



Postal Saúde
Sua vida, nossa existência

RELATÓRIO

Relatório Estatístico e Analítico (REA) das
demandas de Ouvidoria – Ano Referência 2020

Índice

2. DEMANDAS RECEBIDAS NO ANO DE 2020	4
2.1. DEMANDAS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO	7
2.2. DEMANDAS POR ORIGEM	9
3. COMPARATIVO DE DEMANDAS DA OUVIDORIA X NIP'S E MONITOR DE SERVIÇOS	10
GRÁFICO 8 – COMPARATIVO ENTRE OS CANAIS DE RECEBIMENTO DE DEMANDAS DOS BENEFICIÁRIOS¹	10
4. GEORREFERENCIAMENTO DAS DEMANDAS	12
5. DEMANDAS POR PRAZO	15
5.1. INDICADOR DE PRAZO DA ANS NO PERÍODO.....	15
5.2. DEMANDAS POR PRAZO DE RESPOSTAS	16
5.3. MÉDIA DE DIAS ÚTEIS PARA RESPOSTA.....	16
5.4. TAXA DE DEMANDAS DE OUVIDORIA (TDO)	16
6. DEMANDAS POR UNIDADE ADMINISTRATIVA	17
7. DEMANDAS POR UNIDADE DE REPRESENTAÇÃO REGIONAL (URR) E NÚCLEO DE ATENDIMENTO REGIONAL (NAR)	18
8. DEMANDAS RECEBIDAS POR TEMA	19
9. DEMANDAS RECEBIDAS POR UNIDADE ADMINISTRATIVA E ASSUNTO	19
9.1 DEMANDAS RECEBIDAS POR UNIDADE DE REPRESENTAÇÃO REGIONAL, NÚCLEO DE ATENDIMENTO REGIONAL E ASSUNTO.....	21
10. DEMANDAS RECEBIDAS POR ASSUNTO	23
11. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO WEB DA OUVIDORIA.	25
11.1 METODOLOGIA DE PESQUISA.....	25
11.2. PERGUNTAS	26
12. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO DA CENTRAL DA OUVIDORIA	31
12.1. METODOLOGIA DE PESQUISA.....	31
12.2. PERGUNTAS	31
13. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO PÓS ATENDIMENTO VIA CENTRAL DA OUVIDORIA	35
13.1. METODOLOGIA DE PESQUISA.....	35
13.2. PERGUNTAS	35
14. PRINCIPAIS AÇÕES REALIZADAS EM 2020.	39
15. RECOMENDAÇÕES PARA APRIMORAMENTO DOS PROCESSOS	40

1. Introdução

O presente relatório é o resultado das demandas registradas na Ouvidoria e o tratamento a elas dispensado, no período de 01/01/2020 a 31/12/2020.

Este relatório tem o objetivo de ultrapassar o simples registro de um conjunto de atividades, para possibilitar a todos com a demonstração dos seus dados 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.

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

Embora a Resolução Normativa 323/2013 estabeleça que a Ouvidoria Externa é um canal de 2ª instância, ressaltamos que desde março de 2019, foi estabelecido e autorizado pela Presidência da Operadora, por meio da CIR/PRESI 005/2019, o recebimento de demandas de primeira instância pela Ouvidoria, de forma excepcional e temporária, como estratégia para redução de NIPs, desde que contenham informações mínimas para tratamento.

Em 2020, o Manual de Ouvidoria foi atualizado, contemplando de forma detalhada e segregada o regramento relativo aos canais de entrada da ouvidoria (externo, interno, canal de denúncias e LGPD), incluindo o Canal de Orientação Confidencial e as práticas de mediação de conflitos.

Em agosto de 2020 foi lançado o Canal de Denúncias, alinhado ao Programa de Integridade da Postal Saúde, que tem o intuito de receber relatos, relativos a possíveis descumprimentos do Código de Conduta Ética da Postal Saúde e a outras violações que contrariem a legislação vigente, em especial as previstas na Lei Anticorrupção nº 12.846/2013, tais como desvios de conduta ética, práticas de fraude e corrupção, lavagem de dinheiro, conflitos de interesse, assédios moral e sexual, discriminações diversas.

Em outubro de 2020 a Ouvidoria lançou o novo número de telefone 3003 8339 para chamadas nas capitais e regiões metropolitanas, tendo o existente 0800 888 81 20 para chamadas das demais localidades. No mesmo período, a Ouvidoria Interna foi amplamente divulgada aos empregados da Operadora.

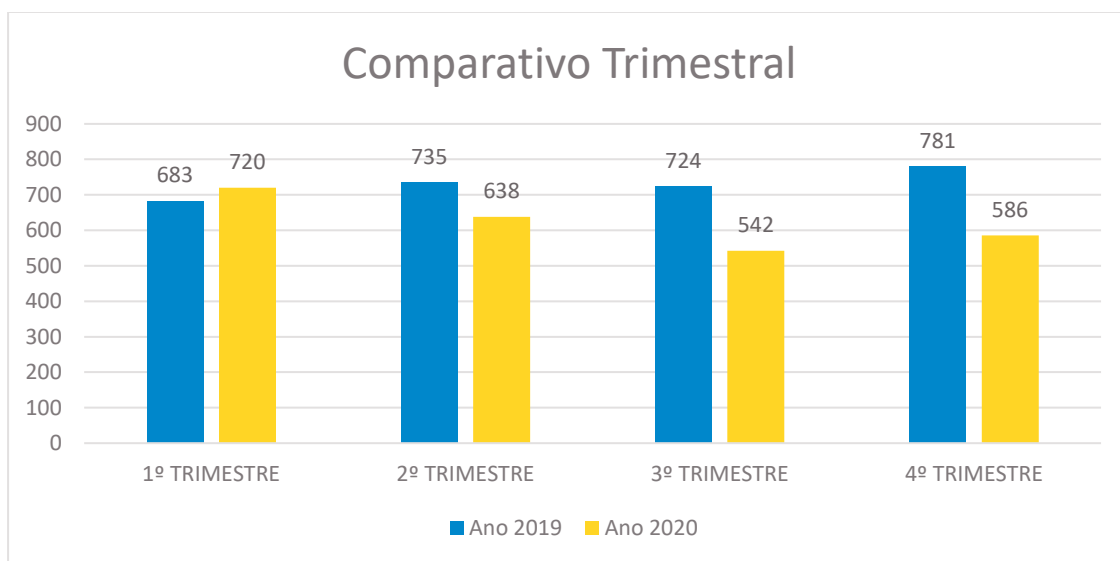
Este relatório apresenta resultados e dados estatísticos referente às demandas dos beneficiários, no período supracitado, que foram encaminhadas, acompanhadas e respondidas, com base nas informações prestadas pelas Unidades Administrativas, Unidades de Representação Regional e Núcleos de Atendimento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

2. Demandas recebidas no ano de 2020

A ouvidoria recebeu **2486** (duas mil quatrocentos e oitenta e seis) demandas no ano de 2020, enquanto no ano anterior foram recebidas o total de 2923 (duas mil novecentos e vinte e três).

Conforme gráfico 1 (abaixo) podemos observar o desempenho trimestral das demandas.

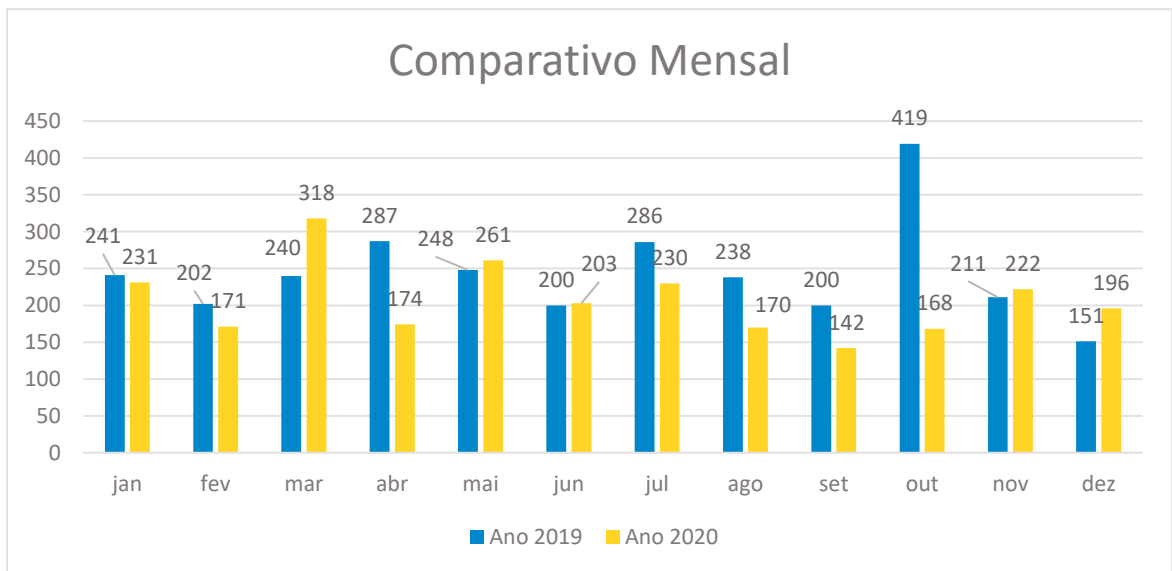
Gráfico 1 – Comparativo de demandas recebidas no ano de 2020 e 2019.



Fonte: Sistema Cube - Metasix/OUVID – jan./2021
Elaboração: OUVID

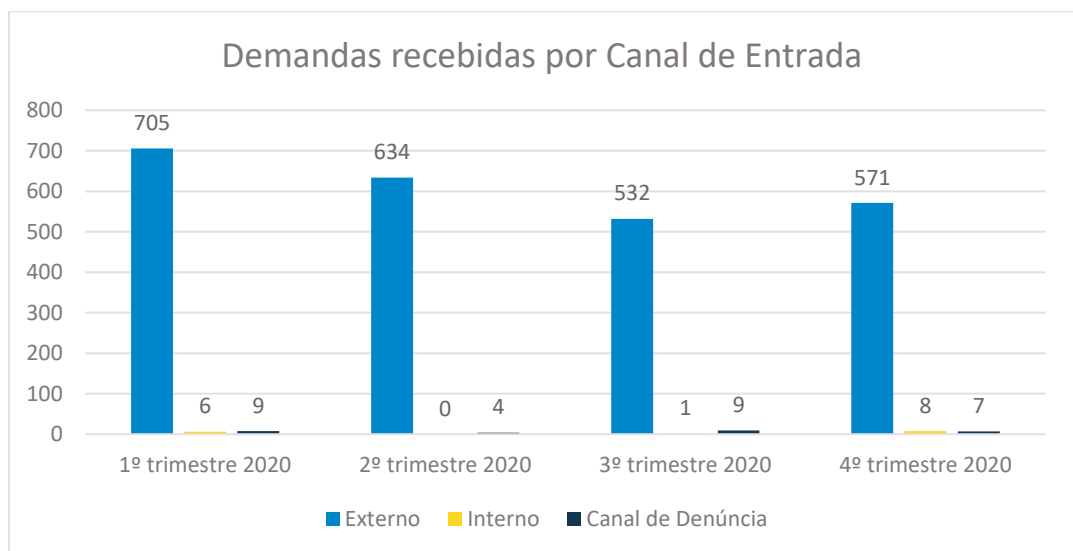
Conforme gráfico 2 (abaixo) podemos observar a evolução mensal das demandas recebidas pela Ouvidoria no período de janeiro a dezembro de 2020 e comparando ao período de 2019.

Gráfico 2 – Comparativo de demandas recebidas por mês



Fonte: Sistema Cube - Metasix/OUVID – jan./2021
Elaboração: OUVID

Gráfico 3 – Demandas recebidas por canal de entrada



Fonte: Sistema Cube - Metasix/OUVID – jan./2021
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

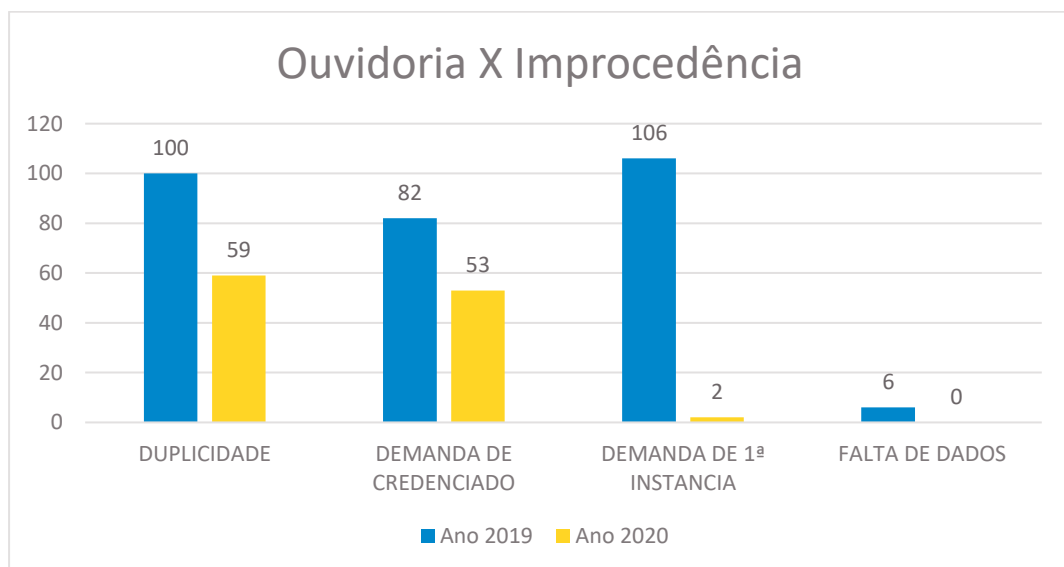
peças, forma de atuação da gestão, relacionamento com fornecedores/empresas contratadas, bem como referente aos empregados que nela atuam. As demandas recebidas no Canal de Denúncias são relativas à comunicação de qualquer fato ilegal ou irregular, praticado em descumprimento aos dispositivos legais do Código de Ética e Conduta da Postal Saúde ou de demais normas da Postal Saúde.

Na representação do gráfico 03, não há comparação com o ano anterior, visto que o canal de denúncias e ouvidoria interna foram reestruturados em 2020.

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

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 e duplicidades.

Do total das demandas recebidas no período apurado, 114 (cento e quatorze) foram classificadas como improcedentes enquanto no mesmo período do ano anterior foi de 294 (duzentos e noventa e quatro). Conforme descrito no gráfico abaixo, houve uma diminuição significativa de demandas improcedentes, em relação às demandas de 1ª instância, considerando a autorização da Diretoria, em 2019, conforme citado na página 3 deste relatório.



Fonte: Sistema Cube - Metasix/OUVID – jan./2021
Elaboração: OUVID

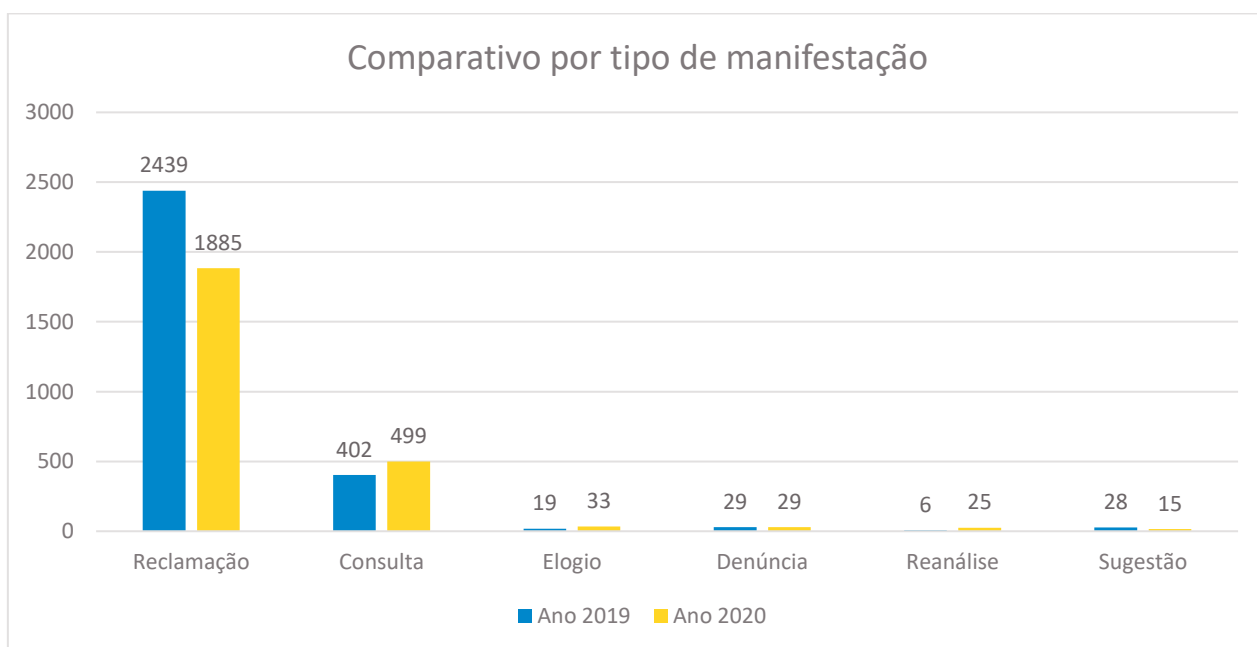
2.1. Demandas por tipo de manifestação

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

Gráfico 5 – Demandas recebidas no ano de 2020 por Tipo

Dentre as demandas recebidas por Tipo de manifestação abaixo apresentado estão os canais Externo, Interno e de Denúncia, que no ano de 2020 foram classificadas 75,82% (1885) em reclamação, seguida por consulta com 20,07% (499), elogio 1,33% (33), denúncia 1,17%(29) reanálise 1,01% (25) e sugestão 0,61% (15).

Em comparação ao ano anterior, observa-se uma redução, em 2020, no registro das reclamações e sugestões e aumento das manifestações de consulta, elogio e reanálise de procedimentos.

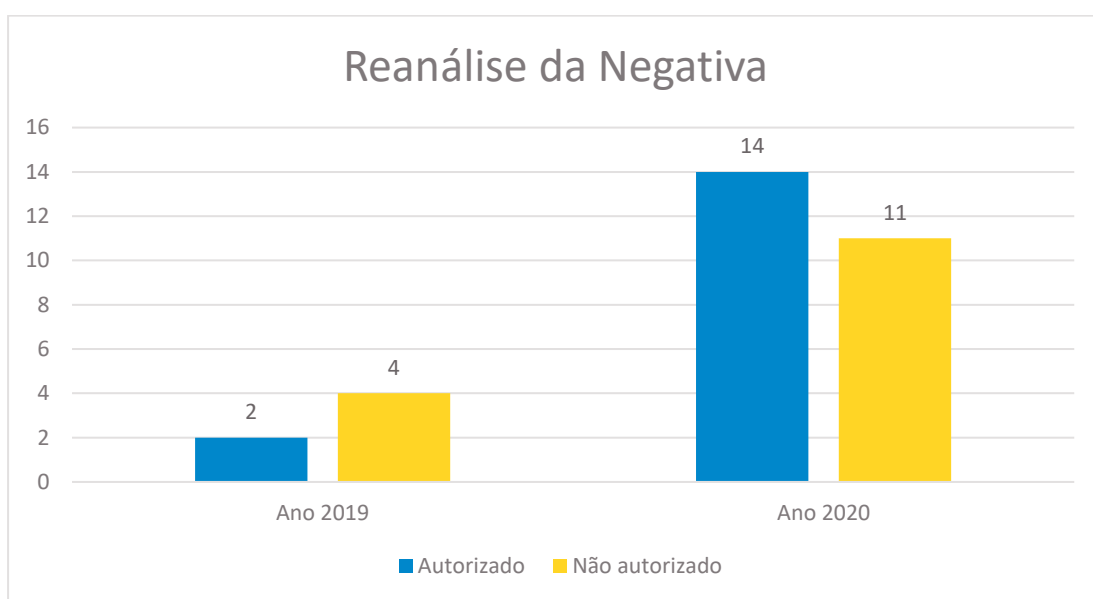


Fonte: Sistema Cube - Metasix/OUVID – jan./2021
Elaboração: OUVID

Gráfico 6 – Demandas de Reanálise de Negativa

Quanto as demandas de Reanálise de Negativa, a Ouvidoria recebeu o total de 25 protocolos no período apurado, sendo que 44,00% (11) foram mantidos o parecer e 56,00% (14) tiveram a negativa revertida. No gráfico é possível visualizar o comparativo de demandas recebidas no ano de 2019 e 2020.

Conforme art. 11 da RN nº 395/2016, reanálise trata-se de solicitações de uma nova solicitação de análise de procedimento e/ou serviço de cobertura assistencial que tenham sido negadas ou parcialmente negadas.



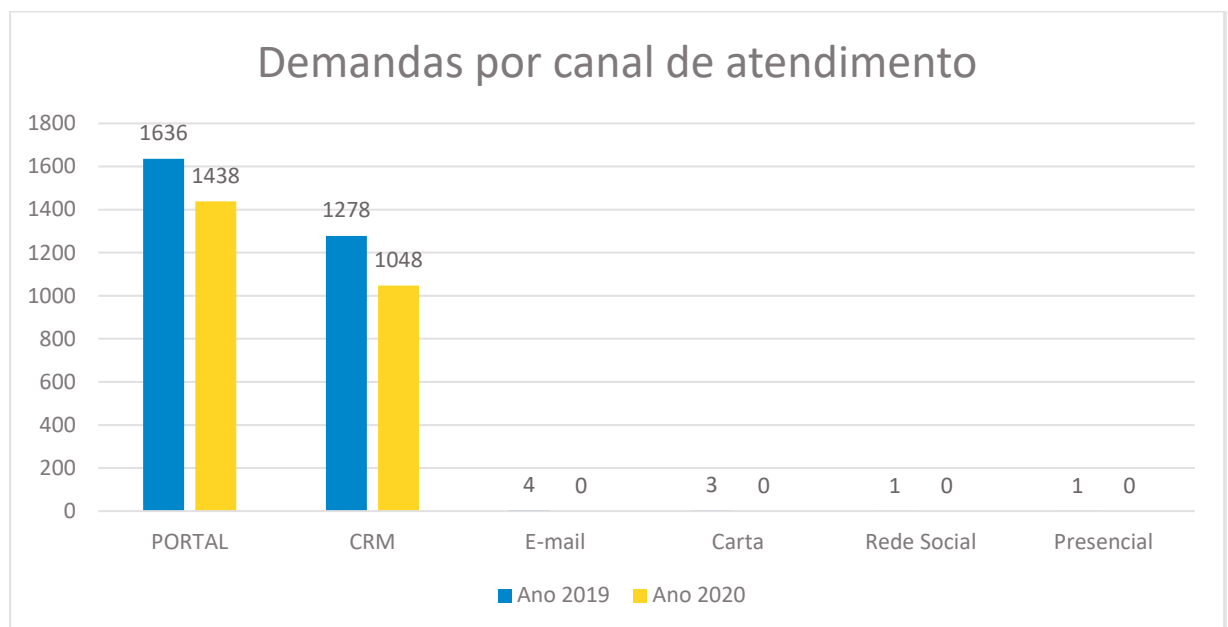
Fonte: Sistema Cube - Metasix/OUVID – jan./2021
Elaboração: OUVID

2.2. Demandas por origem

A Ouvidoria da Postal Saúde teve o recepcionamento das demandas do ano de 2020 através do Portal (www.postalsaude.com.br/ouvidoria) e da Central da Ouvidoria.

A maioria das demandas se deu através do portal (www.postalsaude.com.br/ouvidoria), onde tiveram 1.438 (mil quatrocentos e trinta e oito) demandas registradas, o que representa 57,84% do total, enquanto as provenientes da Central da Ouvidoria foram 1.048 (mil e quarenta e oito) o que representa 42,16%. Já no período do ano de 2019 foram 1636 (mil seiscentos e trinta e seis) demandas registradas pelo portal, representando 56% e 1278 (mil duzentos e setenta e oito) pela central da Ouvidoria, equivalente a 44%.

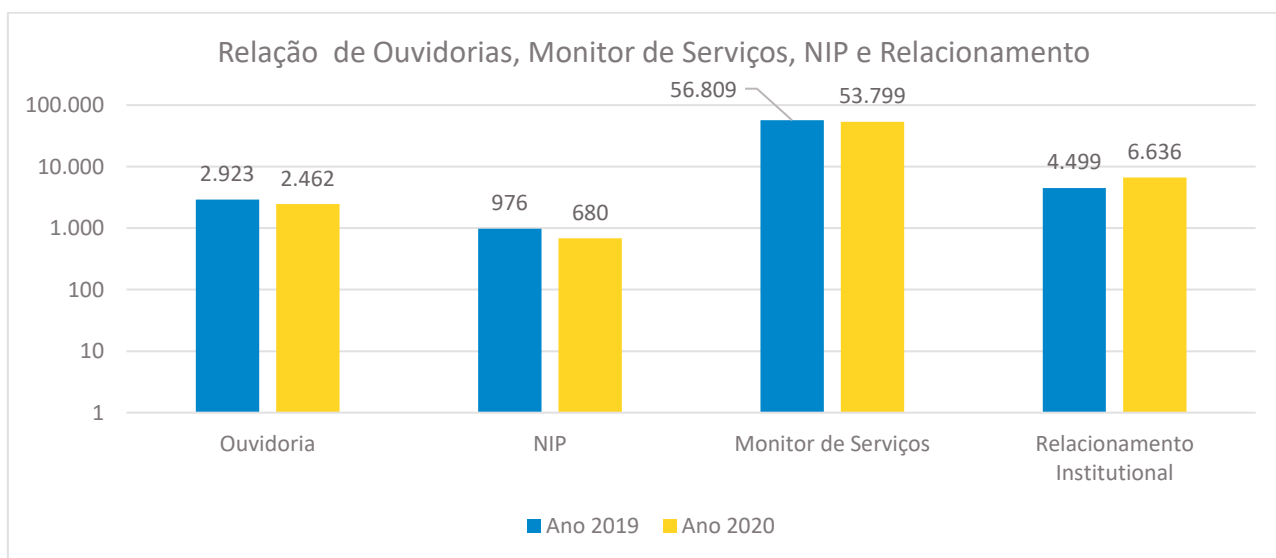
Gráfico 7 – Demandas por canal de atendimento.



Fonte: Sistema Cube - Metasix/OUVID – jan./2021
Elaboração: OUVID

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

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



Fonte: Sistema Cube - Metasix/OUVID – jan./2021

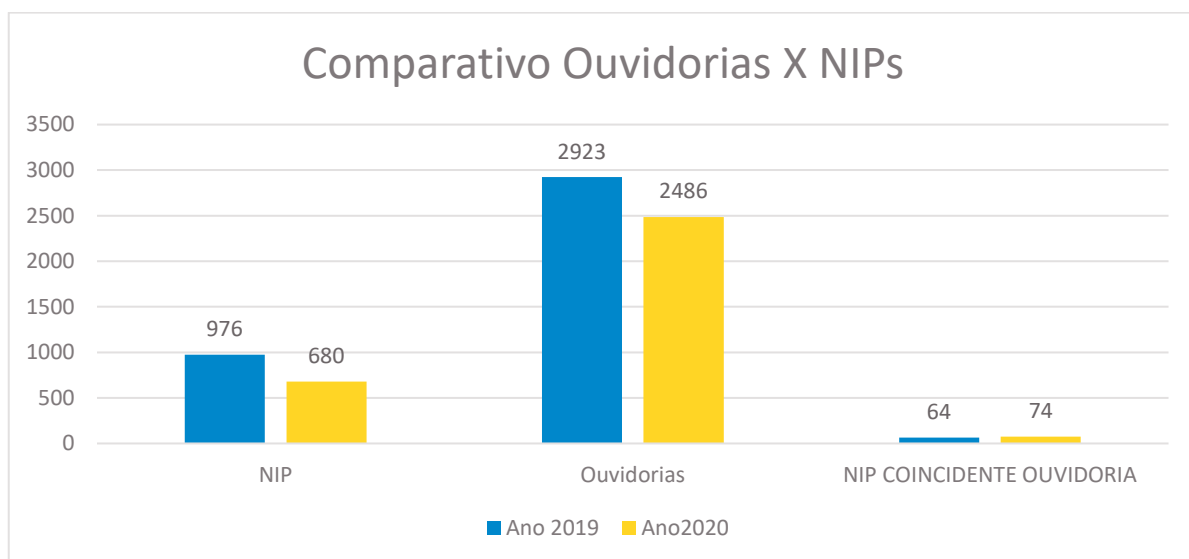
Elaboração: OUVID

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 e Relacionamento Institucional juntamente com a Ouvidoria tem envidado esforços para evitar o crescente número de reclamações.

Observa-se que no período apurado grande parte tiveram uma redução no número de registros de demandas enquanto o Relacionamento Institucional teve um aumento, destacando que a apuração passou a acontecer a partir de meados de março/ 2019. Já a Ouvidoria teve uma redução de protocolos registrados.

Pode-se inferir que os canais de atendimento de 1ª e 2ª instância tem conseguido absorver a maioria dos questionamentos relativos ao serviço prestado pela Operadora.

Gráfico 9 – Comparativo Ouvidorias x NIP's coincidentes

Fonte: Sistema Cube - Metasix/OUVID – jan./2021

Elaboração: OUVID

No ano de 2020, foram registrados 74 protocolos de Ouvidoria relacionadas ao mesmo beneficiário e assunto, tendo em comparação o total de 680 NIP's registradas, que corresponde a uma taxa de 10,88% de Ouvidorias coincidentes, enquanto no período de 2019 o total de demandas coincidentes foram de 64. Observa-se que o número de demandas coincidentes teve um aumento em relação ao ano anterior.

4. Georreferenciamento das demandas

O estado de São Paulo foi o que teve o maior número de registros, representando 26,42% (634) do total das demandas, seguido por Rio de Janeiro com 16,79% (403).

Tabela 1 – Comparativo Ouvidorias x UF

Estado	Ano 2019	% Ano 2019	Ano 2020	% Ano 2020
São Paulo	779	28,94%	634	26,42%
Rio de Janeiro	437	16,23%	403	16,79%
Minas Gerais	332	12,33%	229	9,54%
Bahia	142	5,27%	166	6,92%
Distrito Federal	170	6,32%	150	6,25%
Paraná	188	6,98%	174	7,25%
Rio Grande do Sul	86	3,19%	106	4,42%
Goiás	71	2,64%	61	2,54%
Pernambuco	49	1,82%	68	2,83%
Ceará	41	1,52%	46	1,92%
Santa Catarina	81	3,01%	96	4,00%
Espírito Santo	44	1,63%	23	0,96%
Amazonas	21	0,78%	25	1,04%
Piauí	9	0,33%	12	0,50%
Maranhão	22	0,82%	44	1,83%
Sergipe	19	0,71%	23	0,96%
Pará	42	1,56%	24	1,00%
Mato Grosso do Sul	12	0,45%	17	0,71%
Alagoas	16	0,59%	19	0,79%
Rondônia	14	0,52%	10	0,42%
Rio Grande do Norte	25	0,93%	12	0,50%
Paraíba	20	0,74%	8	0,33%
Mato Grosso	23	0,85%	23	0,96%
Tocantins	36	1,34%	22	0,92%
Amapá	2	0,07%	2	0,08%
Acre	10	0,37%	1	0,04%
Roraima	1	0,04%	2	0,08%
Total Geral	2692	100,00%	2400	100,00%

Fonte: Sistema Cube - Metasix/OUVID – jan./2021

Elaboração: OUVID

Tabela 2 – Comparativo do Total de Ouvidorias x UF 2020

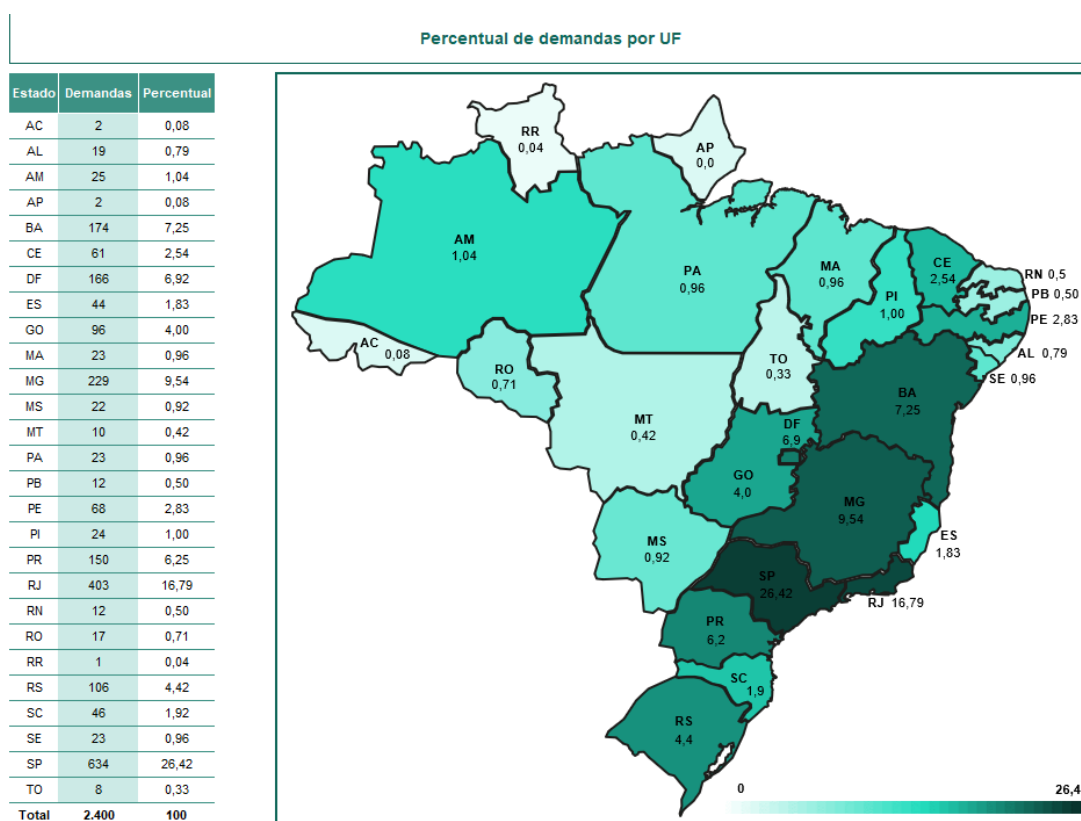
Descrição Ano 2020	Quantidade	Percentual
Total de demandas Recebidas	2486	100%
Total de demandas com o campo UF preenchido	2400	96,54%

Descrição Ano 2019	Quantidade	Percentual
Total de demandas Recebidas	2923	100%
Total de demandas com o campo UF preenchido	2692	92,10%

Fonte: Sistema Cube - Metasix/OUVID – jan./2021

Elaboração: OUVID

Figura 1 – Georreferenciamento do registro das demandas



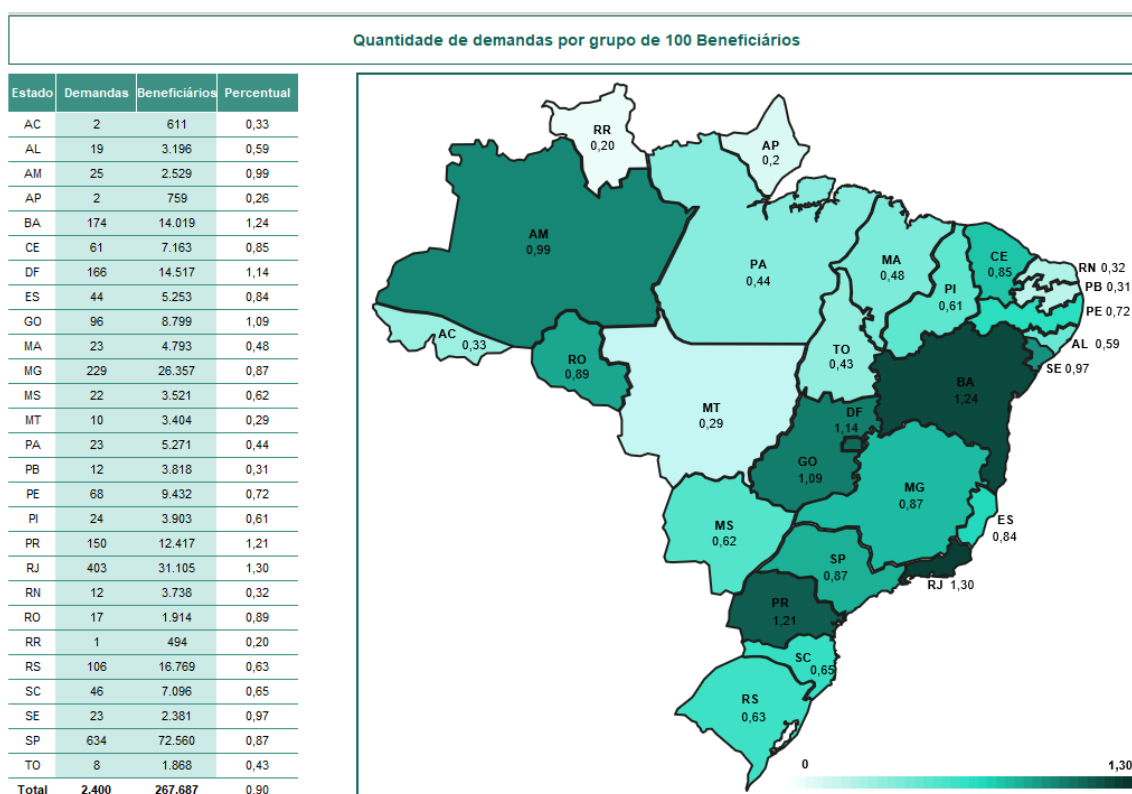
Fonte: Sistema Cube - Metasix/OUVID – jan./2021

Elaboração: OUVID

4.1. Georreferenciamento comparativo – Demandas/Beneficiários

Os estados mais demandados se comparado ao número de beneficiários do próprio estado, foram Rio de Janeiro com 1,30% do total dos beneficiários, Bahia com 1,24% e Paraná com 1,21%.

Figura 2 – Georreferenciamento - Demandas/Beneficiários



Fonte: Sistema Cube - Metasix/OUVID – jan./2021

Elaboração: OUVID

5. 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.

5.1. Indicador de Prazo da ANS no período

Tabela 3 – Prazo Médio de Respostas

Dias úteis para resposta	Ano 2020	%
Mesmo dia	205	8,34%
1 dia	395	16,08%
2 dias	347	14,12%
3 dias	352	14,33%
4 dias	273	11,11%
5 dias	279	11,36%
6 dias	203	8,26%
7 dias	206	8,38%
+7 dias	197	8,02%
+30 dias	0	0,00%
TOTAL	2457	100,00%
MÉDIA (TMRO)	4,05	

Fonte: Sistema Cube - Metasix/OUVID – fev. /2021
 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.

5.2. Demandas por prazo de respostas

Tabela 4 – Prazo médio de respostas

Ano de 2020		
Descrição do Indicador	Indicador Postal	Indicador REA 2020 (ano base 2019) ANS
Tempo Médio de Resposta da Ouvidoria (TMRO)	4,05 (dias úteis)	7 (dias úteis)
Percentual de Resposta Dentro do Prazo (PRDP)	91,98%	91,4%
Percentual de Resposta Dentro de Prazo Pactuado (PRDPP)	8,02%	7,7%
Percentual de Resposta Fora do Prazo (PRFP)	0,00%	0,9%
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 Cube - Metasix/OUVID – jan. /2021
 Elaboração: OUVID

O percentual de Resposta Dentro do Prazo (PRDP) da Ouvidoria da Postal Saúde foi de 91,98%. No entanto, 8,2% das demandas não foram respondidas dentro do prazo de 7 dias úteis, porém, foram devidamente justificadas, conforme preconiza a RN 323/2013 da ANS.

5.3. Média de dias úteis para resposta

O prazo médio de resposta para o ano de 2020 foi de 4,05 dias úteis e o ano 2019 foi de 4,24. 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 Atendimento Regionais e seus respectivos profissionais que atendem prontamente às solicitações.

5.4. 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 2020) teve uma taxa de 9,29 demandas registradas a cada 1.000 (mil) beneficiários, já a taxa média para AutoGestões de Grande Porte é de 7,0 para cada grupo de 1.000 beneficiários.

Tabela 5 – TDO do Período¹

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

Demandas	2.486
Beneficiários Mês de Referência: dezembro/2020	267.687
TDO	9,29
TDO ANS	9,8

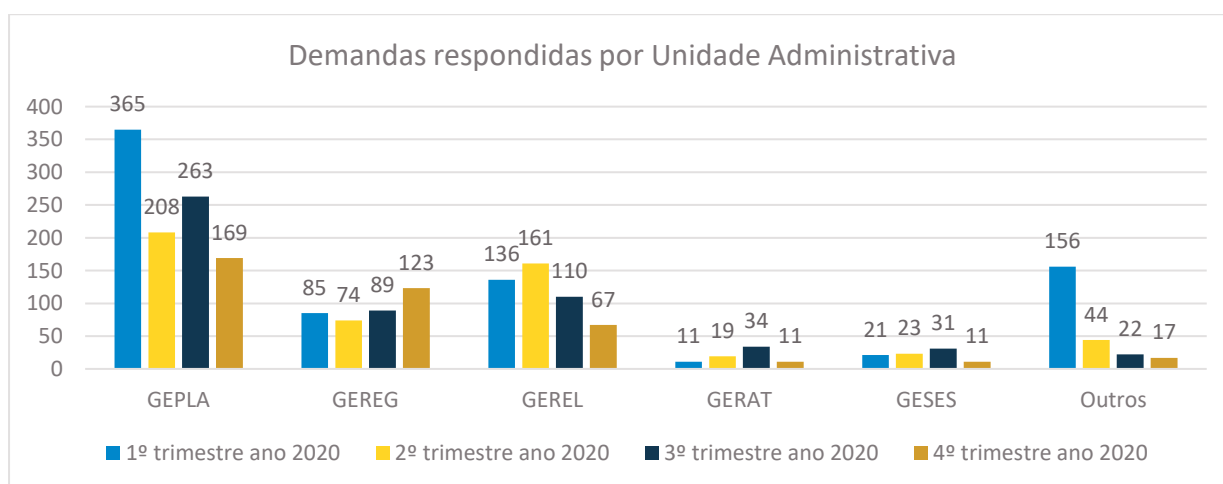
Nota¹: Dado obtido conforme indicador: $\left(\frac{\sum \text{das demandas de Ouvidoria dos últimos 12 meses}}{\sum \text{Total de Beneficiários dos últimos 12 meses}}\right) \times 1.000$

Nota²: O TDO das autogestões a média é de 9,1e o total de operadoras segundo modalidade e porte é de 9,8, dado utilizado neste relatório. O TDO de referência da ANS só é disponibilizado no período do 2º semestre do ano 2021 no site da ANS.

Fonte: Sistema Cube/OUVID – fev/2021 e GEREL

Elaboração: OUVID

6. Demandas por Unidade Administrativa

Gráfico 10 – Demandas respondidas por Unidade Administrativa


Fonte: Sistema Cube - Metasix/OUVID – jan./2021

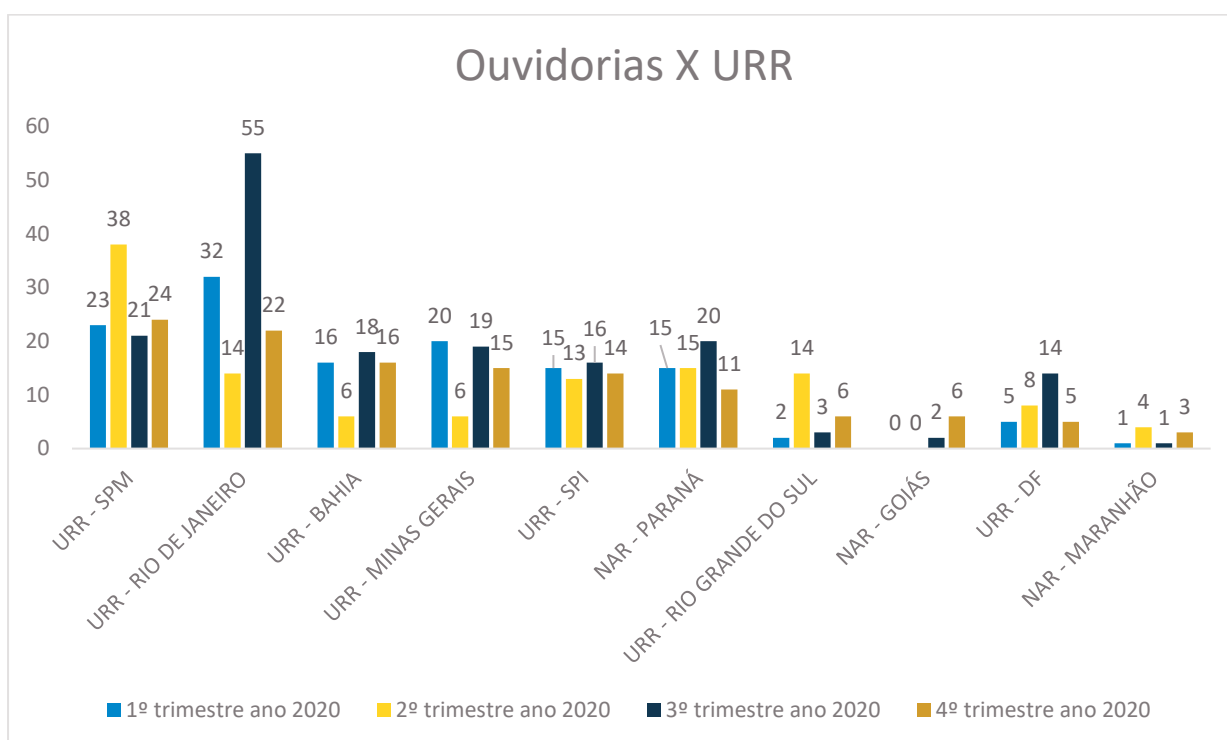
Elaboração: OUVID

Nota: No 4º trimestre houve alteração de cálculo do gráfico, retirando da contabilização os encaminhamentos por complemento de respostas, reiteração, prorrogação ou destinado a outro setor.

Registra-se que notadamente no ano de 2020 as unidades administrativas mais demandadas foram a GEPLA, GREG, GEREL, GERAT E GESES. Em grande parte das áreas, nota-se que houve uma redução de demandas no 4º trimestre, exceto a GREG em que houve aumento de manifestações registradas.

7. Demandas por Unidade de Representação Regional (URR) e Núcleo de Atendimento Regional (NAR)

Gráfico 11 – Demandas respondidas por URR 2020



Fonte: Sistema Cube - Metasix/OUVID – jan./2021

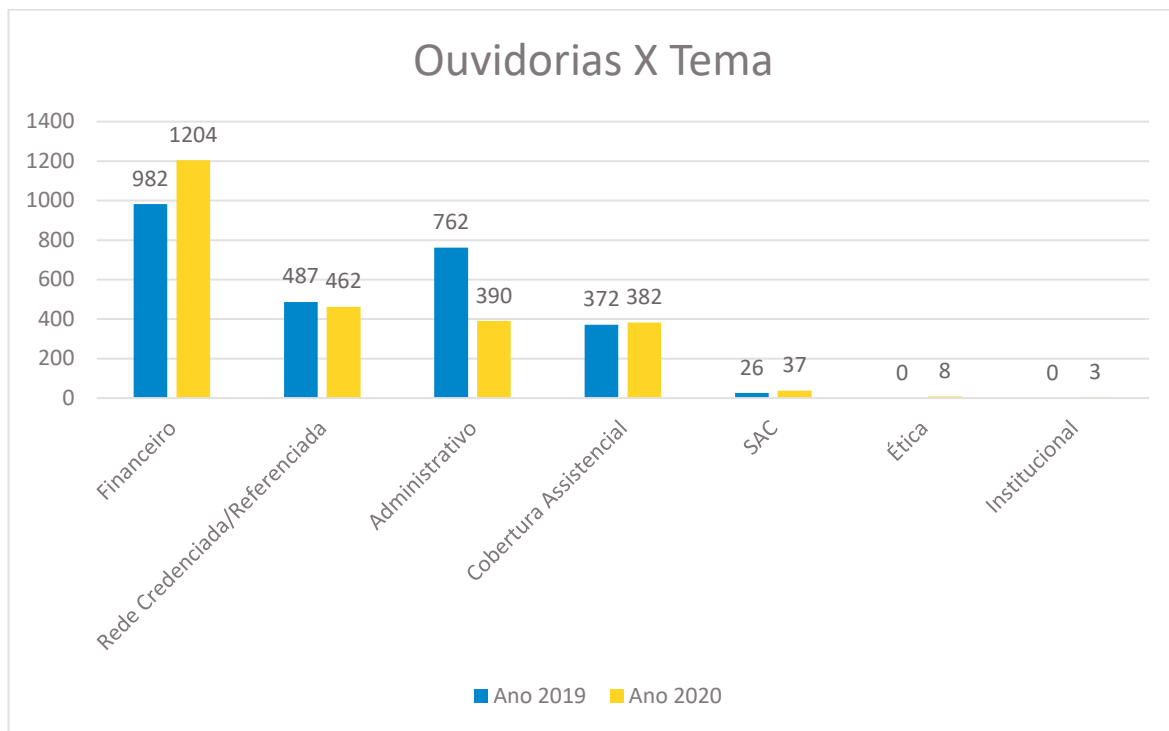
Elaboração: OUVID

Nota-se que em grande parte as Unidades Regionais e Núcleos apresentaram queda no número de demandas no período do 4º trimestre de 2020.

Destacamos que no 4º trimestre houve alteração no cálculo do gráfico, considerando a quantidade de protocolos encaminhados às URRs e NARs.

8. Demandas recebidas por tema

Gráfico 12 – Demandas recebidas por tema



Fonte: Sistema Cube - Metasix/OUVID – jan./2021
Elaboração: OUVID

De acordo com os 5 (cinco) temas definidos pela ANS (IN nº 02/2014), a maioria dos registros dos beneficiários no ano de 2020 foram referentes ao tema Financeiro com 1204 (mil duzentos e quatro) demandas, representando 48,43% do total dos registros. Em relação ao ano anterior, registra-se um aumento nas demandas relativas ao tema Financeiro, Cobertura Assistencial e SAC.

9. Demandas recebidas por Unidade Administrativa e assunto

Na Tabela 6, estão relacionados os assuntos mais recorrentes das 05 (cinco) Unidades Administrativas mais demandadas da Postal Saúde no 4º trimestre do ano de 2020.

Tabela 6 – Demandas por Unidade Administrativa e por Assunto

GEPLA	Nº de Ouvidorias
COPARTICIPAÇÃO	67
BOLETO BANCÁRIO	35
MENSALIDADE	30
PARCELAMENTO DE DÉBITO	29
CADASTRO DE BENEFICIÁRIO	6
REEMBOLSO	1
AUTORIZAÇÃO MÉDICA	1
GEPLA Total	169

GEREG	Nº de Ouvidorias
AUTORIZAÇÃO MÉDICA	107
REANÁLISE DA NEGATIVA DE PROCEDIMENTOS	10
COBERTURA ASSISTENCIAL	4
ATENDIMENTO NA REDE CREDENCIADA/REFERENCIADA	1
NAVEGAÇÃO NO SITE	1
GEREG Total	123

GEREL	Nº de Ouvidorias
CADASTRO DE BENEFICIÁRIO	45
AUTORIZAÇÃO MÉDICA	6
ATENDIMENTO NA REDE CREDENCIADA/REFERENCIADA	5
COPARTICIPAÇÃO	2
MENSALIDADE	2
NAVEGAÇÃO NO SITE	2
ATENDIMENTO DOMICILIAR	1
PARCELAMENTO DE DÉBITO	1
REDE INDIRETA	1
ACIDENTE DE TRABALHO	1
CENTRAL DE ATENDIMENTO	1
GEREL Total	67

GERAT	Nº de Ouvidorias
REEMBOLSO	10
COPARTICIPAÇÃO	1
GERAT Total	11

GESAU	Nº de Ouvidorias
REEMBOLSO	4
POSTAL BENEFÍCIO MEDICAMENTO - PBM	3
PCMSO	1
GESAU Total	8

Fonte: Sistema Cube - Metasix/OUVID – jan./2021

Elaboração: OUVID

9.1 Demandas recebidas por Unidade de Representação Regional, Núcleo de Atendimento Regional e Assunto

Tabela 7 – Demandas por Unidade de Representação por Assunto

URR - SPM	Nº de Ouvidorias
ATENDIMENTO NA REDE CREDENCIADA/REFERENCIADA	15
PARCELAMENTO DE DÉBITO	2
REEMBOLSO	2
REDE PRÓPRIA	1
CADASTRO DE PRESTADOR	1
AUTORIZAÇÃO MÉDICA	1
REMOÇÃO	1
COBERTURA ASSISTENCIAL	1
URR - SPM Total	24

URR - RIO DE JANEIRO	Nº de Ouvidorias
ATENDIMENTO NA REDE CREDENCIADA/REFERENCIADA	13
REEMBOLSO	5
AUTORIZAÇÃO MÉDICA	2
ATENDIMENTO URR'S	1
REANÁLISE DA NEGATIVA DE REEMBOLSO	1
URR - RIO DE JANEIRO Total	22

URR - BAHIA	Nº de Ouvidorias
ATENDIMENTO NA REDE CREDENCIADA/REFERENCIADA	12
CONTRATAÇÃO DIRETA	1
QUIMIOTERÁPICO ORAL	1
AUTORIZAÇÃO MÉDICA	1
COBERTURA ASSISTENCIAL	1
URR - BAHIA Total	16

URR - MINAS GERAIS	Nº de Ouvidorias
ATENDIMENTO NA REDE CREDENCIADA/REFERENCIADA	12
REEMBOLSO	2
PARCELAMENTO DE DÉBITO	1
URR - MINAS GERAIS Total	15

URR - SPI	Nº de Ouvidorias
ATENDIMENTO NA REDE CREDENCIADA/REFERENCIADA	7
REDE INDIRETA	3
CADASTRO DE BENEFICIÁRIO	1
REEMBOLSO	1
ATENDIMENTO DOMICILIAR	1
AUTORIZAÇÃO MÉDICA	1
URR - SPI Total	14

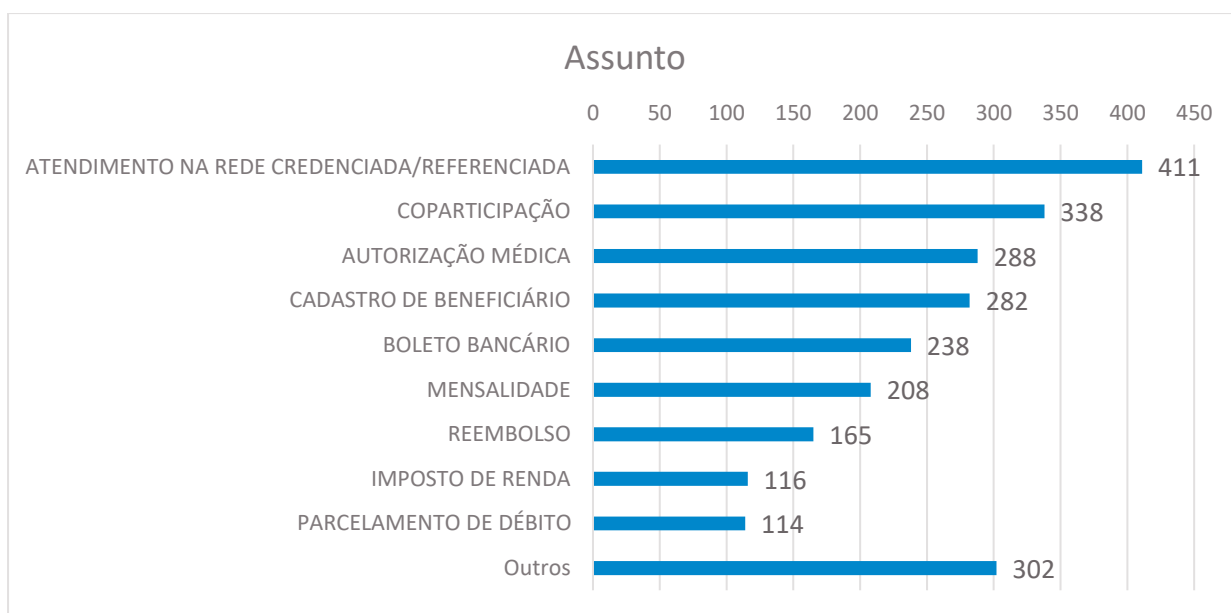
Fonte: Sistema Cube - Metasix/OUVID – jan./2021

Elaboração: OUVID

10. Demandas recebidas por Assunto

Das demandas recebidas por assunto no ano de 2020, o Atendimento na Rede Credenciada/ Referenciada apresentou o total de 411 (quatrocentos e onze), seguido por Coparticipação com 338 (trezentos e trinta e oito) e Autorização Médica com 288 (duzentos e oitenta e oito).

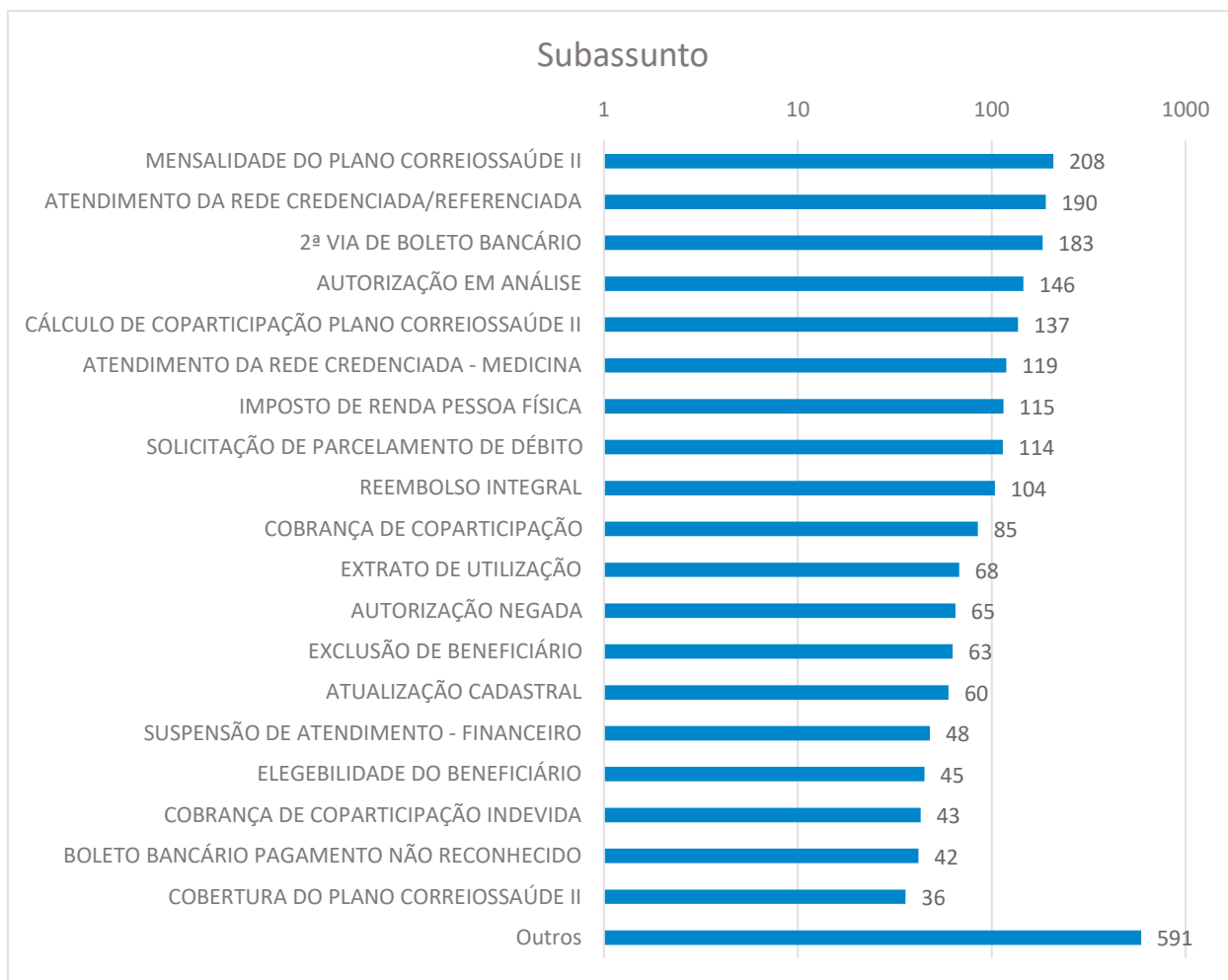
Gráfico 13 – Demandas recebidas por assunto



Fonte: Sistema Cube - Metasix/OUVID – jan./2021

Elaboração: OUVID-----

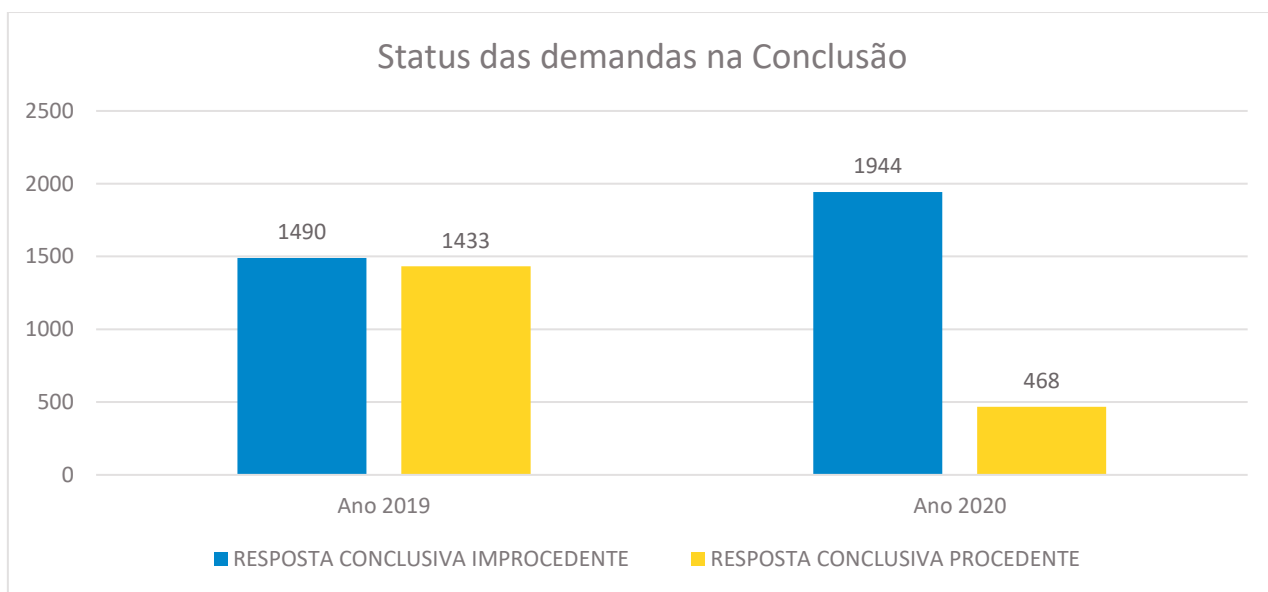
Gráfico 14 – Demandas recebidas por Subassunto



Fonte: Sistema Cube - Metasix/OUVID – jan./2021
Elaboração: OUVID

Referente a classificação de Subassuntos, podemos observar no gráfico os principais itens mais demandados como: Mensalidade com o total de 208 (duzentos e oito), Atendimento da Rede Credenciada/Referenciada com 190 (cento e noventa), 2ª Via de Boleto Bancário com 183 (cento e oitenta e três), seguido por outros itens.

Gráfico 15 – Demandas por status de Procedência



Fonte: Sistema Cube - Metasix/OUVID – jan./2021

Elaboração: OUVID

Do total das demandas recebidas no ano de 2020, 80,60% (1944) foram classificadas como improcedentes e 19,40% (468) como procedentes. No ano de 2019 tivemos 50,98% (1490) como improcedentes e 49,02% (1433) como procedentes.

As demandas caracterizadas como improcedentes são aquelas que foram analisadas, tratadas e respondidas aos beneficiários, porém não foi constatado falhas da operadora, bem como, não houve descumprimento do Manual do Beneficiário, normas internas e legislação da ANS.

Em comparação ao ano anterior, houve uma redução significativa das demandas consideradas procedentes, o que indica possível melhora nos processos internos da operadora. Salientamos que a análise técnica da procedência da demanda foi iniciada a partir de janeiro/2019.

11. 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 ao atendimento prestado. O principal desafio consiste em transformar os resultados em melhorias para os beneficiários.

11.1 Metodologia de pesquisa

- **Objetivo:** Avaliar o trabalho realizado pela Ouvidoria através da pesquisa de satisfação junto aos beneficiários, visando aprimorar as atividades da área;

- **Produto pesquisado:** Solicitações de Ouvidoria abertas no período de 01/01/2020 a 31/12/2020;
- **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.

11.2. 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?

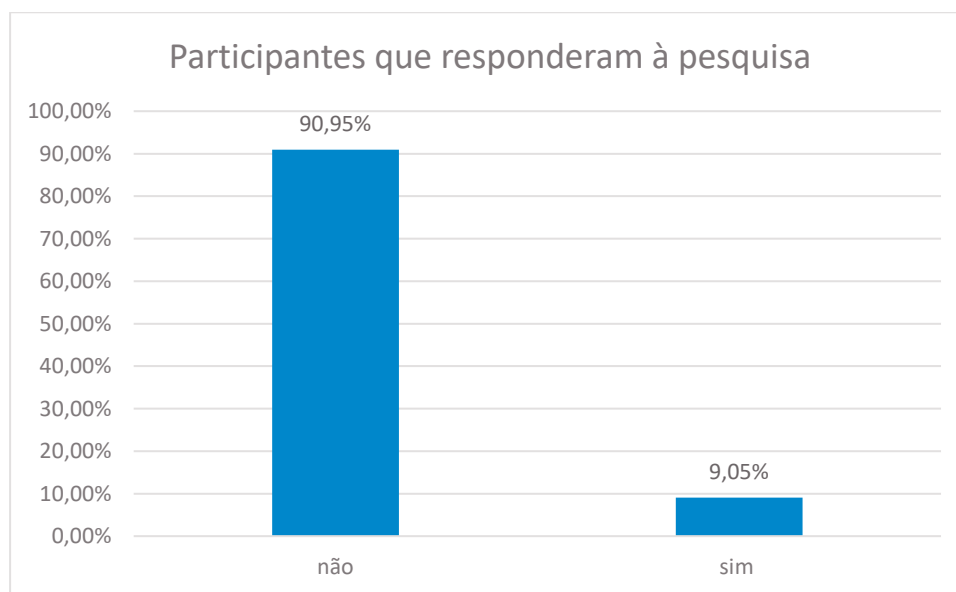
11.3. Resultado da Pesquisa

A pesquisa foi aplicada aos beneficiários que realizaram o contato por meio do Portal da Ouvidoria no ano de 2020.

11.3.1. Participantes que responderam à pesquisa

Das **2486** (duas mil quatrocentos e oitenta e seis) demandas recebidas na Ouvidoria no ano de 2020, 90,95% (2261) não participaram da pesquisa e 9,05% (225) responderam.

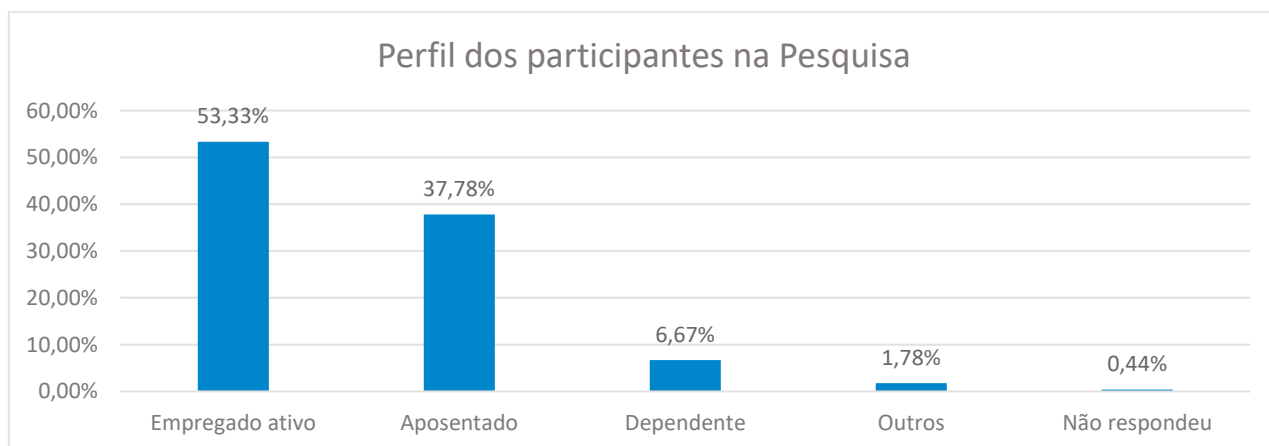
Gráfico 16 – Participantes que responderam à pesquisa.



Fonte: Sistema Cube - Metasix/OUVID – jan./2021
Elaboração: OUVID

Gráfico 17 – Perfil dos participantes na Pesquisa

Dentre os participantes da pesquisa relacionadas ao perfil, 53,33% (120) são empregados ativos, seguido por aposentados no total de 37,78% (85), dependentes com 6,67% (15), outros 1,78% (4) e 0,44% (1) não responderam.

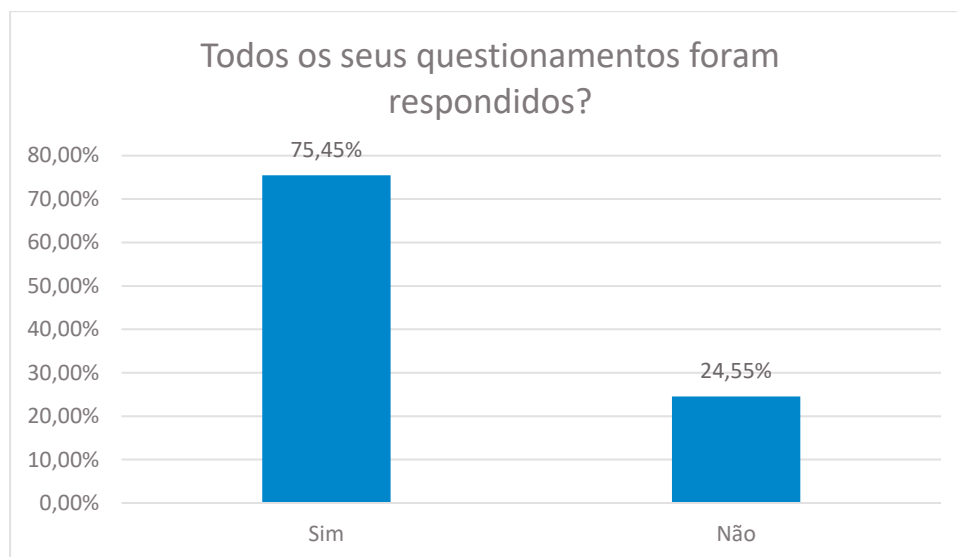


Fonte: Sistema Cube - Metasix/OUVID – jan./2021
Elaboração: OUVID

11.3.2. Todos os seus questionamentos foram respondidos?

Gráfico 18 – Todos os seus questionamentos foram respondidos?

Dos beneficiários entrevistados 75,45% (169) consideram que foram respondidos e 24,55% (55) consideram que não foram respondidos os questionamentos.

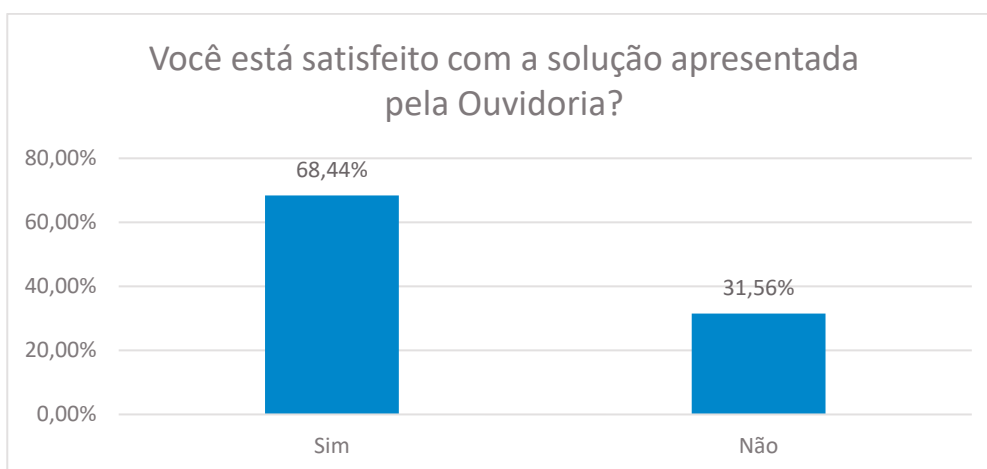


Fonte: Sistema Cube - Metasix/OUVID – jan./2021
Elaboração: OUVID

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

Gráfico 19 – Você está satisfeito com a solução apresentada pela Ouvidoria?

Do total de beneficiários entrevistados, 68,44% (154) estão satisfeitos com a solução apresentada e 31,56% (71) não estão satisfeitos.

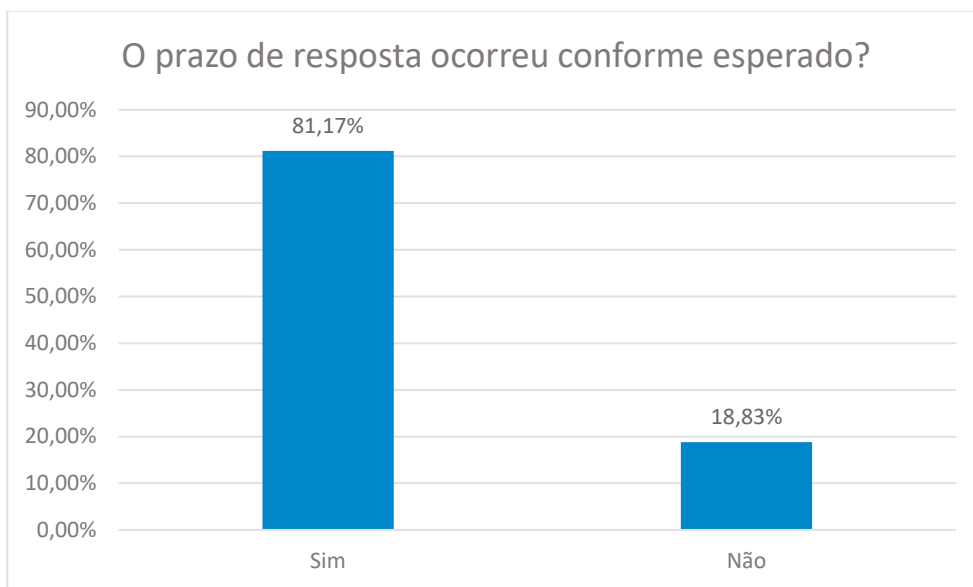


Fonte: Sistema Cube - Metasix/OUVID – jan./2021
Elaboração: OUVID

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

Gráfico 20 – O prazo de resposta ocorreu conforme esperado?

Dos beneficiários entrevistados 81,17% (181) ficaram satisfeitos com o prazo da resposta, já 18,83% (42) não consideram que o prazo foi conforme esperado.



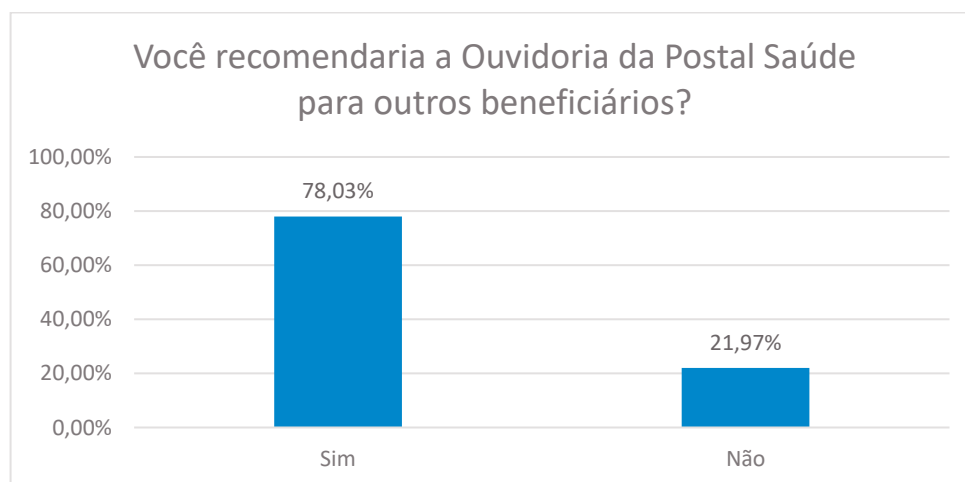
Fonte: Sistema Cube - Metasix/OUVID – jan./2021

Elaboração: OUVID

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

Gráfico 21 – Você recomendaria a Ouvidoria da Postal Saúde para outros beneficiários?

Do total de entrevistados, 78,03% (174) dos beneficiários recomendam a Ouvidoria. Em contrapartida 21,97% (49) não recomendam a Ouvidoria.



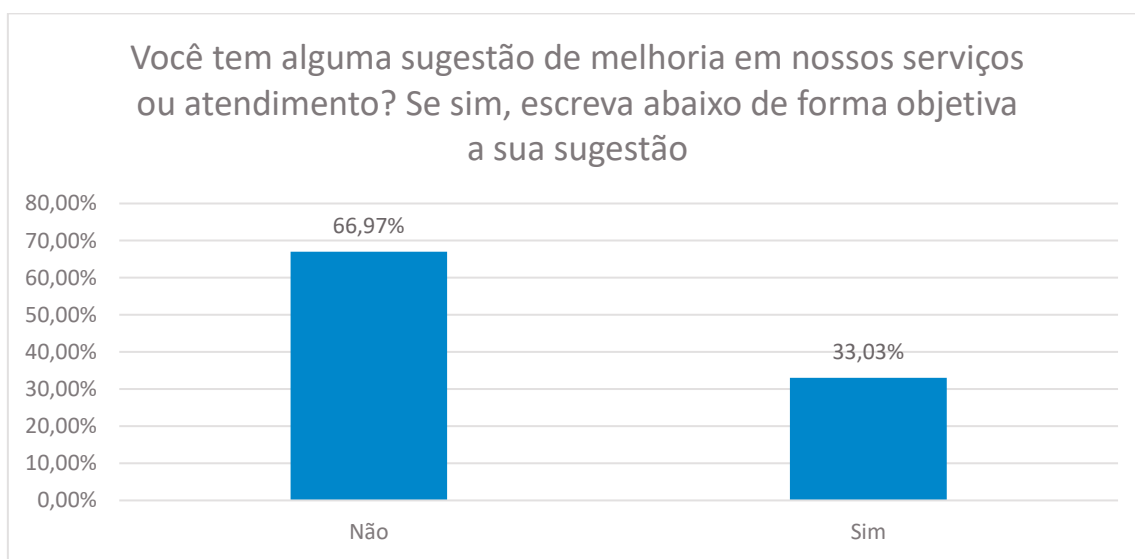
Fonte: Sistema Cube - Metasix/OUVID – jan./2021

Elaboração: OUVID

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

Gráfico 22 – Você tem alguma sugestão de melhoria em nossos serviços ou atendimento?

Do total de beneficiários entrevistados, 66,97% (148) não tem sugestões aos serviços ou atendimentos da Postal Saúde e 33,03% (73) tem sugestões.

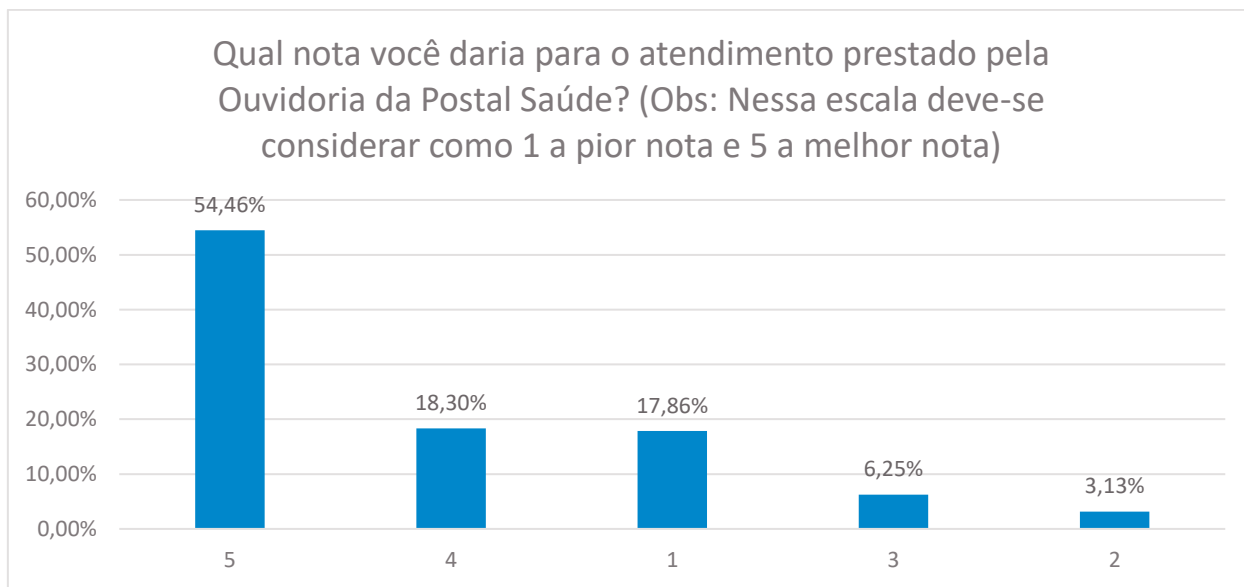


Fonte: Sistema Cube - Metasix/OUVID – jan./2021
Elaboração: OUVID

11.3.7. Quanto a avaliação sobre a Ouvidoria da Postal Saúde

Gráfico 23 – 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, 72,77% (163) consideraram a melhor nota na avaliação, 27,23% (61) consideraram a nota entre 1 a 3 a pior nota.



Fonte: Sistema Cube - Metasix/OUVID – jan./2021

Elaboração: OUVID

12. Pesquisa de satisfação do atendimento da Central da Ouvidoria

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.

12.1. 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.

12.2. Perguntas

Foram realizadas as seguintes perguntas aos beneficiários:

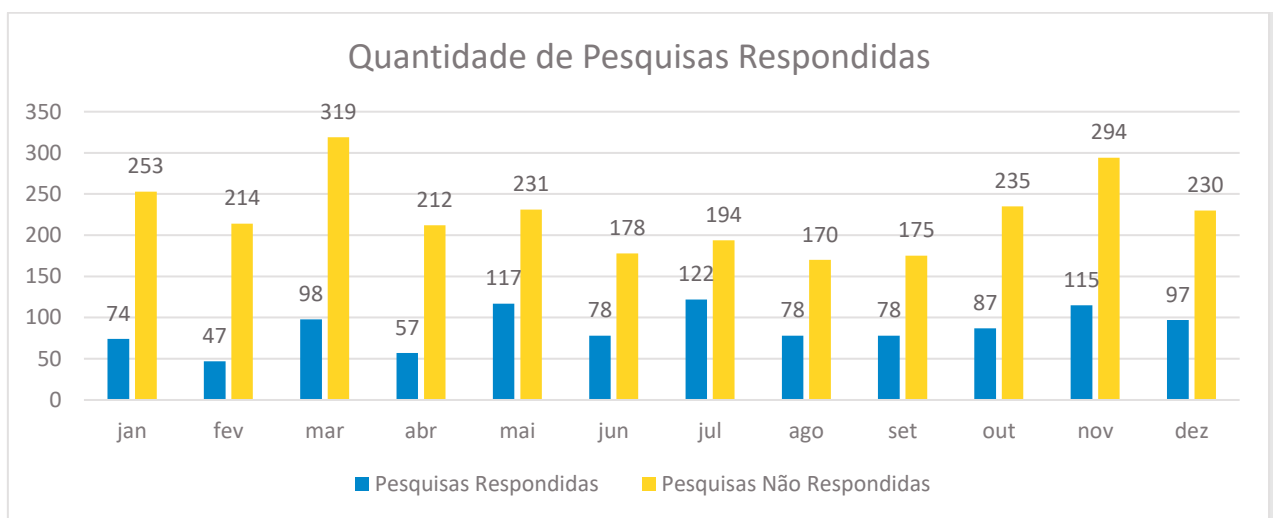
- O Analista respondeu aos seus questionamentos?

- 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?

12.2.1. Quantidade de Pesquisas Respondidas.

No ano de 2020 foram registradas o total de 3753 (três mil setecentos e cinquenta e três) ligações, dentre essas ligações teve uma representatividade de 27,92% (1048) de pesquisas respondidas e 72,08% (2705) de pesquisas não respondidas.

Gráfico 24– Quantidade de Pesquisas Respondidas

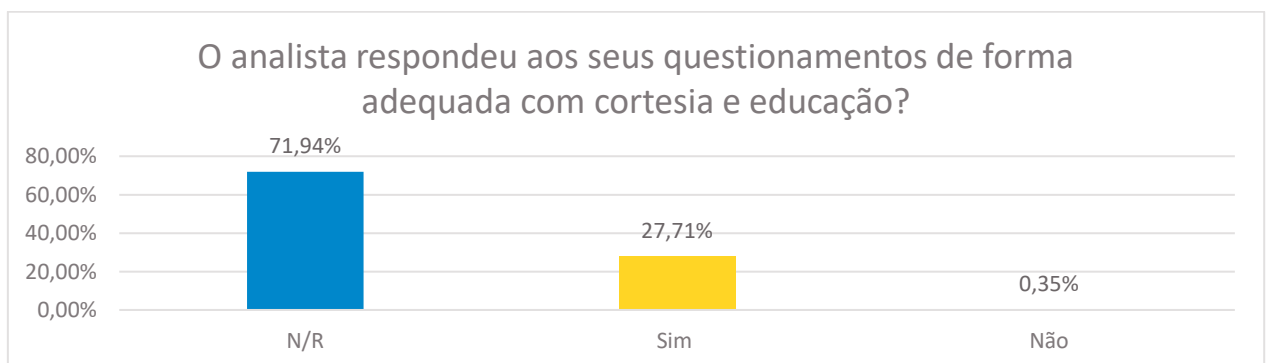


Fonte: Sistema Topmed/ Central de Atendimento de Ouvidoria – jan./2021

Elaboração: OUVID

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

Gráfico 25 – O analista respondeu aos seus questionamentos de forma adequada com cortesia e educação?

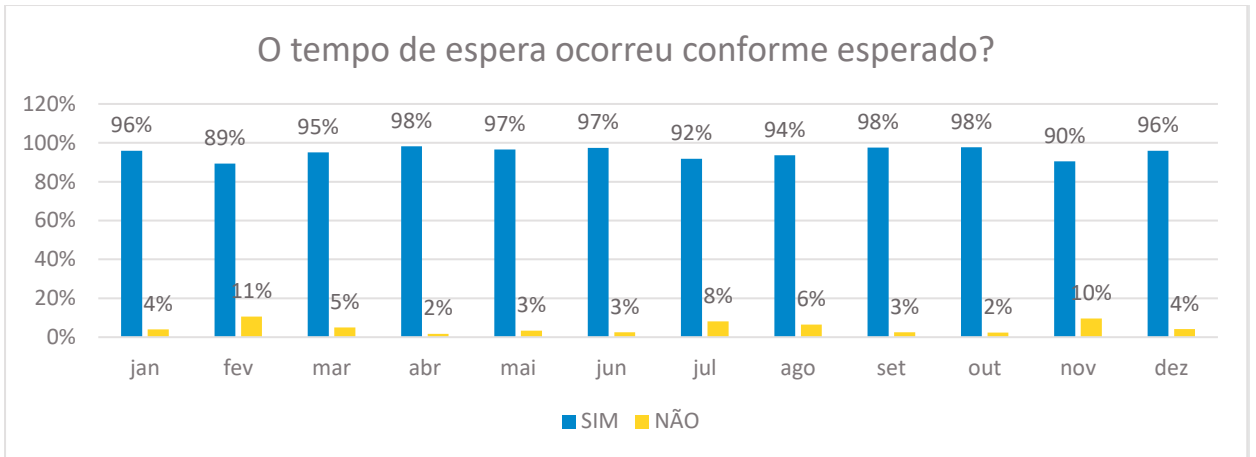


Fonte: Sistema Topmed/ Central de Atendimento de Ouvidoria – jan./2021

Elaboração: OUVID

12.2.3. O tempo de espera ocorreu conforme esperado?

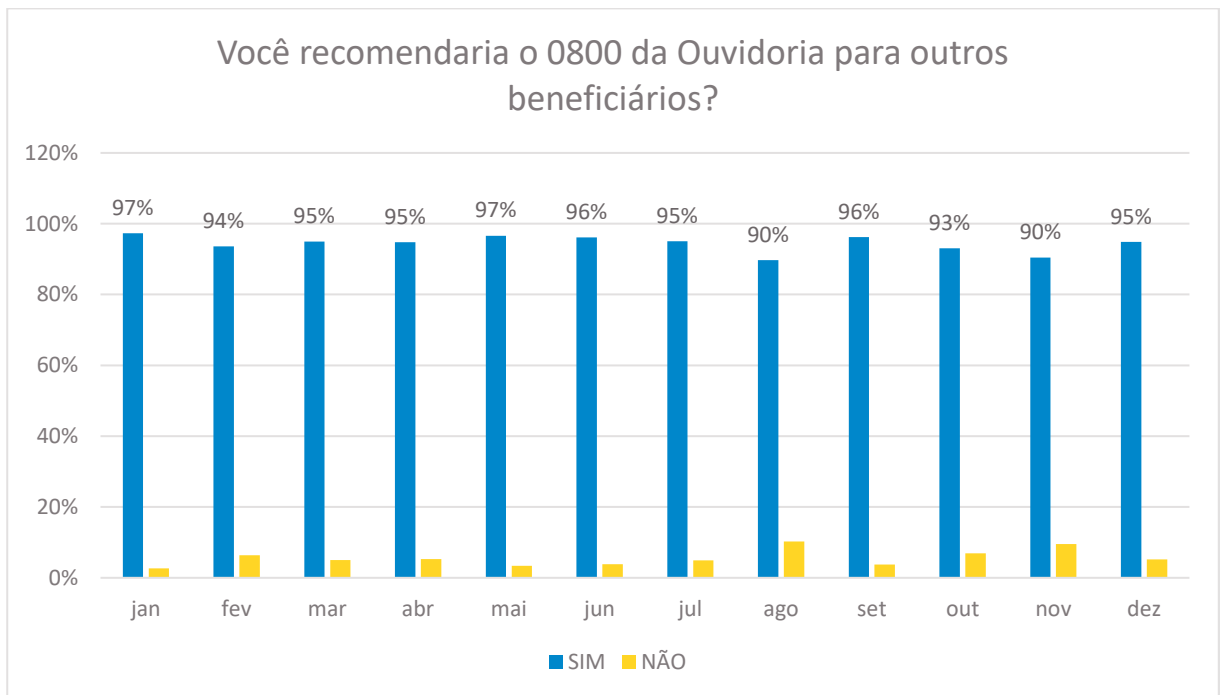
Gráfico 26 – O tempo de espera ocorreu conforme esperado?



Fonte: Sistema Topmed/ Central de Atendimento de Ouvidoria – jan./2021
 Elaboração: OUVID

12.2.4. Você recomendaria a Central de Ouvidoria para outros beneficiários?

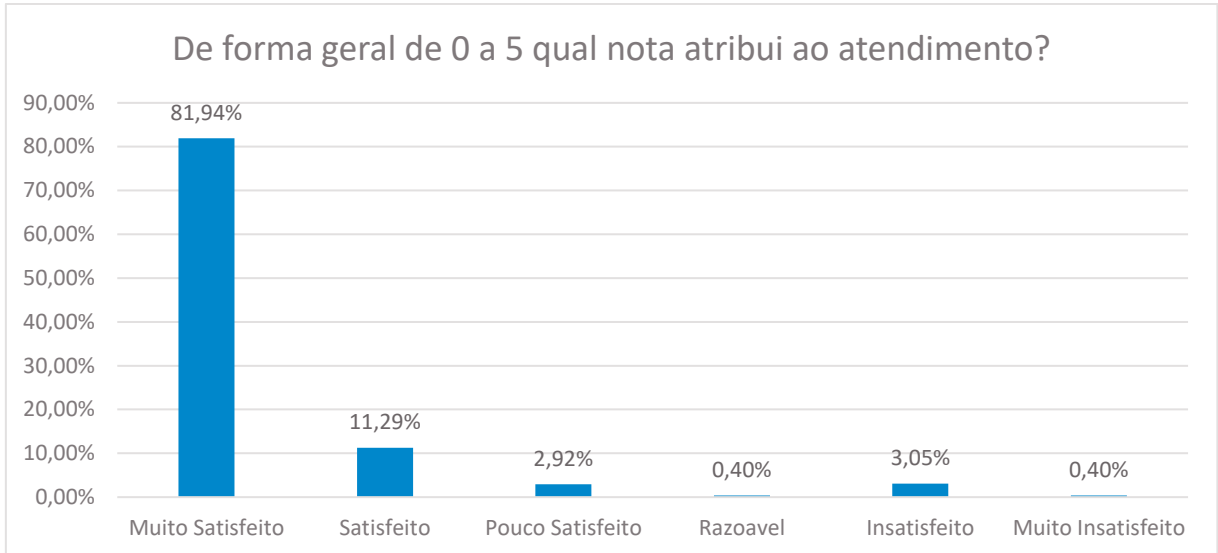
Gráfico 27 – Você recomendaria o 0800 da Ouvidoria para outros beneficiários?



Fonte: Sistema Topmed/ Central de Atendimento de Ouvidoria – jan./2021
 Elaboração: OUVID

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

Gráfico 28 – De forma geral de 0 a 5 qual nota atribui ao atendimento?

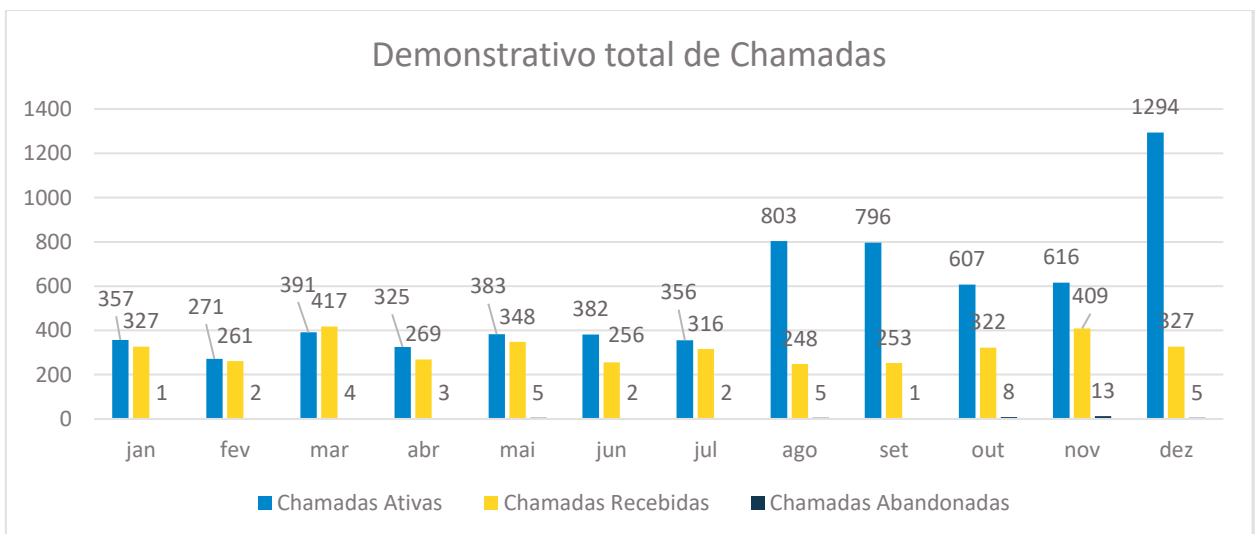


Fonte: Sistema Topmed/ Central de Atendimento de Ouvidoria – jan./2021
Elaboração: OUVID

12.2.6. Gestão da Central de Ouvidoria

No total a Ouvidoria teve 10385 (dez mil e trezentos e oitenta e cinco) chamadas no ano de 2020 dentre o total, apenas 51 (cinquenta e um) não foram atendidas, por motivo de desistência na espera ou por queda da ligação. Tendo maior número de chamadas no mês de dezembro com o total de 1294 (mil duzentos e noventa e quatro ativas, 3767 (três mil setecentos e sessenta e sete) recebidas.

Gráfico 29 – Demonstrativo total de Chamadas



Fonte: Sistema Topmed/ Central de Atendimento de Ouvidoria – jan./2021

Elaboração: OUVID

13. Pesquisa de satisfação do pós atendimento via Central 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 ao atendimento prestado. O principal desafio consiste em transformar os resultados em melhorias para os beneficiários. A pesquisa teve início no mês de junho/2020.

13.1. Metodologia de pesquisa

- **Objetivo:** Avaliar o trabalho realizado pela Ouvidoria através da pesquisa de satisfação junto aos beneficiários, visando aprimorar as atividades da área;
- **Produto pesquisado:** Solicitações de Ouvidoria abertas no período de 01/6/2020 (início do serviço) a 30/12/2020;
- **Público-alvo:** Beneficiários com atendimento finalizado pela Ouvidoria;
- **Método:** O agente efetua a ligação ao manifestante para realização do pós-atendimento e ao final da ligação é aplicada a pesquisa gravada automática contendo perguntas para avaliação da qualidade do atendimento da Ouvidoria.

13.2. Perguntas

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

- Todos os seus questionamentos foram respondidos? Sim ou não;
- Você está satisfeito com a solução apresentada pela Ouvidoria? Sim ou não;
- O prazo de resposta ocorreu conforme esperado? Sim ou não;
- Você recomendaria a Ouvidoria da Postal Saúde para outros beneficiários? Sim ou não;
- Qual nota de 1(menor) a 5(maior) você daria para o atendimento prestado pela Ouvidoria da Postal a Saúde?

13.3. Resultado da Pesquisa

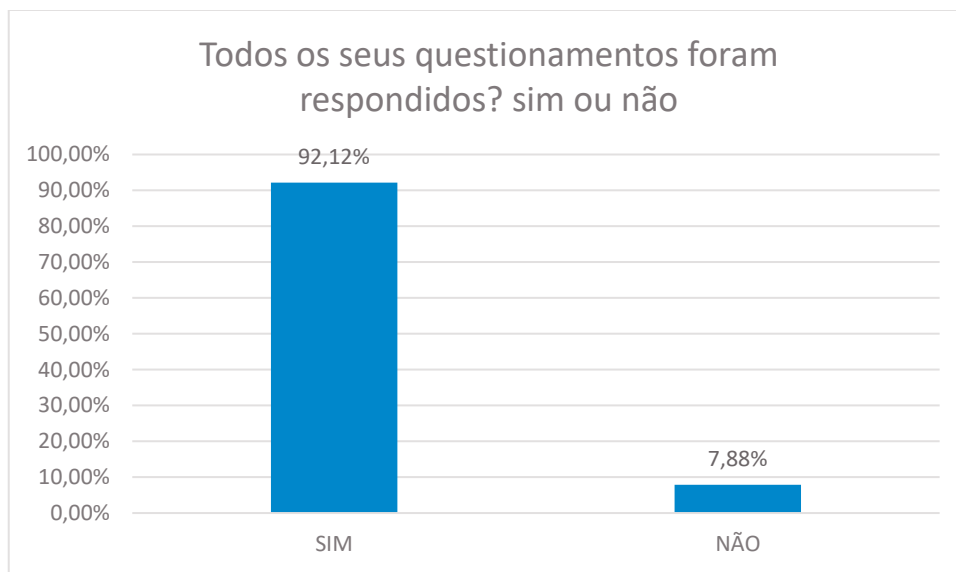
A pesquisa foi aplicada aos beneficiários após a finalização dos protocolos.

Dentre as **2486** (duas mil quatrocentos e oitenta e seis) demandas recebidas na Ouvidoria no ano de 2020, o total de adesão à pesquisa foi de **22,97%** (571) e **77,03%** (1915) não responderam.

13.3.1. Todos os seus questionamentos foram respondidos? Sim ou não

Do total de beneficiários entrevistados, 92,12% (526) responderam que todos os questionamentos foram respondidos e 7,88% (45) não tiveram os questionamentos respondidos.

Gráfico 30 – Todos os seus questionamentos foram respondidos? Sim ou não

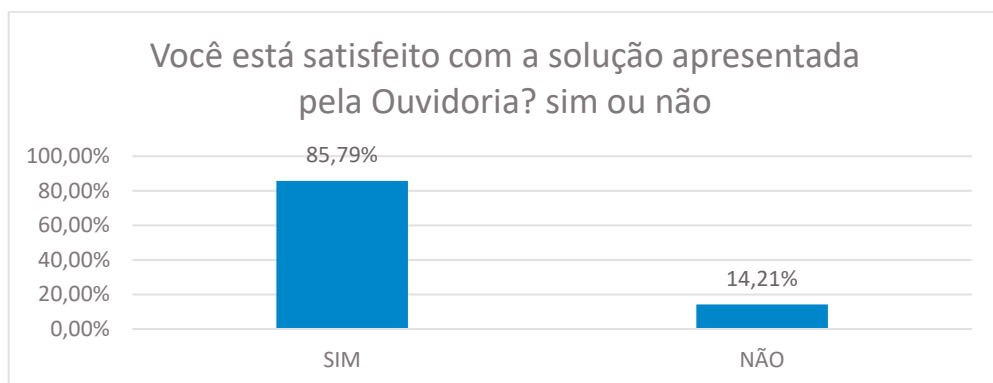


Fonte: Sistema Topmed/ Central de Atendimento de Ouvidoria – jan./2021
Elaboração: OUVID

13.3.2. Você está satisfeito com a solução apresentada pela Ouvidoria? Sim ou não

Do total de beneficiários entrevistados, 85,79% (477) responderam que estão satisfeitos com a solução apresentada e 14,21% (79) não tiveram.

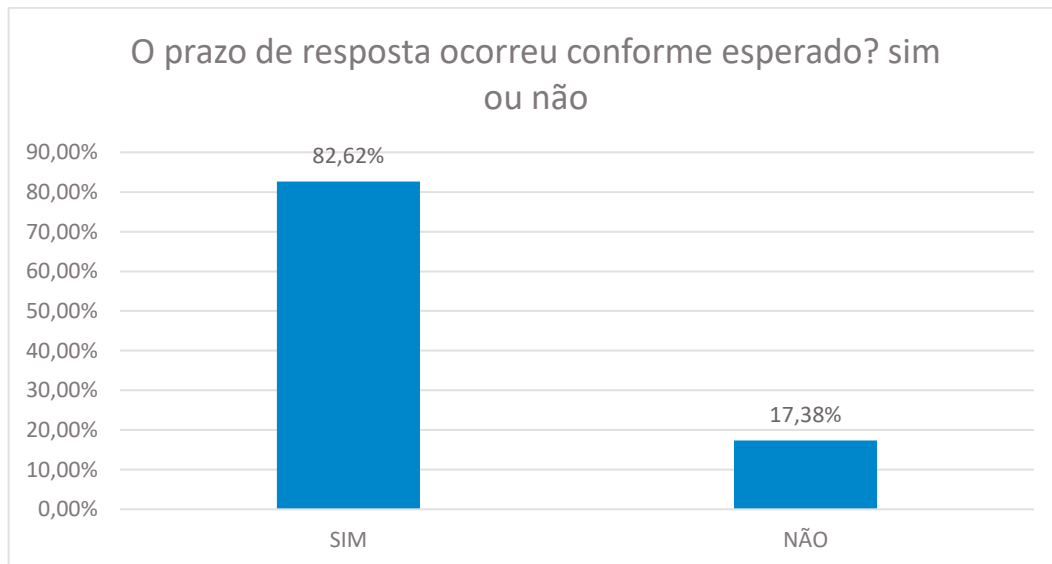
Gráfico 31 – Você está satisfeito com a solução apresentada pela Ouvidoria? Sim ou não



Fonte: Sistema Topmed/ Central de Atendimento de Ouvidoria – jan./2021
Elaboração: OUVID

13.3.3. O prazo de resposta ocorreu conforme esperado? Sim ou não

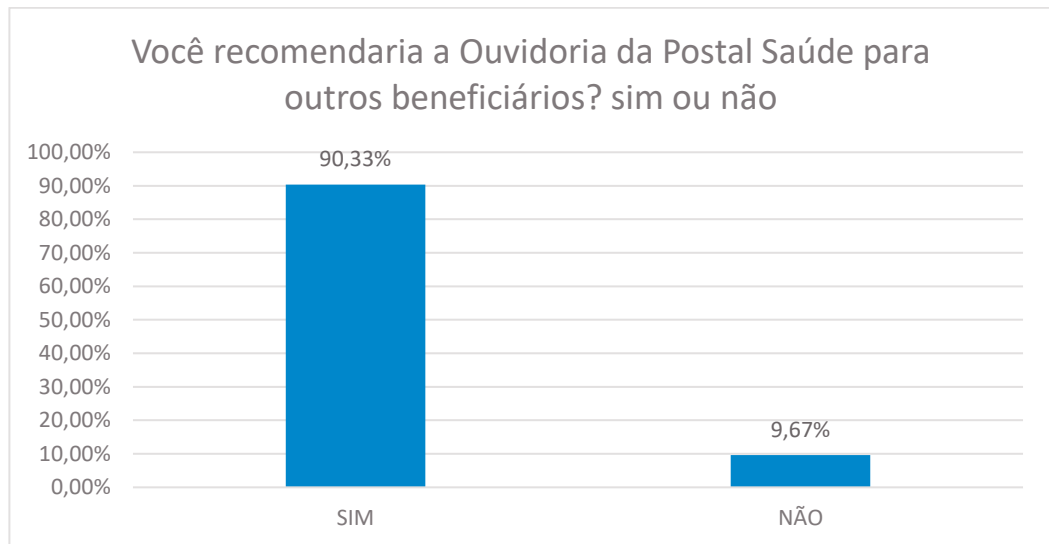
Gráfico 32 – O prazo de resposta ocorreu conforme esperado? Sim ou não



Fonte: Sistema Topmed/ Central de Atendimento de Ouvidoria – jan./2021
Elaboração: OUVID

13.3.4. Você recomendaria a Ouvidoria da Postal Saúde para outros beneficiários? Sim ou não

Gráfico 33 – Você recomendaria a Ouvidoria da Postal Saúde para outros beneficiários? Sim ou não



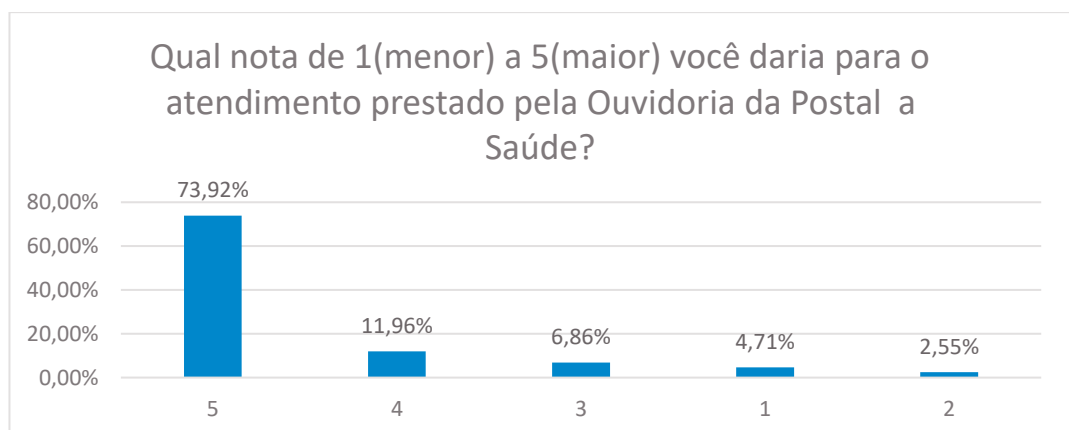
Fonte: Sistema Topmed/ Central de Atendimento de Ouvidoria – jan./2021

Elaboração: OUVID

13.3.5. Qual nota de 1(menor) a 5(maior) você daria para o atendimento prestado pela Ouvidoria da Postal Saúde?

Do total de entrevistados 85,88% (438) consideram a melhor nota na avaliação de 4 a 5, em contrapartida de 14,12% (72) consideram a nota entre 1 a 3.

Gráfico 34 – Qual nota de 1(menor) a 5(maior) você daria para o atendimento prestado pela Ouvidoria da Postal Saúde?



Fonte: Sistema Topmed/ Central de Atendimento de Ouvidoria – jan./2021

Elaboração: OUVID

14. Principais ações realizadas em 2020.

- Criação de nova pesquisa de satisfação do pós-atendimento realizada pela Central de Ouvidoria (iniciou em junho/2020);
- Treinamento às UAGs e URRs sobre excelência no atendimento ao cliente e ouvidoria como ferramenta da gestão – realizado em julho/2020 (100 empregados treinados);
- Revisão do sistema de ouvidoria, visando adequações para emissão de relatórios gerenciais, com o objetivo de identificar as causas dos problemas apontados pelos beneficiários e a criação do novo canal de denúncias (julho e agosto/2020);
- Divulgação do novo canal de denúncias visando atendimento de questões ética da Postal Saúde, em conjunto com a Gerência de Controles Internos e Riscos (GECRI) e Comissão de Ética (COECI), em cumprimento à RN 443/19 e alinhado ao Programa de Integridade de empresa – divulgado em 24/08/2020;
- Definição quanto à ouvidoria ser a área responsável pelo atendimento das demandas da LGPD (aprovação ocorrida em 20/8/2020);
- Revisão da metodologia e elaboração do Plano de Melhorias da Ouvidoria-2020 (aprovação ocorrida em 20/8/2020);
- Atualização do Manual de Ouvidoria e das IOTs (aprovação ocorrida em 20/8/2020);
- Reposicionamento da imagem da Ouvidoria externa perante os outros canais de atendimento da operadora e inclusão do número da Ouvidoria para 3003-8339. Divulgação ocorrida em 26/10/2020;
- Estruturação de novos portais de entrada da ouvidoria e alteração do modelo de atuação da Ouvidoria Interna, bem como a sua divulgação aos empregados da Postal Saúde (outubro/2020);
- Atualização dos fluxos internos da área.
- Inclusão do campo “especialidade” e “motivos” no sistema da ouvidoria (meados do mês de julho – 2020).

14.1 Ações planejadas para 2021.

- Treinamento das UAGs e URRs sobre Canal de Denúncias, Ouvidoria Interna e LGPD (fevereiro – 2021).
- Estruturação de novo portal para atendimento das demandas de LGPD;
- Implantação das técnicas de mediação de conflitos;

15. Recomendações para aprimoramento dos processos

Um dos objetivos principais da Ouvidoria é a melhoria contínua dos processos de trabalho da Operadora de Saúde em atendimento à RN 323/13.

Durante o ano de 2020 foram realizadas reuniões juntamente com as áreas intervenientes para análise e elaboração das recomendações. O plano de Melhorias do ano 2020 foi elaborado com base nos assuntos de maior recorrência que são relacionados ao processo "Arrecadação e Cobrança", conforme descritos na tabela 09, incluindo uma recomendação que foi reprogramada referente ao Plano de Melhorias - 2019.

Na reunião 06/218 da DIREX, conforme PTA OUVID 003/2020, foi aprovado o Plano de Melhorias de 2020 patrocinado pela Diretoria Executiva, que contemplou 11 (onze) recomendações emitidas para aprimoramento dos processos da Postal Saúde. Desse total, 05 (cinco) das recomendações foram concluídas, que corresponde a 45% de conclusão do plano proposto, conforme descrito na tabela 8.

Tabela 8 – Acompanhamento - Plano de Melhorias 2020

Diretoria patrocinadora		Recomendação por Diretoria	
DISAR		1	
DIREL		10	
DIAFI		6	
Quantidade de ações	Em andamento	Finalizados	
8	4	4	
3	2	1	
11	6	5	

Observação: A PRESI não teve recomendações de melhoria de processos no ano 2020

Tabela 9 – Recomendações emitidas pela Ouvidoria - Plano de Melhorias 2020

Ações	Diretoria Patrocinadora	Gerência	Data Prevista	ANDAMENTO DA AÇÃO	Status
1. Implementar o Módulo Contas a Receber no Benner Saúde para unificar os sistemas para processamento de contas beneficiários e processo de cobrança;	DIREL/DIAFI	GEPLA/GETEC	31/03/2021	Homologação iniciada, aguardando redefinição de cronograma GETEC	Em andamento
2. Melhoria no Layout do boleto;	DIREL/DIAFI	GEPLA/GETEC	31/05/2021	GEPLA irá encaminhar documento de requisitos para GETEC. Prorrogação do prazo 30/01/2021 para 31/05/2021	Em andamento

3. Melhoria no layout da ficha financeira;	DIREL/DIAFI	GEPLA/GETEC	31/05/2021	A GEPLA vem discutindo com a GETEC as falhas identificadas e no momento encontra-se em construção do documento de requisitos para formalização à GETEC. Prorrogação do prazo 30/01/2021 para 31/05/2021	Em andamento
4. Plano de comunicação para divulgar as regras de coparticipação, resíduo;	DIREL	GEPLA	28/02/2021	Cronograma do Plano de Comunicação aprovado em 21/01/2020.	Concluída
5. Normatização do processo de arrecadação;	DIREL/ DISAR	GEPLA	30/12/2020	Manual publicado em 15/12/2020	Concluída
6. Priorização quanto a disponibilização das guias junto a central de faturamento (benner) nos casos de ouvidoria;	DIAFI	GEFAC	31/08/2020	-	Concluída
7. Melhoria no processo de integração das informações cadastrais entre Correios e Postal Saúde (Inclusão, Exclusão, equalização da base, incluindo as informações de remuneração);	DIAFI/DIREL	GETEC/GEREL	30/04/2021	Aguardando implementação pela Benner - SMS: 1829886 (04/11/2020) GETEC está empenhada nas tratativas junto a Benner. Prorrogação do prazo de 15/01/2020 para 30/04/2021	Em andamento
8. Atualização do script da central de atendimento quanto a identificação/sinalização da quantidade de parcelas desejadas pelo beneficiário no momento do registro do monitor de serviços;	DIREL	GEPLA/GEREL	31/08/2020	-	Concluída

<p>9. Sinalização da quantidade de parcelas desejadas pelo beneficiário no momento do recebimento da Ouvidoria/GEPLA e revisão do fluxo;</p>	DIREL	GEPLA	30/11/2020	<p>No dia 30/10/2020 fora realizado reunião e após alinhamentos ficou acordado que nos casos de demandas referente a "Solicitação de Parcelamento", oriundas do CRM, a Central de Ouvidoria sinalizará no registro a quantidade de parcelas desejadas pelo beneficiário. Já as demandas oriundas do Portal, primeiramente serão analisadas pela Ouvidoria e quando necessário será solicitado pela Ouvidoria o contato da Central com o beneficiário para verificar a quantidade de parcelas desejada pelo mesmo. A GEPLA disponibilizou o SCRIPT com as informações do parcelamento o qual foi implementado na Central da Ouvidoria em 01/12/2020.</p>	Concluída
<p>10. Possibilidade de solicitar o parcelamento via site ou no "Minha Postal";</p>	DIREL	GEPLA	28/02/2021	Aguardando homologação GEPLA.	Em andamento
<p>11. Revisão do processo relativo a imposto de renda.</p>	DIAFI/DIREL	GECOF/GETEC/GEPLA	30/01/2021	Aguardando mapeamento do fluxo interno.	Em andamento

Elaboração: OUVID – jan/2021

Nota: Dados referentes à reunião ocorrida em jan/2021.

16. Considerações Finais

O presente relatório é o resultado das demandas registradas na Ouvidoria e do tratamento a elas dispensado, no período de **01/01/2020 a 31/12/2020**, tendo registrado o total de **2486** (duas mil quatrocentos e oitenta e seis) demandas, conforme gráfico 1.

Em relação a análise de demandas recebidas por canal de entrada (Externa, Interna e Canal de Denúncias), destaca-se a classificada como "Externa", relativo à prestação de serviços de saúde aos beneficiários que normalmente possui maior representatividade, conforme gráfico 3.

Os beneficiários continuaram registrando as demandas em maior número através do portal (www.postalsaude.com.br/ouvidoria) no total de 1438 (mil quatrocentos e trinta e oito) demandas, na Central da Ouvidoria no total de 1048 (mil e quarenta e oito), tendo como assunto em maior volume o Financeiro com 1204 (mil duzentos e quatro), seguido por Rede Credenciada Referenciada com 462 (quatrocentos e sessenta e dois), Administrativo com 390 (trezentos e noventa) conforme 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 GEPLA, GEREG e GEREL (Gráfico 10). Dentre estas áreas mencionadas, os assuntos mais questionados foram: Coparticipação, Autorização Médica e Cadastro de Beneficiário, respectivamente.

Em relação as Unidades e Núcleos Regionais o assunto mais questionado foi Atendimento na Rede Credenciada.

Das análises de comparativo de demandas de Ouvidorias e de NIP's (Gráfico 09), observa-se que no ano de 2020 obtivemos um volume de 74 (setenta e quatro) coincidentes, que corresponde a uma taxa de 10,88%.

Quanto as demandas recebidas de reanálise de negativa, em atendimento à RN 395/2016, registra-se que houve aumento significativo em relação ao ano anterior. Foram recebidas 25 (vinte e cinco) solicitações, sendo que 56% do total foram revertidas, após reanálise dos documentos e justificativas apresentadas pelos beneficiários.

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 ao prazo da conclusão de resposta ao beneficiário, permanece abaixo do prazo conforme preconiza a RN 323/2013 da ANS de 7 dias úteis. A média do tempo de resposta foi de 4,05 dias úteis.

Do total das demandas recebidas no ano de 2020, 80,60% (1944) foram classificadas como improcedentes e 19,40% (468) como procedentes. Em comparação ao ano anterior, houve uma redução significativa das demandas consideradas procedentes, o que indica possível melhora nos processos internos da operadora.

Por meio da implantação da nova pesquisa de Satisfação iniciada em junho/2020, realizada no momento do pós-atendimento pela Central de Ouvidoria, observa-se que houve uma adesão considerada do total de 571 (quinhentos e setenta e um) respondentes.

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