Os melhores índices de aprovação estão nas faixas etárias mais jovens, de 18 a 24 anos e mais velhas, com mais de 74 anos (96,9%).
- 
- 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 71,9% 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 87,7%. O atendimento foi considerado regular para 9,7%. A avaliação Ruim + Muito ruim é baixa: 2,7% . No período de 2024, 33,2% não acessaram o plano de saúde.
- O sétimo quesito trata da resolutividade das demandas dos beneficiários ocorridas nos últimos doze meses. O percentual de reclamações solucionadas é de 39,3% e o percentual de não solução é de 60,7%. Comparado aos anos anteriores da pesquisa, esse índice de reclamações não atendidas foram mais baixos. Apesar desse quesito não interferir na avaliação e satisfação positiva do plano de saúde, recomenda-se a análise das reclamações não solucionadas satisfatoriamente pelos beneficiários a fim de se poder esclarecer as razões das demandas não ter sido resolvidas.
- 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 3% não soube avaliar e 61,4% nunca preencheu documentos/formulários exigidos pelo plano na medição atual;
- Dos beneficiados que puderam avaliar, o percentual dos que consideram Muito bom + Bom é de 77,1%. Os que avaliaram como regular ficaram em 15,7%. Já o percentual dos que avaliaram o preenchimento de documentos como Muito Ruim + Ruim é de 7,3% nesta medição. Apesar de apresentar um conceito alto, esse índice vem caindo de 2020 até essa medição atual (85%, 79% e 79% respectivamente). Seria interessante para a próxima medição, perguntar quais foram as dificuldades encontradas neste quesito.

## 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 89,1%, patamar bastante satisfatório para a natureza da oferta;**
  - **Cerca de 10% consideraram regular. As avaliações Muito Ruim + Ruim ficaram em 1,4%. 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 (90%). O melhor índice está na faixa mais jovem, de 18 a 24 anos, com 100% de aprovação.**
- 
- **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 32,2%. Poderiam recomendar 52,4%. Os que são indiferentes chega a 3,3% e os que recomendariam com ressalvas e não recomendariam soma 12,1%.**



# 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	197	71,4	180	64,1	16	27,1	1	16,7	1	33,3	395	63,2
A maioria das vezes	47	17,0	62	22,1	20	33,9	1	16,7	1	33,3	131	21,0
Às vezes	32	11,6	38	13,5	23	39,0	3	50,0	1	33,3	97	15,5
Nunca	0	0,0	1	0,4	0	0,0	1	16,7	0	0,0	2	0,3
<b>*Total</b>	<b>276</b>	<b>100,0</b>	<b>281</b>	<b>100,0</b>	<b>59</b>	<b>100,0</b>	<b>6</b>	<b>100,0</b>	<b>3</b>	<b>100,0</b>	<b>625</b>	<b>100,0</b>

\*Excluído “Não procuraram cuidados de saúde”

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	80	67,8	91	66,9	14	51,9	1	33,3	1	50,0	187	65,4
A maioria das vezes	8	6,8	18	13,2	4	14,8	1	33,3	1	50,0	32	11,2
Às vezes	30	25,4	26	19,1	8	29,6	1	33,3	0	0,0	65	22,7
Nunca	0	0,0	1	0,7	1	3,7	0	0,0	0	0,0	2	0,7
<b>*Total</b>	<b>118</b>	<b>100,0</b>	<b>136</b>	<b>100,0</b>	<b>27</b>	<b>100,0</b>	<b>3</b>	<b>100,0</b>	<b>2</b>	<b>100,0</b>	<b>286</b>	<b>100,0</b>

\*Excluído “Não precisou de atenção imediata e Não sabe/não lembra”

Nos últimos 12 meses, recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas e exames preventivos	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	71	29,2	51	21,5	9	16,7	2	33,3	0	0,0	133	24,5
Não	172	70,8	186	78,5	45	83,3	4	66,7	3	100,0	410	75,5
<b>*Total</b>	<b>243</b>	<b>100,0</b>	<b>237</b>	<b>100,0</b>	<b>54</b>	<b>100,0</b>	<b>6</b>	<b>100,0</b>	<b>3</b>	<b>100,0</b>	<b>543</b>	<b>100,0</b>

\*Excluído “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	222	80,7	82	29,4	8	13,8	0	0,0	0	0,0	312	50,3
Bom	51	18,5	176	63,1	33	56,9	1	20,0	2	66,7	263	42,4
Regular	2	0,7	20	7,2	15	25,9	1	20,0	1	33,3	39	6,3
Ruim	0	0,0	0	0,0	1	1,7	2	40,0	0	0,0	3	0,5
Muito Ruim	0	0,0	1	0,4	1	1,7	1	20,0	0	0,0	3	0,5
<b>*Total</b>	<b>275</b>	<b>100,0</b>	<b>279</b>	<b>100,0</b>	<b>58</b>	<b>100,0</b>	<b>5</b>	<b>100,0</b>	<b>3</b>	<b>100,0</b>	<b>620</b>	<b>100,0</b>

\*Excluído “Não recebeu atenção em 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	70	47,9	20	13,1	1	2,6	0	0,0	0	0,0	91	26,4
Bom	55	37,7	86	56,2	16	41,0	0	0,0	0	0,0	157	45,5
Regular	19	13,0	39	25,5	16	41,0	2	40,0	1	50,0	77	22,3
Ruim	2	1,4	6	3,9	4	10,3	0	0,0	0	0,0	12	3,5
Muito Ruim	0	0,0	2	1,3	2	5,1	3	60,0	1	50,0	8	2,3
<b>*Total</b>	<b>146</b>	<b>100,0</b>	<b>153</b>	<b>100,0</b>	<b>39</b>	<b>100,0</b>	<b>5</b>	<b>100,0</b>	<b>2</b>	<b>100,0</b>	<b>345</b>	<b>100,0</b>

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

Nos últimos 12 meses, quando acessou a operadora, como avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava - ESTIMULADA	Que nota usaria para qualificar o seu plano										Total*	
	1 Muito Bom		2 Bom		3 Regular		4 Ruim		5 Muito Ruim			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	110	67,1	50	25,4	8	17,0	0	0,0	0	0,0	168	40,7
Bom	47	28,7	119	60,4	26	55,3	2	100,0	0	0,0	194	47,0
Regular	6	3,7	25	12,7	9	19,1	0	0,0	0	0,0	40	9,7
Ruim	1	0,6	1	0,5	3	6,4	0	0,0	1	33,3	6	1,5
Muito Ruim	0	0,0	2	1,0	1	2,1	0	0,0	2	66,7	5	1,2
<b>*Total</b>	<b>164</b>	<b>100,0</b>	<b>197</b>	<b>100,0</b>	<b>47</b>	<b>100,0</b>	<b>2</b>	<b>100,0</b>	<b>3</b>	<b>100,0</b>	<b>413</b>	<b>100,0</b>

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

Nos últimos 12 meses, quando fez uma reclamação para a sua operadora, teve sua demanda resolvida?	Que nota usaria para qualificar o seu plano										Total*	
	1 Muito Bom		2 Bom		3 Regular		4 Ruim		5 Muito Ruim			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sim	14	40,0	22	37,9	7	43,8	1	100,0	0	0,0	44	39,3
Não	21	60,0	36	62,1	9	56,3	0	0,0	2	100,0	68	60,7
<b>*Total</b>	<b>35</b>	<b>100,0</b>	<b>58</b>	<b>100,0</b>	<b>16</b>	<b>100,0</b>	<b>1</b>	<b>100,0</b>	<b>2</b>	<b>100,0</b>	<b>112</b>	<b>100,0</b>

\*Excluído “Não fez reclamação do seu plano de saúde 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	39	40,2	17	15,6	1	4,0	0	0,0	0	0,0	57	24,3
Bom	48	49,5	63	57,8	12	48,0	1	33,3	0	0,0	124	52,8
Regular	10	10,3	20	18,3	7	28,0	0	0,0	0	0,0	37	15,7
Ruim	0	0,0	7	6,4	3	12,0	1	33,3	0	0,0	11	4,7
Muito Ruim	0	0,0	2	1,8	2	8,0	1	33,3	1	100,0	6	2,6
<b>*Total</b>	<b>97</b>	<b>100,0</b>	<b>109</b>	<b>100,0</b>	<b>25</b>	<b>100,0</b>	<b>3</b>	<b>100,0</b>	<b>1</b>	<b>100,0</b>	<b>235</b>	<b>100,0</b>

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



Nos últimos 12 meses, com que frequência conseguiu ter cuidados de saúde - ESTIMULADA	Recomendaria o seu plano para planos ou familiares?										Total*	
	Definitivamente recomendaria		Recomendaria		Indiferente		Recomendaria com ressalvas		Não recomendaria			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sempre	148	74,4	208	63,6	10	52,6	16	34,0	12	41,4	394	63,4
A maioria das vezes	27	13,6	77	23,5	4	21,1	15	31,9	8	27,6	131	21,1
Às vezes	24	12,1	41	12,5	5	26,3	16	34,0	8	27,6	94	15,1
Nunca	0	0,0	1	0,3	0	0,0	0	0,0	1	3,4	2	0,3
<b>*Total</b>	<b>199</b>	<b>100,0</b>	<b>327</b>	<b>100,0</b>	<b>19</b>	<b>100,0</b>	<b>47</b>	<b>100,0</b>	<b>29</b>	<b>100,0</b>	<b>621</b>	<b>100,0</b>

\*Excluído “Não procuraram cuidados de saúde”

Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência foi atendido assim que precisou - ESTIMULADA	Recomendaria o seu plano para planos ou familiares?										Total*	
	Definitivamente recomendaria		Recomendaria		Indiferente		Recomendaria com ressalvas		Não recomendaria			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sempre	59	74,7	103	63,2	4	66,7	15	65,2	4	36,4	185	65,6
A maioria das vezes	4	5,1	24	14,7	0	0,0	3	13,0	1	9,1	32	11,3
Às vezes	16	20,3	35	21,5	2	33,3	4	17,4	6	54,5	63	22,3
Nunca	0	0,0	1	0,6	0	0,0	1	4,3	0	0,0	2	0,7
<b>*Total</b>	<b>79</b>	<b>100,0</b>	<b>163</b>	<b>100,0</b>	<b>6</b>	<b>100,0</b>	<b>23</b>	<b>100,0</b>	<b>11</b>	<b>100,0</b>	<b>282</b>	<b>100,0</b>

\*Excluído “Não precisou de atenção imediata e Não sabe/não lembra”

Nos últimos 12 meses, recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas e exames preventivos	Recomendaria o seu plano para planos ou familiares?										Total*	
	Definitivamente recomendaria		Recomendaria		Indiferente		Recomendaria com ressalvas		Não recomendaria			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sim	52	29,9	67	23,4	3	17,6	8	20,5	3	12,5	133	24,6
Não	122	70,1	219	76,6	14	82,4	31	79,5	21	87,5	407	75,4
<b>*Total</b>	<b>174</b>	<b>100,0</b>	<b>286</b>	<b>100,0</b>	<b>17</b>	<b>100,0</b>	<b>39</b>	<b>100,0</b>	<b>24</b>	<b>100,0</b>	<b>540</b>	<b>100,0</b>

\*Excluído “Não sabe/não lembra”

Nos últimos 12 meses, como avalia toda a atenção em saúde recebida - ESTIMULADA	Recomendaria o seu plano para planos ou familiares?										Total*	
	Definitivamente recomendaria		Recomendaria		Indiferente		Recomendaria com ressalvas		Não recomendaria			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	153	76,9	139	42,9	4	21,1	11	23,9	4	14,3	311	50,5
Bom	44	22,1	164	50,6	11	57,9	25	54,3	16	57,1	260	42,2
Regular	2	1,0	21	6,5	2	10,5	8	17,4	6	21,4	39	6,3
Ruim	0	0,0	0	0,0	1	5,3	2	4,3	0	0,0	3	0,5
Muito Ruim	0	0,0	0	0,0	1	5,3	0	0,0	2	7,1	3	0,5
<b>*Total</b>	<b>199</b>	<b>100,0</b>	<b>324</b>	<b>100,0</b>	<b>19</b>	<b>100,0</b>	<b>46</b>	<b>100,0</b>	<b>28</b>	<b>100,0</b>	<b>616</b>	<b>100,0</b>

\*Excluído “Não recebeu atenção em saúde e Não sabe/não lembra”

Como avalia o acesso à lista de prestadora de serviços credenciados pelo plano de saúde - ESTIMULADA	Recomendaria o seu plano para planos ou familiares?										Total*	
	Definitivamente recomendaria		Recomendaria		Indiferente		Recomendaria com ressalvas		Não recomendaria			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	52	51,0	32	17,6	1	7,1	2	6,9	3	17,6	90	26,2
Bom	37	36,3	103	56,6	5	35,7	11	37,9	1	5,9	157	45,6
Regular	11	10,8	38	20,9	6	42,9	14	48,3	8	47,1	77	22,4
Ruim	2	2,0	7	3,8	0	0,0	2	6,9	1	5,9	12	3,5
Muito Ruim	0	0,0	2	1,1	2	14,3	0	0,0	4	23,5	8	2,3
<b>*Total</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>	<b>182</b>	<b>100,0</b>	<b>14</b>	<b>100,0</b>	<b>29</b>	<b>100,0</b>	<b>17</b>	<b>100,0</b>	<b>344</b>	<b>100,0</b>

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

Nos últimos 12 meses, quando acessou a operadora, como avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava - ESTIMULADA	Recomendaria o seu plano para planos ou familiares?										Total*	
	Definitivamente recomendaria		Recomendaria		Indiferente		Recomendaria com ressalvas		Não recomendaria			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	79	69,3	77	34,4	0	0,0	10	27,8	2	9,5	168	41,0
Bom	32	28,1	123	54,9	11	73,3	15	41,7	11	52,4	192	46,8
Regular	3	2,6	21	9,4	4	26,7	7	19,4	4	19,0	39	9,5
Ruim	0	0,0	2	0,9	0	0,0	2	5,6	2	9,5	6	1,5
Muito Ruim	0	0,0	1	0,4	0	0,0	2	5,6	2	9,5	5	1,2
<b>*Total</b>	<b>114</b>	<b>100,0</b>	<b>224</b>	<b>100,0</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>	<b>36</b>	<b>100,0</b>	<b>21</b>	<b>100,0</b>	<b>410</b>	<b>100,0</b>

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

Nos últimos 12 meses, quando fez uma reclamação para a sua operadora, teve sua demanda resolvida?	Recomendaria o seu plano para planos ou familiares?										Total*	
	Definitivamente recomendaria		Recomendaria		Indiferente		Recomendaria com ressalvas		Não recomendaria			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sim	8	29,6	27	46,6	2	28,6	4	40,0	3	33,3	44	39,6
Não	19	70,4	31	53,4	5	71,4	6	60,0	6	66,7	67	60,4
<b>*Total</b>	<b>27</b>	<b>100,0</b>	<b>58</b>	<b>100,0</b>	<b>7</b>	<b>100,0</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>	<b>9</b>	<b>100,0</b>	<b>111</b>	<b>100,0</b>

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

Como avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano quanto a facilidade no preenchimento e envio - ESTIMULADA	Recomendaria o seu plano para planos ou familiares?										Total*	
	Definitivamente recomendaria		Recomendaria		Indiferente		Recomendaria com ressalvas		Não recomendaria			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	34	45,9	22	18,5	0	0,0	1	5,3	0	0,0	57	24,3
Bom	31	41,9	76	63,9	4	36,4	8	42,1	5	41,7	124	52,8
Regular	9	12,2	15	12,6	3	27,3	6	31,6	4	33,3	37	15,7
Ruim	0	0,0	4	3,4	4	36,4	2	10,5	1	8,3	11	4,7
Muito Ruim	0	0,0	2	1,7	0	0,0	2	10,5	2	16,7	6	2,6
<b>*Total</b>	<b>74</b>	<b>100,0</b>	<b>119</b>	<b>100,0</b>	<b>11</b>	<b>100,0</b>	<b>19</b>	<b>100,0</b>	<b>12</b>	<b>100,0</b>	<b>235</b>	<b>100,0</b>

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

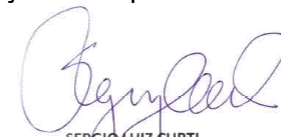


**Anexos**

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

- a) Participação acionária, direta ou indireta, de membro responsável pela auditoria independente na operadora ou em alguma de suas controladas, coligadas ou equiparadas à coligada;
- b) Membro responsável pela execução da auditoria independente com relação de trabalho, direta ou indireta, como empregado, administrador ou colaborador assalariado em operadora ou em alguma de suas controladas, coligadas ou equiparadas à coligada;
- c) Membro responsável pela execução da auditoria independente não ter sido Responsável Técnico de Pesquisa de Satisfação no âmbito do IDSS na operadora auditada nos 3 últimos anos;
- d) Membro responsável pela execução da auditoria independente não ser Responsável Técnico de Pesquisa de Satisfação no âmbito do IDSS na operadora auditada nos 3 anos seguintes;
- e) 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;
- f) 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;
- g) Caso a empresa de auditoria independente seja controlada, coligada ou equiparada à coligada de uma outra pessoa jurídica, esta não poderá se enquadrar em nenhuma das situações descritas nos itens anteriores, o que ensejaria vedação da contratação e manutenção como auditoria independente;
- h) No caso de a Pesquisa de Satisfação de Beneficiários ter sido planejada e/ou executada por pessoa física ou jurídica contratada pela operadora, os requisitos de independência estabelecidos nas alíneas (a) a (g) também se aplicam;
- i) No caso auditoria independente realizada por pessoa jurídica os requisitos de independência estabelecidos nas alíneas (a) a (g) também se aplicam aos administradores, acionistas controladores, sócios, alta gerência ou membros da equipe de auditoria da empresa contratada realizar a auditoria independente;
- j) Os auditores das Entidades Acreditoras homologadas pela ANS no âmbito do Programa de Acreditação de Operadoras não poderão realizar a auditoria independente da Pesquisa de Satisfação de Beneficiários.

Florianópolis, 01 de abril de 2024



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 12 e 22 de março de 2024. 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, 01 de abril de 2024.



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, 01 de abril de 2024.

**SILVIA RITA GLINSKI SEFRIN:46890661915**  
 Assinado de forma digital por SILVIA RITA GLINSKI SEFRIN:46890661915  
 Dados: 2024.04.01 11:52:28 -03'00'

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

**MARIA AMALIA DE SOUSA BOTELHO BORGES:17977401991**  
 Assinado de forma digital por MARIA AMALIA DE SOUSA BOTELHO BORGES:17977401991  
 Dados: 2024.04.11 09:33:24 -03'00'

**MARIA AMÁLIA DE SOUSA BOTELHO BORGES**  
 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, 01 de abril de 2024.

**PAULO CESAR DA SILVEIRA**  
DIRETOR DE SEGURIDADE  
CPF 299.885.519-91

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

**PAULO CESAR DA SILVEIRA:29988551991**  
Assinado de forma digital por PAULO CESAR DA SILVEIRA:29988551991  
Dados: 2024.04.01 12:00:34 -03'00'



# Nota Técnica

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

## Dimensionamento da Amostra

### Amostragem

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

### Amostragem Probabilística Estratificada

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

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

A população a ser estudada é proveniente de um banco de dados original contendo 18.208 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 3,77% 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	5.103	181	181
CELOS	290	10	10
REG. BLUMENAU	1.458	52	52
REG. CHAPECO	597	22	22
REG. CONCORDIA	441	16	16
REG. CRICIUMA	792	28	28
REG. FLORIANOPOLIS	2.042	74	74
REG. ITAJAI	1.139	40	40
REG. JARAGUÁ DO SUL	355	12	12
REG. JOACABA	565	20	20
REG. JOINVILLE	1.195	43	43
REG. LAGES	951	34	34
REG. MAFRA	456	16	16
REG. RIO DO SUL	608	22	22
REG. SAO BENTO DO SUL	256	9	9
REG. SAO MIGUEL D'OESTE	536	20	20
REG. TUBARAO	1.041	37	37
REG. VIDEIRA	383	14	14
<b>Total</b>	<b>18.208</b>	<b>650</b>	<b>650</b>

Gênero	Universo	Esperado	Obtido
Masculino	8.319	297	301
Feminino	9.889	353	349
<b>Total</b>	<b>18.208</b>	<b>650</b>	<b>650</b>

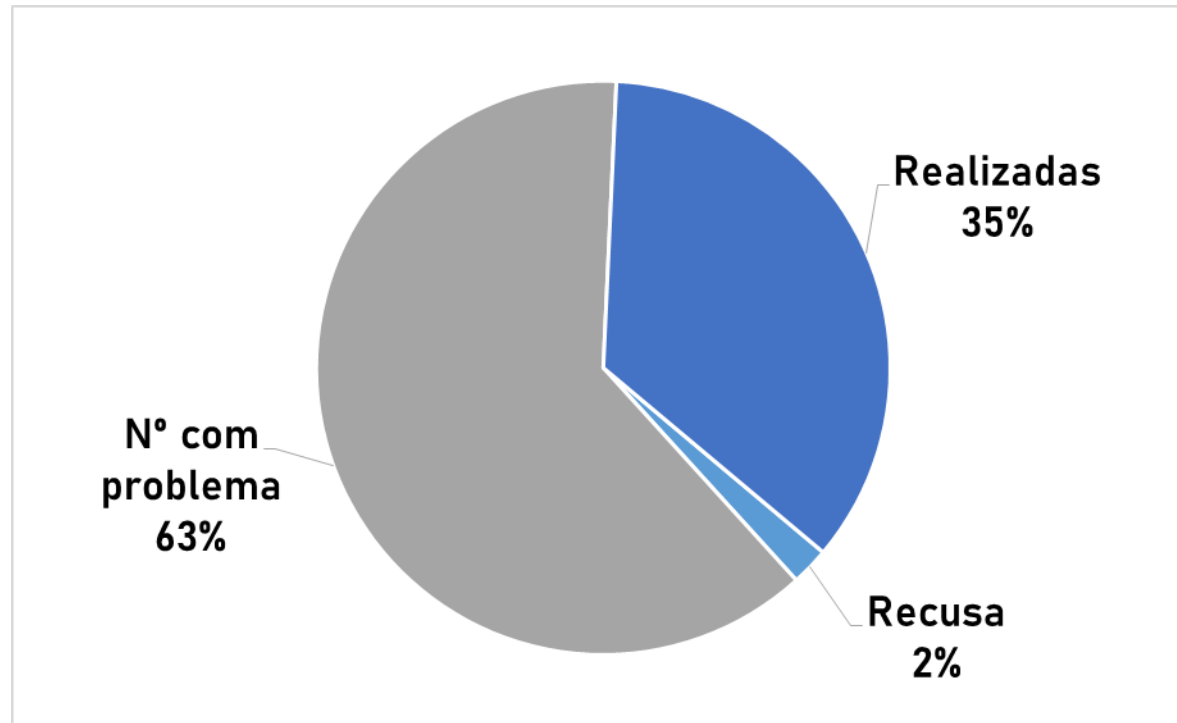
Faixa Etária	Universo	Esperado	Obtido
18 a 24 anos	944	34	34
25 a 34 anos	2.307	82	81
35 a 44 anos	3.000	107	108
45 a 54 anos	2.118	76	78
55 a 64 anos	3.546	127	125
65 a 74 anos	3.513	125	127
Mais de 74 anos	2.780	99	97
<b>Total</b>	<b>18.208</b>	<b>650</b>	<b>650</b>

## 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 14 recusas (2,2%), 406 beneficiários com problemas nos telefones, caixa postal, não atende ou ocupado em várias tentativas (62,5%) e 230 entrevistas foram concluídas (35,4%).

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

Dessa forma, 420 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	395	60,8	0,607692	0,218358589	[-0,406163443;0,806163443]	95%
A maioria das vezes	131	20,2	0,201538	0,179399392	[-0,298012713;0,698012713]	95%
Às vezes	97	14,9	0,149231	0,159349268	[-0,242353569;0,642353569]	95%
Nunca	2	0,3	0,003077	0,024768753	[0,131241942;0,268758058]	95%
Nos últimos 12 meses não procurou cuidados de saúde	25	3,8	0,038462	0,086002615	[-0,038743258;0,438743258]	95%

Nos últimos 12 meses, Quando necessitou de atenção imediata - ESTIMULADA	Observado	%	p	Erro padrão	Intervalo de confiança	Nível de confiança
Sempre	187	28,8	0,287692	0,18480866	[-0,346361839;0,679695839]	95%
A maioria das vezes	32	4,9	0,049231	0,088324308	[-0,07852128;0,41185528]	95%
Às vezes	65	10	0,1	0,122474487	[-0,173322176;0,506656176]	95%
Nunca	2	0,3	0,003077	0,022610675	[0,103899767;0,229434233]	95%
Nos 12 últimos meses não precisei de atenção imediata	360	55,4	0,553846	0,202937015	[-0,396686153;0,730020153]	95%
Não sabe/não lembra	4	0,6	0,006154	0,031926938	[0,078037819;0,255296181]	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	133	20,5	0,204615	0,232914812	[-0,313238518;0,979904518]	95%
Não	410	63,1	0,630769	0,278627235	[-0,440136204;1,106802204]	95%
Não sabe/não lembra	107	16,5	0,164615	0,214100568	[-0,261010177;0,927676177]	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	312	48	0,48	0,18883099	[-0,381337686;0,667051972]	95%
Bom	263	40,5	0,404615	0,185511561	[-0,372122951;0,657837237]	95%
Regular	39	6	0,06	0,089761589	[-0,106321028;0,392035314]	95%
Ruim	3	0,5	0,004615	0,025618305	[0,071740728;0,213973558]	95%
Muito Ruim	3	0,5	0,004615	0,025618305	[0,071740728;0,213973558]	95%
Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde	25	3,8	0,038462	0,072685476	[-0,058917737;0,344632023]	95%
Não sabe/não lembra	5	0,8	0,007692	0,033021932	[0,051188259;0,234526027]	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	91	14	0,14	0,13114877	[-0,221211844;0,50692613]	95%
Bom	157	24,2	0,241538	0,161774814	[-0,306229741;0,591944027]	95%
Regular	77	11,8	0,118462	0,12214067	[-0,196205356;0,481919642]	95%
Ruim	12	1,8	0,018462	0,050879002	[0,001617033;0,284097253]	95%
Muito Ruim	8	1,2	0,012308	0,041672555	[0,02717413;0,258540156]	95%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciado	304	46,8	0,467692	0,188587309	[-0,380661228;0,666375514]	95%
Não sabe/não lembra	1	0,2	0,001538	0,014813578	[0,10173465;0,183979636]	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	168	25,8	0,258462	0,165468673	[-0,316483893;0,602198179]	95%
Bom	194	29,8	0,298462	0,172950137	[-0,337252437;0,622966723]	95%
Regular	40	6,2	0,061538	0,090830674	[-0,109288808;0,395003094]	95%
Ruim	6	0,9	0,009231	0,036145662	[0,042516786;0,2431975]	95%
Muito Ruim	5	0,8	0,007692	0,033021932	[0,051188259;0,234526027]	95%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	216	33,2	0,332308	0,178036629	[-0,35137254;0,637086826]	95%
Não sabe/não lembra	21	3,2	0,032308	0,066830174	[-0,042663421;0,328377707]	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	44	6,8	0,067692	0,125608578	[-0,098689412;0,598689412]	95%
Não	68	10,5	0,104615	0,153028597	[-0,174807385;0,674807385]	95%
Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde	529	81,4	0,813846	0,194615385	[-0,290252308;0,790252308]	95%
Não sabe/não lembra	9	1,4	0,013846	0,058426103	[0,087809139;0,412190861]	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	57	8,8	0,087692	0,106906078	[-0,15391413;0,439628416]	95%
Bom	124	19,1	0,190769	0,14850509	[-0,269392986;0,555107272]	95%
Regular	37	5,7	0,056923	0,087572697	[-0,100244663;0,385958949]	95%
Ruim	11	1,7	0,016923	0,048751097	[0,007524097;0,278190189]	95%
Muito Ruim	6	0,9	0,009231	0,036145662	[0,042516786;0,2431975]	95%
Nunca preencheu documentos/formulários exigidos pelo seu plano	399	61,4	0,613846	0,184018265	[-0,367977561;0,653691847]	95%
Não sabe/não lembra	16	2,5	0,024615	0,058565552	[-0,01972083;0,305435116]	95%

Que nota você usaria para qualificar o seu plano	Observado	%	p	Erro padrão	Intervalo de confiança	Nível de confiança
1-Muito Bom	284	43,7	0,436923	0,202493334	[-0,395454495;0,728788495]	95%
2-Bom	295	45,4	0,453846	0,203252643	[-0,397562338;0,730896338]	95%
3-Regular	62	9,5	0,095385	0,119921079	[-0,166233914;0,499567914]	95%
4-Ruim	6	0,9	0,009231	0,039041777	[0,058287027;0,275046973]	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
<b>Definitivamente recomendaria</b>	208	32,0	0,32	0,190438091	[-0,361989142;0,695323142]	95%
<b>Recomendaria</b>	338	52,0	0,52	0,203960781	[-0,399528127;0,732862127]	95%
<b>Indiferente</b>	21	3,2	0,032307692	0,072184838	[-0,337181111;0,367052111]	95%
<b>Recomendaria com ressalvas</b>	49	7,5	0,075384615	0,107782014	[-0,132535871;0,465869871]	95%
<b>Não recomendaria</b>	29	4,5	0,044615385	0,084286072	[-0,067311137;0,400645137]	95%
<b>Não sabe/não tem como avaliar</b>	5	0,8	0,007692308	0,035667763	[0,067653289; 0,265680711]	95%

**A pesquisa foi aplicada por telefone, mediante o preenchimento das respostas em formulário eletrônico via tablet. Todos os tablets foram alimentados com o questionário padrão, contendo o mesmo texto de abordagem ao entrevistado, com o objetivo de padronizar os contatos e a explicação sobre o objetivo do estudo, como pode ser visualizado no Apêndice I.**

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

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

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

**Bom dia/Boa Tarde/Boa Noite. Poderia falar com sr(a). Meu nome é \_\_\_ da Lupi & Associados empresa de pesquisa que foi contratada pela 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, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico), como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento considerando o acesso às informações de que precisava? **ESTIMULADA**

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

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

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

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

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

### AVALIAÇÃO GERAL

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

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

10. O (a) Sr.(a) recomendaria o seu plano para amigos ou familiares? **ESTIMULADA**

- 1= Definitivamente recomendaria
- 2= Recomendaria
- 3= Indiferente
- 4= Recomendaria com ressalvas
- 5= Não recomendaria
- 6= Não sei/não tenho como avaliar

### PERFIL DO PÚBLICO

11. Sexo:

- 1= Masculino
- 2= Feminino

12. Faixa etária:

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

### ESCRITÓRIO

13. Plano:

- 1= Celos Saúde
- 2= Celos Saúde Agregado
- 3= Celos Saúde Agregado Odontológico

14. Região:

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

<b>Entrevistado</b>	
<b>Fone</b>	<b>Data / / 2024</b>
<b>Pesquisador</b>	