



RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA 2021



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 2021, bem como melhorias implementadas e sugestões para o exercício de 2022.

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



E-MAIL:
ouvidoria@copass-saude.com.br



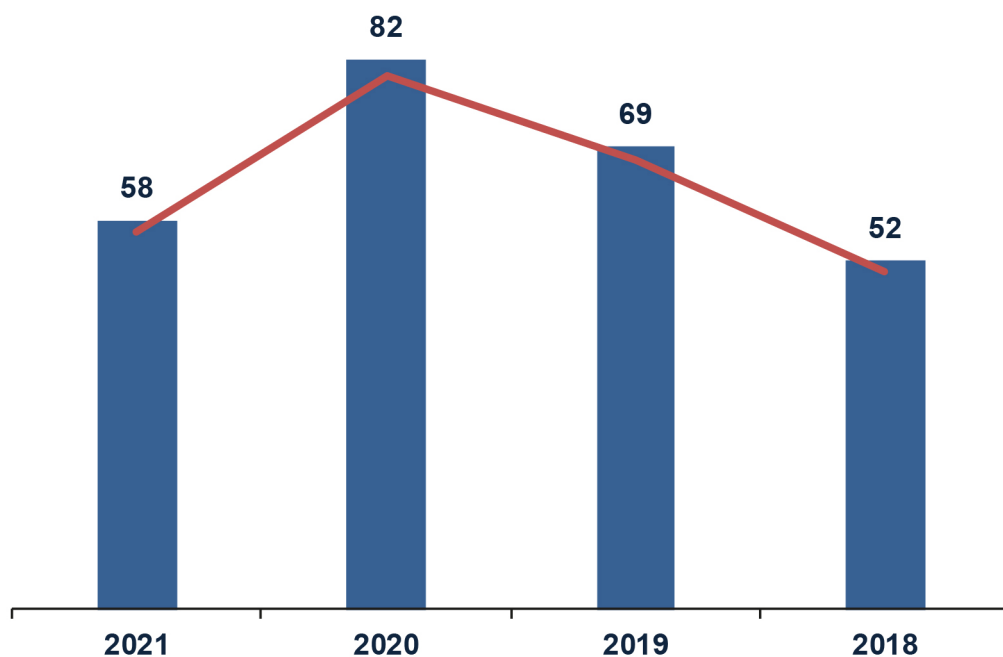
SITE:
www.copass-saude.com.br



PRESENCIAL:
Atendimento Sede

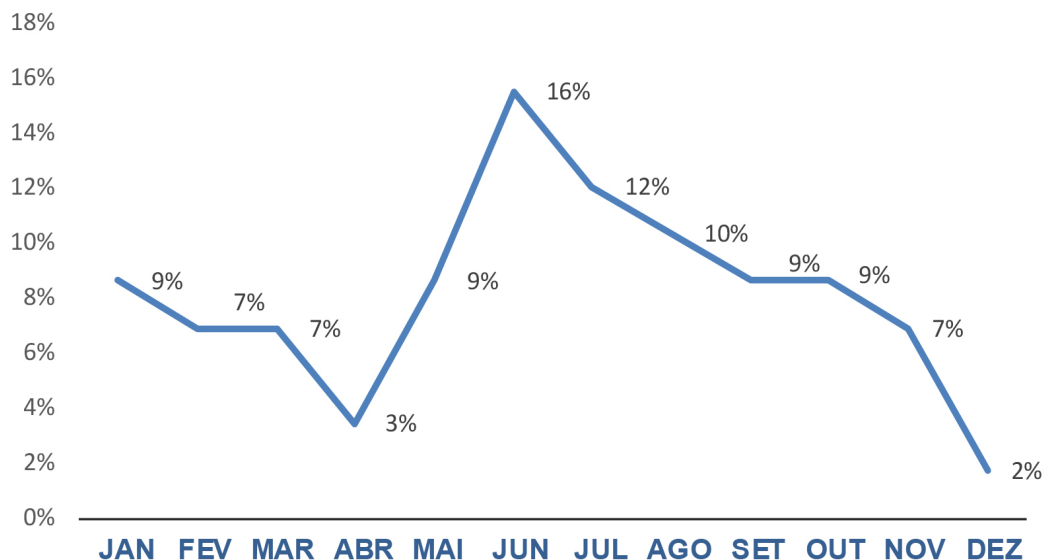
5. DEMANDAS RECEBIDAS

Em 2021, foram recebidas 58 demandas na Ouvidoria, representando um decréscimo de 29% em relação ao ano anterior.



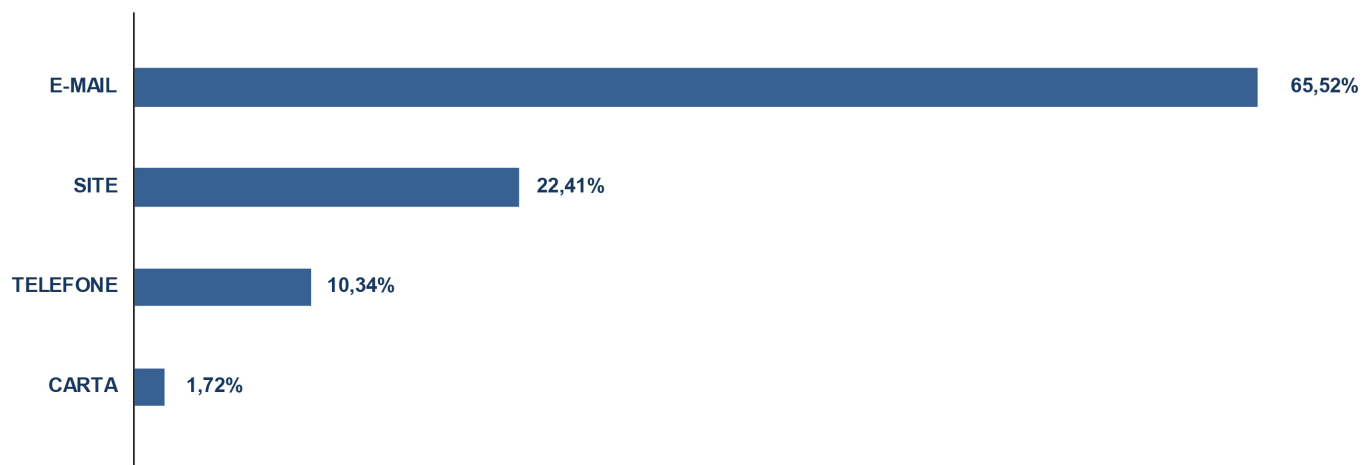


Ao observarmos o gráfico mensal em relação às demandas recebidas, nota-se que 38% das demandas ocorreram entre os meses de junho a agosto do ano de 2021.



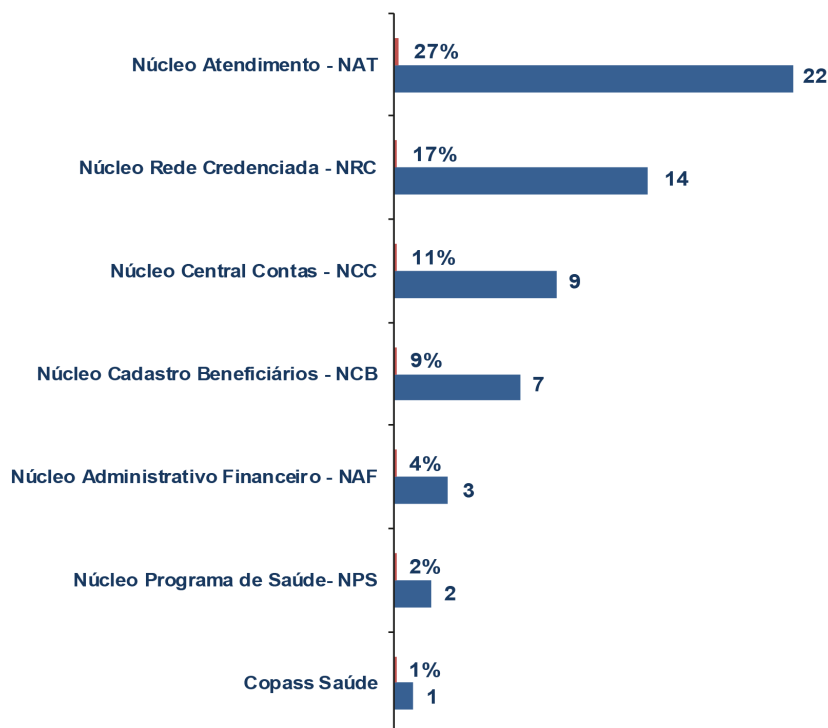
Porém, não foi possível identificar um motivo específico para justificar a sazonalidade apresentada. Cabe salientar que das 17 demandas recebidas no período analisado, 8 referem-se à Reanálise de Cobertura Assistencial e as demais referem-se à assuntos diversos, como Insatisfação com Rede Credenciada, Aumento de Mensalidade, Insatisfação com a cobertura do Plano Ambulatorial, dentre outros.

Em relação aos canais de acesso utilizados pelos beneficiários em 2021, nota-se que o e-mail e o site foram os mais utilizados, totalizando 88% das demandas recebidas.



6. DEMANDAS POR NÚCLEOS

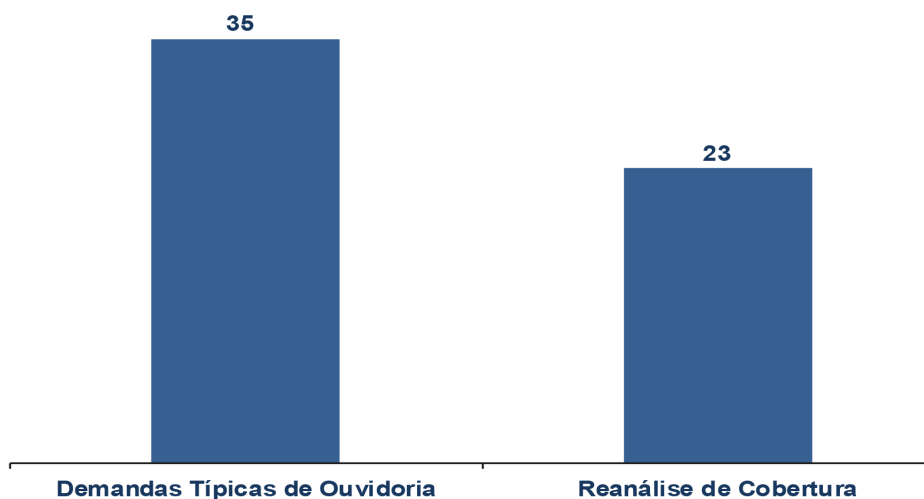
As demandas recebidas são analisadas pela Ouvidoria e direcionadas aos núcleos da Instituição, de acordo com a sua atribuição organizacional.



Em 2021, 27% das demandas foram atribuídas ao Núcleo de Atendimento, 17% ao Núcleo de Rede Credenciada e 11% ao Núcleo Central de Contas, concentrando a maior parte das solicitações.

7. TIPO DE MANIFESTAÇÃO

As demandas recebidas foram classificadas em reanálise de cobertura e demandas típicas de ouvidoria, conforme gráfico abaixo.



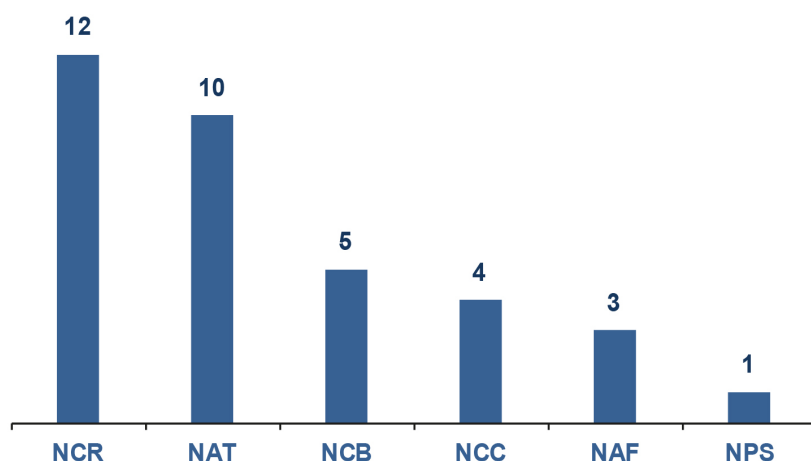


As solicitações de cobertura são analisadas pela área técnica da Copass Saúde, observando as regulamentações da ANS e os regulamentos dos planos. Em 2021, foram protocolados 23 pedidos de reanálise de cobertura, dentre os quais manteve-se a negativa apresentada no atendimento de primeira instância, o que demonstra que as análises realizadas pelos setores de atendimento estavam corretas.

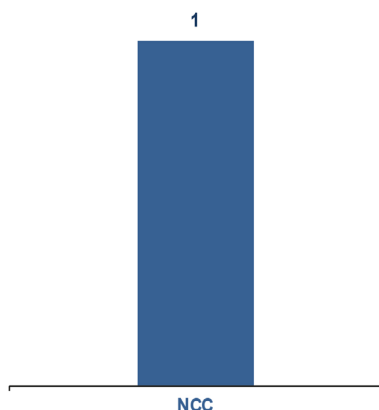
7.1 DEMANDAS TÍPICAS DE OUVIDORIA

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

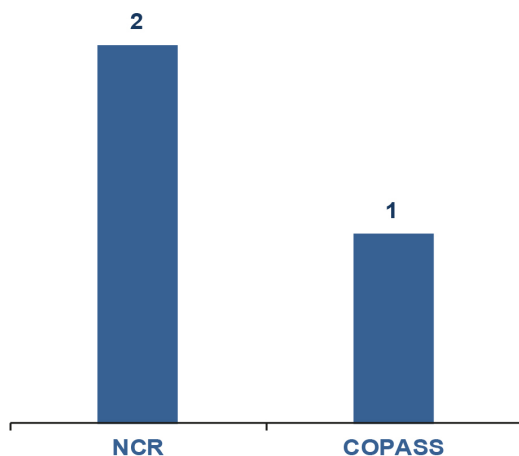
7.1.1 RECLAMAÇÕES: MANIFESTAÇÃO DE DESAGRADO SOBRE UM SERVIÇO PRESTADO



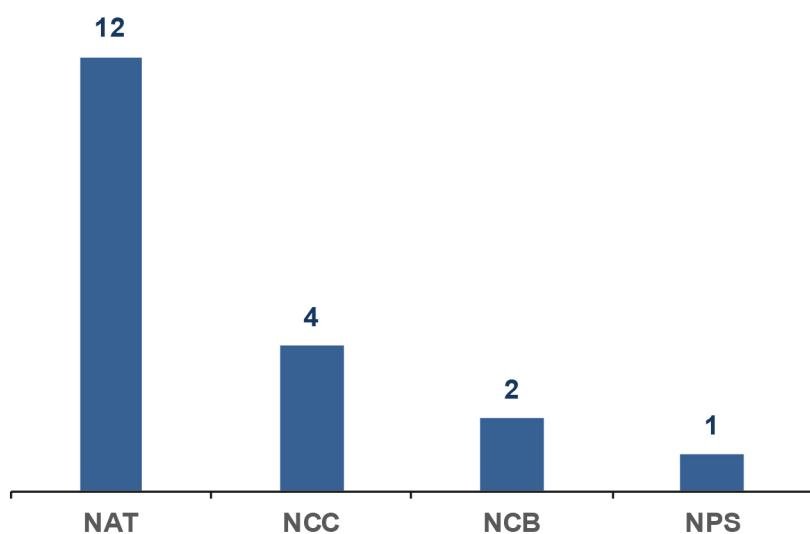
7.1.2 SUGESTÃO: IDEIA OU PROPOSTA PARA O APRIMORAMENTO DE UM PROCESSO



7.1.3 ELOGIO: RECONHECIMENTO OU SATISFAÇÃO PELO SERVIÇO PRESTADO.



7.1.4 CONSULTAS: ESCLARECIMENTO SOBRE UM 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 Nº395, DE 14 DE JANEIRO DE 2016.

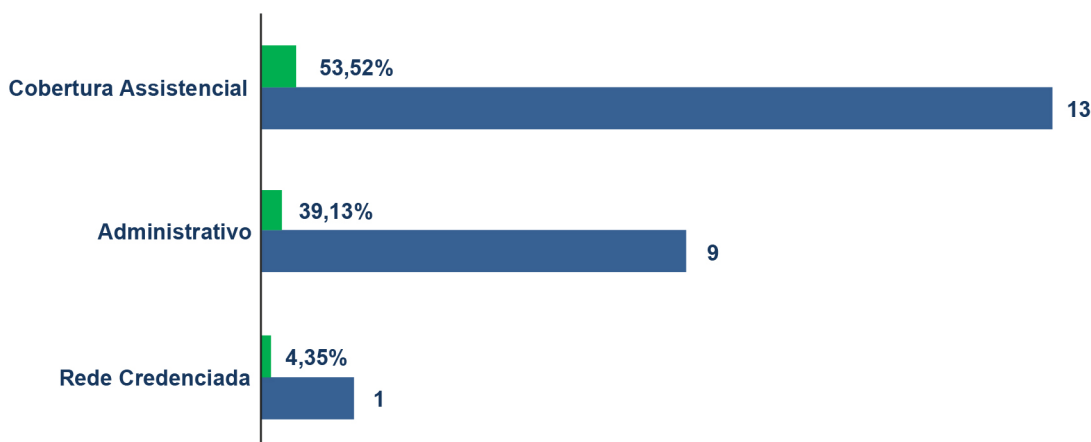


7.2.1 POR NÚCLEO



Em 2021, 60,87% das demandas foram atribuídas ao Núcleo de Atendimento, 7% ao Núcleo Central de Contas e 11% ao Núcleo de Rede Credenciada, concentrando a maior parte das solicitações.

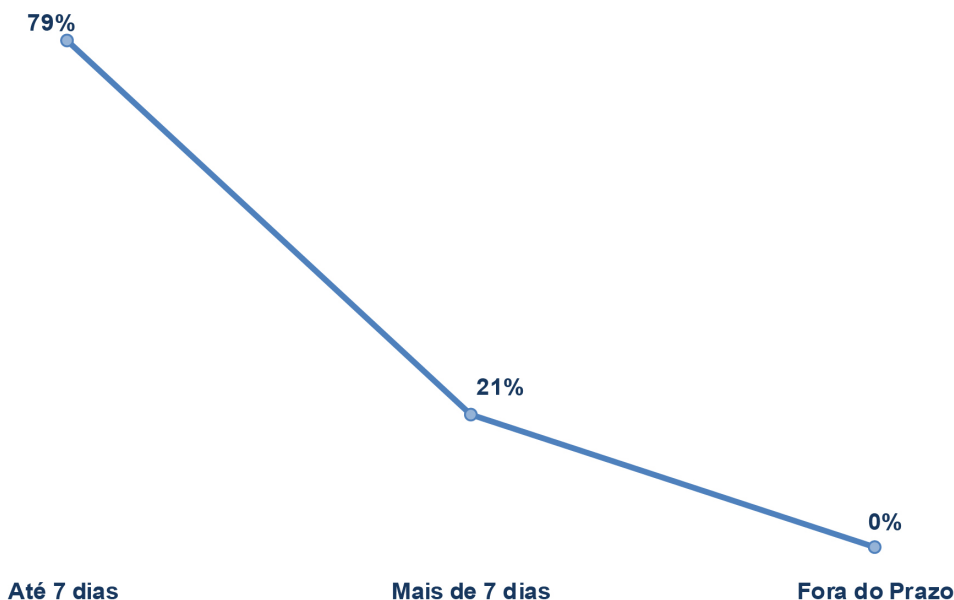
7.2.1 POR TEMA



Em 2021, 56,52% das demandas foram atribuídas a Cobertura Assistencial, 39,13% Administrativo e 4,35 % a Rede Credenciada, concentrando a maior parte das 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 re-pactuado com o beneficiário.



No ano de 2021, o tempo médio de resposta pela Copass Saúde foi de 6 (seis) dias úteis. Das 58 demandas registradas, 46 foram respondidas em até sete dias úteis, ou seja, antes do vencimento do prazo, e 12 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 2021, ocorreram algumas melhorias que haviam sido propostas nos anos anteriores, a saber:

- ▶ Desenvolvimento da funcionalidade para anexar documentos no sistema Operass, módulo Ouvidoria;
- ▶ Treinamento dos colaboradores da Copass Saúde: “O novo papel da Ouvidoria na Copass Saúde”;
- ▶ Reformulação da página da Ouvidoria no site da Copass Saúde;
- ▶ Inserção de campo obrigatório quanto ao protocolo do atendimento em 1ª instância no site e no sistema de gestão da Copass Saúde;
- ▶ Desenvolvimento do REA - Relatório Anual da Ouvidoria via sistema informatizado, cuja conclusão ocorreu em janeiro de 2022;



▶ Reformulação do REA – Relatório Anual de Ouvidoria.

Sugestões para o ano de 2022:

- ▶ Realização de pesquisa de satisfação em relação ao atendimento realizado pelo setor de Ouvidoria;
- ▶ Trabalhar preventivamente de forma a melhorar a eficiência e qualidade dos serviços prestados, no intuito de evitar reincidências nas ocorrências;
- ▶ Aprimorar o relatório, de forma a inserir o assunto das principais demandas;
- ▶ Elaboração trimestral do Relatório de Ouvidoria, a ser apresentado à Gerência Administrativa e Financeira, com uma síntese das principais demandas;
- ▶ Apresentar devolutiva do encerramento das demandas com os núcleos envolvidos na análise dos mesmos;
- ▶ 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 2021, pode-se concluir que das 58 demandas recebidas:

- ▶ O canal de acesso mais utilizado pelos beneficiários foi o e-mail, com 65,52% das manifestações registradas;
- ▶ Das Demandas típicas de Ouvidoria 35 foram reclamações, 19 consultas, 1 sugestão e 3 elogios;
- ▶ Os núcleos que mais receberam manifestações foram: Núcleo de Atendimento com 27% das manifestações; Núcleo de Rede Credenciada com 17% e Núcleo Central de Contas com 11%;

- ▶ A taxa de respostas foi de 79% antes do vencimento (em até sete dias) e 21 % 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 Santos Alkimim
Assistente Ouvidoria





**Associação de Assistência à Saúde dos
Empregados da Copasa - Copass Saúde**

Rua Carangola, 531 - Bairro Santo Antônio

Belo Horizonte / MG

(31) 3298-5800

atendimento@copass-saude.com.br

Acesse: www.copass-saude.com.br

ANS N° 41.656-8