



Postal Saúde
Sua vida, nossa existência

RELATÓRIO

Relatório Estatístico e Analítico (REA) das
demandas de Ouvidoria
Ano Referência 2022

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	3
2. ANÁLISE DAS DEMANDAS.....	3
2.1 DEMANDAS POR CANAL:.....	3
2.2 DEMANDAS NÃO PRÓPRIAS DE OUVIDORIA:	5
2.3 DEMANDAS POR ORIGEM:	5
2.4 GEORREFERENCIAMENTO DAS DEMANDAS:	6
2.5 CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA.....	7
2.5.1 DEMANDAS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO:	7
2.5.2 DEMANDAS RECEBIDAS POR TEMA:.....	9
2.5.3 DEMANDAS RECEBIDAS POR ASSUNTO:.....	9
2.5.4 DEMANDAS RECEBIDAS POR SUBASSUNTO:	10
2.5.5 DEMANDAS RECEBIDAS POR TEMA, CLASSIFICAÇÃO DE ASSUNTO E MOTIVOS	11
2.6 DEMANDAS POR UNIDADE ADMINISTRATIVA:.....	15
2.7 DEMANDAS POR UNIDADE DE REPRESENTAÇÃO REGIONAL (URR) E NÚCLEO DE ATENDIMENTO REGIONAL (NAR):.....	15
2.8 DEMANDAS CLASSIFICADAS POR PRIORIZAÇÃO:.....	16
2.9 DEMANDAS POR STATUS DE PROCEDÊNCIA E/ OU IMPROCEDÊNCIA:.....	17
2.10 DEMANDAS POR PRAZO:.....	18
2.10.1 INDICADOR DE PRAZO DA ANS NO PERÍODO:	19
2.10.2 INDICADOR TAXA DE DEMANDAS DE OUVIDORIA (TDO).....	20
2.11 COMPARATIVO DE DEMANDAS DA OUVIDORIA X NIPS E MONITOR DE SERVIÇOS:.....	21
2.12 COMPARATIVO DE DEMANDAS DA OUVIDORIA X NIPS COINCIDENTES:	21
3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	23
3.1 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO WEB DA OUVIDORIA:	23
3.2 RECOMENDAÇÕES PARA APRIMORAMENTO DOS PROCESSOS:	24
4. MEDINDO O PROGRESSO	25
4.1 PRINCIPAIS AÇÕES PLANEJADAS PELA OUVIDORIA EM 2022:.....	25
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	27

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é um canal de segunda instância responsável por 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.

Isto posto, o objetivo do presente relatório é dar conhecimento quanto aos resultados e dados estatísticos referente às demandas dos beneficiários, no período de **01/01/2022** a **31/12/2022**, 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 apresentados a seguir foram coletados através do sistema de Ouvidoria CUBE.

2. ANÁLISE DAS DEMANDAS

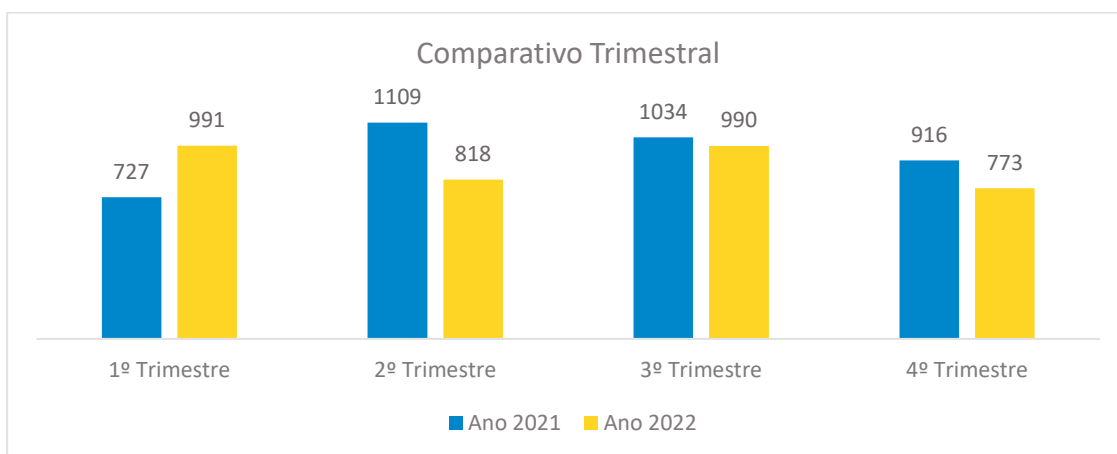
2.1 Demandas por canal:

A Ouvidoria da Postal Saúde possui 4 (quatro) canais para recebimento de demandas: Ouvidoria Externa, Ouvidoria Interna, Canal de Denúncias e LGPD. Apresentamos abaixo a quantidade de demandas recebidas por cada canal no ano de 2022:



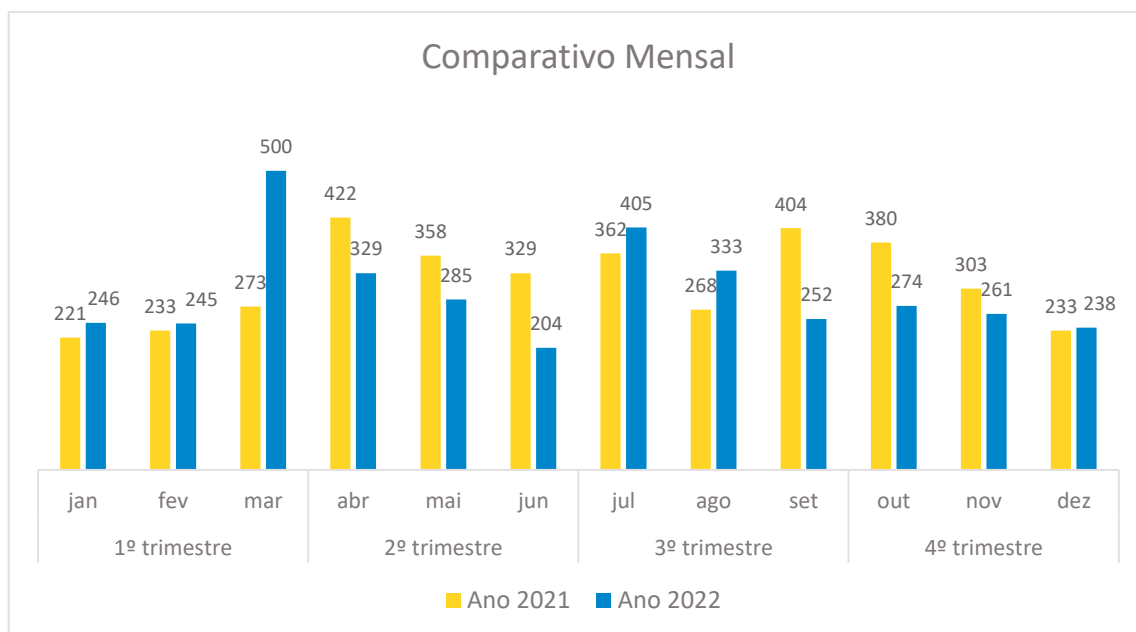
O Total de demandas recebidas em todos os canais da Ouvidoria (Externa, Interna, Denúncias e LGPD) são de 3.619 (três mil e seiscentos e dezenove protocolos). Contudo, devido a maior representatividade, o foco da análise do presente relatório são as demandas recebidas do canal de Ouvidoria Externa.

Assim, no gráfico 1 é possível verificar que no 1º e 3º trimestre de 2022 o volume de demandas recebidas na Ouvidoria Externa foi maior, porém, no montante apresentou uma diminuição de -5,65% em comparação com o ano anterior.

Gráfico 1 – Comparativo Trimestral de Demandas Recebidas


Fonte: Sistema Cube – Metasix/OUVID – fev/2023
Elaboração: OUVID

No gráfico 02, podemos observar a evolução mensal das demandas recebidas pela Ouvidoria no decorrer do ano de 2022.

Gráfico 2 – Comparativo de Demandas Recebidas por Mês


Fonte: Sistema Cube – Metasix/OUVID – fev/2023
Elaboração: OUVID

Nos meses de janeiro a março do ano 2022 observa-se aumento em relação ao ano anterior, em razão da alteração de regras referente à permanência e cobrança dos aposentados divulgadas em março, além do comunicado emitido pela Associação dos Profissionais dos Correios – ADCAP recomendando que seus associados procurassem a Ouvidoria da Operadora para correção das Mensalidades seguindo a decisão judicial.

Nos meses de julho a setembro, com destaque para o mês de julho, houve aumento em decorrência da mudança da operacionalização das Centrais de Atendimento da Postal Saúde, no qual os assuntos com maior classificação foram: Autorização Médica, Atendimento na Rede Credenciada e Reembolso. Já nos meses de agosto e setembro houve uma diminuição.

Logo, nos meses de outubro a dezembro o quantitativo de protocolos registrados teve uma diminuição de -15,61%, se comparado ao ano anterior.

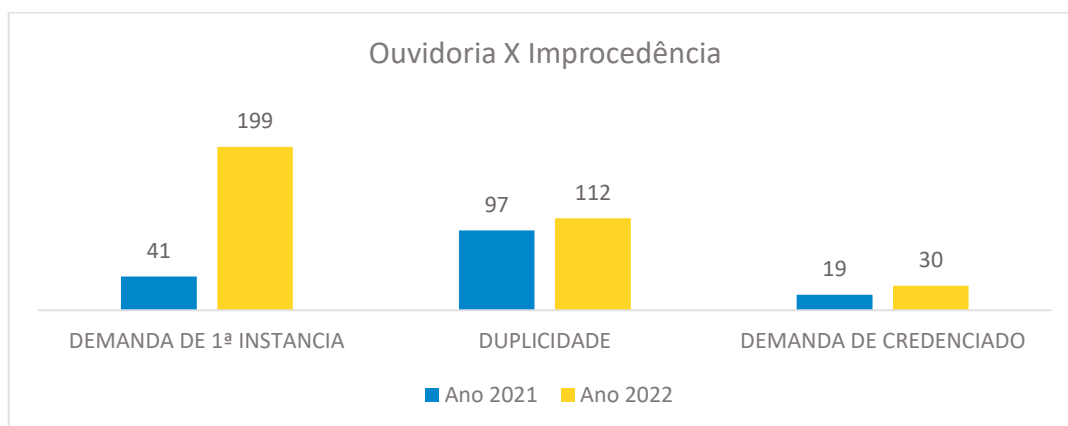
2.2 Demandas não próprias de Ouvidoria:

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, 341 (trezentos e quarenta e um) não foram consideradas para análise.

Conforme demonstrado no gráfico abaixo, observa-se que o período apurado teve um aumento nas demandas de Duplicidade, de Credenciado e as demandas de 1ª instância em comparação ao ano anterior, visto que a Ouvidoria recebeu grande parte destas demandas devido às filas de espera na Central de Atendimento em virtude da mudança no serviço e do comunicado emitido pela Associação dos Profissionais dos Correios – ADCAP.

Gráfico 3 – Comparativo de Demandas Não próprias de Ouvidoria



Fonte: Sistema Cube – Metasix/OUVID – fev/2023
Elaboração: OUVID

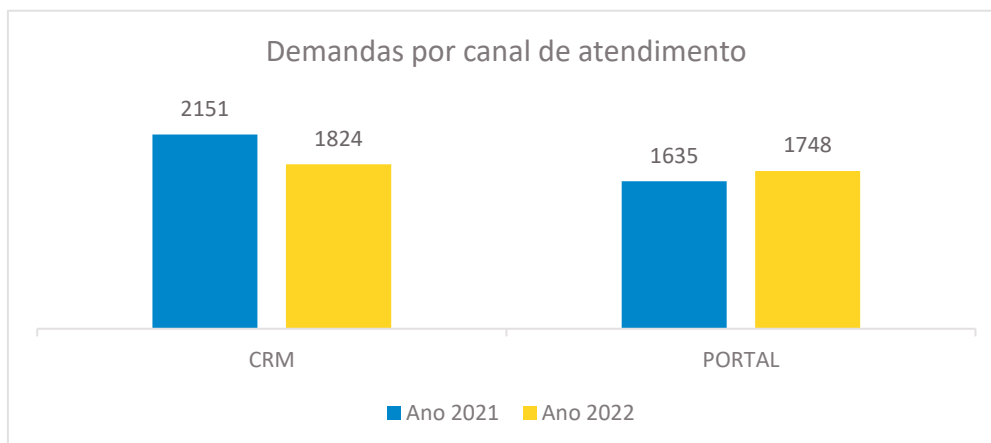
2.3 Demandas por origem:

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

No período apurado, a maioria dos registros do Canal Ouvidoria Externa se deu por meio do telefone da Central da Ouvidoria, com 1824 (mil oitocentos e vinte e quatro) representando 51,06%. Em comparação ao ano anterior o total de registros foi de 2151 (dois mil cento e cinquenta e um), 56,81% do total.

Pelo Portal, tiveram 1748 (mil setecentos e quarenta e oito) demandas registradas, representando 43,19% do total. No ano anterior o total foi de 1635 (mil seiscentos e trinta e cinco), representando 43,19%.

Gráfico 4 – Demandas por Canal de Atendimento.



Fonte: Sistema Cube – Metasix/OUVID – fev/2023
Elaboração: OUVID

2.4 Georreferenciamento das demandas:

Por meio do preenchimento do campo UF é possível demonstrar a concentração de manifestações registradas por estado, considerando a quantidade de beneficiários. Assim, conforme tabela 1, os estados do Rio de Janeiro com 2,95%, Roraima com 2,38% e Paraná com 2,07% se destacam na quantidade de registros se comparada a quantidade de beneficiários que possuem.

Tabela 1 – Quantidade de demandas por grupo de 100 beneficiários

Estado	Demandas	Beneficiários	Percentual
RJ	769	26.102	2,95
RR	10	421	2,38
PR	186	8.981	2,07
DF	254	13.057	1,95
RN	60	3.150	1,90
PB	59	3.163	1,87
MG	353	20.488	1,72
BA	206	12.232	1,68
SP	924	59.106	1,56
SC	79	5.061	1,56
ES	58	4.338	1,34
CE	77	6.133	1,26
SE	25	2.033	1,23
MS	33	2.726	1,21
RO	17	1.479	1,15
PE	101	8.874	1,14

GO	78	7.270	1,07
MT	27	2.624	1,03
TO	15	1.555	0,96
AL	27	2.822	0,96
RS	121	13.002	0,93
MA	36	3.931	0,92
AM	17	2.015	0,84
AC	3	472	0,64
PA	26	4.147	0,63
AP	2	616	0,32
PI	7	3.109	0,23
Total	3570	218.907	1,31

Fonte: Sistema Cube – Metasix/OUVID – fev/2023
 Elaboração: OUVID

2.5 Classificação das demandas de Ouvidoria

Com base na INSTRUÇÃO NORMATIVA – IN nº 2/2014 da ANS que dispõe sobre o Relatório Estatístico e Analítico do Atendimento das Ouvidorias, as demandas recebidas foram classificadas por tipos, temas, assuntos, subassuntos e priorização.

2.5.1 Demandas por tipo de manifestação:

Os 5 (cinco) tipos para classificação das demandas são: Consulta, Elogio, Reclamação, Reanálise e Sugestão.

Dentre as demandas recebidas no período apurado no Canal Ouvidoria Externa, temos a seguinte porcentagem quanto a classificação:

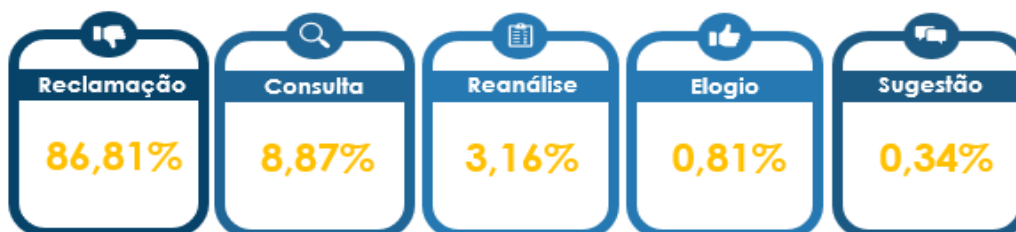
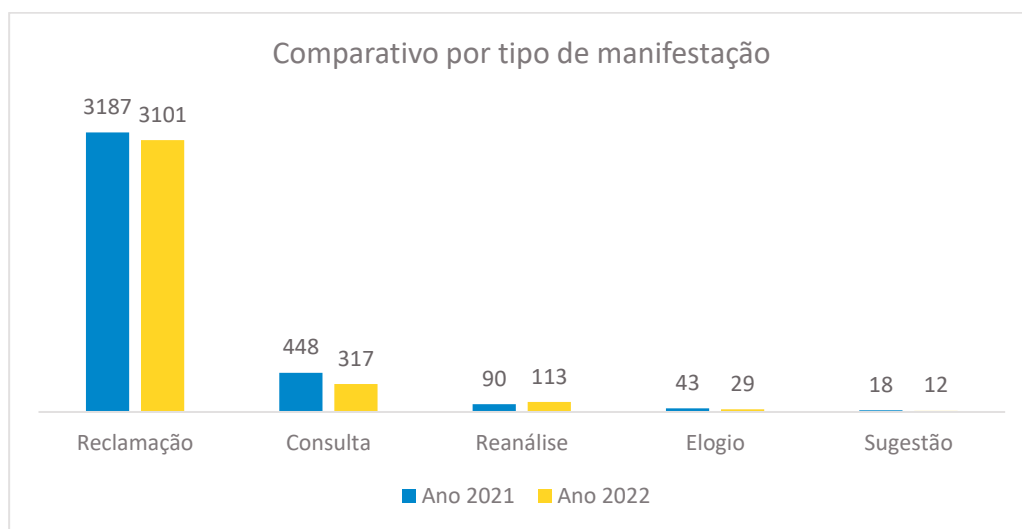


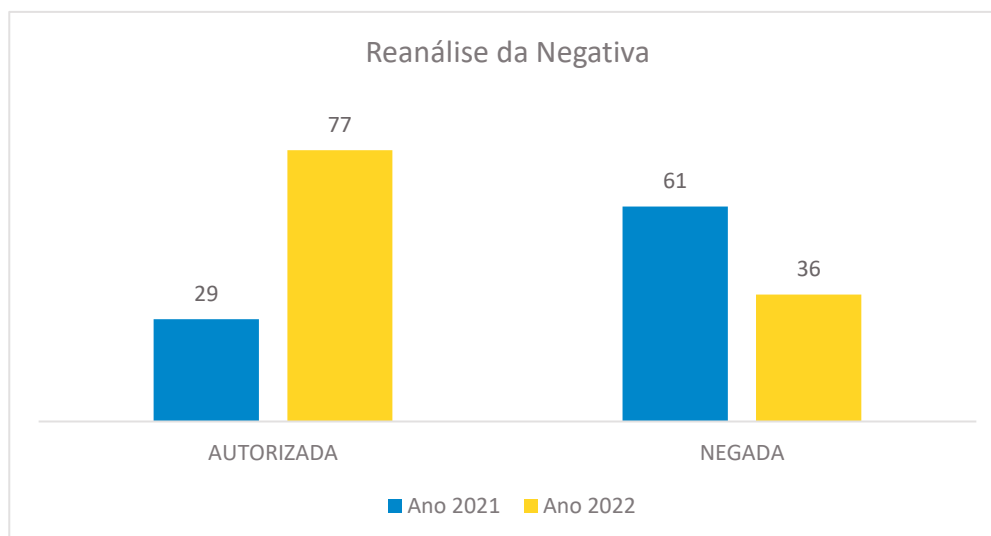
Gráfico 5 – Demandas Recebidas por Tipo



Fonte: Sistema Cube – Metasix/OUVID – fev/2023
Elaboração: OUVID

Salientamos que 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.

Gráfico 6 – Reanálise de Negativa



Fonte: Sistema Cube – Metasix/OUVID – fev/2023
Elaboração: OUVID

No período apurado, a Ouvidoria recebeu 113 protocolos de reanálises referente a negativa de procedimentos. Do total, 68,14% (77) tiveram a negativa revertida e 31,86 (36) tiveram o parecer mantido negado. Em comparação ao total do ano anterior, houve um aumento de 25,56% de protocolos de reanálise.

O aumento das solicitações de reanálises ocorreu devido a uma falha sistêmica, onde alguns procedimentos foram autorizados parcialmente.

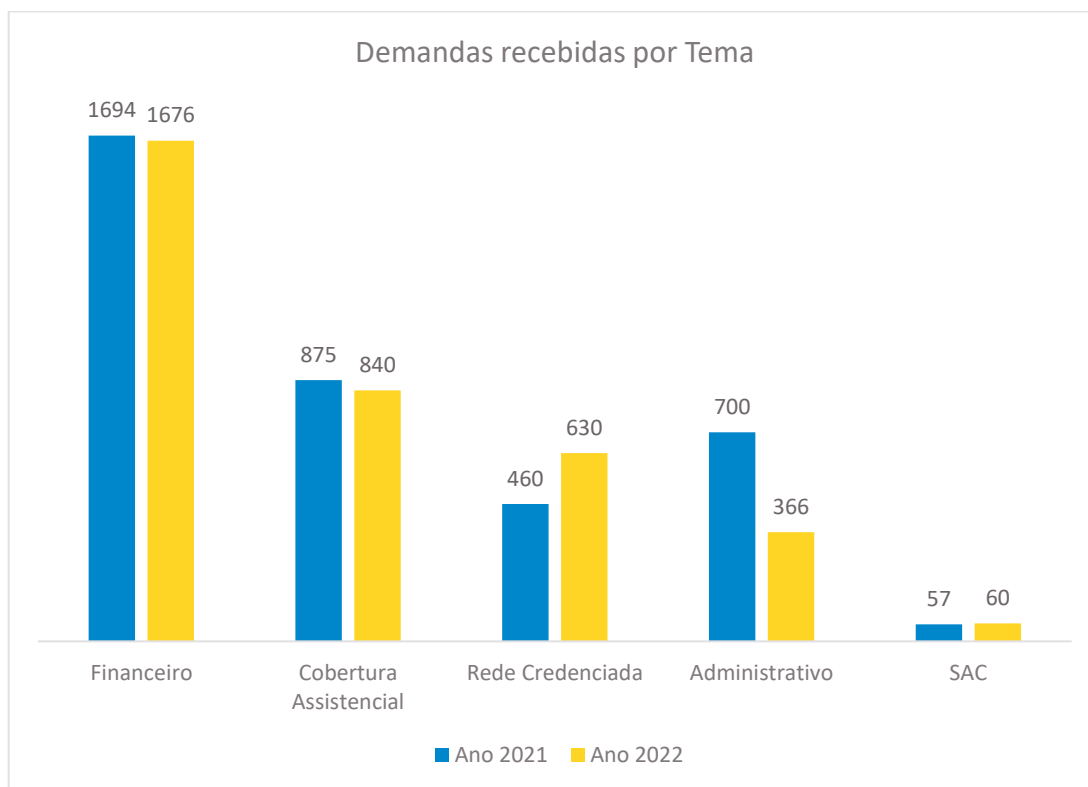
2.5.2 Demandas recebidas por Tema:

Os 5 (cinco) temas para classificação das demandas são: Administrativo, Cobertura Assistencial, Financeiro, Rede Credenciada e SAC.

A maioria dos registros dos beneficiários no período apurado foram referentes ao tema Financeiro com 1676 (mil seiscentos e setenta e seis) demandas, representando 46,92% do total dos registros, seguido por Cobertura Assistencial com 840 (oitocentos e quarenta), representando 23,52%.

Ao analisar o gráfico 7, observa-se que o tema Financeiro, Cobertura Assistencial e Administrativo tiveram uma diminuição se comparado ao ano anterior, já os temas Rede Credenciada e SAC tiveram um aumento.

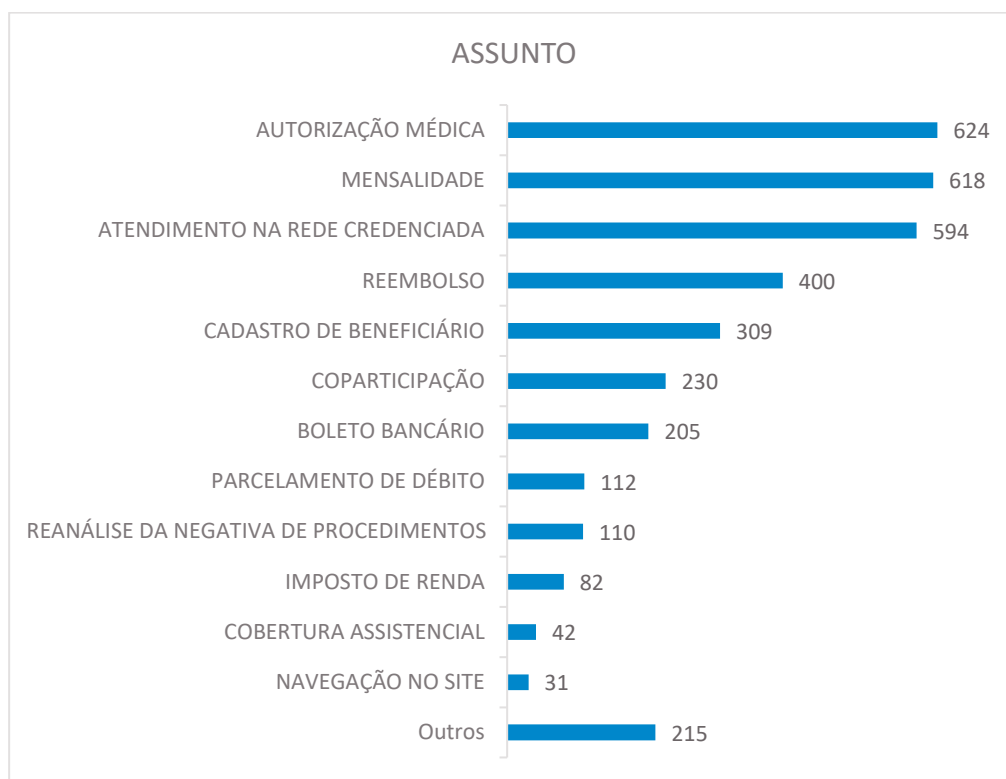
Gráfico 7 – Demandas Recebidas por Tema



Fonte: Sistema Cube – Metasix/OUVID – fev/2023
Elaboração: OUVID

2.5.3 Demandas recebidas por Assunto:

Dentre as demandas recebidas e classificadas por Assunto no período apurado, a maior incidência foi Autorização Médica, que apresentou o total de 624 (seiscentos e vinte e quatro), seguido por Mensalidade com 618 (seiscentos e dezoito) e Atendimento na Rede Credenciada com 594 (quinhentos e noventa e quatro).

Gráfico 8 – Demandas Recebidas por Assunto

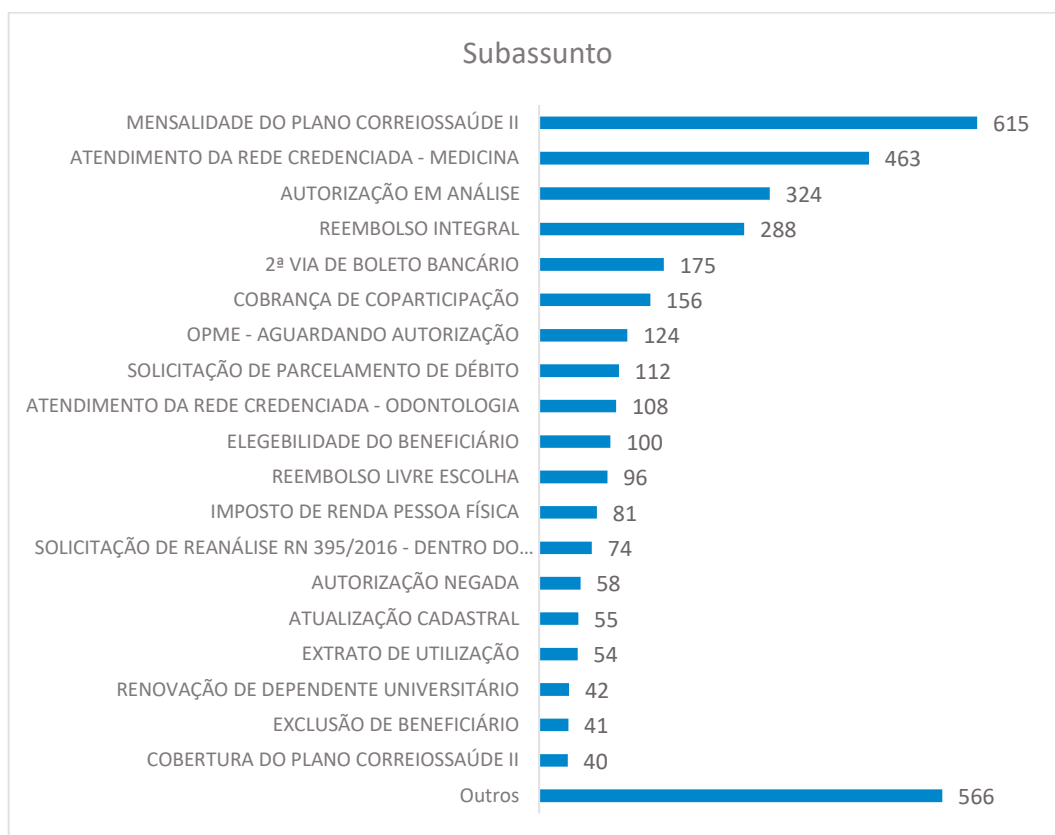
Fonte: Sistema Cube – Metasix/OUVID – fev/2023
Elaboração: OUVID

2.5.4 Demandas recebidas por Subassunto:

No gráfico abaixo podemos observar os subassuntos mais demandados: Mensalidade do Plano CorreiosSaúde II com o total de 615 (seiscentos e quinze), Atendimento da Rede Credenciada - Medicina com 463 (quatrocentos e sessenta e três).

No item descrito como Outros com total de 566 (quinhentos e sessenta e seis) está o somatório de vários elementos relacionados ao Subassunto.

Gráfico 9 – Demandas recebidas por Subassunto



Fonte: Sistema Cube – Metasix/OUVID – fev/2023
Elaboração: OUVID

2.5.5 Demandas recebidas por Tema, classificação de Assunto e Motivos

Abaixo é possível visualizar os Temas mais recorrentes do ano de 2022 relacionados por Assunto e Motivos, no qual se tem como destaque o Financeiro, Cobertura e Rede Credenciada.

Tema Financeiro – Top 3 Assuntos e Motivos

Gráfico 10 – Demandas Assunto Mensalidade

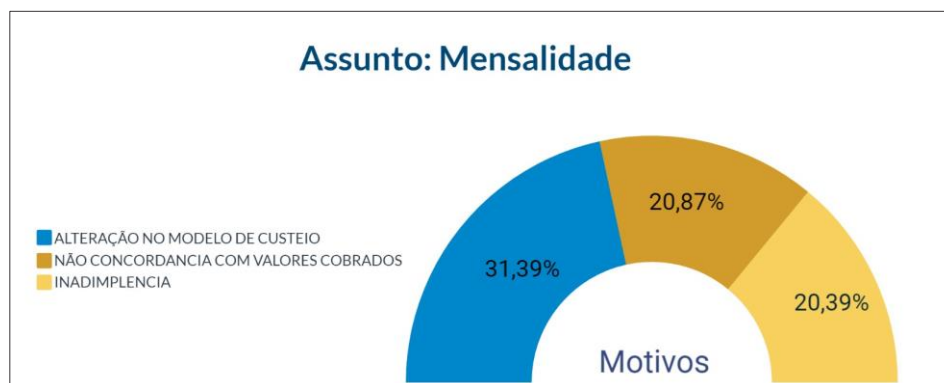
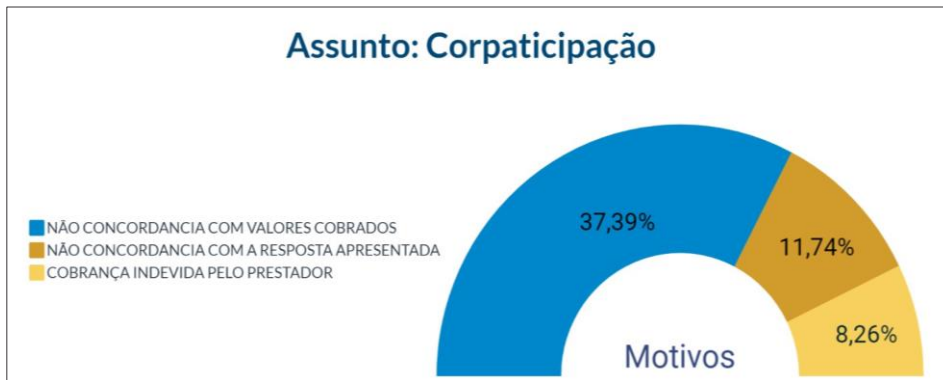


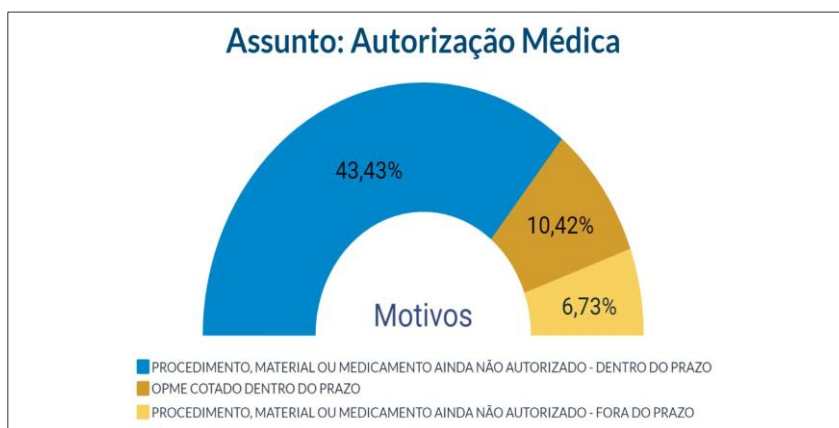
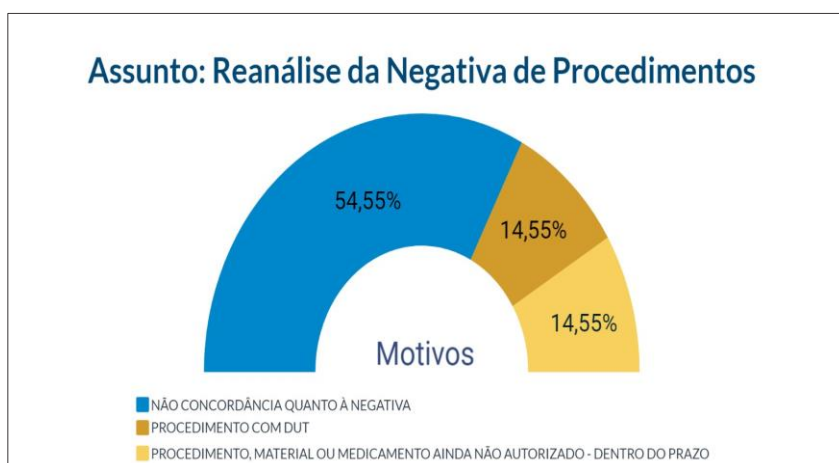
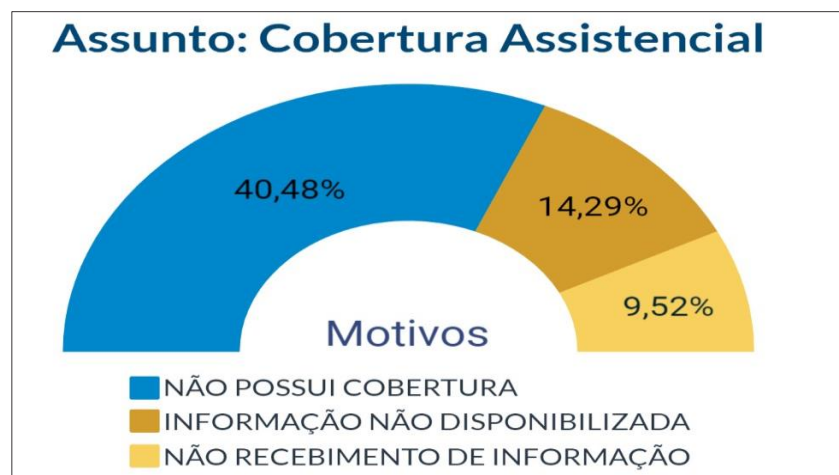


Gráfico 11 – Demandas Assunto Reembolso



Gráfico 12 – Demandas Assunto Coparticipação



Tema Cobertura Assistencial - Top 3 Assuntos e Motivos
Gráfico 13 – Demandas Assunto Autorização Médica

Gráfico 14 – Demandas Assunto Reanálise da Negativa

Gráfico 15 – Demandas Assunto Reanálise da Negativa


Tema Rede Credenciada - Top 3 Assuntos e Motivos

Gráfico 15 – Demandas Assunto Atendimento na Rede Credenciada

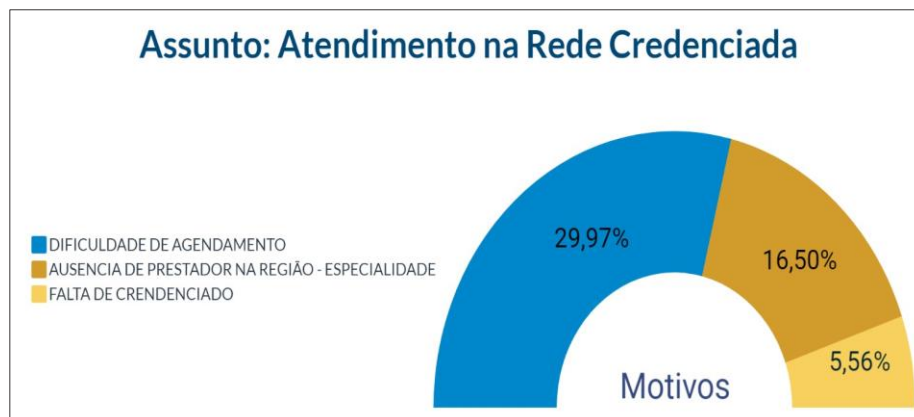
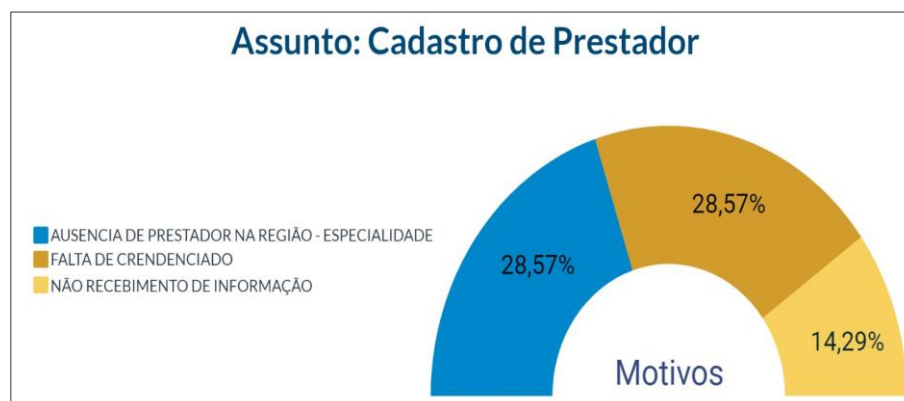


Gráfico 16 – Demandas Assunto Rede Indireta



Gráfico 17 – Demandas Assunto Cadastro de Prestador



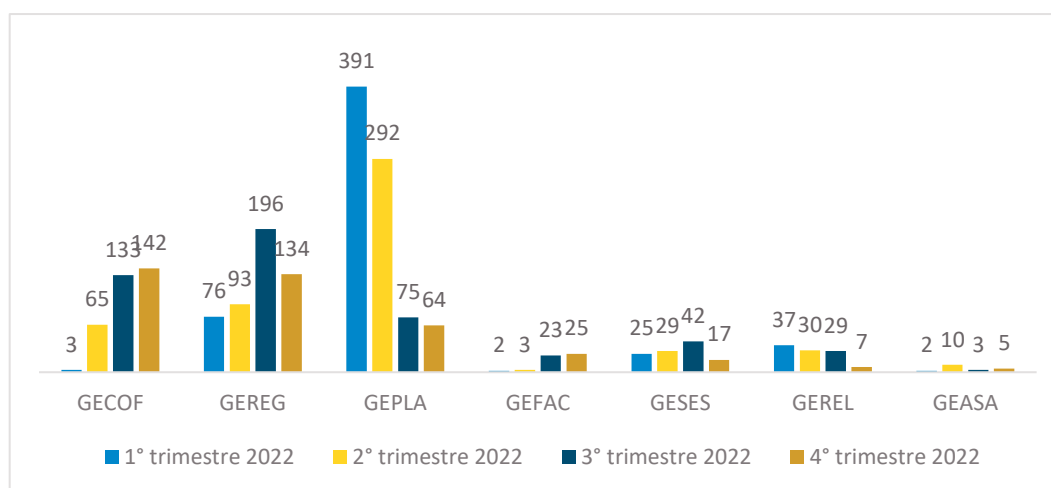
Fonte: Sistema Cube – Metasix/OUVID – fev/2023
Elaboração: OUVID

2.6 Demandas por Unidade Administrativa:

Conforme gráfico abaixo, as Unidades Administrativas mais demandadas no período apurado foram a GECOF, GEREG e GEPLA.

É importante destacar que houve uma redução de demandas para a GEPLA devido à mudança da Coordenação de Arrecadação (COARR) para a Gerência de Controle Financeiro (GECOF), a partir de 09/05/2022, e um aumento de demandas para a GEREG devido à demora para autorização dos procedimentos, em virtude das inconsistências sistêmicas.

Gráfico 18 – Demandas Respondidas por Unidade Administrativa

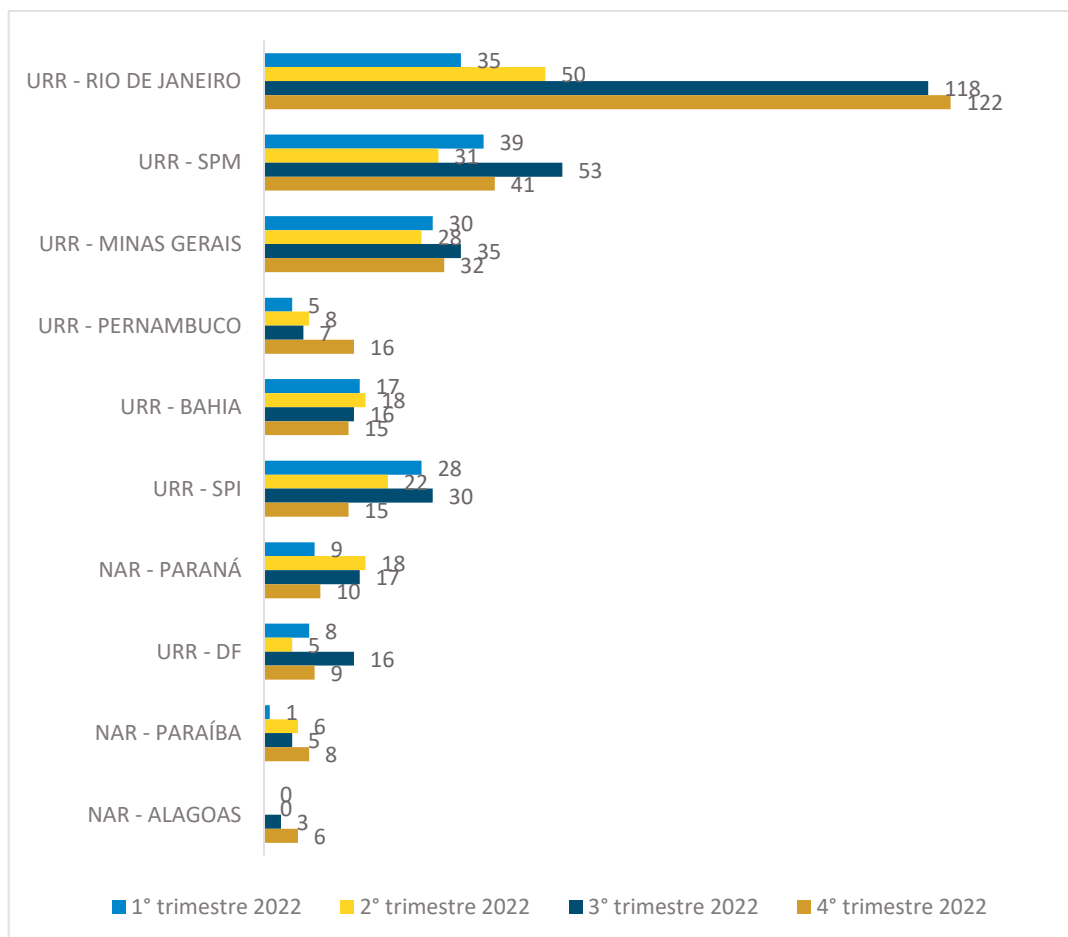


Fonte: Sistema Cube – Metasix/OUVID – fev/2023
Elaboração: OUVID

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

No gráfico abaixo podemos observar que a Unidade de Representação Regional do Rio de Janeiro (URR-RJ), seguido por URR-SPM e URR-MG apresentaram aumento no número de demandas no 3º trimestre de 2022. Essa discrepância para a URR-RJ se deu em razão do aumento de demandas relacionadas as solicitações de reembolso.

Gráfico 19 – Demandas Respondidas por URR



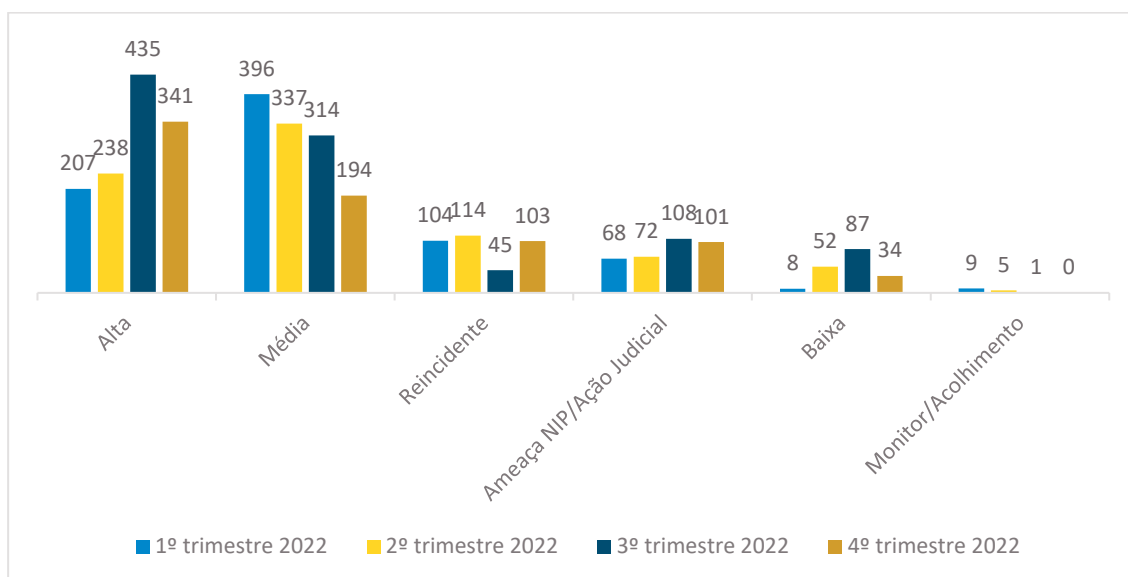
Fonte: Sistema Cube – Metasix/OUVID – fev/2023
Elaboração: OUVID

2.8 Demandas classificadas por priorização:

As demandas recebidas são analisadas e classificadas de acordo com a priorização: baixa, média, alta, recorrente, monitor/acolhimento e Ameaça NIP/Ação Judicial.

No gráfico é possível notar que as demandas classificadas como Alta, Recorrente, Ameaça NIP/ Ação Judicial e Baixa tiveram um aumento em comparação ao trimestre anterior.

É importante destacar que as demandas apresentadas no gráfico abaixo estão relacionadas somente as demandas próprias de Ouvidoria.

Gráfico 20 – Classificação de Priorização


Fonte: Sistema Cube – Metasix/OUVID – fev/2023
 Elaboração: OUVID

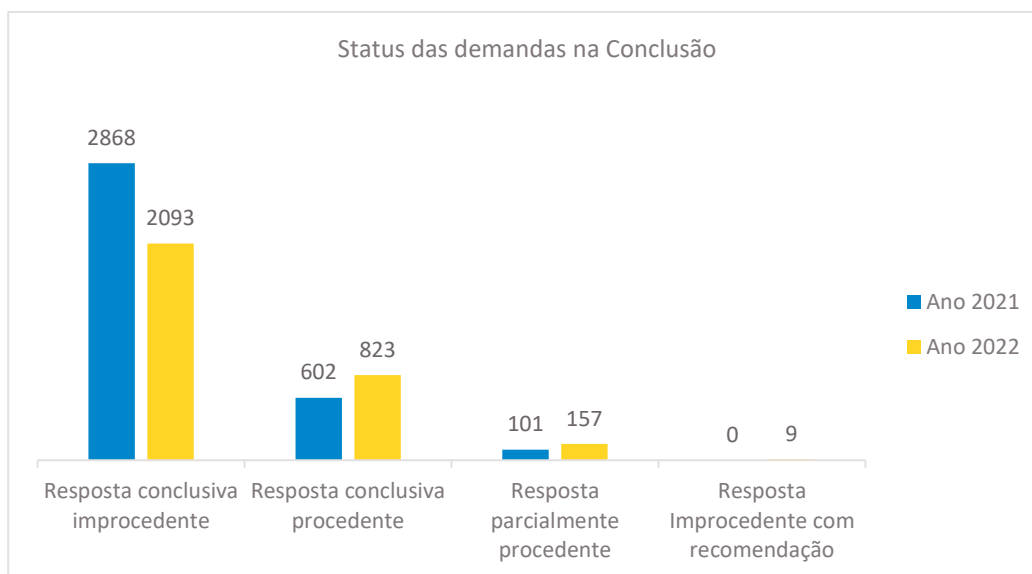
2.9 Demandas por status de Procedência e/ ou Improcedência:

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.

Dentre as demandas Externas recebidas na Ouvidoria, 67,91% (2093) foram classificadas como conclusivas improcedentes, 26,70% (823) como conclusivas procedentes, 5,09% (157) como parcialmente procedente e 0,29% (9) como improcedente com recomendação.

Trimestralmente a Ouvidoria realiza o levantamento das demandas classificadas como procedentes e parcialmente procedentes com o objetivo de propor melhorias nos processos, visto que foram constatadas falhas da Operadora.

Gráfico 21 – Demandas por status de Procedência



Fonte: Sistema Cube - Metasix/OUVID – fev/2023
Elaboração: OUVID

Obs.: As demandas do tipo elogio e sugestão não são contabilizadas na análise de procedência.

2.10 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, sendo admitida a pactuação junto ao beneficiário de prazo maior, não superior a 30 (trinta) dias úteis, nos casos excepcionais ou de maior complexidade, devidamente justificados.

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

2.10.1 Indicador de Prazo da ANS no período:

Este indicador é calculado com base nas demandas recebidas na Ouvidoria, onde são utilizados somente os protocolos com status finalizados, conforme estabelecido pela ANS por meio do REA-OUID.

Tabela 2 – Prazo Médio de Respostas

Dias úteis para resposta	Ano 2022	%
Mesmo dia	317	8,87%
1 dia	162	4,54%
2 dias	142	3,98%
3 dias	173	4,84%
4 dias	188	5,26%
5 dias	302	8,45%
6 dias	581	16,27%
7 dias	1199	33,57%
+7 dias	508	14,22%
+30 dias	0	0,00%
TOTAL	3572	100,00%
MÉDIA (TMRO)	6,14	

Fonte: Sistema Cube - Metasix/OUVID – fev/2023

Elaboração: OUVID

Conforme Tabela 2, o prazo médio de resposta da Ouvidoria para o ano de 2022 foi de 6,14 dias úteis, abaixo do prazo estipulado pela ANS.

Tabela 3 – Prazo médio de respostas

Descrição do Indicador	ANO 2021		ANO 2022	
	Indicador Postal	Indicador REA 2021 (ano base 2020) ANS	Indicador Postal	Indicador REA 2022 (ano base 2021) ANS
Tempo Médio de Resposta da Ouvidoria (TMRO)	4,89 (dias úteis)	7 (dias úteis)	6,14 (dias úteis)	7 (dias úteis)
Percentual de Resposta Dentro do Prazo (PRDP)	90,81%	89,3%	85,78%	89,0%
Percentual de Resposta Dentro de Prazo Pactuado (PRDPP)	9,19%	8,9%	14,22%	9,3%
Percentual de Resposta Fora do Prazo (PRFP)	0,00%	1,7%	0,00%	1,7%

Fonte: Sistema Cube - Metasix/OUVID – fev/2023

Elaboração: OUVID

Na tabela 4 verifica-se que o Tempo Médio de Resposta da Ouvidoria (TMRO) teve um aumento em relação ao ano anterior. Isso ocorreu devido à necessidade de prorrogação do prazo de resposta dos protocolos de maior complexidade. Já o Percentual de Resposta Dentro de Prazo Pactuado (PRDPP) teve uma diminuição em relação ao ano anterior.

É importante destacar que o cumprimento do prazo estipulado pela ANS não seria possível sem a valorosa contribuição das diversas unidades administrativas da Postal Saúde, as Unidades de Representação Regional, Núcleos de Atendimentos Regionais e seus respectivos profissionais que atendem prontamente às solicitações da Ouvidoria.

2.10.2 Indicador Taxa de demandas de Ouvidoria (TDO)

Este indicador é calculado com base na quantidade média de demandas de ouvidoria registradas nos últimos doze meses, para cada grupo de mil Beneficiários da Operadora, conforme estabelecido pela ANS por meio do REA-OUID.

Tabela 4 – Taxa de Demandas de Ouvidoria

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

Ano 2022	
Demandas	3.572
Beneficiários Mês de Referência: dezembro/2022	218.907
TDO	16,32
TDO ANS	9

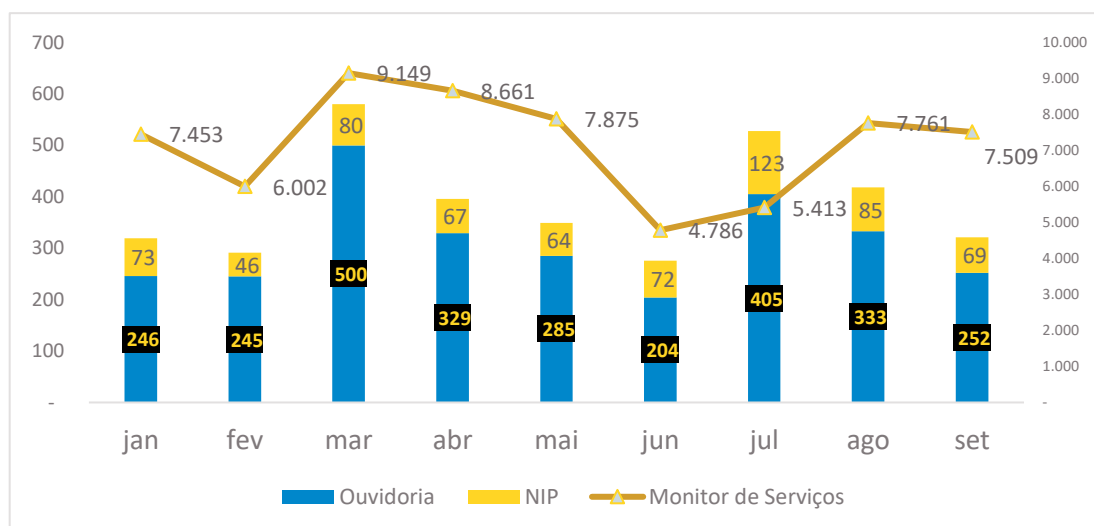
A Ouvidoria da Postal Saúde no período dos últimos 12 meses (janeiro a dezembro de 2022) teve uma taxa de 16,32 demandas registradas a cada 1.000 (mil) beneficiários, já a taxa média para Autogestões de grande porte é de 9 para cada grupo de 1.000 beneficiários.

Os valores de referência dos indicadores são disponibilizados pela ANS em seu site por meio de relatórios, assim, foi utilizado os valores do REA 2022 (ano base 2021).

2.11 Comparativo de demandas da Ouvidoria x NIPs e Monitor de Serviços:

No gráfico abaixo é possível visualizar o volume de demandas recebidas nos canais de relacionamento da Operadora com os beneficiários.

Gráfico 22 – Comparativo entre os canais de recebimento de demandas dos beneficiários¹



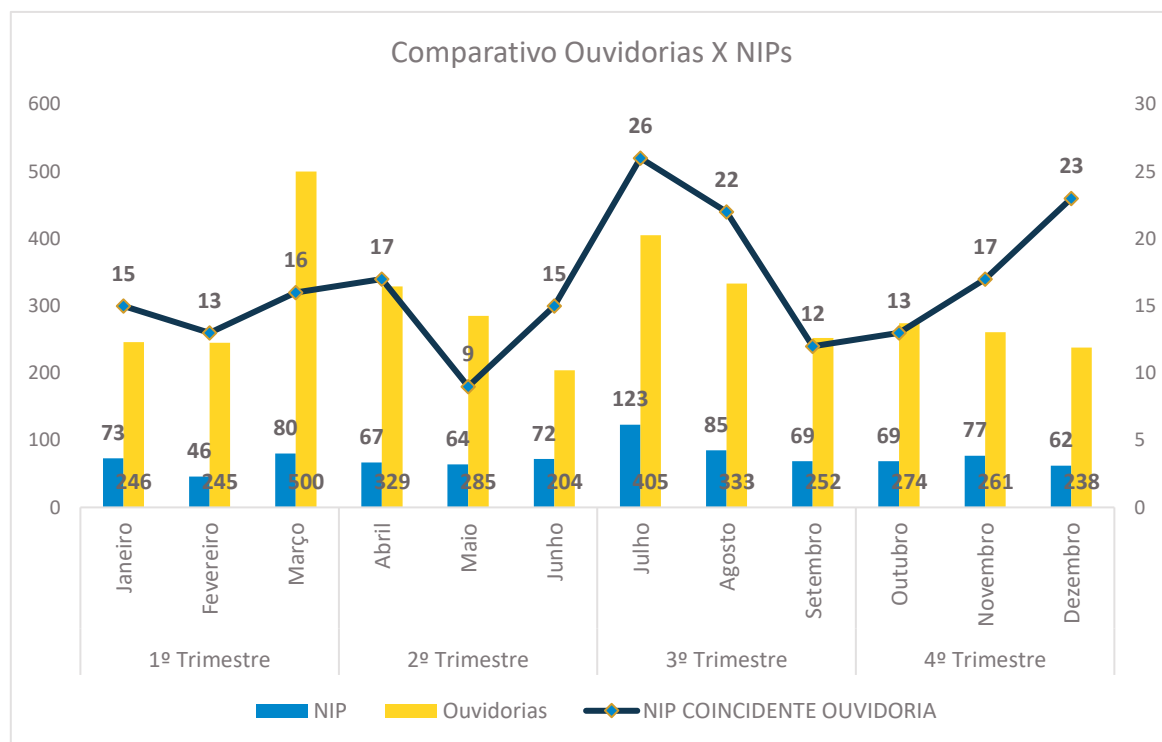
Fonte: Sistema Cube - Metasix/OUVID – fev/2023

Elaboração: OUVID

Nota¹: Dados obtidos junto a GEREL/DIREL

2.12 Comparativo de demandas da Ouvidoria x NIPs Coincidentes:

Em relação ao Comparativo de demandas coincidentes de Ouvidoria X NIP, no período apurado foram registrados 198 (cento e noventa e oito) protocolos de Ouvidoria coincidentes com NIPs (mesmo beneficiário e assunto), correspondendo a 25,48%.

Gráfico 23 – Comparativo Ouvidorias x NIPs coincidentes


Fonte: Sistema Cube - Metasix/OUVID – fev/2023 e GEREL/DIREL

Elaboração: OUVID

Nota¹: Dados obtidos junto a GEREL/DIREL

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 2022, foi realizada somente a pesquisa de satisfação via Web, considerando a mudança de operacionalização da Central de Ouvidoria, impossibilitando a realização da pesquisa por outros meios.

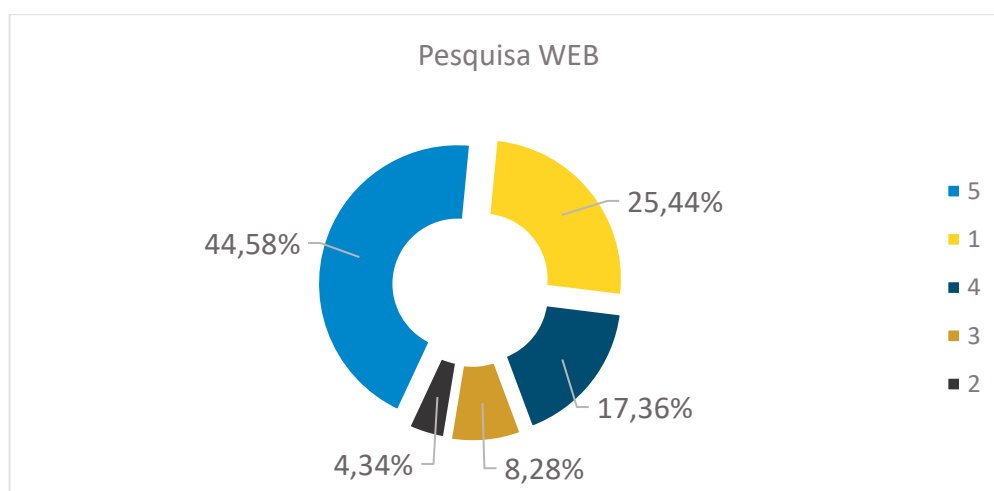
Assim, para análise da pesquisa, foi considerando a pergunta referente a nota para o atendimento prestado, conforme abaixo:

3.1 Pesquisa de satisfação do atendimento WEB da Ouvidoria:

Das 3572 (três mil quinhentas e setenta e duas) demandas recebidas no canal de Ouvidoria Externa no ano de 2022, 14,19% (507) participaram da pesquisa e 85,81% (3065) não participaram.

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 24 – Qual nota você daria para o atendimento prestado pela Ouvidoria da Postal Saúde?



Fonte: Sistema Cube - Metasix/OUVID – fev/2023
Elaboração: OUVID

Do total de entrevistados, 61,93% (314) consideraram avaliação de nota 5 (cinco) e 4 (quatro), 25,44% (88) com a nota 1 (um), 12,62% com a nota 3 (três) e 2 (dois).

Diante do exposto, considerando as notas (4 e 5), observa-se que o resultado alcançado foi bom em relação aos serviços prestados pela Ouvidoria. Contudo, apesar do resultado positivo, após análise das respostas recebidas referentes as notas (1, 2 e 3) onde os beneficiários expressaram alguma insatisfação, identificamos oportunidades de melhorias.

3.2 Recomendações para aprimoramento dos processos:

A partir da análise dos protocolos registrados pelos beneficiários, a Ouvidoria consegue subsidiar os gestores e a Diretoria, visando a melhoria contínua dos processos de trabalho da Operadora de Saúde em atendimento à RN 323/13.

Em consonância com a CTI DIREL/GEREL – 30/2022, onde foi definido novo fluxo de retroalimentação das áreas, a Ouvidoria elabora o Plano de Melhorias contendo as recomendações propostas a partir da análise das demandas recebidas, das pesquisas de satisfações, das sugestões registradas pelos beneficiários e das retroalimentações encaminhadas mensalmente pela GEREL.

Para o Plano de Melhorias de 2022 a Ouvidoria propôs 2 (duas) novas recomendações e considerou as 13 (treze) pendentes do ano anterior. Após avaliação das áreas, uma recomendação foi cancelada e as duas novas recomendações foram indeferidas tendo em vista que já estão contempladas no plano de ação do planejamento estratégico: "Melhoria do IDSS da Operadora".

No ANEXO I deste relatório é possível observar o detalhamento das recomendações propostas no Plano de Melhorias 2022 e o resultado do monitoramento realizado pela Ouvidoria, conforme abaixo:

Tabela 5 – Status do andamento das ações

Status	Quantidade de ações
Em andamento	10
Canceladas	3
Finalizados	1
Total	14

Elaboração: OUVID – fev/2023

Conforme posicionamento das áreas, as recomendações não foram atendidas nos prazos previstos devido à contratação do novo sistema, assim, foram suspensas com previsão de retorno para abril de 2023.

Diante das recomendações apresentadas, vislumbramos um cenário evolutivo, tendo vista a contratação de um novo sistema. Contudo, ainda há muito a se fazer, conforme Relatórios DIREL/GEREL referentes as retroalimentações mensais, a Postal Saúde entrou no ranking das 10 Operadoras que mais recebem reclamações de seus beneficiários. Assim, é importante empregar esforços para que as recomendações propostas no Plano de Melhorias 2022 sejam implantadas.

4. MEDINDO O PROGRESSO

4.1 Principais ações planejadas pela Ouvidoria em 2022:

- Elaboração de estudo de reestruturação da Ouvidoria e apresentação à GEORG (Concluído: fevereiro/2022);
- Elaboração do Plano de Capacitação da OUVID – 2022 (Concluído: fevereiro/2022);
- Criação de campo no sistema para emissão das recomendações pontuais (Concluído: março/2022);
- Realização da II Semana da Ouvidoria (Concluído: março/2022);
- Reunião de alinhamento final com a COECI, CODIS e GECRI para definição prévia das perguntas e metodologia referentes as Denúncias (Concluído: março/2022);
- Divulgação do Relatório anual de Ouvidoria (Concluído: maio/2022);
- Apresentação do REA-2022 na DIREX, CODEL/COFIS (Concluído: março/2022);
- Preenchimento e envio do formulário REA-2022 para ANS (Concluído: abril/2022);
- Apreciação do primeiro protótipo do novo sistema da Ouvidoria – Maida (Concluído: abril/2022);
- IDSS 2023 - Criar metodologia para validação de respostas, por tipo de canal (aguardando definição da nova estrutura);
- IDSS 2023 - Revisar os métodos de retroalimentação para as UAGs e da metodologia do Plano de Melhorias (Concluído: junho/22);
- Importação das denúncias reclassificadas (Concluído: junho/2022);
- 1º treinamento da nova Central de Ouvidoria – Maida (Concluído: junho/2022);
- Criação de modelo de relatório para acesso dos gestores - Plano de Ação (Suspensão: aguardando implantação do novo sistema);
- Criar perfis de acesso aos gestores - Plano de Ação (Suspensão: aguardando implantação do novo sistema);
- Realizar apresentação e treinamento com gestores sobre a ferramenta disponibilizada - Plano de Ação (Suspensão: aguardando implantação do novo sistema);
- Atualização do FOP de denúncias (Concluído: junho/2022, aguardando publicação);



- 2º treinamento da nova Central de Ouvidoria – Maida (Concluído: julho/2022);
- Criação de IOT de orientações quanto ao recebimento e tratamento de demandas registradas no Canal de Denúncias (Concluído: maio/2022, publicada: agosto/2022);
- Realização de treinamento com a equipe da OUVID quanto ao processo de denúncias (Concluído: setembro/2022).
- Follow-up OUVID – 2022 - Recomendações de Auditoria (Concluído: outubro/2022);
- Definição de nova ação quanto a apresentação dos relatórios da Ouvidoria para as Unidades de Representação Regional e Núcleos de Atendimento Regional (Concluído: novembro/2022);
- Publicação do RELATÓRIO ESTATÍSTICO E ANALÍTICO 1º, 2º e 3º trimestre de 2022 na intranet (Concluído: novembro/2022);
- Treinamento de Integração de Novos Empregados (Concluído: dezembro/2022).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No presente relatório, a Ouvidoria da Postal Saúde apresentou o resultado do trabalho dedicado no período de **01/01/2022 a 31/12/2022**, tendo como foco as demandas registradas no Canal Ouvidoria Externa, onde o total foi de 3.572 (três mil quinhentos e setenta e dois) protocolos relativos à prestação de serviços de saúde aos beneficiários.

Após análise dos dados, nota-se que 2022 foi marcado pelo aumento significativo de registros no mês de março, motivado pelo comunicado da Associação dos Profissionais dos Correios – ADCAP para correção das Mensalidades e o aumento no mês de julho, em decorrência da mudança da operacionalização das Centrais de Atendimento da Postal Saúde.

Embora o tema Rede Credenciada tenha obtido um aumento de registros se comparado ao ano anterior, o tema Financeiro e Cobertura Assistencial permanecem em foco, tendo como os assuntos mais questionados Autorização Médica com 624 (seiscentos e vinte e quatro) e Mensalidade com 618 (seiscentos e dezoito).

O aumento dos registros em determinados períodos impactou no Tempo Médio de Resposta da Ouvidoria (TMRO) se comparado ao ano anterior, tendo em vista que o TMRO em 2021 foi de 4,89 (dias úteis) e em 2022 foi de 6,14 (dias úteis), um acréscimo de 1,25 (dias úteis). Isso ocorreu devido à necessidade de prorrogação do prazo de resposta dos protocolos de maior complexidade.

Neste cenário, nota-se que do total das demandas recebidas, 31,79% foram classificadas como procedentes e parcialmente procedentes, ou seja, foram constatadas falhas da Operadora. Isso se deve pela mudança da operacionalização das Centrais de Atendimento da Postal Saúde, onde ocorreram problemas de autorização e reembolso.

Diante do exposto, é importante destacar o trabalho visando a qualidade dos atendimentos aos nossos beneficiários, onde obtivemos 61,93% de satisfação referente aos serviços prestados pela Ouvidoria, contudo, ainda há muito a se fazer. Para 2023, a Ouvidoria continuará com o objetivo de ser 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.

Ana Paula de Sousa Soares
Ouvidora da Postal Saúde em exercício



Postal Saúde

Sua vida, nossa existência

www.postalsaude.com.br