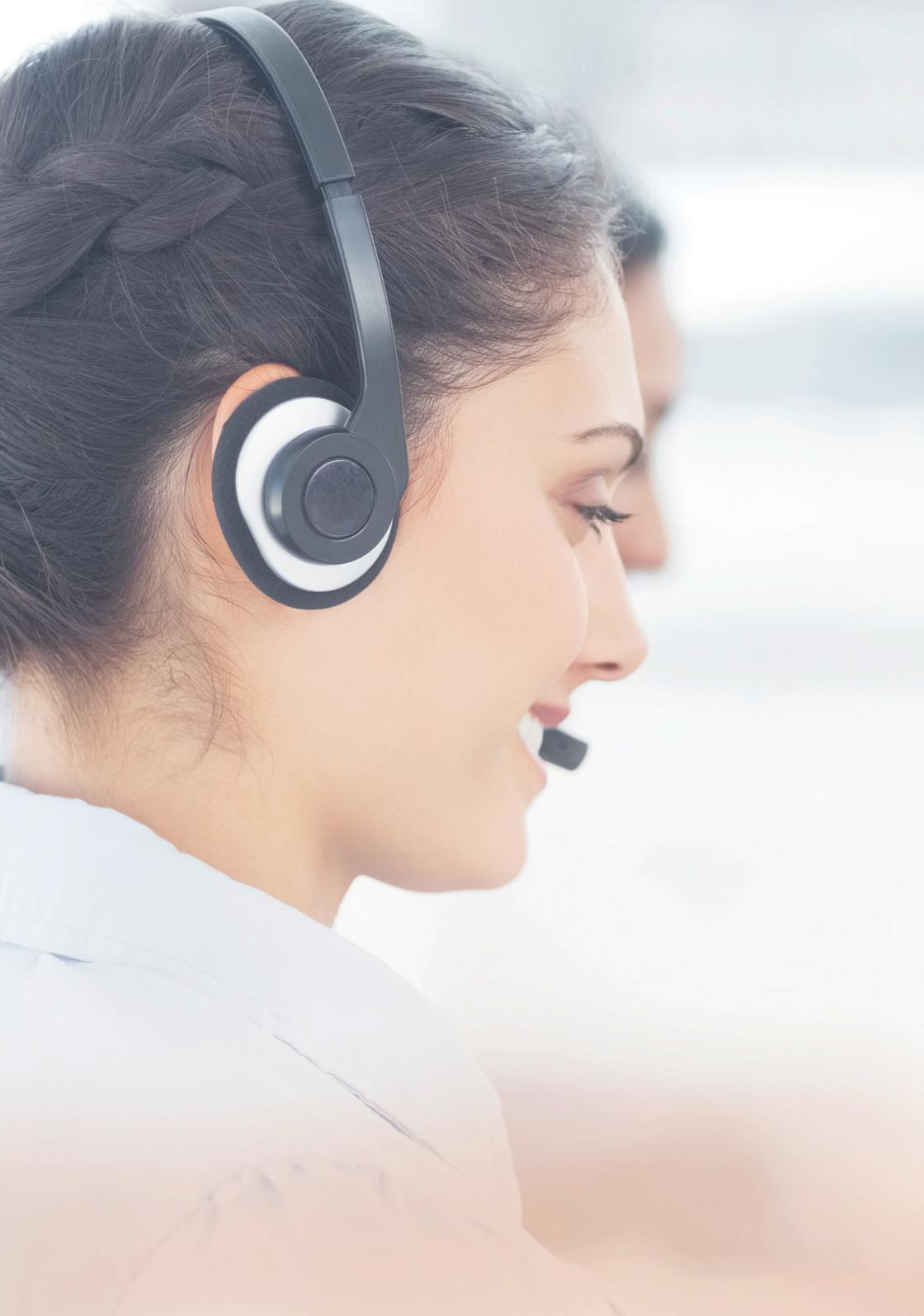




Postal Saúde

Ouvidoria



SUMÁRIO

O QUE É A OUVIDORIA?	05
POR QUE A OUVIDORIA FOI CRIADA?	06
O QUE A OUVIDORIA FAZ?	06
COMO AGE A OUVIDORIA DA POSTAL SAÚDE?	07
COMO ATUA O OUVIDOR?	07
QUEM PODE RECORRER À OUVIDORIA?	08
O QUE DIFERE A OUVIDORIA DOS DEMAIS CANAIS DE COMUNICAÇÃO EXISTENTES NA EMPRESA? QUANDO DEVO RECORRER À OUVIDORIA DA POSTAL SAÚDE?	08
COMO REGISTRAR UMA MANIFESTAÇÃO?	09
QUAL O PRAZO DE RESPOSTA?	10
COMO ACOMPANHAR O ANDAMENTO DE UMA MANIFESTAÇÃO?	10
QUAL É A DIFERENÇA ENTRE RECLAMAÇÃO E DENÚNCIA?	11
Reclamação	11
Denúncia.....	11
COMO SERÃO TRATADAS AS DENÚNCIAS ANÔNIMAS?	11

O QUE É A OUVIDORIA?

A Ouvidoria da Postal Saúde é um órgão de apoio estratégico e especializado. Além de eficaz mediador na busca de soluções de conflitos e eficiente agente promotor de mudanças, é um instrumento de democracia participativa. É responsável por receber manifestações, como reclamações, denúncias, elogios, informações, solicitações e sugestões dos beneficiários quanto aos serviços e atendimentos prestados pela Postal Saúde.



POR QUE A OUVIDORIA FOI CRIADA?

A Ouvidoria da Postal Saúde foi criada em atendimento à Resolução Normativa nº 323/2013 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), a qual determina que todas as Operadoras de planos de saúde criem uma estrutura independente e autônoma para assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos dos beneficiários.

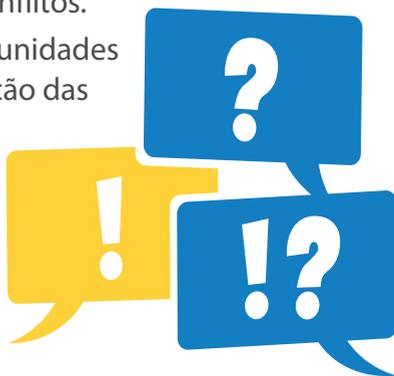


O QUE A OUVIDORIA FAZ?

Recebe, analisa e responde demandas de forma conclusiva, esclarece direitos e busca soluções, com base na RN nº 323/2013 da ANS, e funciona como um elo entre os beneficiários e a Postal Saúde. A Ouvidoria identifica problemas e o grau de satisfação por meio das manifestações recebidas, possibilitando o encaminhamento de sugestões para melhorar a qualidade dos serviços e aprimorar as rotinas, além de subsidiar o aperfeiçoamento dos processos de trabalho da Operadora.

COMO AGE A OUVIDORIA DA POSTAL SAÚDE

- Com impessoalidade, independência, imparcialidade, responsabilidade, cortesia e respeito.
- Mantém o sigilo da fonte, quando solicitado.
- Atua na prevenção e na solução de conflitos.
- Trabalha em parceria com as diversas unidades da operadora e acompanha a tramitação das ocorrências.
- Garante retorno dentro do prazo legal ao manifestante.
- Excelência no atendimento por meio de um serviço de qualidade.
- Ética e comprometimento



COMO ATUA O OUVIDOR?

O ouvidor defende os direitos e os interesses do beneficiário dentro da Operadora. Recebe, avalia e encaminha demandas, busca soluções e observa rigorosamente as determinações legais relativas ao sigilo de dados pessoais. Garante ainda o direito de resposta às demandas no menor prazo possível, acompanhando-as até o encerramento, de modo imparcial e transparente.

QUEM PODE RECORRER À OUVIDORIA?

Empregados, aposentados e seus dependentes que tenham direito à assistência médica oferecida pela Postal Saúde e que estejam vinculados à Mantenedora e aos patrocinadores da Postal Saúde



O QUE DIFERE A OUVIDORIA DOS DEMAIS CANAIS DE COMUNICAÇÃO EXISTENTES NA EMPRESA? QUANDO DEVO RECORRER À OUVIDORIA DA POSTAL SAÚDE?

A diferença está na atuação. A Ouvidoria é um canal de segunda instância, ou seja, trata de casos que não foram resolvidos ou respondidos pela Central de Atendimento. Por isso, é importante ter o número do protocolo do primeiro atendimento. Ou seja, o beneficiário deve recorrer à Ouvidoria caso não tenha recebido a resposta da sua solicitação pelos canais de atendimento da Postal Saúde ou quando se sentir insatisfeito com o resultado do seu questionamento.

COMO REGISTRAR UMA MANIFESTAÇÃO?

Existem três canais disponíveis para o registro das manifestações:

- Portal: **www.postalsaude.com.br/ouvidoria**
- Central da Ouvidoria: **3003 – 8339** para capitais e regiões metropolitanas, **0800 888 8120** para demais localidades; e
- As Unidades da Postal Saúde nos estados

Ao entrar no site da Postal Saúde e acessar pela primeira vez a página da Ouvidoria, é preciso realizar um cadastro. Após o cadastro finalizado, é só escolher o tipo de manifestação (reclamação, elogio, denúncia, sugestão, consulta ou reanálise). Na página seguinte, para ter acesso à área restrita, é preciso informar o CPF ou o e-mail e a senha cadastrados. Pronto, agora é só registrar a demanda.



É importante que o solicitante preencha todos os campos e descreva a manifestação de maneira objetiva, clara e detalhada e forneça as informações necessárias para análise e tratamento da demanda. No caso das denúncias que não tiverem as informações mínimas necessárias, elas serão devolvidas ao manifestante, informando a impossibilidade de encaminhamento por falta de dados completos.

QUAL O PRAZO DE RESPOSTA?

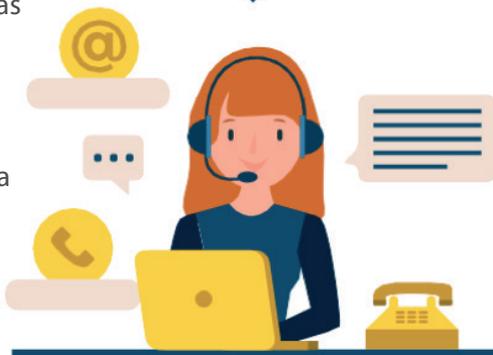
De acordo com a Resolução Normativa da ANS nº 323, o prazo máximo é de sete dias úteis para resposta conclusiva às demandas dos beneficiários, podendo ser estendido até 30 dias nos casos excepcionais ou de maior complexidade, devidamente justificado.



COMO ACOMPANHAR O ANDAMENTO DE UMA MANIFESTAÇÃO?

Todo o histórico de demandas estará disponível para consulta e acompanhamento do beneficiário, a qualquer tempo. Para acompanhar, basta acessar o perfil criado na página da ouvidoria no site da Postal Saúde ou pelo **3003-8339** para capitais e regiões metropolitanas e **0800 888 8120** para demais localidades.

ACOMPANHAR ANDAMENTO



QUAL É A DIFERENÇA ENTRE RECLAMAÇÃO E DENÚNCIA?

- **Reclamação:** é uma manifestação de desagrado sobre um serviço prestado pela Operadora de plano privado de assistência em saúde, bem como em relações de governança e processo internos da Postal Saúde.
- **Denúncia:** É uma informação que comunica infração de natureza penal, administrativa, civis ou disciplinar de empregado ou órgão que descumpra norma jurídica, o devido procedimento legal que deveria seguir, ou causa prejuízo ou dano ao patrimônio público. É uma acusação de falta ou de crime cometido. Alertamos que a denúncia caluniosa é crime.

COMO SERÃO TRATADAS AS DENÚNCIAS ANÔNIMAS?



Denúncias registradas de maneira anônima serão sempre recebidas, analisadas e somente prosseguirão quando contiverem elementos suficientes que possibilitem a adoção de medidas destinadas a sua apuração pela autoridade competente.

ELOGIOS E SUGESTÕES

Elogios e sugestões são bem-vindos e ajudam para confirmar o compromisso da Postal Saúde com a qualidade do serviços e atendimento aos seus beneficiários.



Postal Saúde

Sua vida, nossa existência

POSTAL SAÚDE - Caixa de Assistência e Saúde dos Empregados dos Correios

CNPJ: 18.275.071/000-62 - ANS nº 41913-3

SBN, Quadra 1, Bloco F, 5º e 6º andares, Edifício Palácio da Agricultura

CEP 70040-908 - Brasília - DF

ANS - nº 41913-3