



Postal Saúde
Sua vida, nossa existência

RELATÓRIO

Relatório Estatístico e Analítico (REA) das
demandas de Ouvidoria – Ano Referência 2019

Índice

1. Introdução.....	4
2. Fluxograma.....	5
3. Demandas recebidas no ano de 2019	6
3.1. Demandas por tipo de manifestação	8
3.2. Demandas por origem	10
4. Comparativo de demandas da Ouvidoria x NIP's e Monitor de Serviços	11
5. Georreferenciamento das demandas	14
5.1. Georreferenciamento comparativo – Demandas/Beneficiários.....	17
6. Demandas por prazo	18
6.1. Indicador de Prazo da ANS no período	18
6.2. Demandas por prazo de respostas.....	19
6.3. Média de dias úteis para resposta	19
6.4. Taxa de demandas de Ouvidoria (TDO)	19
7. Demandas por Unidade Administrativa	20
8. Demandas por Unidade de Representação Regional - URR.....	21
9. Demandas recebidas por tema	24
10. Demandas recebidas por Unidade Administrativa e assunto.....	24
11. Demandas recebidas por Assunto	27
12. Demandas por status de Procedência	28
13. Pesquisa de satisfação do atendimento WEB da Ouvidoria.....	29
13.1 Metodologia de pesquisa	29
13.2. Perguntas	29
13.3.1. Participantes que responderam à pesquisa	30
13.3.4. Com relação ao prazo de resposta da Ouvidoria da Postal Saúde:	32



14. Pesquisa de satisfação do atendimento da Central 0800	34
14.1. Metodologia de pesquisa	34
14.2. Perguntas	34
15. Principais ações realizadas em 2019	38
16. Recomendações para aprimoramento dos processos	39
17. Considerações Finais.....	42

1. Introdução

O presente relatório é o resultado das demandas registradas pela equipe técnica da Ouvidoria e o tratamento a elas dispensado, no período de 01/01/2019 a 31/12/2019.

Este relatório tem o objetivo de ultrapassar o simples registro de um conjunto de atividades, para que com a demonstração dos seus dados possibilitar a todos o conhecimento do que foi realizado, favorecendo reflexões, visando a melhoria constante dos processos e excelência na prestação de serviços aos beneficiários.

A Ouvidoria da Postal Saúde foi criada em 01 de janeiro de 2014, por meio da Resolução Normativa – RN Nº 323/2013 da ANS cuja atribuição principal é de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do beneficiário. Com a aprovação e publicação do Manual de Ouvidoria, em 2018, foi ampliado seu papel dentro da organização, uma vez que o canal de Ouvidoria Interna foi regulamentado.

O objetivo da Ouvidoria é acolher as demandas dos beneficiários, tais como elogios, sugestões, denúncias, informações, solicitações e reclamações, de modo a tentar resolver conflitos que surjam no atendimento ao público interno e externo, e subsidiar aperfeiçoamento dos processos de trabalho da operadora, buscando sanar eventuais deficiências ou falhas em seu funcionamento.

Em 26/03/2019 por meio da CIR/PRESI 005/2019 a Ouvidoria iniciou o recebimento de demandas de primeira instância, de forma excepcional e temporária, como estratégia para redução de NIPs, conforme autorizado pela CIR/PRESI 005/2019. Ficou estabelecido que as demandas de 1º instância, ou seja, sem protocolo de contato na Central de Atendimento ou URR's, porém que contenham informações mínimas.

Este relatório apresenta resultados e dados estatísticos referente às demandas dos beneficiários, no período supracitado, que foram encaminhadas, acompanhadas e respondidas, com base nas informações prestadas pelas Unidades Administrativas e unidades de Representação Regional da Postal Saúde. Os dados a seguir apresentados foram coletados através dos sistemas de Ouvidoria G-com e CUBE.

2. Fluxograma

No intuito de esclarecer o processo de trabalho da Ouvidoria, apresentamos o fluxograma de tratamento das demandas:

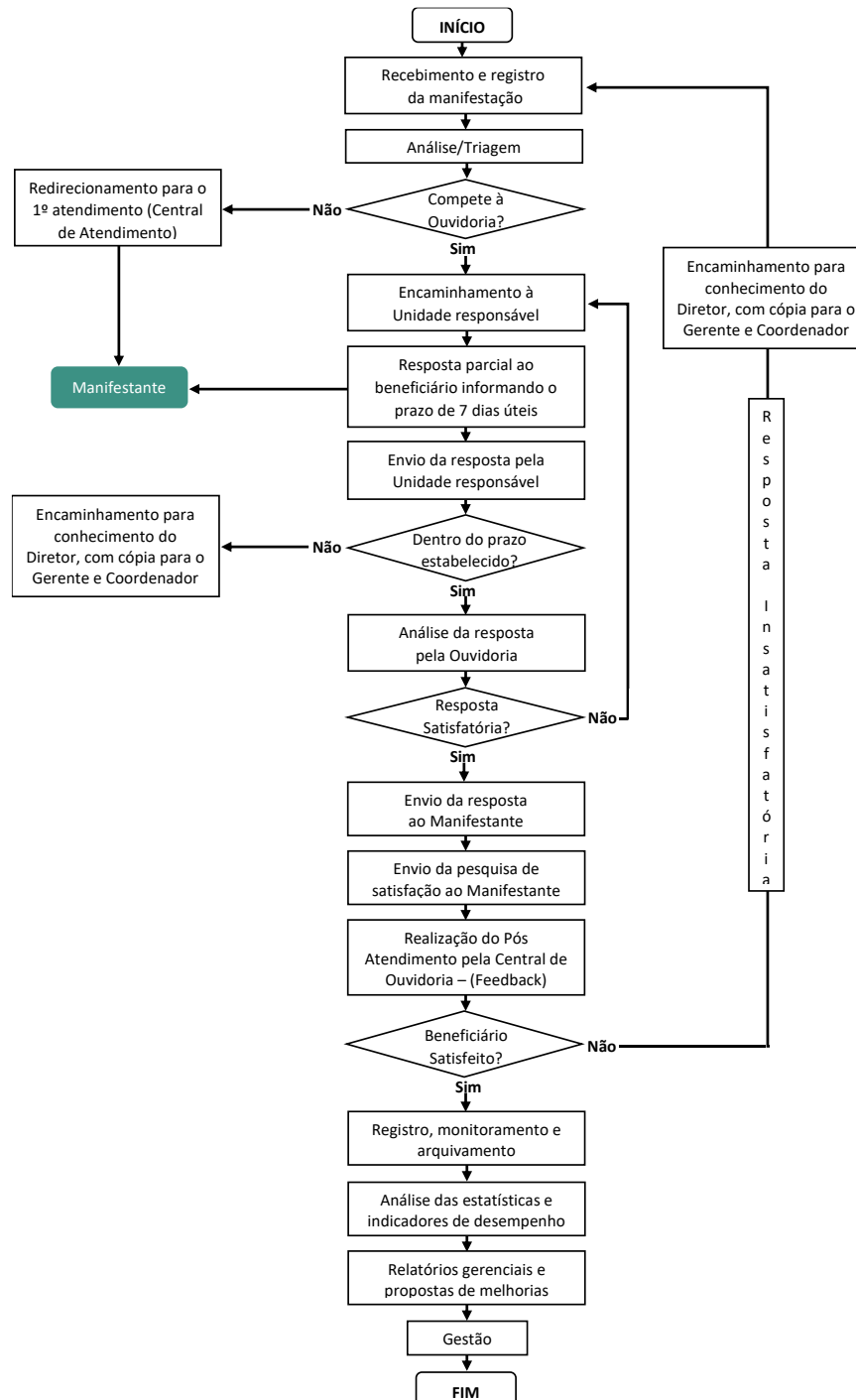
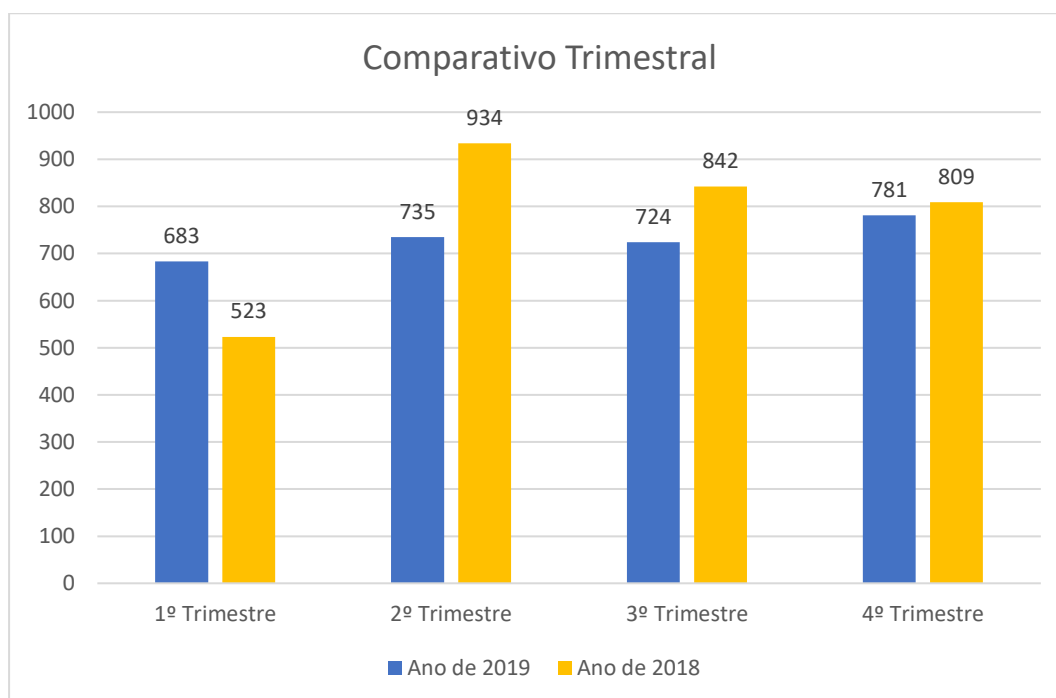


Figura 1 – Fluxograma Ouvidoria
Elaboração: OUVID

3. Demandas recebidas no ano de 2019

A ouvidoria recebeu **2923** (duas mil novecentas e vinte e três) demandas no ano de 2019 (período de janeiro a dezembro), enquanto no mesmo período do ano 2018 recebemos 3108 (três mil cento oito). Conforme gráfico 1 (abaixo) podemos observar a evolução trimestral das demandas.

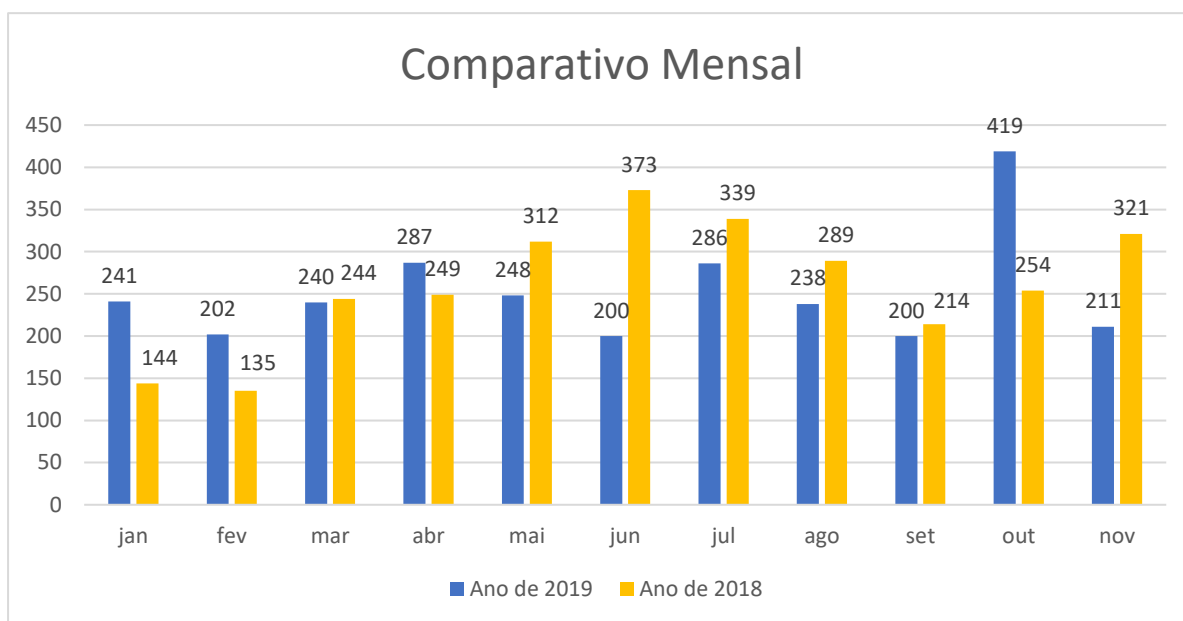
Gráfico 1 – Comparativo de demandas recebidas no 1º, 2º, 3º e 4º trimestre de 2019.



Fonte: Sistema G-con; Cube/OUVID – jan/2020
Elaboração: OUVID

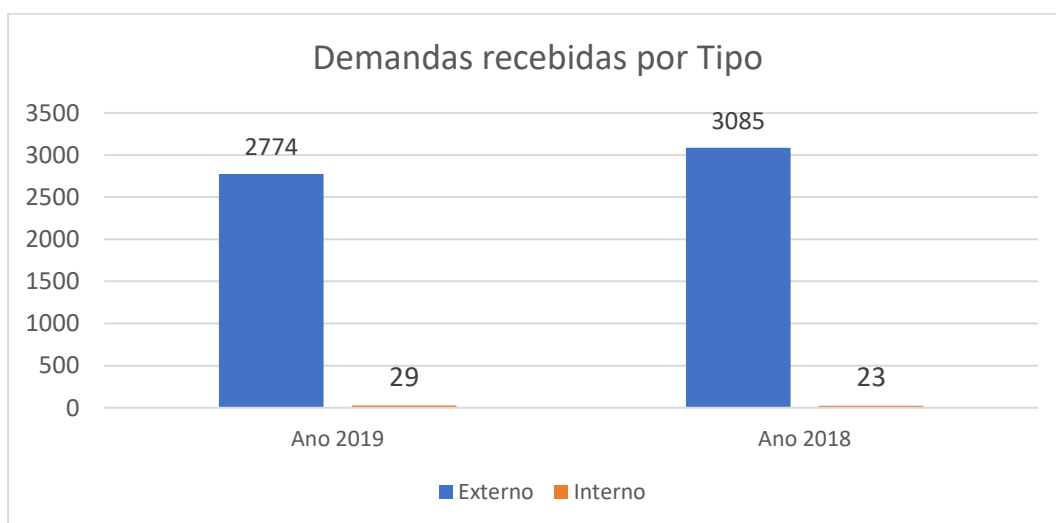
Conforme gráfico 2 (abaixo) podemos observar a evolução mensal das demandas recebidas pela Ouvidoria no ano de 2019 (período janeiro a dezembro) e no também no mesmo período do ano 2018.

Gráfico 2 – Comparativo de demandas recebidas no ano de 2019.



Fonte: Sistema G-con; Cube/OUVID – jan/2020
Elaboração: OUVID

Gráfico 3 – Demandas recebidas por Tipo.



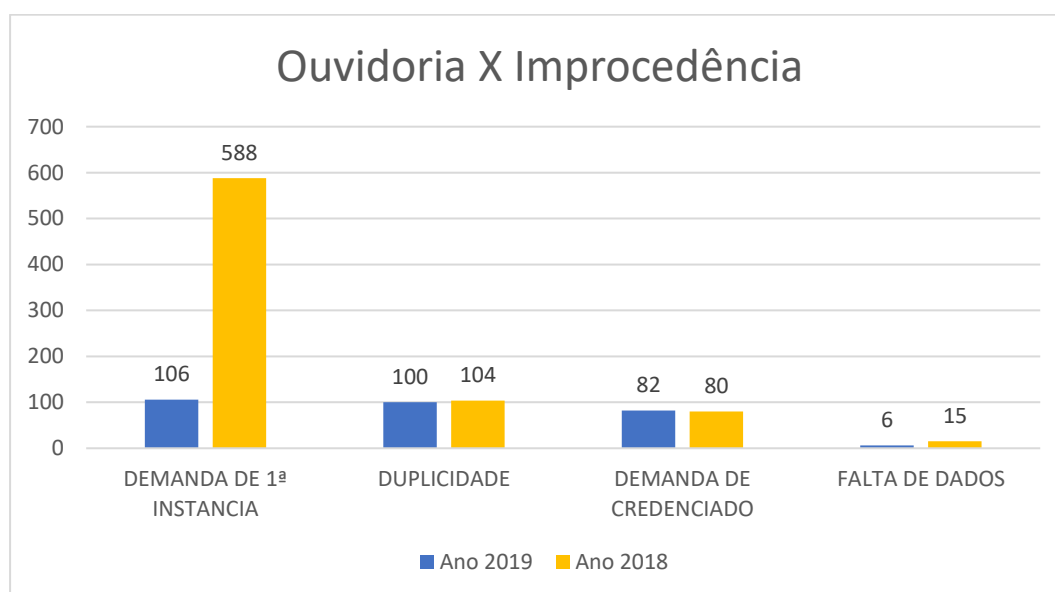
Fonte: Sistema G-con; Cube/OUVID – jan/2020
Elaboração: OUVID

As demandas Externas são referentes à prestação de serviço de saúde aos beneficiários e a relação com a rede credenciada. As demandas Internas estão relacionadas aos processos internos da Operadora no que se refere à governança, normativos políticos de gestão de pessoas, forma de atuação da gestão, relacionamento com fornecedores/empresas contratadas, bem como referente aos empregados que nela atuam, as demandas Reincidentes estão relacionadas a contestação de protocolos respondidos anteriormente.

Nota-se que na representação do gráfico tivemos 2774 (duas mil setecentos e setenta e quatro) demandas recebidas por Tipo Externo e 29 (vinte e nove) como demandas por Tipo Interno e no período de 2018 foram 3085 (três mil e oitenta e cinco) por Tipo Externos e 23 (vinte e três) como Interno.

Gráfico 4 – Status das demandas – Procedência em relação ao canal

Do total das demandas recebidas no período de 2019, 294 foram classificadas como improcedentes enquanto no mesmo período do ano anterior foram 787. A diminuição no período de 2019 se justifica por motivo da CIR/PRESI 005/2019, no qual as demandas de primeira instância foram recepcionadas como estratégia para redução de NIP's. As demandas caracterizadas como improcedentes são aquelas que foram devolvidas aos beneficiários por falta de dados necessários à análise, ausência de informação quanto à reclamação no 1º atendimento, bem como as demandas recebidas de credenciados.



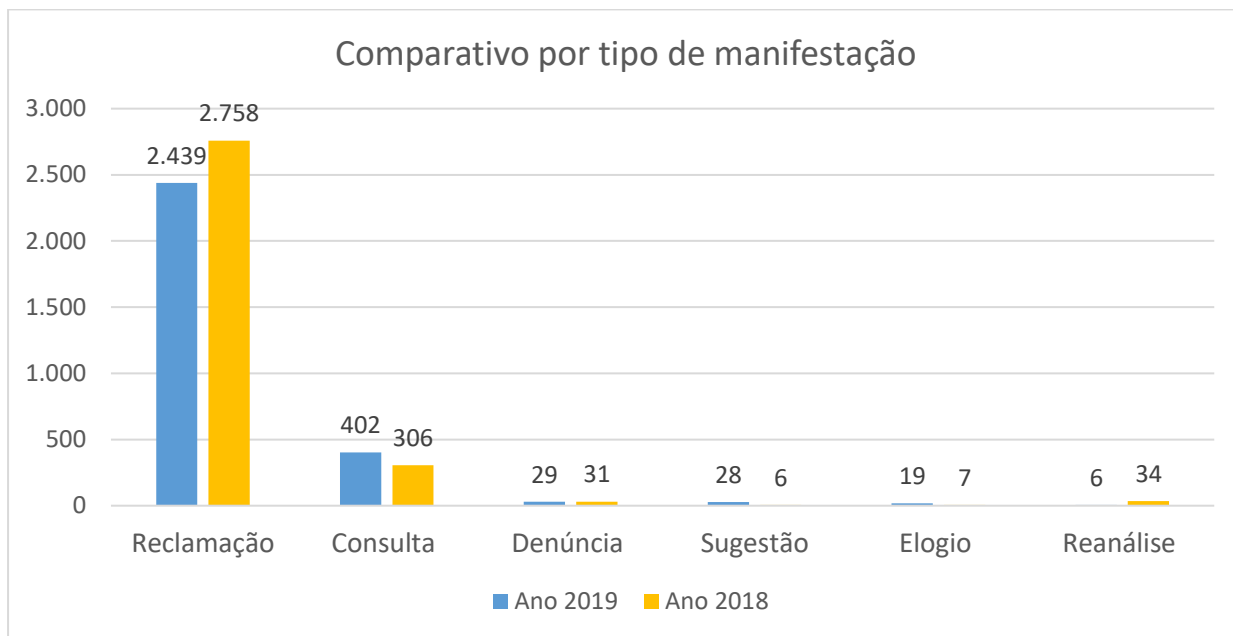
Fonte: Sistema G-con; Cube/OUVID – jan/2020
Elaboração: OUVID

3.1. Demandas por tipo de manifestação

As demandas recebidas são classificadas em: Consulta, Denúncia, Elogio, Reclamação, Reanálise e Sugestão.

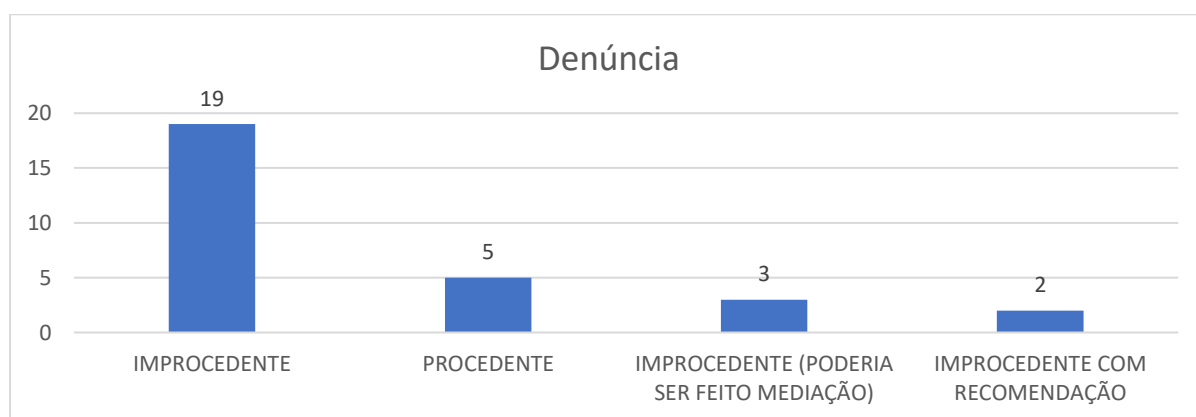
Gráfico 5 – Demandas recebidas no ano de 2019 por Tipo.

Dentre as demandas recebidas por tipo manifestação, temos 83,4% (2439) reclamação, seguida por consulta com 13,8% (402), denúncia 1,0% (29) e sugestão com 1,0% (28) e elogio com 0,7% (19) respectivamente.



Fonte: Sistema G-con; Cube/OUVID – jan/2020

Elaboração: OUVID

Gráfico 5.1 Denúncias quanto a Procedência


Fonte: Sistema G-con; Cube/OUVID – jan/2020

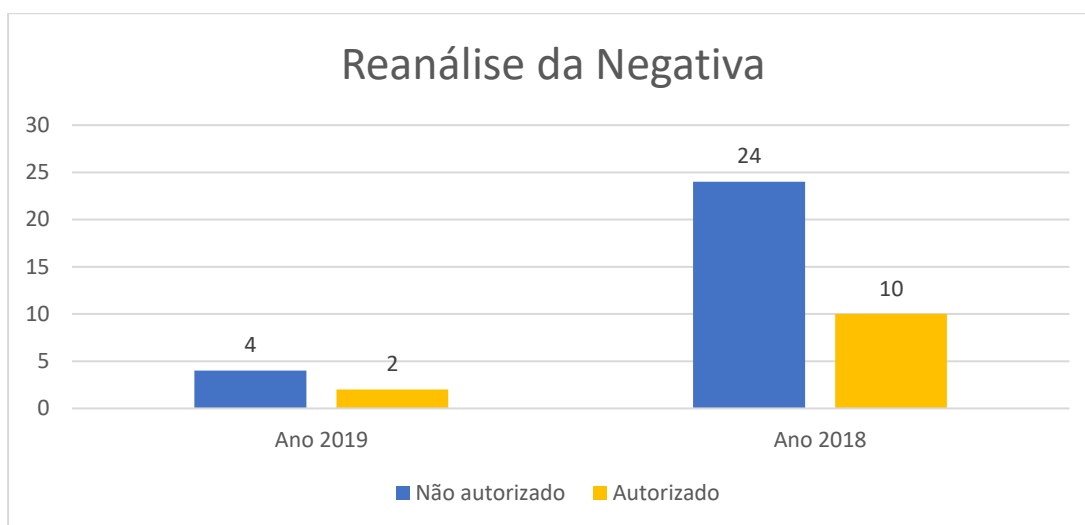
Elaboração: OUVID

A Ouvidoria recebeu 29 denúncias, dentre as quais 24 foram classificadas Improcedentes e 5 como Procedentes.

Gráfico 6 – Demandas de Reanálise de Negativa.

Em atendimento ao art. 11 da RN nº 395/2016, trata-se de solicitações de reanálises de procedimento e/ou serviço de cobertura assistencial que tenham sido negadas ou parcialmente negadas.

No total, a Ouvidoria recebeu cerca de 06 protocolos de reanálise, sendo que 67% (04) foram mantidos o parecer e 33% (02) tiveram a negativa revertida, já no período 2018 foram revertidas o total de 29% (10).



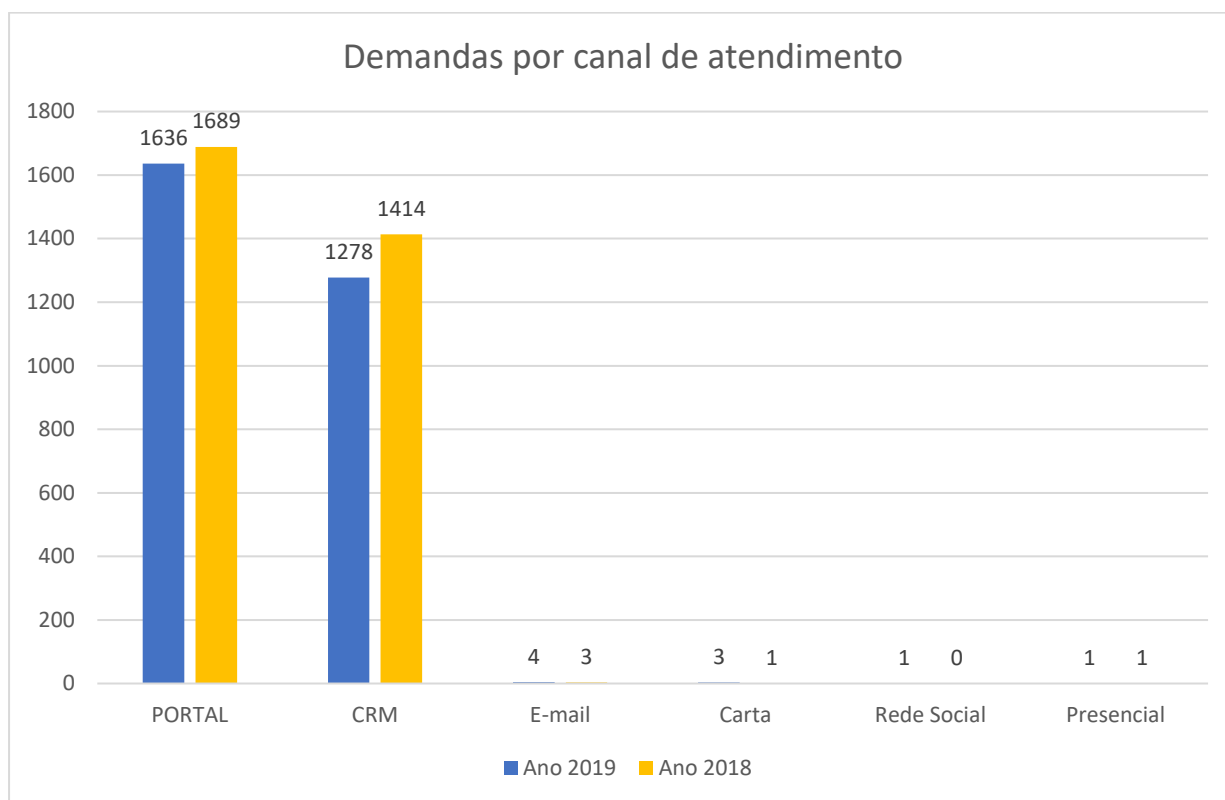
Fonte: Sistema G-con; Cube/OUVID – jan/2020
Elaboração: OUVID

3.2. Demandas por origem

A Ouvidoria da Postal Saúde teve o recepcionamento das demandas ano de 2019 através do Portal (www.postalsaude.com.br/ouvidoria) e da Central da Ouvidoria (0800 888 8120).

A maioria das demandas se deu através do portal (www.postalsaude.com.br/ouvidoria), onde houveram 1636 (mil seiscentos e trinta e seis) demandas registradas, o que representa 56% do total enquanto as provenientes da Central da Ouvidoria representam 44% (1278), já no período do ano 2018 1689 (mil seiscentos e oitenta e nove) representando 54%, enquanto pela central de Ouvidoria foram 1414 (mil quatrocentos e catorze) 45%.

Gráfico 7 – Demandas por canal de atendimento.

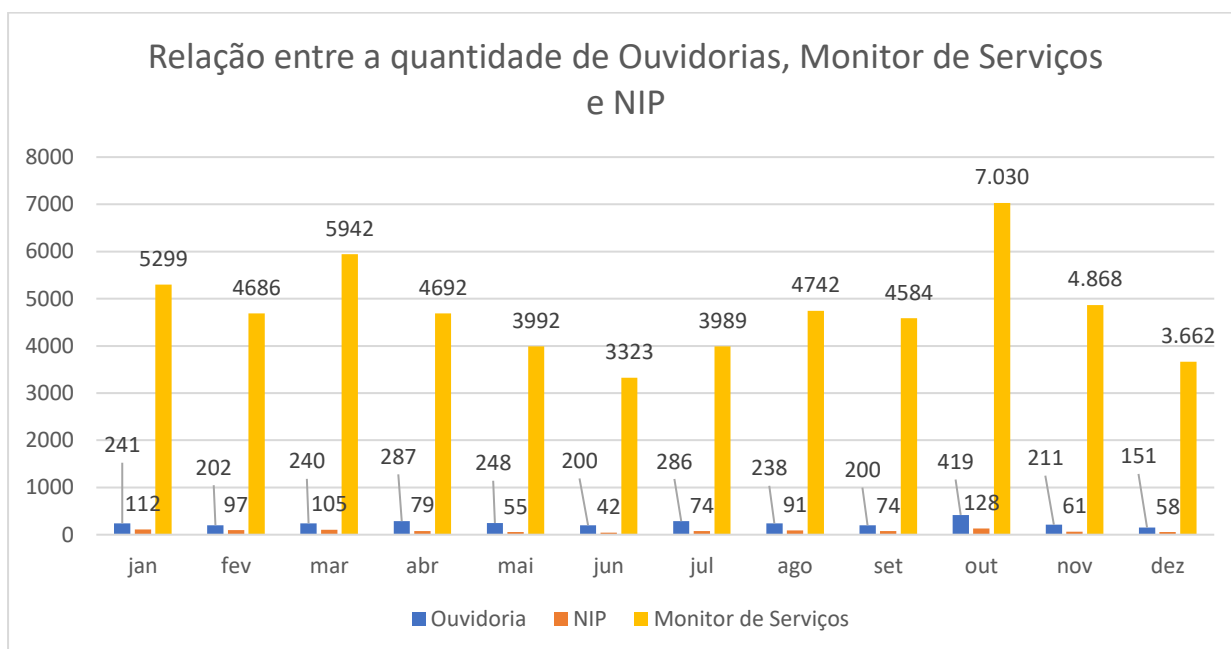


Fonte: Sistema G-con; Cube/OUVID – jan/2020
Elaboração: OUVID

4. Comparativo de demandas da Ouvidoria x NIP's e Monitor de Serviços

Em comparação às demandas de Ouvidoria com as NIP's, a Ouvidoria obteve o maior volume de recepç3o, recebeu **2923** (duas mil novecentos e vinte e tr3s) demandas, enquanto foram recepçionadas **976** (novecentos e setenta e seis) NIP's. Sendo 64 NIP's com o mesmo demandante no ano de 2019, conforme demonstrado no gr3fico 9, ou seja, somente em 6,6% das demandas de NIP houve registro de ouvidorias.

Gráfico 8 – Comparativo entre os canais de recebimento de demandas dos beneficiários¹



Fonte: Sistema G-con; Cube/OUVID – jan/2020

Elaboração: OUVID

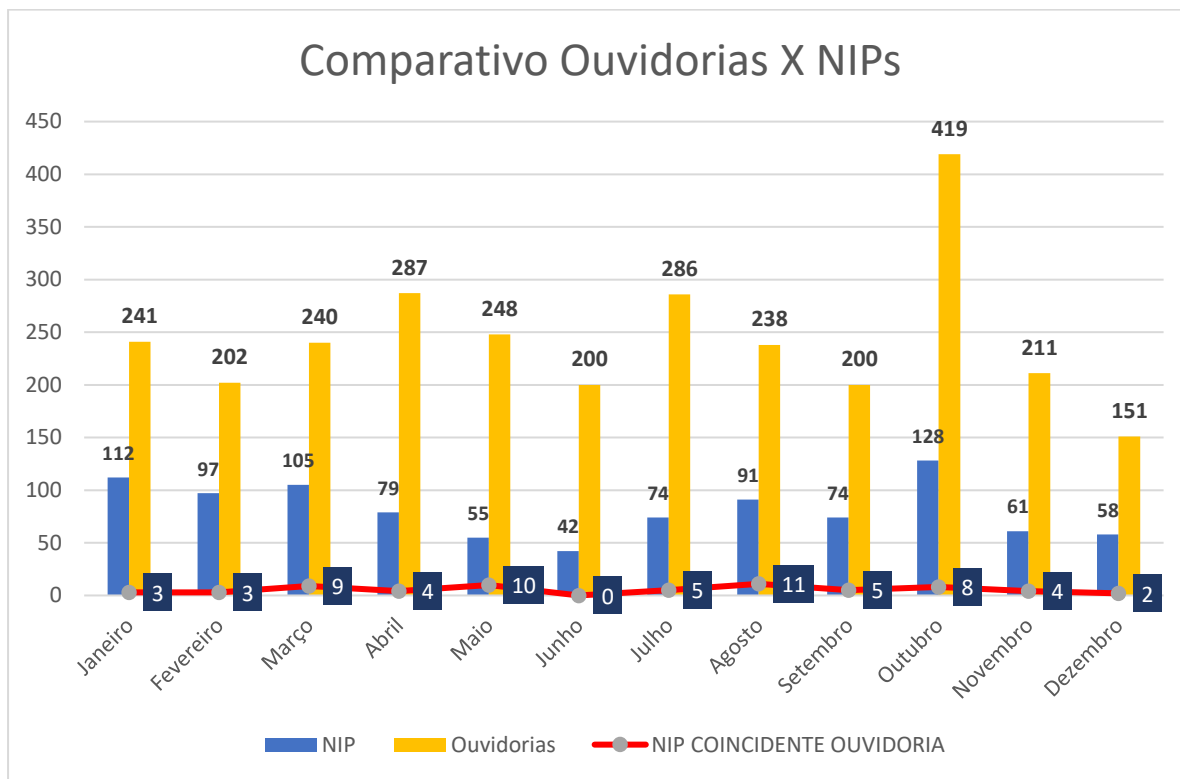
Nota¹: Dados obtidos junto a GEREL/DIREL

Podemos observar no gráfico 08 que as áreas responsáveis pelos canais de atendimento de NIP e Monitor de Serviços juntamente com a Ouvidoria tem envidado esforços para evitar o crescente número de reclamações.

No 3º trimestre para o 4º trimestre houve uma variação no quantitativo de demandas tanto por parte dos Monitores como de NIP's e podemos observar que no último trimestre a Ouvidoria acompanhou o comportamento dos outros canais de relacionamento.

Registra-se que no mês de outubro todos os canais apresentaram o maior índice de registros do ano, em decorrência da exclusão dos pais/mães do Plano conforme decisão do Tribunal Superior do Trabalho (TST). Nota-se que não houve comparação com o ano anterior, em decorrência da apuração dos dados terem sido iniciados em 2019.

Gráfico 9 – Comparativo Ouvidorias x NIP's coincidentes



Fonte: Sistema G-con; Cube/OUVID – jan/2020
Elaboração: OUVID

No ano de 2019, foram registradas 64 ouvidorias coincidentes, do total de 976 NIP's registradas, que corresponde a uma taxa de **6,55%** de ouvidoria coincidentes. O 3º trimestre apresenta um aumento significativo, se comparado aos outros do mesmo ano, conforme exposto no gráfico 9.

Registra-se que, considerando o aumento das Notificações de Investigação Preliminar (NIP) e intervenção fiscalizatória, a Postal Saúde buscou adotar um plano de contingenciamento apresentado pela Ouvidoria e aprovado pela Presidência, onde foram determinados novos prazos e ações para redução das notificações, conforme publicado na Intranet (CIRCULAR PRESI – 005/2019). Uma das ações adotadas foi a intensificação na divulgação da Ouvidoria, considerando a personalização e priorização do atendimento aos beneficiários, que culminou no aumento das ouvidorias e NIP's coincidentes no trimestre objeto desse relatório.

No entanto, faz-se necessário a continuidade e intensificação da ação, considerando a taxa de ouvidorias coincidentes apresentada. Nota-se que o indicador de ouvidorias coincidentes foi criado em 2019, por isso não foi realizada comparação em relação ao ano anterior.

5. Georreferenciamento das demandas

O estado de São Paulo foi o estado com o maior número de registros, representando 28,9% (779) do total das demandas, seguido por Rio de Janeiro com 16,2% (437).

Tabela 1 – Comparativo Ouvidorias x UF

Estado	1º trimestre 2019	2º trimestre 2019	3º trimestre 2019	4º trimestre 2019
SP	192	192	184	211
RJ	91	89	138	119
MG	74	77	66	115
DF	31	28	46	65
PR	40	52	50	46
BA	27	42	41	32
GO	16	14	13	28
RS	10	22	32	22
SC	19	22	21	19
ES	18	7	6	13
CE	6	11	13	11
PA	6	16	10	10
MT	3	4	7	9
PB	3	6	4	7
PE	17	12	13	7
RO	0	3	4	7
TO	1	24	5	6
AM	5	6	5	5
SE	3	8	3	5
PI	1	1	3	4
RN	8	10	3	4
MA	1	8	10	3
AC	1	5	2	2
AL	0	9	5	2
MS	2	4	4	2
AP	1	0	0	1
RR	0	1	0	0
Total	576	673	688	755

Fonte: Sistema G-con; Cube/OUVID – jan/2020

Elaboração: OUVID

Tabela 2 – Comparativo do Total de Ouvidorias x UF 2018 e 2019

Comparativo Total de UF do período 2018 e 2019				
Estado	Ano 2019	% Ano 2019	Ano 2018	% Ano 2018
SP	779	28,94%	916	33,49%
RJ	437	16,23%	435	15,90%
MG	332	12,33%	288	10,53%
DF	170	6,32%	156	5,70%
PR	188	6,98%	230	8,41%
BA	142	5,27%	123	4,50%
GO	71	2,64%	74	2,71%
RS	86	3,19%	85	3,11%
SC	81	3,01%	56	2,05%
ES	44	1,63%	34	1,24%
CE	41	1,52%	37	1,35%
PA	42	1,56%	47	1,72%
MT	23	0,85%	13	0,48%
PB	20	0,74%	12	0,44%
PE	49	1,82%	71	2,60%
RO	14	0,52%	11	0,40%
TO	36	1,34%	5	0,18%
AM	21	0,78%	22	0,80%
SE	19	0,71%	14	0,51%
PI	9	0,33%	7	0,26%
RN	25	0,93%	34	1,24%
MA	22	0,82%	21	0,77%
AC	10	0,37%	8	0,29%
AL	16	0,59%	23	0,84%
MS	12	0,45%	9	0,33%
AP	2	0,07%	3	0,11%
RR	1	0,04%	1	0,04%
Total	2692	100,00%	2735	100,00%

Fonte: Sistema G-con; Cube/OUVID – jan/2020
 Elaboração: OUVID

Descrição 1º trimestre 2019	Quantidade	Percentual
Total de demandas Recebidas	683	100%
Total de demandas com o campo UF preenchido	576	84,33%

Fonte: Sistema G-con; Cube/OUVID – jan/2020
 Elaboração: OUVID

Descrição 2º trimestre 2019	Quantidade	Percentual
Total de demandas Recebidas	735	100%
Total de demandas com o campo UF preenchido	673	91,56%

Fonte: Sistema G-con; Cube/OUVID – jan/2020
 Elaboração: OUVID

Descrição 3º trimestre 2019	Quantidade	Percentual
Total de demandas Recebidas	724	100%
Total de demandas com o campo UF preenchido	688	95,03%

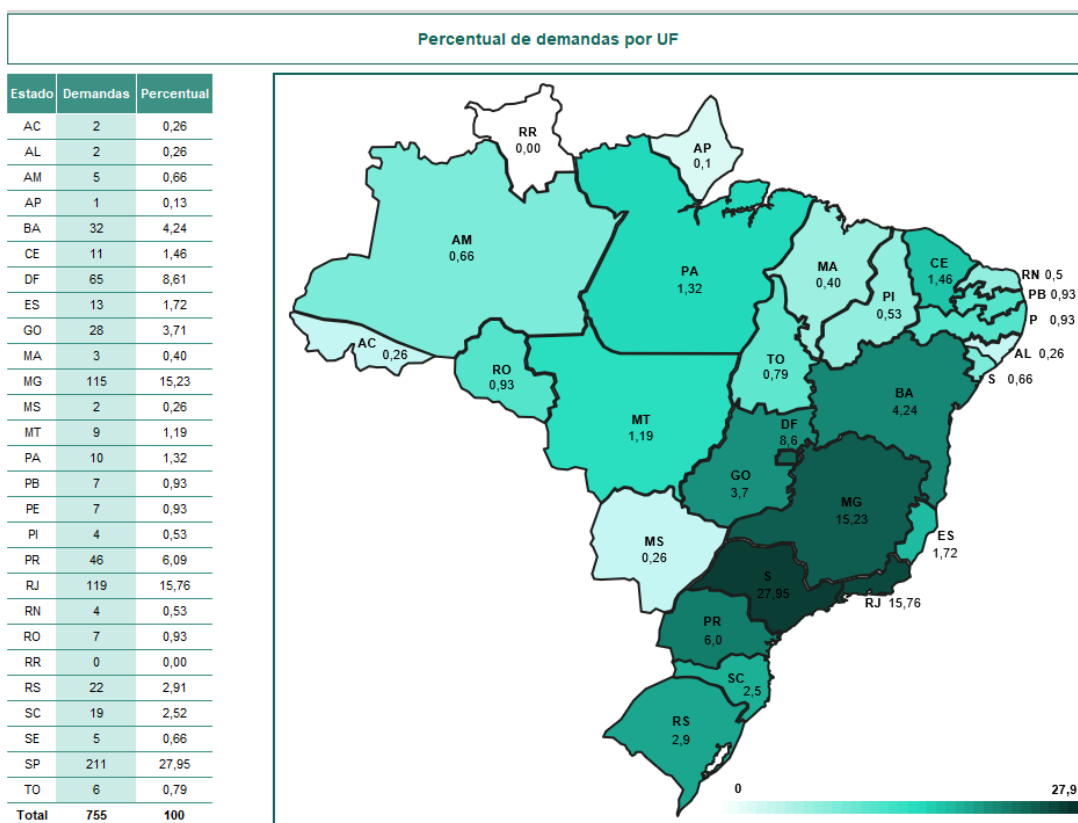
Fonte: Sistema G-con; Cube/OUVID – jan/2020

Elaboração: OUVID

Descrição 4º trimestre 2019	Quantidade	Percentual
Total de demandas Recebidas	781	100%
Total de demandas com o campo UF preenchido	755	96,67%

Fonte: Sistema G-con; Cube/OUVID – jan/2020

Elaboração: OUVID

Figura 1 – Georreferenciamento do registro das demandas


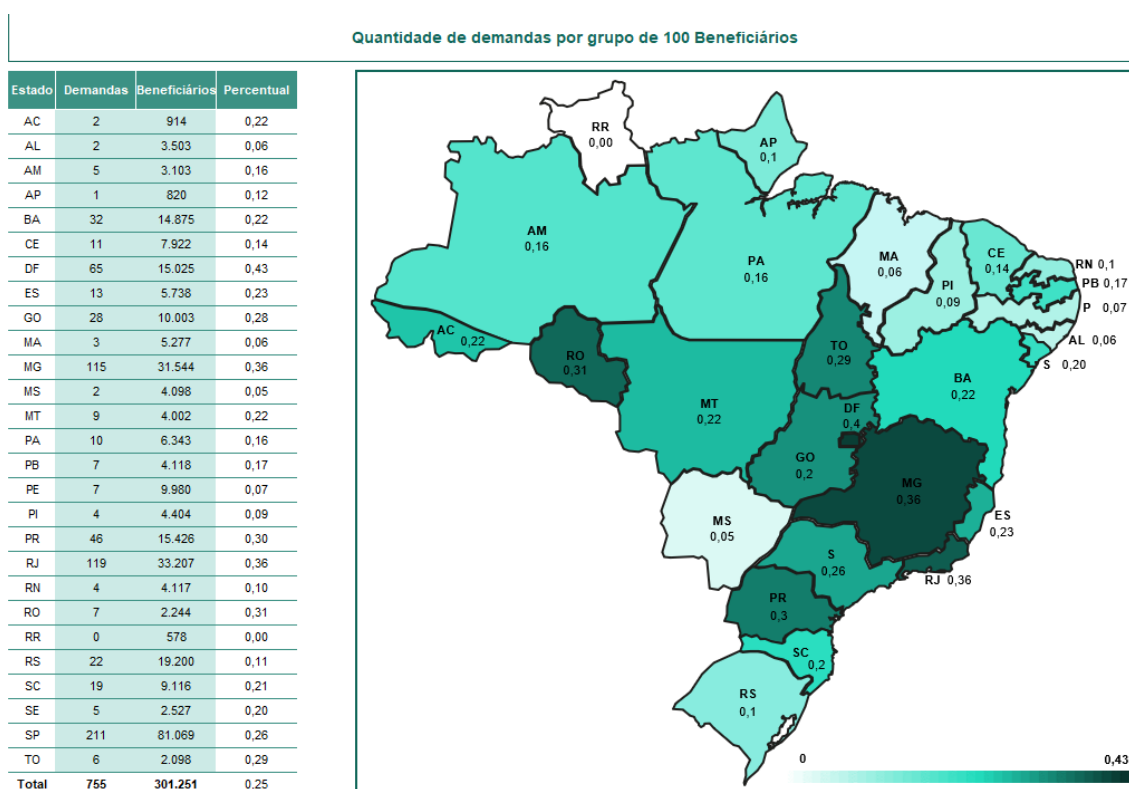
Fonte: Sistema G-con; Cube/OUVID – jan/2020

Elaboração: OUVID

5.1. Georreferenciamento comparativo – Demandas/Beneficiários

Os estados mais demandados se comparado ao número de beneficiários do próprio estado, foram o Distrito Federal com 0,43% do total dos beneficiários, seguido pelo estado de Minas Gerais e Rio de Janeiro com 0,36% respectivamente.

Figura 2 – Georreferenciamento - Demandas/Beneficiários



Fonte: Sistema G-con; Cube/OUVID – jan/2020
Elaboração: OUVID

6. Demandas por prazo

De acordo com a RN 323/2013/ANS o prazo máximo para resposta conclusiva às demandas dos beneficiários é de 7 (sete) dias úteis, podendo ser prorrogado por até 30 dias úteis, contendo a justificativa e acordo com o beneficiário.

6.1. Indicador de Prazo da ANS no período

Tabela 3 – Prazo Médio de Respostas

Dias úteis para resposta	Ano 2019	%
Mesmo dia	277	9,48%
1 dia	429	14,68%
2 dias	414	14,16%
3 dias	380	13,00%
4 dias	314	10,74%
5 dias	252	8,62%
6 dias	239	8,18%
7 dias	352	12,04%
+7 dias	266	9,10%
+30 dias	0	0,00%
TOTAL	2923	100%
MÉDIA (TMRO)	4,24	

Fonte: Sistema G-con; Cube/OUVID – jan/2020
 Elaboração: OUVID

Esse é um indicador de prazo estabelecido pela ANS, por meio do REA-OUVID enviado anualmente e é calculado com base nas demandas recebidas na Ouvidoria. O objetivo desse indicador é demonstrar a variação de demandas recebidas e respondidas dentro do período estipulado até sete dias e superior a trinta dias.

6.2. Demandas por prazo de respostas

Tabela 4 – Prazo médio de respostas

Ano de 2019		
Descrição do Indicador	Indicador Postal	Indicador REA 2019 (ano base 2018) ANS
Tempo Médio de Resposta da Ouvidoria (TMRO)	4,24(dias úteis)	7 (dias úteis)
Percentual de Resposta Dentro do Prazo (PRDP)	90,90%	91,3%
Percentual de Resposta Dentro de Prazo Pactuado (PRDPP)	9,10%	7,9%
Percentual de Resposta Fora do Prazo (PRFP)	0,00%	0,8%

Fonte: Sistema G-con; Cube/OUVID – jan/2020

Elaboração: OUVID

Ano de 2018		
Descrição do Indicador	Indicador Postal	Indicador REA (2017) ANS
Tempo Médio de Resposta da Ouvidoria (TMRO)	3,46(dias úteis)	7 (dias úteis)
Percentual de Resposta Dentro do Prazo (PRDP)	94,08%	89,6%
Percentual de Resposta Dentro de Prazo Pactuado (PRDPP)	5,92%	9,7%
Percentual de Resposta Fora do Prazo (PRFP)	0,00%	0,6%

Fonte: Sistema G-con; Cube/OUVID – jan/2020

Elaboração: OUVID

O percentual de Resposta Dentro do Prazo (PRDP) da Ouvidoria da Postal Saúde foi de 90,90%. O que significa que, somente 9,10% das demandas não foram respondidas dentro do prazo de 7 dias úteis, no entanto foram devidamente justificadas e respondidas em até 30 dias conforme preconiza a RN 323/2013 da ANS.

6.3. Média de dias úteis para resposta

O prazo médio de resposta para o ano de 2019 foi de 4,24 dias úteis. O cumprimento desse prazo não seria possível sem a valorosa contribuição das diversas unidades administrativas da Postal Saúde, as Unidades de Representação Regional, Núcleos de Atendimentos Regionais e seus respectivos profissionais que atendem prontamente às solicitações.

6.4. Taxa de demandas de Ouvidoria (TDO)

Esse é um indicador estabelecido pela ANS, por meio do REA-OUVID e é calculado com base na quantidade média de demandas de ouvidoria registradas nos últimos doze meses, para cada grupo de mil Beneficiários da operadora.

A Ouvidoria da Postal Saúde no período dos últimos 12 meses (janeiro a dezembro de 2019) teve uma taxa de 9,70 demandas registradas a cada 1.000 (mil) beneficiários, já a taxa média para Auto-Gestões de Grande Porte é de 4,4 para cada grupo de 1.000 beneficiários

Tabela 5 – TDO do Período²

Demandas	2.923
Beneficiários Mês de Referência: dezembro/2019	301.251
TDO	9,70
TDO ANS	6,3

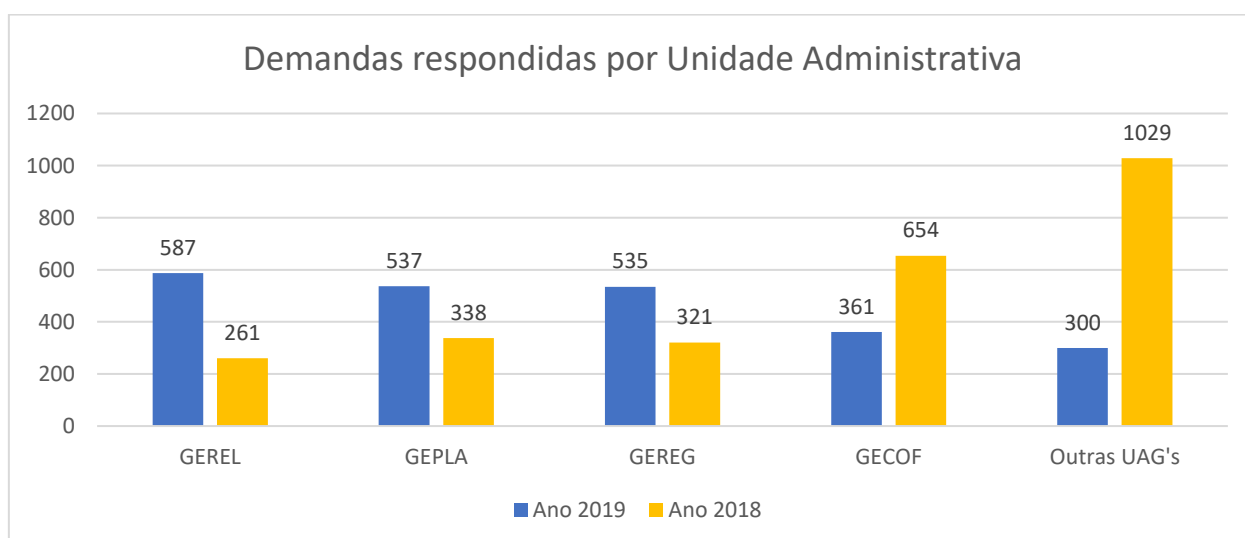
Demandas	3.108
Beneficiários Mês de Referência: dezembro/2018	358.703
TDO	8,66
TDO ANS	7,4

Nota²: Dado obtido conforme indicador: $\left(\frac{\sum \text{das demandas de Ouvidoria dos últimos 12 meses}}{\sum \text{Total de Beneficiários dos últimos 12 meses}}\right) \times 1.000$

Fonte: Sistema G-con; Cube/OUVID – jan/2020 e GEREL
Elaboração: OUVID

7. Demandas por Unidade Administrativa

As Unidades Administrativas mais demandadas no ano de 2019 excluindo a própria OUVID, foram a GEREL – Gerência de Relacionamento com 587 (25,3%) demandas, seguido pela GEPLA – Gerência de Planos de Saúde 537 (23,1%) demandas seguidas pela GEREG – Gerência de Regulação 535 (23,1%) e GECOF com 361 (15,6%).

Gráfico 10 – Demandas respondidas por Unidade Administrativa


Fonte: Sistema G-con; Cube/OUVID – jan/2020
Elaboração: OUVID

Tabela 6 – Média de Dias Úteis por Unidade Administrativa³

Descrição	Média da Quantidade	Medição do Atendimento
SEGER	7,50	Fora do Prazo de Atendimento
GEPLA	4,26	
GERAT	3,18	
GEPES	2,33	
GECOF	2,15	
GEREG	2,11	
GESAU	1,98	Dentro do Prazo de Atendimento
GESES	1,97	
GETEC	1,83	
GEREL	1,41	
COMEC	1,00	
GEJUR	1,00	
OUVID	0,32	
CEPAC	0,00	
GEORG	0,00	

Fonte: Sistema G-con; Cube/OUVID – jan/2020
Elaboração: OUVID

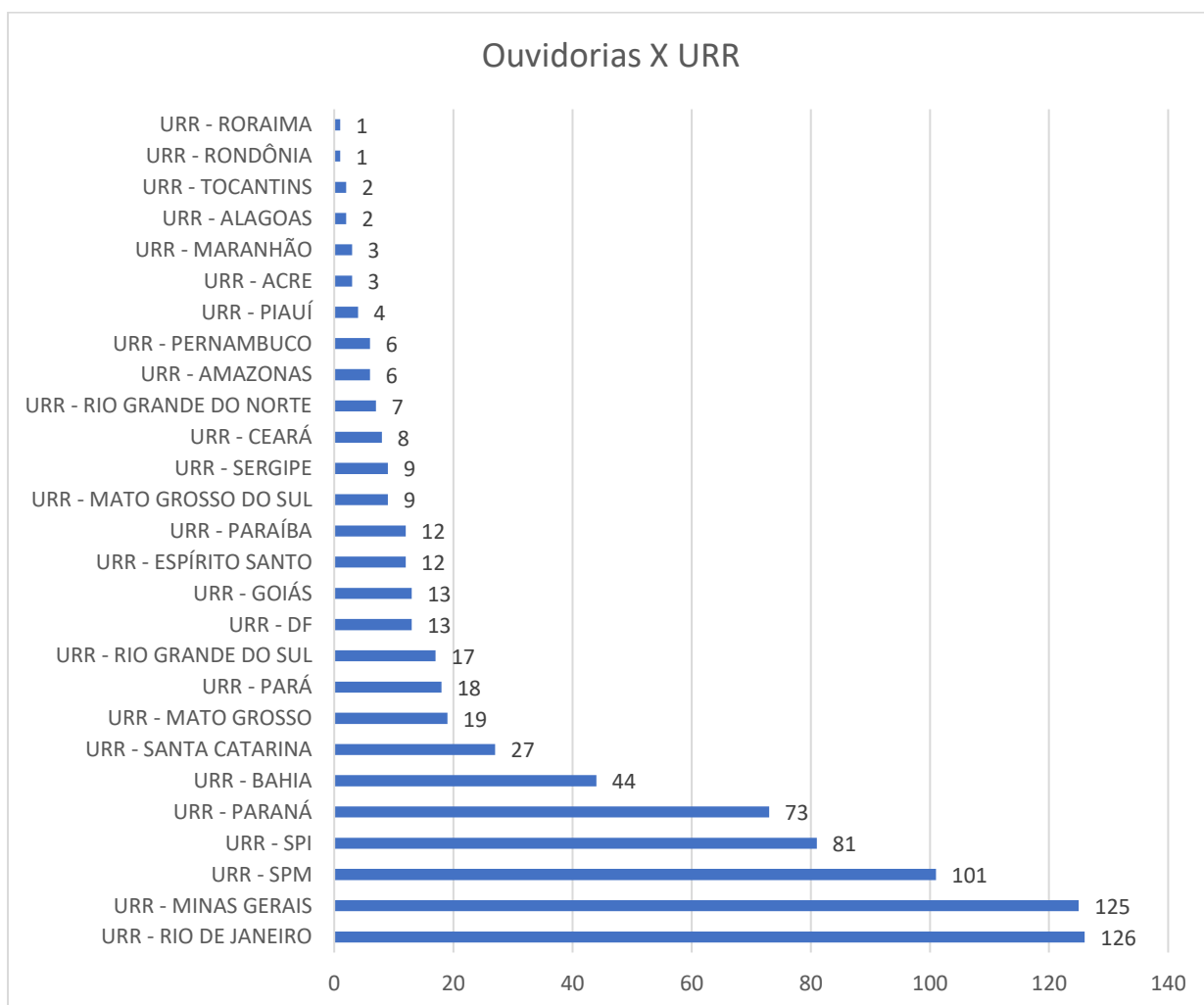
Nota ³: No Manual da Ouvidoria capítulo 08, consta que o prazo de resposta da demanda pela UAG é de 04 dias úteis e URR de 02 dias úteis. Porém com a CIRCULAR PRESI – 005/2019 essas datas de respostas foram alteradas para serem respondidas em até 02 dias úteis, tanto para URR como UAG.

Nota-se pela Tabela 6, que 9 (nove) UAG's conseguiram responder as demandas de ouvidoria dentro do prazo estabelecido. No entanto, recomendamos às demais UAG's, que não conseguiram responder dentro dos prazos estipulados, o aprimoramento dos seus processos de trabalho, visando o cumprimento dos normativos internos.

Nesta tabela não há comparativo com o período de 2018 por motivo de reestruturação das gerências, conforme aprovado em reunião da Diretoria Executiva e registrado em ata 153^a DIREX 23/11/2018 NUP 090076/2018.

8. Demandas por Unidade de Representação Regional - URR

Por intermédio do gráfico 11 (abaixo), podemos observar as Unidades de representações das Regionais (URR) mais demandadas no ano de 2019. Foram a URR – RJ com 126 demandas, em seguida por URR - MG com 125 demandas, seguidas pelas demais Unidades de Representação Regional.

Gráfico 11 – Demandas respondidas por URR 2019


Fonte: Sistema G-con; Cube/OUVID – jan/2020

Elaboração: OUVID

Tabela 7 – Média de Dias Úteis por Unidade Administrativa

Descrição	Média da Quantidade	Medição do Atendimento
URR - RONDONIA	6,00	Fora do Prazo de Atendimento
URR - PIAUÍ	5,00	
URR - PARÁ	4,70	
URR - GOIÁS	4,38	
URR - MINAS GERAIS	4,31	
URR - AMAZONAS	4,00	
URR - SERGIPE	3,29	
URR - TOCANTINS	3,20	
URR - PARANÁ	3,10	
URR - ESPÍRITO SANTO	3,00	
URR - RORAIMA	3,00	
URR - RIO GRANDE DO SUL	2,94	
URR - PARAÍBA	2,80	
URR - RIO GRANDE DO NORTE	2,67	
URR - BAHIA	2,64	
URR - PERNAMBUCO	2,33	
URR - SPI	2,16	
URR - RIO DE JANEIRO	2,04	
URR - ACRE	2,00	Dentro do Prazo de Atendimento
URR - ALAGOAS	2,00	
URR - CEARÁ	2,00	
URR - SPM	1,93	
URR - MATO GROSSO	1,89	
URR - DF	1,33	
URR - SANTA CATARINA	1,28	
URR - MATO GROSSO DO SUL	1,17	
URR - MARANHÃO	1,00	

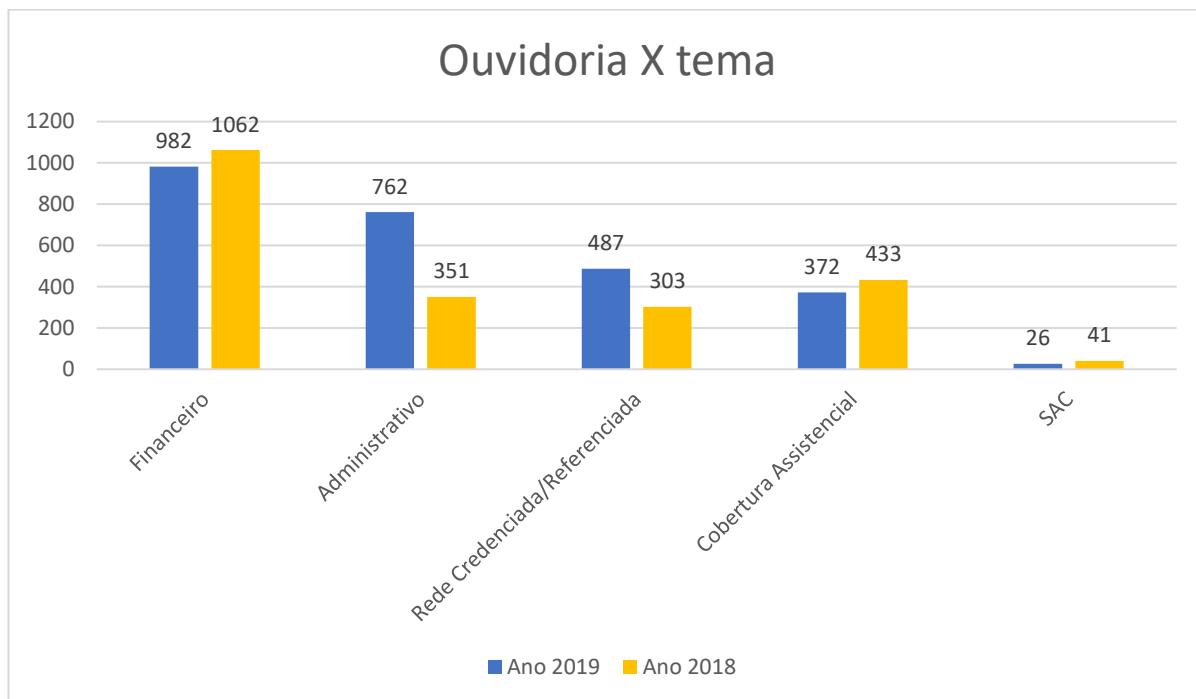
Fonte: Sistema G-con; Cube/OUVID – jan/2020

Elaboração: OUVID

Nota-se pela Tabela 7, que 9 (nove) URR's cumpriram o prazo estabelecido nos normativos internos. No entanto, maioria das URR's 18 (dezoito) não apresentou resposta conclusiva nas demandas de ouvidoria dentro do prazo estabelecido. Assim, a Ouvidoria recomenda revisão e aprimoramento em seus processos de trabalho.

9. Demandas recebidas por tema

Gráfico 12 – Demandas recebidas por tema



Fonte: Sistema G-con; Cube/OUVID – jan/2020
Elaboração: OUVID

De acordo com os 5 (cinco) grandes temas definidos pela ANS (IN nº 02/2014), a maioria dos registros dos beneficiários no ano de 2019 foram referentes ao tema Financeiro com 982 (novecentos e oitenta e dois) demandas, representando 34% do total dos registros.

10. Demandas recebidas por Unidade Administrativa e assunto

Na Tabela 8, estão relacionados os assuntos mais recorrentes das 05 (cinco) Unidades Administrativas da Postal Saúde no ano de 2019.

Tabela 8 – Demandas por unidade administrativa e por assunto

GEREL	Nº DE OUVIDORIAS
CADASTRO DE BENEFICIÁRIO	516
COPARTICIPAÇÃO	22
REEMBOLSO	14
MENSALIDADE	10
CENTRAL DE ATENDIMENTO	8
BOLETO BANCÁRIO	3
ATENDIMENTO NA REDE CREDENCIADA/REFERENCIADA	3
AUTORIZAÇÃO MÉDICA	2
PCMSO	2
NAVEGAÇÃO NO SITE	2
IMPOSTO DE RENDA	2
CADASTRO DE PRESTADOR	1
PARCELAMENTO DE DÉBITO	1
REANÁLISE DA NEGATIVA DE PROCEDIMENTOS	1
Total Geral	587

GEPLA	Nº DE OUVIDORIAS
COPARTICIPAÇÃO	340
BOLETO BANCÁRIO	69
MENSALIDADE	59
REEMBOLSO	34
PARCELAMENTO DE DÉBITO	17
CADASTRO DE BENEFICIÁRIO	6
ACIDENTE DE TRABALHO	6
IMPOSTO DE RENDA	2
COBERTURA ASSISTENCIAL	2
REANÁLISE DA NEGATIVA DE REEMBOLSO	1
ATENDIMENTO NA REDE CREDENCIADA/REFERENCIADA	1
Total	537

GEREG	Nº DE OUVIDORIAS
AUTORIZAÇÃO MÉDICA	288
CADASTRO DE BENEFICIÁRIO	167
COBERTURA ASSISTENCIAL	34
REANÁLISE DA NEGATIVA DE PROCEDIMENTOS	21
AUTORIZAÇÃO ODONTOLÓGICA	6
QUIMIOTERÁPICO ORAL	5
NAVEGAÇÃO NO SITE	5
ATENDIMENTO NA REDE CREDENCIADA/REFERENCIADA	4
ATENDIMENTO DOMICILIAR	3
REEMBOLSO	1
FALTA DE DADOS	1
Total	535

GECOF	Nº DE OUVIDORIAS
COPARTICIPAÇÃO	111
BOLETO BANCÁRIO	104
MENSALIDADE	71
IMPOSTO DE RENDA	39
PARCELAMENTO DE DÉBITO	26
CADASTRO DE BENEFICIÁRIO	5
REEMBOLSO	3
ATENDIMENTO NA REDE CREDENCIADA/REFERENCIADA	1
NAVEGAÇÃO NO SITE	1
Total	361

GESAU	Nº DE OUVIDORIAS
REEMBOLSO	66
ACIDENTE DE TRABALHO	16
AUTORIZAÇÃO MÉDICA	13
POSTAL BENEFÍCIO MEDICAMENTO - PBM	6
COPARTICIPAÇÃO	6
QUIMIOTERÁPICO ORAL	2
COBERTURA ASSISTENCIAL	2
PCMSO	1
MENSALIDADE	1
Total	113

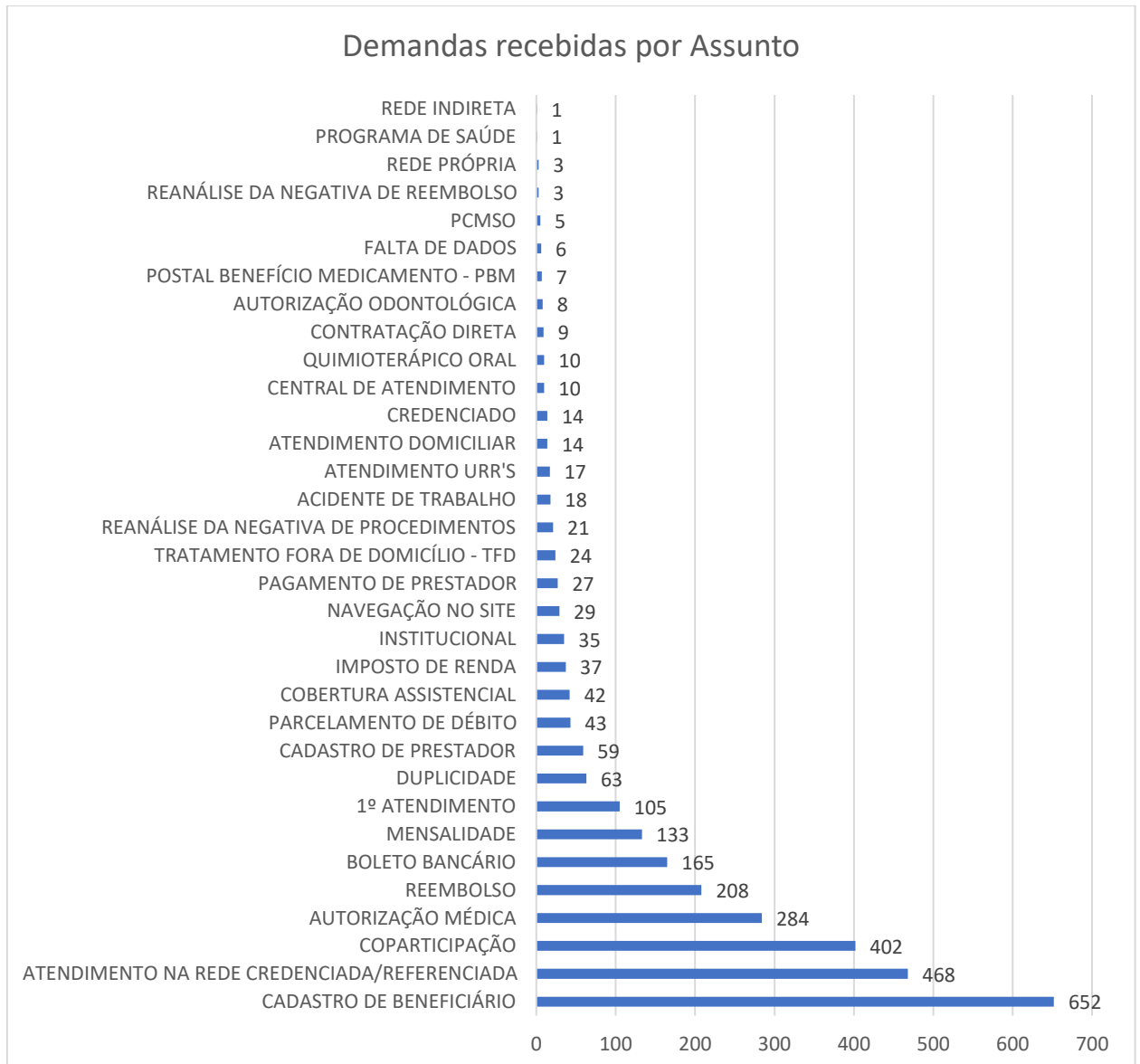
Fonte: Sistema G-con; Cube/OUVID – jan/2020
Elaboração: OUVID

11. Demandas recebidas por Assunto

Das demandas recebidas por assunto, o Cadastro de Beneficiário apresentou o total de 652, seguido por atendimento na Rede Credenciada/ Referenciada com 468, logo em seguida Coparticipação com 402 e autorização médica do plano com 284.

Ressaltamos que neste gráfico, não há comparação por Assunto com o ano anterior 2018, por motivo de reestruturação das nomenclaturas em sistema.

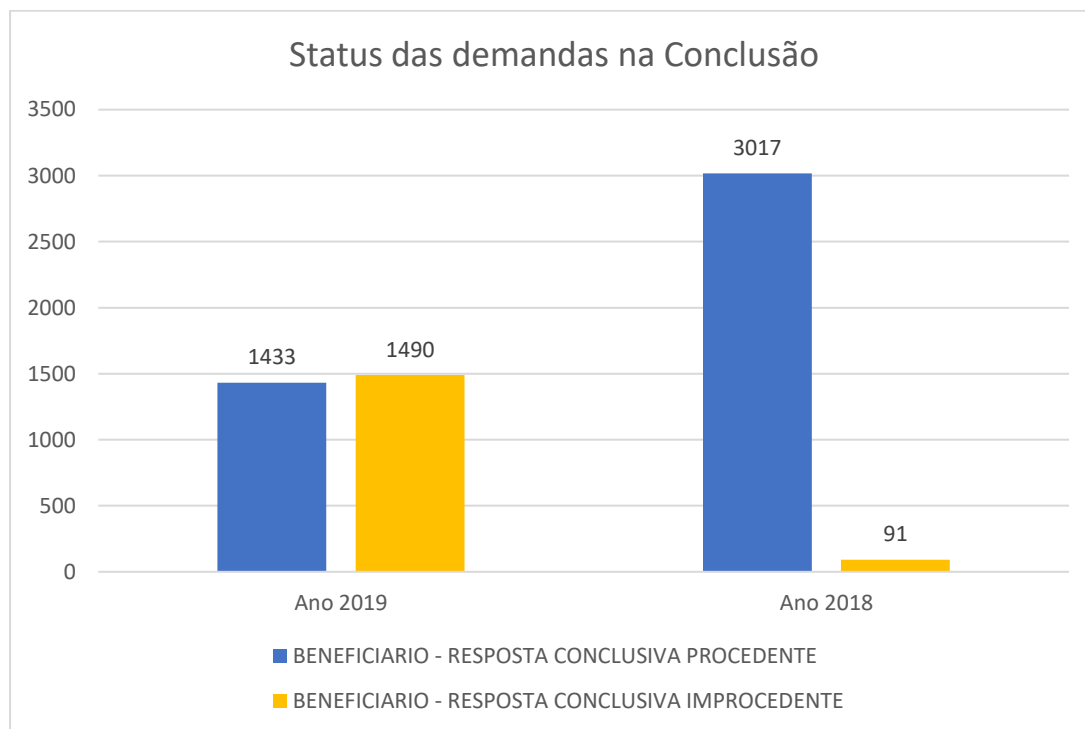
Gráfico 13 – Demandas recebidas por assunto



Fonte: Sistema G-con; Cube/OUVID – jan/2020
Elaboração: OUVID

12. Demandas por status de Procedência

Gráfico 14 – Status das demandas na Conclusão



Fonte: Sistema G-con; Cube/OUVID – jan/2020
Elaboração: OUVID

Do total das demandas recebidas no ano de 2019, 49% (1490) foram classificadas como improcedentes e 51% (1433) como procedentes na conclusão das respostas. As demandas caracterizadas como improcedentes são aquelas que foram tratadas e respondidas aos beneficiários, após à análise e tratativas, porém foi constatado que a operadora estava cumprindo o estabelecido no Manual do Beneficiário, regras internas e legislação da ANS e aquelas demandas que não possuíam informações suficientes para tratamento. Salientamos que a análise técnica da procedência da demanda foi iniciada a partir de janeiro/2018 e a metodologia de análise foi revisada em janeiro/2019.

13. Pesquisa de satisfação do atendimento WEB da Ouvidoria.

Uma das ações da Ouvidoria é a realização da pesquisa com o objetivo de conhecer a realidade e a satisfação dos beneficiários da Postal Saúde em relação a Ouvidoria. O principal desafio consiste em transformar os resultados em melhorias para os beneficiários.

Ressaltamos que, em razão da implementação do novo sistema de Ouvidoria ocorrida em Julho/2019, foi feita uma remodelagem no modelo de Pesquisa de Satisfação que justifica a redução da participação dos usuários em relação aos anos anteriores e ausência de comparação em relação ao ano anterior.

13.1 Metodologia de pesquisa

- **Objetivo:** Avaliar o trabalho realizado pela Ouvidoria através da pesquisa de satisfação junto aos beneficiários e credenciados, visando aprimorar as atividades da área;
- **Produto pesquisado:** Solicitações de Ouvidoria abertas no período de 01/01/2019 a 31/12/2019;
- **Público alvo:** Beneficiários com atendimento finalizado pela Ouvidoria;
- **Método:** Envio de e-mail automático, após o encaminhamento da resposta conclusiva ao manifestante. Para as demandas que não foram informados o e-mail, o beneficiário tem acesso ao formulário através do portal onde pode ser consultado através de um protocolo e senha gerados pelo sistema quando realizada a demanda.

13.2. Perguntas

Foram realizadas as seguintes perguntas e/ou classificações aos demandantes:

- Todos os seus questionamentos foram respondidos?
- Você está satisfeito com a solução apresentada pela Ouvidoria?
- O prazo de resposta ocorreu conforme esperado?
- Você recomendaria a Ouvidoria da Postal Saúde para outros beneficiários?
- Você tem alguma sugestão de melhoria em nossos serviços ou atendimento?
- Qual nota você daria para o atendimento prestado pela Ouvidoria da Postal Saúde?

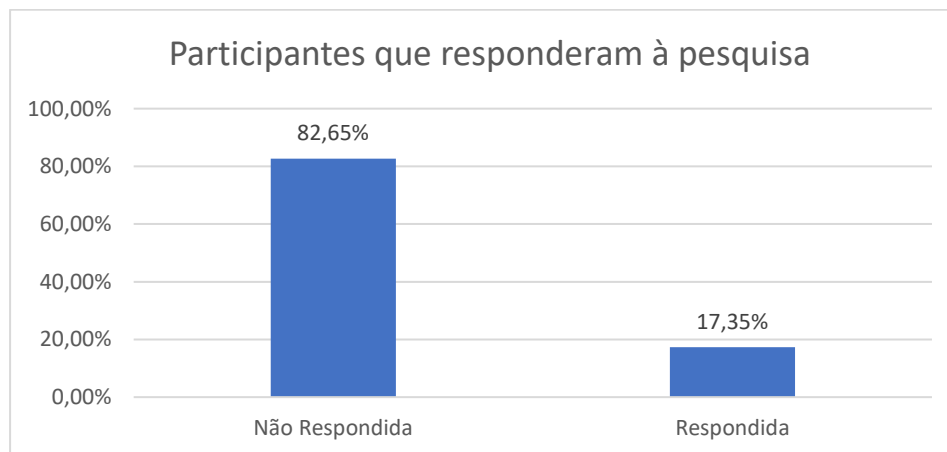
13.3. Resultado da Pesquisa

A pesquisa foi realizada com os beneficiários que realizaram o contato com a Central da Ouvidoria no ano de 2019.

13.3.1. Participantes que responderam à pesquisa

Das 2923 (duas mil e novecentas e vinte e três) demandas realizadas pela central da Ouvidoria no ano de 2019, não participaram da pesquisa **82,65%** (2416) e **17,35%** (507) que responderam.

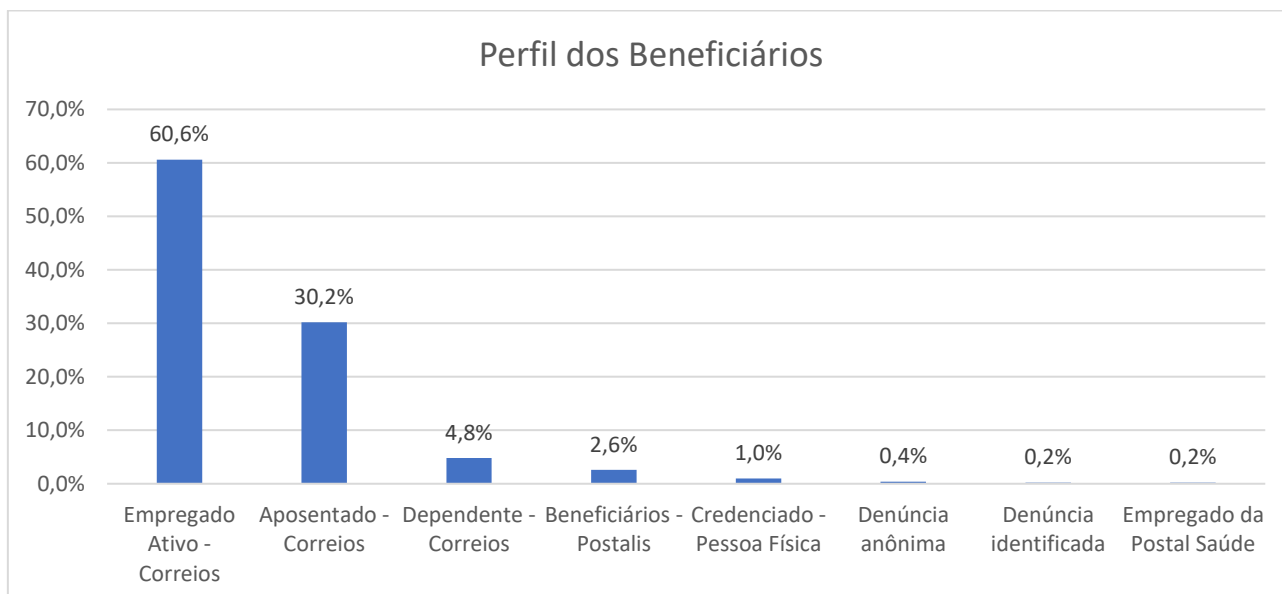
Gráfico 15 – Participantes que responderam à pesquisa.



Fonte: Sistema G-con; Cube/OUVID – jan/2020
Elaboração: OUVID

Gráfico 16 – Perfil dos participantes na Pesquisa

Dentre os participantes da pesquisa relacionadas ao perfil, 303 (61%) são aposentados, seguido por empregados ativos no total de 151 (30%) e logo sem seguida pelos dependentes que totalizam 24 (5%).

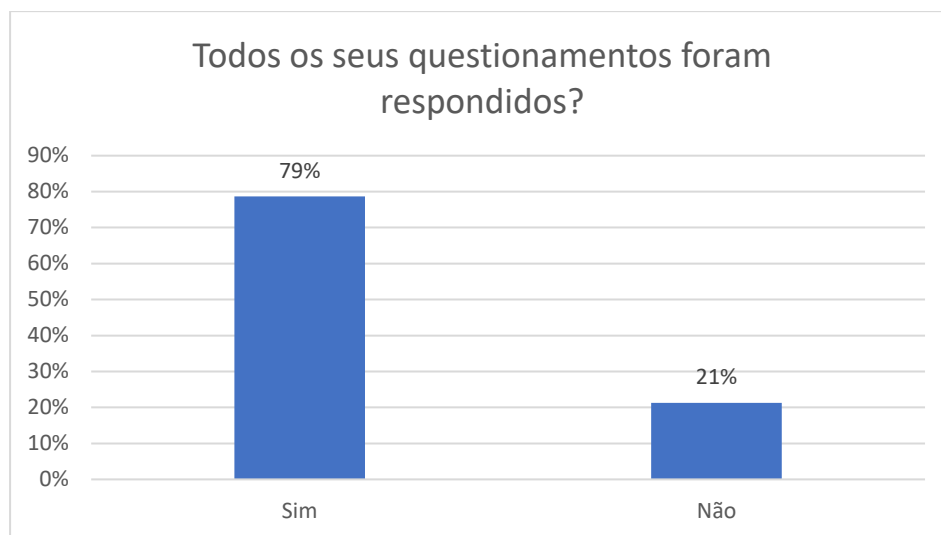


Fonte: Sistema G-con; Cube/OUVID – jan/2020
Elaboração: OUVID

13.3.2. Todos os seus questionamentos foram respondidos?

Gráfico 17 – Todos os seus questionamentos foram respondidos?

Dos beneficiários entrevistados 79% (85) consideram que foram respondidos e 21% (23) consideram que não foram respondidos os questionamentos.

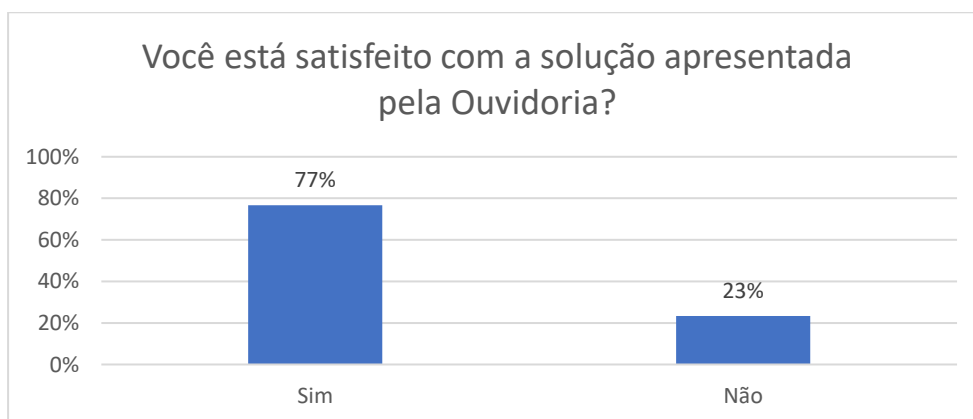


Fonte: Sistema G-con; Cube/OUVID – jan/2020
Elaboração: OUVID

13.3.3. Sobre a qualidade da resposta da Ouvidoria da Postal Saúde:

Gráfico 18 – Você está satisfeito com a solução apresentada pela Ouvidoria?

Do total de beneficiários entrevistados, 82% (77) estão satisfeitos com a solução apresentada. E 23% (25) não estão satisfeitos.



Fonte: Sistema G-con; Cube/OUVID – jan/2020
Elaboração: OUVID

13.3.4. Com relação ao prazo de resposta da Ouvidoria da Postal Saúde:

Gráfico 19 – O prazo de resposta ocorreu conforme esperado?

Dos beneficiários entrevistados 83% (90) ficaram satisfeitos com o prazo da resposta, já 17% (19) não consideram que o prazo foi conforme esperado.

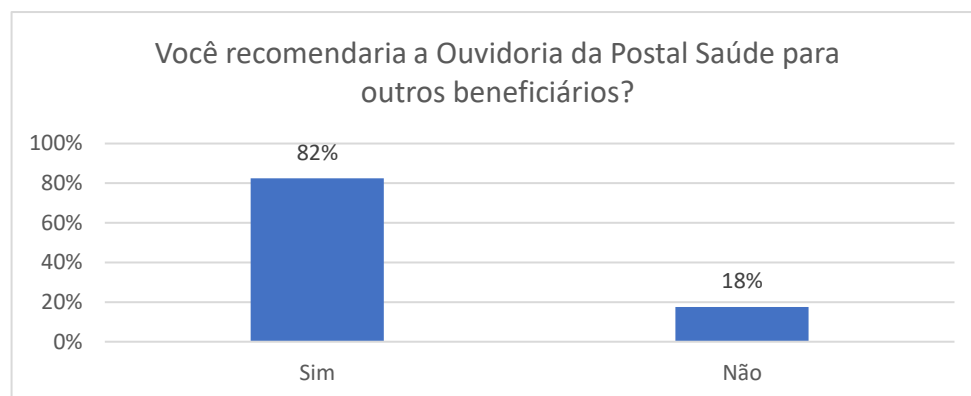


Fonte: Sistema G-con; Cube/OUVID – jan/2020
Elaboração: OUVID

13.3.5. Você recomendaria a Ouvidoria da Postal Saúde para outros beneficiários?

Gráfico 20 – Você recomendaria a Ouvidoria da Postal Saúde para outros beneficiários?

Do total de entrevistados, 82% (89) dos beneficiários recomendam a Ouvidoria. Em contrapartida 18% (19) não recomendam a Ouvidoria.

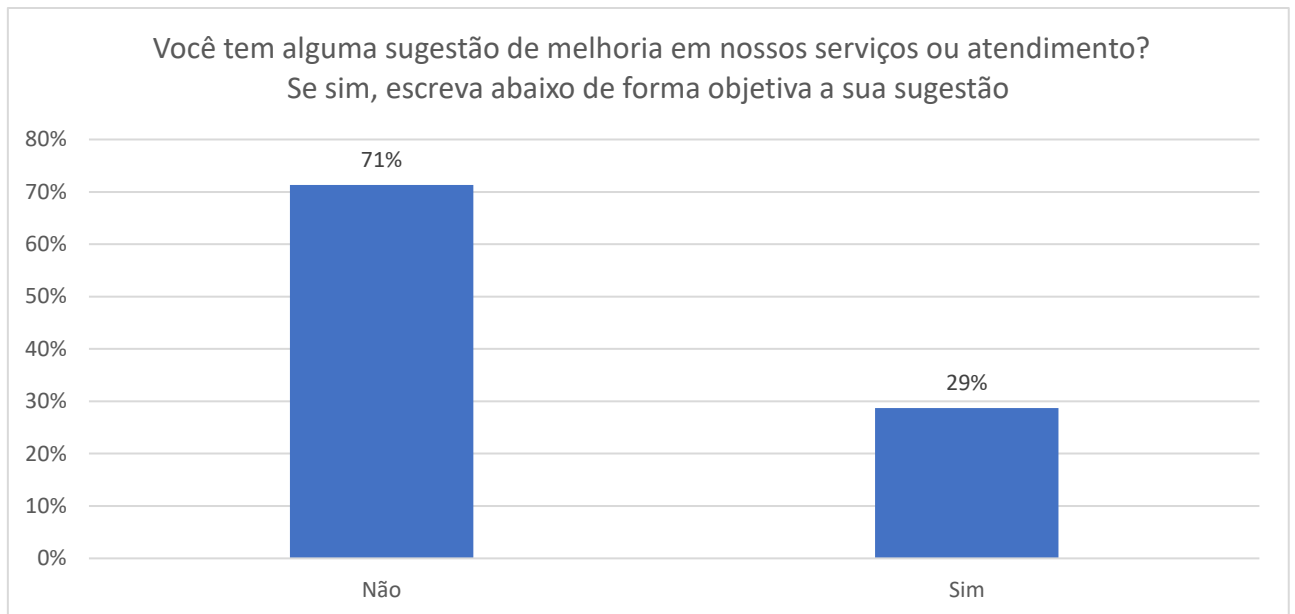


Fonte: Sistema G-con; Cube/OUVID – jan/2020
Elaboração: OUVID

13.3.6. Quanto as sugestões e melhorias de atendimento ou serviços da Ouvidoria da Postal Saúde?

Gráfico 21 – Você tem alguma sugestão de melhoria em nossos serviços ou atendimento?

Do total de beneficiários entrevistados, 71% (77) não tem sugestões aos serviços ou atendimentos da Postal Saúde.

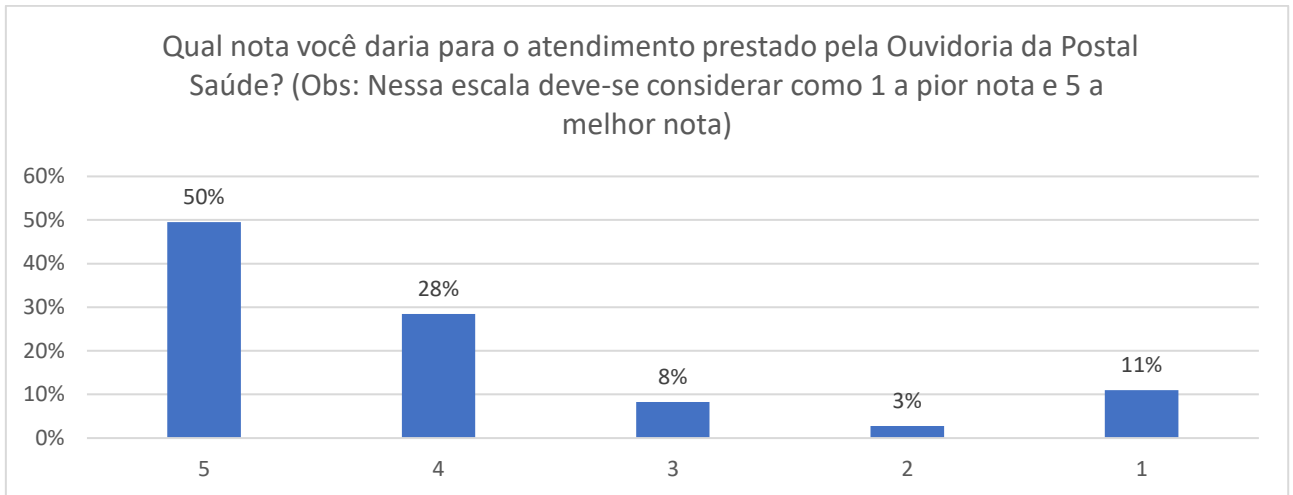


Fonte: Sistema G-con; Cube/OUVID – jan/2020
Elaboração: OUVID

13.3.7. Quanto a avaliação sobre a Ouvidoria da Postal Saúde

Gráfico 22 – Qual nota você daria para o atendimento prestado pela Ouvidoria da Postal Saúde? (Obs.: Nessa escala deve-se considerar como 1 a pior nota e 5 a melhor nota)

Do total de entrevistados, 50% (20) consideram a melhor nota na avaliação, 33% (13) consideram boa e o restante 18% (7) consideram regular ou ruim.



Fonte: Sistema G-con; Cube/OUVID – jan/2020

Elaboração: OUVID

14. Pesquisa de satisfação do atendimento da Central 0800

Os atendimentos realizados pelos analistas da Central de Ouvidoria são avaliados pelos beneficiários para que possamos conhecer a realidade e a satisfação dos beneficiários da Postal Saúde em relação ao atendimento oferecido quando há a procura pela Central da Ouvidoria.

14.1. Metodologia de pesquisa

- **Objetivo:** Avaliar o atendimento realizado pelos analistas da Central da Ouvidoria através da pesquisa de satisfação junto aos beneficiários, visando aprimorar as atividades da área;
- **Produto pesquisado:** Ligações efetuadas e recebidas na Central da Ouvidoria no período de 01/01/2020 a 31/12/2020;
- **Público alvo:** Beneficiários que entraram em contato com a Central da Ouvidoria;
- **Método:** Após o contato com a Central, o beneficiário tem a ligação transferida para uma gravação automática para avaliar o atendimento prestado pelos analistas da Central da Ouvidoria.

14.2. Perguntas

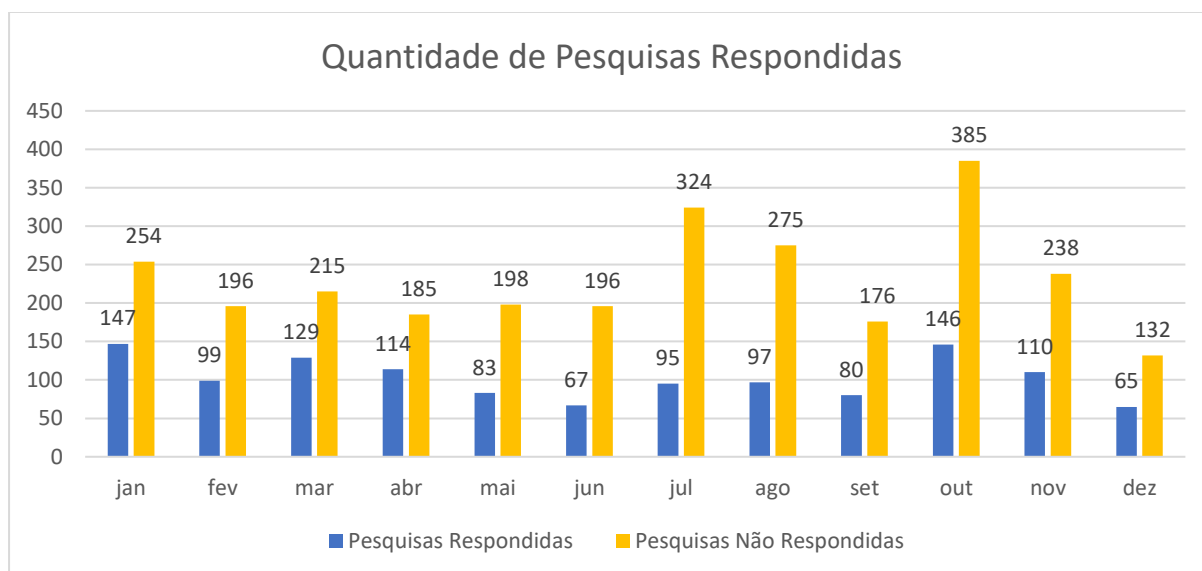
Foram realizadas as seguintes perguntas aos beneficiários:

- O Analista respondeu aos seus questionamentos?
- O tempo de espera ocorreu conforme esperado?
- Você recomendaria o 0800 da Ouvidoria?
- De forma geral de 0 a 5 qual a nota atribuí ao atendimento?

14.2.1. Quantidade de Pesquisas Respondidas.

No ano de 2019 foram respondidas 1232 (mil duzentos e trinta e duas) pesquisas, uma representatividade de 31% de pesquisas respondidas.

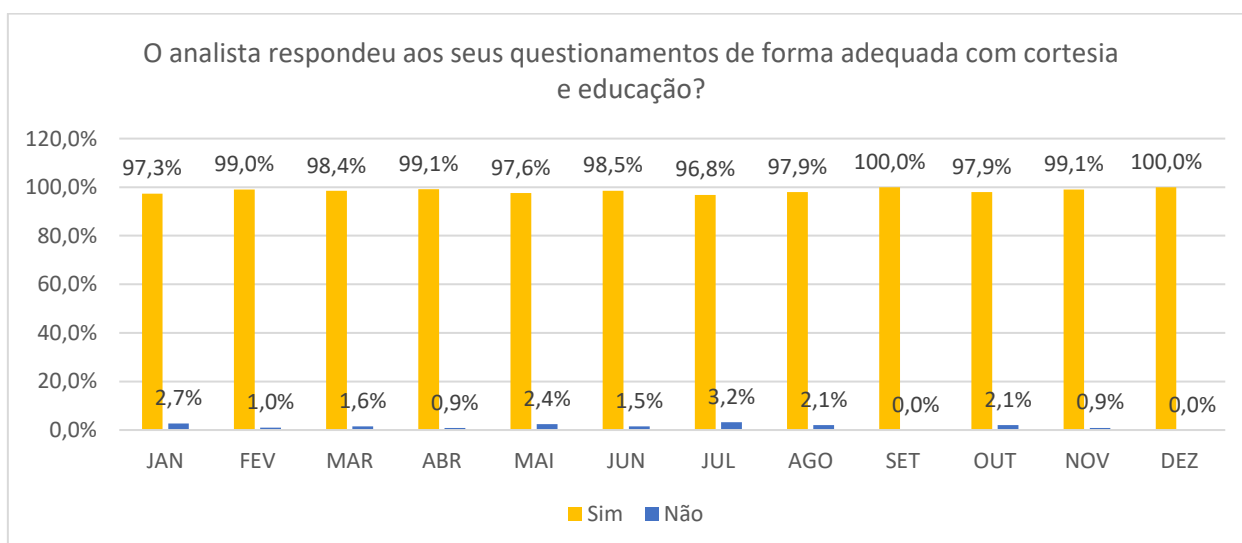
Gráfico 23– Quantidade de Pesquisas Respondidas



Fonte: Sistema G-con; Cube/OUVID – jan/2020
Elaboração: OUVID

14.2.2. O analista respondeu aos seus questionamentos de forma adequada com cortesia e educação?

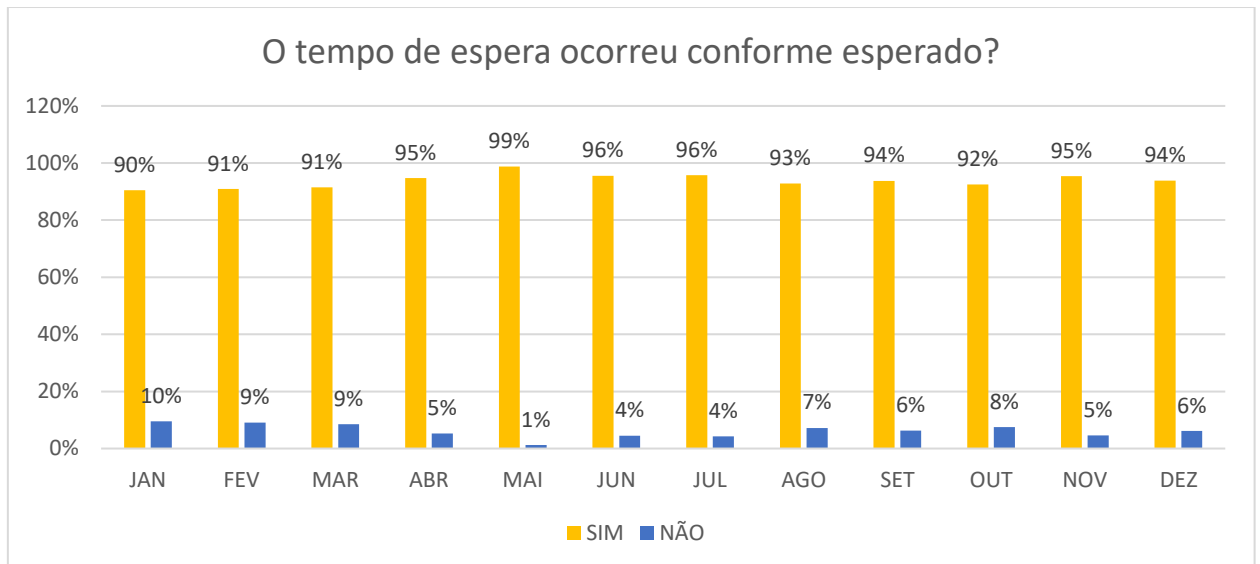
Gráfico 24 – O analista respondeu aos seus questionamentos de forma adequada com cortesia e educação?



Fonte: Sistema G-con; Cube/OUVID – jan/2020
Elaboração: OUVID

14.2.3. O tempo de espera ocorreu conforme esperado?

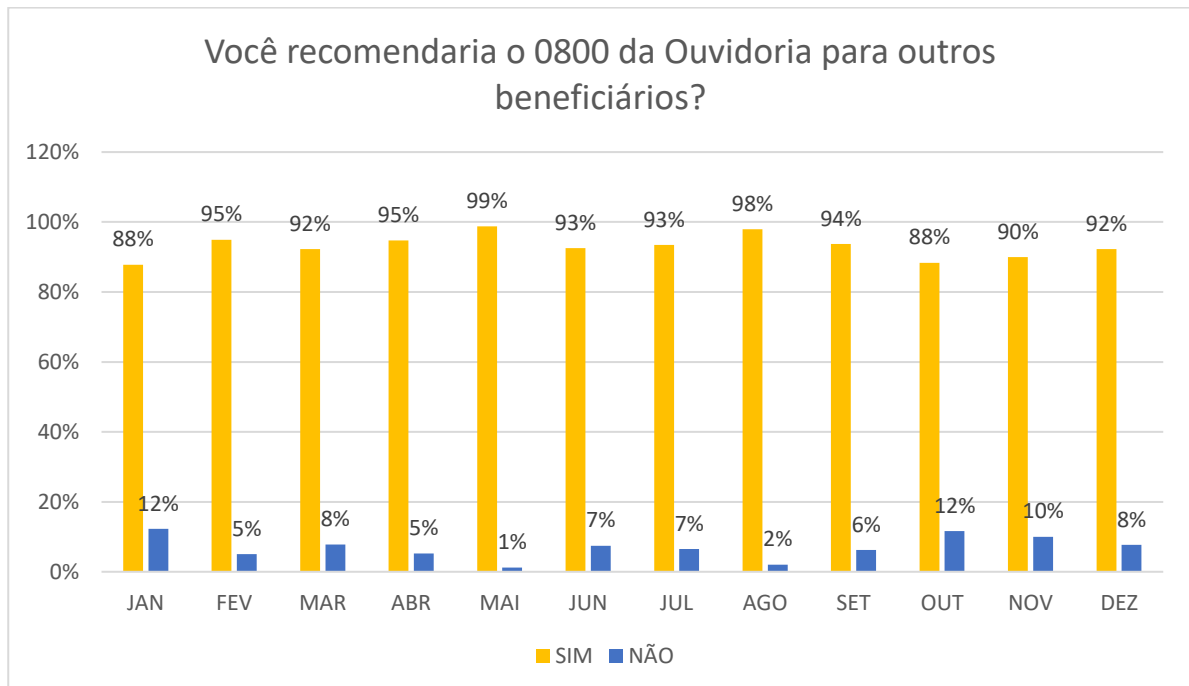
Gráfico 25 – O tempo de espera ocorreu conforme esperado?



Fonte: Sistema G-con; Cube/OUVID – jan/2020
Elaboração: OUVID

14.2.4. Você recomendaria o 0800 da Ouvidoria para outros beneficiários?

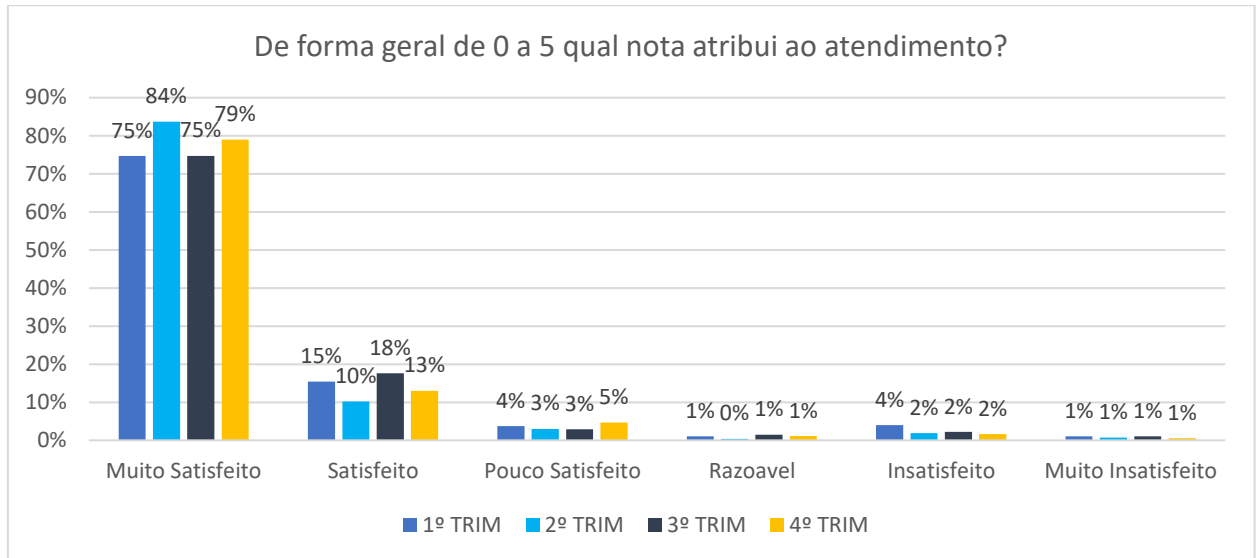
Gráfico 26 – Você recomendaria o 0800 da Ouvidoria para outros beneficiários?



Fonte: Sistema G-con; Cube/OUVID – jan/2020
Elaboração: OUVID

14.2.5. De forma geral de 0 a 5 qual nota atribui ao atendimento?

Gráfico 27 – De forma geral de 0 a 5 qual nota atribui ao atendimento?

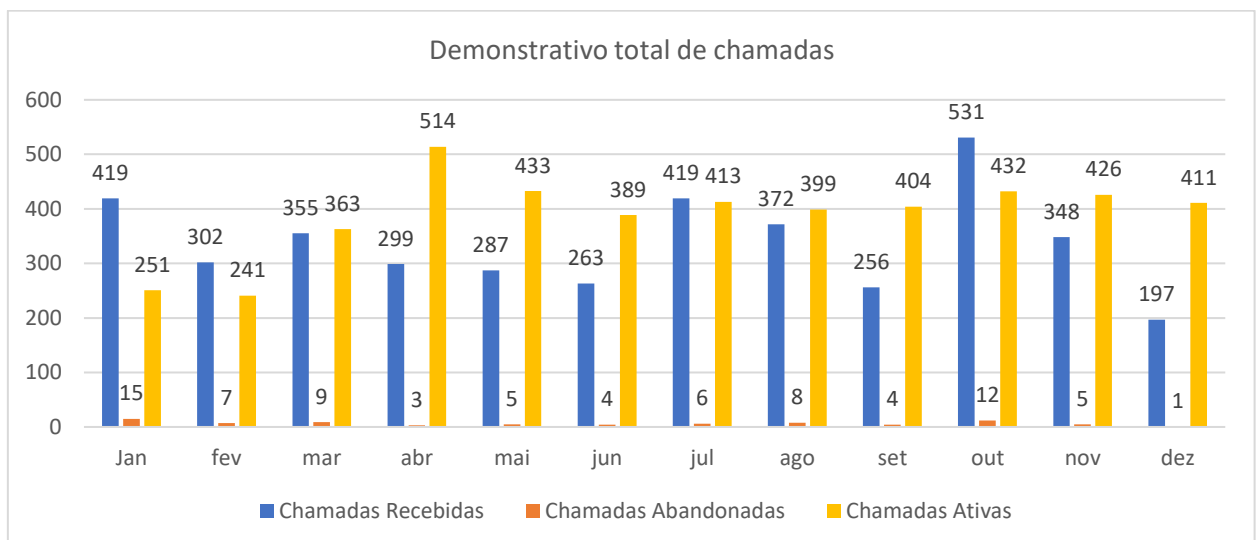


Fonte: Sistema Topmed/ Central de Atendimento de Ouvidoria – jan/2020
Elaboração: OUVID

14.2.6. Gestão da Central de Atendimento

No total tivemos 8803 (oito mil, oitocentos e três) chamadas no ano de 2019 e apenas 79 (setenta e nove) não foram atendidas, por motivo de desistência na espera ou por queda da ligação.

Gráfico 28 – Demonstrativo total de Chamadas



Fonte: Sistema Topmed/ Central de Atendimento de Ouvidoria – jan/2020
Elaboração: OUVID

15. Principais ações realizadas em 2019

- Adoção de novas medidas (excepcionais e temporárias) como estratégia para redução de NIP's na operadora como: redução do tempo de resposta, abertura do canal de Ouvidoria para primeira instância e inclusão de informação do Monitor de Serviços nas ouvidorias recebidas, visando o alinhamento e padronização das informações.
- Elaboração e Aprovação do Plano de Melhorias da Ouvidoria-2019 junto às áreas intervenientes e patrocinado pela Diretoria Executiva - VOTO PRESI 009/2019 na DIREX 04/171 em 23/07/2019.
- Implantação de novo sistema de ouvidoria – CUBE, *backup* e migração dos dados do sistema utilizado anteriormente - Multiinovações;
- Treinamento virtual da equipe da sede e Central de Ouvidoria em relação ao novo sistema;
- Acompanhamento da performance do novo sistema.
- Coordenação da 2ª e 3ª Certificação dos Ouvidores em Saúde ocorrida em Março e Agosto/2019 na sede da Unidas Nacional;
- Criação das IOTs nº 147 - Orientação para o Pós-Atendimento das Demandas Concluídas na Ouvidoria e nº 155 Orientação para Gestão de Acessos ao Sistema de Ouvidoria;
- Elaboração e apresentação dos projetos da Ouvidoria na Reunião de Gestão e Resultados – RGR.
- Monitoramento das demandas registradas na Ouvidoria a fim de identificar e atuar preventivamente junto aos gestores das UAG's e URR's para evitar o registro de NIP's.
- Coordenação do 7º Encontro de Ouvidores das Autogestões em Saúde e ministração de palestra sobre “A Ouvidoria como ferramenta de Gestão” junto com o Ouvidor da ANS, ambos realizados durante o 22º Congresso Internacional da Unidas em Outubro/19.
- Implantação do atendimento ativo (pós-atendimento) e nova Pesquisa de Satisfação no sistema de Ouvidoria contratado.
- Análise de qualificação quanto a procedência das denúncias registradas em 2019.
- Acompanhamento periódico do Plano de Melhorias aprovado, visando o cumprimento dos prazos acordados.
- Participação no Fórum de Combate à Corrupção e 1ª Conferência Internacional de Promoção da Integridade, realizados pela Controladoria Geral da União, em dezembro de 2019.
- Elaboração de Boletim para disponibilização dos empregados e gestores, no tocante aos canais de atendimento (Monitor, Ouvidoria e NIP), em conjunto com a GEREL e COMEC (em andamento).

- Elaboração de estudos relativos à revisão do modelo de atuação da Ouvidoria Interna, bem como a sua divulgação, em conjunto com a Gerência de Controles Internos e Riscos (GECRI) e Comissão de Ética (COETI), visando atendimento da RN 443/19 (em andamento).

16. Recomendações para aprimoramento dos processos

Um dos objetivos principais da Ouvidoria é a melhoria contínua dos processos de trabalho da Operadora de Saúde. No mês de julho foi realizada reunião juntamente com a GEORG a fim de selecionar os processos que deveriam ser priorizados para elaboração do Plano de Melhorias do ano de 2019, alinhando às estatísticas da Ouvidoria, o Planejamento Estratégico vigente e as ações propostas no PRASS.

Após a conclusão das análises foi selecionado o processo "Garantia de Atendimento" e foram realizadas reuniões juntamente com as áreas intervenientes para análise e elaboração das recomendações. Na reunião 04/171 da DIREX, conforme PTA OUVID 001/2019, foi aprovado o Plano de Melhorias de 2019 patrocinado pela Diretoria Executiva, que contemplou 10 recomendações emitidas para aprimoramento dos processos da Postal Saúde. Desse total, a maioria das recomendações permanecem em andamento, conforme abaixo:

Tabela 9 – Plano de Melhorias 2019

Diretoria	Quantidade de ações (a)	Em andamento (b)	Cancelado (c)	Finalizados (d)	Suspensos(e)
DISAR	7	4	1	2	0
DIREL	2	1	0	0	1
DIAFI	1	1	0	0	0
TOTAL	10	6	1	2	1

Elaboração: OUVID – jan/2020

Tabela 10 – Recomendações emitidas pela Ouvidoria - Plano de Melhorias 2019

Ações	Diretoria Patrocinadora	Gerência	Data Prevista	ANDAMENTO DA AÇÃO	STATUS
Sistema de recebimento e controle das solicitações de cadastro.	DIREL	GEREL	31/12/2019	Para os cadastros relativos ao Correios II, está sendo utilizada a ferramenta SEI, conforme a orientação dos Correios. Para recadastramento de aposentados e novos produtos será avaliado desenvolvimento de novo sistema.	SUSPENSO (até junho/2020)
Implantação do módulo contas a receber. (BENNER)	DIAFI/DIREL	GETEC / GEPLA	30/06/2020	Conforme CTI GEPLA 305/2019 NUP 135107/2019 ref.: CTI OUVID 78/2019 NUP 130746/2019; Informa que Após decisão do TST e considerando que a empresa Benner ganhou licitação para continuidade da prestação de serviços relativo ao ERP da Postal Saúde, as cobranças deverão ser migradas para o sistema Benner, no que for possível.	Em andamento (junho/2020)
Estabelecer rotina de envio dos boletos para o mailing dos aposentados	DIAFI/DIREL	GEPLA / GETEC	31/03/2020	Será enviado comunicado mensal aos aposentados e afastados, informando quando da disponibilização dos boletos no site, bem como cobrança para os inadimplentes. A COMEC irá analisar a possibilidade de uma nova ferramenta que permita o envio personalizado.	Em andamento
Criação de ferramenta para a solicitação de reembolso via WEB	DISAR	GERAT	30/10/2019	Concluído	Concluído

Elaboração: OUVID -jan/2020

Nota: Dados referentes à última atualização das Áreas intervenientes ocorrida por meio cobrança de CTI.

Ações	Diretoria Patrocinadora	Gerência	Data Prevista	ANDAMENTO DA AÇÃO	STATUS
Revisão do processo de garantia de Atendimento e estudo técnico, de forma estabelecer novos prazos internos e procedimentos visando atender a RN 259/11.	DISAR	GERAT	31/03/2020	GERAT irá elaborar estudo técnico e subsidiar à Diretoria; Contemplando todas as interfaces de Garantia de Atendimento	Em andamento
Identificação de prestadores por subespecialidade, evento, área de atuação, Urgência/Emergência para disponibilização no site, 0800 e URRs, por UF	DISAR	GERAT	30/04/2020	Pendente somente a divulgação no site de novo modelo de busca por procedimento.	Em andamento
Selecionar prestadores com menor custo per capita e parceiros, por UF	DISAR	GERAT	30/06/2020 mesmo prazo informado no PRASS	Já foram realizadas seleção dos prestadores, restando somente processo de negociação que está em andamento.	Em andamento
Implantação do novo Modelo de Garantia de Atendimento	DISAR	GERAT	30/06/2020	Considerando o estudo técnico a ser realizado e aprovado em março 2020 a implementação foi prorrogada para junho/2020	Em andamento
Implantação da Central de Marcação de Consultas	DISAR	GERAT	cancelado	Considerando o alto custo de implementação do agendamento de eletrônico de consulta o item proposto será atendido através do processo de remodelagem do processo de garantia e busca de prestadores por evento/procedimento.	cancelado
Reorientação das Regionais no tocante ao processo de Garantia de Atendimento, bem como a forma de atuação delas nesse processo	DISAR	GERAT	30/10/2019	Concluído	Concluído

Elaboração: OUVID –jan/2020

Nota: Dados referentes à última atualização das Áreas intervenientes ocorrida por meio cobrança de CTI.

17. Considerações Finais

O presente relatório é o resultado das demandas registradas pela equipe técnica da Ouvidoria e do tratamento a elas dispensado, no período de **01/01/2019 a 31/12/2019**.

A ouvidoria da Postal Saúde recebeu o total de **2923** (duas mil novecentos e vinte e três) demandas no ano de 2019 conforme (GRÁFICO 1).

Em relação a análise de demandas recebidas por Tipo (Externa e Interna), destaca-se a classificada como "Externa", relativo à prestação de serviços de saúde aos beneficiários que normalmente possui maior representatividade, conforme (gráfico 03).

Os beneficiários continuaram registrando as demandas em maior número através do portal (www.postalsaude.com.br/ouvidoria) no total de 1636 (demandas no ano 2019) e na Central da Ouvidoria (0800 888 8120) no total de 1278 (demandas no ano 2019), tendo como assunto em maior volume o Financeiro com 982, seguido por Administrativo com 762 e Rede Credenciada/Referenciada com 487, Cobertura Assistencial com 372 demandas (Gráfico 12). A disponibilização da Central, permite o direito de acesso ao maior número de beneficiários, visto que nem todos dispõem de acesso à internet ou não possuem facilidade na utilização.

As UAG's mais demandadas foram a GEREL com 587, GEPLA com 537 e GEREG com 535 (Gráfico 10). Dentre estas áreas mencionadas, os assuntos mais questionados foram cadastro de beneficiário, atendimento na rede credenciada/ referenciada, coparticipação e autorização médica.

Das análises de comparativo de demandas de Ouvidorias e de NIP's (Gráfico 09), observa-se que no ano 2019 obtivemos um volume de 64 coincidentes, que corresponde a uma taxa de 6,55%.

Quanto as demandas recebidas de reanálise de negativa, em atendimento à RN 395/2016 mostra que a taxa de reversão de reanálise apresentada no ano 2019 foi de 33%.

A região Sudeste permanece com o maior número de registros de ouvidorias. O grande número de demandas se deve ao maior número de beneficiários da Postal Saúde nos estados dessas regiões.

Em relação à média de resposta por área das Unidades Regionais no período de 2019, registra-se que a maioria das URR's não apresentou resposta conclusiva nas demandas de ouvidoria dentro do prazo estabelecido. Já em relação aos prazos das UAG's, a maioria delas apresentou resposta dentro do prazo. Assim, a Ouvidoria recomenda às UAG's e URR's que não atingiram o indicador de média de resposta no prazo a revisão e aprimoramento em seus processos de trabalho.

Em relação ao prazo da conclusão de resposta ao beneficiário, permanece abaixo do prazo conforme preconiza a RN 323/2013 da ANS de 7 dias úteis, tendo sido otimizado nesse último ano. A média do tempo de resposta foi de 4,24 dias úteis.

Por meio do feedback dos beneficiários ao responderem à pesquisa de satisfação, foi possível identificar que os índices de satisfação do serviço prestado, prazo e qualidade das respostas, apresentaram resultados positivos em relação ao atendimento prestado ao

beneficiário. Ressaltamos que na pesquisa de satisfação desse ano, obtivemos uma participação dos usuários abaixo da média, devido à parametrização e implementação do novo sistema da Ouvidoria (CUBE).

Muito foi feito, mas ainda há muito a se fazer. Esta unidade de Ouvidoria tem a plena certeza, que nos próximos trimestres avançará cada vez mais, e continuará sendo uma forte ferramenta à disposição do beneficiário e empregados, levando suas demandas aos dirigentes desta instituição, e como reflexo desse exercício de cidadania, tornar o serviço prestado por esta instituição, um serviço de excelência, e referência às demais instituições.

Michelle Zagordo Campanella
Ouvidora da Postal Saúde



Postal Saúde

Sua vida, nossa existência

www.postalsaude.com.br