



CARTILHA DA OUVIDORIA

SETEMBRO 2021



COPASS

SAÚDE

Qualidade de vida
para seu futuro

OUVIDORIA

A Ouvidoria é um importante canal de comunicação da Copass Saúde que tem por objetivo acolher as manifestações dos beneficiários tais como elogios, sugestões, consultas e reclamações registradas em relação à prestação de serviços da Copass Saúde e de seus credenciados.



DIFERENÇA ENTRE SAC E OUVIDORIA

| SAC PRIMEIRA INSTÂNCIA | VS | OUVIDORIA SEGUNDA INSTÂNCIA |
|-----------------------------------|-----------|---|
| Atende situações rotineiras. | | Atende situações excepcionais. |
| Realiza ações corretivas. | | Realiza ações preventivas e corretivas. |
| Atua no operacional. | | Atua de forma estratégica. |

VOCÊ SABIA QUE A OUVIDORIA É UM CANAL DE SEGUNDA INSTÂNCIA?

A Ouvidoria não substitui os serviços de relacionamento com o beneficiário, que prestam o atendimento em primeira instância, mas recebe os casos mais complexos que não puderam ser resolvidos.

Se o beneficiário entrar em contato com um dos canais de primeira instância e a solução recebida não for satisfatória, aí sim é o momento certo de procurar a Ouvidoria. O beneficiário deverá ter em mãos o número de protocolo recebido em seu primeiro atendimento.

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

CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

CONSULTA

Esclarecimento sobre um serviço prestado pela operadora.

ELOGIO

Reconhecimento ou satisfação pelo serviço prestado.

RECLAMAÇÃO

Manifestação de desgosto sobre um serviço prestado.

SUGESTÃO

Ideia ou proposta para o aprimoramento de um processo.

CONHEÇA O CAMINHO PERCORRIDO POR SUA SOLICITAÇÃO



REANÁLISE DE COBERTURA

Em cumprimento à Resolução Normativa nº 395 da ANS, de 14/01/2016, é garantido o direito de requerer a reanálise da negativa de sua solicitação de procedimento, a qual será avaliada pela Ouvidoria.



A solicitação de reanálise poderá ser feita através dos mesmos canais de contato: e-mail, site, telefone ou presencial.

QUAL O PRAZO PARA RESPOSTAS?



| D | S | T | Q | Q | S | S |
|----|----|----|----|----|----|----|
| | | | | 1 | 2 | 3 |
| 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 |
| 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |


No momento da abertura da solicitação, será gerado um protocolo. A partir deste registro, a Ouvidoria responderá em um prazo de até 07 (sete) dias úteis, sendo que, nos casos excepcionais ou de maior complexidade, devidamente justificados, poderá ser pactuado um prazo maior, não ultrapassando 30 (trinta) dias úteis.




COMO ACIONAR A OUVIDORIA?


Para acionar a Ouvidoria, o beneficiário deve, primeiro, ter passado por um de nossos canais de atendimento, como site, e-mail, telefone ou atendimento presencial.

Os canais da Ouvidoria são:

 www.copass-saude.com.br

 (31) 3298.5821

 ouvidoria@copass-saude.com.br

 Atendimento presencial (De segunda a sexta-feira, de 8h às 17h) ou por correspondência:

Rua Carangola, 531 • Santo Antônio

Cep 30330-240 • Belo Horizonte • MG



Qualidade de vida
para seu futuro

Associação de Assistência à Saúde dos Empregados da Copasa

 Rua Carangola, 531 • Santo Antônio • Cep 30330-240
Belo Horizonte/MG