



A pesquisa aplicada com os beneficiários dos Planos de Saúde da CELOS apontou 88% de satisfação, classificando o serviço em patamar de Excelência.

A pesquisa faz parte do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO), elaborado pela Agência Nacional de Saúde (ANS), e foi realizada no período de 7 a 16 de março de 2023, pelo Instituto Lupi e Associados Pesquisa e Marketing.

Foram entrevistados 650 usuários, por telefone, sistema CATI-Computer Telephone Assisted. As entrevistas realizadas foram obtidas por sorteio aleatório. A participação na pesquisa ocorreu de forma livre, com direito total à recusa, sem interferência.

A pesquisa aplicada tem por objetivo contribuir com as ações de melhoria contínua visando a mais completa satisfação dos beneficiários. 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

Na avaliação geral 88% dos beneficiários entrevistados, qualificam positivamente os Planos da CELOS entre muito bom e bom. Perguntados sobre se recomendariam o serviço para amigos ou familiares, os Planos da CELOS também receberam avaliação positiva, sendo que 81% dos beneficiários que participaram do levantamento confirmaram que indicariam o plano para terceiros.

A pesquisa está disponível no site da [CELOS](#) na aba **Saúde > Pesquisa de Satisfação** ou [CLICANDO AQUI](#).

Fonte: [Celos](#), em 18.04.2023.