



# Pesquisa de Satisfação

## Relatório Stellantis Saúde – PE/PB

(Ano-base 2024)



Realização  
Zoom Inteligência em Pesquisas

A Stellantis Saúde contratou uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos beneficiários e beneficiárias, em atendimento aos critérios da Instrução Normativa DIDES 010/2022 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: 19.812  
Amostra: 380 respondentes  
Margem de Erro: 4,98%  
Nível de Confiança: 95%



## Técnica

Entrevistas por telefone (CATI).



## Planejamento da Pesquisa

02/12/2024.

## Período da Coleta

11/12/2024 a 30/01/2025.



## 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 30.828 vidas. Para a pesquisa foram considerados apenas os beneficiários com 18 anos ou mais, totalizando 19.812 cadastros. Foram abordados 6.898 beneficiários identificados conforme abaixo:

| Status   | Beneficiários |
|--|---------------|
| i) Questionário concluído  | 394           |
| ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa                    | 35            |
| iii) Pesquisa incompleta - beneficiário desistiu no meio do questionário | 17            |
| iv) Não foi possível localizar o beneficiário*                           | 6.449         |
| v) Outros**  | 3             |
| Beneficiário não contatado   | 12.914        |
| <b>Taxa de respondentes</b>  | <b>6%</b>     |

Em relação ao item (i), 14 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.



### Condução da pesquisa:

- 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:<br>Atenção à Saúde                    | 1 - Cuidados de saúde                         | 348  | 5,21%          |
|  | 2 - Atenção imediata                          | 278  | 5,84%          |
|  | 3 - Comunicação                               | 289  | 5,72%          |
|  | 4 - Atenção à saúde recebida                  | 352  | 5,18%          |
|  | 5 - Lista de médicos (acesso aos prestadores) | 350  | 5,19%          |
| Bloco B:<br>Canais de Atendimento da Operadora | 6 - Atendimento multicanal                    | 355  | 5,15%          |
|  | 7 - Resolutividade                            | 111  | 9,28%          |
|  | 8 - Documentos e formulários                  | 214  | 6,66%          |
| Bloco C:<br>Avaliação Geral                    | 9 - Avaliação geral                           | 374  | 5,02%          |
|  | 10 - Recomendação                             | 367  | 5,07%          |

| 1 - Cuidados de saúde                               | Geral | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de confiança | Intervalo inferior | Intervalo Superior |
|---|-------|-----------|-------------|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Sempre  | 192   | 50,53%    | 2,56%       | 5,03%         | 95,00%             | 45,50%             | 55,55%             |
| A maioria das vezes                                 | 82    | 21,58%    | 2,11%       | 4,14%         | 95,00%             | 17,44%             | 25,72%             |
| Às vezes  | 69    | 18,16%    | 1,98%       | 3,88%         | 95,00%             | 14,28%             | 22,03%             |
| Nunca   | 5     | 1,32%     | 0,58%       | 1,15%         | 95,00%             | 0,17%              | 2,46%              |
| Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde | 25    | 6,58%     | 1,27%       | 2,49%         | 95,00%             | 4,09%              | 9,07%              |
| Não sei/ Não me lembro                              | 7     | 1,84%     | 0,69%       | 1,35%         | 95,00%             | 0,49%              | 3,19%              |

| 2 - Atenção imediata                            | Geral | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de confiança | Intervalo inferior | Intervalo Superior |
|---|-------|-----------|-------------|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Sempre  | 195   | 51,32%    | 2,56%       | 5,03%         | 95,00%             | 46,29%             | 56,34%             |
| A maioria das vezes                             | 42    | 11,05%    | 1,61%       | 3,15%         | 95,00%             | 7,90%              | 14,21%             |
| Às vezes  | 38    | 10,00%    | 1,54%       | 3,02%         | 95,00%             | 6,98%              | 13,02%             |
| Nunca   | 3     | 0,79%     | 0,45%       | 0,89%         | 95,00%             | 0,00%              | 1,68%              |
| Nos 12 últimos não precisei de atenção imediata | 90    | 23,68%    | 2,18%       | 4,27%         | 95,00%             | 19,41%             | 27,96%             |
| Não sei/ Não me lembro                          | 12    | 3,16%     | 0,90%       | 1,76%         | 95,00%             | 1,40%              | 4,92%              |

| 3 - Comunicação        | Geral | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de confiança | Intervalo inferior | Intervalo Superior |
|------------------------|-------|-----------|-------------|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Sim                    | 119   | 31,32%    | 2,38%       | 4,66%         | 95,00%             | 26,65%             | 35,98%             |
| Não                    | 170   | 44,74%    | 2,55%       | 5,00%         | 95,00%             | 39,74%             | 49,74%             |
| Não sei/ Não me lembro | 91    | 23,95%    | 2,19%       | 4,29%         | 95,00%             | 19,66%             | 28,24%             |

| 4 - Atenção em saúde recebida                    | Geral | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de confiança | Intervalo inferior | Intervalo Superior |
|--|-------|-----------|-------------|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Muito Bom  | 155   | 40,79%    | 2,52%       | 4,94%         | 95,00%             | 35,85%             | 45,73%             |
| Bom  | 159   | 41,84%    | 2,53%       | 4,96%         | 95,00%             | 36,88%             | 46,80%             |
| Regular  | 33    | 8,68%     | 1,44%       | 2,83%         | 95,00%             | 5,85%              | 11,52%             |
| Ruim   | 2     | 0,53%     | 0,37%       | 0,73%         | 95,00%             | 0,00%              | 1,25%              |
| Muito Ruim                                       | 3     | 0,79%     | 0,45%       | 0,89%         | 95,00%             | 0,00%              | 1,68%              |
| Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde | 16    | 4,21%     | 1,03%       | 2,02%         | 95,00%             | 2,19%              | 6,23%              |
| Não sei/ Não me lembro                           | 12    | 3,16%     | 0,90%       | 1,76%         | 95,00%             | 1,40%              | 4,92%              |

| 5 - Acesso à lista de prestadores de serviços credenciados                            | Geral | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de confiança | Intervalo inferior | Intervalo Superior |
|---|-------|-----------|-------------|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Muito Bom   | 111   | 29,21%    | 2,33%       | 4,57%         | 95,00%             | 24,64%             | 33,78%             |
| Bom   | 163   | 42,89%    | 2,54%       | 4,98%         | 95,00%             | 37,92%             | 47,87%             |
| Regular   | 62    | 16,32%    | 1,90%       | 3,72%         | 95,00%             | 12,60%             | 20,03%             |
| Ruim  | 10    | 2,63%     | 0,82%       | 1,61%         | 95,00%             | 1,02%              | 4,24%              |
| Muito Ruim  | 4     | 1,05%     | 0,52%       | 1,03%         | 95,00%             | 0,03%              | 2,08%              |
| Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde | 22    | 5,79%     | 1,20%       | 2,35%         | 95,00%             | 3,44%              | 8,14%              |
| Não sei   | 8     | 2,11%     | 0,74%       | 1,44%         | 95,00%             | 0,66%              | 3,55%              |

| 6 - Atendimento multicanal                          | Geral | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de confiança | Intervalo inferior | Intervalo Superior |
|---|-------|-----------|-------------|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Muito Bom   | 116   | 30,53%    | 2,36%       | 4,63%         | 95,00%             | 25,90%             | 35,16%             |
| Bom   | 170   | 44,74%    | 2,55%       | 5,00%         | 95,00%             | 39,74%             | 49,74%             |
| Regular   | 59    | 15,53%    | 1,86%       | 3,64%         | 95,00%             | 11,88%             | 19,17%             |
| Ruim  | 7     | 1,84%     | 0,69%       | 1,35%         | 95,00%             | 0,49%              | 3,19%              |
| Muito Ruim  | 3     | 0,79%     | 0,45%       | 0,89%         | 95,00%             | 0,00%              | 1,68%              |
| Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde | 16    | 4,21%     | 1,03%       | 2,02%         | 95,00%             | 2,19%              | 6,23%              |
| Não sei/ Não me lembro                              | 9     | 2,37%     | 0,78%       | 1,53%         | 95,00%             | 0,84%              | 3,90%              |

| 7. Demanda resolvida pelos canais de atendimento        | Geral | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de confiança | Intervalo inferior | Intervalo Superior |
|---|-------|-----------|-------------|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Sim   | 89    | 23,42%    | 2,17%       | 4,26%         | 95,00%             | 19,16%             | 27,68%             |
| Não   | 22    | 5,79%     | 1,20%       | 2,35%         | 95,00%             | 3,44%              | 8,14%              |
| Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde | 243   | 63,95%    | 2,46%       | 4,83%         | 95,00%             | 59,12%             | 68,78%             |
| Não sei/ Não me lembro                                  | 26    | 6,84%     | 1,30%       | 2,54%         | 95,00%             | 4,30%              | 9,38%              |

| 8 - Documentos e formulários  | Geral | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de confiança | Intervalo inferior | Intervalo Superior |
|---|-------|-----------|-------------|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Muito Bom   | 72    | 18,95%    | 2,01%       | 3,94%         | 95,00%             | 15,01%             | 22,89%             |
| Bom   | 103   | 27,11%    | 2,28%       | 4,47%         | 95,00%             | 22,64%             | 31,57%             |
| Regular   | 30    | 7,89%     | 1,38%       | 2,71%         | 95,00%             | 5,18%              | 10,61%             |
| Ruim  | 7     | 1,84%     | 0,69%       | 1,35%         | 95,00%             | 0,49%              | 3,19%              |
| Muito Ruim  | 2     | 0,53%     | 0,37%       | 0,73%         | 95,00%             | 0,00%              | 1,25%              |
| Nunca preenchi documentos ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde | 110   | 28,95%    | 2,33%       | 4,56%         | 95,00%             | 24,39%             | 33,51%             |
| Não sei/ Não me lembro  | 56    | 14,74%    | 1,82%       | 3,56%         | 95,00%             | 11,17%             | 18,30%             |

| 9 - Avaliação geral             | Geral | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de confiança | Intervalo inferior | Intervalo Superior |
|---------------------------------|-------|-----------|-------------|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Muito Bom                       | 205   | 53,95%    | 2,56%       | 5,01%         | 95,00%             | 48,94%             | 58,96%             |
| Bom                             | 134   | 35,26%    | 2,45%       | 4,80%         | 95,00%             | 30,46%             | 40,07%             |
| Regular                         | 32    | 8,42%     | 1,42%       | 2,79%         | 95,00%             | 5,63%              | 11,21%             |
| Ruim                            | 1     | 0,26%     | 0,26%       | 0,52%         | 95,00%             | 0,00%              | 0,78%              |
| Muito Ruim                      | 2     | 0,53%     | 0,37%       | 0,73%         | 95,00%             | 0,00%              | 1,25%              |
| Não sei/ Não tenho como avaliar | 6     | 1,58%     | 0,64%       | 1,25%         | 95,00%             | 0,33%              | 2,83%              |

| 10 - Recomendação               | Geral | Proporção | Erro Padrão | Erro Amostral | Nível de confiança | Intervalo inferior | Intervalo Superior |
|---------------------------------|-------|-----------|-------------|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Definitivamente Recomendaria    | 47    | 12,37%    | 1,69%       | 3,31%         | 95,00%             | 9,06%              | 15,68%             |
| Recomendaria                    | 273   | 71,84%    | 2,31%       | 4,52%         | 95,00%             | 67,32%             | 76,36%             |
| Indiferente                     | 6     | 1,58%     | 0,64%       | 1,25%         | 95,00%             | 0,33%              | 2,83%              |
| Recomendaria com Ressalvas      | 38    | 10,00%    | 1,54%       | 3,02%         | 95,00%             | 6,98%              | 13,02%             |
| Não Recomendaria                | 3     | 0,79%     | 0,45%       | 0,89%         | 95,00%             | 0,00%              | 1,68%              |
| Não sei/ Não tenho como avaliar | 13    | 3,42%     | 0,93%       | 1,83%         | 95,00%             | 1,59%              | 5,25%              |

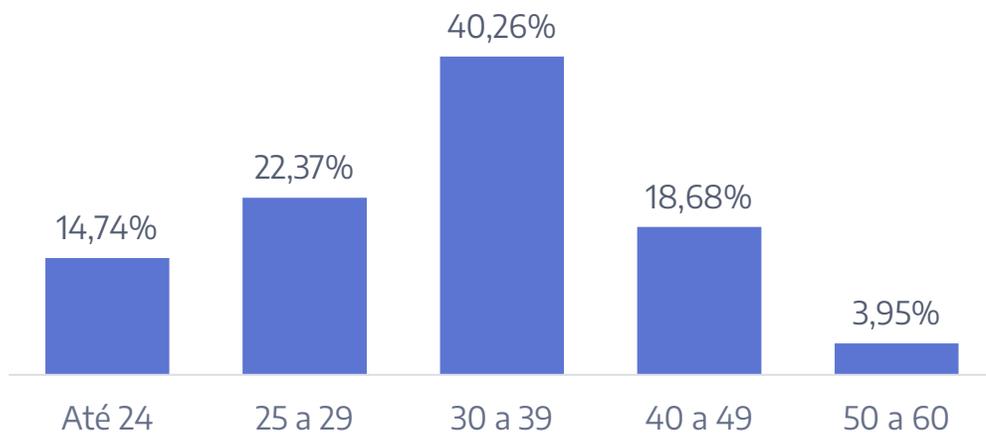
## DADOS TÉCNICOS

| Distribuição por Cidade |            | Intervalo de Confiança |                 |
|-------------------------|------------|------------------------|-----------------|
| Cidade                  | Pesquisado | Limite Inferior        | Limite Superior |
| Goiana                  | 17,37%     | 13,56%                 | 21,18%          |
| Paulista                | 12,63%     | 9,29%                  | 15,97%          |
| Igarassu                | 11,05%     | 7,90%                  | 14,21%          |
| Jaboatão Dos Guararapes | 7,89%      | 5,18%                  | 10,61%          |
| Recife                  | 7,89%      | 5,18%                  | 10,61%          |
| Abreu E Lima            | 6,84%      | 4,30%                  | 9,38%           |
| Joao Pessoa             | 6,84%      | 4,30%                  | 9,38%           |
| Olinda                  | 6,84%      | 4,30%                  | 9,38%           |
| Cabo De Santo Agostinho | 6,05%      | 3,66%                  | 8,45%           |
| Condado                 | 5,00%      | 2,81%                  | 7,19%           |
| Itaquitinga             | 3,16%      | 1,40%                  | 4,92%           |
| Itambé                  | 1,32%      | 0,17%                  | 2,46%           |
| Ilha De Itamaracá       | 1,05%      | 0,03%                  | 2,08%           |
| Aliança                 | 0,79%      | 0,00%                  | 1,68%           |
| Itapissuma              | 0,79%      | 0,00%                  | 1,68%           |
| Aracoiaba               | 0,53%      | 0,00%                  | 1,25%           |
| Caapora                 | 0,53%      | 0,00%                  | 1,25%           |
| Carpina                 | 0,53%      | 0,00%                  | 1,25%           |
| Pedras De Fogo          | 0,53%      | 0,00%                  | 1,25%           |
| Betim                   | 0,26%      | 0,00%                  | 0,78%           |
| Escada                  | 0,26%      | 0,00%                  | 0,78%           |
| Ipojuca                 | 0,26%      | 0,00%                  | 0,78%           |
| Itamaracá               | 0,26%      | 0,00%                  | 0,78%           |
| Nazaré Da Mata          | 0,26%      | 0,00%                  | 0,78%           |
| Nova Lima               | 0,26%      | 0,00%                  | 0,78%           |
| Taubaté                 | 0,26%      | 0,00%                  | 0,78%           |
| Tracunhaém              | 0,26%      | 0,00%                  | 0,78%           |
| Vicência                | 0,26%      | 0,00%                  | 0,78%           |

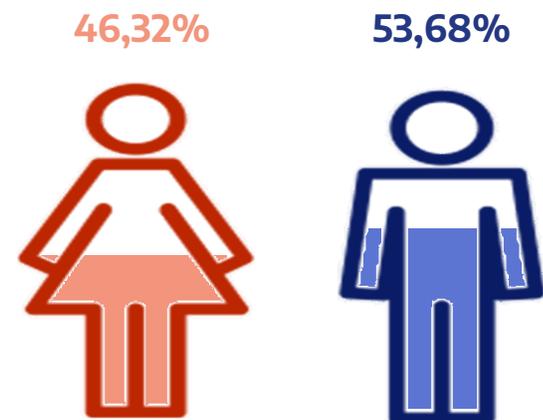
| Distribuição por Gênero |            | Intervalo de Confiança |                 |
|-------------------------|------------|------------------------|-----------------|
| Gênero                  | Pesquisado | Limite Inferior        | Limite Superior |
| Masculino               | 53,68%     | 48,67%                 | 58,70%          |
| Feminino                | 46,32%     | 41,30%                 | 51,33%          |

| Distribuição por Faixa Etária |            | Intervalo de Confiança |                 |
|-------------------------------|------------|------------------------|-----------------|
| Faixa Etária                  | Pesquisado | Limite Inferior        | Limite Superior |
| Até 24                        | 14,74%     | 11,17%                 | 18,30%          |
| 25 a 29                       | 22,37%     | 18,18%                 | 26,56%          |
| 30 a 39                       | 40,26%     | 35,33%                 | 45,19%          |
| 40 a 49                       | 18,68%     | 14,77%                 | 22,60%          |
| 50 a 60                       | 3,95%      | 1,99%                  | 5,91%           |
| Mais de 60                    | 0,00%      | 0,00%                  | 0,00%           |

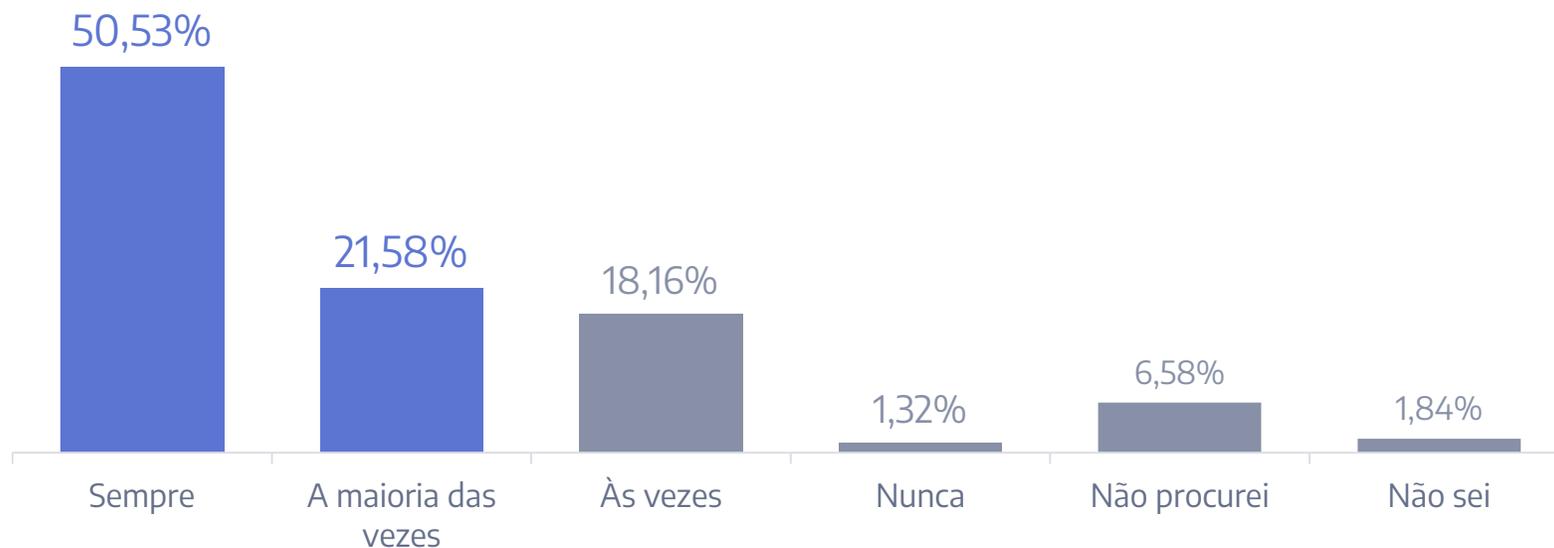
### Faixa Etária



### 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?



Base: 380 | Margem de Erro: 4,98%.

Não procurei = Nos últimos 12 meses não procurei cuidados de saúde: **25 entrevistados** (não considerados para cálculo do Top2Box).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **7 entrevistados** (não considerados para cálculo do Top2Box).



Top2Box\*  
**78,74%**



Bottom2Box\*  
**21,26%**

- Menos de um décimo dos beneficiários não utilizou o plano nos últimos 12 meses ou não souberam avaliar.
- Dentre os beneficiários que buscaram cuidados de saúde e souberam responder, **78,74%** conseguiram acesso sempre ou na maioria das vezes.
- Pouco mais de um quinto encontrou dificuldade pontual na acesso aos cuidados de saúde.
- Cerca de **1%** nunca conseguiu acesso aos cuidados de saúde.



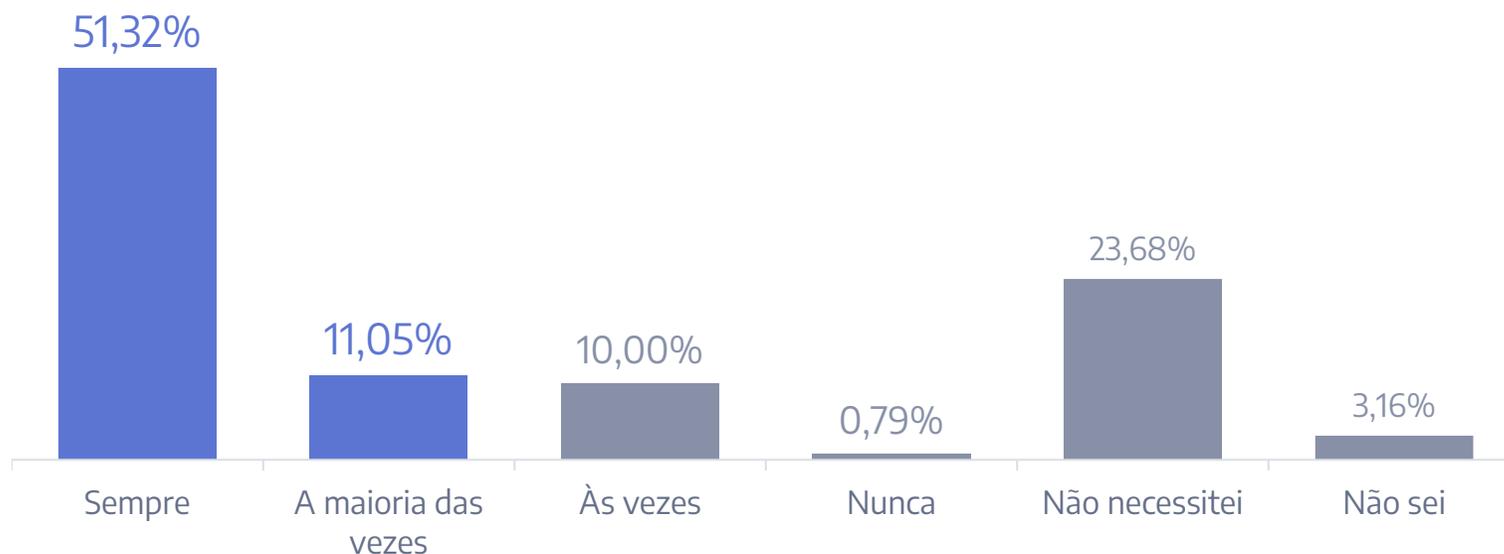
**Atenção: 70% a 79%**

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar.

Base: 348

Margem de erro: 5,21%

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: 380 | Margem de Erro: 4,98%.**

Não necessitei = Nos últimos 12 meses não necessitei de atenção imediata: **90 entrevistados** (não considerados para cálculo do Top2Box).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **12 entrevistados** (não considerados para cálculo do Top2Box).



Top2Box\*  
**85,25%**



Bottom2Box\*  
**14,75%**

- 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, **85,25%** conseguiram acesso sempre ou na maioria das vezes.
- **14,75%** encontraram dificuldade pontual em acessar atendimento de emergência.
- Menos de **1%** nunca conseguiram acesso à atenção imediata.

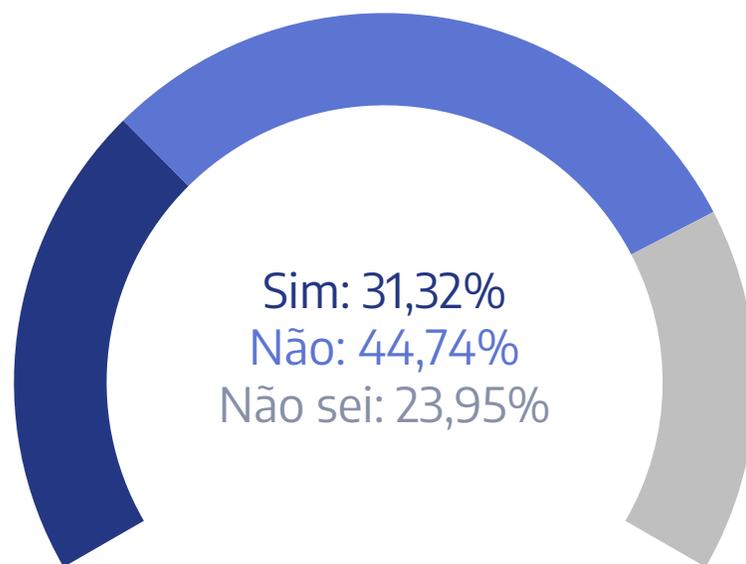
**Satisfação: 80% a 89%**

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar.

Base: 278

Margem de erro: 5,84%

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 menos de um terço 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 **41,18%**.

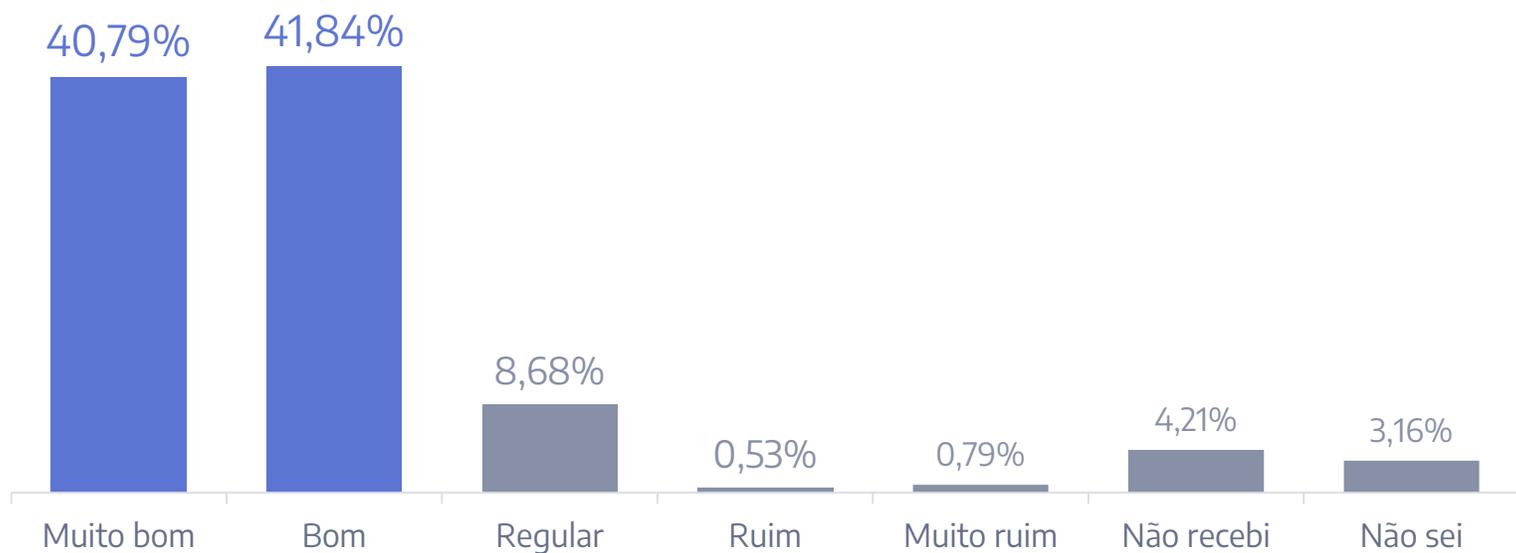
Base: 289  
Margem de erro: 5,72%

Base: 380 | Margem de Erro: 4,98%.

Não sei = Não sei/Não me lembro: 91 entrevistados.

## 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)?



Top2Box\*  
**89,20%**



Bottom2Box\*  
**1,42%**

- Menos de um décimo não recebeu atendimento ou não soube avaliar.
- Considerando os beneficiários que receberam algum atendimento e souberam responder, **89,20%** classificaram a atenção em saúde recebida como Muito bom ou Bom.
- Apenas 1,42% classificou o atendimento como Ruim ou Muito ruim.



Satisfação: 80% a 89%

Base: 380 | Margem de Erro: 4,98%.

Não recebi = Nos últimos 12 meses não recebi atenção em saúde: **16 entrevistados** (não considerado para cálculo do Top2Box).

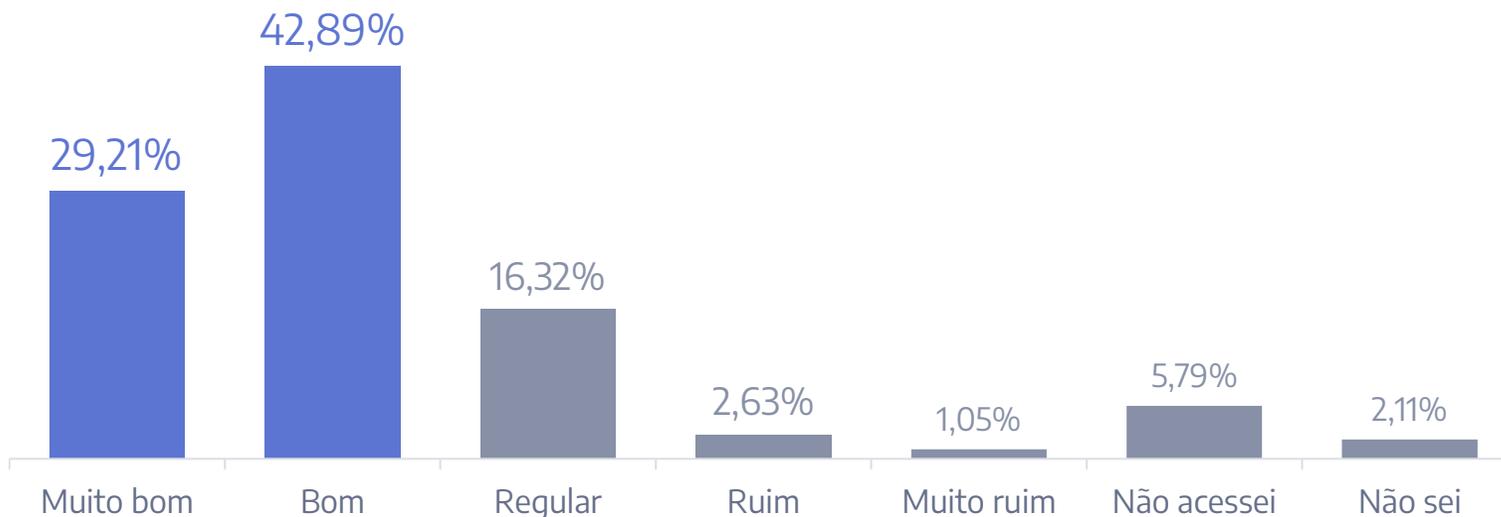
Não sei = Não sei/Não me lembro: **12 entrevistados** (não considerados para cálculo do Top2Box).

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar

Base: 352

Margem de erro: 5,18%

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)?



**Base: 380 | Margem de Erro: 4,98%.**

Não acessei = Nunca acessei a lista de prestadores de serviços credenciados: **22 entrevistados** (não considerado para cálculo do Top2Box).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **8 entrevistados** (não considerados para cálculo do Top2Box).



Top2Box\*  
**78,29%**



Bottom2Box\*  
**4,00%**

- Menos de um décimo não acessou a lista de prestadores ou não soube avaliar.
- Dentre os beneficiários que acessaram e souberam responder, **78,29%** avaliaram a facilidade de acesso como Bom ou Muito bom.
- Apenas 4,00% atribuíram Ruim ou Muito ruim.



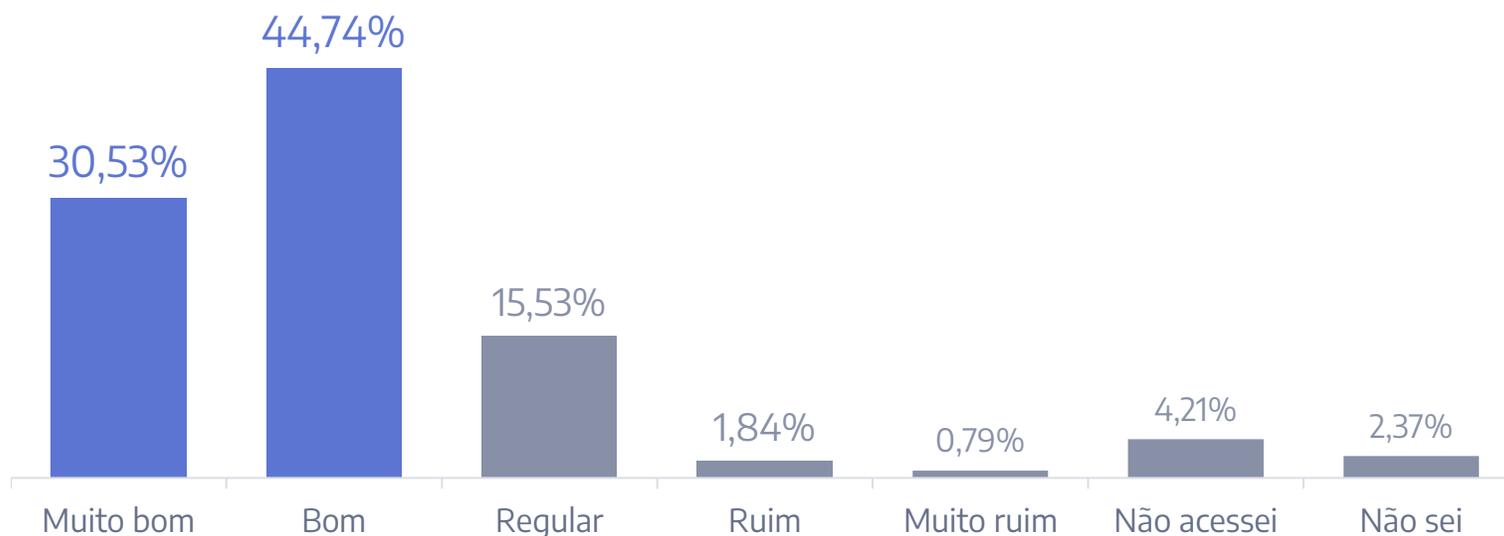
**Atenção: 70% a 79%**

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar.

Base: 350

Margem de erro: 5,19%

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\*  
**80,56%**



Bottom2Box\*  
**2,82%**

- Menos de um décimo não acessou os canais de atendimento do plano de saúde ou não soube informar.
- Dentre os beneficiários que acessaram e souberam avaliar, **80,56%** atribuíram Bom ou Muito bom para o acesso às informações de que precisava.
- Pouco mais de um décimo classificou como Regular e o Bottom2Box foi de 2,82%.



**Satisfação: 80% a 89%**

**Base: 380 | Margem de Erro: 4,98%.**

Não acessei = Nos últimos 12 meses não acessei meu plano de saúde: **16 entrevistados** (não considerado para cálculo do Top2Box).

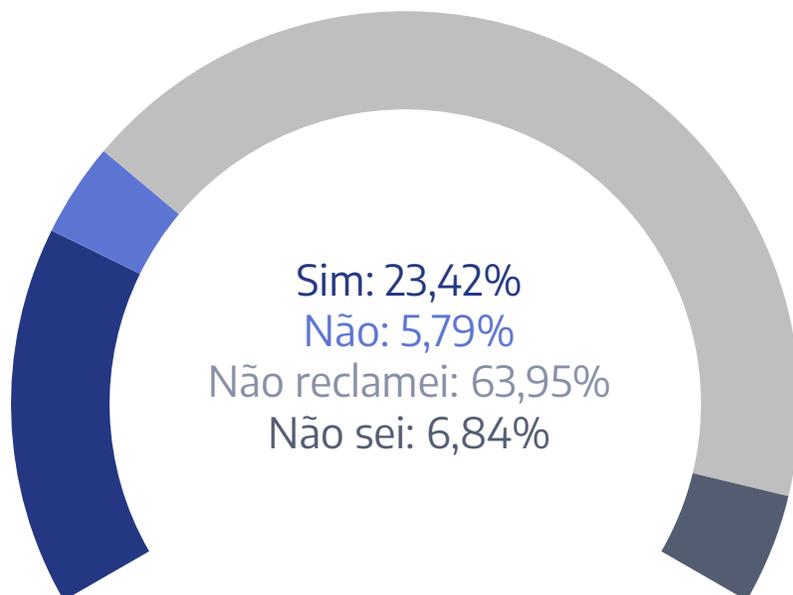
Não sei = Não sei/Não me lembro: **9 entrevistados** (não considerados para cálculo do Top2Box).

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar.

Base: 355

Margem de erro: 5,15%

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?



- 63,95% dos beneficiários não realizaram reclamação para o plano de saúde.
- Entre aqueles que reclamaram, **80%** tiveram sua demanda resolvida.

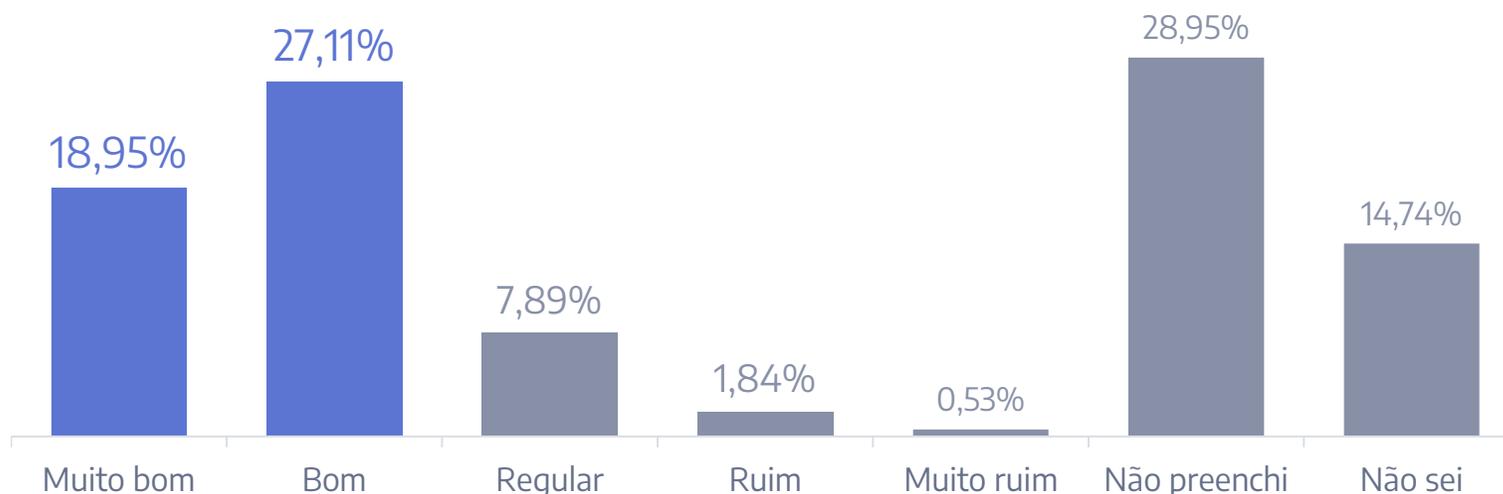
Base: 111  
Margem de erro: 9,28%

**Base: 380 | Margem de Erro: 4,98%**

Não reclamei = Nos últimos 12 meses não reclamei do meu plano de saúde: **243 entrevistados** (não considerados para cálculo do resultado da demanda resolvida).

Não sei = Não sei/Não me lembro: **26 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\*  
**81,78%**



Bottom2Box\*  
**4,21%**

- Pouco mais de dois quintos dos beneficiários não preencheram formulários ou não souberam informar.
- Dentre os beneficiários que preencheram e souberam responder, **81,78%** avaliaram como Bom ou Muito bom a facilidade no preenchimento e envio da documentação.
- Apenas 4,21% avaliaram como Ruim ou Muito ruim.



Satisfação: 80% a 89%

Base: 380 | Margem de Erro: 4,98%.

Não preenchi = Nunca preenchi documentos ou formulários: **110 entrevistados** (não considerado para cálculo do Top2Box).

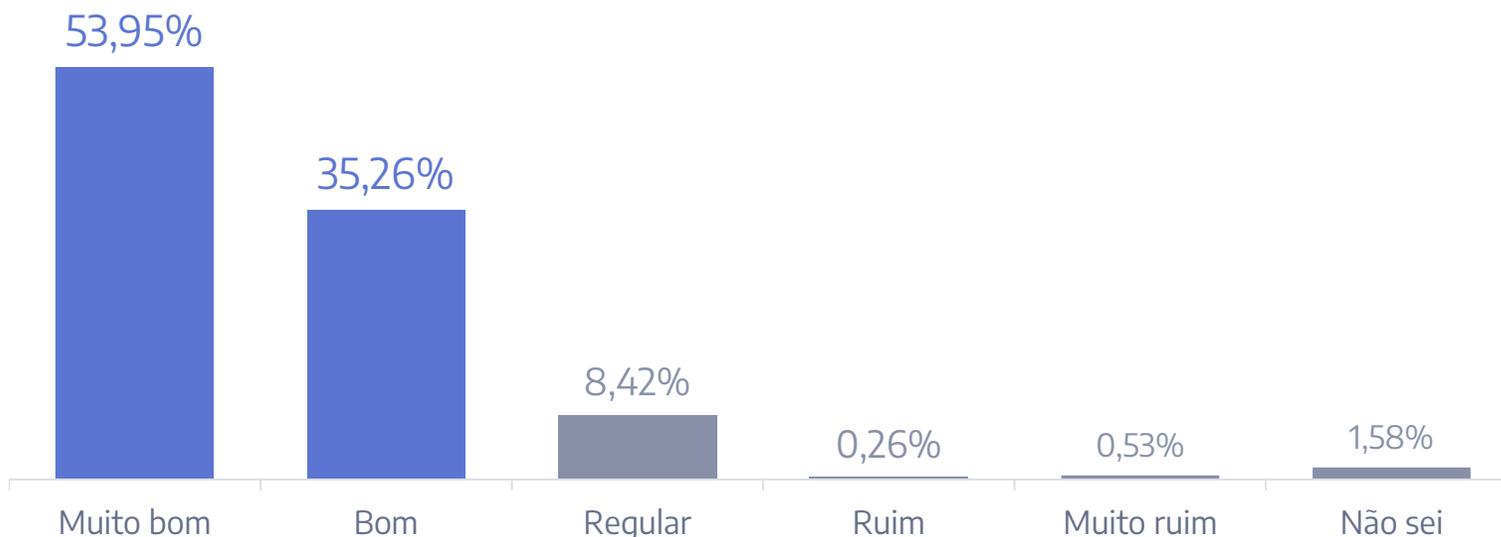
Não sei = Não sei/Não me lembro: **56 entrevistados** (não considerados para cálculo do Top2Box).

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar.

Base: 214

Margem de erro: 6,66%

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



Top2Box\*  
**90,64%**



Bottom2Box\*  
**0,80%**

- A satisfação com a Stellantis Saúde é elevada, **90,64%** classificaram o plano como Bom ou Muito bom.
- Apenas 0,80% avaliou o plano como Ruim ou Muito ruim.

**Excelência: 90% a 100%**

**Base: 380 | Margem de Erro: 4,98%.**

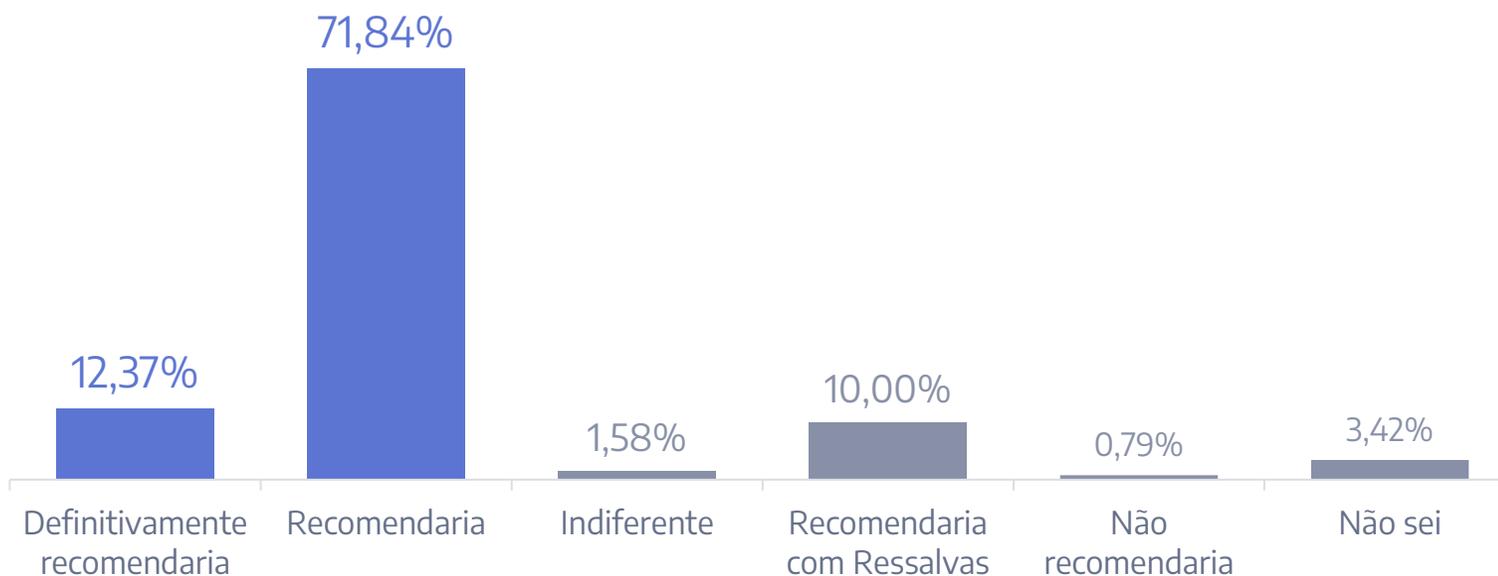
Não sei = Não sei/Não tenho como avaliar: **6 entrevistados** (não considerados para cálculo do Top2Box).

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar.

Base: 374

Margem de erro: 5,02%

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



- A maioria dos beneficiários recomendaria o plano da Stellantis Saúde, um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e apenas 0,82% não recomendaria o plano para amigos ou familiares.

Satisfação: 80% a 89%

Base: 380 | Margem de Erro: 4,98%.

Não sei = Não sei/Não tenho como avaliar: 13 entrevistados (não considerados para cálculo do Top2Box).

\*Considerando os beneficiários que souberam avaliar.

Base: 367

Margem de erro: 5,07%



## Atenção à Saúde

- Menos de um décimo 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 quinto encontrou dificuldade pontual de acesso aos serviços da operadora. O Top2Box obtido foi de 78,74%, posicionando o indicador na Zona de Atenção.
- Cerca 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 85,25%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Aproximadamente um terço 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 positiva. O Top2Box obtido foi de 89,20%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Menos de 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 78,29%, 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 80,56%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.
- Menos de um terço da amostra registrou reclamação na Operadora, sendo que dentre os reclamantes, a maioria conseguiu ter sua demanda resolvida.
- Pouco mais de dois quintos dos beneficiários nunca preencheram ou não souberam 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 81,78%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.



## Avaliação Geral

- A maioria classificou o plano como Bom ou Muito Bom, menos de um décimo como Regular e apenas 0,80% como Ruim ou Muito ruim. O Top2Box obtido foi de 90,64%, posicionando o indicador na Zona de Excelência.
- Quanto à recomendação, a maioria recomendaria o plano da Stellantis Saúde, um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e 0,82% não o recomendaria. O Top2Box obtido foi de 87,19%, posicionando o indicador na Zona de Satisfação.

- **Zona de Excelência, Top2Box 90% ou mais:**

- Qualificação do plano.

- **Zona de Satisfação, Top2Box entre 80% a 89%:**

- Atenção em saúde recebida;
- Recomendação do plano;
- Acesso à atenção imediata quando necessitado;
- Facilidade no preenchimento e envio de documentos;
- Atendimento dos canais.

- **Zona de Atenção, Top2Box entre 70% a 79%:**

- Acesso aos cuidados com a saúde quando necessitado;
- Facilidade de acesso à lista de prestadores.

- **Zona de Risco, Top2Box até 69%:**

- Nenhum atributo na Zona de Risco.

- **Oportunidades**

- Aproximadamente um terço da amostra recebeu alguma comunicação de caráter preventivo da Operadora.
- Menos de um terço realizou reclamação e a maioria teve a sua demanda resolvida.



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