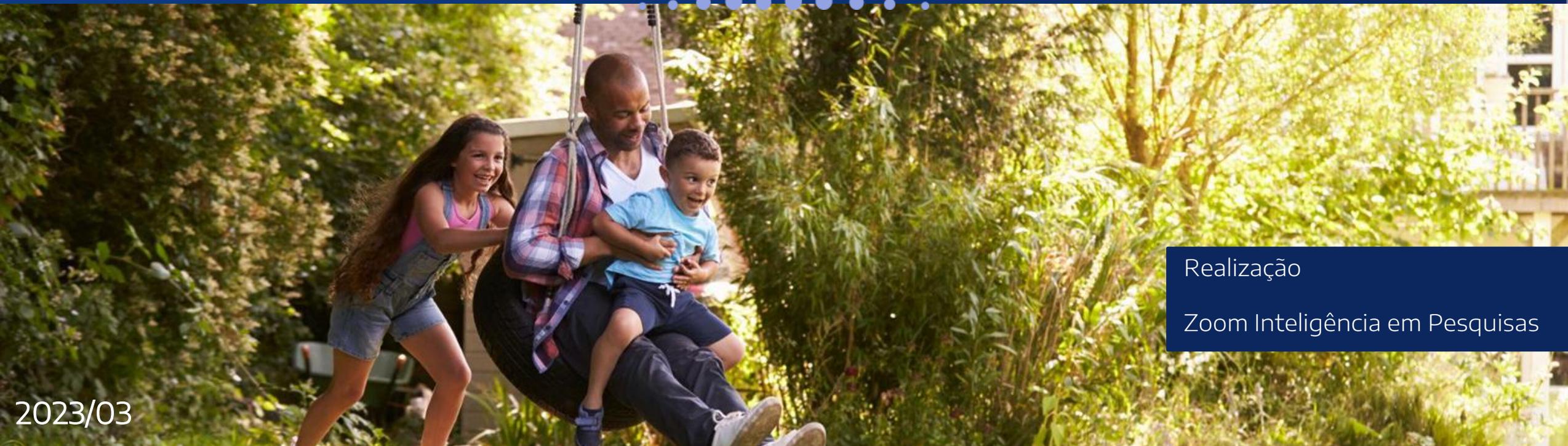




# Pesquisa de Satisfação

## Relatório Stellantis Saúde – PE/PB

(Ano-base 2022)



Realização  
Zoom Inteligência em Pesquisas

A Stellantis Saúde contratou uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos beneficiários, em atendimento aos critérios da Instrução Normativa DIDES 68/2017 da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

As informações obtidas possibilitarão atender as exigências da Dimensão 3 do Programa de Qualificação das Operadoras (PQO), além de trazer insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade dos serviços por parte das OPS e gerar subsídios para as ações regulatórias por parte da ANS.



## Objetivo Geral

Avaliar a satisfação dos beneficiários da Stellantis Saúde com os serviços prestados pela Operadora.



## Responsável Técnico

Estatística: Priscila Alves Batista | CONRE: 9408-A



## Execução

Zoom Inteligência em Pesquisas



## Operadora

STELLANTIS SAÚDE PE/PB – Registrada sob n.º 422053 na ANS.



## Público-Alvo

Beneficiários com 18 anos ou mais da Stellantis Saúde.



## Auditoria Independente

Empresa: FJB Gestão Estratégica e Auditoria  
Responsável: Fernando Bortoletto

## Pesquisa Quantitativa

O método adotado é o quantitativo. Ele é especialmente projetado para gerar medidas precisas e confiáveis, permitindo uma análise estatística e projeção dos resultados.

## Instrumento

Questionário disponibilizado pela ANS, através do Documento Técnico para Pesquisa de Satisfação.

## Tipo de amostra

Amostragem estratificada proporcional, de modo a contemplar o perfil relativo à dispersão sócio demográfica da carteira de beneficiários. Após a determinação dos estratos, é realizado o sorteio da amostra aleatória simples de cada estrato.



## Universo e Amostra

Universo: 18.111  
Amostra: 2.500 respondentes  
Margem de erro: 1,82%  
Nível de Confiança: 95%



## Técnica

Entrevistas por telefone (CATI).



## Planejamento da Pesquisa

Novembro de 2022.

## Período da Coleta

15/12/2022 a 13/03/2023



## Indicadores

Para interpretação dos Resultados, adotou-se os seguintes indicadores:

**Top2Box:** soma dos dois escores mais altos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

**Bottom2Box:** soma dos dois escores mais baixos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS. Os indicadores foram classificados em 4 Zonas:

 **Excelência:** 90% a 100%

 **Satisfação:** 80% a 89%

 **Atenção:** 70% a 79%

 **Risco:** Até 69%

Os critérios metodológicos adotados nesta pesquisa estão descritos na Nota Técnica. O controle de qualidade interno realizou escuta de 50% das gravações a fim de identificar a necessidade de substituição e ou reorientação dos entrevistadores. Todos os questionários foram devidamente criticados, garantindo 100% de consistência das respostas obtidas.

O total de beneficiários da Stellantis Saúde é 29.476 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 18.111 cadastros. Foram abordados 16.686 beneficiários identificados conforme abaixo:

Status	Beneficiários
i) Questionário concluído	2.540
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	251
iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário	69
iv) Não foi possível localizar o beneficiário*	13.750
v) Outros**	76
Beneficiário não contatado	1.425
<b>Taxa de respondentes</b>	<b>15%</b>

Em relação ao item (i), 40 entrevistas foram excluídas pelo controle de qualidade devido ao fornecimento de informações inconsistentes por parte do beneficiários ou por ter atingido a cota prevista em determinados estratos. Em caso de recusa ou beneficiário incapacitado, itens (ii) e (v), o entrevistador registrava a informação e o beneficiário era retirado da listagem. Nas situações em que o beneficiário não foi localizado no momento do contato, item (iv), a informação também foi registrada. Foram realizadas até 3 tentativas de contato em dias e horários alternados. Caso não tenha sido possível localizar o contato, este era retirado da listagem e substituído por outro sorteado. A qualidade do mailing de beneficiários da Stellantis Saúde possibilitou a condução da coleta de dados até o fechamento da amostra prevista sem necessidade de ações adicionais para atualização de cadastro ou sensibilização dos beneficiários.

\*Considerando telefone inválido, responsável ausente, telefone não atende/ocupado e beneficiário não localizado. Foram realizadas até 3 tentativas de contato em dias e horários alternados.

\*\* Beneficiário incapacitado.



### Qualidade do cadastro de beneficiários

As entrevistas foram realizadas conforme disponibilidade dos beneficiários sorteados. Foram realizadas em média 3 tentativas de contato com cada beneficiários sorteado em dias e horários alternados, quando a entrevista não era efetivada dentro das 3 tentativas era realizado um novo sorteio. A qualidade do mailing de beneficiários da Stellantis Saúde possibilitou a condução da coleta de dados até o fechamento da amostra prevista sem necessidade de ações adicionais para atualização de cadastro ou sensibilização dos beneficiários.

- Os beneficiários menores de 18 anos foram excluídos da população alvo antes do sorteio da amostra.
- O beneficiário, com 18 anos ou mais, incapacitado de responder a pesquisa foi substituído por outro respondente sorteado.
- O responsável técnico da pesquisa elaborou e acompanhou o projeto a fim de definir a melhor amostragem, forma de coleta de dados, número de tentativas, representatividade da amostra, segurança dos dados, bem como resguardar as boas práticas, princípios estatísticos e as diretrizes estabelecidas tanto pelo Conselho de Estatística quanto pelo Documento Técnico.
- A participação do beneficiário foi voluntária, ou seja, não houve condução ou coerção para a participação na pesquisa.
- Não foi utilizada nenhuma espécie de incentivos e/ou oferta brindes aos beneficiários.
- Os beneficiários que participaram foram informados que a pesquisa seguia as diretrizes exigidas pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, que a entrevista era gravada e que o beneficiário poderia ser contatado posteriormente para controle de qualidade e auditoria da pesquisa.
- Instrução e treinamento dos entrevistadores, com aplicação simulada da entrevista, com posterior escuta para identificação de oportunidades de melhoria no processo.
- Entrega por parte da supervisão dos mailings de beneficiários fracionados de unidades amostrais (beneficiários) a serem abordados.
- Agendamento prévio das entrevistas conforme disponibilidade dos beneficiários. Nas situações em que o beneficiário no primeiro contato já se mostrou disponível, a entrevista foi realizada.
- Todos os contatos, tentativas de contatos, agendamentos, aplicação efetiva da entrevista e recusa por parte dos beneficiários foram contabilizados em sistema de controle preenchido pelos entrevistadores e conferidas e consolidadas pelo supervisor de pesquisa.
- Por fim, todas as medidas citadas acima foram desenvolvidas a fim de evitar qualquer participação fraudulenta ou desatenta.

### Política de Segurança:

- Seguindo o código de ética que rege a atividade de pesquisa de mercado, todos os dados recebidos, trabalhados e armazenados são considerados como confidenciais. Os dados brutos, como o mailing de beneficiários, são de acesso apenas de um grupo restrito com acompanhamento do Responsável Técnico. Os entrevistadores tem acesso aos dados do beneficiário apenas no momento do contato, esta interação é realizada através de um sistema interno que não permite copiar ou realizar download das informações.
- O software de gerenciamento de mailing e de coleta de dados é criptografado, além disso as senhas de acesso são renovadas automaticamente para acompanhar as permissões de acesso.
- Todos os profissionais com acesso aos dados do projeto de pesquisa, independente do nível de acesso, assinam termo de confidencialidade prevendo:
  - manter absoluto sigilo e confidencialidade sobre todas as informações, técnicas ou não, que lhe tenham sido confiadas para o perfeito e completo atendimento do propósito referido ao projeto de pesquisa;
  - não utilizar em proveito próprio, divulgar ou comercializar ou transferir a terceiros informações confidenciais;
  - devolver imediatamente todo e qualquer material ou documentação de trabalho que eventualmente lhe tenha sido confiada nos termos do projeto de pesquisa.
- As gravações ficam armazenadas em ambiente seguro com recurso de Firewall;
- A Zoom Inteligência em Pesquisas conta com sistema de segurança de acesso através de barreiras de proteção, Firewall PfSense que possui uma política de acesso através de logon por perfil. O acesso externo à rede é totalmente bloqueado.

### **Erros Não Amostrais:**

Os erros não amostrais são os cometidos durante o processo de pesquisa que não sejam oriundos do tamanho e do processo de seleção da amostra.

As principais fontes de erros não amostrais são: definição errada do problema de pesquisa, definição errada da população de pesquisa, definição parcial da população de pesquisa, não resposta, instrumento de coleta de dados, escalas, entrevistadores, entrevistados, inferências causais impróprias, processamento, análises e interpretação.

Para a referida pesquisa, pode-se presumir a inexistência de erros não amostrais, posto que a base de informações repassada pela Operadora condiz com a situação real no momento em que a pesquisa foi realizada, o questionário utilizado foi elaborado e padronizado pela ANS e a aplicação do mesmo se dá por meio de sistema próprio automatizado, impossibilitando que os entrevistadores alterem a sequência das perguntas ou encerrem a entrevista antes de todos os questionamentos terem sido concretizados.

Sob o aspecto procedimental, a distribuição de lotes pequenos de entrevistas por período de trabalho impede, da mesma forma, que entrevistadores avancem para o cadastro de reserva antes de serem esgotadas todas as tentativas previstas.



	Questão	Base	Margem de Erro
Bloco A: Atenção à Saúde	1 - Cuidados de saúde	2.287	1,92%
	2 - Atenção imediata	1.809	2,19%
	3 - Comunicação	1.937	2,10%
	4 - Atenção à saúde recebida	2.371	1,88%
	5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores)	2.231	1,94%
Bloco B: Canais de Atendimento da Operadora	6 - Atendimento multicanal	2.322	1,90%
	7 - Resolutividade	589	3,97%
	8 - Documentos e formulários	1.351	2,56%
Bloco C: Avaliação Geral	9 - Avaliação geral	2.467	1,83%
	10 - Recomendação	2.446	1,84%

1 - Cuidados de saúde	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
<b>Sempre</b>	1.425	57,00%	0,99%	1,94%	95,00%	55,06%	58,94%
<b>A maioria das vezes</b>	443	17,72%	0,76%	1,50%	95,00%	16,22%	19,22%
<b>Às vezes</b>	408	16,32%	0,74%	1,45%	95,00%	14,87%	17,77%
<b>Nunca</b>	11	0,44%	0,13%	0,26%	95,00%	0,18%	0,70%
<b>Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde</b>	148	5,92%	0,47%	0,93%	95,00%	4,99%	6,85%
<b>Não sei/ Não me lembro</b>	65	2,60%	0,32%	0,62%	95,00%	1,98%	3,22%

2 - Atenção imediata	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
<b>Sempre</b>	1.348	53,92%	1,00%	1,95%	95,00%	51,97%	55,87%
<b>A maioria das vezes</b>	235	9,40%	0,58%	1,14%	95,00%	8,26%	10,54%
<b>Às vezes</b>	203	8,12%	0,55%	1,07%	95,00%	7,05%	9,19%
<b>Nunca</b>	23	0,92%	0,19%	0,37%	95,00%	0,55%	1,29%
<b>Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata</b>	618	24,72%	0,86%	1,69%	95,00%	23,03%	26,41%
<b>Não sei/ Não me lembro</b>	73	2,92%	0,34%	0,66%	95,00%	2,26%	3,58%

3 - Comunicação	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
<b>Sim</b>	656	26,24%	0,88%	1,72%	95,00%	24,52%	27,96%
<b>Não</b>	1.281	51,24%	1,00%	1,96%	95,00%	49,28%	53,20%
<b>Não sei/ Não me lembro</b>	563	22,52%	0,84%	1,64%	95,00%	20,88%	24,16%

4 - Atenção em saúde recebida	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
<b>Muito Bom</b>	1.119	44,76%	0,99%	1,95%	95,00%	42,81%	46,71%
<b>Bom</b>	1.045	41,80%	0,99%	1,93%	95,00%	39,87%	43,73%
<b>Regular</b>	180	7,20%	0,52%	1,01%	95,00%	6,19%	8,21%
<b>Ruim</b>	20	0,80%	0,18%	0,35%	95,00%	0,45%	1,15%
<b>Muito Ruim</b>	7	0,28%	0,11%	0,21%	95,00%	0,07%	0,49%
<b>Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde</b>	79	3,16%	0,35%	0,69%	95,00%	2,47%	3,85%
<b>Não sei/ Não me lembro</b>	50	2,00%	0,28%	0,55%	95,00%	1,45%	2,55%

5 – Acesso à lista de prestadores de serviços credenciados	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito Bom	718	28,72%	0,90%	1,77%	95,00%	26,95%	30,49%
Bom	1.046	41,84%	0,99%	1,93%	95,00%	39,91%	43,77%
Regular	381	15,24%	0,72%	1,41%	95,00%	13,83%	16,65%
Ruim	63	2,52%	0,31%	0,61%	95,00%	1,91%	3,13%
Muito Ruim	23	0,92%	0,19%	0,37%	95,00%	0,55%	1,29%
Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde	186	7,44%	0,52%	1,03%	95,00%	6,41%	8,47%
Não sei	83	3,32%	0,36%	0,70%	95,00%	2,62%	4,02%

6 - Atendimento multicanal	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
Muito Bom	782	31,28%	0,93%	1,82%	95,00%	29,46%	33,10%
Bom	1.187	47,48%	1,00%	1,96%	95,00%	45,52%	49,44%
Regular	297	11,88%	0,65%	1,27%	95,00%	10,61%	13,15%
Ruim	37	1,48%	0,24%	0,47%	95,00%	1,01%	1,95%
Muito Ruim	19	0,76%	0,17%	0,34%	95,00%	0,42%	1,10%
Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde	104	4,16%	0,40%	0,78%	95,00%	3,38%	4,94%
Não sei/ Não me lembro	74	2,96%	0,34%	0,66%	95,00%	2,30%	3,62%

7. Demanda resolvida pelos canais de atendimento	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
<b>Sim</b>	461	18,44%	0,78%	1,52%	95,00%	16,92%	19,96%
<b>Não</b>	128	5,12%	0,44%	0,86%	95,00%	4,26%	5,98%
<b>Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde</b>	1.757	70,28%	0,91%	1,79%	95,00%	68,49%	72,07%
<b>Não sei/ Não me lembro</b>	154	6,16%	0,48%	0,94%	95,00%	5,22%	7,10%

8 - Documentos e formulários	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
<b>Muito Bom</b>	392	15,68%	0,73%	1,43%	95,00%	14,25%	17,11%
<b>Bom</b>	705	28,20%	0,90%	1,76%	95,00%	26,44%	29,96%
<b>Regular</b>	200	8,00%	0,54%	1,06%	95,00%	6,94%	9,06%
<b>Ruim</b>	39	1,56%	0,25%	0,49%	95,00%	1,07%	2,05%
<b>Muito Ruim</b>	15	0,60%	0,15%	0,30%	95,00%	0,30%	0,90%
<b>Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde</b>	783	31,32%	0,93%	1,82%	95,00%	29,50%	33,14%
<b>Não sei/ Não me lembro</b>	366	14,64%	0,71%	1,39%	95,00%	13,25%	16,03%

9 - Avaliação geral	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
<b>Muito Bom</b>	1.219	48,76%	1,00%	1,96%	95,00%	46,80%	50,72%
<b>Bom</b>	1.003	40,12%	0,98%	1,92%	95,00%	38,20%	42,04%
<b>Regular</b>	209	8,36%	0,55%	1,09%	95,00%	7,27%	9,45%
<b>Ruim</b>	27	1,08%	0,21%	0,41%	95,00%	0,67%	1,49%
<b>Muito Ruim</b>	9	0,36%	0,12%	0,23%	95,00%	0,13%	0,59%
<b>Não sei/ Não tenho como avaliar</b>	33	1,32%	0,23%	0,45%	95,00%	0,87%	1,77%

10 - Recomendação	Geral	Proporção	Erro Padrão	Erro Amostral	Nível de confiança	Intervalo inferior	Intervalo Superior
<b>Definitivamente Recomendaria</b>	245	9,80%	0,59%	1,17%	95,00%	8,63%	10,97%
<b>Recomendaria</b>	1.937	77,48%	0,84%	1,64%	95,00%	75,84%	79,12%
<b>Indiferente</b>	26	1,04%	0,20%	0,40%	95,00%	0,64%	1,44%
<b>Recomendaria com Ressalvas</b>	177	7,08%	0,51%	1,01%	95,00%	6,07%	8,09%
<b>Não Recomendaria</b>	61	2,44%	0,31%	0,60%	95,00%	1,84%	3,04%
<b>Não sei/ Não tenho como avaliar</b>	54	2,16%	0,29%	0,57%	95,00%	1,59%	2,73%

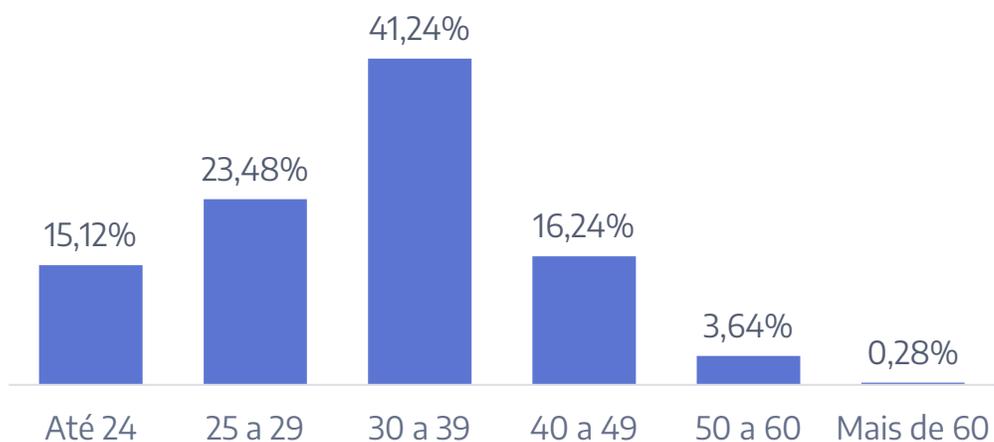
Distribuição por Cidade		Intervalo de Confiança	
Cidade	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior
Goiana	18,80%	17,27%	20,33%
Igarassu	13,44%	12,10%	14,78%
Paulista	13,04%	11,72%	14,36%
Recife	7,52%	6,49%	8,55%
Abreu E Lima	7,40%	6,37%	8,43%
Jaboatão Dos Guararapes	6,36%	5,40%	7,32%
Cabo De Santo Agostinho	5,12%	4,26%	5,98%
João Pessoa	5,12%	4,26%	5,98%
Condado	3,92%	3,16%	4,68%
Olinda	3,40%	2,69%	4,11%
Itaquitinga	2,92%	2,26%	3,58%
Aliança	2,80%	2,15%	3,45%
Itapissuma	2,32%	1,73%	2,91%
Itambé	1,56%	1,07%	2,05%
Aracoiaba	0,72%	0,39%	1,05%
Pedras De Fogo	0,60%	0,30%	0,90%
Caapora	0,56%	0,27%	0,85%
Camaragibe	0,48%	0,21%	0,75%
São Lourenco Da Mata	0,48%	0,21%	0,75%
Carpina	0,44%	0,18%	0,70%
Alhandra	0,36%	0,13%	0,59%
Nazaré Da Mata	0,32%	0,10%	0,54%
Itamaracá	0,28%	0,07%	0,49%
Ilha De Itamaracá	0,20%	0,02%	0,38%
Timbaúba	0,20%	0,02%	0,38%
Ferreiros	0,16%	0,00%	0,32%
Belo Horizonte	0,08%	0,00%	0,19%
Cabedelo	0,08%	0,00%	0,19%
Caruaru	0,08%	0,00%	0,19%

Distribuição por Cidade		Intervalo de Confiança	
Cidade	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior
Escada	0,08%	0,00%	0,19%
Nova Lima	0,08%	0,00%	0,19%
Ribeirão	0,08%	0,00%	0,19%
Betim	0,04%	0,00%	0,12%
Brasília	0,04%	0,00%	0,12%
Camaçari	0,04%	0,00%	0,12%
Campina Grande	0,04%	0,00%	0,12%
Camutanga	0,04%	0,00%	0,12%
Conde	0,04%	0,00%	0,12%
Contagem	0,04%	0,00%	0,12%
Cuité	0,04%	0,00%	0,12%
Curitiba	0,04%	0,00%	0,12%
Diadema	0,04%	0,00%	0,12%
Dias Dávila	0,04%	0,00%	0,12%
Feira De Santana	0,04%	0,00%	0,12%
Gravata	0,04%	0,00%	0,12%
Itaúna	0,04%	0,00%	0,12%
Juripiranga	0,04%	0,00%	0,12%
Macaparana	0,04%	0,00%	0,12%
Muribeca	0,04%	0,00%	0,12%
Ouro Preto	0,04%	0,00%	0,12%
Paudalho	0,04%	0,00%	0,12%
Raposos	0,04%	0,00%	0,12%
Refe	0,04%	0,00%	0,12%
Rio De Janeiro	0,04%	0,00%	0,12%
São Bernardo Do Campo	0,04%	0,00%	0,12%
Sirinhaém	0,04%	0,00%	0,12%
Vicência	0,04%	0,00%	0,12%

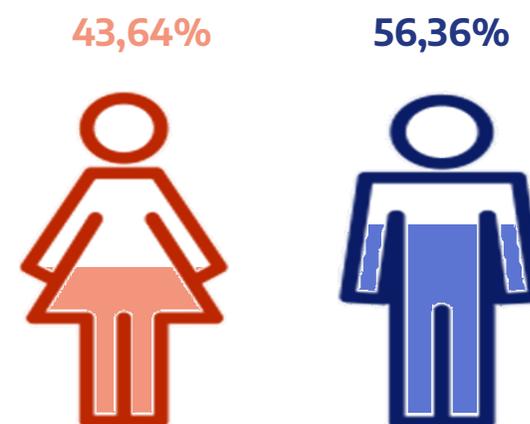
Distribuição por Faixa Etária		Intervalo de Confiança	
Faixa Etária	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior
<b>Até 24</b>	15,12%	13,72%	16,52%
<b>25 a 29</b>	23,48%	21,82%	25,14%
<b>30 a 39</b>	41,24%	39,31%	43,17%
<b>40 a 49</b>	16,24%	14,79%	17,69%
<b>50 a 60</b>	3,64%	2,91%	4,37%
<b>Mais de 60</b>	0,28%	0,07%	0,49%

Distribuição por Gênero		Intervalo de Confiança	
Gênero	Pesquisado	Limite Inferior	Limite Superior
<b>Masculino</b>	56,36%	54,42%	58,30%
<b>Feminino</b>	43,64%	41,70%	45,58%

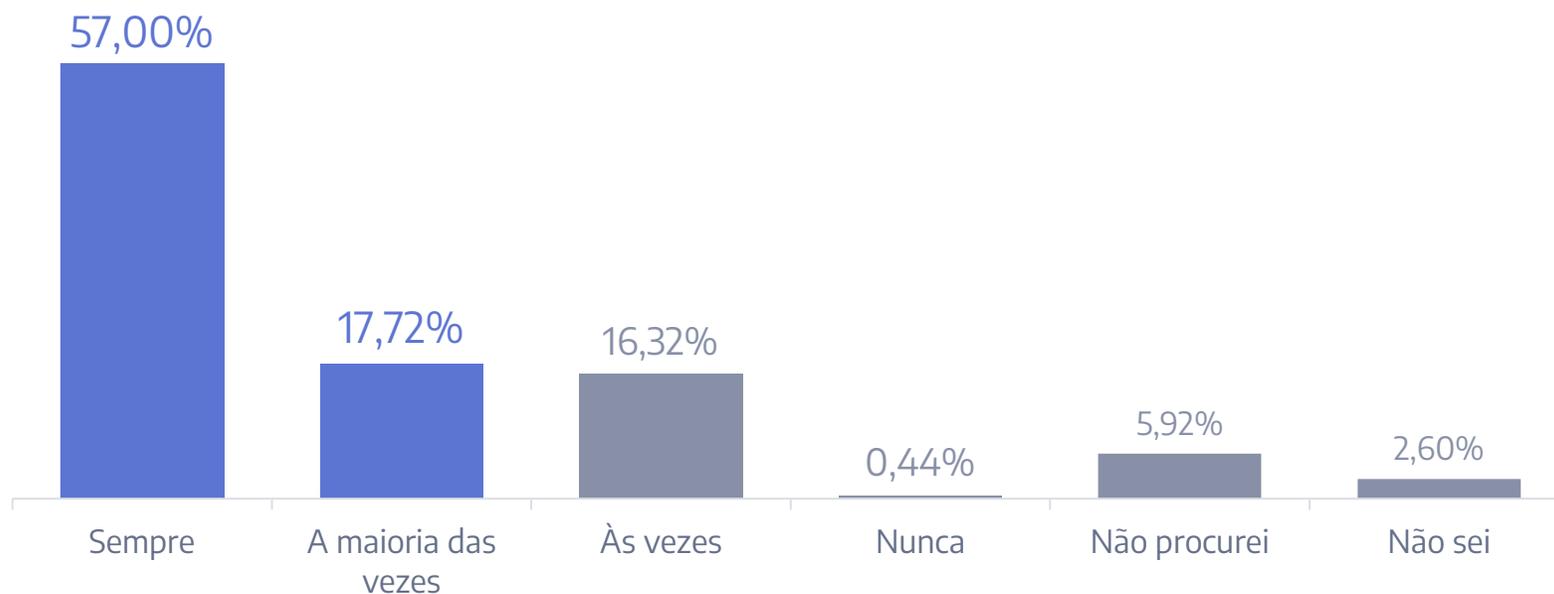
## Faixa Etária



## Gênero



Nos 12 últimos meses, com que frequência o (a) Sr.(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?



Top2Box\*  
81,68%



Bottom2Box\*  
18,32%

- Menos de 10% dos beneficiários não utilizaram o plano nos últimos 12 meses ou não souberam avaliar.
- Dentre os beneficiários que buscaram cuidados de saúde e souberam responder, **81,68%** conseguiram acesso sempre ou na maioria das vezes.
- Cerca de um quinto encontrou dificuldade no acesso.
- Menos de **1%** nunca conseguiu acesso aos cuidados de saúde.

Satisfação: 80% a 89%

Base: 2.500 | Margem de Erro: 1,82%.

Não procurei = Nos últimos 12 meses não procurei cuidados de saúde: **148 entrevistados** (não considerados para cálculo do Top2Box).

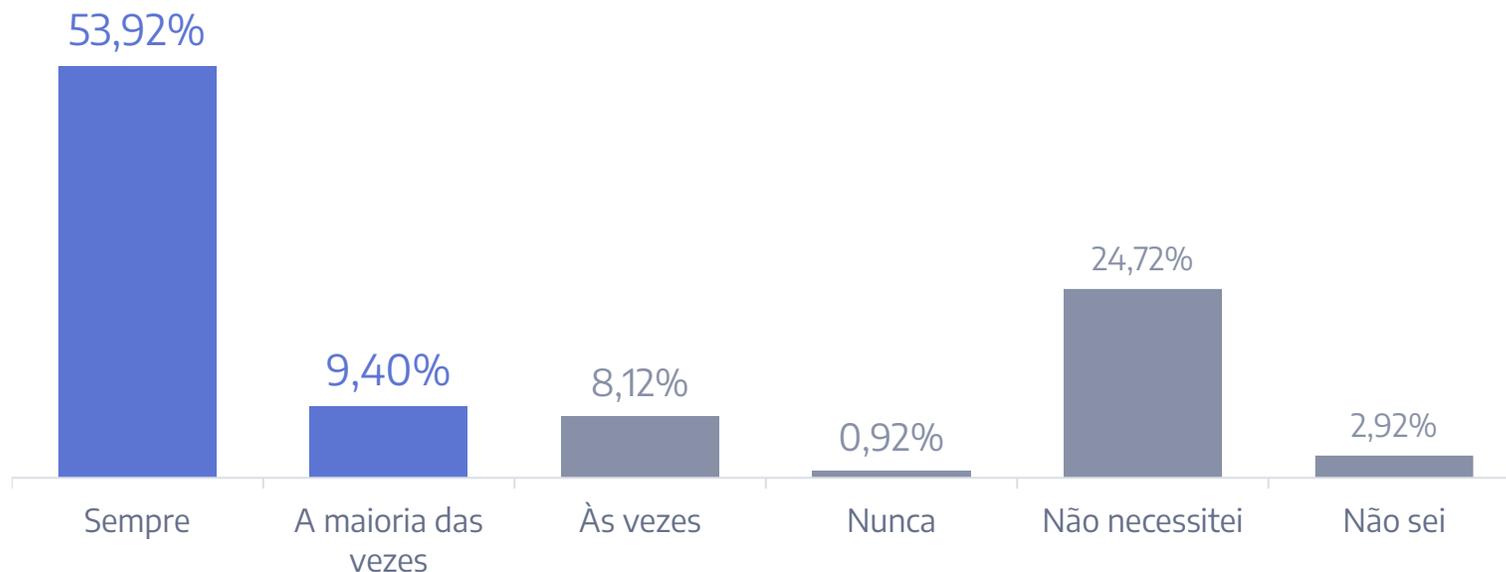
Não sei = Não sei/Não me lembro: **65 entrevistados** (não considerados para cálculo do Top2Box).

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar.

Base: 2.287

Margem de erro: 1,92%

Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) necessitou de atenção imediata (atendimentos de urgência ou emergência), com que frequência o (a) Sr.(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?



Base: 2.500 | Margem de Erro: 1,82%.

Não necessitei = Nos últimos 12 meses não necessitei de atenção imediata: **618 entrevistados** (não considerados para cálculo do Top2Box).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **73 entrevistados** (não considerados para cálculo do Top2Box).



Top2Box\*  
87,51%



Bottom2Box\*  
12,49%

- Cerca de um quarto da amostra não utilizou os serviços de atenção imediata nos últimos 12 meses.
- Dentre os beneficiários que procuraram e souberam responder, **87,51%** conseguiram acesso sempre ou na maioria das vezes.
- **12,49%** encontraram dificuldade pontual em acessar os cuidados quando precisaram.
- Menos de **1%** nunca conseguiu acesso à atenção imediata.

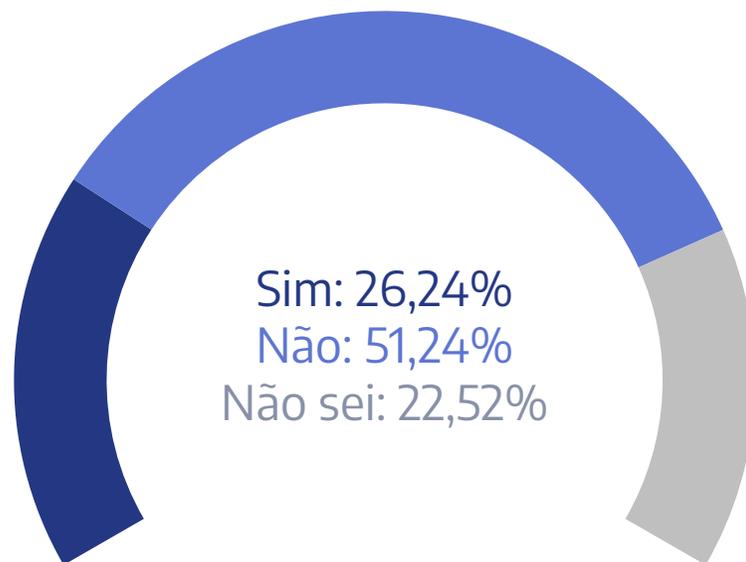
Satisfação: 80% a 89%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar.

Base: 1.809

Margem de erro: 2,19%

Nos últimos 12 meses, o (a) Sr.(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com urologista, etc?

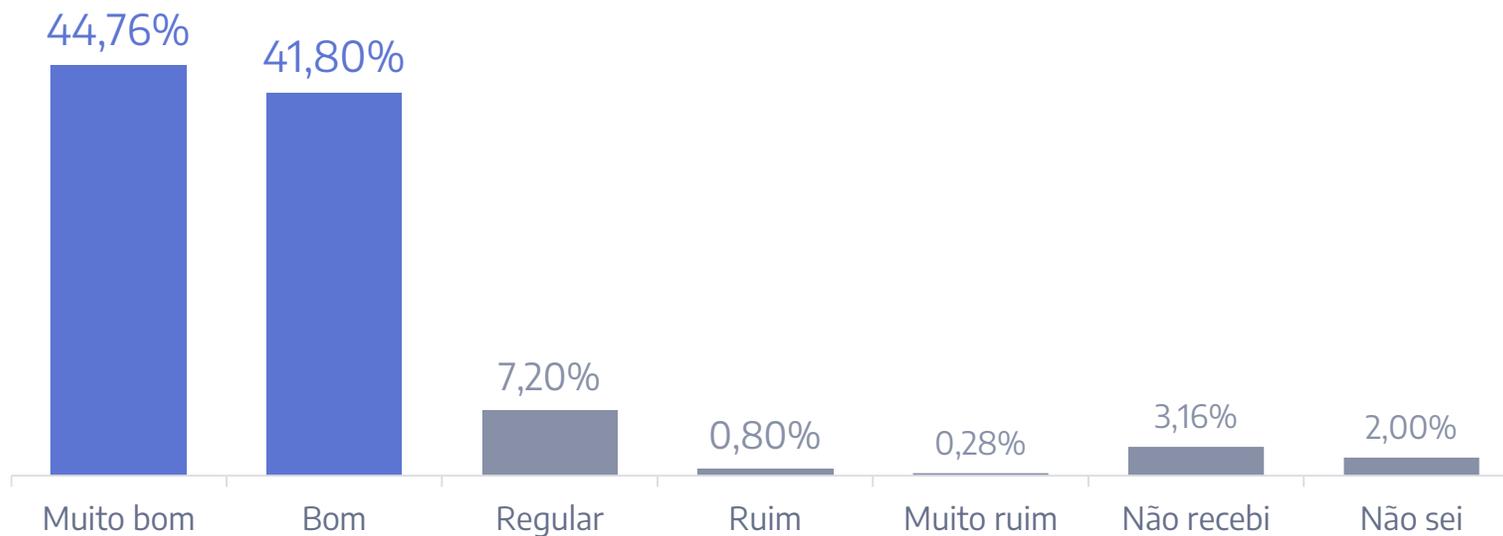


- Pouco mais de um quarto recebeu algum tipo de comunicação do plano.
- Considerando apenas aqueles que souberam avaliar, o número de beneficiários que recebeu alguma comunicação do plano é de **33,87%**.

Base: 1.937  
Margem de erro: 2,10%

## Atenção em saúde recebida

Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr.(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



Base: 2.500 | Margem de Erro: 1,82%.

Não recebi = Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde: **79 entrevistados** (não considerado para cálculo do Top2Box).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **50 entrevistados** (não considerados para cálculo do Top2Box).



Top2Box\*  
91,27%



Bottom2Box\*  
1,14%

- 5% não receberam atendimento ou não souberam avaliar.
- Considerando os beneficiários que receberam algum atendimento e souberam responder, **91,27%** classificaram a atenção em saúde recebida como Muito bom ou Bom.
- Apenas 1,14% classificou o atendimento como Ruim ou Muito ruim.



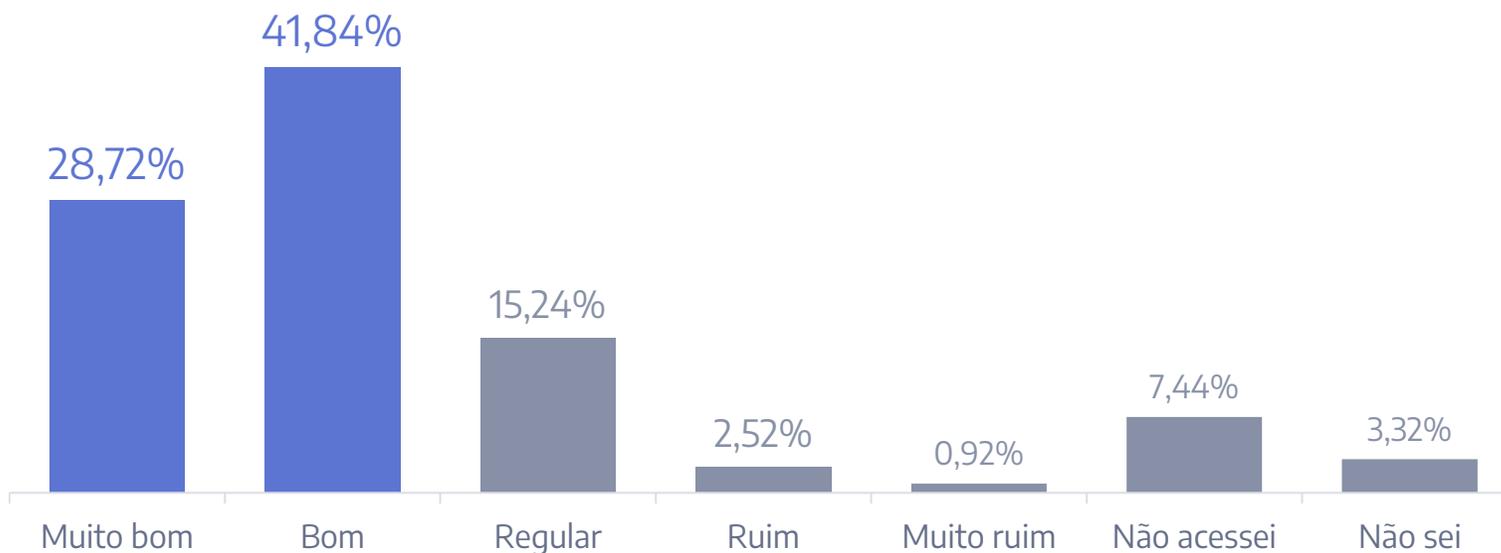
Excelência: 90% a 100%

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar

Base: 2.371

Margem de erro: 1,88%

Como o (a) Sr.(a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: guia médico, livro, aplicativo de celular, site na internet)?



Top2Box\*  
79,07%



Bottom2Box\*  
3,85%

- Um décimo não acessou a lista de prestadores ou não soube avaliar.
- Dentre os beneficiários que acessaram e souberam responder, **79,07%** avaliaram a facilidade de acesso como Bom ou Muito bom.
- Apenas 3,85% atribuíram Ruim ou Muito ruim.



**Atenção: 70% a 79%**

Base: 2.500 | Margem de Erro: 1,82%.

Não acessei = Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados: **186 entrevistados** (não considerado para cálculo do Top2Box).

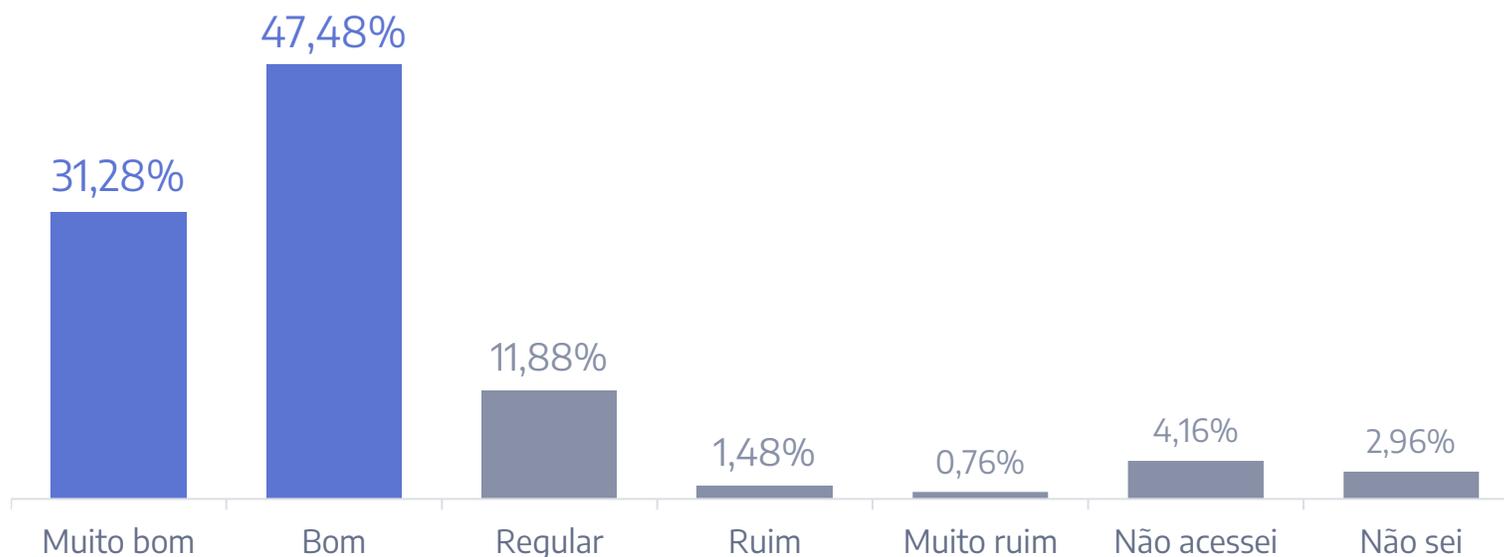
Não sei = Não sei/Não me lembro: **83 entrevistados** (não considerados para cálculo do Top2Box).

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar.

Base: 2.231

Margem de erro: 1,94%

Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC – serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, sítio institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico ) como o (a) Sr.(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?



Top2Box\*  
84,80%



Bottom2Box\*  
2,41%

- Menos de 10% da amostra não acessaram o plano de saúde ou não souberam informar.
- Dentre os beneficiários que acessaram e souberam avaliar, **84,80%** atribuíram Bom ou Muito bom para o acesso às informações de que precisava.
- Pouco mais de um décimo classificou como Regular e apenas 2,41% avaliaram como Ruim ou Muito ruim.



Satisfação: 80% a 89%

Base: 2.500 | Margem de Erro: 1,82%.

Não acessei = Nos últimos 12 meses não acessei meu plano de saúde: **104 entrevistados** (não considerado para cálculo do Top2Box).

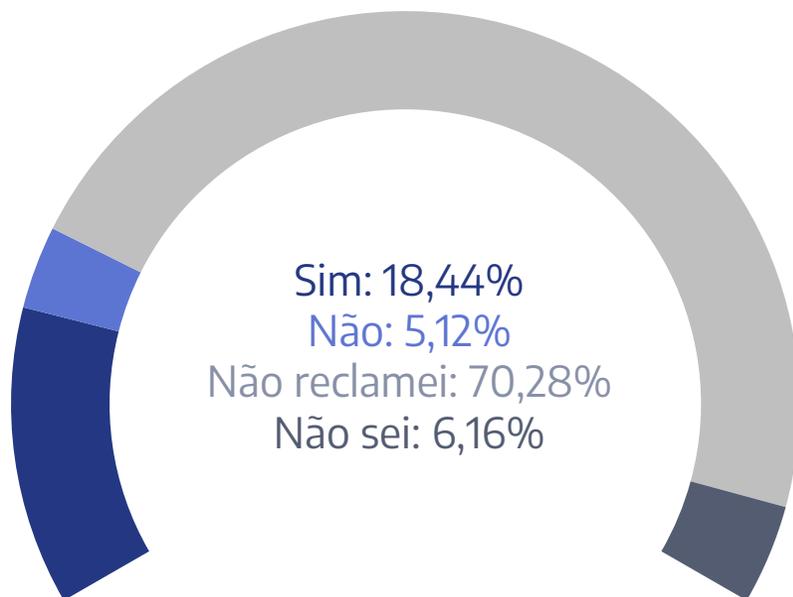
Não sei = Não sei/Não me lembro: **74 entrevistados** (não considerados para cálculo do Top2Box).

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar.

Base: 2.322

Margem de erro: 1,90%

Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr.(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o (a) Sr.(a) teve sua demanda resolvida?



- 70,28% dos beneficiários não realizaram reclamação para o plano de saúde.
- Entre aqueles que reclamaram, **78%** tiveram sua demanda resolvida.

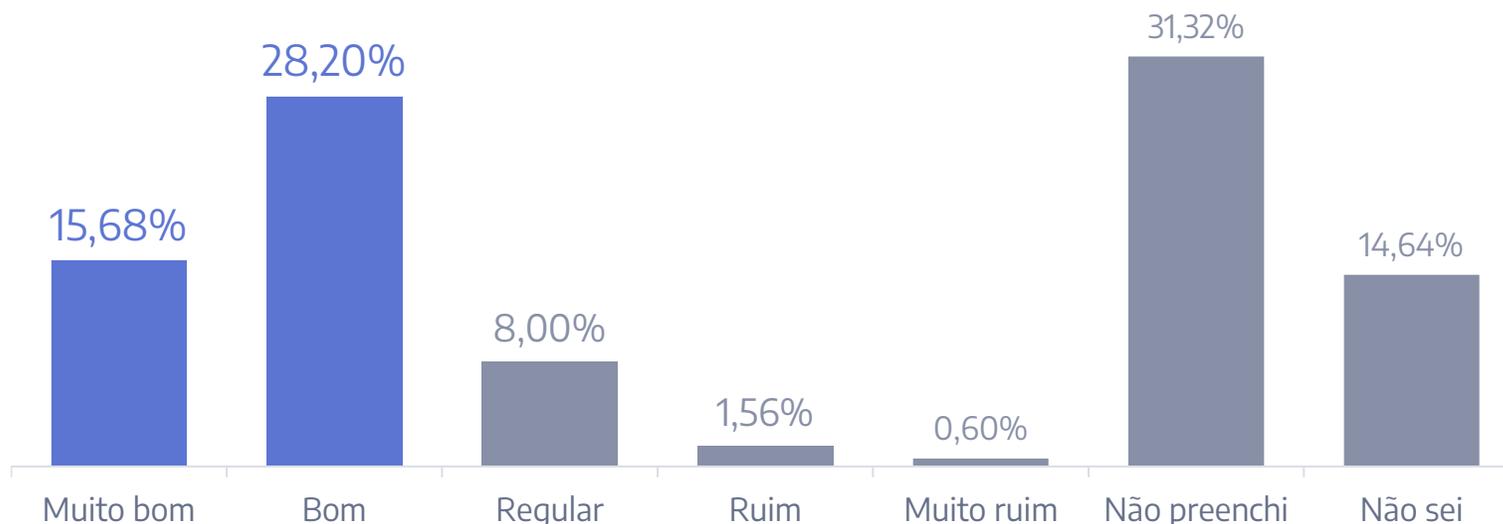
Base: 589  
Margem de erro: 3,97%

Base: **2.600** | Margem de Erro: **1,81%**

Não reclamei = Nos últimos 12 meses não reclamei do meu plano de saúde: **1.757 entrevistados** (não considerados para cálculo do resultado da demanda resolvida).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **154 entrevistados** não considerados para cálculo do resultado da demanda resolvida).

Como o (a) Sr.(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/ alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



Top2Box\*  
81,20%



Bottom2Box\*  
4,00%

- Pouco menos da metade dos beneficiários não preencheu formulários ou não soube informar.
- Dentre os beneficiários que preencheram e souberam responder, **81,20%** avaliaram como Bom ou Muito bom a facilidade no preenchimento e envio da documentação.
- Apenas 4,00% avaliaram como Ruim ou Muito ruim.



Satisfação: 80% a 89%

Base: 2.500 | Margem de Erro: 1,82%.

Não preenchi = Nunca preenchi documentos ou formulários: **783 entrevistados** (não considerado para cálculo do Top2Box).

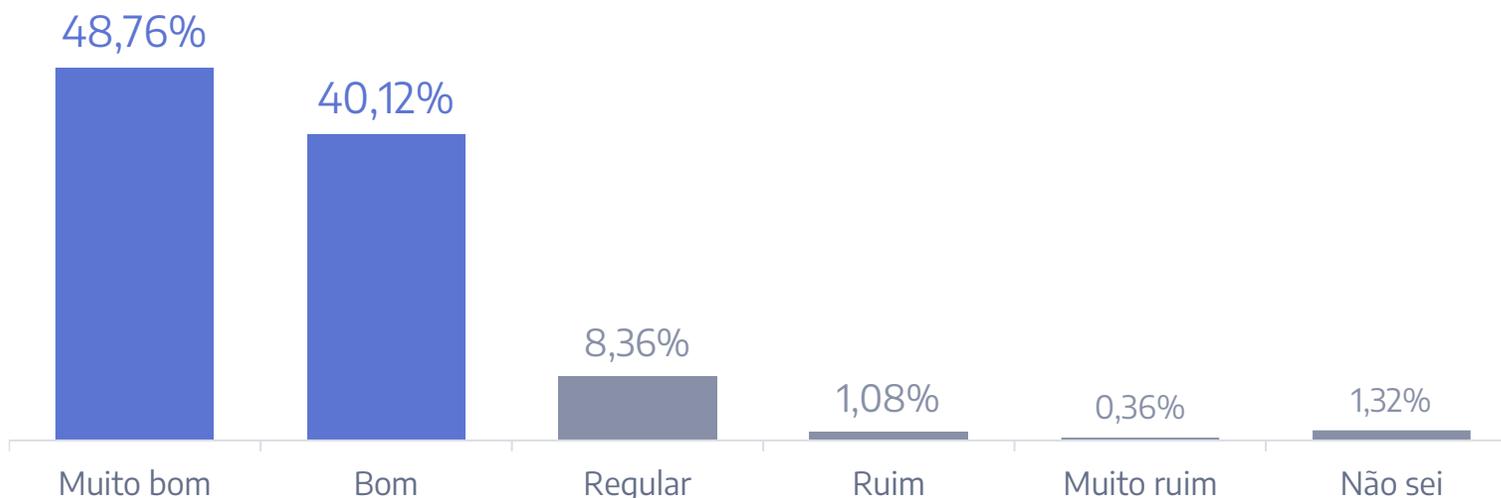
Não sei = Não sei/Não me lembro: **366 entrevistados** (não considerados para cálculo do Top2Box).

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar.

Base: 1.351

Margem de erro: 2,56%

Como o (a) Sr.(a) avalia seu plano de saúde?



Top2Box\*  
90,07%



Bottom2Box\*  
1,46%

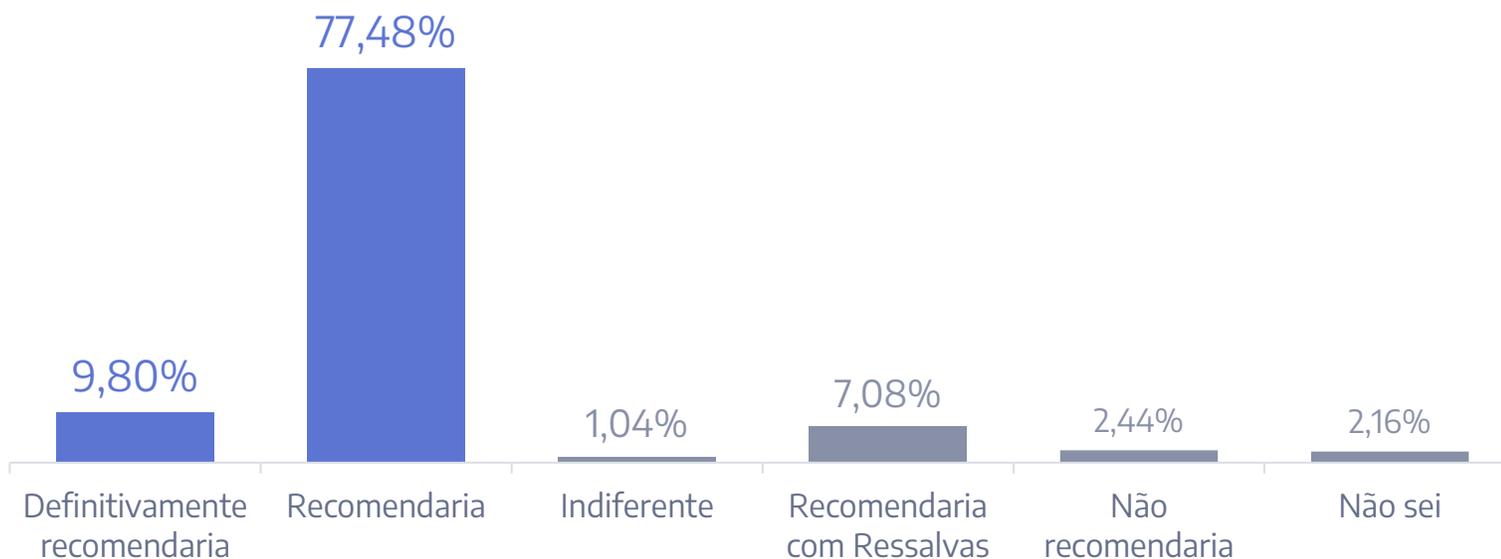
- A satisfação com a Stellantis Saúde é elevada. **90,07%** classificaram o plano como Bom ou Muito bom.
- Apenas 1,46% avaliou como Ruim ou Muito ruim.

**Excelência: 90% a 100%**

Base: 2.500 | Margem de Erro: 1,82%.  
 Não sei = Não sei/Não tenho como avaliar: **33 entrevistados** (não considerados para cálculo do Top2Box).

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar.  
 Base: 2.467  
 Margem de erro: 1,83%

O (a) Sr.(a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?



- A maioria dos beneficiários recomendaria o plano da Stellantis Saúde. Menos de um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e apenas 2,49% não recomendariam o plano para amigos ou familiares.

Satisfação: 80% a 89%

Base: 2.500 | Margem de Erro: 1,82%.  
 Não sei = Não sei/Não tenho como avaliar: **54 entrevistados** (não considerados para cálculo do Top2Box).

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar.  
 Base: 2.446  
 Margem de erro: 1,84%



### Atenção à Saúde

- Menos de 10% dos beneficiários não buscou atendimento da Operadora nos últimos 12 meses. Entre os que buscaram, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou, pouco mais de um décimo encontrou dificuldade pontual de acesso aos serviços da operadora. O Top2Box obtido foi de 81,68%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Pouco mais de um quarto dos respondentes não utilizou os serviços de atenção imediata. Considerando apenas os beneficiários que buscaram atendimento de urgência ou emergência, a maioria foi atendida sempre ou na maioria das vezes que necessitou. O Top2Box obtido foi de 87,51%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Cerca de um quarto dos entrevistados recebeu algum tipo de comunicação da Operadora convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.
- A avaliação dos beneficiários, considerando toda a atenção em saúde recebida é elevada. O Top2Box obtido foi de 91,27%, posicionando o indicador na Zona de Excelência.
- Um décimo dos beneficiários não acessou ou não soube avaliar a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados. Entre os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 79,07%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.



### Canais de Atendimento

- Menos de um décimo dos respondentes não entrou em contato com os canais de atendimento da Operadora nos últimos 12 meses ou não soube avaliar. Considerando os beneficiários atendidos, o Top2Box obtido foi de 84,80%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Cerca de um quarto da amostra registrou reclamação na Operadora, sendo que dentre os reclamantes, a maioria conseguiu ter sua demanda resolvida.
- Quase a metade dos beneficiários nunca preencheu ou não soube avaliar a facilidade de preenchimento e de envio dos documentos e formulários exigidos pela Operadora. Considerando os beneficiários que avaliaram, o Top2Box obtido foi de 81,20%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.



### Avaliação Geral

- Entre os beneficiários que avaliaram, a maioria classificou o plano como Bom ou Muito Bom, menos de um décimo como Regular e apenas 1,46% como Ruim ou Muito ruim, considerando as respostas válidas. O Top2Box obtido foi de 90,07%, posicionando o indicador na Zona de Excelência.
- Quanto à recomendação, a maioria recomendaria o plano da Stellantis Saúde, menos de um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e 2,49% não o recomendaria, considerando as respostas válidas. O Top2Box obtido foi de 89,21%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.



- **Zona de Excelência, Top2Box 90% ou mais:**
  - Atenção em saúde recebida;
  - Qualificação do plano.
- **Zona de Satisfação, Top2Box entre 80% a 89%:**
  - Recomendação do plano;
  - Acesso à atenção imediata quando necessitado;
  - Acesso às informações através dos canais de atendimento;
  - Acesso aos cuidados com a saúde quando necessitado;
  - Facilidade no preenchimento e envio de documentos.

- **Zona de Atenção, Top2Box entre 70% a 79%:**
  - Facilidade de acesso à lista de prestadores.
- **Zona de Risco, Top2Box até 69%:**
  - Nenhum atributo ficou na Zona de Risco.

### **Oportunidades:**

- Um quarto da amostra recebeu alguma comunicação de caráter preventivo da Operadora.
- Quase um quarto realizou reclamação e a maioria teve a sua demanda resolvida.



[www.stellantissaude.com.br](http://www.stellantissaude.com.br)