



“A CELOS na Visão dos Participantes”

Ativos e Assistidos





Objetivos	03
Metodologia.....	04
 Comunicação	06
 Atendimento	13
 Benefícios	22
 Gestão CELOS.....	42
 Investimentos	49
 Comentários ou Sugestões.....	55
 Perfil dos Entrevistados	60
Sumário Gerencial	66
Tabelas de perfil - Ativos	68
Tabelas de perfil - Assistidos.....	72
Tabelas Adicionais – Capital x Interior	76



Objetivos da Pesquisa

- 1. Medir o grau de impacto da Usina Termelétrica Jorge Lacerda no cotidiano das populações em estudo;**
- 2. Levantar o conhecimento e a imagem espontânea e estimulado da Diamante Geração de Energia;**
- 3. Levantar as atitudes de favorabilidade e rejeição ao empreendimento e a Empresa responsável;**
- 4. Levantar o conhecimento dos principais projetos sociais, ambientais, culturais, patrocinados/desenvolvidos e/ou viabilizados pela Empresa;**
- 5. Levantar a percepção da população em relação às atitudes e posicionamento da Diamante frente às demandas dos municípios, principais necessidades, patrocínios, apoios participação em eventos locais e similares, entre outros;**
- 6. Caracterizar o público segundo as variáveis: sexo, faixa etária, escolaridade, renda familiar mensal, município de residência.**



Metodologia

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

Público Alvo:

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

Modo de Procedimento:

Entrevistas por telefone.

As entrevistas foram realizadas entre 16 de outubro e 27 de novembro de 2024, por agentes pesquisadores com treinamento específico para esta tarefa.

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

Plano amostral:

Universo: 9.835 participantes

Número total de entrevistas: 724

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

Coefficiente de confiança: $\pm 95\%$



Plano Amostral

Agência	Ativos	%
Adm. Central	919	24,2%
AG CELOS Família	148	3,9%
Celos	11	0,3%
Blumenau	242	6,4%
Chapecó	178	4,7%
Concórdia	102	2,7%
Criciúma	140	3,7%
Florianópolis	324	8,5%
Itajaí	221	5,8%
Jaraguá do sul	95	2,5%
Joaçaba	153	4,0%
Joinville	242	6,4%
Lages	200	5,3%
Mafra	137	3,6%
Rio do sul	168	4,4%
São Bento do Sul	70	1,8%
São Miguel d'Oeste	171	4,5%
Tubarão	137	3,6%
Videira	135	3,6%
Total	3.793	100,0%

Nº de participantes ativos: 3.793

Nº de entrevistas: 360

Margem de erro: $\pm 5,0\%$

Coefficiente de confiança: 95,0%

Agência	Assistidos	%
Adm. Central	1.491	24,7%
AG CELOS Família	0	0,0%
Celos	60	1,0%
Blumenau	544	9,0%
Chapecó	173	2,9%
Concórdia	129	2,1%
Criciúma	239	4,0%
Florianópolis	796	13,2%
Itajaí	395	6,5%
Jaraguá do sul	129	2,1%
Joaçaba	192	3,2%
Joinville	437	7,2%
Lages	347	5,7%
Mafra	165	2,7%
Rio do sul	208	3,4%
São Bento do Sul	81	1,3%
São Miguel d'Oeste	179	3,0%
Tubarão	352	5,8%
Videira	125	2,1%
Total	6.042	100,0%

Nº de participantes ativos: 6.042

Nº de entrevistas: 364

Margem de erro: $\pm 5,0\%$

Coefficiente de confiança: 95,0%

Comunicação



Meio que MAIS UTILIZA para se manter informado a respeito da CELOS - ESPONTÂNEA	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Site	200	55,6	58	15,9
E-mail	80	22,2	44	12,1
Jornal online	32	8,9	41	11,3
Jornal impresso	0	0,0	61	16,8
Telefone	10	2,8	48	13,2
WhatsApp	12	3,3	17	4,7
Aplicativo da CELOS	9	2,5	7	1,9
Colegas/amigos/parentes	6	1,7	9	2,5
Pessoalmente na CELOS	2	0,6	13	3,6
Reuniões	2	0,6	6	1,6
Facebook	0	0,0	2	0,5
Instagram	1	0,3	1	0,3
LinkedIn	1	0,3	0	0,0
Portal Transparência	0	0,0	1	0,3
Outros	1	0,3	9	2,5
Não se informa	4	1,1	47	12,9
Total	360	100,0	364	100,0



Comunicação

Com relação aos MEIOS DE COMUNICAÇÃO,
dê uma nota de 0 a 10 para:

	ATIVOS			ASSISTIDOS		
	Respostas Válidas	Média	Mediana	Respostas Válidas	Média	Mediana
Site/Portal da CELOS	341	8,3	8,0	197	8,5	9,0
Reuniões	105	7,8	8,0	71	8,2	9,0
Jornal online	214	8,3	8,0	128	8,7	9,0
Jornal impresso	46	7,7	8,0	137	8,8	9,0
Redes sociais (Facebook, Instagram, Youtube)	87	8,0	8,0	48	8,5	9,0
Portal Transparência	113	8,1	8,0	58	8,5	9,0
Aba Governança	91	8,0	8,0	42	8,2	8,0

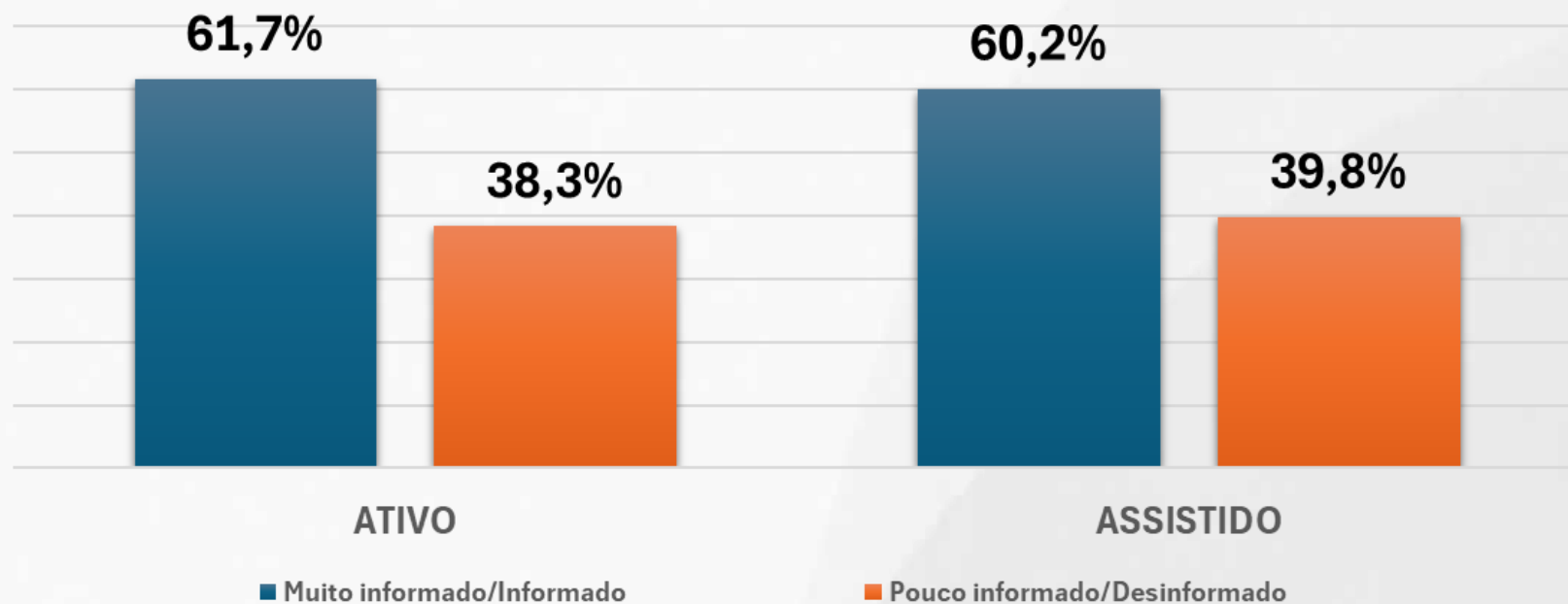
Base de
respostas

Ativo = 360

Assistido = 364



Em relação a CELOS se considera	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Muito informado(a)	28	7,8	46	12,6
Informado(a)	194	53,9	173	47,5
Pouco informado(a)	128	35,6	106	29,1
Desinformado(a)	10	2,8	39	10,7
Total	360	100,0	364	100,0





Comunicação - O que faria ter interesse em se informar mais sobre a CELOS?

Ativos	
Ter interesse/ iniciativa própria (36)	Informações mais claras e objetivas por email
Ter tempo disponível (30)	Informações por e-mail e WhatsApp
Mais informações por e-mail (8)	Informações realmente relevantes
Informações mais claras e objetivas (4)	Informações sobre investimentos e taxas de retorno
Informações via WhatsApp (4)	Informativos no Instagram
Mais divulgação/mais informação (4)	Mais interação com os funcionários
Só vê quando precisa saber de algo específico (3)	Mais palestras
Representantes presencialmente na região (3)	Mais transparência: CELOS não procura informar
Divulgação mais eficiente (2)	Meios de comunicação mais fáceis de entender
Dificuldade de acesso à informação, especialmente no site	Oferta de mais benefícios
Envio de material impresso	Receber a relação dos investimentos
Evita se informar para não se decepcionar	Receber por e-mail simulações previdência e aposentadoria
Informações não são acessíveis, linguagem muito formal	Usar mais o plano
Informações mais acessíveis aos associados	Voltar a ter o plano de saúde
Informações mais ágeis, textos mais curtos e diretos, com frequência	



Comunicação - O que faria ter interesse em se informar mais sobre a CELOS?

Assistidos	
Ter interesse/ iniciativa própria (31)	Difícil porque não tem acesso a internet
Envio do jornal impresso (10)	Informações sobre os aposentados
Informações mais claras e objetivas (5)	Informar sempre, não só quando tem eleições
Informações via WhatsApp (5)	Mais esclarecimento sobre os descontos
Ter reuniões presenciais na cidade (4)	Mais explicações sobre os benefícios oferecidos
Informativos impressos/receber pelo correio (3)	Mais informativos para quem mora longe
Representantes presencialmente na região (3)	Melhorar a qualidade das notícias. Mostrar só o que interessa
Ter tempo disponível (3)	O site ser mais acessível, mais fácil de entender
Filho/filha que se informa (2)	Que a CELOS não tivesse abandonado os aposentados
Informação mais fáceis para os idosos (2)	Que dessem retorno: está esperando uma ligação
Mais informações (2)	Queria saber mais sobre os déficits e projeção de futuro
Mais informações por e-mail (2)	Resolver desconto em folha referente a dívida da CELOS
Confiança nas informações	Ser informado melhor sobre as decisões da CELOS
Difícil porque não sabe ler	Ter mais informações sobre gastos e descontos



Meio que mais utiliza para se manter informado a respeito da CELOS - ESPONTÂNEA	Em relação a CELOS se considera TOTAL - ATIVOS E ASSISTIDOS							
	Muito informado(a)		Informado(a)		Pouco informado(a)		Desinformado(a)	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Site	26	35,1	144	39,2	82	35,0	6	12,2
E-mail	6	8,1	66	18,0	44	18,8	8	16,3
Jornal online	14	18,9	42	11,4	17	7,3	0	0,0
Jornal impresso	7	9,5	31	8,4	21	9,0	2	4,1
Telefone	8	10,8	28	7,6	22	9,4	0	0,0
WhatsApp	5	6,8	14	3,8	7	3,0	3	6,1
Aplicativo da CELOS	2	2,7	11	3,0	2	0,9	1	2,0
Colegas/amigos/parentes	2	2,7	4	1,1	8	3,4	1	2,0
Pessoalmente na CELOS	1	1,4	8	2,2	5	2,1	1	2,0
Reuniões	2	2,7	5	1,4	1	0,4	0	0,0
Facebook	0	0,0	1	0,3	0	0,0	1	2,0
Instagram	0	0,0	1	0,3	1	0,4	0	0,0
LinkedIn	0	0,0	1	0,3	0	0,0	0	0,0
Portal Transparência	0	0,0	1	0,3	0	0,0	0	0,0
Outros	1	1,4	4	1,1	3	1,3	2	4,1
Não se informa	0	0,0	6	1,6	21	9,0	24	49,0
Total	74	100,0	367	100,0	234	100,0	49	100,0

Atendimento/ Relacionamento



Atendimento

Com relação aos CANAIS DE RELACIONAMENTO, dê uma nota de 0 a 10 para:	ATIVOS			ASSISTIDOS		
	Respostas Válidas	Média	Mediana	Respostas Válidas	Média	Mediana
Atendimento presencial	118	8,7	9,0	184	8,8	10,0
Autoatendimento (site CELOS)	329	8,4	9,0	161	8,6	9,0
Fale Conosco (e-mail)	235	8,3	8,0	127	8,7	9,0
Videoatendimento	87	8,0	9,0	28	8,7	9,0
Aplicativo de celular	117	7,8	8,0	70	9,0	9,0
0800 Saúde	157	7,8	8,0	156	8,3	9,0
0800 Previdência/Empréstimo	111	8,3	9,0	70	8,6	9,0
Chatbot	46	7,7	8,0	9	9,2	10,0
WhatsApp	123	8,2	9,0	105	8,6	9,0

Base de
respostas

Ativo = 360

Assistido = 364



Atendimento - Sugestões de melhorias nos canais de atendimento

Ativos
Site mais intuitivo e interativo (28)
Atendimento precisa ser mais ágil (14)
0800 precisa ter maior agilidade/ precisa ser mais humano (14)
Utilizar mais o WhatsApp para se comunicar (10)
Atendimento presencial nas regionais, especialmente para os idosos (6)
Melhorar o App/Dá problemas (4)
Melhorar atendimento por telefone (3)
Ter a opção de continuar a conversa no autoatendimento, no mesmo chamado, sem precisar abrir um outro
Sugiro que sejam mais simples e objetivos pois temos várias pessoas idosas que não sabem mexer com mídias
Sugiro melhorar as tratativas de autoatendimento no site. Enviei errado um pedido de reembolso e quando fui ajeitar o erro foi informado que já havia sido reembolsado, o que não aconteceu
Separar as informações do plano essencial do plano saúde
Deveria ter a opção de aumentar a contribuição previdenciária com menos tempo de empresa
Melhorar o atendimento da Ouvidoria e criar um canal de atendimento para emergências
Poderiam criar uma lista de transmissão para enviar boletins semanais igual a Celesc faz



Atendimento - Sugestões de melhorias nos canais de atendimento

Ativos
Melhorar a clareza dos descontos de consultas e procedimentos no aplicativo
Melhora a comunicação. Enviei um e-mail e nunca me responderam
Melhorar a apresentação dos extratos médicos, que seja mas detalhado
Mais agilidade na marcação de consultas
Facilitar o acesso aos informativos
Mais ilustrações e vídeos explicativos
Maior divulgação nos canais do que o plano oferece
Mais transparência quanto a divulgação sobre o que a Celos gasta e consome. Mais clareza sobre o sistema Celos e contratação de novos funcionários, uma visão mais ampla sobre os benefícios
Facilitar a comunicação através de mensagem, sem ser por vídeo
Facilidade de consulta dos chamados abertos
Que os atendentes escutem mais antes de responder, para que compreenda o que se quer
Que detalhem os extratos de cobrança
Problemas com Unimed poderia ser resolvido direto pela Celos e não pelo cliente



Atendimento - Sugestões de melhorias nos canais de atendimento

Ativos
O autoatendimento deveria ser mais direto com as informações
Não tem conseguido fazer agendamento de terapias para a filha autista. Tem que evitar burocracia mensal para receber a autorização das sessões de terapias
Administrar melhor o atendimento, melhor logística. Atendimento humanizado. E ser mais rápido e eficiente nas respostas às solicitações
Melhoria nos retornos de atendimento, para que sejam mais rápidos.
Melhorar o fale conosco, pois é obsoleto, mais ágil e o formato de selecionar informações
Está demorando muito a autorização quando se precisa de atendimento em outro estado
Diminuir a burocracia no atendimento por mensagem, porque sempre pede um monte de dados para confirmação do perfil
Chatbot: ter repostas humanizadas. Dar um retorno mais detalhado às perguntas. As respostas são muito superficiais e vazias
Cadastrar mais médicos e dentistas
As cobranças no plano de saúde devem ser mais claras, pois nos extratos não se consegue compreender de que mês foi feita ou será feita a cobrança
Antes era mais fácil localizar informações nos canais de atendimento. Poderiam melhorar os caminhos. Hoje não encontro mais o histórico de exames
Menos propaganda mas resultados
A vídeo chamada não está funcionando bem. Dá problema



Atendimento - Sugestões de melhorias nos canais de atendimento

Assistidos
Usar mais o WhatsApp para a comunicação (12)
Atendimento precisa ter mais clareza e agilidade (11)
Site mais intuitivo e interativo (10)
Comunicação tem que ser acessível aos idosos que não sabem lidar com computadores (8)
Receber a folha de pagamento impressa em casa (8)
Voltar o jornal impresso (6)
Melhoria no 0800, mais agilidade (5)
Atendimento presencial nas Regionais (4)
Mandar informativos por correio/não sabe tirar extratos no site (4)
Melhorar atendimento por telefone (3)
Um atendimento mas objetivo e exato, com informações certas e não perca os email para que não precise estar enviando várias vezes o mesmo
Que melhoram as informações pois cada canal da uma informação desencontrada. Um lugar diz que cobre determinado procedimento mas não cobre
Muita demora. Fiquei mais de meia hora esperando enquanto as atendentes estavam no celular. Acabei indo embora sem ser atendido
Precisei de atendimento, liguei para a CELOS e fiquei muito decepcionado, pois paguei uma ambulância para levar minha esposa de Ourinhos-SP para Florianópolis, precisava de um aceite do hospital em Florianópolis mas a CELOS disse que não podia fazer nada
A correspondência não está chegando, nem o holerite nem o jornal
Ter mais explicação sobre os canais de atendimento



Atendimento - Sugestões de melhorias nos canais de atendimento

Assistidos
Avisar quando tiverem mudanças ou benefícios
Atualizar mais os pensionistas, com informações e contracheque por correio
Demorar menos para autorizar procedimentos
Avisos e comunicados impressos
Deveriam rever algumas questões como o atendimento fora do estado
O chamado poderia ser inteligente, editar e reabrir de onde parou
Poderia ter treinamento para aposentados utilizarem o sistema online
Que a liberação para exames seja mais rápida, mais eficaz. Ter mais agilidade para conseguir liberação
Precisa ter um preposto na agência, uma pessoa capaz e com vontade, pois para os mais velhos o virtual é complicado
O atendimento pelo telefone deveria ser mais rápido. E os canais deveriam ser mais didáticos e explicados, pois os aposentados tem dificuldades de acessar
Há dificuldade em conversar com a pessoa certa quando liga na CELOS, demora muito o atendimento e quando consegue as vezes o problema não é resolvido
Descomplicar o acesso ao site e email. Tenho dificuldade em acessar redes sociais e limitações para entender os procedimentos no site. O email vem com muita informação, mas a maioria é desnecessária. Precisam facilitar o acesso e simplificar as informações



Atendimento

	ATIVOS			ASSISTIDOS		
	Respostas Válidas	Média	Mediana	Respostas Válidas	Média	Mediana
Nota para a Ouvidoria da CELOS	58	7,7	8,0	45	7,7	8,0

Base de
respostas

Ativo = 360

Assistido = 364



Atendimento

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

Ativos
Retorno muito demorado (3)
Não resolveram o que eu precisava (2)
Quando precisou o atendimento foi péssimo
Não levaram sua reclamação a sério
Teve uma cirurgia negada

Assistidos
Pode melhorar (3)
Não foi bem atendido (2)
Tentou usar, mas não conseguiu contato
Sempre que se liga cai a ligação, demoram a solucionar os problemas reclamados
Pedi autorização médica para medicação controlada e foi autorizada a primeira vez. Na segunda foi negada e atendimento foi grosseiro, falta de empatia e profissionalismo

Benefícios



Avaliação dos Benefícios

Planos administrados pela CELOS que tem direito, que conhece [Estimulada - Respostas Múltiplas]	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Plano CELOS Saúde	243	67,5	269	73,9
Plano Misto	304	84,4	179	49,2
Plano CELOS Saúde Agregados Essencial	107	29,7	106	29,1
Plano de pecúlio	145	40,3	25	6,9
Empréstimo	103	28,6	40	11,0
Plano CELOS Família	41	11,4	21	5,8
Plano CELOS Saúde Essencial	50	13,9	8	2,2
Plano Previdenciário (não especificou)	15	4,2	43	11,8
Plano Transitório	16	4,4	41	11,3
Plano CELOS Saúde Agregados	7	1,9	2	0,5
Não conhece	3	0,8	23	6,3
Base de respostas	360		364	

Conhece os benefícios do seu Plano de Aposentadoria?	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Sim	204	56,7	183	50,3
Não	156	43,3	181	49,7
Total	360	100,0	364	100,0

Conhecimento sobre benefícios do Plano de Aposentadoria [Respostas múltiplas]

ATIVOS	
Manutenção do Plano de Saúde (27)	Poupança (4)
Aporte/coparticipação da empresa (19)	Garantia para o futuro (4)
Valor mensal ou resgate total (18)	Várias opções de planos (4)
Saque do valor contribuído (15)	Possibilidade de empréstimo (3)
Aposentadoria complementar (11)	Benefício por invalidez (2)
Aposentadoria vitalícia (11)	13º salário (2)
Aposentadoria (9)	Desconto em folha (2)
Renda mensal (9)	paridade contributiva e taxa de administração menor
Rentabilidade (9)	Percentual ajustado anualmente
Regressão no Imposto de Renda (8)	Plano por tempo de serviço
Pensão por morte (7)	Retiradas programadas
CIAP (7)	Reverter investimentos da previdência em benefícios
PGBL (4)	Sacar em parcelas
Fundo de aposentadoria (4)	

Conhecimento sobre benefícios do Plano de Aposentadoria [Respostas múltiplas]

ASSISTIDOS	
Plano de Saúde/Unimed (65)	Antecipação de 13º (2)
Plano odontológico (18)	Constância na data dos depósitos (2)
Renda mensal (16)	Investimentos (2)
Pensão (12)	Saque do montante (2)
Reembolso medicamentos/desconto em farmácias (9)	Vitalício (2)
Aposentadoria (8)	Caixinha
Empréstimos (6)	Carteira
Seguro de vida (5)	Esposa dependente
Benefício saldado (3)	Implantes
Complemento na aposentadoria (3)	Transmissão e tributação

Avaliação dos Benefícios - Previdência

	ATIVOS			ASSISTIDOS		
	Respostas Válidas	Média	Mediana	Respostas Válidas	Média	Mediana
Nota para o Plano de Aposentadoria/Pensão	298	8,0	8,0	344	7,6	8,0

Base de
respostas

Ativo = 360

Assistido = 364

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

Ativos
Sente-se desinformado (6)
Está bem defasada/ valor do rendimento é muito baixo (3)
Comparado os investimentos da bolsa está baixo (2)
Deixa a desejar, já foi melhor
A contribuição alta e benefício baixo
A qualidade dos investimentos está baixa, não estão sendo bem administrados
Não está satisfeito, falta transparência nas informações
Não alcança as metas
Por não conhecer direito os benefícios
Porque a previdência do INSS é maior que a da CELOS
Sem justificativa (9)

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

Assistidos
Deixando a desejar: tem muito descontos (22)
Aplicações mal feitas geraram um déficit (13)
Valor do benefício é baixo (10)
Má gestão (9)
Decaiu muito/ já foi melhor (3)
Falta de informação (5)
Muito descontente com a CELOS (2)
Fundação deixando a desejar: cobrando 25% do salário do aposentado
Fundação não cobriu as perdas
Perdeu muito dinheiro, ficam descontando e hoje recebe menos do que deveria
Acha que foi enganado
Cobrança exagerada, dinheiro mal aplicado, péssimas administrações
Descontam quase a metade do que ganha: daqui a pouco não vai sobrar nada
Muito descontos, poucos benefícios
Pagam para ter um amparo na velhice e agora o dinheiro vai todo embora em descontos
Falta de informações: não recebe nem por WhatsApp
CELOS está roubando: contribuiu com o máximo do salário e hoje recebe uma merreca
Preciso tirar dinheiro da aposentadoria do INSS para pagar descontos da CELOS
Recebe mais pelo INSS
Trabalhou a vida inteira juntando dinheiro para receber uma micharia no fim da vida

Você está satisfeito com Plano de Previdência?	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Sim	315	87,5	257	70,6
Não	45	12,5	107	29,4
Total	360	100,0	364	100,0

Você conhece os benefícios do Plano CELOS Família?	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Sim	106	29,4	71	19,5
Não	254	70,6	293	80,5
Total	360	100,0	364	100,0

Você recomendaria nossos planos de previdência para conhecidos e familiares?	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Sim	297	82,5	257	70,6
Não	63	17,5	107	29,4
Total	360	100,0	364	100,0



Avaliação dos Benefícios - Saúde

Conhece os benefícios/coberturas do seu Plano de Saúde?	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Sim	267	74,2	289	79,4
Não	93	25,8	75	20,6
Total	360	100,0	364	100,0



Avaliação dos Benefícios - Saúde

Benefícios/coberturas do Plano CELOS Saúde Espontânea [Respostas Múltiplas]	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Consultas	128	47,9	195	67,5
Exames	118	44,2	129	44,6
Internações	93	34,8	79	27,3
Odontologia	49	18,4	36	12,5
Cirurgia/procedimentos cirúrgicos	37	13,9	47	16,3
Apartamento/quarto individual	37	13,9	38	13,1
Emergência/pronto atendimento	37	13,9	17	5,9
Descontos em farmácias/medicamentos	20	7,5	30	10,4
Coparticipação	24	9,0	11	3,8
Médicos	12	4,5	20	6,9
Reembolsos	16	6,0	15	5,2
Hospital	5	1,9	20	6,9
Rede Unimed	9	3,4	6	2,1
Cobertura estadual	7	2,6	0	0,0
Laboratórios	4	1,5	2	0,7
Fisioterapia	3	1,1	2	0,7
Base de respostas*	267		289	

* Excluído 'não conhece benefícios do Plano de Saúde'

	ATIVOS			ASSISTIDOS		
	Respostas Válidas	Média	Mediana	Respostas Válidas	Média	Mediana
Nota para o Plano de Saúde	322	7,8	8,0	348	8,4	9,0

Base de respostas

Ativo = 360

Assistido = 364



Avaliação dos Benefícios - Saúde

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

Ativos
Valor do plano está muito alto (11)
Por causa da coparticipação/ valor alto (9)
Poucos médicos/cobertura ruim (9)
Demora em conseguir marcar consulta (5)
Dificuldade na autorização de exame e cirurgias (4)
Muita burocracia (4)
Atendimento ruim no interior: precisa se deslocar (3)
Demora para liberar atendimento fora de Santa Catarina (2)
Faltam médicos em algumas especialidades (2)
Dificuldade no atendimento de terapias para a filha autista
Faltam especialistas no interior
Muita rotatividade de profissionais
Valor é absurdo se comparado a outros planos de qualquer cooperativa
O plano anterior era melhor
Pela dificuldade de acesso às informações
Precisou entrar na Justiça para ter acesso a um medicamento
Quando precisei utilizar, tive problemas
Teve uma experiência em que o plano jogava pra CELOS e a CELOS jogava para o plano a autorização
Valor do reembolso é muito baixo



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

Assistidos
Demora na marcação de consultas (9)
Atendimento é somente estadual (7)
A cobertura médica é ruim
Cobertura no interior é péssima/ não tem médicos credenciados na cidade (2)
Antes não precisava pagar coparticipação (2)
Faltam esclarecimentos/ pouca informação (2)
Abrange só o estado, deveria ser a região sul inteira, pelo menos. Relatou que precisou ser atendido, mas não tinha médicos na cidade dele, foi para cidade vizinha no RS e não teve atendimento, pois o plano só cobre o estado
Acha o valor muito alto
Autorização emergencial demorou 14 dias para sair e procedimento de cirurgia negado
Demora de aprovação da CELOS para um exame simples, que demorou 23 dias para ser autorizado
Demora em agendar oftalmologista
Dificuldade de conseguir autorização para procedimentos



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

Assistidos
Especialistas não têm agenda
Estava com sintomas de infarto e demorou mais de uma hora para ser atendido na unidade hospitalar, chegou a acionar judicialmente a CELOS
Na sua cidade não tem atendimento Celos Saúde, precisa se deslocar, já tece que ir até Curitiba
Não cobre vários procedimentos e exames: tem que pagar por fora
Os médicos bons estão saindo
Para os exames tem que passar por uma junta médica
Plano de saúde aumenta mais que o salário
Plano muito caro
Por conta das “surpresas”: bloqueio de atendimento por falta de cobertura, por exemplo
Pouco atenciosos
Precisa de uma cirurgia de varizes e eles não autorizam



Avaliação dos Benefícios - Saúde

Com relação ao PLANO DE SAÚDE, dê uma nota de 0 a 10 para:	ATIVOS			ASSISTIDOS		
	Respostas Válidas	Média	Mediana	Respostas Válidas	Média	Mediana
Cobertura médica	311	7,7	8,0	340	8,5	9,0
Cobertura odontológica	282	7,9	8,0	274	8,7	9,0
Agendamento de consultas/exames	308	7,5	8,0	335	8,1	8,0
Reembolso médico/ odontológico/ medicamentos	176	7,4	8,0	178	8,1	9,0
Rede médica/odontológica	305	7,7	8,0	320	8,4	9,0
Autorização médico/odontológico	288	8,1	8,0	299	8,5	9,0

Base de
respostas

Ativo = 360

Assistido = 364

Avaliação dos Benefícios - Empréstimos

	ATIVOS			ASSISTIDOS		
	Respostas Válidas	Média	Mediana	Respostas Válidas	Média	Mediana
Nota para concessão de empréstimos	196	8,8	9,0	133	8,9	10,0

Base de respostas

Ativo = 360

Assistido = 364

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

Ativos
Taxa de juros é muito alta (5)
Muito complicado, muita burocracia
Não liberam os empréstimos que solicitei
Pedi empréstimo numa ocasião que precisava muito, cobrir as despesas do filho doente. Me negaram o empréstimo. Nunca mais pedi
Os juros e as taxas estão muito altos
Quando mais precisei foi negado
Poderia ser melhor, o valor que disponibilizar é baixo
Não gostei, juros e parcelas muito altas
Taxa alta e o valor é limitado pela idade
Assistidos
Os juros são muito altos, e tem muita correção nos valores
Muito complicado, muita burocracia
Taxas e juros altos impedem a gente de pegar empréstimos
Pedi e não liberam o empréstimo para mim
Limite pela idade complica a vida da gente
Taxa é alta e o limite de idade é um grande empecilho

Gestão da CELOS



Nos últimos 5 anos, como você avalia o desempenho da CELOS?	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Melhorou	186	51,7	105	28,8
Permaneceu o mesmo	152	42,2	187	51,4
Piorou	22	6,1	72	19,8
Total	360	100,0	364	100,0



	ATIVOS			ASSISTIDOS		
	Respostas Válidas	Média	Mediana	Respostas Válidas	Média	Mediana
Nota geral para a Gestão (Conselhos e Diretoria) da CELOS	295	8,0	8,0	229	7,5	8,0
Notas abaixo de 7,0 →	2024 - 9,5% 2020 - 12,4% 2021 - 4,5% 2022 - 11,7%			2024 - 22,3% 2020 - 14,6% 2021 - 15,6% 2022 - 12,0%		

Nota geral para a CELOS	354	8,1	8,0	355	8,3	9,0
--------------------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Base de respostas

Ativo = 360

Assistido = 364



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

Ativos
Falta transparência na gestão (5)
Tem muita influência política na gestão. Os usuários não são prioridades
Estudar mais os investimentos. Meteram o pé pelas mãos, erraram feio nisso
Por falta de transparência nos investimentos, diz ser obscuros e que a Celos vem decaindo cada vez mais
Estou insatisfeita com a má administração de investimentos e recursos. Estamos pagando por um erro da Entidade
Rentabilidade do Plano está baixa, em relação ao mercado
Investimentos meio duvidosos.
O Plano é mal administrado
A Celos tem bilhões e investe muito mal
Não confio neles
Uma vergonha essa administração
Algumas decisões são infundadas, como os muitos reajustes
Contratações com salário fora de padrão. Celos virou ninho de marajás
Falta focar mais na gestão de pessoas
Muito tempo no cargo. Os caras não querem largar o osso
Existe um ciclo repetindo os mesmos profissionais
Porque não conheço, só aparecem em época de eleição
Precisamos de uma gestão mais enxuta



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

Assistidos

Por causa do déficit/rombo que fizeram (15)

Falta transparência/informações (6)

Má gestão/pouco atuante (4)

Tem ressentimentos da antiga gestão que aplicou o dinheiro dos aposentados, deu errado e eles seguem cobrando.

Tem que melhorar tudo, tem que tirar a política da gestão, cuidar do nosso patrimônio

Tá girando sempre os mesmos, sempre mais fechada. Embora faça um bom trabalho, não tem renovação.

Sindicato está muito envolvido com a diretoria da Celos, o que é ruim

Por que depois que se aposentou foi esquecido, não foi mais informado das festa, mas tem os descontos da mesma

Por causa da situação das aplicações mal feitas. Ninguém é punido. Tinham que abrir uma sindicância para apurar os culpados

Política nojenta, precisa trocar todos

Pensar mais nos idosos que não têm aceso a tecnologia ou não acompanhou. Mais ação para idosos. Investir maia em impresso

Nunca sabe quem tá, rotatividade e falta de interesse minha também

Não sei como podem fazer o que estão fazendo com os aposentados que a gente contribuiu a vida inteira e hoje ainda descontam do pouco que a gente ganha

Não deixam mais os aposentados entrar na Celesc. Não estão informando sobre os descontos

Mandam e desmandam, fazem e desfazem e não dão satisfação aos associados, só na hora de cobrar

Fizeram uma dívida e tivemos que pagar um valor muito alto todo mês, por muitos anos, não sei nem se conseguirei terminar

Está descontando alto por erros da CELOS. É muito alto e não sei os motivos.

É só politicagem, só o sindicato que manda, estão insatisfeitos com a gestão, pois só sabem pedir e não fazem pelo trabalhador e aposentado.

Devido ao desconto alto que tem vindo por causa dos problemas financeiros que a CELOS teve e tivemos que pagar, e é um valor absurdo.



NPS (Net Promoter Score) ATIVOS

Em uma escala de 0 a 10 o quanto você recomendaria a CELOS para seus amigos e familiares?



$$\text{Promotores (45,2)} - \text{Detratores (10,8)} = \mathbf{34,4}$$

Faixa	Zona
76 a 100	Excelência
51 a 75	Qualidade
1 a 50	Aperfeiçoamento
-100 a 0	Crítica



NPS (Net Promoter Score) ASSISTIDOS

Em uma escala de 0 a 10 o quanto você recomendaria a CELOS para seus amigos e familiares?



$$\text{Promotores } 44,7 - \text{Detratores } 19,9 = \mathbf{24,8}$$

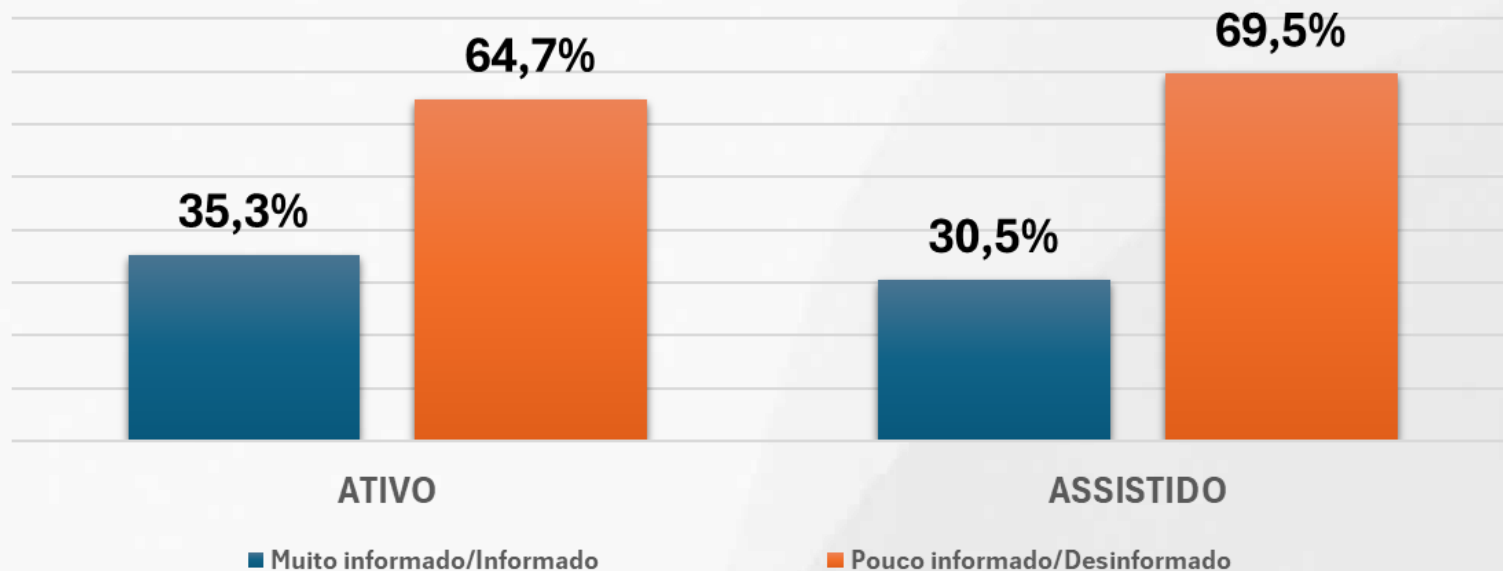
Faixa	Zona
76 a 100	Excelência
51 a 75	Qualidade
1 a 50	Aperfeiçoamento
-100 a 0	Crítica

Investimentos



Investimentos

Em relação aos INVESTIMENTOS da CELOS se considera	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Muito informado(a)	17	4,7	13	3,6
Informado(a)	110	30,6	98	26,9
Pouco informado(a)	167	46,4	128	35,2
Desinformado(a)	66	18,3	125	34,3
Total	360	100,0	364	100,0





Investimentos

Meios de informação sobre investimentos [Respostas Múltiplas]	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Site/internet/jornal online	69	54,3	35	31,5
Jornal impresso	8	6,3	40	36,0
E-mail	19	15,0	10	9,0
Reuniões	8	6,3	9	8,1
Amigos/colegas	8	6,3	8	7,2
WhatsApp	12	9,4	4	3,6
Pessoalmente/preposto	8	6,3	4	3,6
Extrato unificado/demonstrativo	4	3,1	2	1,8
Aplicativo	2	1,6	4	3,6
Portal Transparência	5	3,9	0	0,0
Outros	3	2,4	6	5,4
Não se informa/se informa pouco	5	3,9	2	1,8
Base de respostas*	127		111	

* Excluído 'pouco informado' e 'desinformado'



Investimentos - O que faria você se informar sobre os investimentos?

Ativos	
Ter iniciativa própria/ interesse (69)	Informações mais constantes e atualizadas
Ter tempo disponível (30)	Informativos no Instagram
Mandar por e-mail (20)	Lives nas redes sociais
Mais facilidade de acesso à informação (18)	Maior divulgação dos rendimentos e da saúde financeira do investimento
Mais transparência, clareza e detalhamento sobre investimentos (11)	Mais informações sobre o tema nos canais disponíveis
Linguagem mais acessível/ mais simples (9)	Mais transparência em relação aos resultados negativos
Receber por WhatsApp (9)	Melhoria da qualidade das informações
Disponibilizando no site (5)	Mudar formato: gráficos de pouca qualidade, muito confusos
Reuniões presenciais (3)	Não recebe o extrato completo com as informações
Resultados ruins/ rentabilidade baixa faria se informar mais (2)	Não sabe por onde se informar
Acesso no site não é fácil	Prestação de contas presencial
Assuntos resumidos	Prestação de contas uma vez por ano
Através de vídeos explicativos	Propagandas específicas a respeito
Atualizar as redes sociais com informações sobre investimentos	Que a CELOS tivesse um diálogo mais aberto, só falam superficial
Canais mais acessíveis: não sabe usar mídias	Receber mais informações, videoconferência
Envio de mais informativos	Se essas informações fosse passadas presencialmente, nos setores.
Fazerem os balancetes e ter prestação de contas de forma mais transparente	Ter informações no app seria mais fácil. Que através dele conseguíssemos verificar investimentos e rendimentos
Gostaria que as informações fossem mais disponibilizadas	Ter um atendimento presencial
Informações deveriam constar no jornal	Voltar a acreditar nas informações



Investimentos - O que faria você se informar sobre os investimentos?

Assistidos	
Ter iniciativa própria/ interesse (62)	Informações presenciais
Receber jornal impresso (15)	Jornal online
Mais transparência, clareza e detalhamento sobre investimentos (10)	Mostrando que estão tentando diminuir a contribuição compulsória
Ter tempo disponível (8)	Nada: esse valor alto de aplicação mal feita que houve e estamos pagando é desanimador
Canais mais acessíveis: não sabe usar mídias (7)	Não adianta acompanhar porque não dá pra fazer nada
Receber por WhatsApp (8)	Não entende nada do assunto (5)
Linguagem mais acessível/ mais simples (6)	Não sabe onde o dinheiro é aplicado, só se sente roubada
Mais facilidade de acesso à informação (6)	Não vem muita informação no jornalzinho
Mandar por e-mail (6)	Pagando pra CELOS 14% de investimento mal sucedido: não tem o que fazer, só se diminuíssem o valor de desconto em folha
Explicações sobre os investimentos errados da CELOS (2)	Precisa de mais transparência e deveria ser mais didático para quem não entende do setor financeiro
Comunicação mais direcionada sobre o assunto	Quando vê o desconto pelo déficit, perde o interesse
Decepcionada: "até agora estamos pagando o dinheiro que roubaram da gente"	Quer saber mais sobre o déficit que é descontado sempre, pois não foram consultados na hora do investimento
Deveria ser mais transparente	Queria saber mais sobre os déficits e projeção de futuro, tem muita preocupação com os recursos aplicados e mercado de risco, pois já tem idade
Deveriam informar antes de tomar as decisões	Receber por correio
Disponibilizando no site	Resumo informativo sobre os investimentos feitos via WhatsApp
Encontros presenciais com essa temática	Reuniões presenciais



Investimentos - O que faria você se informar sobre os investimentos?

Assistidos	
Saber o que estão fazendo com as aplicações, onde estão investindo e quais os rendimentos	Tem dificuldades com tecnologias, então gostaria de receber os informativos e contracheques por correio
Se houvesse mais seriedade	Tem muitas coisas que eu não entendo
Se não houvesse um desconto alto na folha de pagamento por causa de investimento mal sucedido.	Tendo reunião trimestral convocando regional
Se o retorno do investimento fosse bom	Ter extrato para saber onde o dinheiro é investido, ter uma pessoa para explicar sobre com mais detalhes
Se viesse em casa	Ter informativos a respeito
Só escuta opinião dos colegas, mas não vai atrás	Ter mais informações claras sobre onde o dinheiro é investido, pois sente que o dinheiro foi mal investido, foram roubados e não sabem onde o dinheiro foi parar
Tem dificuldade porque não sabe ler	Usar melhor as redes sociais

Comentários e Sugestões



Comentários e Sugestões

Ativos	
Melhorar Plano de Saúde/Unimed (25)	Continuem com os esclarecimentos e transparência
Mais cuidado nos investimentos/Mais transparência (14)	Liberação de crédito pra imóveis
Mais clareza nas informações (10)	Mais inovação é necessário
Site mais intuitivo/amigável (5)	Parabéns pela administração
Empréstimos: menores juros/aumentar valores (5)	Que aumentem o rendimento e baixem os juros lucro
Melhorar o Plano Odontológico (4)	Ter atendimento presencial no interior
Rever valor das mensalidades dos Planos (4)	Demora na liberação da medicação controlada (dois meses). Já fiz reclamações na Celos, Instituto SJ e Unimed
A inovação feita pelo Leandro de ir nos escritórios e se aproximar dos trabalhadores foi bastante elogiada, pois conseguem sentar e conversar diretamente	Dar direito a quem tem valores na Celos poderem retirar para a compra do primeiro imóvel, como o FGTS
Continuar investindo em inovação, abertura para o mercado dos planos previdenciários e assistenciais	Deveriam reavaliar os critérios para reembolso, pois a cobertura está muito restrita e tem vários medicamentos contínuos que não cobre
Deveria haver uma reformulação sobre a cobrança para que os profissionais fidelizem ao plano	Se manter mais próximo de seus associados. Principalmente os idosos, As tecnologias são muito bem vindas mas deveria ser colocado alguém para ajudar no uso
Deveriam rever as coberturas do plano, pois precisou fazer um procedimento que o plano cobria, mas era mais invasivo, preferiu fazer pelo particular e a CELOS não cobriu	Estão se transformando em profissionais, mas ainda tem muita coisa escondida
Tudo tranquilo, quando preciso sempre tiram as dúvidas nas reuniões	Fazer um resumo das palestras sobre a previdência privada
Deveria ser revisto os direito que foi tirado dos mais novos de empresa	Gostaria que fosse aberto questões de tratamento que não estão no rol como eco terapia



Comentários e Sugestões

Ativos	
Que explicassem porque a diferença entre a previdência da Celos e a pública é tão grande	Deveriam se aproximar mais dos associados e assegurados, quando tiver reuniões divulgar mais para que todos participem
Que melhorem a rede Celos em Criciúma, pois é bem fraca	É necessário melhoria na rede credenciada, faltam profissionais qualificados, principalmente no atendimento de pessoas autistas
Que o plano de aposentadoria da Celos seja desvinculado do da Celesc para que se possa ter mais autonomia de se aposentar	Melhorar a questão do reembolso para cirurgias complexas e que houvesse mais transparência nas eleições
Que pais portadores de filhos com deficiência, a coparticipação deveria ser reavaliada	Melhorar a taxa de rendimento e melhorar a comunicação
Que seja feito a criação de perfis no plano misto, para quem tem interesse só em renda fixa	Melhorar o atendimento, com pessoal mais qualificado para retornos assertivos
Que seja mudado o atendimento automatizado do 0800, que nunca tem a opção que precisamos, por uma pessoa	Que contratem especialistas melhores para que haja um rendimento mas alto, que este ganhe por seu desempenho
Referente benefício saúdado, qual o critério, quem tem direito porque uns tem e outro não tem se todos estão	Que entrasse mais vezes em contato com cliente para estar fazendo o acompanhamento de satisfação
Rever o preço da mensalidade, pois não está compatível ao do mercado.	Que escute mas os seus associados, pois foram eles que colocaram vocês onde estão



Comentários e Sugestões

Assistidos	
Rever os descontos/descontos do déficit (30)	Tinha que contratar uma auditoria externa para ver a causa do déficit
Mais cuidado nos investimentos/Mais transparência (12)	Descobrir porque aconteceram os rombos e punir quem fez isso
Melhorar Plano de Saúde/Unimed (10)	Seja mais claro nas informações sem termos técnicos
Melhorar a comunicação/transparência (10)	Deixar as coisas mais claras para os participantes
Olhar pelos aposentados (10)	Diminuir o valor da coparticipação
Jornal impresso (4)	Estou me desligando da Celos
Site mais intuitivo/amigável (3)	Explicar mais sobre nosso benefícios, planos
Melhorar o Plano Odontológico (3)	Explicar melhor o parcelamento dos procedimentos
A Celos é meu porto seguro	Falta mais contato presencial para trazer informações
Está tudo perfeito. Deve permanecer como está	Focar na redução da contribuição extraordinária (compulsória)
Eu amo a Celos, e para mim estão de parabéns	A diretoria tem que ser eleita pelos funcionários, não pela Celesc
Está de parabéns! A Celos está em excelentes mãos!	Reativar o uso da farmácia para todos os dependentes
Em time que está ganhando, não se mexe	Que os juros do empréstimo para parcelas fossem mais baixas
Que continuem fazendo sempre bem o seu trabalho	Renovar a diretoria pra melhorar, ter novas ideias
A Celos deve continuar tão boa como ela para todos. Agradeço a gestão e deixo um abraço aos companheiros que desempenham tão bem o seu trabalho	Que revise a questão do déficit e que façam os culpados pagar pelo o que aconteceu
Acredito que sejam pessoas que trabalham na Celos são capacitadas, formadas que sabe o que estão fazendo. Nota 10 pra eles	Voltar a ter preposto nas agências e se comunicar de forma objetiva com os assistidos e ativos



Comentários e Sugestões

Assistidos	
Que por favor melhorem o 0800 pois está demorando muito para atender, fiscalize os médicos do plano pois consulta paga tem vaga, mas para o plano não tem vaga	Que pudéssemos contar com atendimento presencial na região, pelo menos em tempos em tempo. Nós idosos temos, boa parte, muita dificuldade com os meios que a Celos oferece
Voltar a ser enviado o demonstrativo da nossa previdência, os valores para receber	Avaliar e ampliar credenciados da Celos, pois o tratamento da United está atendendo pouco
Enviar demonstrativo do que recebemos por mês. Dificilmente enviam	Cuidem bem da Celos, pois ela é dos trabalhadores
Que eles facilitem o acesso das informações para os idosos, pois a maioria de nós não sabemos usar os canais de mídias	Decepcionado porque preciso usar o dinheiro do INSS para pagar a Celos, precisam olhar pelos salários menores que estão pagando pelo erro deles
A Celos deveria ter cobertura em Jaguaruna, pois é inacessível ter que ir para Tubarão todas as vezes que necessita de médico, por isso prefere pagar um outro plano de saúde	Que a diretoria se mantesse mais informada, e organize melhor os planos, pois a benefícios que é dito que não é cobrado mas estão cobrando
Acha a cobrança realizada todos os meses, sobre déficit da Celesc ou Celos, indevida. Acredita que a responsabilidade dos déficits é da empresa e não deve ser repassada aos pensionistas	Que auditores fossem mais competentes e empáticos, e que dessem retorno aos casos solicitados, pois precisa fazer o uso de uma medicação que seria reavaliado e não deram resposta
Manter sócios sempre a par das notícias	Promover debates para discutir assuntos importantes
Me senti prejudicado na questão dos médicos, pois a cobertura era nacional, se tornou estadual e precisamos nos mudar para o Paraná. Lá não tivemos cobertura. Deveriam ampliar a abrangência a nível Nacional de novo e pago muita coisa particular mesmo tendo plano	Providenciar o retorno de atendimento presencial na cidade; procurar maior abrangência de atendimento, como era antes, a nível nacional, para evitar o deslocamento para Florianópolis quando necessitam de consulta
Melhorar para os associados/gestão mais clara e competente, agilidade no atendimento	Para toda a diretoria, que tudo o que fizer seja bem feito, e que deus proteja e de sabedoria

Perfil dos Entrevistados



Perfil dos Entrevistados

Cargo ou função	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Eletricista	124	34,4	13	3,6
Técnico (medição, manutenção...)	70	19,4	32	8,8
Administrativo	52	14,4	21	5,8
Engenheiro	30	8,3	16	4,4
Assistente (gerência)	18	5,0	4	1,1
Gerência ou SubGerência	16	4,4	4	1,1
Operacional	7	1,9	12	3,3
Secretária/atendente	9	2,5	10	2,7
Chefias do setor/supervisão	7	1,9	9	2,5
Contabilidade/economista	6	1,7	9	2,5
Fiscal (medição, rede, manutenção...)	5	1,4	4	1,1
Analista de sistemas	7	1,9	2	0,5
Advogado	3	0,8	0	0,0
Ofícios	0	0,0	2	0,5
Aposentado	0	,0	125	34,3
Pensionista	0	0,0	92	25,3
Outros	6	1,7	9	2,5
Total	360	100,0	364	100,0



Perfil dos Entrevistados

Tempo de aposentadoria/ pensão/ serviço	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Até 1 ano	11	3,1	8	2,2
De 1 a 3 anos	75	20,8	26	7,1
De 4 a 5 anos	68	18,9	39	10,7
De 6 a 10 anos	47	13,1	57	15,7
De 11 a 15 anos	29	8,1	61	16,8
16 anos ou mais	130	36,1	173	47,5
Total	360	100,0	364	100,0



Perfil dos Entrevistados

Gênero	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Masculino	293	81,4	222	61,0
Feminino	67	18,6	142	39,0
Total	360	100,0	364	100,0



Perfil dos Entrevistados

Faixa etária	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
De 21 a 29 anos	25	6,9	1	0,3
De 30 a 39 anos	133	36,9	3	0,8
De 40 a 49 anos	129	35,8	3	0,8
De 50 a 59 anos	52	14,4	35	9,6
De 60 a 69 anos	20	5,6	132	36,3
70 anos ou mais	1	0,3	190	52,2
Total	360	100,0	364	100,0



Perfil dos Entrevistados

Escolaridade	Ativo		Assistido	
	N	%	N	%
Sem instrução/fundamental incompleto	1	0,3	34	9,3
Fundamental completo/médio incompleto	3	0,8	80	22,0
Médio completo/superior incompleto	113	31,4	136	37,4
Superior completo	152	42,2	91	25,0
Especialização	44	12,2	17	4,7
Mestrado	14	3,9	4	1,1
Doutorado/pós doutorado	33	9,2	2	0,5
Total	360	100,0	364	100,0

Sumário Gerencial



Sumário Gerencial

ATIVOS	2020	2021	2022	2024
Empréstimos	8,6	8,6	8,2	8,8
Atendimento presencial	-	-	-	8,7
Autoatendimento (site CELOS)	-	-	-	8,4
0800 Previdência/Empréstimo	8,2	8,4	8,0	8,3
Jornal online	8,4	8,6	8,1	8,3
Fale Conosco (e-mail)	8,6	8,7	8,5	8,3
Site/Portal da CELOS	8,6	8,6	8,6	8,3
WhatsApp	-	-	-	8,2
Nota geral para a CELOS	8,1	8,4	8,1	8,1
Autorização médico/odontológico	8,3	8,2	8,2	8,1
Portal Transparência	8,3	8,6	8,6	8,1
Gestão (Conselhos e Diretoria)	7,7	8,2	7,8	8,0
Videoatendimento	-	-	8,2	8,0
Plano de Aposentadoria/Pensão	8,1	8,5	8,3	8,0
Redes sociais	-	-	8,4	8,0
Aba Governança	-	-	-	8,0
Cobertura odontológica	8,5	8,3	8,0	7,9
0800 Saúde	7,9	8,0	8,0	7,8
Plano de Saúde	8,2	8,2	8,1	7,8
Aplicativo de celular	8,5	8,0	8,2	7,8
Reuniões	-	-	-	7,8
Jornal impresso	8,0	8,4	8,0	7,7
Cobertura médica	8,2	8,3	8,2	7,7
Chatbot	-	8,1	8,3	7,7
Ouvidoria	7,8	7,0	8,8	7,7
Rede médica/odontológica	-	-	-	7,7
Agendamento de consultas/exames	8,0	8,0	7,9	7,5
Reembolsos	8,3	7,7	7,8	7,4

ASSISTIDOS	2020	2021	2022	2024
Chatbot	-	-	8,3	9,2
Aplicativo de celular	8,7	9,1	8,6	9,0
Empréstimos	8,6	8,7	8,9	8,9
Jornal impresso	8,6	8,9	8,6	8,8
Atendimento presencial	-	-	-	8,8
Cobertura odontológica	8,6	8,5	8,3	8,7
Videoatendimento	-	-	8,3	8,7
Fale Conosco (e-mail)	8,5	8,8	8,6	8,7
Jornal online	8,5	9,0	8,9	8,7
0800 Previdência/Empréstimo	7,8	9,1	8,6	8,6
Autoatendimento (site CELOS)	-	-	-	8,6
WhatsApp	-	-	-	8,6
Cobertura médica	8,4	8,5	8,1	8,5
Redes sociais	-	-	8,2	8,5
Autorização médico/odontológico	8,6	8,7	8,3	8,5
Site/Portal da CELOS	8,4	9,0	8,4	8,5
Portal Transparência	8,5	9,1	8,8	8,5
Plano de Saúde	8,6	8,5	8,5	8,4
Rede médica/odontológica	-	-	-	8,4
0800 Saúde	7,6	8,6	8,2	8,3
Nota geral para a CELOS	8,3	8,4	8,3	8,3
Aba Governança	-	-	-	8,2
Reuniões	-	-	-	8,2
Reembolsos	8,4	8,3	7,7	8,1
Agendamento de consultas/exames	8,2	8,5	7,9	8,1
Ouvidoria	5,8	9,2	8,4	7,7
Plano de Aposentadoria/Pensão	7,5	8,0	7,9	7,6
Gestão (Conselhos e Diretoria)	7,9	7,9	7,9	7,5

Tabelas de Perfil Ativos



Tabelas de perfil - Ativos

Local de origem/ local de Trabalho	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Administração Central	67	22,9	19	28,4
AG CELOS Família	9	3,1	5	7,5
Blumenau	19	6,5	4	6,0
CELOS	2	0,7	0	0,0
Chapecó	14	4,8	3	4,5
Concórdia	6	2,0	3	4,5
Criciúma	14	4,8	1	1,5
Florianópolis	27	9,2	4	6,0
Itajaí	20	6,8	0	0,0
Jaraguá do Sul	8	2,7	1	1,5
Joaçaba	12	4,1	2	3,0
Joinville	19	6,5	3	4,5
Lages	14	4,8	4	6,0
Mafra	13	4,4	1	1,5
Rio do Sul	12	4,1	4	6,0
São Bento do Sul	2	0,7	4	6,0
São Miguel d'Oeste	13	4,4	3	4,5
Tubarão	12	4,1	3	4,5
Videira	10	3,4	3	4,5
Total	293	100,0	67	100,0



Tabelas de perfil - Ativos

Local de origem/ local de Trabalho	Faixa etária											
	De 21 a 29 anos		De 30 a 39 anos		De 40 a 49 anos		De 50 a 59 anos		De 60 a 69 anos		70 anos ou mais	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Administração Central	5	20,0	33	24,8	24	18,6	18	34,6	6	30,0	0	0,0
AG CELOS Família	0	0,0	4	3,0	7	5,4	2	3,8	1	5,0	0	0,0
Blumenau	1	4,0	7	5,3	9	7,0	3	5,8	2	10,0	1	100,0
CELOS	0	0,0	0	0,0	2	1,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Chapecó	1	4,0	8	6,0	6	4,7	1	1,9	1	5,0	0	0,0
Concórdia	1	4,0	4	3,0	4	3,1	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Criciúma	1	4,0	5	3,8	3	2,3	4	7,7	2	10,0	0	0,0
Florianópolis	3	12,0	9	6,8	12	9,3	5	9,6	2	10,0	0	0,0
Itajaí	0	0,0	8	6,0	7	5,4	4	7,7	1	5,0	0	0,0
Jaraguá do Sul	0	0,0	4	3,0	5	3,9	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Joaçaba	0	0,0	7	5,3	4	3,1	3	5,8	0	0,0	0	0,0
Joinville	2	8,0	5	3,8	13	10,1	2	3,8	0	0,0	0	0,0
Lages	3	12,0	6	4,5	8	6,2	1	1,9	0	0,0	0	0,0
Mafra	0	0,0	5	3,8	6	4,7	2	3,8	1	5,0	0	0,0
Rio do Sul	2	8,0	6	4,5	4	3,1	3	5,8	1	5,0	0	0,0
São Bento do Sul	1	4,0	2	1,5	2	1,6	0	0,0	1	5,0	0	0,0
São Miguel d'Oeste	1	4,0	9	6,8	4	3,1	1	1,9	1	5,0	0	0,0
Tubarão	1	4,0	6	4,5	5	3,9	2	3,8	1	5,0	0	0,0
Videira	3	12,0	5	3,8	4	3,1	1	1,9	0	0,0	0	0,0
Total	25	100,0	133	100,0	129	100,0	52	100,0	20	100,0	1	100,0



Tabelas de perfil - Ativos

Local de origem/ local de Trabalho	Escolaridade							
	Fundamental completo		Médio completo		Superior completo		Pós graduação	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Administração Central	0	0,0	5	4,4	29	19,1	52	57,1
AG CELOS Família	0	0,0	2	1,8	5	3,3	7	7,7
Blumenau	1	25,0	11	9,7	10	6,6	1	1,1
CELOS	0	0,0	0	0,0	1	0,7	1	1,1
Chapecó	0	0,0	7	6,2	9	5,9	1	1,1
Concórdia	2	50,0	2	1,8	4	2,6	1	1,1
Criciúma	0	0,0	8	7,1	6	3,9	1	1,1
Florianópolis	0	0,0	11	9,7	13	8,6	7	7,7
Itajaí	0	0,0	8	7,1	9	5,9	3	3,3
Jaraguá do Sul	0	0,0	5	4,4	3	2,0	1	1,1
Joaçaba	0	0,0	9	8,0	3	2,0	2	2,2
Joinville	0	0,0	9	8,0	11	7,2	2	2,2
Lages	0	0,0	4	3,5	12	7,9	2	2,2
Mafra	0	0,0	3	2,7	7	4,6	4	4,4
Rio do Sul	0	0,0	7	6,2	7	4,6	2	2,2
São Bento do Sul	1	25,0	2	1,8	2	1,3	1	1,1
São Miguel d'Oeste	0	0,0	7	6,2	8	5,3	1	1,1
Tubarão	0	0,0	6	5,3	7	4,6	2	2,2
Videira	0	0,0	7	6,2	6	3,9	0	0,0
Total	4	100,0	113	100,0	152	100,0	91	100,0

Tabelas de Perfil Assistidos



Tabelas de perfil - Assistidos

Local de origem/ local de Trabalho	Sexo			
	Masculino		Feminino	
	N	%	N	%
Administração Central	56	25,2	32	22,5
Blumenau	19	8,6	14	9,9
CELOS	2	0,9	2	1,4
Chapecó	4	1,8	6	4,2
Concórdia	5	2,3	3	2,1
Criciúma	10	4,5	5	3,5
Florianópolis	24	10,8	25	17,6
Itajaí	21	9,5	3	2,1
Jaraguá do Sul	6	2,7	2	1,4
Joaçaba	9	4,1	3	2,1
Joinville	12	5,4	14	9,9
Lages	12	5,4	9	6,3
Mafra	5	2,3	5	3,5
Rio do Sul	6	2,7	6	4,2
São Bento do Sul	3	1,4	2	1,4
São Miguel d'Oeste	7	3,2	4	2,8
Tubarão	17	7,7	4	2,8
Videira	4	1,8	3	2,1
Total	222	100,0	142	100,0



Tabelas de perfil - Assistidos

Local de origem/ local de Trabalho	Faixa etária											
	De 21 a 29 anos		De 30 a 39 anos		De 40 a 49 anos		De 50 a 59 anos		De 60 a 69 anos		70 anos ou mais	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Administração Central	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4	11,4	31	23,5	53	27,9
Blumenau	0	0,0	1	33,3	1	33,3	6	17,1	7	5,3	18	9,5
CELOS	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	2,3	1	0,5
Chapecó	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	5,7	6	4,5	2	1,1
Concórdia	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	6	4,5	2	1,1
Criciúma	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	5,7	8	6,1	5	2,6
Florianópolis	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	2,9	13	9,8	35	18,4
Itajaí	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	8,6	7	5,3	14	7,4
Jaraguá do Sul	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	2,9	1	0,8	6	3,2
Joaçaba	0	0,0	1	33,3	0	0,0	3	8,6	3	2,3	5	2,6
Joinville	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	2,9	6	4,5	19	10,0
Lages	1	100,0	0	0,0	0	0,0	2	5,7	7	5,3	11	5,8
Mafra	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	6	4,5	4	2,1
Rio do Sul	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	8,6	8	6,1	1	0,5
São Bento do Sul	0	0,0	0	0,0	1	33,3	1	2,9	1	0,8	2	1,1
São Miguel d'Oeste	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	8,6	5	3,8	3	1,6
Tubarão	0	0,0	1	33,3	0	0,0	2	5,7	11	8,3	7	3,7
Videira	0	0,0	0	0,0	1	33,3	1	2,9	3	2,3	2	1,1
Total	1	100,0	3	100,0	3	100,0	35	100,0	132	100,0	190	100,0



Tabelas de perfil - Assistidos

Local de origem/ local de Trabalho	Escolaridade							
	Fundamental completo		Médio completo		Superior completo		Pós graduação	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Administração Central	10	8,8	33	24,3	34	37,4	11	47,8
Blumenau	17	14,9	11	8,1	5	5,5	0	0,0
CELOS	1	0,9	0	0,0	2	2,2	1	4,3
Chapecó	1	0,9	7	5,1	2	2,2	0	0,0
Concórdia	2	1,8	4	2,9	2	2,2	0	0,0
Criciúma	1	0,9	8	5,9	5	5,5	1	4,3
Florianópolis	25	21,9	16	11,8	8	8,8	0	0,0
Itajaí	5	4,4	12	8,8	6	6,6	1	4,3
Jaraguá do Sul	4	3,5	4	2,9	0	0,0	0	0,0
Joaçaba	4	3,5	4	2,9	3	3,3	1	4,3
Joinville	16	14,0	3	2,2	5	5,5	2	8,7
Lages	6	5,3	7	5,1	7	7,7	1	4,3
Mafra	2	1,8	5	3,7	3	3,3	0	0,0
Rio do Sul	2	1,8	5	3,7	3	3,3	2	8,7
São Bento do Sul	3	2,6	2	1,5	0	0,0	0	0,0
São Miguel d'Oeste	3	2,6	4	2,9	1	1,1	3	13,0
Tubarão	9	7,9	8	5,9	4	4,4	0	0,0
Videira	3	2,6	3	2,2	1	1,1	0	0,0
Total	114	100,0	136	100,0	91	100,0	23	100,0

Tabelas e Gráficos Adicionais

Capital x Interior



Tabelas e Gráficos Adicionais - ATIVOS: Capital x Interior

Nota média - BENEFÍCIOS	CAPITAL			INTERIOR		
	Respostas válidas	Média	Mediana	Respostas válidas	Média	Mediana
Plano de Aposentadoria/Pensão	101	7,9	8,0	197	8,1	8,0
Plano de Saúde	119	8,0	8,0	203	7,6	8,0
Cobertura médica	119	7,8	8,0	192	7,7	8,0
Cobertura odontológica	113	8,2	8,0	169	7,7	8,0
Agendamento de consultas/exames	117	7,7	8,0	191	7,4	8,0
Reembolso médico/ odontológico/ medicamentos	64	7,6	8,0	112	7,4	8,0
Rede médica/odontológica	115	8,1	8,0	190	7,5	8,0
Autorização médico/odontológico	109	8,3	8,0	179	7,9	8,0
Concessão de empréstimos	63	8,4	9,0	133	9,0	9,0

Base de respostas
ATIVOS

Capital = 133

Interior = 227



Tabelas e Gráficos Adicionais - ATIVOS: Capital x Interior

Nota média - COMUNICAÇÃO	CAPITAL			INTERIOR		
	Respostas válidas	Média	Mediana	Respostas válidas	Média	Mediana
Site/Portal da CELOS	122	8,3	8,0	219	8,3	9,0
Reuniões	27	7,2	8,0	78	8,1	8,0
Jornal online	82	8,2	8,0	132	8,4	8,0
Jornal impresso	18	7,2	7,5	28	8,0	8,0
Redes sociais (Facebook, Instagram, Youtube)	20	7,4	8,0	67	8,1	8,0
Portal Transparência	32	7,6	8,0	81	8,3	8,0
Aba Governança	28	7,5	8,0	63	8,3	8,0

Base de respostas
ATIVOS

Capital = 133

Interior = 227



Tabelas e Gráficos Adicionais - ATIVOS: Capital x Interior

Nota média - ATENDIMENTO/ RELACIONAMENTO	CAPITAL			INTERIOR		
	Respostas válidas	Média	Mediana	Respostas válidas	Média	Mediana
Atendimento presencial	70	8,8	9,0	48	8,5	9,0
Autoatendimento (site CELOS)	121	8,3	8,0	208	8,5	9,0
Fale Conosco (e-mail)	81	8,2	8,0	154	8,3	8,0
Videoatendimento	31	7,4	8,0	56	8,4	9,0
Aplicativo de celular	39	7,3	8,0	78	8,0	8,0
0800 Saúde	63	7,5	8,0	94	8,0	8,0
0800 Previdência/Empréstimo	43	7,9	8,0	68	8,5	9,0
Chatbot	16	6,4	7,0	30	8,4	9,0
WhatsApp	33	7,9	9,0	90	8,3	8,3
Ouvidoria da CELOS	25	7,6	8,0	33	7,7	8,0

Base de respostas
ATIVOS

Capital = 133

Interior = 227



Tabelas e Gráficos Adicionais - ATIVOS: Capital x Interior

Média nota GESTÃO CELOS	CAPITAL			INTERIOR		
	Respostas válidas	Média	Mediana	Respostas válidas	Média	Mediana
Nota geral para a Gestão (Conselhos e Diretoria) da CELOS	97	7,5	8,0	198	8,2	8,0
Nota geral para a CELOS	130	8,0	8,0	224	8,1	8,0

Base de respostas
ATIVOS

Capital = 133

Interior = 227



Tabelas e Gráficos Adicionais - ASSISTIDOS: Capital x Interior

Nota média - BENEFÍCIOS	CAPITAL			INTERIOR		
	Respostas válidas	Média	Mediana	Respostas válidas	Média	Mediana
Plano de Aposentadoria/Pensão	140	7,7	8,0	204	7,6	8,0
Plano de Saúde	136	8,3	9,0	212	8,4	9,0
Cobertura médica	131	8,6	9,0	209	8,5	9,0
Cobertura odontológica	117	8,8	10,0	157	8,6	9,0
Agendamento de consultas/exames	130	8,1	8,0	205	8,1	8,0
Reembolso médico/ odontológico/ medicamentos	71	8,2	9,0	107	8,0	8,0
Rede médica/odontológica	127	8,4	9,0	193	8,4	9,0
Autorização médico/odontológico	111	8,5	9,0	188	8,5	9,0
Concessão de empréstimos	47	9,6	10,0	86	8,6	9,0

Base de respostas
ASSISTIDOS

Capital = 141

Interior = 223



Tabelas e Gráficos Adicionais - ASSISTIDOS : Capital x Interior

Nota média - COMUNICAÇÃO	CAPITAL			INTERIOR		
	Respostas válidas	Média	Mediana	Respostas válidas	Média	Mediana
Site/Portal da CELOS	68	8,6	9,0	129	8,5	9,0
Reuniões	15	8,7	9,0	56	8,1	8,5
Jornal online	56	8,7	9,0	72	8,8	9,0
Jornal impresso	61	8,9	10,0	76	8,7	9,0
Redes sociais (Facebook, Instagram, Youtube)	6	9,3	10,0	42	8,4	8,5
Portal Transparência	14	9,4	9,5	44	8,3	8,5
Aba Governança	7	8,9	9,0	35	8,1	8,0

Base de respostas
ASSISTIDOS

Capital = 141

Interior = 223



Tabelas e Gráficos Adicionais - ASSISTIDOS : Capital x Interior

Nota média - ATENDIMENTO/ RELACIONAMENTO	CAPITAL			INTERIOR		
	Respostas válidas	Média	Mediana	Respostas válidas	Média	Mediana
Atendimento presencial	105	9,3	10,0	79	8,2	9,0
Autoatendimento (site CELOS)	50	9,0	9,0	111	8,5	9,0
Fale Conosco (e-mail)	36	8,9	9,5	91	8,6	9,0
Videoatendimento	4	8,5	9,0	24	8,7	9,0
Aplicativo de celular	19	9,4	10,0	51	8,9	9,0
0800 Saúde	54	8,2	9,0	102	8,4	9,0
0800 Previdência/Empréstimo	30	8,9	10,0	40	8,4	9,0
Chatbot	2	10,0	10,0	7	9,0	9,0
WhatsApp	26	9,1	10,0	79	8,4	9,0
Ouvidoria da CELOS	11	7,4	9,0	34	7,9	8,0

Base de respostas
ASSISTIDOS

Capital = 141

Interior = 223



Tabelas e Gráficos Adicionais - ASSISTIDOS : Capital x Interior

Média nota GESTÃO CELOS	CAPITAL			INTERIOR		
	Respostas válidas	Média	Mediana	Respostas válidas	Média	Mediana
Nota geral para a Gestão (Conselhos e Diretoria) da CELOS	70	7,7	8,0	159	7,5	8,0
Nota geral para a CELOS	140	8,3	9,0	215	8,3	8,0

Base de respostas
ASSISTIDOS

Capital = 141

Interior = 223

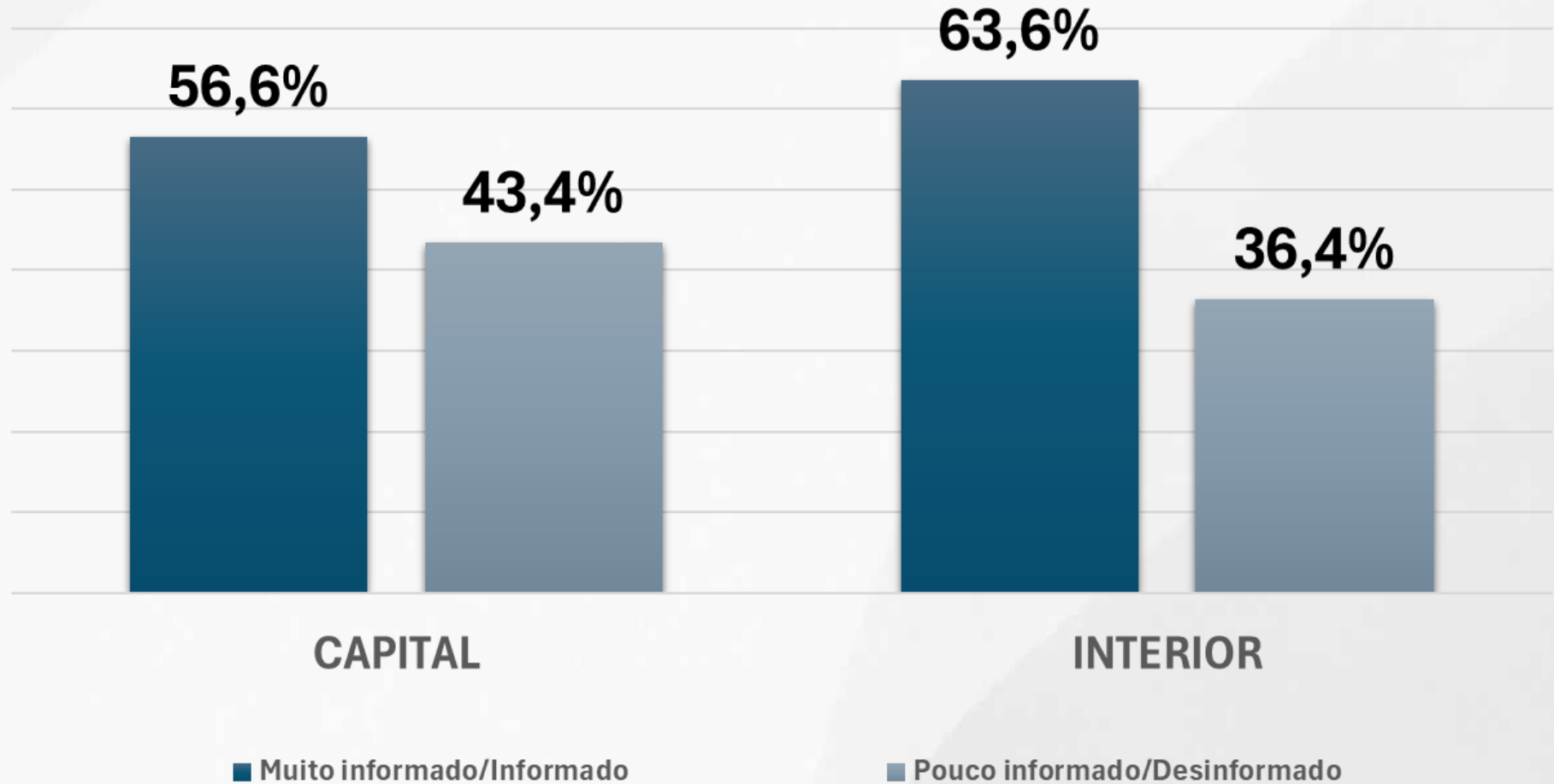


Tabelas e Gráficos Adicionais - Capital x Interior

Meio que MAIS UTILIZA para se manter informado a respeito da CELOS	Capital		Interior	
	N	%	N	%
Site	101	36,9	157	34,9
E-mail	46	16,8	78	17,3
Jornal online	29	10,6	44	9,8
Jornal impresso	31	11,3	30	6,7
Telefone	20	7,3	38	8,4
WhatsApp	6	2,2	23	5,1
Aplicativo da CELOS	3	1,1	13	2,9
Colegas/amigos/parentes	3	1,1	12	2,7
Pessoalmente na CELOS	7	2,6	8	1,8
Reuniões	1	0,4	7	1,6
Facebook	0	0,0	2	0,4
Instagram	1	0,4	1	0,2
LinkedIn	1	0,4	0	0,0
Portal Transparência	0	0,0	1	0,2
Outros	0	0,0	10	2,2
Não se informa	25	9,1	26	5,8
Total	274	100,0	450	100,0



Em relação a CELOS se considera :





Em relação aos investimentos da CELOS se considera

