

Para 88,9% dos usuários, os Planos Celos Saúde, Saúde Agregados e Odonto Agregado são considerados bom ou muito bom. Esse é um dos resultados da Pesquisa de Satisfação aplicada aos beneficiários dos Planos de Saúde da Fundação Celesc de Seguridade Social (CELOS). Realizada com o objetivo de contribuir com as ações de melhoria contínua dos serviços prestados, a pesquisa segue o padrão da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) e está inserida no Programa de Qualificação de Operadoras (PQO).

Foram realizadas 650 entrevistas, obtidas por sorteio aleatório. A participação ocorreu de forma livre, com direito total à recusa. A coleta de dados foi realizada por telefone, pelos pesquisadores do Instituto Lupi & Associados, no período de 2 a 14 de abril de 2020. Para tanto, foram obedecidos os procedimentos científicos de amostragens probabilísticas. A margem de erro é de 3,78% (para mais ou para menos), sendo o nível de confiança de 95,0%.

O foco da pesquisa foi avaliar indicadores de qualidade da comunicação entre a CELOS e seus beneficiários em relação às solicitações de procedimentos preventivos, bem como o acesso à 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.

Os dados completos e demais documentos relativos à Pesquisa de Satisfação podem ser conferidos no [site](#) > Saúde > Pesquisa de Satisfação > [2020](#).

**Fonte:** CELOS, em 17.04.2020