



Relatório Anual Ouvidoria 2023

Sumário

1.	Introdução	03
2.	Objetivo	03
3.	Principais atribuições da Ouvidoria	03
4.	Canais de Acesso a Ouvidoria	04
5.	Demandas Recebidas	04
6.	Demandas por Núcleos	05
7.	Tipo de Manifestação	06
	7.1 Demandas Típicas de Ouvidoria	07
	7.1.1 Reclamações	07
	7.1.2 Sugestão	07
	7.1.3 Elogio	07
	7.1.4 Consultas	08
	7.2 Reanálise de Cobertura	08
	7.2.1 Por núcleo	08
	7.2.2 Por Tema	08
8.	Prazo de resposta	09
9.	Melhorias	10
10.	Considerações Finais	10

1. Introdução

A Ouvidoria é o canal de relacionamento responsável pelo tratamento das reclamações, consultas, sugestões e elogios. Possui atuação em nível recursal quanto às reclamações/solicitações que não foram resolvidas pelo atendimento ou com as quais haja discordância quanto à resposta recebida.

Dessa forma, a Ouvidoria contribui para o aprimoramento da prestação de serviço, proporcionando oportunidades para realinhar processos e criar soluções inovadoras.

2. Objetivo

O Relatório da Ouvidoria apresenta os dados e informações sobre quantitativos das demandas recebidas e dos trabalhos realizados pela Ouvidoria durante o ano de 2023, bem como melhorias implementadas e sugestões para o exercício de 2024.

3. Principais atribuições da Ouvidoria

- Receber as reclamações, sugestões, elogios, consultas e pedidos de reanálise de cobertura;
- Coordenar, controlar e tratar as demandas recursais, promovendo a resolução de conflitos;
- Mediar os conflitos entre o beneficiário e a operadora, auxiliando na reformulação das questões e no desenvolvimento de opções, objetivando a solução da demanda;
- Mapear e interpretar o conjunto de manifestações recebidas e propor a correção de eventuais falhas no atendimento ou no processo interno de trabalho;
- Responder as demandas recebidas;
- Elaborar o Relatório Anual, encaminhando-o para a Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

4. Canais de Acesso a Ouvidoria

A Copass Saúde disponibiliza os seguintes canais para registro das ouvidorias:

Telefone

(31) 3298-5821

Website

Portal da
Copass Saúde

E-mail

ouvidoria@copass-saude.com.br

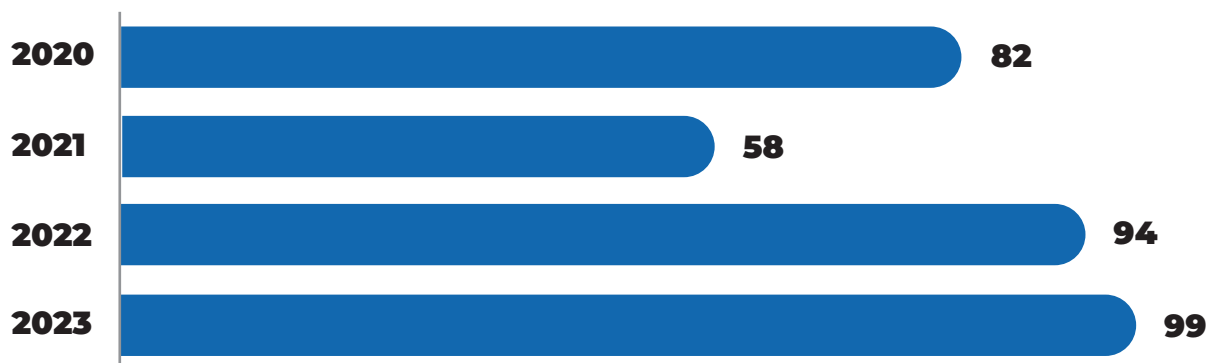
Presencial

Atendimento Sede

5. Demandas Recebidas

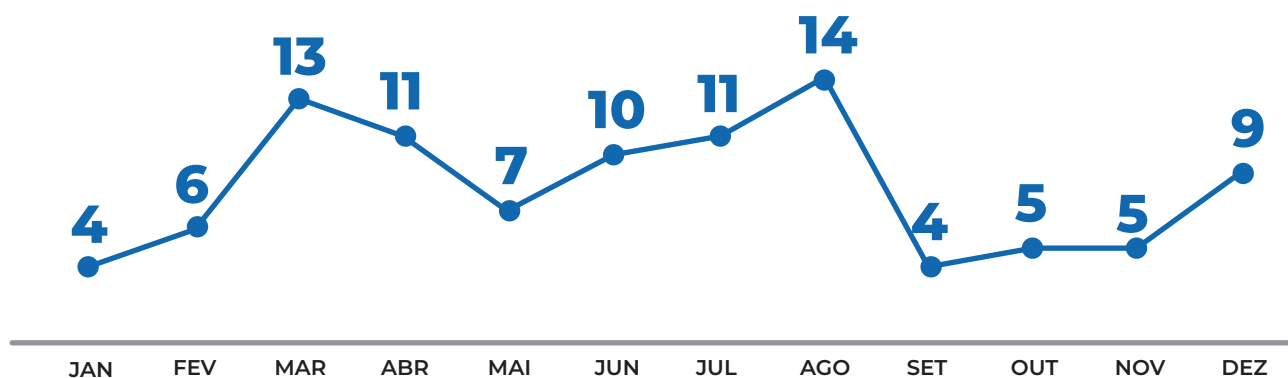
Em 2023, foram recebidas 99 demandas na Ouvidoria, representando um crescimento de 5% em relação ao ano anterior.

Demandas por ano



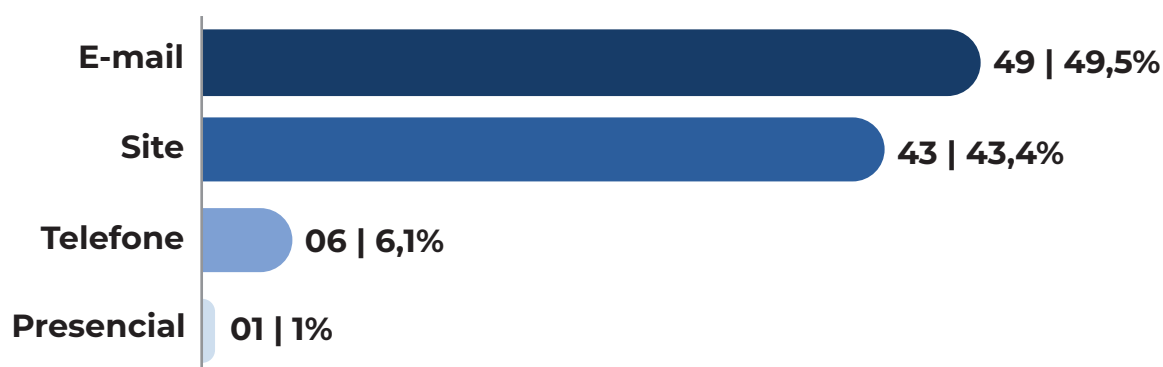
Ao observarmos o gráfico “Demandas recebidas por mês”, na página abaixo, nota-se que os meses com maior número de demandas foram em março e agosto de 2023. Porém, não foi possível identificar um motivo específico para justificar a sazonalidade apresentada. Cabe salientar que das 13 demandas recebidas no período de março, 8 referem-se à Reanálise de Cobertura Assistencial, e das recebidas no mês de agosto, 1 também refere-se à Reanálise de Cobertura Assistencial. As demais referem-se à assuntos diversos, como insatisfação com Rede Credenciada, aumento de mensalidade, solicitação de reembolso, dentre outros.

Demandas recebidas por mês



Em relação aos canais de acesso utilizados pelos beneficiários em 2023, nota-se que o site e o e-mail foram os mais utilizados, totalizando 92,9% das demandas, conforme apresentado no gráfico Canais de atendimento.

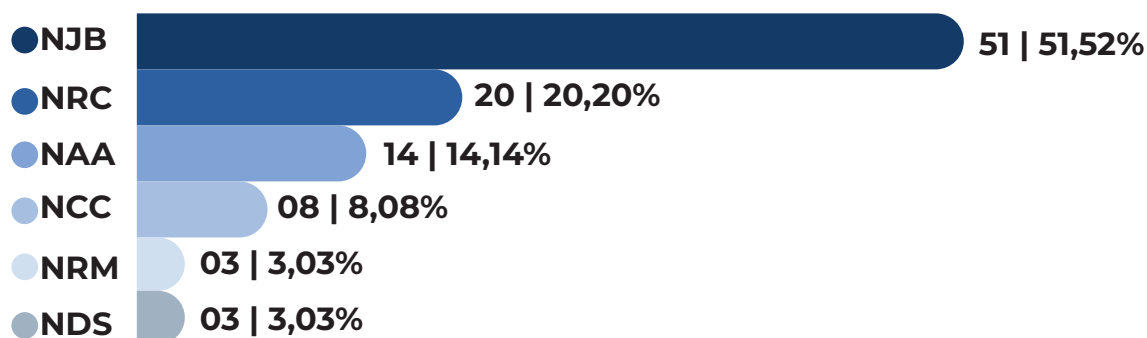
Canais de atendimento



6. Demandas por Núcleos

As demandas recebidas são analisadas pela Ouvidoria e direcionadas aos núcleos da Associação, de acordo com a sua atribuição organizacional.

Demandas por núcleos



Em 2023, 51,52% das demandas foram atribuídas ao Núcleo de Jornada do Beneficiário, 20,20% ao Núcleo de Rede Credenciada e 14,14% ao Núcleo Administrativo Financeiro, concentrando a maior parte das solicitações (85,86%).

7. Tipo de Manifestação

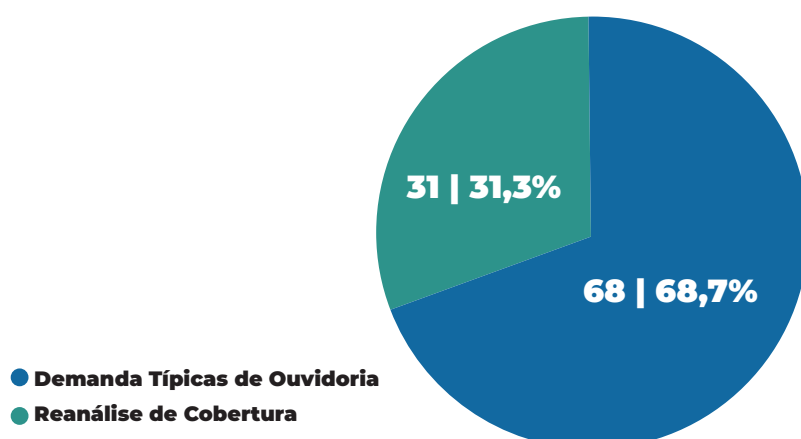
As demandas recebidas foram classificadas em reanálise de cobertura e demandas típicas de ouvidoria.

São consideradas demandas típicas de Ouvidoria: reclamações, sugestões, elogios e consultas.

Reanálise de Cobertura: É o direito que o beneficiário tem de recorrer de uma negativa de cobertura, o requerimento da Reanálise Assistencial.

Segue gráfico abaixo.

Demandas Típicas X Reanálise de Cobertura

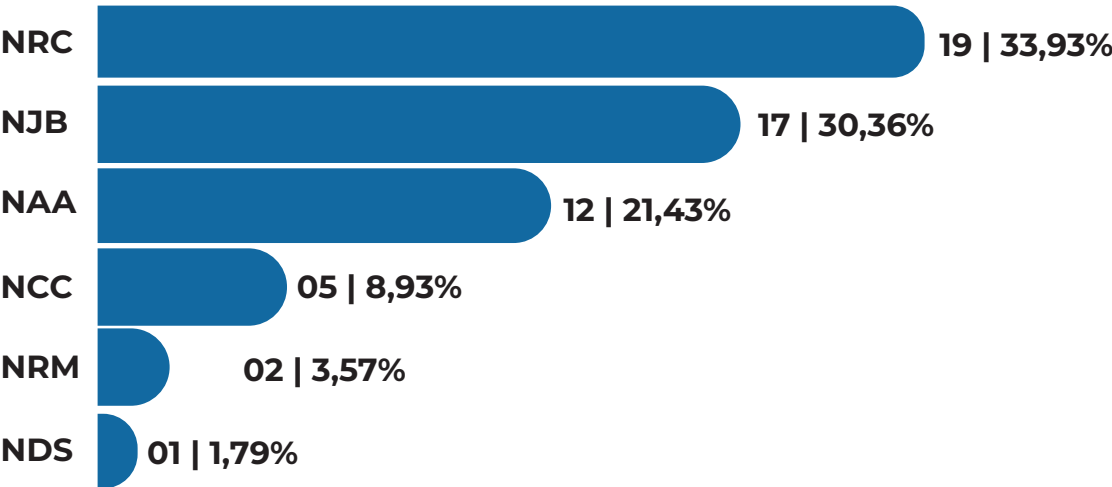


As solicitações de cobertura são analisadas pela área técnica da Copass Saúde, observando as regulamentações da ANS e os regulamentos dos planos. Em 2023, foram protocolados 31 pedidos de reanálise de cobertura, sendo que em 30 deles manteve-se a negativa apresentada no atendimento de primeira instância e um pedido foi deferido.

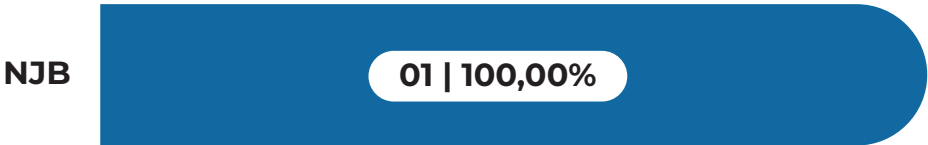
7.1 Demandas Típicas de Ouvidoria

As demandas típicas de ouvidoria são subdivididas em reclamação, sugestão, consulta e elogio. Nos gráficos abaixo, observa-se o quantitativo por núcleo organizacional.

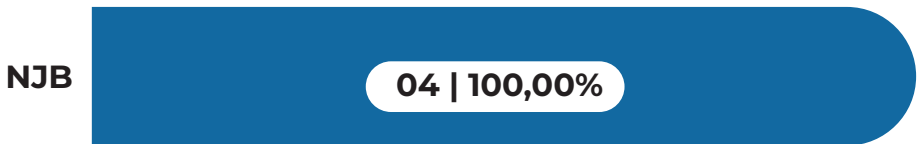
7.1.1 Reclamações: 56 manifestações de desagrado sobre serviço prestado.



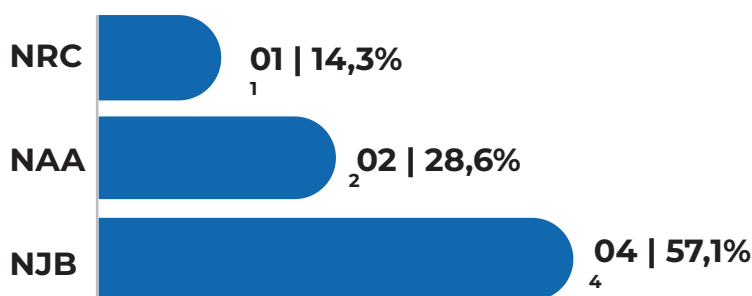
7.1.2 Sugestão: 1 ideia ou proposta para o aprimoramento de processo.



7.1.3 Elogio: 4 reconhecimentos ou satisfações pelo serviço prestado.



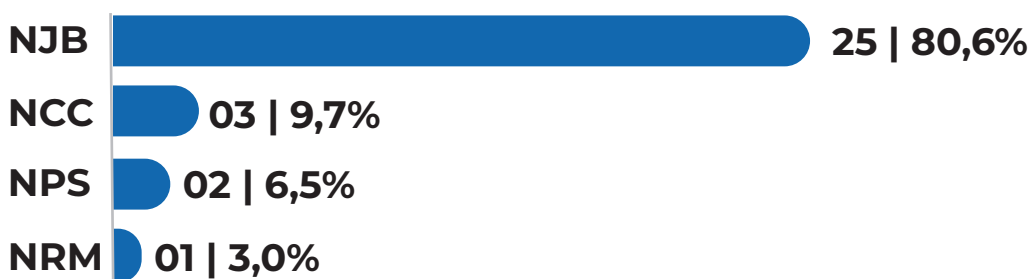
7.1.4 Consultas: 7 esclarecimentos sobre serviço prestado pela operadora.



7.2 Reanálise de Cobertura

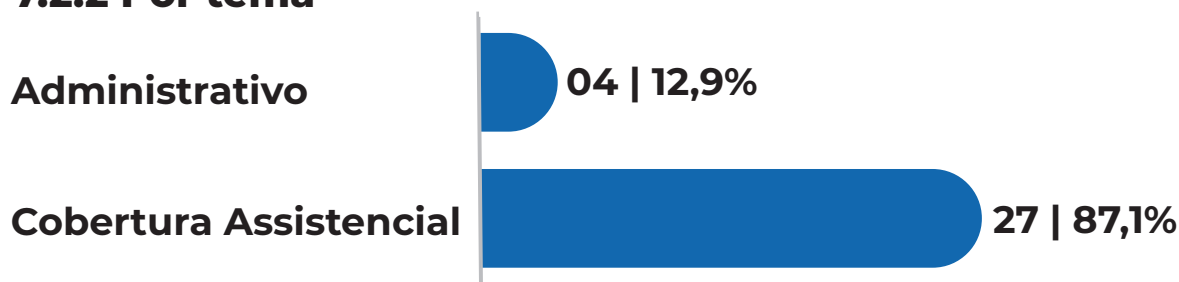
O pedido de reanálise é uma faculdade do beneficiário e uma oportunidade de a operadora rever a conduta em solicitações de procedimentos e/ou serviços de cobertura assistencial apresentados pelos beneficiários. Conforme Resolução Normativa – RN N°395, de 14 de janeiro de 2016. Observa-se abaixo os 31 pedidos de reanálise em 2023 por núcleo e por tema.

7.2.1 Por núcleo



Em 2023, 80,6% das demandas foram atribuídas ao Núcleo de Jornada do Beneficiário e 9,7 do Núcleo de Central de Contas concentrando a maior parte das solicitações.

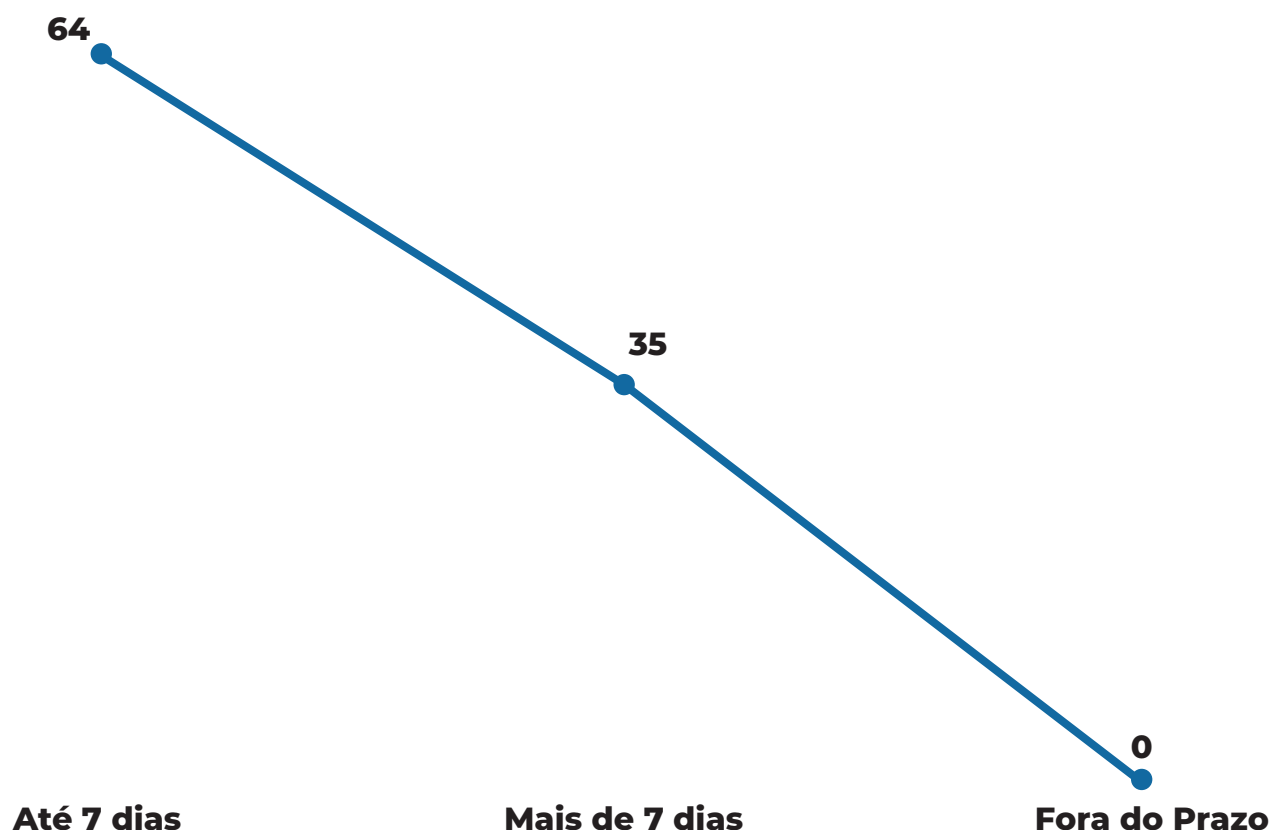
7.2.2 Por tema



Em 2023, 87,1% das demandas foram atribuídas a Cobertura Assistencial, 12,9% Administrativo, totalizando as solicitações.

8. Prazo de resposta

A Resolução Normativa nº 323, de 3 de abril de 2013, da ANS determina que o prazo para tratamento das demandas e resposta ao beneficiário é de 07 (sete) dias úteis, sendo facultado à Operadora a prorrogação do prazo inicial por até 30 dias úteis desde que repactuado com o beneficiário.



No ano de 2023, o tempo médio de resposta pela Copass Saúde foi de 7 (sete) dias úteis. Das 99 demandas registradas, 64 foram respondidas em até sete dias úteis, ou seja, antes do vencimento do prazo, e 35 demandas foram repactuadas.

As prorrogações ocorreram em virtude dos prestadores de serviço da Copass Saúde demandarem um prazo maior para apuração dos fatos e envio de respostas. Contudo, destaca-se que todas as demandas foram respondidas dentro do prazo estabelecido pela ANS ou repactuado com o beneficiário.

9. Melhorias

No decorrer do ano de 2023, ocorreram algumas melhorias que haviam sido propostas nos anos anteriores, a saber:



Realizar de pesquisa de satisfação em relação ao atendimento realizado pelo setor de Ouvidoria (em andamento);



Melhoria nos relatórios da Ouvidoria.

Sugestões para o ano de 2024:

- Melhorias na pesquisa de satisfação em relação ao atendimento realizado pelo setor de Ouvidoria (em andamento);
- Trabalhar preventivamente de forma a melhorar a eficiência e qualidade dos serviços prestados, no intuito de evitar reincidências nas ocorrências;
- Melhorias na página do POWER BI;
- Reforçar a cultura de que a Ouvidoria funciona como 2ª instância na Instituição, trazendo como foco a instância recursal para a sua competência.

10. Considerações Finais

Analisando os resultados referente ao ano de 2023, pode-se concluir que das 99 demandas recebidas:

- O canal de acesso mais utilizado pelos beneficiários foi o e-mail, com 49,49% das manifestações registradas;
- Das Demandas típicas de Ouvidoria 56 foram reclamações, 07 consultas, 1 sugestão e 4 elogios;
- Os núcleos que mais receberam manifestações foram: Núcleo de Jornada do Beneficiário com 51,52% das manifestações; Núcleo de Rede Credenciada com 20,20% e Núcleo Administrativo Financeiro 14,14%;
- A taxa de respostas foi de 64% antes do vencimento (em até sete dias) e 35 % com mais de 7 dias (prazo prorrogado em acordo com o beneficiário). Todas foram respondidas dentro do prazo estabelecido.

A Ouvidoria foi desenvolvida com o objetivo de acolher as demandas não resolvidas pelos demais canais de atendimento da Copass Saúde, ou seja, para tratamento das demandas de 2º instância.

Vale salientar, ainda, a importância da conscientização de todos sobre o papel da Ouvidoria como uma forma de ampliar a transparência e a eficiência no serviço. Dessa forma, a Ouvidoria buscará a constante evolução e aperfeiçoamento dos processos visando oferecer o melhor atendimento ao beneficiário.



Poliana Vieira Souza Santos Alkimim
Assistente Ouvidoria



ANS Nº 41.656-8

