



Postal Saúde
Sua vida, nossa existência

RELATÓRIO

Relatório Estatístico e Analítico Anual
das demandas de Ouvidoria – REA Ouvidoria
Ano-referência 2023

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
2.5 CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA.....	6
2.5.1 DEMANDAS POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO:	6
2.5.2 DEMANDAS RECEBIDAS POR TEMA:.....	7
2.5.3 DEMANDAS MAIS RECEBIDAS CLASSIFICADAS POR ASSUNTO E POR MOTIVOS:	7
2.6 DEMANDAS POR UNIDADE ADMINISTRATIVA GESTORA:	8
2.7 DEMANDAS POR UNIDADE DE ATENDIMENTO REGIONAL (UAR) E NÚCLEO DE ATENDIMENTO REGIONAL (NAR):	9
2.8 DEMANDAS POR STATUS DE PROCEDÊNCIA E/ OU IMPROCEDÊNCIA:.....	9
2.9 INDICADORES DA OUVIDORIA:.....	10
2.9.1 INDICADOR TAXA DE DEMANDAS DE OUVIDORIA (TDO):.....	11
2.10 COMPARATIVO DE DEMANDAS DA OUVIDORIA X NIPS COINCIDENTES:	12
3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	13
4. RECOMENDAÇÕES PARA APRIMORAMENTO	14
5. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA	14
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	16

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Postal Saúde, apresenta trimestralmente ao representante legal da Operadora os resultados dos atendimentos realizados. Anualmente os resultados trimestrais são consolidados e encaminhados à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), em cumprimento ao Art. 4º, inciso VI da Resolução Normativa – RN ANS nº 323, de 3 de abril de 2013.

A Ouvidoria, posicionada como um canal de segunda instância, é responsável por acolher as demandas dos colaboradores da Operadora (público interno) e dos beneficiários dos planos de saúde (público externo).

Este acolhimento é realizado por meio de sistema próprio online (Ouvidoria CUBE), *Call Center* (0800 888 8120) e presencialmente na Sede e nas Filiais da Operadora, e são consolidados por meio de elogios, sugestões, consultas, reanálises e reclamações dos seus públicos interno e externo, que levam a Ouvidoria a propor soluções para minimizar os conflitos que surgiram nos atendimentos e o aprimoramento dos processos e atividades da Operadora.

Com isso, o objetivo deste documento é apresentar os resultados e dados estatísticos referente as demandas dos beneficiários no ano de 2023, que foram tratadas junto às Unidades Administrativas Gestoras (UAG), Unidades de Representação Regional (UAR) e Núcleos de Atendimento Regional (NAR) da Postal Saúde.

Os dados apresentados a seguir foram extraídos no sistema de Ouvidoria CUBE.

2. ANÁLISE DAS DEMANDAS

2.1 Demandas por canal:

A Ouvidoria da Postal Saúde possui dois canais para recebimento de demandas: Ouvidoria Externa e Ouvidoria Interna.

- As **demandas externas** são referentes à prestação de serviço de saúde aos beneficiários e à relação com a rede credenciada.
- As **demandas internas** estão relacionadas aos processos internos e outros assuntos de interesse dos colaboradores da Operadora.

No período apurado, **01/01/2023** a **31/12/2023**, os canais da Ouvidoria receberam o total de 5.562 (cinco mil quinhentos e sessenta e dois) protocolos, distribuídos entre reclamações, sugestões, consultas, reanálises e elogios.

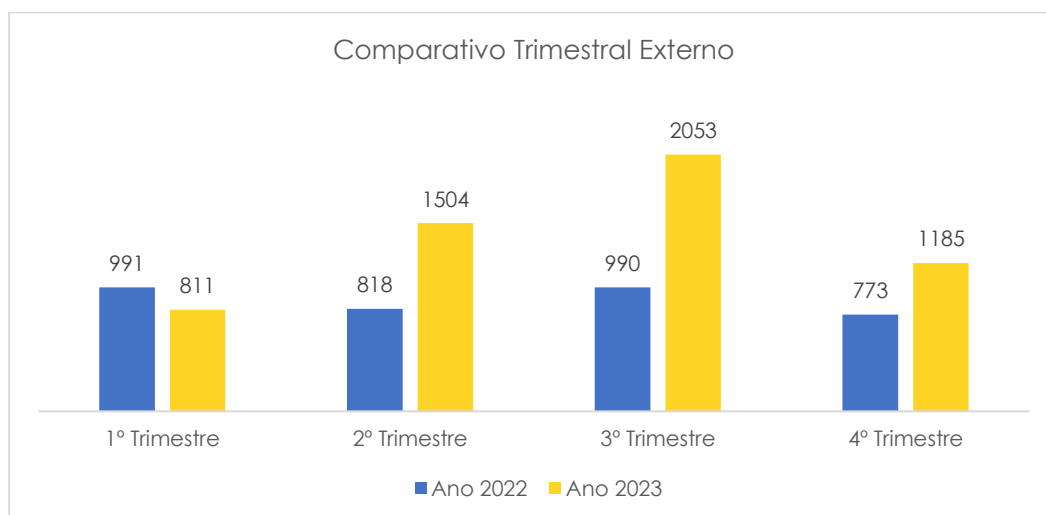
Segue abaixo a quantidade de protocolos recebidos por cada canal:

- Quantidade de protocolos externos: 5.553 (cinco mil quinhentos e cinquenta e três)
- Quantidade de protocolos internos: 9 (nove)

Devido à maior representatividade, o foco do relatório são as demandas recebidas no canal de Ouvidoria Externa. Assim, no gráfico 1 apresenta o aumento das demandas recebidas referentes aos 2º, 3º e 4º trimestres de 2023, quando comparado ao mesmo período em 2022.

Desta forma, os percentuais elevaram a volumetria de protocolos nos trimestres supracitados em: 54,38%, 48,22% e 65,23%, respectivamente.

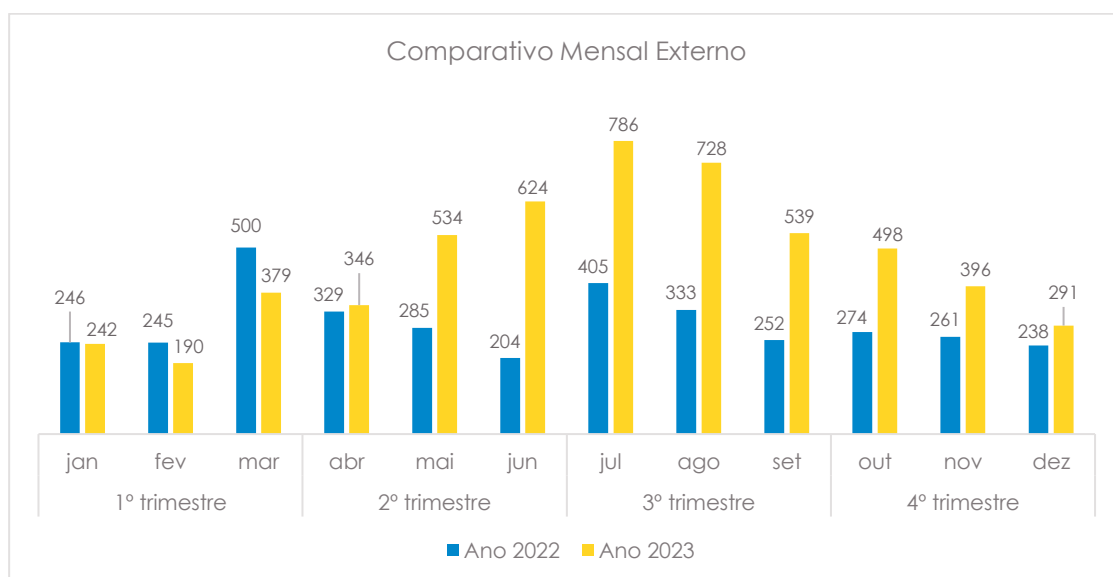
Gráfico 1 – Comparativo trimestral de demandas recebidas



Fonte: Sistema Cube – Metasix/OUVID – fev./2024
Elaboração: OUVID

No Gráfico 2, podemos observar a evolução mensal das demandas recebidas pela Ouvidoria no decorrer de 2023.

Gráfico 2 – Comparativo de demandas recebidas por mês



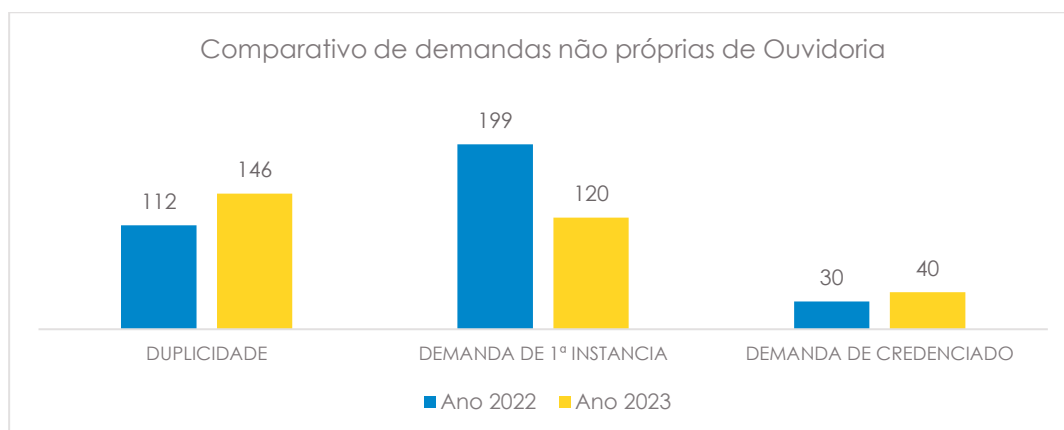
Fonte: Sistema Cube – Metasix/OUVID – fev./2024
Elaboração: OUVID

2.2 Demandas não próprias de Ouvidoria:

As demandas não próprias de Ouvidoria são aquelas em que não há informação suficiente para análise, as demandas que não passaram pelo atendimento de 1ª instância, demandas geradas em duplicidade de informações e demandas geradas pela rede credenciada.

Conforme demonstrado no gráfico a seguir, é possível observar que a Ouvidoria acolheu grande parte das demandas registradas no canal, considerando a mudança da operacionalização das centrais de atendimento.

Gráfico 3 – Comparativo de demandas não próprias de Ouvidoria



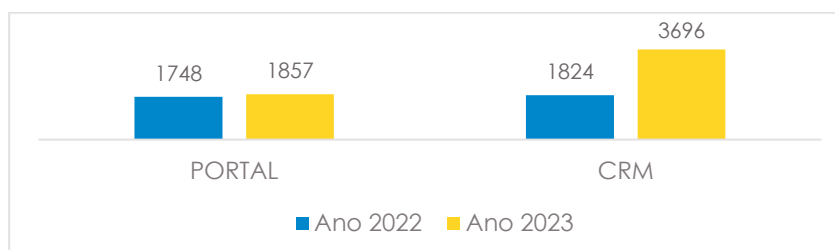
Fonte: Sistema Cube – Metasix/OUVID – fev./2024
Elaboração: OUVID

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 (na Sede ou nas Filiais).

No gráfico a seguir, é possível observar que, no ano de 2023, a maioria dos registros do Canal Ouvidoria Externa se deu pela Central da Ouvidoria (0800 888 8120), com 3.696 (três mil e seiscentos e noventa e seis) protocolos e pelo Portal (www.postalsaude.com.br/ouvidoria) foram o total de 1.857 (mil oitocentos e cinquenta e sete) protocolos. Se comparado ao ano de 2022, é notório que houve aumento, no qual o motivo se deve a mudança da operacionalização das centrais.

Gráfico 4 – Demandas por canal de atendimento.



Fonte: Sistema Cube – Metasix/OUVID – fev./2024
Elaboração: OUVID

2.5 Classificação das demandas de Ouvidoria

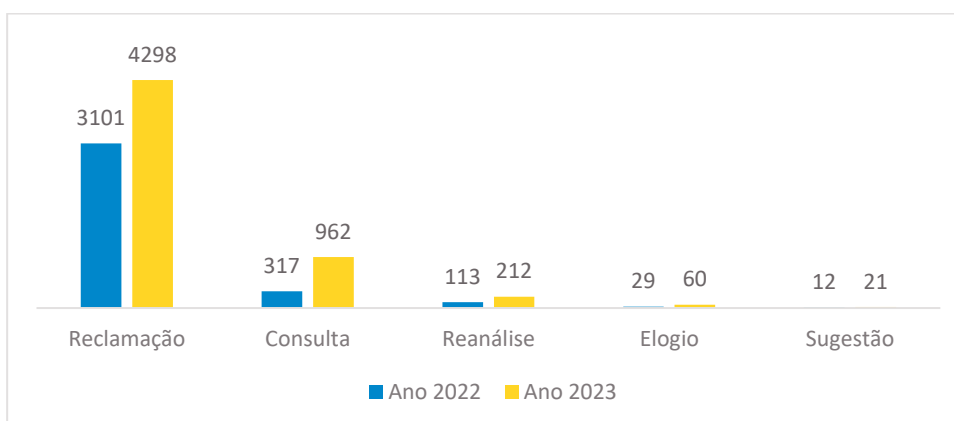
Com base na Instrução Normativa, IN ANS – nº 2/2014, que dispõe sobre o Relatório Estatístico e Analítico do Atendimento das Ouvidorias, as demandas recebidas foram classificadas por tipos, temas, assuntos, subassuntos e priorização.

2.5.1 Demandas por tipo de manifestação:

Há cinco classificações para as demandas, que são: consulta, elogio, reclamação, reanálise e sugestão.

A seguir apresentamos as quantidades de demandas recebidas no período apurado quanto a classificação por tipo:

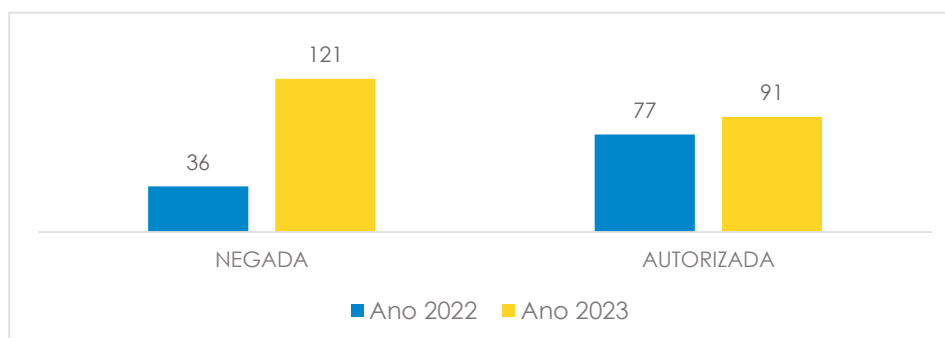
Gráfico 5 – Demandas recebidas por tipo de manifestação



Fonte: Sistema Cube – Metasix/OUVID – fev./2024
Elaboração: OUVID

A seguir, apresentamos os dados referentes as demandas de reanálises, onde os beneficiários podem solicitar uma nova análise de procedimento e/ou serviço de cobertura assistencial que tenham sido negados ou parcialmente negados, conforme art. 11, da RN ANS – nº 395/2016.

Gráfico 6 – Reanálise de negativa



Fonte: Sistema Cube – Metasix/OUVID – fev./2024
Elaboração: OUVID

No ano de 2023, a Ouvidoria recebeu 212 (duzentos e doze) protocolos de reanálise referentes a negativa de procedimentos. Do total, 57,08% (121) tiveram o parecer mantido e 42,92% (91) tiveram a negativa revertida.

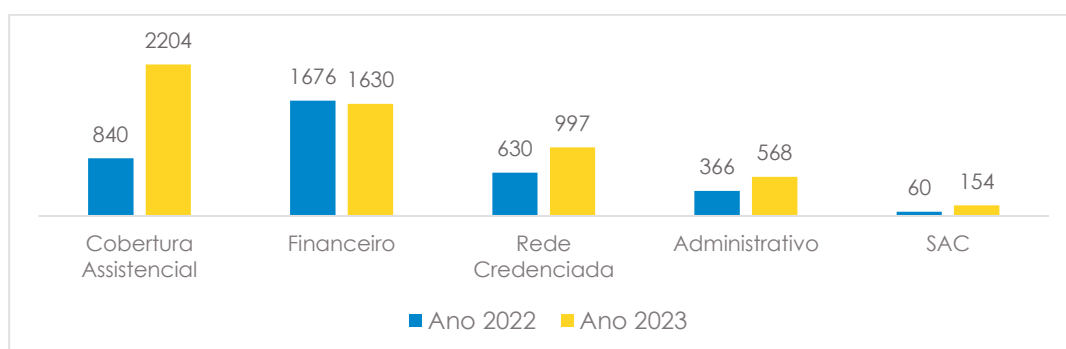
Em comparação ao mesmo período apurado em 2022, houve um aumento de 87,61% de protocolos de reanálise.

2.5.2 Demandas recebidas por tema:

Os cinco temas para classificação das demandas são: administrativo, cobertura assistencial, financeiro, rede credenciada e SAC.

Ao analisar o Gráfico 7, se observa que os temas no ano de 2023 tiveram um aumento se comparado ao ano de 2022, principalmente o tema cobertura assistencial, que obteve um aumento significativo devido à demora para análise e autorização dos procedimentos.

Gráfico 7 – Demandas recebidas por tema



Fonte: Sistema Cube – Metasix/OUVID – fev./2024
Elaboração: OUVID

2.5.3 Demandas mais recebidas classificadas por assunto e por motivos:

Dentre as demandas recebidas e classificadas por assunto no período apurado, a maior incidência foi autorização médica, que apresentou o total de 1.819 (mil oitocentos e vinte e nove) protocolos, seguido por atendimento na rede credenciada com 938 (novecentos e trinta e oito) e reembolso com 594 (quinhentos e noventa e quatro).

A seguir, temos alguns dos assuntos e motivos mais demandados no decorrer do ano 2023.

Tabela 1 – Assuntos e motivos mais demandados

Assunto	Quantidade Protocolo
Autorização médica	1819
Atendimento na rede credenciada	938
Reembolso	594
Cadastro de beneficiário	440

Coparticipação	283
Mensalidade	267
Reanálise da negativa de procedimentos	189
Boleto bancário	180
Imposto de renda	117



Assunto	Quantidade Protocolo	Motivos mais demandados dos Assuntos	% Motivos
Autorização médica	1819	Procedimento, material ou medicamento ainda não autorizado - dentro do prazo	25,47%
Atendimento na rede credenciada	938	Dificuldade de encontrar prestador	20,79%
Reembolso	594	Não recebimento de valores devidos	52,69%
Cadastro de beneficiário	440	Condições para elegibilidade	47,95%
Coparticipação	283	Não concordância com valores cobrados	31,80%
Mensalidade	267	Não concordância com valores cobrados	34,46%
Reanálise da negativa de procedimentos	189	Não concordância quanto à negativa	44,44%
Boleto bancário	180	Problema técnico na emissão do boleto bancário	27,78%
Imposto de renda	117	Dados desatualizados ou divergentes	48,72%

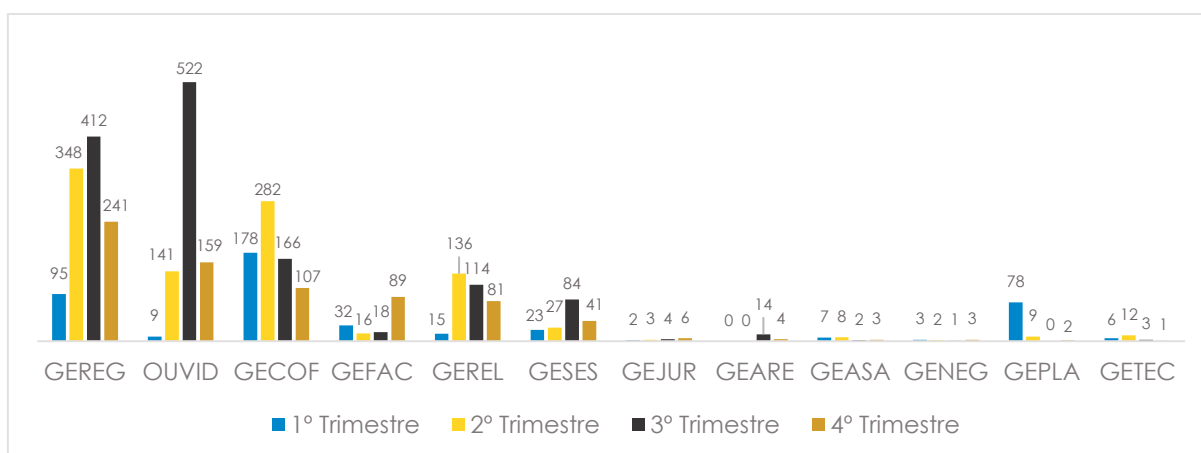
Fonte: Sistema Cube – Metasix/OUVID – fev./2024

Elaboração: OUVID

2.6 Demandas por Unidade Administrativa Gestora:

Conforme gráfico, as Unidades Administrativas Gestoras (UAG) mais demandadas no período apurado foram: GEREG, OUVID e GECOF.

Gráfico 8 – Demandas respondidas por UAG



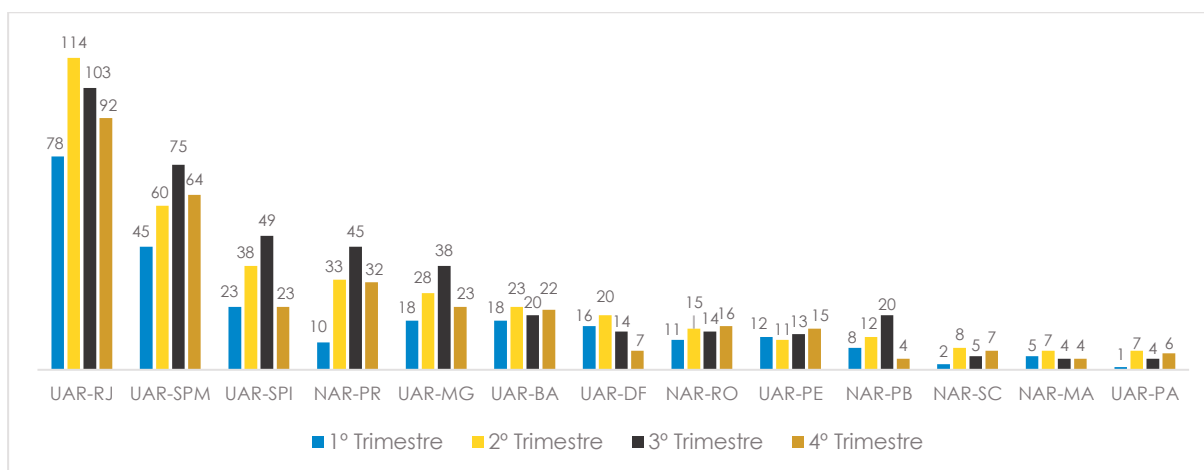
Fonte: Sistema Cube – Metasix/OUVID – fev./2024

Elaboração: OUVID

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

No gráfico abaixo podemos observar que a Unidade de Atendimento Regional do Rio de Janeiro (UAR-RJ) permanece como a regional mais demanda, seguida por São Paulo – área Metropolitana (UAR-SPM) e por São Paulo – Interior (UAR-SPI) que apresentaram diminuição no número de demandas no 4º trimestre.

Gráfico 9 – Demandas respondidas por UAR/NAR



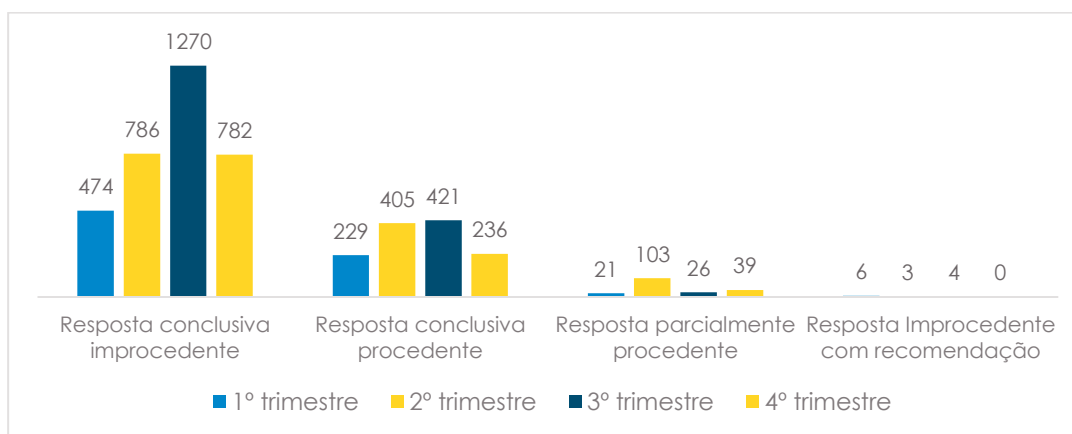
Fonte: Sistema Cube – Metasix/OUVID – fev./2024
Elaboração: OUVID

2.8 Demandas por status de Procedência e/ ou Improcedência:

As demandas caracterizadas como improcedentes são aquelas 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 no ano de 2023, 68,93% (3312) foram classificadas como conclusivas improcedentes, 26,87% (1291) como conclusivas procedentes, 3,93% (189) como parcialmente procedente e 0,27% (13) como improcedentes com recomendação.

Gráfico 10 – Demandas por status de procedência



Fonte: Sistema Cube - Metasix/OUVID – fev./2024
Elaboração: OUVID

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

2.9 Indicadores da Ouvidoria:

De acordo com a RN ANS – nº 323/2013, o prazo máximo para resposta conclusiva às demandas dos beneficiários são de sete dias úteis, sendo admitida a pactuação junto ao beneficiário de prazo maior, não podendo superar 30 (trinta) dias úteis para os casos excepcionais ou de maior complexidade, devidamente justificados.

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

Tabela 2 – Prazo médio de respostas

Dias úteis para resposta	Ano 2023	%
Mesmo dia	856	15,39%
1 dia	231	4,15%
2 dias	177	3,18%
3 dias	207	3,72%
4 dias	202	3,63%
5 dias	255	4,58%
6 dias	465	8,36%
7 dias	1947	35,01%
+7 dias	1222	21,97%
+30 dias	0	0,00%
TOTAL	5562	100,00%
Média (TMRO)	6,48	

Fonte: Sistema Cube - Metasix/OUVID – fev./2024
Elaboração: OUVID

Conforme Tabela 2, o prazo médio de resposta da Ouvidoria no último período apurado foi de 6,48 dias úteis, abaixo do prazo estipulado pela ANS.

Tabela 3 – Prazo médio de respostas

Descrição do Indicador	Ano 2022		Ano 2023	
	Indicador Postal	Indicador REA 2022 (ano-base 2021) ANS	Indicador Postal	Indicador REA 2023 (ano-base 2022) ANS
Tempo médio de resposta da Ouvidoria (TMRO)	6,14 (dias úteis)	7 (dias úteis)	6,48 (dias úteis)	7 (dias úteis)
Percentual de resposta dentro do prazo (PRDP)	85,78%	89,00%	78,03%	87,80%
Percentual de resposta dentro de prazo pactuado (PRDPP)	14,22%	9,30%	21,97%	9,70%
Percentual de resposta fora do prazo (PRFP)	0,00%	1,70%	0,00%	2,50%

Na Tabela 3, se verifica que o “Tempo médio de resposta da Ouvidoria (TMRO)”, teve um aumento em relação a 2022, assim como o “Percentual de resposta dentro do prazo pactuado (PRDPP)”, ficando acima do estabelecido pela ANS não sendo satisfatório no período apurado, devido ao quantitativo elevado de protocolos e as solicitações das áreas para prorrogações dos prazos de respostas.

Contudo, é importante destacar que o cumprimento do prazo estipulado pela ANS não seria possível sem a valorosa contribuição das diversas Unidades Administrativas Gestoras, das Unidades de Atendimento Regionais, e dos Núcleos de Atendimento Regionais e seus respectivos profissionais que atendem prontamente as solicitações da Ouvidoria.

2.9.1 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-OUVID.

Tabela 4 – Taxa de Demandas de Ouvidoria

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

Ano 2023	
Demandas	5.553
Beneficiários Mês de Referência: dezembro/2023	210.119
TDO	26,43
TDO ANS	8,8

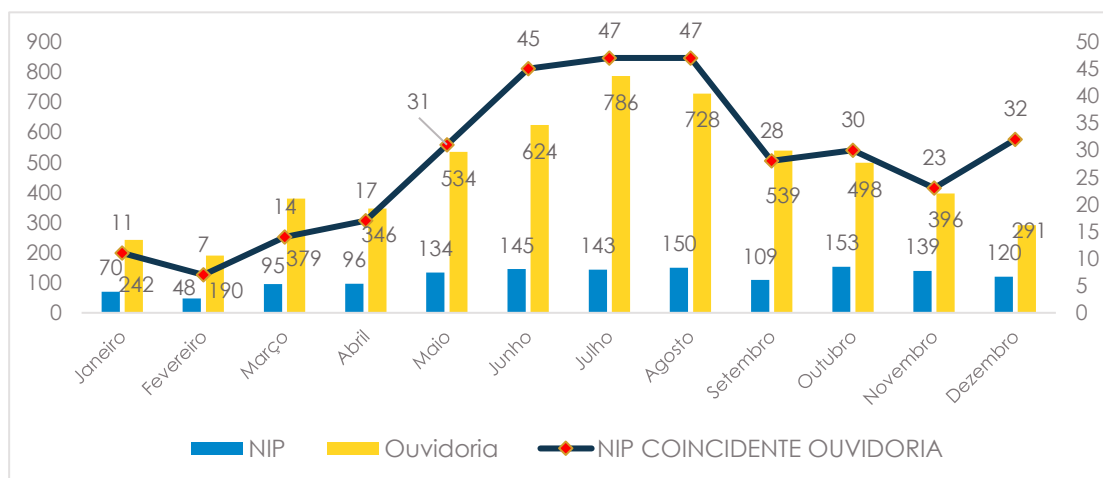
A Ouvidoria da Postal Saúde no período dos últimos 12 meses (janeiro a dezembro de 2023) teve uma taxa de 26,43 demandas registradas a cada 1.000 (mil) beneficiários, já a taxa média para Autogestões de grande porte é de 8,8 para cada grupo de 1.000 beneficiários.

Os valores de referência dos indicadores estão disponibilizados pela ANS em seu site por meio de relatórios, assim, foi utilizado os valores do REA 2023 (ano base 2022).

2.10 Comparativo de demandas da Ouvidoria x NIPs Coincidentes:

No ano de 2023, foram registrados 332 (trezentos e trinta e dois) protocolos de Ouvidoria coincidentes com as Notificações de Intermediação Preliminar (NIP), ou seja, mesmo beneficiário e assunto, o que corresponde a 23,68%. Em comparação ao ano anterior, se observa um aumento de demandas coincidentes em 67,68%.

Gráfico 11 – Comparativo Ouvidorias x NIPs coincidentes



Fonte: Sistema Cube - Metasix/OUVID – fev./2024 e COANS/GEJUR

Elaboração: OUVID

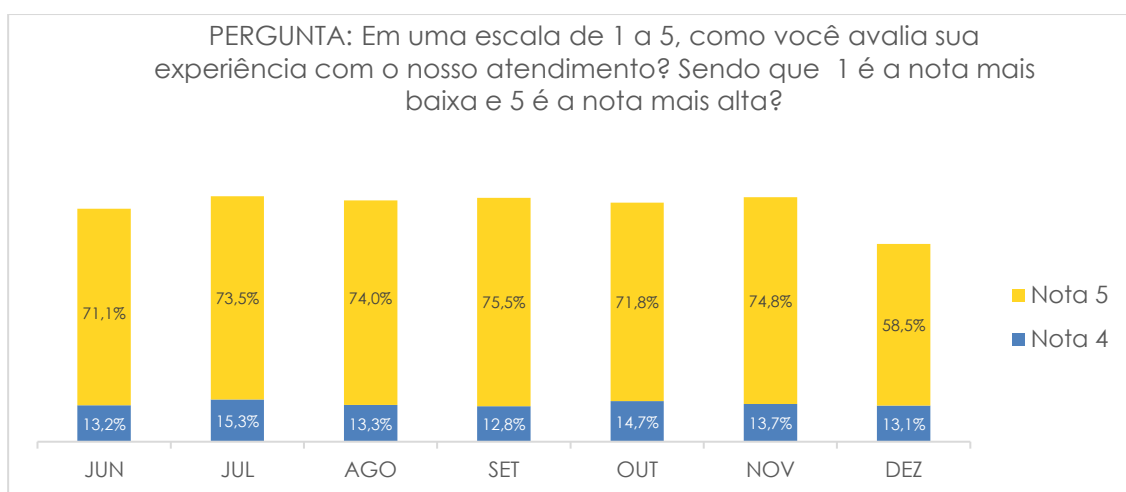
Nota¹: Dados informados pela GEJUR/COANS

3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa é realizada via WEB e Central de Ouvidoria, onde é considerada a pergunta referente à nota para o atendimento prestado, em uma escala de 1 a 5, na qual 1 é o nível de satisfação mais baixo e 5 o mais alto.

Nos gráficos abaixo, é possível observar o grau de satisfação dos beneficiários que responderam a pesquisa.

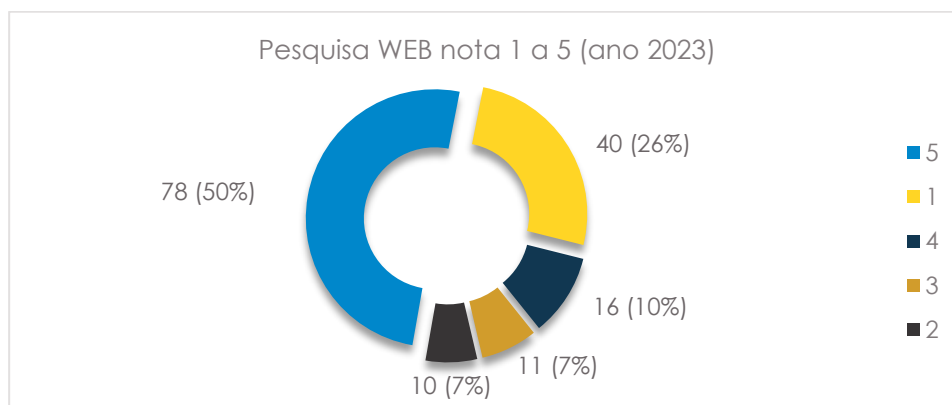
Gráfico 12 - Pesquisa realizada via Central da Ouvidoria



Fonte: Sistema Nexus - Benner/OUVID – fev./2024
Elaboração: Benner

Pesquisa realizada via WEB:

Gráfico 13 – Qual nota você daria para o atendimento prestado pela Ouvidoria da Postal Saúde?



Fonte: Sistema Cube - Metasix/OUVID – fev./2024
Elaboração: OUVID

Considerando as notas (4 e 5), se observa o resultado alcançado de **60,65%** de satisfação em relação aos serviços prestados pela Ouvidoria. As respostas recebidas referentes as notas (1, 2

e 3) onde os beneficiários expressaram alguma insatisfação, são analisadas no Plano de Melhorias, onde são elaboradas recomendações, visando melhorias nos processos de trabalho da Operadora.

4. RECOMENDAÇÕES PARA APRIMORAMENTO

A partir da análise dos protocolos registrados, bem como análise da pesquisa de satisfação, análise das sugestões enviadas pelos beneficiários e a análise das demandas classificadas como procedentes e parcialmente procedentes, a Ouvidoria consegue subsidiar os gestores e a Diretoria-Executiva, visando a melhoria contínua dos processos de trabalho da Operadora em atendimento a RN ANS – nº 323/13.

No decorrer do ano de 2023, a Ouvidoria realizou o monitoramento do Plano de Melhorias, com o intuito de verificar o andamento das recomendações pendentes, tendo em vista que as áreas solicitaram prorrogação dos prazos de finalização.

Salientamos que no 1º trimestre foram emitidas doze recomendações e duas canceladas. Já para o 2º e 3º trimestres foram consideradas as dez recomendações pendentes e emitidas quatro novas.

Na tabela a seguir, apresentamos o resultado do monitoramento realizado pela Ouvidoria:

Tabela 5 – Status do andamento das ações

Status	Quantidade de ações
Em andamento	4
Canceladas	0
Finalizados	10
Total	14

Elaboração: OUVID – fev./2024

No Anexo I deste relatório é possível observar o detalhamento das recomendações propostas e o resultado do monitoramento realizado pela Ouvidoria.

5. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

Durante o 2º e 3º trimestre de 2023, a Ouvidoria, além das suas atribuições de rotina, realizou as seguintes atividades:

Março/2023:

- Realização da III Semana da Ouvidoria em março/2023.
- Apresentação em março/2023 do Relatório Estatístico Analítico 2022 (REA).
- Transferência da gestão do Canal de Denúncias para a Gerência Jurídica (GEJUR) em conformidade com a nova Estrutura Organizacional da Postal Saúde, aprovada pela Diretoria-Executiva (DIREX) e pelo Conselho Deliberativo (CODEL).

Abril/2023

- Preenchimento e envio do formulário REA-2022 para a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).
- Realocação do Canal de LGPD para a Secretaria de Governança (SEGOV).

Maio/2023

- Divulgação do Relatório anual de Ouvidoria.

Junho/2023

- Treinamento da nova Central da Ouvidoria.
- Implantação da nova Central da Ouvidoria.
- Início do fluxo de resposta padrão de finalização “MONITOR DE 1ª INSTÂNCIA – DENTRO DO PRAZO”.

Agosto/2023

- Início da realização do pós-atendimento pela Central da Ouvidoria.
- Atualização da URA da Central da Ouvidoria para LGPD.

Setembro/2023

- Revisão de SLA da Central da Ouvidoria (setembro/2023).

Atividade contínua

- Apresentação da Ouvidoria para os novos colaboradores (contínua).

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No presente relatório, a Ouvidoria da Postal Saúde apresentou o resultado do trabalho dedicado no período de **01/01/2023 a 31/12/2023**, tendo como foco as demandas registradas no Canal Ouvidoria Externa, onde o total foi de 5.553 (cinco mil quinhentos e cinquenta e três) protocolos relativos à prestação de serviços de saúde aos beneficiários.

Após análise dos dados, é importante pontuar que no ano de 2023 a quantidade de registros na Ouvidoria teve um aumento, como pode ser observado principalmente no 3º trimestre com 2.053 (dois mil e cinquenta e três) protocolos, em função da mudança de operacionalização das Centrais, evidenciando que os beneficiários acionaram mais este canal.

Neste panorama, se nota que os temas: administrativo, cobertura assistencial, rede credenciada e SAC, tiveram um aumento de protocolos se comparado ao mesmo período de 2022, com foco maior para o tema cobertura assistencial, onde ocorreram demora para análise e autorização de procedimentos devido a mudança das Centrais, levando a insatisfação dos beneficiários.

Considerando o quantitativo elevado de protocolos e as solicitações das áreas para prorrogações dos prazos de respostas, a Ouvidoria levou mais tempo para responder os questionamentos dos beneficiários, conforme o indicador "Tempo médio de resposta da Ouvidoria (TMRO)" com total de 6,48 (dias úteis), porém, dentro do prazo estipulado na RN nº 323/2013 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Este cenário ascendeu a importância da Ouvidoria em busca de melhorias nos processos de trabalho da Operadora, onde foram propostas 14 (quatorze) recomendações de melhorias a partir da análise dos protocolos registrados, bem como análise da pesquisa de satisfação, análise das sugestões enviadas pelos beneficiários e análise das demandas classificadas como procedentes e parcialmente procedentes.

Diante do exposto e ciente do seu papel, a Ouvidoria continuará à disposição dos beneficiários 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.

Wagner Arcoverde Fachine
Ouvidor da Postal Saúde



Postal Saúde

Sua vida, nossa existência

www.postalsaude.com.br