



**“Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos
de Saúde 2018
PQO Programa de Qualificação de Operadora/ANS -
Agência Nacional de Saúde Suplementar”**

Responsável Técnica: Silvia Rita Glinski Sefrin – CONRE SC 9597

Abril 2018



Introdução	03
Objetivos	04
Metodologia	05
Análise dos Dados	
Perfil dos Entrevistados	08
Atenção à Saúde	11
Canais de Atendimento da Operadora	17
Avaliação Geral	21
Resultados	24
Tabelas de Cruzamentos	29
Cruzamentos pelo Perfil	30
Tabelas Adicionais	44
Anexos	53
Nota Técnica	58



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 e faixa etária.**



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 18.832. 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 $\pm 3,9\%$ e o coeficiente de confiança de 95,0%. As 625 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 (22,7%). A taxa de recusa foi de 3,4% 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 27 de março a 04 de abril de 2018.



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

Empresa responsável pela coleta de dados:

Lupi Associados Pesquisa e Marketing

Responsável técnico da pesquisa:

Silvia Rita Glinski Sefrin - Estatística

Público:

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

Modo de Procedimento:

Entrevista por telefone (Sistema CATI-Computer Assisted Telephone Interviewing) mediante listagem de Beneficiários fornecida pela Contratante.

As entrevistas foram realizadas entre os dias 27 de março e 04 de abril de 2018, por agentes pesquisadores com treinamento específico para esta tarefa.

Plano Amostral:

Universo: 18.832 beneficiários maiores de 18 anos

Nº de entrevistas: 625

Margem de erro: $\pm 3,9\%$

Coefficiente de confiança: 95,0%



ANÁLISE DOS DADOS



Perfil dos Entrevistados

Lotação	N	%
Administração Central	159	25,4
Florianópolis	71	11,4
Blumenau	56	9,0
Joinville	42	6,7
Itajaí	38	6,1
Tubarão	37	5,9
Lages	35	5,6
Criciúma	28	4,5
Rio do Sul	22	3,5
Joaçaba	21	3,4
Chapecó	19	3,0
São Miguel d'Oeste	19	3,0
Mafra	18	2,9
Concórdia	15	2,4
Videira	14	2,2
Jaraguá do Sul	13	2,1
São Bento do Sul	10	1,6
CELOS	8	1,3
Total	625	100,0

Sexo	N	%
Masculino	285	45,6
Feminino	340	54,4
Total	625	100,0

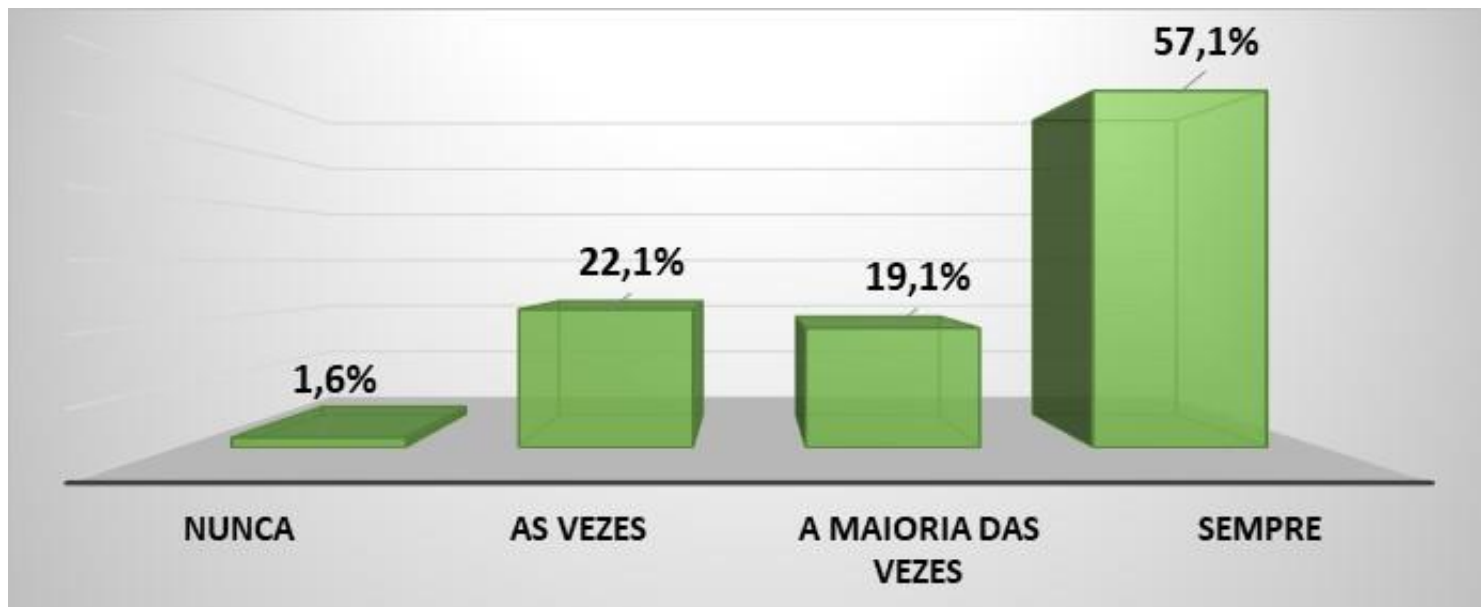
Faixa etária	N	%
18 a 24 anos	34	5,4
25 a 34 anos	89	14,2
35 a 44 anos	66	10,6
45 a 54 anos	107	17,1
55 a 64 anos	162	25,9
65 a 74 anos	111	17,8
Mais de 74 anos	56	9,0
Total	625	100,0



Atenção à Saúde

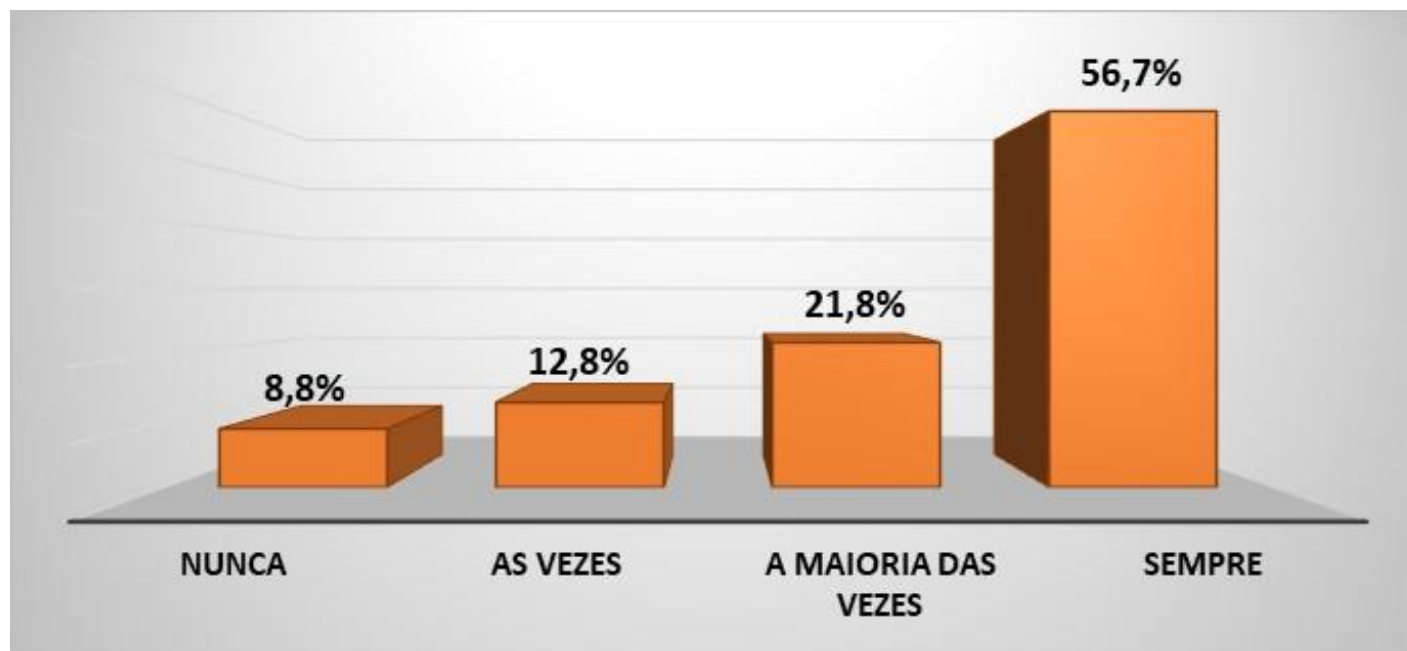


Nos últimos 12 meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou - ESTIMULADA	N	%	% Válido
Nunca	10	1,6	1,6
Às vezes	135	21,6	22,1
A maioria das vezes	117	18,7	19,1
Sempre	349	55,8	57,1
Total	611	97,8	100,0
Não se aplica (não usou nos últimos 12 meses)	12	1,9	
Total	625	100,0	





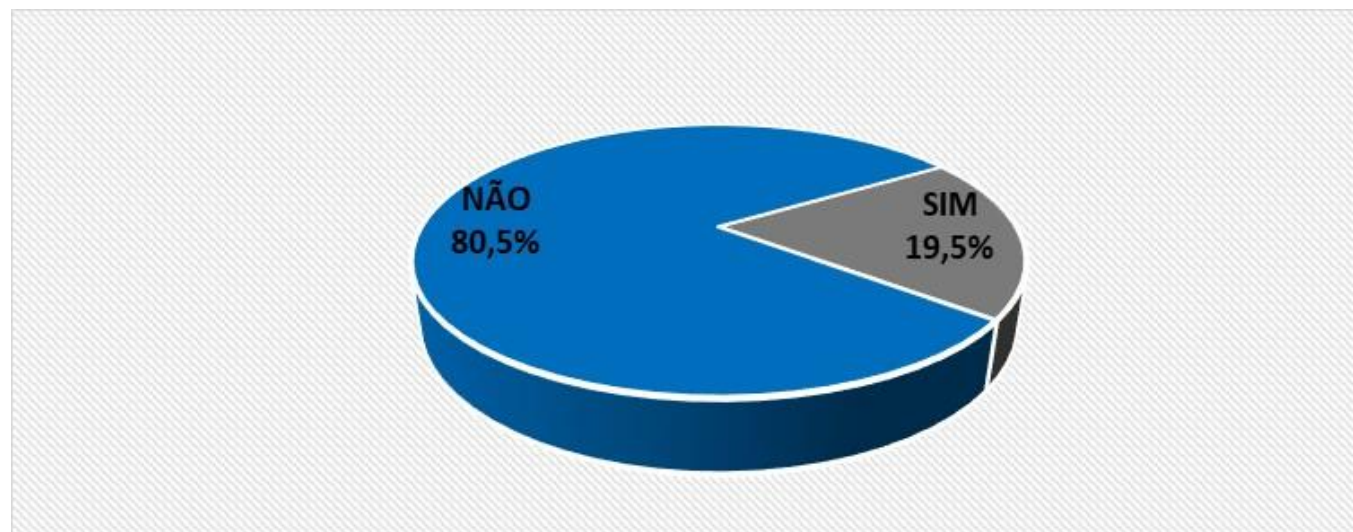
Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência foi atendido assim que precisou - ESTIMULADA	N	%	% Válido
Nunca	47	7,5	8,8
Às vezes	68	10,9	12,8
A maioria das vezes	116	18,6	21,8
Sempre	302	48,3	56,7
Total	533	85,3	100,0
Não se aplica (não usou nos últimos 12 meses)	92	14,7	
Total	625	100,0	





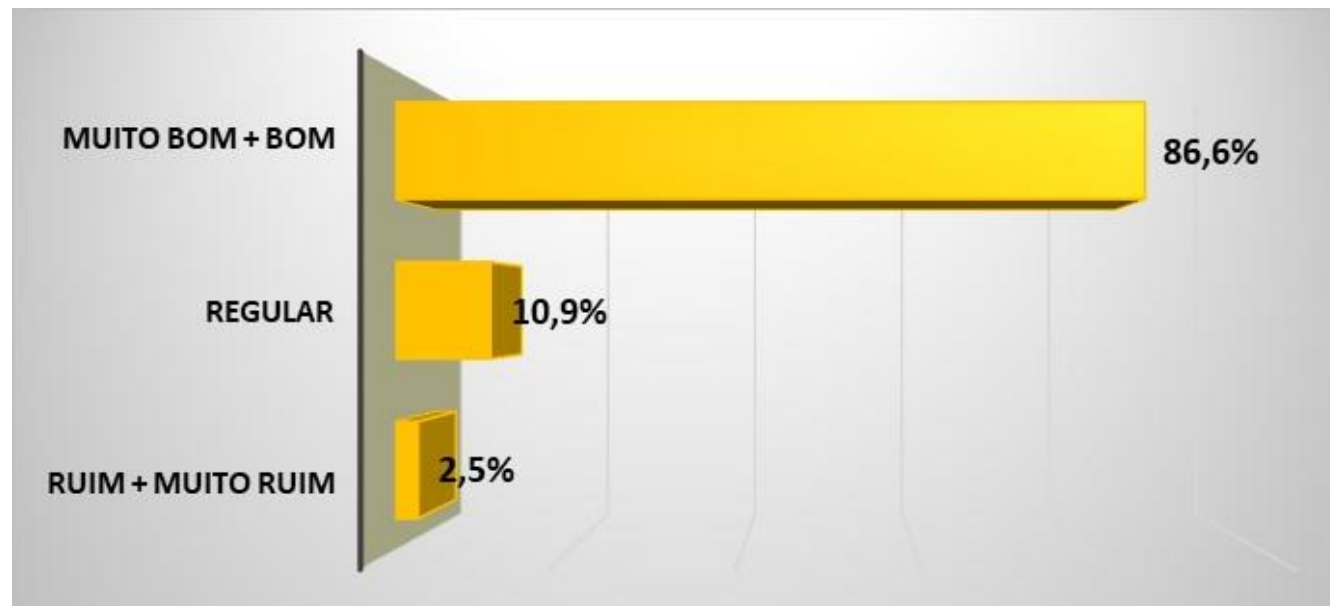
Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer de colo de útero, consulta com urologista, consulta preventiva com dentista, etc.

	N	%
Sim	122	19,5
Não	503	80,5
Total	625	100,0





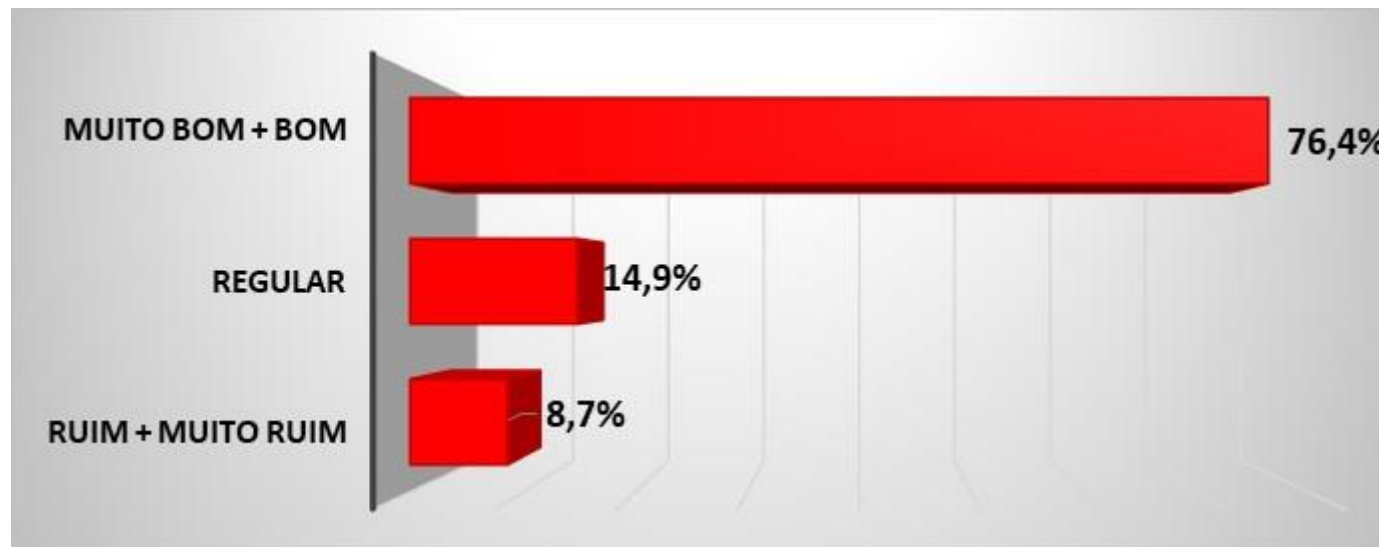
Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros) - ESTIMULADA	N	%	% Válido
Muito Bom	212	33,9	34,6
Bom	319	51,0	52,0
Regular	67	10,7	10,9
Ruim	6	1,0	1,0
Muito Ruim	9	1,4	1,5
Total	613	98,1	100,0
Não se aplica (não usou nos últimos 12 meses)	12	1,9	
Total	625	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	104	16,6	19,2
Bom	310	49,6	57,2
Regular	81	13,0	14,9
Ruim	34	5,4	6,3
Muito Ruim	13	2,1	2,4
Total	542	86,7	100,0
Não sabe	83	13,3	
Total	625	100,0	



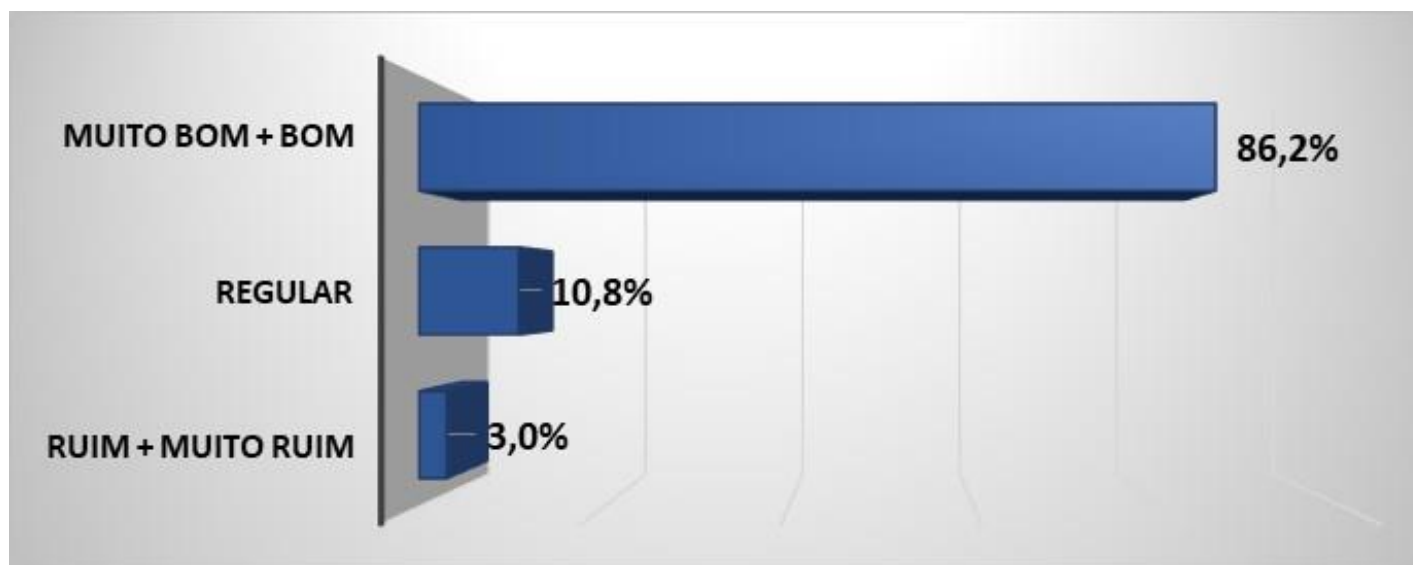


Canais de Atendimento da Operadora



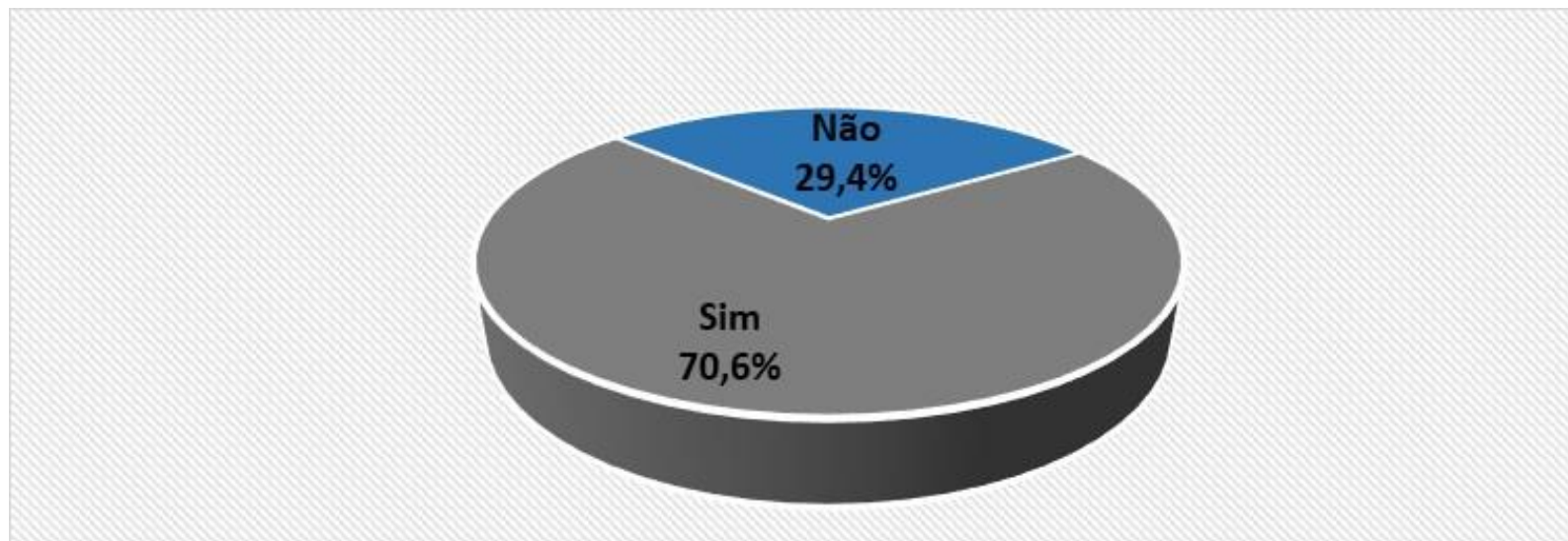
Nos últimos 12 meses, quando você acessou a operadora (SAC presencial, teleatendimento ou eletrônico), como avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava- ESTIMULADA

	N	%	% Válido
Muito Bom	159	25,4	31,9
Bom	271	43,4	54,3
Regular	54	8,6	10,8
Ruim	9	1,4	1,8
Muito Ruim	6	1,0	1,2
Total	499	79,8	100,0
Não se aplica (não usou nos últimos 12 meses)	126	20,2	
Total	625	100,0	



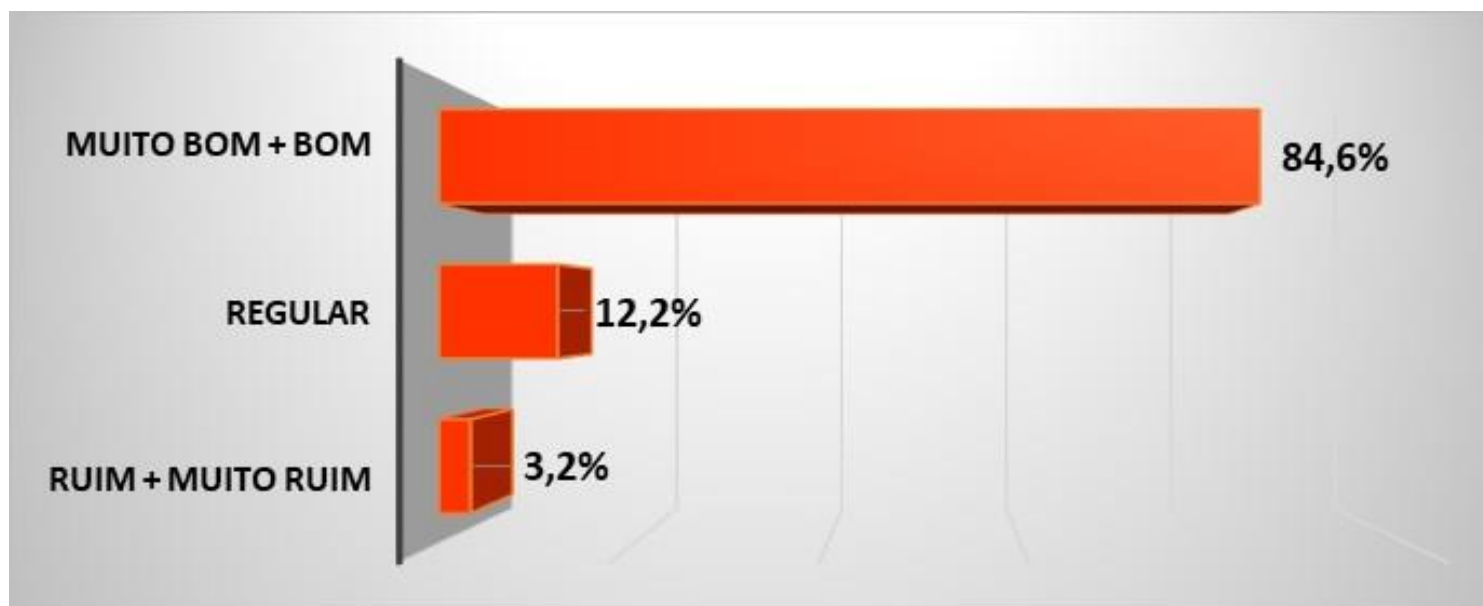


Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para a sua operadora, você teve sua demanda resolvida?	N	%	% Válido
Sim	101	16,2	70,6
Não	42	6,7	29,4
Total	143	22,9	100,0
Não se aplica	482	77,1	
Total	625	100,0	





Como avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio - ESTIMULADA	N	%	% Válido
Muito Bom	101	16,2	20,2
Bom	322	51,5	64,4
Regular	61	9,8	12,2
Ruim	12	1,9	2,4
Muito Ruim	4	0,6	0,8
Total	500	80,0	100,0
Não sabe	125	20,0	
Total	625	100,0	

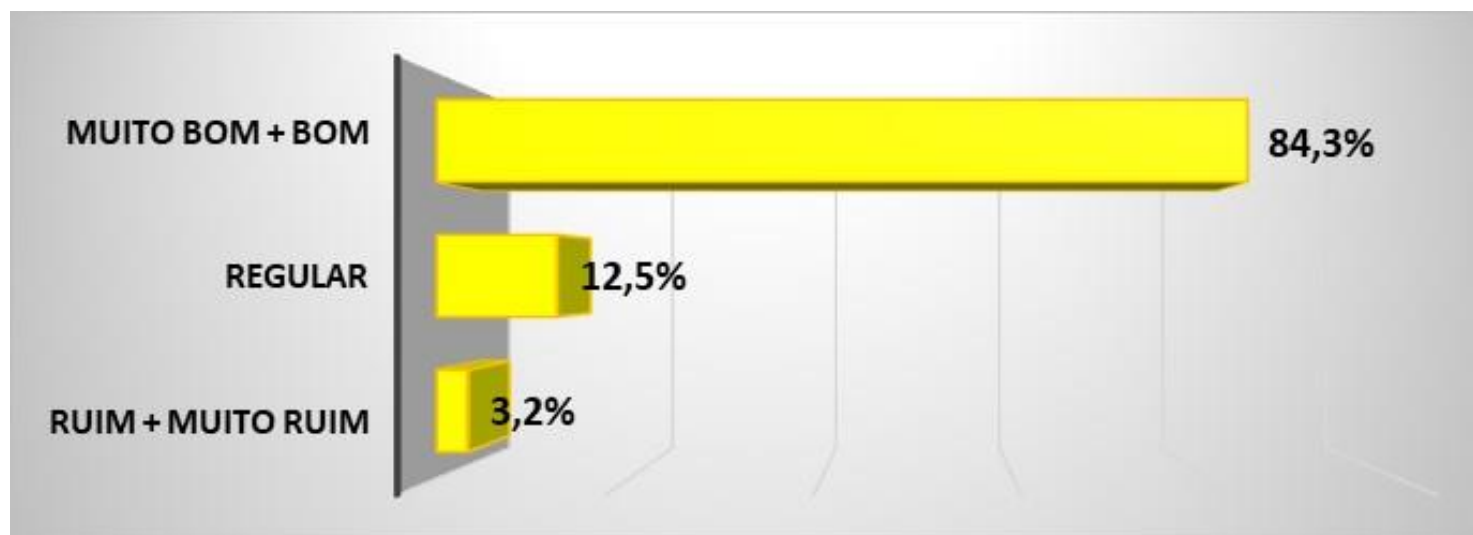




Avaliação Geral



Que nota você usaria para qualificar o seu plano	N	%
1 - Muito Bom	203	32,5
2 - Bom	324	51,8
3 - Regular	78	12,5
4 - Ruim	16	2,6
5 - Muito Ruim	4	0,6
Total	625	100,0





Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares	N	%
Definitivamente recomendaria	85	13,6
Recomendaria	403	64,5
Recomendaria com ressalvas	79	12,6
Nunca recomendaria	53	8,5
Não Sabe	5	0,8
Total	625	100,0





Resultados



Atenção à Saúde

1

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. Os beneficiários da CELOS foram atendidos em 57% dos casos. Cerca de 19% na maioria das vezes, indicando que 76% dos beneficiários tiveram atendimento satisfatório. Os que foram atendidos, no mesmo período de tempo, somente às vezes, representam 22% e os que nunca obtiveram atendimento 1,6%. Há que se investigar mais detidamente estes casos se problemas da operadora ou problemas dos limites do plano do segurado;

2

O segundo quesito afere o pronto atendimento em caso de necessidade imediata no decorrer dos últimos doze meses. Os beneficiários dos Planos de Saúde da CELOS que tiveram dificuldade em serem atendidos foram 22%, sendo que cerca de 9% nunca foi atendido e 13% conseguiu somente às vezes. Este dado deverá merecer maior atenção, já que a necessidade de atendimento imediato poderá ser relevante não apenas para a manutenção da vida mas a qualidade, porque em certas ocorrências dependendo da gravidade poderá comprometer a saúde por longo tempo, as vezes com sequelas evitáveis;

3

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, apenas 19,5% receberam algum tipo de comunicação. Percebe-se a necessidade de reforço neste estímulo à prevenção, sabe-se que é ela quem muitas vezes evita os 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;



4

O quarto quesito avalia toda 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 86,6% das respostas válidas atribuindo conceito muito bom + bom. Resta no entanto advertir que mesmo satisfatória a avaliação é preciso aprofundar as razões;

5

O quinto quesito avalia o acesso à lista de prestadores de serviço credenciados pela CELOS demonstrando que para maioria expressiva, o acesso seja por meio virtual ou físico, tem sido contemplado satisfatoriamente em 76,4% dos casos com respostas válidas. Mas percebe-se a necessidade de estimular o conhecimento da rede credenciada beneficiando o beneficiário, considerando-se ainda que 13,3% não teve conhecimento ou acesso à lista;



Canais de Atendimento da Operadora

6

O sexto quesito buscava avaliar o atendimento ao beneficiário na busca de informações nos últimos doze meses, envolvendo SAC presencial, teleatendimento ou eletrônico. A avaliação de Muito bom + Bom é de 86,2%, percentual válido, ou seja dos que acessaram o serviço. Neste período 20,2% não acessaram. Consideraram regular 10,8% e 3,0% classificaram o atendimento como ruim ou muito ruim. Atendimento é a base do relacionamento do plano de Saúde com o beneficiário, sempre cabe um esforço adicional;

7

O sétimo quesito trata da resolutividade das demandas dos beneficiários ocorridas nos últimos doze meses. Fizeram reclamações 22,9% dos beneficiários, destes 70,6% tiveram suas demandas solucionadas, portanto 29,4% não se consideraram atendidos. Recomenda-se a análise das reclamações não solucionadas satisfatoriamente pelos beneficiários a fim de se poder esclarecer as questões;

8

O oitavo quesito trata de avaliar os documentos exigidos pela CELOS se considerados fáceis de preencher e enviar ou se apresentam grau de dificuldade pelos beneficiários. Cerca de 20% não soube avaliar este quesito. Dos que fizeram 84,6% consideraram Muito bom + Bom. Tiveram alguma dificuldade 12,2% e muita 3,2% podendo-se sempre se aperfeiçoar os documentos ou formulários;



Avaliação Geral

9

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 84,3%, patamar bastante satisfatório para a natureza da oferta. Cerca de 12% consideraram regular e 3,2% ruim ou muito ruim. Percebe-se no entanto que a expressiva maioria avalia positivamente seu Plano de saúde;

10

O quesito dez representa o corolário da satisfação quando o beneficiário manifesta este estado recomendando a amigos e familiares, sinalizando lealdade à prestadora, sendo capaz de promover a entidade. Os que definitivamente recomendariam são 13,6% e poderiam recomendar 64,5%, representando 78,1% dos beneficiários. Os que nunca recomendariam são 8,5%. Pode-se afirmar que a expressiva maioria está satisfeita com seu Plano de Saúde.



Tabelas de Cruzamentos



Cruzamentos pelo Perfil

Nos últimos 12 meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde por meio de seu plano de saúde quando necessitou - ESTIMULADA	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Nunca	6	2,1	4	1,2
Às vezes	58	20,4	77	22,6
A maioria das vezes	63	22,1	54	15,9
Sempre	150	52,6	199	58,5
Não se aplica	8	2,8	6	1,8
Total	285	100,0	340	100,0

Nos últimos 12 meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde por meio de seu plano de saúde quando necessitou - ESTIMULADA	Faixa etária													
	18 a 24 anos		25 a 34 anos		35 a 44 anos		45 a 54 anos		55 a 64 anos		65 a 74 anos		Mais de 74 anos	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Nunca	1	2,9	0	0,0	0	0,0	2	1,9	5	3,1	2	1,8	0	0,0
Às vezes	8	23,5	16	18,0	22	33,3	28	26,2	36	22,2	18	16,2	7	12,5
A maioria das vezes	7	20,6	20	22,5	16	24,2	20	18,7	31	19,1	15	13,5	8	14,3
Sempre	18	52,9	47	52,8	28	42,4	56	52,3	85	52,5	75	67,6	40	71,4
Não se aplica	0	0,0	6	6,7	0	0,0	1	0,9	5	3,1	1	0,9	1	1,8
Total	34	100,0	89	100,0	66	100,0	107	100,0	162	100,0	111	100,0	56	100,0

Nos últimos 12 meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou - ESTIMULADA	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Nunca	2	0,8	8	2,1
Às vezes	58	24,4	77	19,9
A maioria das vezes	52	21,8	65	16,8
Sempre	121	50,8	228	58,9
Não se aplica	5	2,1	9	2,3
Total	238	100,0	387	100,0

Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência foi atendido assim que precisou - ESTIMULADA	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Nunca	22	7,7	25	7,4
Às vezes	24	8,4	44	12,9
A maioria das vezes	60	21,1	56	16,5
Sempre	136	47,7	166	48,8
Não se aplica	43	15,1	49	14,4
Total	285	100,0	340	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	%
Nunca	0	0,0	3	3,4	8	12,1	8	7,5	10	6,2	9	8,1	9	16,1
Às vezes	3	8,8	11	12,4	7	10,6	11	10,3	15	9,3	17	15,3	4	7,1
A maioria das vezes	7	20,6	25	28,1	15	22,7	23	21,5	31	19,1	12	10,8	3	5,4
Sempre	19	55,9	42	47,2	30	45,5	53	49,5	76	46,9	54	48,6	28	50,0
Não se aplica	5	14,7	8	9,0	6	9,1	12	11,2	30	18,5	19	17,1	12	21,4
Total	34	100,0	89	100,0	66	100,0	107	100,0	162	100,0	111	100,0	56	100,0

Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência foi atendido assim que precisou - ESTIMULADA	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Nunca	25	10,5	22	5,7
Às vezes	36	15,1	32	8,3
A maioria das vezes	41	17,2	75	19,4
Sempre	91	38,2	211	54,5
Não se aplica	45	18,9	47	12,1
Total	238	100,0	387	100,0

Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Sim	66	23,2	56	16,5
Não	219	76,8	284	83,5
Total	285	100,0	340	100,0

Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos	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	6	17,6	14	15,7	10	15,2	25	23,4	38	23,5	19	17,1	10	17,9
Não	28	82,4	75	84,3	56	84,8	82	76,6	124	76,5	92	82,9	46	82,1
Total	34	100,0	89	100,0	66	100,0	107	100,0	162	100,0	111	100,0	56	100,0

Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Sim	42	17,6	80	20,7
Não	196	82,4	307	79,3
Total	238	100,0	387	100,0

Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida - ESTIMULADA	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Muito Bom	83	29,1	129	37,9
Bom	152	53,3	167	49,1
Regular	39	13,7	28	8,2
Ruim	2	0,7	4	1,2
Muito Ruim	3	1,1	6	1,8
Não se aplica	6	2,1	6	1,8
Total	285	100,0	340	100,0

Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida - ESTIMULADA	Faixa etária													
	18 a 24 anos		25 a 34 anos		35 a 44 anos		45 a 54 anos		55 a 64 anos		65 a 74 anos		Mais de 74 anos	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	12	35,3	25	28,1	18	27,3	31	29,0	59	36,4	40	36,0	27	48,2
Bom	18	52,9	47	52,8	40	60,6	54	50,5	82	50,6	55	49,5	23	41,1
Regular	4	11,8	10	11,2	8	12,1	19	17,8	14	8,6	9	8,1	3	5,4
Ruim	0	0,0	3	3,4	0	0,0	1	0,9	1	0,6	1	0,9	0	0,0
Muito Ruim	0	0,0	1	1,1	0	0,0	1	0,9	2	1,2	3	2,7	2	3,6
Não se aplica	0	0,0	3	3,4	0	0,0	1	0,9	4	2,5	3	2,7	1	1,8
Total	34	100,0	89	100,0	66	100,0	107	100,0	162	100,0	111	100,0	56	100,0

Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida - ESTIMULADA	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Muito Bom	64	26,9	148	38,2
Bom	133	55,9	186	48,1
Regular	30	12,6	37	9,6
Ruim	4	1,7	2	0,5
Muito Ruim	4	1,7	5	1,3
Não se aplica	3	1,3	9	2,3
Total	238	100,0	387	100,0

Como você avalia o acesso à lista de prestadora de serviços credenciados pelo plano de saúde por meio físico ou digital - ESTIMULADA	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Muito Bom	42	14,7	62	18,2
Bom	139	48,8	171	50,3
Regular	43	15,1	38	11,2
Ruim	19	6,7	15	4,4
Muito Ruim	4	1,4	9	2,6
Não sabe	38	13,3	45	13,2
Total	285	100,0	340	100,0

Como você avalia o acesso à lista de prestadora de serviços credenciados pelo plano de saúde por meio físico ou digital - 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	%
Muito Bom	6	17,6	13	14,6	11	16,7	11	10,3	25	15,4	23	20,7	15	26,8
Bom	19	55,9	38	42,7	32	48,5	63	58,9	87	53,7	48	43,2	23	41,1
Regular	8	23,5	17	19,1	11	16,7	12	11,2	18	11,1	9	8,1	6	10,7
Ruim	0	0,0	11	12,4	5	7,6	1	0,9	12	7,4	5	4,5	0	0,0
Muito Ruim	0	0,0	2	2,2	2	3,0	3	2,8	5	3,1	0	0,0	1	1,8
Não sabe	1	2,9	8	9,0	5	7,6	17	15,9	15	9,3	26	23,4	11	19,6
Total	34	100,0	89	100,0	66	100,0	107	100,0	162	100,0	111	100,0	56	100,0

Como você avalia o acesso à lista de prestadora de serviços credenciados pelo plano de saúde por meio físico ou digital - ESTIMULADA	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Muito Bom	33	13,9	71	18,3
Bom	94	39,5	216	55,8
Regular	44	18,5	37	9,6
Ruim	21	8,8	13	3,4
Muito Ruim	6	2,5	7	1,8
Não sabe	40	16,8	43	11,1
Total	238	100,0	387	100,0

Nos últimos 12 meses, quando você acessou a operadora, como avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava- ESTIMULADA	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Muito Bom	72	25,3	87	25,6
Bom	113	39,6	158	46,5
Regular	30	10,5	24	7,1
Ruim	6	2,1	3	0,9
Muito Ruim	2	0,7	4	1,2
Não se aplica	62	21,8	64	18,8
Total	285	100,0	340	100,0

Nos últimos 12 meses, quando você acessou a operadora, como avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava- 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	%
Muito Bom	10	29,4	19	21,3	10	15,2	32	29,9	45	27,8	28	25,2	15	26,8
Bom	18	52,9	41	46,1	30	45,5	52	48,6	69	42,6	43	38,7	18	32,1
Regular	1	2,9	5	5,6	10	15,2	8	7,5	21	13,0	8	7,2	1	1,8
Ruim	0	0,0	0	0,0	1	1,5	1	0,9	4	2,5	1	0,9	2	3,6
Muito Ruim	0	0,0	1	1,1	0	0,0	0	0,0	1	0,6	4	3,6	0	0,0
Não se aplica	5	14,7	23	25,8	15	22,7	14	13,1	22	13,6	27	24,3	20	35,7
Total	34	100,0	89	100,0	66	100,0	107	100,0	162	100,0	111	100,0	56	100,0

Nos últimos 12 meses, quando você acessou a operadora, como avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava- ESTIMULADA	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Muito Bom	46	19,3	113	29,2
Bom	92	38,7	179	46,3
Regular	33	13,9	21	5,4
Ruim	2	0,8	7	1,8
Muito Ruim	3	1,3	3	0,8
Não se aplica	62	26,1	64	16,5
Total	238	100,0	387	100,0

Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para a sua operadora, você teve sua demanda resolvida?	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Sim	56	19,6	45	13,2
Não	16	5,6	26	7,6
Não se aplica	213	74,7	269	79,1
Total	285	100,0	340	100,0

Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para a sua operadora, você 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	14,7	10	11,2	12	18,2	25	23,4	27	16,7	17	15,3	5	8,9
Não	3	8,8	4	4,5	5	7,6	3	2,8	12	7,4	9	8,1	6	10,7
Não se aplica	26	76,5	75	84,3	49	74,2	79	73,8	123	75,9	85	76,6	45	80,4
Total	34	100,0	89	100,0	66	100,0	107	100,0	162	100,0	111	100,0	56	100,0

Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para a sua operadora, você teve sua demanda resolvida?	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Sim	29	12,2	72	18,6
Não	23	9,7	19	4,9
Não se aplica	186	78,2	296	76,5
Total	238	100,0	387	100,0

Como avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio - ESTIMULADA	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Muito Bom	48	16,8	53	15,6
Bom	146	51,2	176	51,8
Regular	32	11,2	29	8,5
Ruim	3	1,1	9	2,6
Muito Ruim	0	0,0	4	1,2
Não sabe	56	19,6	69	20,3
Total	285	100,0	340	100,0

Como avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio - 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	%
Muito Bom	12	35,3	18	20,2	9	13,6	19	17,8	21	13,0	15	13,5	7	12,5
Bom	14	41,2	44	49,4	33	50,0	54	50,5	93	57,4	61	55,0	23	41,1
Regular	3	8,8	7	7,9	10	15,2	13	12,1	12	7,4	9	8,1	7	12,5
Ruim	0	0,0	4	4,5	1	1,5	2	1,9	3	1,9	0	0,0	2	3,6
Muito Ruim	0	0,0	1	1,1	0	0,0	2	1,9	0	0,0	1	0,9	0	0,0
Não sabe	5	14,7	15	16,9	13	19,7	17	15,9	33	20,4	25	22,5	17	30,4
Total	34	100,0	89	100,0	66	100,0	107	100,0	162	100,0	111	100,0	56	100,0

Como avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio - ESTIMULADA	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Muito Bom	38	16,0	63	16,3
Bom	113	47,5	209	54,0
Regular	23	9,7	38	9,8
Ruim	3	1,3	9	2,3
Muito Ruim	3	1,3	1	0,3
Não sabe	58	24,4	67	17,3
Total	238	100,0	387	100,0

Que nota você usaria para qualificar o seu plano	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
1 - Muito Bom	87	30,5	116	34,1
2 - Bom	150	52,6	174	51,2
3 - Regular	37	13,0	41	12,1
4 - Ruim	10	3,5	6	1,8
5 - Muito Ruim	1	0,4	3	0,9
Total	285	100,0	340	100,0

Que nota você usaria para qualificar o seu plano	Faixa etária													
	18 a 24 anos		25 a 34 anos		35 a 44 anos		45 a 54 anos		55 a 64 anos		65 a 74 anos		Mais de 74 anos	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1 - Muito Bom	21	61,8	21	23,6	17	25,8	25	23,4	52	32,1	41	36,9	26	46,4
2 - Bom	11	32,4	48	53,9	39	59,1	68	63,6	81	50,0	54	48,6	23	41,1
3 - Regular	2	5,9	17	19,1	8	12,1	11	10,3	22	13,6	13	11,7	5	8,9
4 - Ruim	0	0,0	2	2,2	1	1,5	3	2,8	7	4,3	2	1,8	1	1,8
5 - Muito Ruim	0	0,0	1	1,1	1	1,5	0	0,0	0	0,0	1	0,9	1	1,8
Total	34	100,0	89	100,0	66	100,0	107	100,0	162	100,0	111	100,0	56	100,0

Que nota você usaria para qualificar o seu plano	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
1 - Muito Bom	59	24,8	144	37,2
2 - Bom	119	50,0	205	53,0
3 - Regular	45	18,9	33	8,5
4 - Ruim	13	5,5	3	0,8
5 - Muito Ruim	2	0,8	2	0,5
Total	238	100,0	387	100,0

Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Definitivamente recomendaria	34	11,9	51	15,0
Recomendaria	182	63,9	221	65,0
Recomendaria com ressalvas	41	14,4	38	11,2
Nunca recomendaria	26	9,1	27	7,9
Não Sabe	2	0,7	3	0,9
Total	285	100,0	340	100,0

Você 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	3	8,8	11	12,4	7	10,6	15	14,0	24	14,8	16	14,4	9	16,1
Recomendaria	29	85,3	57	64,0	43	65,2	70	65,4	100	61,7	71	64,0	33	58,9
Recomendaria com ressalvas	2	5,9	15	16,9	13	19,7	13	12,1	24	14,8	9	8,1	3	5,4
Nunca recomendaria	0	0,0	5	5,6	3	4,5	8	7,5	12	7,4	14	12,6	11	19,6
Não Sabe	0	0,0	1	1,1	0	0,0	1	0,9	2	1,2	1	0,9	0	0,0
Total	34	100,0	89	100,0	66	100,0	107	100,0	162	100,0	111	100,0	56	100,0

Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares	Lotação			
	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Definitivamente recomendaria	23	9,7	62	16,0
Recomendaria	139	58,4	264	68,2
Recomendaria com ressalvas	45	18,9	34	8,8
Nunca recomendaria	26	10,9	27	7,0
Não Sabe	5	2,1	0	0,0
Total	238	100,0	387	100,0



Tabelas Adicionais



Nos últimos 12 meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou - ESTIMULADA	Que nota você usaria para qualificar o seu plano										Total	
	Muito Bom		Bom		Regular		Ruim		Muito Ruim			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Nunca	0	0,0	7	70,0	1	10,0	2	20,0	0	0,0	10	100,0
Às vezes	33	24,4	67	49,6	23	17,0	8	5,9	4	3,0	135	100,0
A maioria das vezes	31	26,5	62	53,0	21	17,9	3	2,6	0	0,0	117	100,0
Sempre	137	39,3	178	51,0	31	8,9	3	0,9	0	0,0	349	100,0
Não se aplica	2	14,3	10	71,4	2	14,3	0	0,0	0	0,0	14	100,0
Total	203	32,5	324	51,8	78	12,5	16	2,6	4	0,6	625	100,0

Nos últimos 12 meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou - ESTIMULADA	Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares										Total	
	Definitivamente recomendaria		Recomendaria		Recomendaria com ressalvas		Nunca recomendaria		Não Sabe			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Nunca	2	20,0	4	40,0	1	10,0	3	30,0	0	0,0	10	100,0
Às vezes	13	9,6	78	57,8	27	20,0	16	11,9	1	0,7	135	100,0
A maioria das vezes	11	9,4	75	64,1	21	17,9	10	8,5	0	0,0	117	100,0
Sempre	57	16,3	237	67,9	28	8,0	23	6,6	4	1,1	349	100,0
Não se aplica	2	14,3	9	64,3	2	14,3	1	7,1	0	0,0	14	100,0
Total	85	13,6	403	64,5	79	12,6	53	8,5	5	0,8	625	100,0



Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência foi atendido assim que precisou - ESTIMULADA	Que nota você usaria para qualificar o seu plano										Total	
	Muito Bom		Bom		Regular		Ruim		Muito Ruim			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Nunca	9	19,1	23	48,9	7	14,9	5	10,6	3	6,4	47	100,0
Às vezes	15	22,1	31	45,6	21	30,9	1	1,5	0	0,0	68	100,0
A maioria das vezes	28	24,1	70	60,3	14	12,1	3	2,6	1	0,9	116	100,0
Sempre	127	42,1	153	50,7	19	6,3	3	1,0	0	0,0	302	100,0
Não se aplica	24	26,1	47	51,1	17	18,5	4	4,3	0	0,0	92	100,0
Total	203	32,5	324	51,8	78	12,5	16	2,6	4	0,6	625	100,0

Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata, com que frequência foi atendido assim que precisou - ESTIMULADA	Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares										Total	
	Definitivamente recomendaria		Recomendaria		Recomendaria com ressalvas		Nunca recomendaria		Não Sabe			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Nunca	6	12,8	24	51,1	5	10,6	12	25,5	0	0,0	47	100,0
Às vezes	8	11,8	36	52,9	13	19,1	10	14,7	1	1,5	68	100,0
A maioria das vezes	10	8,6	79	68,1	20	17,2	6	5,2	1	0,9	116	100,0
Sempre	53	17,5	208	68,9	25	8,3	15	5,0	1	0,3	302	100,0
Não se aplica	8	8,7	56	60,9	16	17,4	10	10,9	2	2,2	92	100,0
Total	85	13,6	403	64,5	79	12,6	53	8,5	5	0,8	625	100,0



Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos	Que nota você usaria para qualificar o seu plano										Total	
	Muito Bom		Bom		Regular		Ruim		Muito Ruim			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sim	50	41,0	64	52,5	5	4,1	3	2,5	0	0,0	122	100,0
Não	153	30,4	260	51,7	73	14,5	13	2,6	4	0,8	503	100,0
Total	203	32,5	324	51,8	78	12,5	16	2,6	4	0,6	625	100,0

Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos	Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares										Total	
	Definitivamente recomendaria		Recomendaria		Recomendaria com ressalvas		Nunca recomendaria		Não Sabe			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sim	18	14,8	84	68,9	14	11,5	6	4,9	0	0,0	122	100,0
Não	67	13,3	319	63,4	65	12,9	47	9,3	5	1,0	503	100,0
Total	85	13,6	403	64,5	79	12,6	53	8,5	5	0,8	625	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	Que nota você usaria para qualificar o seu plano										Total	
	Muito Bom		Bom		Regular		Ruim		Muito Ruim			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	138	65,1	70	33,0	4	1,9	0	0,0	0	0,0	212	100,0
Bom	57	17,9	216	67,7	39	12,2	6	1,9	1	0,3	319	100,0
Regular	7	10,4	25	37,3	31	46,3	4	6,0	0	0,0	67	100,0
Ruim	0	0,0	2	33,3	2	33,3	2	33,3	0	0,0	6	100,0
Muito Ruim	0	0,0	2	22,2	1	11,1	3	33,3	3	33,3	9	100,0
Não se aplica	1	8,3	9	75,0	1	8,3	1	8,3	0	0,0	12	100,0
Total	203	32,5	324	51,8	78	12,5	16	2,6	4	0,6	625	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	Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares										Total	
	Definitivamente recomendaria		Recomendaria		Recomendaria com ressalvas		Nunca recomendaria		Não Sabe			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	51	24,1	144	67,9	9	4,2	7	3,3	1	0,5	212	100,0
Bom	29	9,1	217	68,0	50	15,7	20	6,3	3	0,9	319	100,0
Regular	4	6,0	32	47,8	15	22,4	16	23,9	0	0,0	67	100,0
Ruim	0	0,0	1	16,7	3	50,0	1	16,7	1	16,7	6	100,0
Muito Ruim	0	0,0	2	22,2	1	11,1	6	66,7	0	0,0	9	100,0
Não se aplica	1	8,3	7	58,3	1	8,3	3	25,0	0	0,0	12	100,0
Total	85	13,6	403	64,5	79	12,6	53	8,5	5	0,8	625	100,0



Como você avalia o acesso à lista de prestadora de serviços credenciados pelo plano de saúde por meio físico ou digital - ESTIMULADA	Que nota você usaria para qualificar o seu plano										Total	
	Muito Bom		Bom		Regular		Ruim		Muito Ruim			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	66	63,5	37	35,6	1	1,0	0	0,0	0	0,0	104	100,0
Bom	93	30,0	191	61,6	22	7,1	4	1,3	0	0,0	310	100,0
Regular	11	13,6	43	53,1	25	30,9	2	2,5	0	0,0	81	100,0
Ruim	4	11,8	8	23,5	13	38,2	8	23,5	1	2,9	34	100,0
Muito Ruim	2	15,4	6	46,2	3	23,1	1	7,7	1	7,7	13	100,0
Não sabe	27	32,5	39	47,0	14	16,9	1	1,2	2	2,4	83	100,0
Total	203	32,5	324	51,8	78	12,5	16	2,6	4	0,6	625	100,0

Como você avalia o acesso à lista de prestadora de serviços credenciados pelo plano de saúde por meio físico ou digital - ESTIMULADA	Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares										Total	
	Definitivamente recomendaria		Recomendaria		Recomendaria com ressalvas		Nunca recomendaria		Não Sabe			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	30	28,8	65	62,5	3	2,9	6	5,8	0	0,0	104	100,0
Bom	32	10,3	232	74,8	30	9,7	14	4,5	2	0,6	310	100,0
Regular	7	8,6	43	53,1	19	23,5	12	14,8	0	0,0	81	100,0
Ruim	1	2,9	9	26,5	14	41,2	9	26,5	1	2,9	34	100,0
Muito Ruim	0	0,0	6	46,2	5	38,5	2	15,4	0	0,0	13	100,0
Não sabe	15	18,1	48	57,8	8	9,6	10	12,0	2	2,4	83	100,0
Total	85	13,6	403	64,5	79	12,6	53	8,5	5	0,8	625	100,0



Nos últimos 12 meses, quando você acessou a operadora, como avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava- ESTIMULADA	Que nota você usaria para qualificar o seu plano										Total	
	Muito Bom		Bom		Regular		Ruim		Muito Ruim			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	91	57,2	62	39,0	6	3,8	0	0,0	0	0,0	159	100,0
Bom	72	26,6	170	62,7	24	8,9	5	1,8	0	0,0	271	100,0
Regular	6	11,1	22	40,7	22	40,7	4	7,4	0	0,0	54	100,0
Ruim	0	0,0	3	33,3	3	33,3	2	22,2	1	11,1	9	100,0
Muito Ruim	1	16,7	1	16,7	2	33,3	2	33,3	0	0,0	6	100,0
Não se aplica	33	26,2	66	52,4	21	16,7	3	2,4	3	2,4	126	100,0
Total	203	32,5	324	51,8	78	12,5	16	2,6	4	0,6	625	100,0

Nos últimos 12 meses, quando você acessou a operadora, como avalia seu atendimento considerando os quesitos respeito e acesso às informações ou ajuda que precisava- ESTIMULADA	Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares										Total	
	Definitivamente recomendaria		Recomendaria		Recomendaria com ressalvas		Nunca recomendaria		Não Sabe			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	44	27,7	100	62,9	10	6,3	5	3,1	0	0,0	159	100,0
Bom	27	10,0	195	72,0	35	12,9	13	4,8	1	0,4	271	100,0
Regular	2	3,7	20	37,0	20	37,0	11	20,4	1	1,9	54	100,0
Ruim	0	0,0	1	11,1	2	22,2	6	66,7	0	0,0	9	100,0
Muito Ruim	0	0,0	3	50,0	2	33,3	1	16,7	0	0,0	6	100,0
Não se aplica	12	9,5	84	66,7	10	7,9	17	13,5	3	2,4	126	100,0
Total	85	13,6	403	64,5	79	12,6	53	8,5	5	0,8	625	100,0



Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para a sua operadora, você teve sua demanda resolvida	Que nota você usaria para qualificar o seu plano										Total	
	Muito Bom		Bom		Regular		Ruim		Muito Ruim			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sim	28	27,7	56	55,4	12	11,9	5	5,0	0	0,0	101	100,0
Não	5	11,9	21	50,0	13	31,0	3	7,1	0	0,0	42	100,0
Não se aplica	170	35,3	247	51,2	53	11,0	8	1,7	4	0,8	482	100,0
Total	203	32,5	324	51,8	78	12,5	16	2,6	4	0,6	625	100,0

Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para a sua operadora, você teve sua demanda resolvida	Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares										Total	
	Definitivamente recomendaria		Recomendaria		Recomendaria com ressalvas		Nunca recomendaria		Não Sabe			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sim	12	11,9	59	58,4	15	14,9	15	14,9	0	0,0	101	100,0
Não	3	7,1	17	40,5	11	26,2	9	21,4	2	4,8	42	100,0
Não se aplica	70	14,5	327	67,8	53	11,0	29	6,0	3	0,6	482	100,0
Total	85	13,6	403	64,5	79	12,6	53	8,5	5	0,8	625	100,0



Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano quanto a facilidade no preenchimento - ESTIMULADA	Que nota você usaria para qualificar o seu plano										Total	
	Muito Bom		Bom		Regular		Ruim		Muito Ruim			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	63	62,4	34	33,7	4	4,0	0	0,0	0	0,0	101	100,0
Bom	94	29,2	188	58,4	36	11,2	4	1,2	0	0,0	322	100,0
Regular	7	11,5	33	54,1	17	27,9	3	4,9	1	1,6	61	100,0
Ruim	0	0,0	6	50,0	5	41,7	1	8,3	0	0,0	12	100,0
Muito Ruim	0	0,0	1	25,0	2	50,0	1	25,0	0	0,0	4	100,0
Não sabe	39	31,2	62	49,6	14	11,2	7	5,6	3	2,4	125	100,0
Total	203	32,5	324	51,8	78	12,5	16	2,6	4	0,6	625	100,0

Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano quanto a facilidade no preenchimento - ESTIMULADA	Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares										Total	
	Definitivamente recomendaria		Recomendaria		Recomendaria com ressalvas		Nunca recomendaria		Não Sabe			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muito Bom	28	27,7	65	64,4	6	5,9	2	2,0	0	0,0	101	100,0
Bom	40	12,4	222	68,9	43	13,4	15	4,7	2	0,6	322	100,0
Regular	0	0,0	32	52,5	18	29,5	11	18,0	0	0,0	61	100,0
Ruim	0	0,0	7	58,3	1	8,3	4	33,3	0	0,0	12	100,0
Muito Ruim	0	0,0	0	0,0	1	25,0	3	75,0	0	0,0	4	100,0
Não sabe	17	13,6	77	61,6	10	8,0	18	14,4	3	2,4	125	100,0
Total	85	13,6	403	64,5	79	12,6	53	8,5	5	0,8	625	100,0



Anexos



Eu, **ADRIANE NOPES**, telefone (48) 98426-5407, e-mail: adrpes@hotmail.com, inscrita no CPF sob o nº 707.414.689-72, doutora em Sociologia pela Universidade Federal de Santa Catarina, **declaro a inexistência de conflitos de interesse e que não está envolvida 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 controlada, coligada ou equiparada a coligada de qualquer outra pessoa jurídica.

Florianópolis, 24 de abril de 2018.

ADRIANE NOPES

CPF 707.414.689-72



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

1. Declaro para os devidos fins que eu ADRIANE NOPES, Doutora em Sociologia pela Universidade Federal de Santa Catarina portadora do CPF nº 707.414.689-72, 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 27 de março e 04 de abril de 2018. 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, 24 de abril de 2018.

ADRIANE NOPES

CPF 707.414.689-72

Doutora em Sociologia pela Universidade Federal de Santa Catarina



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

- a) Que os trabalhos foram conduzidos de acordo com os princípios estatísticos, boas práticas e as diretrizes estabelecidas pela regulamentação vigente;
- b) Que a Nota Técnica da Pesquisa foi elaborada de acordo com as diretrizes mínimas estabelecidas em documento técnico específico emitido pela a ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar;
- c) Que as perguntas efetuadas na pesquisa correspondem as perguntas estabelecidas em documento técnico específico emitido pela a ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar;
- d) Que a elaboração da pesquisa obedeceu ao estabelecido na Nota Técnica e Plano Amostral por mim elaborado e assinado;
- e) Que ao proceder à pesquisa de satisfação de beneficiários, não foram observados fatos relevantes que ensejassem a adoção de medidas de adequação
- f) Que no relatório os resultados da pesquisa demonstram a compilação das respostas efetivamente fornecidas pelos beneficiários entrevistados;
- g) Assumo, integral responsabilidade pela fidedignidade das declarações ora prestadas ou imperícia, ficando à ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar, desde já, autorizada a delas fazer, nos limites legais e em juízo ou fora dele, o uso que lhe aprover.

Florianópolis, 20 de abril de 2018

SILVIA RITA GLINSKI SEFRIN

CONRE 4ª Região nº 9597 CONRE-(SC)



Eu, **RUTH SEARA DUTRA**,(48) 3221-9630, ruth@celos.com.br, inscrito(a) no CPF sob o nº 511.100.249-91, representante da operadora Fundação Celesc de Seguridade Social - CELOS, registrada sob o nº 315044 na Agência Nacional de Saúde Suplementar ANS, declaro:

- a) Que sou responsável por todas as informações prestadas para a realização da pesquisa e da auditoria independente;
- b) Estou ciente que poderei ser responsabilizado pelas informações prestadas e pela ocorrência de situações que indiquem fraude, negligência ou imprudência na realização da pesquisa, elaboração do resultado e fornecimento dos dados necessários para a elaboração da auditoria independente, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas na legislação em vigor;
- c) Todo o material referente a pesquisa se encontra arquivado na sede da operadora, disponível para solicitação a qualquer tempo da ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar pelo prazo mínimo de 5 anos a contar da data de assinatura deste termo;
- d) Assumo, integral responsabilidade pela fidedignidade das declarações ora prestadas, ficando à ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar, desde já, autorizada a delas fazer, nos limites legais e em juízo ou fora dele, o uso que lhe aprouver.

Florianópolis, 20 de abril de 2018

Ruth Dutra Seara

Assinatura do Representante legal da operadora perante a ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar
CPF 511.100.249-91



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

$$n: \quad N \times \delta^2 \times p \times q$$
$$e^2 (N-1) + \delta^2 \times p \times q$$

	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 18.832 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 3,9% e um nível de confiança de 95%.



Estratificação da Amostra

A seguir, apresenta-se a proporção de beneficiários em cada divisão do universo (18.832), sendo a quantidade amostral estratificada proporcionalmente a esses valores.

Lotação	Universo	Esperado	Obtido
Administração Central	4.791	159	159
Florianópolis	2.143	71	71
Blumenau	1.684	56	56
Joinville	1.264	42	42
Itajaí	1.151	38	38
Tubarão	1.105	37	37
Lages	1.053	35	35
Criciúma	829	28	28
Rio do Sul	660	22	22
Joaçaba	646	21	21
Chapecó	583	19	19
São Miguel d'Oeste	562	19	19
Mafra	539	18	18
Concórdia	458	15	15
Videira	427	14	14
Jaraguá do Sul	390	13	13
São Bento do Sul	306	10	10
CELOS	241	8	8
Total	18.832	625	625



Gênero	Universo	Esperado	Obtido
Masculino	8.602	285	285
Feminino	10.230	340	340
Total	18.832	625	625

Faixa Etária	Universo	Esperado	Obtido
18 a 24 anos	1.605	34	34
25 a 34 anos	2.798	89	89
35 a 44 anos	2.515	66	66
45 a 54 anos	3.160	107	107
55 a 64 anos	3.985	162	162
65 a 74 anos	2.923	111	111
Mais de 74 anos	1.846	56	56
Total	18.832	625	625

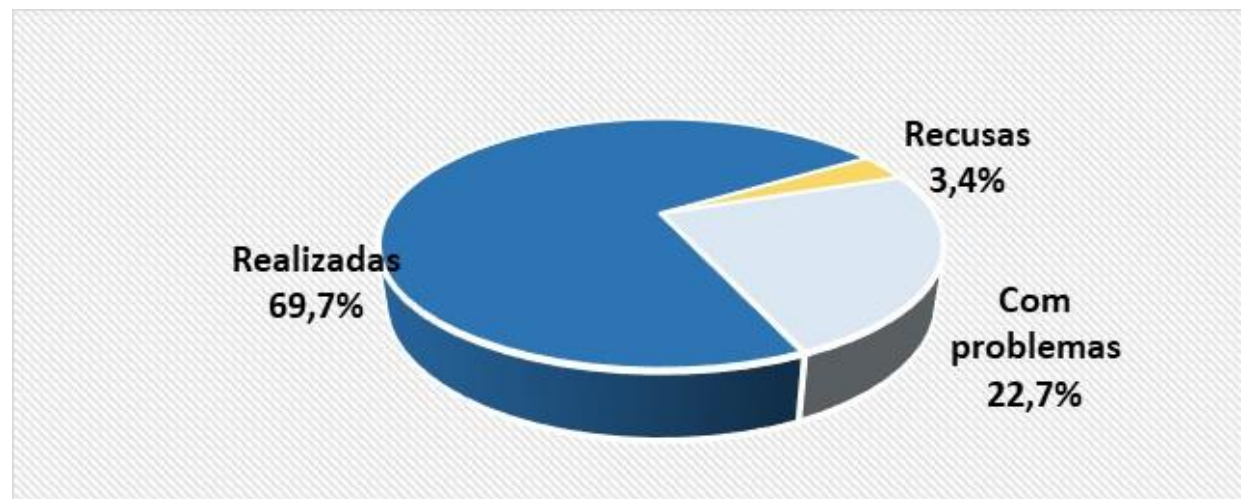


Taxa de Respondentes

Durante a pesquisa de campo, 625 beneficiários selecionados para fazer parte da amostra foram contatados pelos entrevistadores da Lupi Associados Pesquisa e Marketing. Em resposta a esse trabalho, foram observadas 21 recusas (3,4%), 142 beneficiários com problemas nos telefones, caixa postal, não atende ou ocupado em várias tentativas (22,7%) e 436 entrevistas foram concluídas (69,7%).

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 expediente de aplicação da pesquisa.

Dessa forma, 189 beneficiários da amostra foram substituídos por nomes reserva, que também foram selecionados aleatoriamente, com 50% de reposição.





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

Nos últimos 12 meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde - ESTIMULADA	Observado	%	p	Erro padrão	Intervalo de confiança	Nível de confiança
Nunca	10	1,6	0,0160	0,0132	[0,0087;0,0292]	95%
Às vezes	135	21,6	0,2160	0,0305	[0,1855;0,2499]	95%
A maioria das vezes	117	18,7	0,1872	0,0286	[0,1586;0,2197]	95%
Sempre	349	55,8	0,5584	0,0392	[0,5192;0,5969]	95%
Não se aplica	14	2,2	0,0224	0,0090	[0,0134;0,0372]	95%

Nos últimos 12 meses, Quando necessitou de atenção imediata - ESTIMULADA	Observado	%	p	Erro padrão	Intervalo de confiança	Nível de confiança
Nunca	47	7,5	0,0752	0,0182	[0,0570;0,0986]	95%
Às vezes	68	10,9	0,1088	0,0221	[0,0867;0,1356]	95%
A maioria das vezes	116	18,6	0,1856	0,0285	[0,1571;0,2180]	95%
Sempre	302	48,3	0,4832	0,0390	[0,4442;0,5224]	95%
Não se aplica	92	14,7	0,1472	0,0256	[0,1216;0,1771]	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	122	19,5	0,1952	0,0292	[0,1660;0,2281]	95%
Não	503	80,5	0,8048	0,0329	[0,7719;0,8340]	95%

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	212	33,9	0,3392	0,0360	[0,3032;0,3772]	95%
Bom	319	51,0	0,5104	0,0391	[0,4713;0,5494]	95%
Regular	67	10,7	0,1072	0,0219	[0,0853;0,1339]	95%
Ruim	6	1,0	0,0096	0,0052	[0,0044;0,0208]	95%
Muito Ruim	9	1,4	0,0144	0,0068	[0,0076;0,0271]	95%
Não se aplica	12	1,9	0,0192	0,0082	[0,0110;0,0333]	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	104	16,6	0,1664	0,0271	[0,1393;0,1976]	95%
Bom	310	49,6	0,4960	0,0391	[0,4569;0,5351]	95%
Regular	81	13,0	0,1296	0,0241	[0,1055;0,1582]	95%
Ruim	34	5,4	0,0544	0,0152	[0,0392;0,0751]	95%
Muito Ruim	13	2,1	0,0208	0,0086	[0,0122;0,0353]	95%
Não sabe	83	13,3	0,1328	0,0244	[0,1084;0,1617]	95%

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	159	25,4	0,2544	0,0326	[0,2218;0,2900]	95%
Bom	271	43,4	0,4336	0,0383	[0,3953;0,4727]	95%
Regular	54	8,6	0,0864	0,0196	[0,0668;0,1110]	95%
Ruim	9	1,4	0,0144	0,0068	[0,0076;0,0271]	95%
Muito Ruim	6	1,0	0,0096	0,0052	[0,0044;0,0208]	95%
Não se aplica	126	20,2	0,2016	0,0296	[0,1720;0,2348]	95%

Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para a sua operadora, você teve sua demanda resolvida?	Observado	%	p	Erro padrão	Intervalo de confiança	Nível de confiança
Sim	101	16,2	0,1616	0,0268	[0,1348;0,1925]	95%
Não	42	6,7	0,0672	0,0171	[0,0501;0,0896]	95%
Não se aplica	482	77,1	0,7712	0,0345	[0,7367;0,8024]	95%



Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano quanto a facilidade no preenchimento - ESTIMULADA	Observado	%	p	Erro padrão	Intervalo de confiança	Nível de confiança
Muito Bom	101	16,2	0,1616	0,0268	[0,1348;0,1925]	95%
Bom	322	51,5	0,5152	0,0392	[0,4760;0,5542]	95%
Regular	61	9,8	0,0976	0,0209	[0,0767;0,1234]	95%
Ruim	12	1,9	0,0192	0,0082	[0,0110;0,0333]	95%
Muito Ruim	4	0,6	0,0064	0,0039	[0,0025;0,0163]	95%
Não sabe	125	20,0	0,2000	0,0295	[0,1705;0,2331]	95%

Que nota você usaria para qualificar o seu plano	Observado	%	p	Erro padrão	Intervalo de confiança	Nível de confiança
1-Muito Bom	203	32,5	0,3248	0,0355	[0,2893;0,3625]	95%
2-Bom	324	51,8	0,5184	0,0392	[0,4792;0,5573]	95%
3-Regular	78	12,5	0,1248	0,0236	[0,1012;0,1530]	95%
4-Ruim	16	2,6	0,0256	0,0098	[0,0158;0,0412]	95%
5-Muito Ruim	4	0,6	0,0064	0,0039	[0,0025;0,0163]	95%

Você recomendaria o seu plano para planos ou familiares	Observado	%	p	Erro padrão	Intervalo de confiança	Nível de confiança
Definitivamente recomendaria	85	13,6	0,1360	0,0247	[0,1113;0,1651]	95%
Recomendaria	403	64,5	0,6448	0,0383	[0,6065;0,6813]	95%
Recomendaria com ressalvas	79	12,6	0,1264	0,0238	[0,1026;0,1548]	95%
Nunca recomendaria	53	8,5	0,0848	0,0194	[0,0654;0,1093]	95%
Não Sabe	5	0,8	0,0080	0,0046	[0,0034;0,0186]	95%



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

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

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

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



CLIENTES UNIMED

Somos da Lupi & Associados e estamos realizando uma pesquisa de satisfação com beneficiários de Planos de Saúde. Você poderia colaborar respondendo algumas perguntas?

ATENÇÃO À SAÚDE

01. Nos últimos 12 meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou? **ESTIMULADA**

- 1= Nunca
- 2= Às vezes
- 3= A maioria das vezes
- 4= Sempre
- 5= Não se aplica

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

- 1= Nunca
- 2= Às vezes
- 3= A maioria das vezes
- 4= Sempre
- 5= Não se aplica

03. Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (carta, e-mail, telefonema, etc) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer de colo de útero, consulta com urologista, consulta preventiva com dentista, etc?

- 1= Sim
- 2= Não

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

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

05. Como você avalia o acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogo, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro impresso, aplicativo de celular, site na internet)? **ESTIMULADA**

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

CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

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

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

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

- 1= Sim
- 2= Não
- 3= Não se aplica

08. Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pela operadora do seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio? **ESTIMULADA**

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

AVALIAÇÃO GERAL

09. Que nota você usaria para qualificar o seu plano?

- 1= Muito Bom
- 2= Bom
- 3= Regular
- 4= Ruim
- 5= Muito Ruim

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

- 1= Definitivamente recomendaria
- 2= Recomendaria
- 3= Recomendaria com ressalvas
- 4= Nunca recomendaria

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. 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

Entrevistado		
Fone	Data	/ /2018
Pesquisador		