Os resultados da Pesquisa de Satisfação de 2026, realizada com beneficiários dos Planos de Saúde da Celos, confirmam a qualidade dos serviços oferecidos: **88,9% de aprovação**, classificando a operadora no nível de Excelência.

A integra o Programa de Qualificação de Operadoras (PQO), da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), e foi conduzida entre os dias 4 e 12 de março de 2026 pelo Instituto Lupi e Associados Pesquisa e Marketing.

O universo de beneficiários elegíveis — com 18 anos ou mais e telefone válido — era de 15.699 pessoas, com uma amostra representativa de 700 entrevistas, margem de erro de ± 3,62% e nível de confiança de 95%.

Destaques dos resultados

Os dados reforçam a percepção positiva dos beneficiários em diferentes aspectos do atendimento:

? **Alta satisfação com a atenção à saúde**

A grande maioria dos entrevistados avaliou positivamente os serviços prestados por médicos, clínicas, hospitais e demais profissionais, com cerca de 89% de avaliações entre “Bom” e “Muito Bom”.

? **Acesso eficiente aos serviços de saúde**

Mais de 84% dos beneficiários afirmaram conseguir atendimento sempre ou na maioria das vezes quando precisam de consultas, exames ou tratamentos.

? **Bom desempenho em situações de urgência**

Entre os beneficiários que necessitaram de atendimento imediato, mais de 74% relataram ter sido atendidos prontamente, demonstrando a capacidade de resposta da rede assistencial.

? **Atendimento bem avaliado**

Os canais de relacionamento da Celos também se destacaram, com mais de 82% de avaliações positivas quanto ao respeito, clareza das informações e suporte oferecido.

? **Facilidade nos processos**

Os formulários e procedimentos administrativos foram bem avaliados por quem utilizou, com 75% de aprovação, indicando simplicidade e eficiência nos processos.

? **Alto índice de recomendação**

A confiança na Celos se reflete na recomendação: mais de 82% dos beneficiários indicariam o plano para amigos e familiares.

Compromisso com a melhoria contínua

A tem como objetivo orientar ações de melhoria contínua, fortalecendo a qualidade dos serviços e a experiência dos beneficiários. Os indicadores analisados contemplam desde o acesso a consultas e exames até a avaliação geral da atenção à saúde.

Além dos resultados positivos, o estudo também contribui para identificar oportunidades de evolução, reforçando o compromisso da Celos com a transparência, a escuta ativa e a excelência no atendimento.

Os dados completos da estão disponíveis para consulta por meio deste link ou acessando o site institucional da Celos (www.celos.com.br), no menu: **Saúde > Pesquisa de Satisfação dos Planos de Saúde da Celos**.

Fonte: Celos, em 09.04.2026.