



**Postal Saúde**

Sua vida, nossa existência

# RELATÓRIO

Relatório Estatístico e Analítico (REA) das  
demandas de Ouvidoria

Ano Referência 2021

## ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO .....	3
2. ANÁLISE DAS DEMANDAS.....	4
2.1 DEMANDAS POR CANAL:.....	4
2.2 DEMANDAS NÃO PRÓPRIAS DE OUVIDORIA: .....	6
2.3 DEMANDAS POR ORIGEM: .....	6
2.4 GEORREFERENCIAMENTO DAS DEMANDAS: .....	8
2.5 DEMANDAS RECEBIDAS POR TEMA:.....	9
2.5 DEMANDAS CLASSIFICADAS POR PRIORIZAÇÃO:.....	10
2.6 DEMANDAS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO: .....	11
2.7 DEMANDAS RECEBIDAS POR ASSUNTO:.....	12
2.8 DEMANDAS RECEBIDAS POR SUBASSUNTO: .....	13
2.9 DEMANDAS POR STATUS DE PROCEDÊNCIA E/ OU IMPROCEDÊNCIA:.....	13
2.10 DEMANDAS POR UNIDADE ADMINISTRATIVA:.....	14
2.10.1 ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS POR UNIDADE ADMINISTRATIVA: .....	15
2.11 DEMANDAS POR UNIDADE DE REPRESENTAÇÃO REGIONAL (URR) E NÚCLEO DE ATENDIMENTO REGIONAL (NAR):.....	19
2.11.1 ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS POR UNIDADE/ NÚCLEO REGIONAL: .....	20
2.12 DEMANDAS POR PRAZO:.....	24
2.13 INDICADOR DE PRAZO DA ANS NO PERÍODO: .....	24
2.14 DEMANDAS POR PRAZO DE RESPOSTAS:.....	25
2.15 TAXA DE DEMANDAS DE OUVIDORIA (TDO).....	26
2.16 COMPARATIVO DE DEMANDAS DA OUVIDORIA X NIPS E MONITOR DE SERVIÇOS:.....	26
3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO .....	28
3.1 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO WEB DA OUVIDORIA: .....	28
3.2 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO DA CENTRAL DA OUVIDORIA: .....	29
3.3 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO PÓS ATENDIMENTO VIA CENTRAL DA OUVIDORIA:.....	29
4. MEDINDO O PROGRESSO .....	31
4.1 PRINCIPAIS AÇÕES PLANEJADAS PELA OUVIDORIA EM 2021:.....	31
4.2 RECOMENDAÇÕES PARA APRIMORAMENTO DOS PROCESSOS: .....	32
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	37

## 1. INTRODUÇÃO

O presente relatório é o resultado das demandas registradas na Ouvidoria e o tratamento a elas dispensado, no período de **01/01/2021** a **31/12/2021**. Tem o objetivo de ultrapassar o simples registro de um conjunto de atividades, para 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.

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.

Em agosto de 2020, o Manual de Ouvidoria foi atualizado, contemplando de forma detalhada e segregada o regimento 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.

No mesmo mês 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.

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

Em maio de 2021, o Manual de Ouvidoria foi novamente atualizado, contemplando melhorias no processo da área.

Em novembro de 2021 a Ouvidoria retornou o atendimento somente das manifestações de segunda instância e excepcionais, conforme prevê a RN 323/13 e divulgado meio da CIR DIREX – 004/2021, revogando as orientações contidas na CIR/PRESI 005/2019, que havia autorizado o recebimento de demandas de primeira instância pela Ouvidoria, de forma excepcional e temporária, como estratégia para redução de NIPs.

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. ANÁLISE DAS DEMANDAS

### 2.1 Demandas por canal:

A Ouvidoria da Postal Saúde possui 4 (quatro) canais para recebimento de demandas: Ouvidoria Externa, Ouvidoria Interna, Canal de Denúncias e LGPD.

As **demandas Externas** são referentes à prestação de serviço de saúde aos beneficiários e a relação com a rede credenciada.

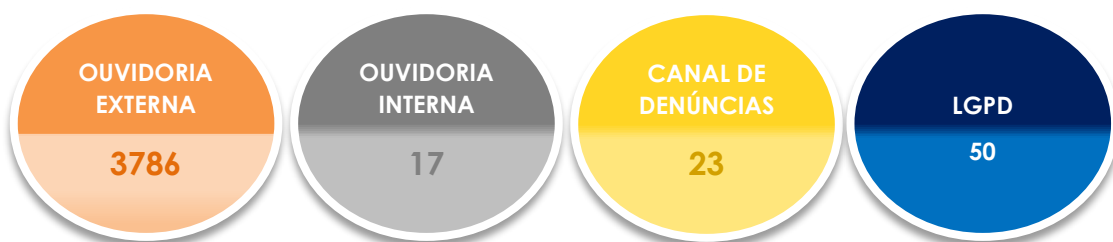
As **demandas Internas** estão relacionadas aos processos internos da Operadora no que se refere à governança, normativos políticos de gestão de pessoas, forma de atuação da gestão, relacionamento com fornecedores/empresas contratadas, bem como referente aos empregados que nela atuam.

As **demandas do 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 demais normas da Postal Saúde.

As **demandas de LGPD** tem por objetivo proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e a livre formação da personalidade de cada indivíduo.

É importante destacar que o Canal de LGPD foi lançado no dia 27/05/2021.

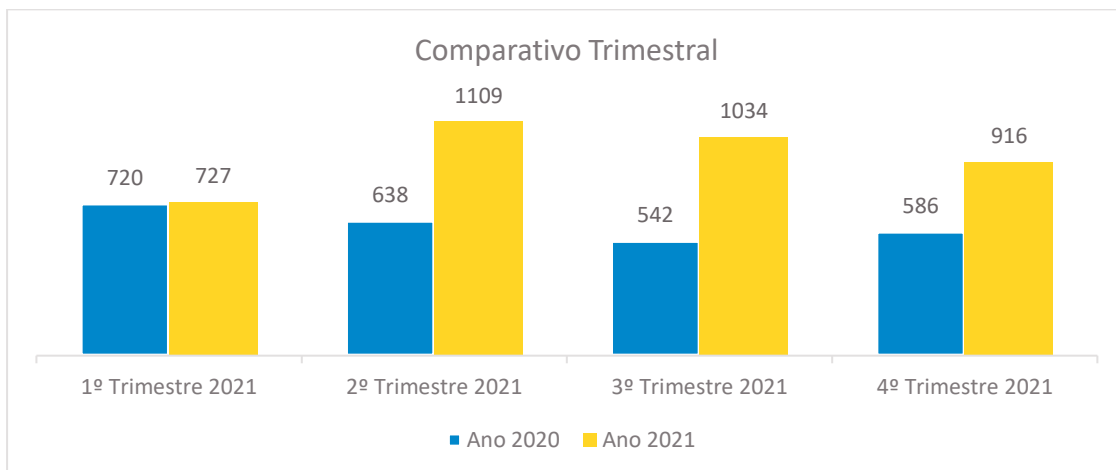
A quantidade de demandas recebidas por cada canal no ano de 2021 são:



O Total de demandas recebidas em todos os canais da Ouvidoria (Externa, Interna, Denúncias e LGPD) são de 3876 (três mil oitocentos e setenta e seis).

No gráfico 1 mostra o comparativo de demandas recebidas ano de 2021 (janeiro a dezembro) do canal de Ouvidoria Externa, separado por trimestre.

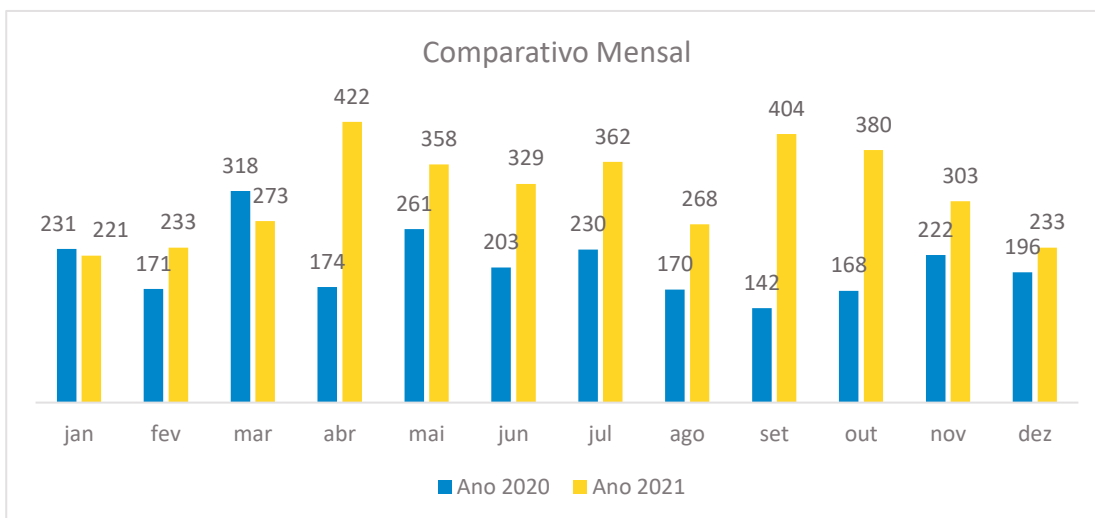
**Gráfico 1 – Comparativo de Demandas Recebidas Trimestral**



Fonte: Sistema Cube – Metasix/OUVID – fev/2022  
Elaboração: OUVID

Conforme gráfico 02 (abaixo), podemos observar a evolução mensal das demandas recebidas pela Ouvidoria no ano apurado em comparação ao mesmo período do ano de 2020.

**Gráfico 2 – Comparativo de Demandas Recebidas por Mês**



Fonte: Sistema Cube – Metasix/OUVID – fev/2022  
Elaboração: OUVID

Ressaltamos que, devido a maior representatividade, o foco da análise do presente relatório são as demandas recebidas do canal de Ouvidoria externa.

Observa-se que no mês de abril, o motivo do aumento deu-se por conta das novas regras de custeio adotadas aos que aderiram ao PDI – Plano de Desligamento Incentivado, que impactou na abertura de demandas relacionadas a mensalidade e cadastro de beneficiários.

O pico no mês de setembro e outubro foi em decorrência da implementação do

custeio integral para os aposentados, o que impactou diretamente nas demandas de financeiro e cadastro.

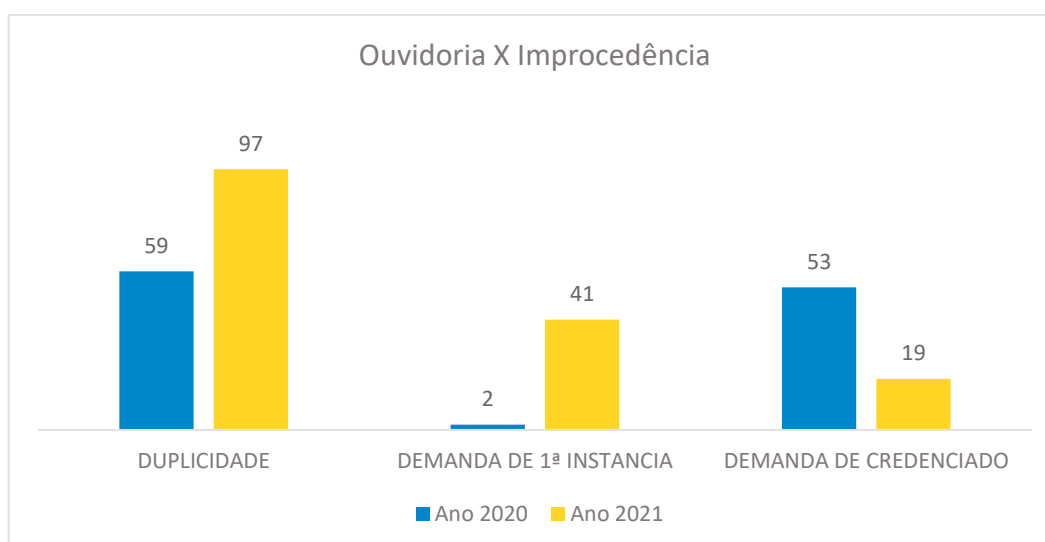
## 2.2 Demandas não próprias de Ouvidoria:

As demandas não próprias de Ouvidoria são aquelas com ausência de informação quanto ao registro no 1º atendimento, demandas recebidas de credenciados e as que são devolvidas por falta de dados necessários para análise.

Do total das demandas recebidas no período apurado, 157 (cento e cinquenta e sete) não foram consideradas para análise, enquanto no período anterior foram 114 (cento e catorze).

Conforme demonstrado no gráfico abaixo, em comparação ao ano de 2020 houve um aumento de demandas não próprias de Ouvidoria classificada como Duplicidade. Ressalta-se que as demandas sem protocolo de 1ª instância foram tratadas até o período de outubro de 2021, em razão da revogação ocorrida e divulgada pela Circular CIR DIREX – 004/2021, NUP: 061507/2021.

**Gráfico 3** – Comparativo de Demandas Não próprias de Ouvidoria



Fonte: Sistema Cube – Metasix/OUVID – fev/2022  
Elaboração: OUVID

## 2.3 Demandas por origem:

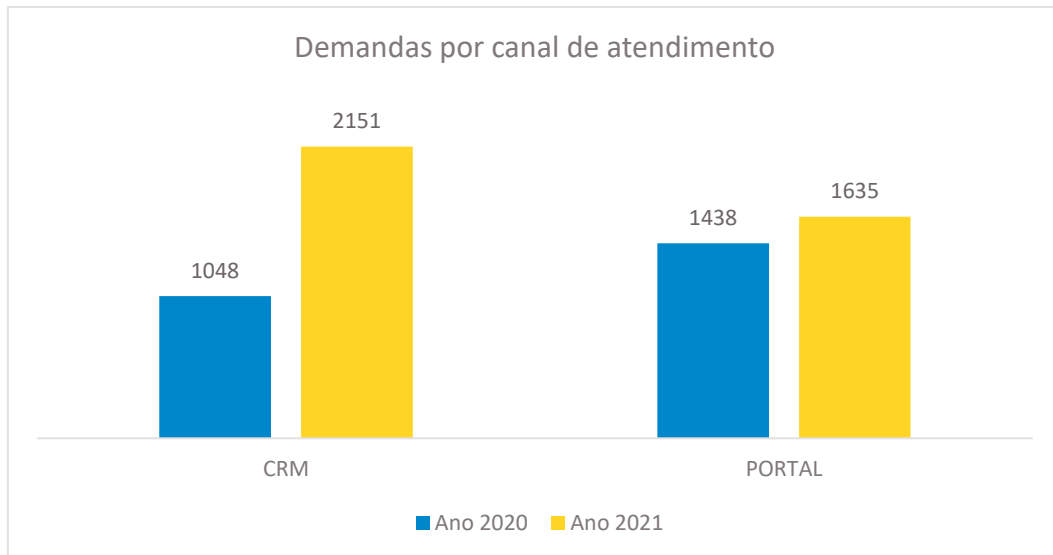
No Canal Ouvidoria Externa a forma de registro das demandas é por meio do site da Operadora, Central da Ouvidoria e Presencial (regionais e núcleos).

No ano de 2021 a maioria das demandas do Canal Ouvidoria Externa se deu através da Central da Ouvidoria, onde tiveram 2151 (duas mil cento e cinquenta e uma) demandas registradas, o que representa 56,81% do total. Enquanto as provenientes do portal foram 1635 (mil seiscentos e trinta e cinco) o que representa 43,19%.

Já no ano anterior, foram 1048 (mil e quarenta e oito) demandas registradas pela Central de Ouvidoria, representando 42,16% e 1438 (mil quatrocentos e trinta e oito) pelo Portal, equivalente a 57,84%.

No gráfico abaixo, ao comparar os dados ano 2020 e 2021 é possível notar que houve aumento na Central de Ouvidoria de 105,25%, já em relação ao Portal o aumento foi de 13,70%.

**Gráfico 4** – Demandas por Canal de Atendimento.



Fonte: Sistema Cube – Metasix/OUVID – fev/2022  
Elaboração: OUVID

## 2.4 Georreferenciamento das demandas:

Apresentamos abaixo o comparativo de demandas nas quais os beneficiários preencheram o campo no decorrer do ano 2021.

**Tabela 1** – Comparativo do Total de Ouvidorias x UF

Descrição 1º trimestre 2021	Quantidade	Percentual
Total de demandas Recebidas	727	
Total de demandas com o campo UF preenchido	726	99,86%

Descrição 2º trimestre 2021	Quantidade	Percentual
Total de demandas Recebidas	1109	
Total de demandas com o campo UF preenchido	1105	99,64%

Descrição 3º trimestre 2021	Quantidade	Percentual
Total de demandas Recebidas	1034	
Total de demandas com o campo UF preenchido	1032	99,81%

Descrição 4º trimestre 2021	Quantidade	Percentual
Total de demandas Recebidas	916	
Total de demandas com o campo UF preenchido	916	100,00%

Fonte: Sistema Cube - Metasix/OUVID – fev/2022

Elaboração: OUVID

Por meio do preenchimento do campo UF é possível demonstrar a concentração de manifestações registradas por estado, considerando a quantidade de beneficiários. Assim, os estados do Rio de Janeiro com 2,26%, Paraná com 2,00% e Santa Catarina com 1,94% se destacam na quantidade de demandas abertas se comparada a quantidade de beneficiários que possui.



**Tabela 2** – Quantidade de demandas por grupo de 100 beneficiários

Estado	Demandas	Beneficiários	Percentual
RJ	622	27.572	2,26
PR	200	9.982	2,00
SC	108	5.564	1,94
DF	260	13.364	1,95
PE	158	8.821	1,79
SP	1.106	62.948	1,76
MG	388	22.116	1,75
BA	200	12.778	1,57
PB	51	3.328	1,53
ES	67	4.628	1,45
RO	20	1.631	1,23
CE	78	6.440	1,21
SE	27	2.159	1,25
RS	163	13.964	1,17
AC	6	538	1,12
RN	39	3.328	1,17
AM	24	2.182	1,10
GO	82	7.669	1,07
PA	45	4.447	1,01
MA	42	4.235	0,99
RR	4	437	0,92
MT	25	2.834	0,88
PI	22	3.335	0,66
AL	18	2.909	0,62
TO	8	1.654	0,48
MS	14	2.939	0,48
AP	2	664	0,30
<b>Total</b>	<b>3.779</b>	<b>232.466</b>	<b>1,25</b>

Fonte: Sistema Cube – Metasix/OUVID – fev/2022  
 Elaboração: OUVID

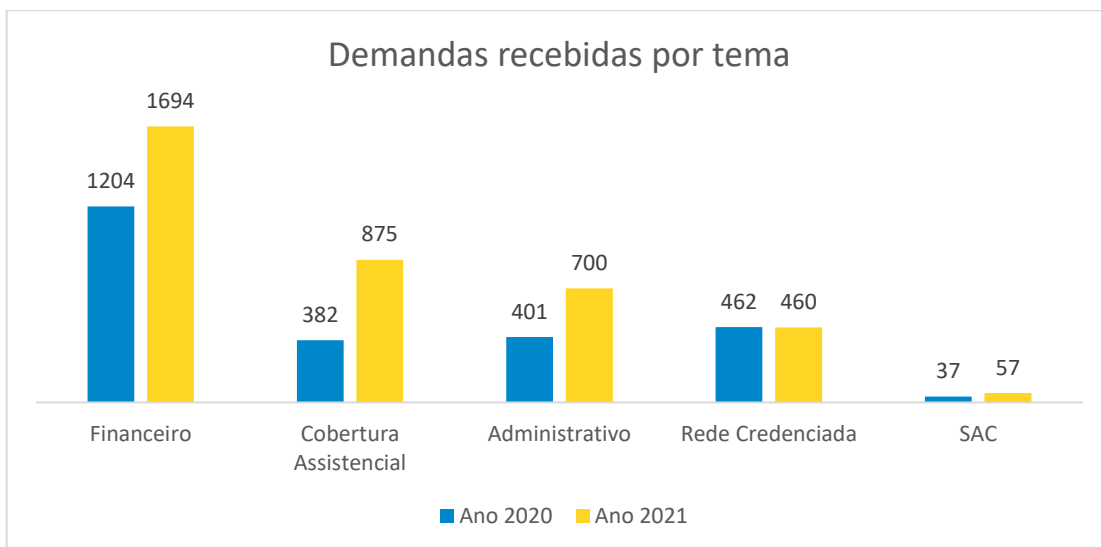
## 2.5 Demandas recebidas por tema:

De acordo com a Agência Nacional de Saúde Suplementar (IN nº 02/2014) definiu 5 (cinco) temas para classificação das demandas, são eles: Administrativo, Cobertura Assistencial, Financeiro, Rede Credenciada e SAC.

A maioria dos registros dos beneficiários no ano de 2021 foram referentes ao tema Financeiro com 1694 (mil seiscentos e noventa e quatro) demandas, representando 44,74% do total dos registros.

Se comparado ao ano anterior, registra-se um aumento nas demandas referentes aos temas Financeiro, Cobertura Assistencial, Administrativo e SAC, conforme gráfico abaixo:

**Gráfico 5 – Demandas Recebidas por Tema**



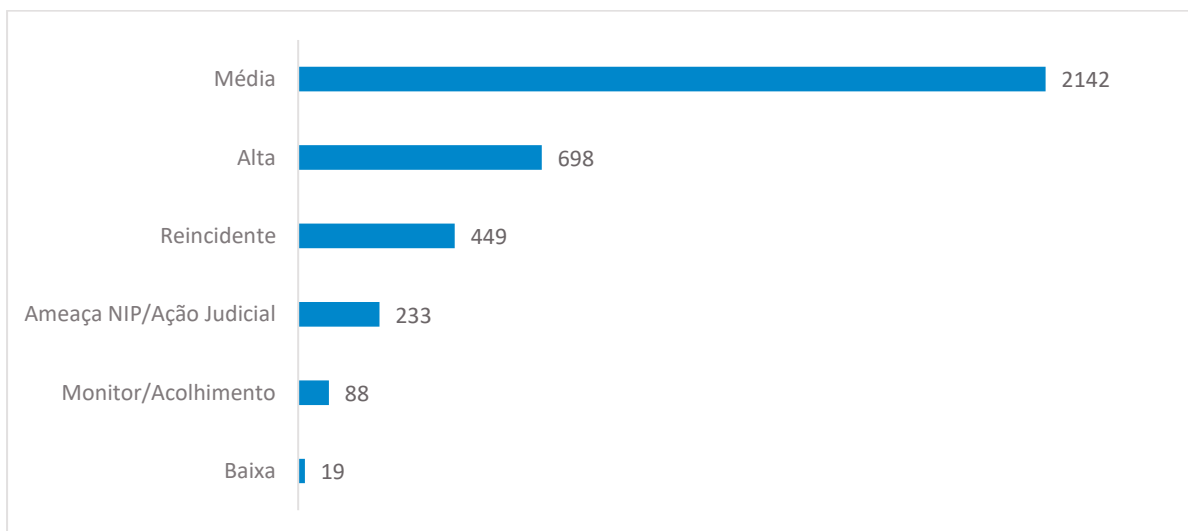
Fonte: Sistema Cube – Metasix/OUVID – fev/2022  
Elaboração: OUVID

### 2.5 Demandas classificadas por priorização:

Dentre as demandas recebidas, são analisadas e classificadas de acordo com a priorização, sendo elas em baixa, média, alta, reincidente, monitor/acolhimento, Ameaça NIP/Ação Judicial.

As demandas classificadas no gráfico abaixo não estão relacionadas sem duplicidade, Demandas de 1ª instância e demanda de credenciado.

**Gráfico 6 – Classificação de Priorização**



Fonte: Sistema Cube – Metasix/OUVID – fev/2022  
Elaboração: OUVID

## 2.6 Demandas por tipo de manifestação:

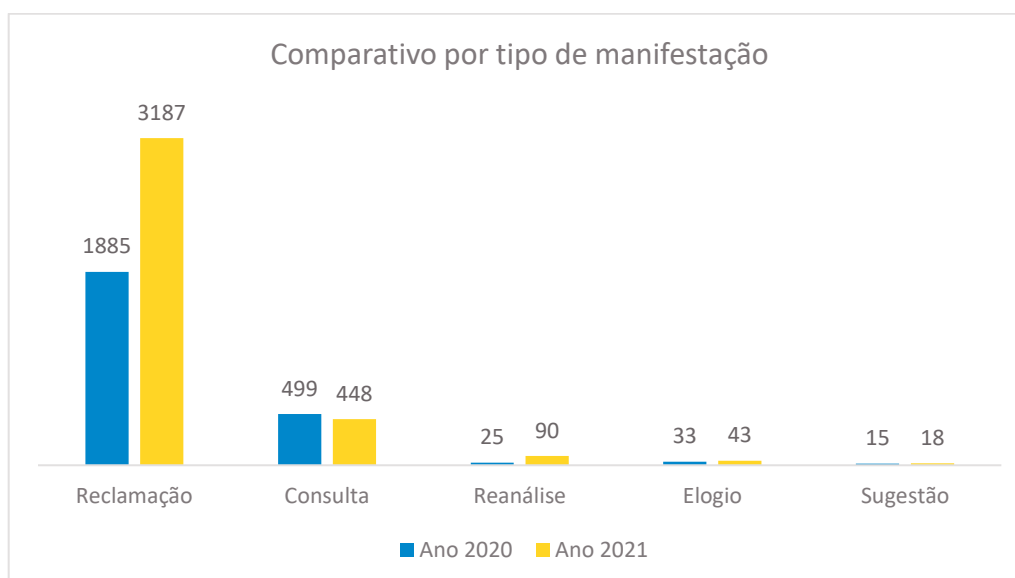
As demandas recebidas na Ouvidoria são classificadas em: Consulta, Elogio, Reclamação, Reanálise e Sugestão.

Dentre as demandas recebidas no período apurado no Canal Ouvidoria Externa, temos a seguinte porcentagem quanto a classificação: Reclamação com 84,18%, Consulta com 11,83%, Reanálise com 2,38%, Elogio com 1,14% e Sugestão com 0,48%.

Em comparação ao ano anterior, observa-se um aumento expressivo no número de reclamações totalizando uma variação de 69,07% e uma diminuição no número de consultas, com -10,22%.

Destaca-se as demandas de Reanálise que teve um aumento de 260% em comparação ao ano de 2020, conforme gráfico abaixo:

**Gráfico 7** – Demandas Recebidas por Tipo

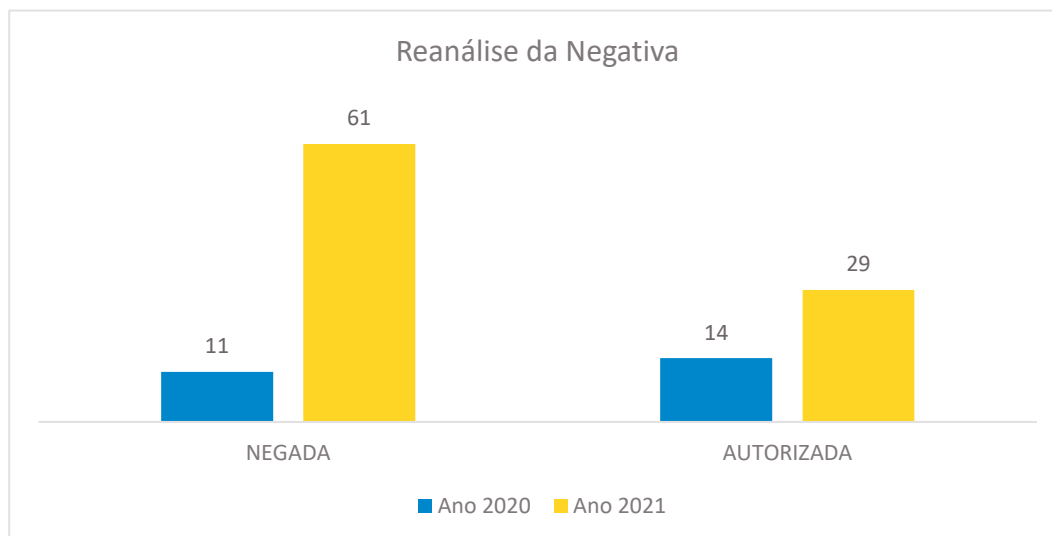


Fonte: Sistema Cube – Metasix/OUVID – fev/2022

Elaboração: OUVID

As demandas de Reanálise são solicitações de uma nova análise de procedimento e/ou serviço de cobertura assistencial que tenham sido negadas ou parcialmente negadas, conforme art. 11 da RN nº 395/2016.

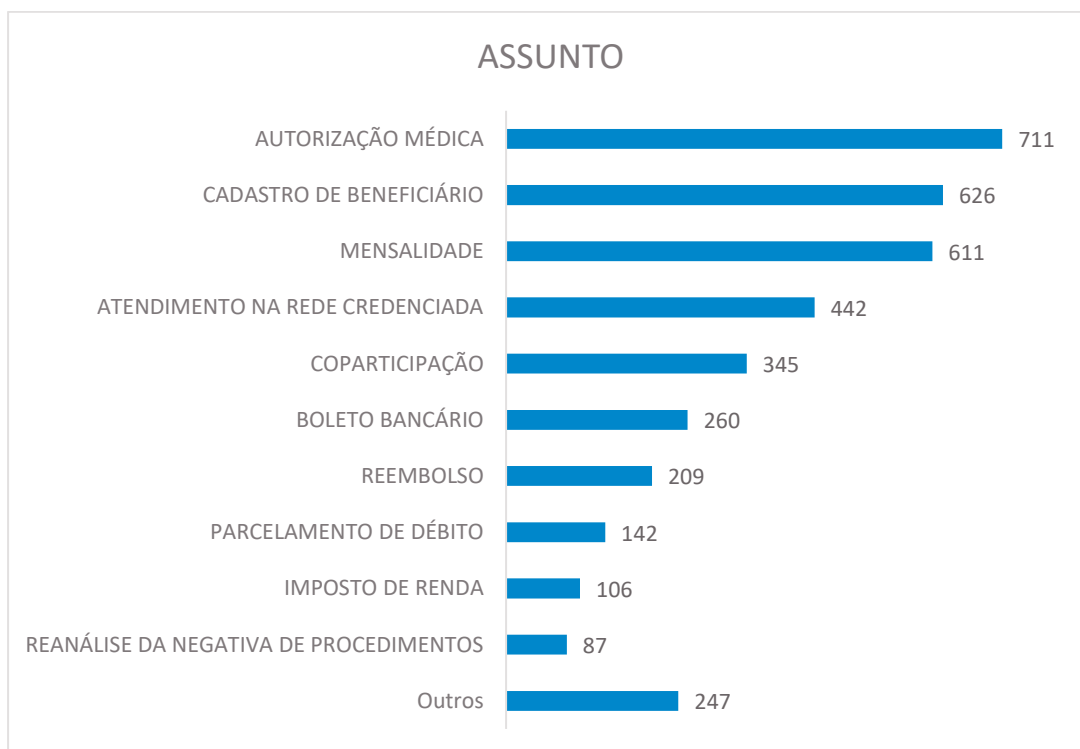
A Ouvidoria recebeu o total de 90 protocolos de reanálises no período apurado, sendo que 67,78% (61) foram mantidos o parecer e 32,22% (29) tiveram a negativa revertida.

**Gráfico 8 – Reanálise de Negativa**


Fonte: Sistema Cube – Metasix/OUVID – fev/2022  
Elaboração: OUVID

## 2.7 Demandas recebidas por Assunto:

Das demandas recebidas e classificadas por Assunto no ano de 2021, a maior incidência foi Autorização Médica, que apresentou o total de 711 (setecentos e onze), seguido por Cadastro de Beneficiário com 626 (seiscentos e vinte e seis) e mensalidade com 611 (seiscentos e onze).

**Gráfico 9 – Demandas Recebidas por Assunto**


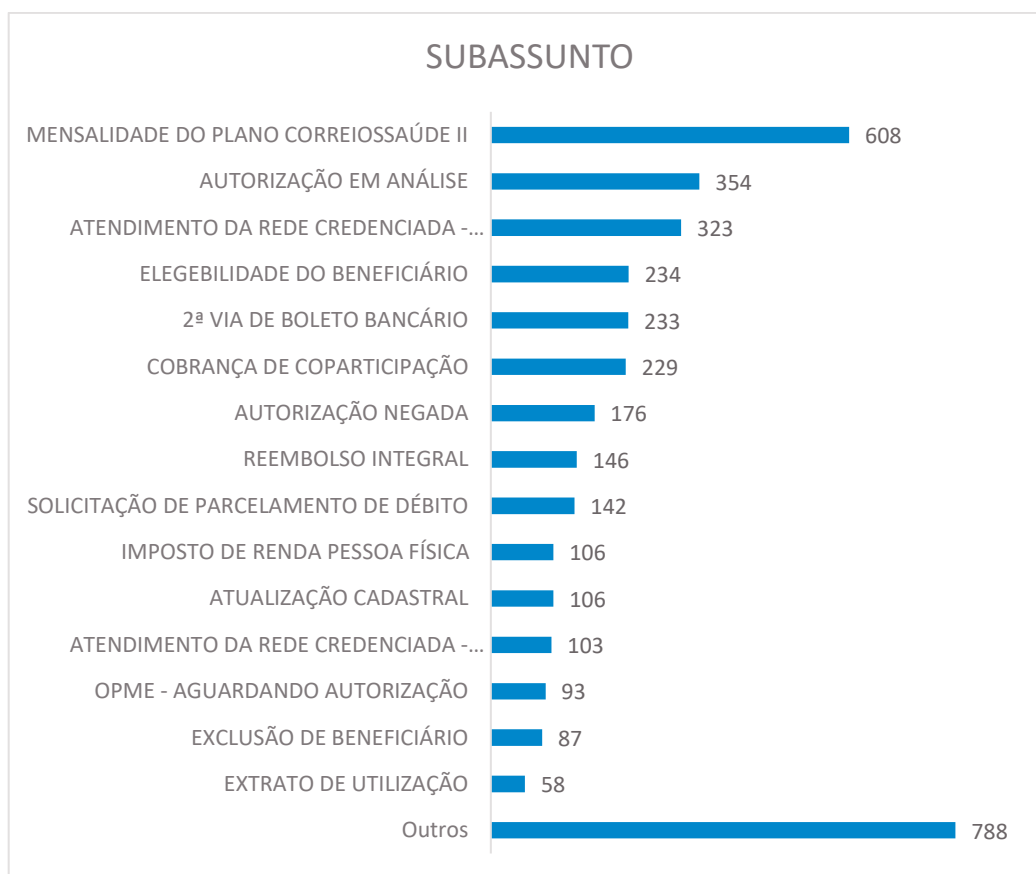
Fonte: Sistema Cube – Metasix/OUVID – fev/2022  
Elaboração: OUVID

## 2.8 Demandas recebidas por Subassunto:

Referente a classificação de Subassuntos, podemos observar no gráfico os principais itens mais demandados como: Mensalidade do Plano Correiossaúde II com o total de 608 (seiscentos e oito), Autorização com 354 (trezentos e cinquenta e quatro), seguindo por Atendimento da Rede Credenciada - Medicina com 323 (trezentos e vinte e três).

No item descrito como Outros com total de 788 (setecentos e oitenta e oito) está o somatório de vários elementos relacionados ao Subassunto.

**Gráfico 10 – Demandas recebidas por Subassunto**

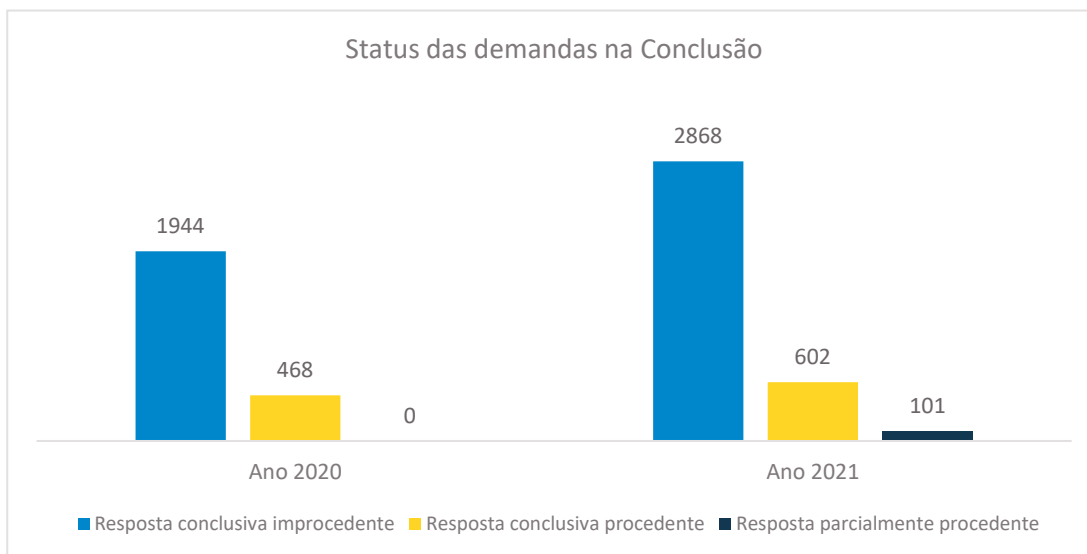


Fonte: Sistema Cube – Metasix/OUVID – fev/2022  
 Elaboração: OUVID

## 2.9 Demandas por status de Procedência e/ ou Improcedência:

As demandas caracterizadas como improcedentes são aquelas que foram analisadas, tratadas e respondidas aos beneficiários, porém, não foram constatadas falhas da Operadora de acordo com a análise técnica da Ouvidoria.

No ano de 2021, dentre as demandas Externas recebidas na Ouvidoria, 80,31% (2868) foram classificadas como improcedentes, 16,86% (602) como procedentes e 2,83% (101) como parcialmente procedente. Já no ano de 2020, 80,60% (1944) foram classificadas como improcedentes, 19,40% (468), como procedentes não houve registro.

**Gráfico 11 – Demandas por status de Procedência**


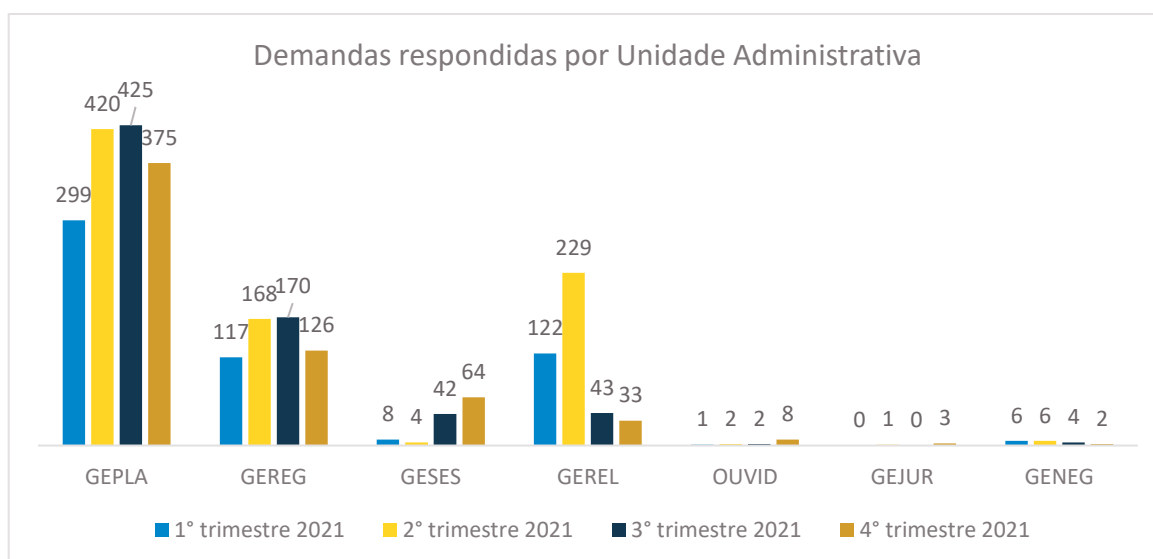
Fonte: Sistema Cube - Metasix/OUVID – fev/2022  
Elaboração: OUVID

### 2.10 Demandas por Unidade Administrativa:

Conforme gráfico abaixo, as Unidades Administrativas mais demandadas no período apurado foram a GEPLA, GEREG, GESES e GEREL, neste gráfico contempla também OUVID, GEJUR e GENEG.

É possível notar que no último trimestre do ano 2021 as unidades administrativas GEPLA, GEREG, GEREL tiveram uma diminuição em relação aos trimestres anteriores, no qual estava sendo de aumento.

A Unidade administrativa GESES, ao contrário das outras, teve um aumento considerável no último trimestre do ano, conforme mostra-se no gráfico abaixo:

**Gráfico 12 – Demandas Respondidas por Unidade Administrativa**


Fonte: Sistema Cube – Metasix/OUVID – fev/2022  
Elaboração: OUVID

### 2.10.1 Análise das Demandas recebidas por Unidade Administrativa:

Na Tabela abaixo estão relacionados os assuntos mais recorrentes das 03 (três) Unidades Administrativas mais demandadas da Postal Saúde no ano de 2021, incluindo os motivos identificados e procedência.

**Tabela 3 – Demandas por Unidade Administrativa, por Assunto e Procedência**

GEPLA				
Assunto	Motivos	Análise da Resposta	Nº DE OUVIDORIAS	Porcentagem
MENSALIDADE	ALTERAÇÃO NO MODELO DE CUSTEIO	Resposta conclusiva improcedente	210	38,89%
MENSALIDADE	NÃO CONCORDANCIA COM VALORES COBRADOS	Resposta conclusiva improcedente	98	18,15%
MENSALIDADE	INADIMPLENCIA	Resposta conclusiva improcedente	61	11,30%
MENSALIDADE	NÃO CONCORDANCIA COM VALORES COBRADOS	Resposta conclusiva procedente	40	7,41%
MENSALIDADE	NÃO RECEBIMENTO DE INFORMAÇÃO	Resposta conclusiva improcedente	20	3,70%
MENSALIDADE	NÃO CONCORDANCIA COM A RESPOSTA APRESENTADA	Resposta conclusiva improcedente	16	2,96%
Outros	Outros	Outros	95	17,59%
Total			540	100,00%

MENSALIDADE	Total Procedência	Porcentagem Procedência
Resposta conclusiva improcedente	460	85,19%
Resposta conclusiva procedente	73	13,52%
Resposta parcialmente procedente	7	1,30%
<b>TOTAL</b>	<b>540</b>	<b>100,00%</b>

GEPLA				
Assunto	Motivos	Análise da Resposta	Nº DE OUVIDORIAS	Porcentagem
COPARTICIPAÇÃO	NÃO CONCORDANCIA COM VALORES COBRADOS	Resposta conclusiva improcedente	110	36,91%
COPARTICIPAÇÃO	NÃO CONCORDANCIA COM A RESPOSTA APRESENTADA	Resposta conclusiva improcedente	28	9,40%
COPARTICIPAÇÃO	NÃO CONCORDANCIA COM VALORES COBRADOS	Resposta conclusiva procedente	27	9,06%
COPARTICIPAÇÃO	NÃO RECONHECIMENTO DE VALORES	Resposta conclusiva improcedente	20	6,71%
COPARTICIPAÇÃO	NÃO RECEBIMENTO DE INFORMAÇÃO	Resposta conclusiva improcedente	18	6,04%
COPARTICIPAÇÃO	INADIMPLENCIA	Resposta conclusiva improcedente	17	5,70%
Outros	Outros	Outros	78	26,17%
Total			298	100,00%

COPARTICIPAÇÃO	Total Procedência	Porcentagem Procedência
Resposta conclusiva improcedente	233	78,19%
Resposta conclusiva procedente	58	19,46%
Resposta parcialmente procedente	7	2,35%

<b>TOTAL</b>	<b>298</b>	<b>100,00%</b>
--------------	------------	----------------

<b>GEPLA</b>				
<b>Assunto</b>	<b>Motivos</b>	<b>Análise da Resposta</b>	<b>Nº DE OUVIDORIAS</b>	<b>Porcentagem</b>
BOLETO BANCÁRIO	INADIMPLENCIA	Resposta conclusiva improcedente	45	18,83%
BOLETO BANCÁRIO	NÃO RECEBIMENTO DE INFORMAÇÃO	Resposta conclusiva improcedente	45	18,83%
BOLETO BANCÁRIO	DIFICULDADE DE ACESSO AO SITE	Resposta conclusiva improcedente	20	8,37%
BOLETO BANCÁRIO	NÃO RECEBIMENTO DE CORRESPONDENCIA	Resposta conclusiva improcedente	20	8,37%
BOLETO BANCÁRIO	NÃO CONCORDANCIA COM VALORES COBRADOS	Resposta conclusiva improcedente	15	6,28%
BOLETO BANCÁRIO	INFORMAÇÃO NÃO DISPONIBILIZADA	Resposta conclusiva procedente	12	5,02%
Outros	Outros	Outros	82	34,31%
Total			239	100,00%

<b>BOLETO BANCÁRIO</b>	<b>Total Procedência</b>	<b>Porcentagem Procedência</b>
Resposta conclusiva improcedente	191	79,92%
Resposta conclusiva procedente	42	17,57%
Resposta parcialmente procedente	6	2,51%
<b>TOTAL</b>	<b>239</b>	<b>100,00%</b>

<b>GEREG</b>				
<b>Assunto</b>	<b>Motivos</b>	<b>Análise da Resposta</b>	<b>Nº DE OUVIDORIAS</b>	<b>Porcentagem</b>
AUTORIZAÇÃO MÉDICA	PROCEDIMENTO, MATERIAL OU MEDICAMENTO AINDA NÃO AUTORIZADO - DENTRO DO PRAZO	Resposta conclusiva improcedente	233	49,57%
AUTORIZAÇÃO MÉDICA	PROCEDIMENTO COM DUT	Resposta conclusiva improcedente	71	15,11%
AUTORIZAÇÃO MÉDICA	DOCUMENTAÇÃO PENDENTE	Resposta conclusiva improcedente	32	6,81%
AUTORIZAÇÃO MÉDICA	NÃO RECEBIMENTO DE INFORMAÇÃO	Resposta conclusiva improcedente	18	3,83%
AUTORIZAÇÃO MÉDICA	NÃO POSSUI COBERTURA	Resposta conclusiva improcedente	17	3,62%
AUTORIZAÇÃO MÉDICA	COVID - 19	Resposta conclusiva improcedente	14	2,98%
Outros	Outros	Outros	85	18,09%
Total			470	100,00%

<b>AUTORIZAÇÃO MÉDICA</b>	<b>Total Procedência</b>	<b>Porcentagem Procedência</b>
Resposta conclusiva improcedente	426	90,64%
Resposta conclusiva procedente	35	7,45%
Resposta parcialmente procedente	9	1,91%
<b>TOTAL</b>	<b>470</b>	<b>100,00%</b>



GEREG				
Assunto	Motivos	Análise da Resposta	Nº DE OUVIDORIAS	Porcentagem
REANÁLISE DA NEGATIVA DE PROCEDIMENTOS	PROCEDIMENTO COM DUT	Resposta conclusiva improcedente	28	37,84%
REANÁLISE DA NEGATIVA DE PROCEDIMENTOS	NÃO CONCORDÂNCIA QUANTO À NEGATIVA	Resposta conclusiva improcedente	14	18,92%
REANÁLISE DA NEGATIVA DE PROCEDIMENTOS	PROCEDIMENTO, MATERIAL OU MEDICAMENTO AINDA NÃO AUTORIZADO - DENTRO DO PRAZO	Resposta conclusiva improcedente	7	9,46%
REANÁLISE DA NEGATIVA DE PROCEDIMENTOS	NÃO POSSUI COBERTURA	Resposta conclusiva improcedente	6	8,11%
REANÁLISE DA NEGATIVA DE PROCEDIMENTOS	DOCUMENTAÇÃO PENDENTE	Resposta conclusiva improcedente	5	6,76%
REANÁLISE DA NEGATIVA DE PROCEDIMENTOS	NÃO CONCORDÂNCIA QUANTO À NEGATIVA	Resposta conclusiva procedente	5	6,76%
Outros	Outros	Outros	9	12,16%
Total			74	100,00%

REANÁLISE DA NEGATIVA DE PROCEDIMENTOS	Total Procedência	Porcentagem Procedência
Resposta conclusiva improcedente	66	82,50%
Resposta conclusiva procedente	13	16,25%
Resposta parcialmente procedente	1	1,25%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100,00%</b>

GEREG				
Assunto	Motivos	Análise da Resposta	Nº DE OUVIDORIAS	Porcentagem
COBERTURA ASSISTENCIAL	NÃO POSSUI COBERTURA	Resposta conclusiva improcedente	5	33,33%
COBERTURA ASSISTENCIAL	INFORMAÇÃO NÃO DISPONIBILIZADA	Resposta conclusiva improcedente	2	13,33%
COBERTURA ASSISTENCIAL	NÃO CONCORDANCIA COM AS REGRAS	Resposta conclusiva improcedente	2	13,33%
COBERTURA ASSISTENCIAL	NÃO RECEBIMENTO DE INFORMAÇÃO	Resposta conclusiva improcedente	2	13,33%
COBERTURA ASSISTENCIAL	QUESTIONAMENTO SOBRE OS CRITERIOS ESTABELECIDOS	Resposta conclusiva improcedente	2	13,33%
COBERTURA ASSISTENCIAL	NÃO CONCORDANCIA COM A RESPOSTA APRESENTADA	Resposta conclusiva improcedente	1	6,67%
COBERTURA ASSISTENCIAL	PROCEDIMENTO COM DUT	Resposta conclusiva improcedente	1	6,67%
Total			15	100,00%

COBERTURA ASSISTENCIAL	Total Procedência	Porcentagem Procedência
Resposta conclusiva improcedente	15	100,00%
Resposta conclusiva procedente	0	0,00%
Resposta parcialmente procedente	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>100,00%</b>

GEREL				
Assunto	Motivos	Análise da Resposta	Nº DE OUVIDORIAS	Porcentagem
CADASTRO DE BENEFICIÁRIO	CONDIÇÕES PARA ELEGIBILIDADE	Resposta conclusiva improcedente	120	42,86%
CADASTRO DE BENEFICIÁRIO	NÃO RECEBIMENTO DE INFORMAÇÃO	Resposta conclusiva improcedente	26	9,29%
CADASTRO DE BENEFICIÁRIO	DADOS DESATUALIZADOS OU DIVERGENTES	Resposta conclusiva improcedente	20	7,14%
CADASTRO DE BENEFICIÁRIO	DOCUMENTAÇÃO PENDENTE	Resposta conclusiva improcedente	14	5,00%
CADASTRO DE BENEFICIÁRIO	PDI - PLANO DE DESLIGAMENTO INCENTIVADO	Resposta conclusiva improcedente	12	4,29%
CADASTRO DE BENEFICIÁRIO	INFORMAÇÃO NÃO DISPONIBILIZADA	Resposta conclusiva improcedente	11	3,93%
Outros	Outros	Outros	77	27,50%
Total			280	100,00%

CADASTRO DE BENEFICIÁRIO	Total Procedência	Porcentagem Procedência
Resposta conclusiva improcedente	254	90,71%
Resposta conclusiva procedente	25	8,93%
Resposta parcialmente procedente	1	0,36%
<b>TOTAL</b>	<b>280</b>	<b>100,00%</b>

GEREL				
Assunto	Motivos	Análise da Resposta	Nº DE OUVIDORIAS	Porcentagem
AUTORIZAÇÃO MÉDICA	PROCEDIMENTO, MATERIAL OU MEDICAMENTO AINDA NÃO AUTORIZADO - DENTRO DO PRAZO	Resposta conclusiva improcedente	14	29,17%
AUTORIZAÇÃO MÉDICA	PROCEDIMENTO COM DUT	Resposta conclusiva improcedente	12	25,00%
AUTORIZAÇÃO MÉDICA	DOCUMENTAÇÃO PENDENTE	Resposta conclusiva improcedente	3	6,25%
AUTORIZAÇÃO MÉDICA	NÃO POSSUI COBERTURA	Resposta conclusiva improcedente	3	6,25%
AUTORIZAÇÃO MÉDICA	NÃO FOI ATENDIDO	Resposta conclusiva procedente	2	4,17%
AUTORIZAÇÃO MÉDICA	PROCEDIMENTO, MATERIAL OU MEDICAMENTO AINDA NÃO AUTORIZADO - FORA DO PRAZO	Resposta conclusiva procedente	2	4,17%
Outros	Outros	Outros	12	25,00%
Total			48	100,00%

AUTORIZAÇÃO MÉDICA	Total Procedência	Porcentagem Procedência
Resposta conclusiva improcedente	37	77,08%
Resposta conclusiva procedente	8	16,67%
Resposta parcialmente procedente	3	6,25%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Sistema Cube - Metasix/OUVID – fev/2022

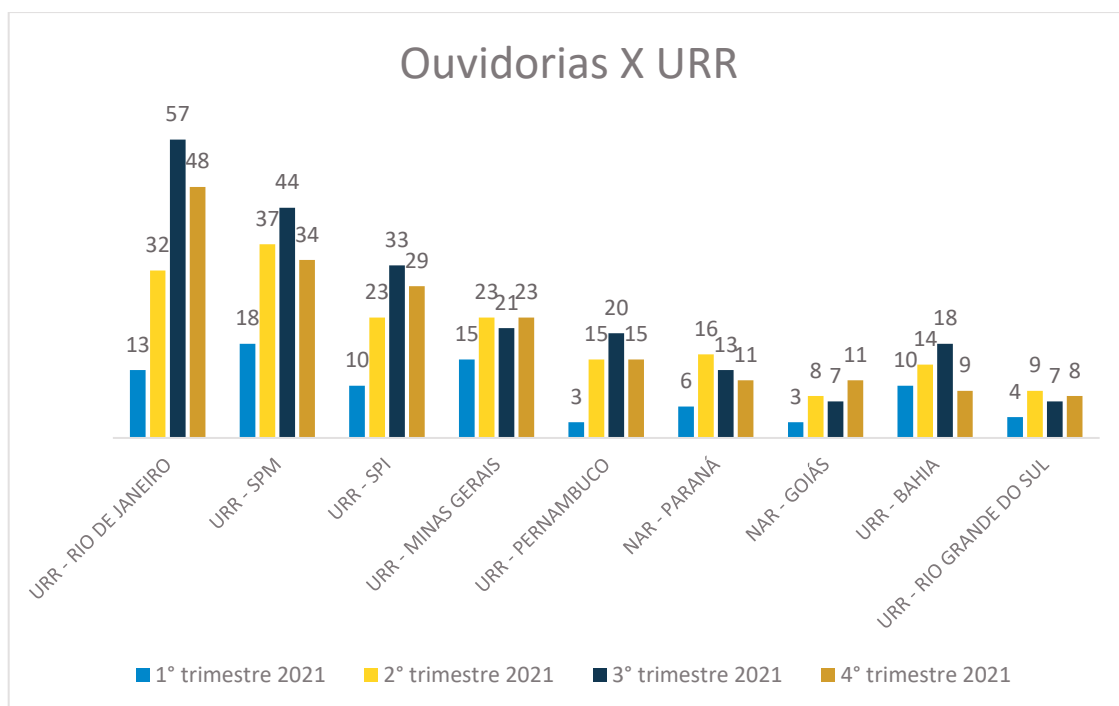
Elaboração: OUVID

## 2.11 Demandas por Unidade de Representação Regional (URR) e Núcleo de Atendimento Regional (NAR):

No gráfico abaixo podemos observar que grande parte das Unidades Regionais e Núcleos apresentaram aumento no número de demandas do 1º ao 3º trimestre, tendo uma redução no quantitativo no 4º trimestre na maioria das áreas.

Observa-se que a URR-Rio de Janeiro e URR-SPM foram as mais demandadas no ano de 2021.

**Gráfico 13** – Demandas Respondidas por URR



Fonte: Sistema Cube – Metasix/OUVID – fev/2022

Elaboração: OUVID

### 2.11.1 Análise das Demandas recebidas por Unidade/ Núcleo Regional:

Na Tabela abaixo estão relacionados os assuntos mais recorrentes das 3 (três) Unidades/ Núcleos mais demandadas da Postal Saúde no ano de 2021, incluindo a análise dos motivos identificados e procedência.

**Tabela 4** – Demandas de Unidade de Representação por Assunto e Motivos

URR - RIO DE JANEIRO				
Assunto	Motivos	Análise da Resposta	Nº DE OUVIDORIAS	Porcentagem
ATENDIMENTO NA REDE CREDENCIADA	DIFICULDADE DE AGENDAMENTO	Resposta conclusiva improcedente	16	22,22%
ATENDIMENTO NA REDE CREDENCIADA	AUSENCIA DE PRESTADOR NA REGIÃO - ESPECIALIDADE	Resposta conclusiva improcedente	9	12,50%
ATENDIMENTO NA REDE CREDENCIADA	INFORMAÇÃO NÃO DISPONIBILIZADA	Resposta conclusiva improcedente	4	5,56%
ATENDIMENTO NA REDE CREDENCIADA	NÃO RECEBIMENTO DE INFORMAÇÃO	Resposta conclusiva improcedente	4	5,56%
ATENDIMENTO NA REDE CREDENCIADA	NÃO CONCORDANCIA COM A RESPOSTA APRESENTADA	Resposta conclusiva improcedente	3	4,17%
ATENDIMENTO NA REDE CREDENCIADA	SUSPENSÃO DE ATENDIMENTO - FINANCEIRO	Resposta conclusiva improcedente	3	4,17%
Outros	Outros	Outros	33	45,83%
Total			72	100,00%

ATENDIMENTO NA REDE CREDENCIADA	Total Procedência	Porcentagem Procedência
Resposta conclusiva improcedente	57	79,17%
Resposta conclusiva procedente	14	19,44%
Resposta parcialmente procedente	1	1,39%
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100,00%</b>

URR - RIO DE JANEIRO				
Assunto	Motivos	Análise da Resposta	Nº DE OUVIDORIAS	Porcentagem
REEMBOLSO	NÃO RECEBIMENTO DE VALORES DEVIDOS	Resposta conclusiva improcedente	14	31,82%
REEMBOLSO	DOCUMENTAÇÃO PENDENTE	Resposta conclusiva improcedente	5	11,36%
REEMBOLSO	NÃO RECEBIMENTO DE INFORMAÇÃO	Resposta conclusiva improcedente	3	6,82%
REEMBOLSO	NÃO RECEBIMENTO DE VALORES DEVIDOS	Resposta conclusiva procedente	3	6,82%
REEMBOLSO	DADOS DESATUALIZADOS OU DIVERGENTES	Resposta conclusiva improcedente	2	4,55%
REEMBOLSO	DEMORA NO ATENDIMENTO	Resposta conclusiva improcedente	2	4,55%
Outros	Outros	Outros	15	34,09%
Total			44	100,00%

REEMBOLSO	Total Procedência	Porcentagem Procedência
Resposta conclusiva improcedente	31	70,45%
Resposta conclusiva procedente	10	22,73%
Resposta parcialmente procedente	3	6,82%
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100,00%</b>

URR - RIO DE JANEIRO				
Assunto	Motivos	Análise da Resposta	Nº DE OUVIDORIAS	Porcentagem
AUTORIZAÇÃO MÉDICA	DADOS DESATUALIZADOS OU DIVERGENTES	Resposta conclusiva improcedente	1	11,11%
AUTORIZAÇÃO MÉDICA	DOCUMENTAÇÃO PENDENTE	Resposta conclusiva procedente	1	11,11%
AUTORIZAÇÃO MÉDICA	DOCUMENTAÇÃO PENDENTE	Resposta conclusiva improcedente	1	11,11%
AUTORIZAÇÃO MÉDICA	NÃO CONCORDÂNCIA QUANTO À NEGATIVA	Resposta conclusiva improcedente	1	11,11%
AUTORIZAÇÃO MÉDICA	NÃO POSSUI COBERTURA	Resposta conclusiva improcedente	1	11,11%
Outros	Outros	Outros	4	44,44%
Total			9	100,00%

AUTORIZAÇÃO MÉDICA	Total Procedência	Porcentagem Procedência
Resposta conclusiva improcedente	6	66,67%
Resposta conclusiva procedente	2	22,22%
Resposta parcialmente procedente	1	11,11%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>

URR - SPM				
Assunto	Motivos	Análise da Resposta	Nº DE OUVIDORIAS	Porcentagem
ATENDIMENTO NA REDE CREDENCIADA	DIFICULDADE DE AGENDAMENTO	Resposta conclusiva improcedente	20	25,00%
ATENDIMENTO NA REDE CREDENCIADA	NÃO POSSUI COBERTURA	Resposta conclusiva improcedente	6	7,50%
ATENDIMENTO NA REDE CREDENCIADA	AUSENCIA DE PRESTADOR NA REGIÃO - ESPECIALIDADE	Resposta conclusiva improcedente	5	6,25%
ATENDIMENTO NA REDE CREDENCIADA	NÃO RECEBIMENTO DE INFORMAÇÃO	Resposta conclusiva improcedente	5	6,25%
ATENDIMENTO NA REDE CREDENCIADA	FALTA DE CREDENCIADO	Resposta conclusiva improcedente	3	3,75%
ATENDIMENTO NA REDE CREDENCIADA	NÃO CONCORDANCIA COM A RESPOSTA APRESENTADA	Resposta conclusiva improcedente	3	3,75%
Outros	Outros	Outros	38	47,50%
Total			80	100,00%

ATENDIMENTO NA REDE CREDENCIADA	Total Procedência	Porcentagem Procedência
Resposta conclusiva improcedente	57	71,25%
Resposta conclusiva procedente	17	21,25%
Resposta parcialmente procedente	6	7,50%
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>100,00%</b>

URR - SPM				
Assunto	Motivos	Análise da Resposta	Nº DE OUVIDORIAS	Porcentagem
REEMBOLSO	NÃO RECEBIMENTO DE VALORES DEVIDOS	Resposta conclusiva improcedente	5	38,46%
REEMBOLSO	COBRANÇA INDEVIDA PELO PRESTADOR	Resposta conclusiva procedente	1	7,69%
REEMBOLSO	COBRANÇA INDEVIDA PELO PRESTADOR	Resposta conclusiva improcedente	1	7,69%
REEMBOLSO	DIFICULDADE DE AGENDAMENTO	Resposta conclusiva improcedente	1	7,69%
REEMBOLSO	DOCUMENTAÇÃO PENDENTE	Resposta conclusiva improcedente	1	7,69%
REEMBOLSO	NÃO CONCORDANCIA COM VALORES COBRADOS	Resposta conclusiva improcedente	1	7,69%
Outros	Outros	Outros	3	23,08%
Total			13	100,00%

REEMBOLSO	Total Procedência	Porcentagem Procedência
Resposta conclusiva improcedente	11	84,62%
Resposta conclusiva procedente	2	15,38%
Resposta parcialmente procedente	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>100,00%</b>

URR - SPM				
Assunto	Motivos	Análise da Resposta	Nº DE OUVIDORIAS	Porcentagem
PARCELAMENTO DE DÉBITO	INADIMPLENCIA	Resposta conclusiva improcedente	5	55,56%
PARCELAMENTO DE DÉBITO	DOCUMENTAÇÃO PENDENTE	Resposta conclusiva improcedente	1	11,11%
PARCELAMENTO DE DÉBITO	NÃO CONCORDANCIA COM A RESPOSTA APRESENTADA	Resposta conclusiva improcedente	1	11,11%
PARCELAMENTO DE DÉBITO	NÃO RECEBIMENTO DE INFORMAÇÃO	Resposta conclusiva improcedente	1	11,11%
PARCELAMENTO DE DÉBITO	SOLICITAÇÃO NÃO ATENDIDA	Resposta conclusiva improcedente	1	11,11%
Total			9	100,00%

PARCELAMENTO DE DÉBITO	Total Procedência	Porcentagem Procedência
Resposta conclusiva improcedente	9	100,00%
Resposta conclusiva procedente	0	0,00%
Resposta parcialmente procedente	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100,00%</b>

URR - SPI				
Assunto	Motivos	Análise da Resposta	Nº DE OUVIDORIAS	Porcentagem
ATENDIMENTO NA REDE CREDENCIADA	DIFICULDADE DE AGENDAMENTO	Resposta conclusiva improcedente	11	29,73%
ATENDIMENTO NA REDE CREDENCIADA	FALTA DE CREDENCIADO	Resposta conclusiva improcedente	4	10,81%
ATENDIMENTO NA REDE CREDENCIADA	AUSENCIA DE PRESTADOR NA REGIÃO - ESPECIALIDADE	Resposta conclusiva improcedente	2	5,41%
ATENDIMENTO NA REDE CREDENCIADA	DIFICULDADE DE AGENDAMENTO	Resposta conclusiva procedente	2	5,41%
ATENDIMENTO NA REDE CREDENCIADA	INFORMAÇÃO NÃO DISPONIBILIZADA	Resposta conclusiva procedente	2	5,41%
ATENDIMENTO NA REDE CREDENCIADA	NÃO FOI ATENDIDO	Resposta parcialmente procedente	2	5,41%
Outros	Outros	Outros	14	37,84%
Total			37	100,00%

ATENDIMENTO NA REDE CREDENCIADA	Total Procedência	Porcentagem Procedência
Resposta conclusiva improcedente	26	70,27%
Resposta conclusiva procedente	6	16,22%
Resposta parcialmente procedente	5	13,51%
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>100,00%</b>

URR - SPI				
Assunto	Motivos	Análise da Resposta	Nº DE OUVIDORIAS	Porcentagem
CADASTRO DE BENEFICIÁRIO	CONDIÇÕES PARA ELEGIBILIDADE	Resposta conclusiva improcedente	5	25,00%
CADASTRO DE BENEFICIÁRIO	DADOS DESATUALIZADOS OU DIVERGENTES	Resposta conclusiva improcedente	2	10,00%
CADASTRO DE BENEFICIÁRIO	NÃO FOI ATENDIDO	Resposta conclusiva procedente	2	10,00%
CADASTRO DE BENEFICIÁRIO	NÃO RECEBIMENTO DE INFORMAÇÃO	Resposta conclusiva improcedente	2	10,00%
CADASTRO DE BENEFICIÁRIO	SOLICITAÇÃO NÃO ATENDIDA	Resposta conclusiva improcedente	2	10,00%
CADASTRO DE BENEFICIÁRIO	CONDIÇÕES PARA ELEGIBILIDADE	Resposta conclusiva procedente	1	5,00%
Outros	Outros	Outros	6	30,00%
Total			20	100,00%

CADASTRO DE BENEFICIÁRIO	Total Procedência	Porcentagem Procedência
Resposta conclusiva improcedente	16	80,00%
Resposta conclusiva procedente	4	20,00%
Resposta parcialmente procedente	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Sistema Cube - Metasix/OUVID – fev/2022

Elaboração: OUVID

## 2.12 Demandas por prazo:

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

Abaixo, apresentamos alguns indicadores estabelecidos pela ANS que tem o objetivo de demonstrar a variação de demandas recebidas e respondidas dentro do período estipulado.

## 2.13 Indicador de Prazo da ANS no período:

**Tabela 5** – Prazo Médio de Respostas

Dias úteis para resposta	Ano 2021	%
Mesmo dia	243	6,42%
1 dia	321	8,48%
2 dias	369	9,75%
3 dias	401	10,59%
4 dias	433	11,44%
5 dias	467	12,33%
6 dias	493	13,02%
7 dias	711	18,78%
+7 dias	348	9,19%
+30 dias	0	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>3786</b>	<b>100,00%</b>
<b>MÉDIA (TMRO)</b>	<b>4,89</b>	

Fonte: Sistema Cube - Metasix/OUVID – fev/2022

Elaboração: OUVID



## 2.14 Demandas por prazo de respostas:

**Tabela 6** – Prazo médio de respostas

Descrição do Indicador	ANO 2020		ANO 2021	
	Indicador Postal	Indicador REA 2020 (ano base 2019) ANS	Indicador Postal	Indicador REA 2021 (ano base 2020) ANS
Tempo Médio de Resposta da Ouvidoria (TMRO)	4,05 (dias úteis)	7 (dias úteis)	4,89 (dias úteis)	7 (dias úteis)
Percentual de Resposta Dentro do Prazo (PRDP)	91,98%	91,4%	90,81%	89,3%
Percentual de Resposta Dentro de Prazo Pactuado (PRDPP)	8,02%	7,7%	9,19%	8,9%
Percentual de Resposta Fora do Prazo (PRFP)	0,00%	0,9%	0,00%	1,7%

Fonte: Sistema Cube - Metasix/OUVID – fev/2022

Elaboração: OUVID

O prazo médio de resposta para o ano de 2021 foi de 4,89 dias úteis, sendo o máximo 7 (sete) dias úteis, abaixo do prazo estipulado. 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.

Os valores de referência dos indicadores são disponibilizados pela ANS em seu site por meio de relatórios, assim, foi utilizado os valores do REA 2021 (ano base 2020) já atualizado.

## 2.15 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 2021) teve uma taxa de 16,29 demandas registradas a cada 1.000 (mil) beneficiários, já a taxa média para Autogestões de grande porte é de 8,6 para cada grupo de 1.000 beneficiários.

**Tabela 7 – TDO do Período**

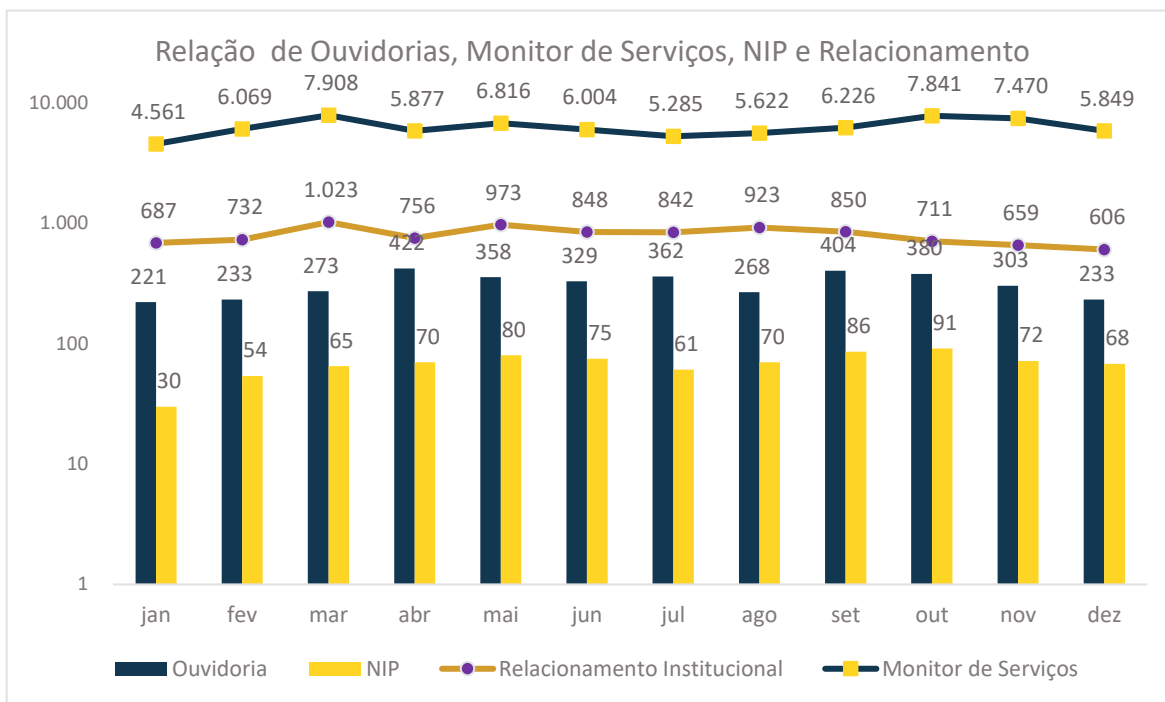
Ano 2020	
<b>Demandas</b>	2.486
<b>Beneficiários</b> Mês de Referência: dezembro/2020	267.687
<b>TDO</b>	<b>9,29</b>
<b>TDO ANS</b>	<b>9,8</b>

Ano 2021	
<b>Demandas</b>	3.786
<b>Beneficiários</b> Mês de Referência: dezembro/2021	232.466
<b>TDO</b>	<b>16,29</b>
<b>TDO ANS</b>	<b>8,6</b>

## 2.16 Comparativo de demandas da Ouvidoria x NIPs e Monitor de Serviços:

Por meio do comparativo das demandas recebidas nos canais de relacionamento da Operadora com os beneficiários, observa-se que no período apurado todos tiveram um aumento proporcional no número de registros de demandas no 1º trimestre e no início do 2º trimestre, os canais de Relacionamento e Monitor tiveram queda nas demandas, enquanto a Ouvidoria e NIP tiveram o aumento constante.

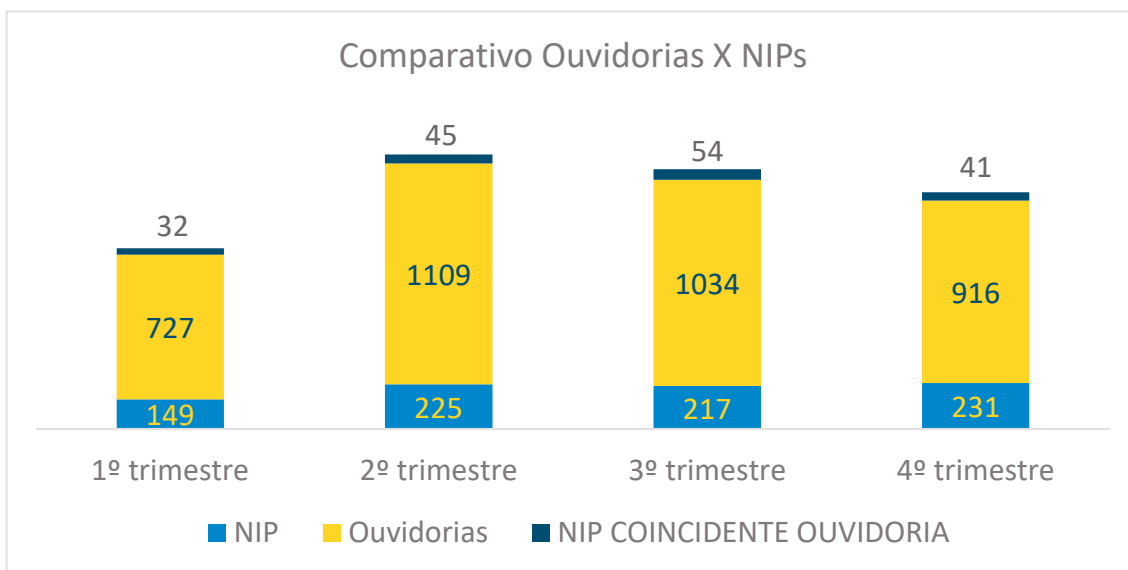
**Gráfico 14** – Comparativo entre os canais de recebimento de demandas dos beneficiários<sup>1</sup>



Fonte: Sistema Cube - Metasix/OUVID – fev/2022  
 Elaboração: OUVID  
 Nota<sup>1</sup>: Dados obtidos junto a GEREL/DIREL

No ano de 2021, foram registrados 172 protocolos de Ouvidoria coincidentes com NIPs (mesmo beneficiário e assunto), o que corresponde a uma taxa de 20,92%. Enquanto no ano anterior de 2020 teve total de 10,88% (74) demandas coincidentes, tendo o ano de 2021 um aumento em relação ao período anterior.

**Gráfico 15** – Comparativo Ouvidorias x NIPs coincidentes



Fonte: Sistema Cube - Metasix/OUVID – fev/2022  
 Elaboração: OUVID

### 3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Uma das ações da Ouvidoria é a realização da pesquisa visando 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.

No ano de 2021 a Ouvidoria realizou 3 (três) pesquisas, com o intuito de verificar o grau de satisfação dos beneficiários, assim, foi analisada a pergunta referente a nota para o atendimento prestado em cada uma das 3 (três) pesquisas, conforme abaixo:

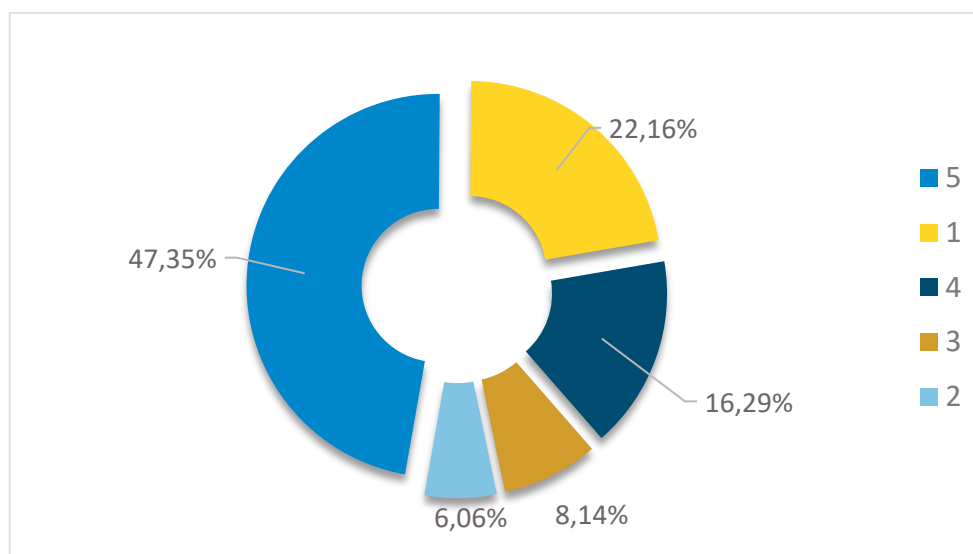
#### 3.1 Pesquisa de satisfação do atendimento WEB da Ouvidoria:

Tem o objetivo de avaliar o trabalho realizado pela Ouvidoria através da pesquisa de satisfação junto aos beneficiários, visando aprimorar as atividades da área.

Das 3786 (três mil setecentos e oitenta e seis) demandas recebidas no canal de Ouvidoria Externa no ano de 2021, 86,05% (3258) não participaram da pesquisa e 13,95% (528) responderam.

No gráfico abaixo é possível observar o grau de satisfação dos beneficiários que responderam à pesquisa. Nesta escala deve-se considerar como 1 a pior nota e 5 a melhor nota.

**Gráfico 16** – Qual nota você daria para o atendimento prestado pela Ouvidoria da Postal Saúde?



Fonte: Sistema Cube - Metasix/OUVID – fev/2022  
Elaboração: OUVID

Do total de entrevistados, 63,64% (336) consideraram a atendimento entre bom e ótimo (nota 4 e 5).

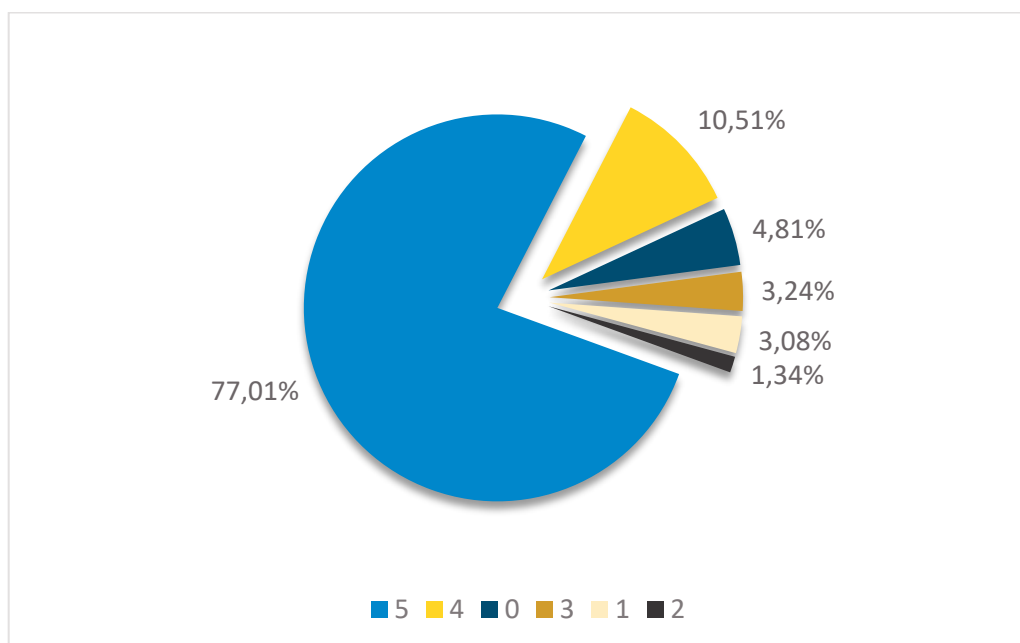
### 3.2 Pesquisa de satisfação do atendimento da Central da Ouvidoria:

Tem o objetivo de avaliar o atendimento realizado pelos analistas da Central da Ouvidoria através da pesquisa de satisfação junto aos beneficiários, visando aprimorar as atividades da área.

Das 3786 (três mil setecentos e oitenta e seis) demandas recebidas no canal de Ouvidoria Externa no ano de 2021, 52,77% (1998) não participaram da pesquisa e 47,23% (1788) responderam.

No gráfico abaixo é possível observar que 87,53% (1565) dos beneficiários estão satisfeitos com o atendimento da Central da Ouvidoria (soma da nota 5 e 4) e 4,81% (86) consideram o atendimento ruim.

**Gráfico 17** – De forma geral de 0 a 5 qual nota atribui ao atendimento?



Fonte: Sistema Topmed/ Central de Atendimento de Ouvidoria – fev/2022  
Elaboração: OUVID

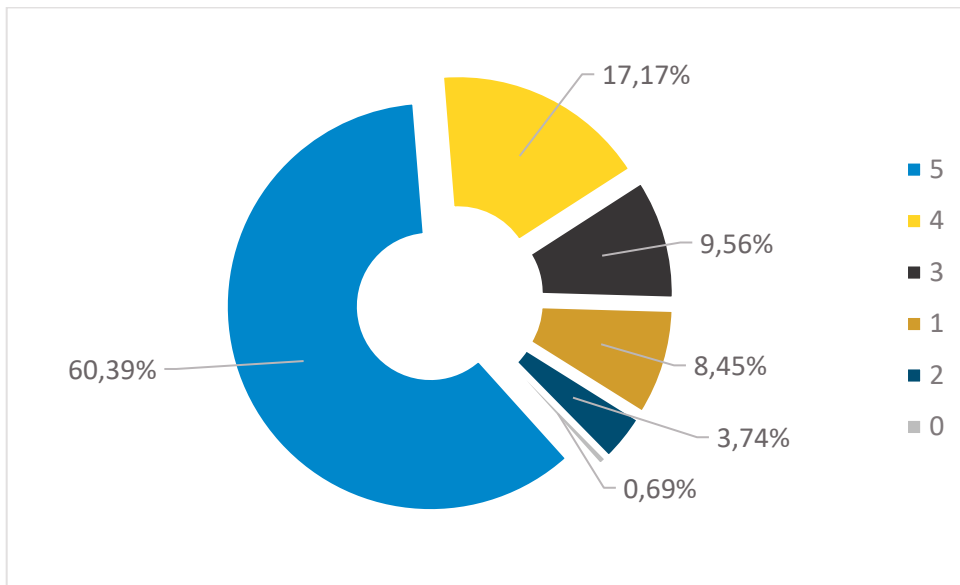
### 3.3 Pesquisa de satisfação do Pós atendimento via Central da Ouvidoria:

Tem o objetivo de avaliar o trabalho realizado pela Ouvidoria através da pesquisa de satisfação junto aos beneficiários, visando aprimorar as atividades da área.

Dentre as 3786 (três mil setecentos e oitenta e seis) demandas recebidas no canal de Ouvidoria Externa no ano de 2021, o total de adesão à pesquisa foi de 19,07% (722) e 80,93% (3064) não responderam.

Conforme gráfico abaixo, do total de entrevistados 77,56% (560) consideram as notas 4 a 5 para avaliação do atendimento realizado pela Ouvidoria, em contrapartida 22,44% (162) consideram as notas 1, 2 e 3.

**Gráfico 18** – 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 – fev/2022  
Elaboração: OUVID

O resultado da pesquisa indica uma média de 77,56% de satisfação dos beneficiários com relação aos serviços prestados pela Ouvidoria, sendo avaliado entre bom e ótimo (nota 5 e 4).

## 4. MEDINDO O PROGRESSO

### 4.1 Principais ações planejadas pela Ouvidoria em 2021:

- I Semana da Ouvidoria – Treinamento Ouvidoria Interna e Canal de Denúncias - UAGs, URRs e NARs (Concluído: Fevereiro 2021);
- Criação de fluxo de priorização do tratamento de Reanálises, Carta Negativa, Reincidentes, Ameaça de NIP e Ação Judicial junto às áreas intervenientes (Concluído: Março/2021);
- Tratamento de demandas críticas identificadas no Acolhimento – GEREL (Concluído: Março/2021);
- Elaboração da especificação técnica referente à Contratação da Central de Ouvidoria (Concluído: abril/2021);
- Prorrogação da contratação do sistema da Ouvidoria – Metasix (Concluído: Maio/2021);
- Estruturação e divulgação de novo portal para atendimento das demandas de LGPD (Concluído: Maio/2021);
- Atualização do Manual de Ouvidoria, contemplando revisão do processo de denúncias, prazos e procedimentos gerais (Concluído: Maio/2021);
- Aprovação, divulgação do 4º Relatório Estatístico e Analítico Trimestral e cumprimento da IN n.º 2/2016 que trata da elaboração e envio do REA à ANS (Concluído: Maio/2021);
- Atualização dos scripts de atendimento da Central de Ouvidoria e padronização das pesquisas de satisfação (Concluído: Junho/2021);
- Adesão à Rede Nacional de Ouvidorias (Ouvidoria Geral da União) como membro colaborador e Participação na IV Assembleia Geral da Rede Nacional de Ouvidorias (Concluído: Junho/2021);
- Inclusão de campo no sistema, visando sinalizar a área gestora do processo quando forem identificadas possíveis falhas ou necessidade de aprimoramento, evitando a recorrência do registro de demandas do mesmo assunto (Concluído: Junho/2021);
- Notificação da empresa Metasix referente aos erros apresentados no sistema da Ouvidoria (Concluído: Junho/2021);
- Padronização das nomenclaturas de denúncias entre OUVID, COECI e GECRI (Concluído: Junho/2021);
- Treinamento das Regionais sobre Ouvidoria Externa (Concluído: Julho/2021)
- Coordenação da eleição dos novos membros da Comissão de Ouvidores da Unidas Nacional (Concluído: Julho/2021);
- Elaboração e aprovação do Plano de Melhorias – 2021 (Concluído: Julho/2021);

- Criação do pós-atendimento especializado, considerando o *feedback* e sugestão dos beneficiários apresentados na Pesquisa de Satisfação e retorno do pós-atendimento realizado pela Central de Ouvidoria (out/2021);
- Revisão dos indicadores da Ouvidoria (Concluído: Out/2021);
- Criação e aprovação do Projeto Jornada do Cliente e do Plano de Ação - Ouvidoria como ferramenta de gestão (Concluído: Out/2021);
- Análise de criticidade e priorização de demandas, com foco nas demandas de garantia de atendimento e prioritárias (Concluído: Out/2021);
- Atualização dos campos de check list do sistema de ouvidoria, com o objetivo de aprimorar os relatórios existentes. Aplicação de pesquisa de percepção aos empregados no tocante ao Canal de Denúncias e Programa de Integridade. (Concluído: dezembro/2021);
- Elaboração de IOT e treinamento sobre a classificação de denúncias (em andamento);
- Implantação do sistema de ouvidoria e Central de Ouvidoria na plataforma de gestão de saúde da Empresa Maida, conforme definido pela Diretoria Executiva (em andamento). Aprimoramento das análises estatísticas (BI) para retroalimentação das áreas gestoras dos processos (em análise pela GETEC).

#### 4.2 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. Assim, conforme comum acordo com a GEORG e as áreas intervenientes, foram definidos os temas de Cobertura Assistencial, Financeiro e Rede Credenciada para elaboração do Plano de Melhorias 2021.

A aprovação do Plano de Melhorias ocorreu na RES/DIREX 07/256, por meio do VOTO PRESI 046/2021 nos termos do PTA OUVID 02 /2021, de 12 de julho de 2021, tendo as ações listadas na Tabela 8.

Dentre as recomendações foram apresentadas o total de 19 (dezenove) para o período de 2021, deste total 05 (cinco) ações referem-se ao Plano de Melhorias 2020, as quais foram reprogramadas.

**Tabela 8** – Quantitativo por Diretoria patrocinadora

Diretoria patrocinadora	Recomendação por Diretoria
DISAR	7
DIREL	12
DIAFI	9
PRESI	7

Elaboração: OUVID – fev/2022



**Tabela 9** – Status do andamento das ações

<b>Status</b>	<b>Quantidade de ações</b>
Em andamento	2
Cancelado	1
Suspensa	9
Finalizados	7
Total	19

Elaboração: OUVID – fev/2022

**Tabela 8** – Recomendações emitidas pela Ouvidoria - Plano de Melhorias 2021

AÇÕES	GERÊNCIA	DATA PREVISTA	ANDAMENTO DA AÇÃO	STATUS
1. Desenvolvimento de ferramenta para atualização cadastral da Rede Credenciada	GENEG/GETEC/ COMEC/GEREG/GEFAC	abr/22	A ferramenta de atualização cadastral estava prevista no novo Portal Benner, o qual solicitamos apontamento da GETEC e estamos em tratativas, visto trata-se de entrega pela Benner. Desta forma, considerando o tempo percorrido e ainda que o novo portal possui diversas outras funcionalidades de outras áreas, as quais passarão também por homologação.	Suspensa - Devido a nova contratação. Ação será reconsiderada no próximo plano de melhorias a ser elaborada pela Ouvidoria em 2022
2. Elaboração de cronograma mensal de comunicação com a Rede Credenciada (regulação médica)	GEREG	jul/21	Cronograma definido e as publicações foram iniciadas em 08/2021.	Concluído
3. Facilitar o acesso dos beneficiários as informações referentes as senhas em todos os canais de atendimento (minha postal, aplicativo, Central de Atendimento ao beneficiário e e-mail)	GEPLA/GETEC/GEREG/COMEC/GEREL	dez/21	GETEC: Foi implementada uma funcionalidade de redefinir senha na Minha Postal e no Aplicativo. Demanda em Produção. GEPLA: Celso, COCAD, em 10/09/2021. Demanda em uso - inclusive para a área administrativa, conforme parecer do Colaborador Thiago Rafael através do HD 089199.	Concluído
4. Aprimoramento dos Canais de 1ª Instância no repasse de informações sobre as negativas aos beneficiários.	GEREG/GEREL/GEORG	abr/22	Aguardando contratação novo sistema	Suspensa - Devido a nova contratação. Ação será reconsiderada no próximo plano de melhorias a ser elaborada pela Ouvidoria em 2022
5. Aprimoramento do Novo Site - Central do beneficiário para acesso direto as informações: reembolso, ambulatórios, regionais, postal 24h, unificação central do beneficiário e aposentados, central de atendimento para canais de atendimento, entre outros.	COMEC/OUVID	jan/22	Sugestões encaminhadas a COMEC em 20/01/2022 por meio de CTI através do NUP 003543/2022	Concluída

AÇÕES	GERÊNCIA	DATA PREVISTA	ANDAMENTO DA AÇÃO	STATUS
<b>6. Implementar o Módulo Contas a Receber no Benner Saúde para unificar os sistemas para processamento de contas beneficiários e processo de cobrança</b>	GEPLA/GETEC	abr/22	Aguardando contratação do novo sistema - Ainda sem previsão tendo em vista que o Módulo Contas a Receber será descontinuado em breve com a contratação de novo fornecedor - 11/10/2021	Suspensa - Devido a nova contratação. Ação será reconsiderada no próximo plano de melhorias a ser elaborada pela Ouvidoria em 2022
<b>7. Melhoria no Layout do boleto</b>	GEPLA/GETEC	abr/22	Aguardando contratação do novo sistema	Suspensa - Devido a nova contratação. Ação será reconsiderada no próximo plano de melhorias a ser elaborada pela Ouvidoria em 2022
<b>8. Melhoria no Layout da ficha financeira</b>	GEPLA/GETEC	abr/22	Aguardando contratação do novo sistema	Suspensa - Devido a nova contratação. Ação será reconsiderada no próximo plano de melhorias a ser elaborada pela Ouvidoria em 2022
<b>9. Possibilidade de solicitar o parcelamento via site ou no "Minha Postal"</b>	GEPLA	abr/22	Prazo para finalização somente após a finalização da Ação 7 e "Arrecadação Total" com previsão para 06/2022.	Suspensa - Devido a nova contratação. Ação será reconsiderada no próximo plano de melhorias a ser elaborada pela Ouvidoria em 2022
<b>10. Melhoria no processo de integração das informações cadastrais entre Correios e Postal Saúde (Inclusão, exclusão, equalização da base, incluindo as informações de remuneração);</b>	GETEC/GEREL	abr/22	Aguardando contratação do novo sistema	Suspensa - Devido a nova contratação. Ação será reconsiderada no próximo plano de melhorias a ser elaborada pela Ouvidoria em 2022

AÇÕES	GERÊNCIA	DATA PREVISTA	ANDAMENTO DA AÇÃO	STATUS
<b>11. Revisão do processo de CAT: criar FOP específico de acidente de trabalho</b>	GEASA	dez/21	Implementada em 15/09 - devido à mudança no fluxo operacional de AT/DO, os SESMTs/Correios passaram a ser os responsáveis pela formalização inicial das demandas, de forma que o FOP criado pela GEASA abarcou essa mudança (FOP 337 - Solicitação de serviços de saúde ocupacional). O FOP está publicado na intranet e todas as regionais já receberam a orientação de solicitar o preenchimento pelos SESMTs. Concomitantemente, já solicitamos aos Correios a definição na obrigatoriedade de utilização do documento pelos SESMTs, mas ainda não recebemos retorno.	Concluído
<b>12. Plano de comunicação para divulgar as regras de Acidente de Trabalho no site da Postal Saúde</b>	GEASA/ COMEC	jan/22	Aguardando retorno referente ao projeto executivo de AT/DO, o que inviabiliza a atualização da comunicação das regras no site. A última atualização foi feita em abril/2021. janeiro/2022	Em andamento
<b>13. Rotina de equalização - Integração e Parametrização dos sistemas (PSA, Benner e Minha Postal)</b>	GETEC/ GEPLA	abr/22	Aguardando contratação do novo sistema - Sem prazo tendo em vista haver a descontinuidade do sistema Benner e aquisição de outro. Somente após a contratação do novo fornecedor será possível prever prazo.	Suspensa - Devido a nova contratação. Ação será reconsiderada no próximo plano de melhorias a ser elaborada pela Ouvidoria em 2022
<b>14. Treinamento do processo de negociação URRs</b>	GEPLA/ GEORG	nov/21	Implementado 23 e 24/11.	Concluído
<b>15. Plano de Comunicação: cobranças atípicas (resíduos, reprocessamento etc.)</b>	GEPLA/ GEFAC/ COMEC	abr/22	O Plano de Comunicação encontra-se em andamento para definição dos temas a serem tratados e tem prazo de início para abril/2022.	Suspensa - Devido a nova contratação. Ação será reconsiderada no próximo plano de melhorias a ser elaborada pela Ouvidoria em 2022
<b>16. Solicitação de Reembolso via Minha Postal</b>	GENEG / GETEC	jan/22	Dia 20/10/2020 teve uma reunião com a Benner para demonstrar modelo e realizar validações - Em fase de homologação	Em andamento
<b>17. Análise e redimensionamento da rede (médica e odontológica) das cidades listadas na planilha de carência de cidades e especialidades - consultar</b>	GENEG	set/21	Processo contínuo. Como demonstrado no e-mail a vulnerabilidade de rede foi reduzida em 31,89%. O que demonstra efetividade no mapeamento e processo de redimensionamento da rede.	Concluído
<b>18. Implementação da pesquisa de satisfação da rede credenciada (médica e odontológica).</b>	GENEG	set/21	Pesquisa finalizada em agosto/2021, onde obtivemos NPS de 78,60%, conforme inclusão realizada no respectivo indicador do Planejamento Estratégico.	Concluído
<b>19. Revisão do processo de negociação da tabela praticada pela Rede São Francisco.</b>	GENEG	dez/21	Justificativa CTI DISAR/GENEG - 000006/2022 (NUP 001725/2022)	Cancelada

Elaboração: OUVID – fev/2022

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório é o resultado das demandas registradas na Ouvidoria e do tratamento a elas dispensado, no período de **01/01/2021 a 31/12/2021**, tendo registrado o total de **3786** (três mil setecentos e oitenta e seis) demandas externas, 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.

A maior parte dos registros dos beneficiários foi através da Central de Ouvidoria com o total de 2151 (duas mil cento e cinquenta e uma) demandas e o portal (<https://www.postalsaude.com.br/ouvidoria/>) com total de 1635 (mil seiscentos e trinta e cinco). 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.

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.

O assunto em maior volume foi o Financeiro com 1694 (mil seiscentos e noventa e quatro), seguido por Cobertura Assistencial com 875 (oitocentos e setenta e cinco), Administrativo com 700 (setecentos) conforme gráfico 5.

No tocante as demandas recebidas de reanálise de negativa, em atendimento à RN 395/2016, registra-se um aumento em relação ao ano anterior. Foram recebidas 90 (noventa) solicitações, sendo que 32,22% do total foi revertido após reanálise dos documentos e justificativas apresentadas pelos beneficiários.

As UAGs mais demandadas foram a GEPLA, GEREG, GESES e GEREL (Gráfico 12). Dentre estas áreas mencionadas os assuntos mais questionados foram: Mensalidade, Autorização Médica, Cadastro de Beneficiário. Em relação as Unidades e Núcleos Regionais o assunto mais questionado foi Atendimento na Rede Credenciada, sendo URR – Rio de Janeiro, URR – SPM e URR – SPI as mais demandadas.

Das análises de comparativo de demandas de Ouvidorias e de NIPs (Gráfico 15), observa-se que no ano de 2021 foi registrado o total de 172 (cento e setenta e dois) coincidentes, que corresponde a uma taxa de 20,92%.

Em relação ao prazo da conclusão ao beneficiário, a média do tempo de resposta foi de 4,89 dias úteis, permanecendo abaixo dos 7 (sete) dias úteis estipulado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS por meio da RN 323/2013.

Do total das demandas recebidas e classificadas no ato da finalização no ano de 2021, 80,31% (2868) foram classificadas como improcedentes, 16,86% (602) como procedente e 2,83% (101) como parcialmente procedente.

Para fins desse relatório, foi selecionada a pergunta referente à nota que o beneficiário daria à Ouvidoria pelo atendimento prestado e aplicada nas três pesquisas de satisfação da Ouvidoria (WEB, Pós-atendimento e Central de Ouvidoria). O resultado da Pesquisa da Central de Ouvidoria foi considerado ótimo, entretanto a Pesquisa do Pós-Atendimento e por web foram avaliadas como ótimo e bom, respectivamente.

Diante do exposto, é importante destacar que muito foi feito, contudo, 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](http://www.postalsaude.com.br)