



Balanco Social

2024 | Ano-base
2023

STELLANTIS
SAÚDE



ÍNDICE

3 | Estrutura organizacional

4 | Identidade organizacional

5 | Empresas clientes

6 | Autogestão

17 | Benefícios

22 | Canais de Relacionamento

28 | Contratos Administrados

30 | Novidades



ESTRUTURA ORGANIZACIONAL 2023

Conselho Deliberativo (Associação) e Conselho Curador (FFSBE)	Conselho Fiscal	Diretoria Executiva
Antonio Fillosa (Conselheiro)	Juliana Cançado de Campos (Conselheira)	Massimo Cavallo (Diretor Presidente)
Marcio de Lima Leite (Conselheiro)	Gustavo dos Santos Nunan (Conselheiro)	Cristiane de Oliveira Roque Paixão (Diretora)
Massimo Cavallo (Conselheiro)	Plínio Trópia Barreto (Conselheiro)	Carlos Henrique Kitagawa (Diretor)

Clique abaixo para acessar as Demonstrações Financeiras de 2023

Stellantis Saúde MG
Fundação Fiat Saúde e Bem-Estar

Stellantis Saúde PE/PB
Associação FCA Saúde



IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

Somos uma empresa que há mais de **45 anos** oferece soluções em saúde e bem-estar.



86.972
vidas sob nossos cuidados*

MG: 40.210
PE/PB: 34.555
Demais regiões: 12.207



Missão

Proporcionar uma **assistência à saúde de excelência** aos nossos beneficiários e beneficiárias, contribuindo para nossas patrocinadoras **na gestão do bem-estar de seus colaboradores e familiares.**



Valores

- Somos centrados no cliente
- Vencemos juntos
- Somos ágeis e inovadores
- Nós nos preocupamos com o futuro

* Dados referentes a dezembro de 2023



EMPRESAS CLIENTES



cma

cmp



FIAT

fluor



Internal Audit
Fast Buyer

Jeep

MISTER
AUTO

PCMA
Plastic Components and Modules Automotive

STELLANTIS



STELLANTIS
AUTOPEÇAS JABOATÃO
DOS GUARARAPES

STELLANTIS
BANCO

STELLANTIS
FIAT CHRYSLER RIMACO BRASIL

STELLANTIS
FINANCIAMENTOS

STELLANTIS
SAÚDE

STELLANTIS
SHARED SERVICES

Teksid

Autoliv

Adler Pelzer Group

brose



CIE Autometal
Pernambuco

DENSO

Supplier Park do
Polo Automotivo
Stellantis Goiana



faurecia PCMA



TIBERINA



SOLE | PCMA



Autogestão

STELLANTIS
SAÚDE



PLANOS STELLANTIS SAÚDE

Planos de Saúde de Autogestão, regulamentados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para as empresas do **grupo Stellantis no Brasil, nos estados de Minas Gerais, Pernambuco e Paraíba** e empresas do Supplier Park do Polo Automotivo Stellantis de Goiana.

Os Planos Stellantis Saúde foram desenvolvidos tendo como base o **Modelo de Atenção Primária à Saúde (APS)**. Com eles, nossos beneficiários e beneficiárias contam com o **Médico de Referência e Equipe de Saúde** para um acompanhamento integral e cuidado personalizado, além de uma **Rede Credenciada de qualidade**.

ENFERMARIA

APARTAMENTO

EXECUTIVO*

* Plano exclusivo para MG

Pesquisa de Satisfação (Ano-Base 2023)

90% (MG) | 92% (PE/PB)

Satisfação sob a percepção dos beneficiários e beneficiárias da Autogestão, referente ao Plano e Benefícios de Saúde.



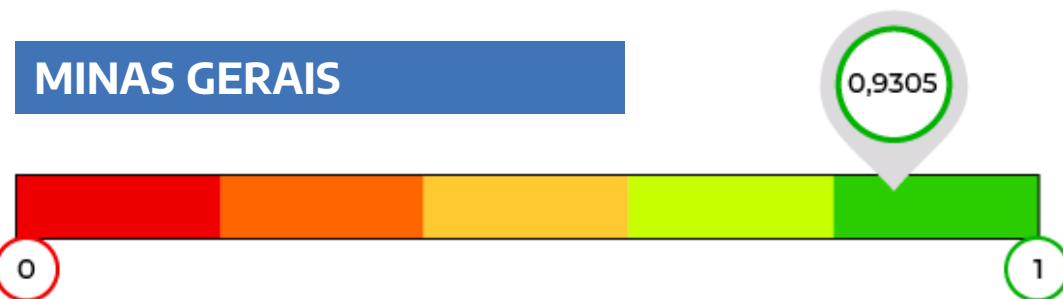


IDSS 2023

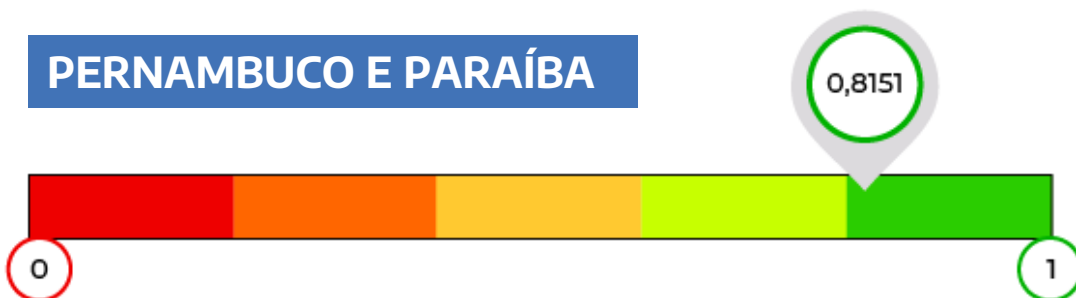
ano-base 2022

O Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) é o **resultado da avaliação das operadoras**, calculado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). E **ambas as operadoras**, Stellantis Saúde MG (Fundação Fiat Saúde e Bem Estar) e Stellantis Saúde PE/PB (Associação FCA Saúde) **estão na faixa de excelência!**

MINAS GERAIS



PERNAMBUCO E PARAÍBA





REDE PRÓPRIA

9 Núcleos de Referência

4 em MG | 5 em PE/PB

7 Postos Médicos

4 em MG | 3 em PE/PB

38 Equipes de Referência

22 equipes em MG | 16 equipes em PE/PB

6 Especialidades

(Medicina de Família e Comunidade, Ginecologia, Pediatria, Clínica Médica, Cirurgia Ambulatorial e Dentistas)



Núcleo Stellantis Saúde Contagem (MG)



199.904

CONSULTAS PRESENCIAIS REALIZADAS NA
REDE PRÓPRIA



Núcleo Stellantis Saúde Goiana (PE)

MINAS GERAIS | 117.719 CONSULTAS

42.663 Núcleo de Betim
32.268 Núcleo de Contagem
21.172 Núcleo de BH (Estoril)
14.761 Núcleo de BH (Norte)
6.480 Posto Médico Fábrica Stellantis (Betim)*
375 Posto Médico MOPAR*

PERNAMBUCO / PARAÍBA | 82.185 CONSULTAS

31.897 Núcleo de Paulista
25.313 Núcleo de Goiana
9.627 Núcleo de Jaboatão
6.691 Núcleo de Recife
6.120 Núcleo de João Pessoa
1.310 Posto Médico Fábrica Stellantis (Supplier Park)*
700 Posto Médico Fábrica Stellantis Autopeças Jaboatão dos Guararapes*
527 Posto Médico Fábrica Stellantis (Jeep)*

**Atendimentos exclusivos para titulares (empregados e empregadas)*

DEMANDA ESPONTÂNEA

Beneficiários e beneficiárias que precisam de atendimento imediato podem procurar os **Núcleos de Saúde sem a necessidade de agendamento prévio**. Oferecendo mais **acessibilidade e atendimento de condições agudas de saúde**, que precisam de atuação rápida, mas que não demandam um pronto-socorro.

MINAS GERAIS | 22.632

- 9.750 Núcleo de Betim (23%)
- 8.725 Núcleo de Contagem (27%)
- 3.559 Núcleo de BH Estoril (17%)
- 598 Núcleo de BH Norte (4%)

PERNAMBUCO / PARAÍBA | 11.832*

- 4.773 Núcleo de Goiana (19%)
- 4.387 Núcleo de Paulista (14%)
- 2.160 Núcleo de Jaboatão (22%)
- 227 Núcleo de João Pessoa (4%)
- 284 Núcleo de Recife (4%)

* Dados considerando valor médio mensal de agosto a dezembro / 23





31.485

CONSULTAS ONLINE REALIZADAS NA
REDE PRÓPRIA

MINAS GERAIS | 22.887 CONSULTAS ONLINE

18.851 Médico de Referência + Clínica Médica

1.906 Pediatra

2.130 Ginecologia/Obstetrícia

PERNAMBUCO / PARAÍBA | 8.598 CONSULTAS ONLINE

7.538 Médico de Referência + Clínica Médica

679 Pediatra

381 Ginecologia/Obstetrícia





REDE CREDENCIADA

206 Médicos Credenciados e Clínicas de Consultas

56 Hospitais

41 Clínicas de Exames e Laboratórios

50 Prestadores de serviços de especialidades não médicas
(Psicologia, Terapia Ocupacional, Nutrição, Fisioterapia e Fonoaudiologia)

REDE CREDENCIADA INTEGRADA AOS NÚCLEOS STELLANTIS SAÚDE*

MINAS GERAIS

Ortopedia, Urologia, Oftalmologia, Psiquiatria, Fisioterapia,
Psicologia, Nutricionista e Laboratório de Análises Clínicas

PERNAMBUCO / PARAÍBA

Ortopedia, Fisioterapia, Nutrição, Psicologia e Laboratório de
Análises Clínicas

**Especialidades existentes na Rede Própria Stellantis Saúde que variam de acordo com cada Núcleo.*





MAIS DE 1,3M DE ATENDIMENTOS REALIZADOS NA **REDE CREDENCIADA**

72.253 Consultas em Pronto-socorro

MG: 40.933 | PE/PB: 31.320

76.455 Consultas eletivas

MG: 45.161 | PE/PB: 31.294

1.218.695 Exames

MG: 708.271 | PE/PB: 510.424

8.147 Internações

MG: 4.408 | PE/PB: 3.739



INDICADORES DE PERFORMANCE DO PLANO STELLANTIS SAÚDE



	MG	PE/PB
Consultas ambulatoriais com a Equipe de Saúde dos Núcleos Stellantis Saúde	68%	63%
Consultas ambulatoriais na Rede Credenciada	19%	15%
Consultas em Pronto-socorro	13%	22%
Taxa de internações hospitalares (número de internações / número total de beneficiários/beneficiárias)	8,63%	9,14%
Consultas em Pronto-socorro	13%	22%



PROMOÇÃO DA SAÚDE



627 inscrições
MG: 346 | PE/PB: 281

Apoio desde a gestação até os três anos completos de vida do bebê.

848 GESTANTES ACOMPANHADAS (MG: 340 | PE/PB: 508)

2.531 BEBÊS INSCRITOS (MG: 1.285 | PE/PB: 1.246)

800 PARTOS (MG: 417 | PE/PB: 383)

36 GESTANTES UTILIZARAM O AUXÍLIO REPELENTE





Benefícios

STELLANTIS
SAÚDE



REEMBOLSO TOTAL

Reembolso (Médico, Óptico, Auxílio Lactente, Farmácia e Odontológico) de acordo com a política de cada empresa, para públicos elegíveis (Autogestões e Contratos Administrados).

Pessoas que solicitaram reembolso

3.255

Valor total reembolsado

R\$ 2.344.044,66

Valor médio de reembolso por pessoa

R\$ 720,14

CHECK-UP EXECUTIVO

Check-up de saúde realizado exclusivamente para titulares elegíveis, uma vez ao ano, nos prestadores credenciados pela Stellantis Saúde.

256 atendimentos





BENEFÍCIO ODONTOLÓGICO | MG

Atenção básica em Odontologia para beneficiários e beneficiárias em unidades próprias da Stellantis Saúde.

18.473 consultas

41.095 procedimentos realizados (Núcleos: 38.315 | Fábrica Betim: 2.780)

PLANO ODONTOLÓGICO | PE/PB

Atendimento na Rede Credenciada da OdontoPrev, operadora contratada pela Stellantis Saúde, que cobre todos os procedimentos previstos pelo Rol da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

19.493 pessoas atendida | Núcleos e Fábrica

51.044 procedimentos realizados | Núcleos e Fábrica

37.355 procedimentos e atendimentos realizados | Rede Credenciada



BENEFÍCIO FARMÁCIA

Subsídio de 50% na compra de medicamentos em farmácias conveniadas.

MINAS GERAIS

23.831 pessoas utilizaram este benefício

352.682 medicamentos subsidiados

PERNAMBUCO E PARAÍBA*

5.580 pessoas utilizaram este benefício

46.606 medicamentos subsidiados

CAMPO LARGO

44 pessoas utilizaram este benefício

164 medicamentos subsidiados

**Não contempla as empresas do Supplier Park que seguem outra forma para extrair dados sobre estes benefícios.*





AUXÍLIO LACTENTE | MG

Distribuição de fórmulas lácteas para bebês de beneficiárias titulares que, por razões clínicas, estão impossibilitados de amamentar.

324 bebês atendidos *(conforme política de cada empresa)*

5.741 fórmulas lácteas distribuídas

AUXÍLIO LEITE | PE/PB

Distribuição de leite para beneficiárias titulares com bebês de 0 a 6 meses de idade.

182 empregadas atendidas

1.475 latas de leite distribuídas

Canais de Relacionamento



STELLANTIS
SAÚDE



OLÁ PERSONAL

Função disponível no **app Stellantis Saúde** e no **Portal do Beneficiário** que permite que beneficiários e beneficiárias tirem suas dúvidas de saúde, solicitem autorizações de consultas, além de orientações administrativas.

109.177

ATENDIMENTOS REALIZADOS

MINAS GERAIS

77.574

PERNAMBUCO / PARAÍBA

31.603





AGENDA FÁCIL

Ferramenta disponível no aplicativo e site Stellantis Saúde. Acesso remoto a horários e marcação de consultas na Rede Própria Stellantis Saúde.



369.035 agendamentos online

MG: 193.424 | PE/PB: 175.611

53% dos agendamentos na Rede Própria em MG e **47%** em PE/PB

Multiplataforma

Em 2023, o aplicativo da Stellantis Saúde foi baixado **19.740** vezes, nas lojas da App Store (7.793) e Google Play (11.947), totalizando **289.183 downloads** desde o seu lançamento, em julho de 2014.





DISQUE SAÚDE

Canal de atendimento 24h por dia, nos 7 dias da semana, para informações gerais sobre o funcionamento do Benefícios e Plano de Saúde (Autogestões).

	MG	PE/PB
Ligações atendidas	76.127	14.994
SMS enviados (lembrete de consultas, senhas de autorização, pesquisa pós-atendimento, campanhas MKT etc.)	255.041	208.571
Tempo médio das ligações	6'32"	7'04"
Tempo médio de espera para ser atendido	9 segundos	9 segundos





FALE COM A STELLA

Comunicação ágil com a **assistente virtual da Stellantis, a Stella**. Neste canal, beneficiários e beneficiárias podem tirar suas dúvidas, saber sobre o Núcleo e Equipe de Referência etc. Em **2023 a Stella passou a oferecer novas funcionalidades:**

- Verificação de cobertura e necessidade de autorização prévia
- Acompanhamento do status de autorização
- Emissão de Carta Carência
- Fluxo de Troca de Núcleo de Referência, após atualização cadastral
- Consulta Online sem agendamento.

62.966

ATENDIMENTOS REALIZADOS

	ATENDIMENTOS	USUÁRIOS
Minas Gerais	32.600	11.258
Pernambuco / Paraíba	30.366	9.208





ATENDIMENTO AO CLIENTE

	MG	PE/PB
Registros em primeira instância (SAC)	1.839	1.331
Registros em segunda instância (Ouvidoria)	13	6

REDES SOCIAIS

	MG	PE/PB
 Instagram	7.821 (+17%)*	5.147 (+22%)*
 LinkedIn	14.443 (+32%)*	

*Variação comparativa entre dezembro / 2022 e dezembro / 2023



Contratos celebrados com Operadoras de Mercado



Fora da área de atuação da Autogestão

STELLANTIS
SAÚDE



CONTRATOS CELEBRADOS COM OPERADORAS DE MERCADO

12.207 vidas

Contratos celebrados com outras Operadoras de Mercado para atendimento aos beneficiários e beneficiárias que se encontrem fora da área de abrangência das Operadoras Autogestão.



2.686 vidas



9.521 vidas





Novidades

STELLANTIS
SAÚDE



EXPANSÃO DO PLANO DE SAÚDE PARA ESTAGIÁRIOS E ESTAGIÁRIAS DO GRUPO STELLANTIS

Além do desenvolvimento profissional!

Estagiários e estagiárias da Stellantis têm acesso ao Plano de Saúde (Plano Stellantis Saúde ou Bradesco Saúde) para garantia de acesso **a cuidados médico-hospitalares, além de assistência odontológica** conforme política de Benefícios de cada empresa e localidade.





INTEGRAÇÃO DE EMPRESAS DO GRUPO STELLANTIS

MISTER
AUTO

 **Teksid**

A **Mister Auto (São Paulo)** passou a contar com o Plano Bradesco Saúde, sob a nossa gestão. Além dos demais Benefícios de Saúde (Reembolso Farmácia, Reembolso Médico etc.) conforme política de Benefícios e elegibilidade.

Já a **Teksid (Betim/MG)** passou a contar com os Benefícios de Saúde, conforme regras de elegibilidade.

- Benefício e Reembolso Farmácia
- Reembolso Auxílio Lactente
- Reembolso Médico e Odontológico
- Check-Up Executivo



DESENVOLVIMENTO DA LINHA DE CUIDADO PARA PESSOAS COM TEA

Abordagem inclusiva e acolhedora!

Inclusive, dando apoio para mães, pais e/ou responsáveis de pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA) em nossos Núcleos de Saúde, para propiciar uma linha de cuidado que atenda às necessidades específicas, garantindo suporte e respeito em todo o processo.



RENOVAÇÃO DA REDE CREDENCIADA NA REGIÃO METROPOLITANA DO RECIFE

O Real Hospital Português (unidade Ilha do Leite), **maior complexo hospitalar do norte-nordeste**, passou a fazer parte da Rede Credenciada dos Planos Stellantis Saúde para atendimentos de urgência, emergência e internações, nos Planos Stellantis Saúde Enfermaria e Apartamento.

Na mesma ocasião, os Hospitais e Clínicas da Unimed Recife deixaram de fazer parte da lista de prestadores referenciados.



IMPLANTAÇÃO DA METODOLOGIA DRG BRASIL E INTEGRAÇÃO DA PLATAFORMA VALOR SAÚDE

Mais eficiência e qualidade nos cuidados!

Dentre os benefícios da metodologia e da plataforma, estão a redução de desperdícios e a melhora da experiência para beneficiários e beneficiárias.

Proporcionando o uso eficiente de leitos hospitalares, aumento da segurança assistencial, redução de internações evitáveis, diminuição de readmissões previsíveis, assim como um acompanhamento de desospitalização mais eficiente.

São vantagens para todos os componentes da cadeia de saúde, sobretudo para nossos beneficiários e beneficiárias.





LANÇAMENTO DO DR. S2 PARA BENEFICIÁRIOS E BENEFICIÁRIAS DE SÃO PAULO, REGIONAIS E PORTO REAL

É só chamar o Dr.S2, 24h por dia!

Mais uma opção que a Stellantis Saúde passou a oferecer, para o bem-estar dos beneficiários e beneficiárias, com Consultas online **sem cobrança de coparticipação, com prescrição de medicamentos** e muito mais!

Este é um serviço viabilizado pela Stellantis Saúde, em parceria com a AON, sem associação aos atendimentos pelo Plano de Saúde.



STELLANTIS
SAÚDE



www.stellantissaude.com.br