

### Pesquisa com beneficiários avalia qualidade dos serviços prestados pela CELOS

---

---

Os participantes da Fundação Celesc de Seguridade Social (CELOS) aprovam os serviços prestados pela Fundação. A Pesquisa de Satisfação foi aplicada por telefone pelo Instituto Lupi & Associados, entre 14 e 23 de julho de 2020, com realizadas 710 entrevistas (escolha aleatória por sorteio). O trabalho segue o padrão da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e está inserido no Programa de Qualificação de Operadoras (PQO). A margem de erro é de 5% (para mais ou para menos), sendo o nível de confiança de 95,5%.

Além da aprovação, o levantamento apontou melhora na percepção da prestação de serviços na comparação com a pesquisa feita em 2018. Entre os profissionais Ativos, por exemplo, a nota média do plano de aposentadoria/pensão passou de 7,0 para 8,1; a da cobertura médica foi de 7,7 para 8,2; enquanto que a nota medida da cobertura odontológica subiu de 8,0 para 8,5 e a do Plano de Saúde foi de 8,1 para 8,2.

Já entre os Assistidos (Aposentados e Pensionistas), a nota média do plano de aposentadoria/pensão passou de 6,6 para 7,5; a da cobertura médica foi de 8,1 para 8,4; a da cobertura odontológica subiu de 8,2 para 8,6; e a nota média do Plano de Saúde foi de 8,1 para 8,6.

Conforme a presidente da CELOS, Vanessa Evangelista Ramos Rothermel, o objetivo é conhecer melhor a percepção que os participantes têm do trabalho realizado, abrindo espaço também para sugestões de aperfeiçoamento de processos e serviços. "Toda a diretoria está bem satisfeita com o resultado, que demonstrou uma melhoria de fato em relação à pesquisa anterior. Todos os empregados, corpo funcional e gestão estão de parabéns, esse resultado demonstra que nossa atuação vem melhorando a cada ano. E vamos estudar todas as sugestões apresentadas", salienta Vanessa.

A CELOS administra três Planos Previdenciários (Transitório, Misto e de Pecúlio), que somam 9.237 participantes. E três Planos de Saúde (Celos Saúde, Saúde Agregados e Odonto

Agregados), que contam com 22.417 beneficiários, por meio de rede direta e contratada em mais de 150 especialidades.

**Confira a nota de alguns dos itens avaliados:**

**Nota média - Ativos:**

Plano de Aposentadoria/Pensão: 8,1  
Concessão de empréstimos: 8,6  
Plano de Saúde: 8,2  
Cobertura médica: 8,2  
Cobertura odontológica: 8,5  
Reembolso médico/odontológico: 8,1  
Reembolso medicamentos: 8,4  
Programa Sua Saúde: 8,3  
Nota geral para a CELOS: 8,1

**Nota média - Assistidos:**

Plano de Aposentadoria/Pensão: 7,5  
Concessão de empréstimos: 8,6  
Plano de Saúde: 8,6  
Cobertura médica: 8,4  
Cobertura odontológica: 8,6  
Reembolso médico/odontológico: 8,1  
Reembolso medicamentos: 8,4  
Programa Sua Saúde: 8,6  
Nota geral para a CELOS: 8,3

\* OBS.: foram avaliados diversos indicadores de qualidade, incluindo a comunicação entre a CELOS e seus beneficiários, solicitações de procedimentos preventivos, burocracia exigida e demais aspectos de atendimentos. Os dados completos estão no site [www.celos.com.br](http://www.celos.com.br) > CELOS > Institucional > Pesquisa de Satisfação > 2020.

**Fonte:** Estrutura, em 17.08.2020

---