



ANS Nº 41.866-8

# RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA 2022



## 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 2022, bem como melhorias implementadas e sugestões para o exercício de 2023.

## 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



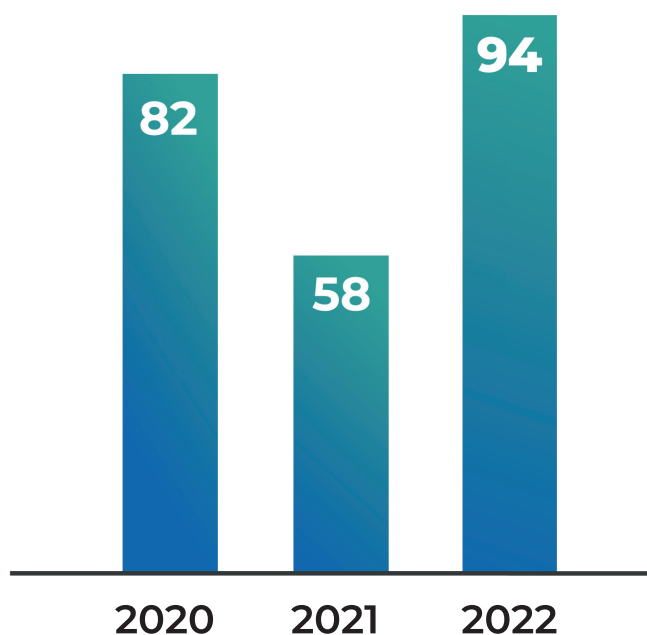
**SITE:**  
www.copass-saude.com.br



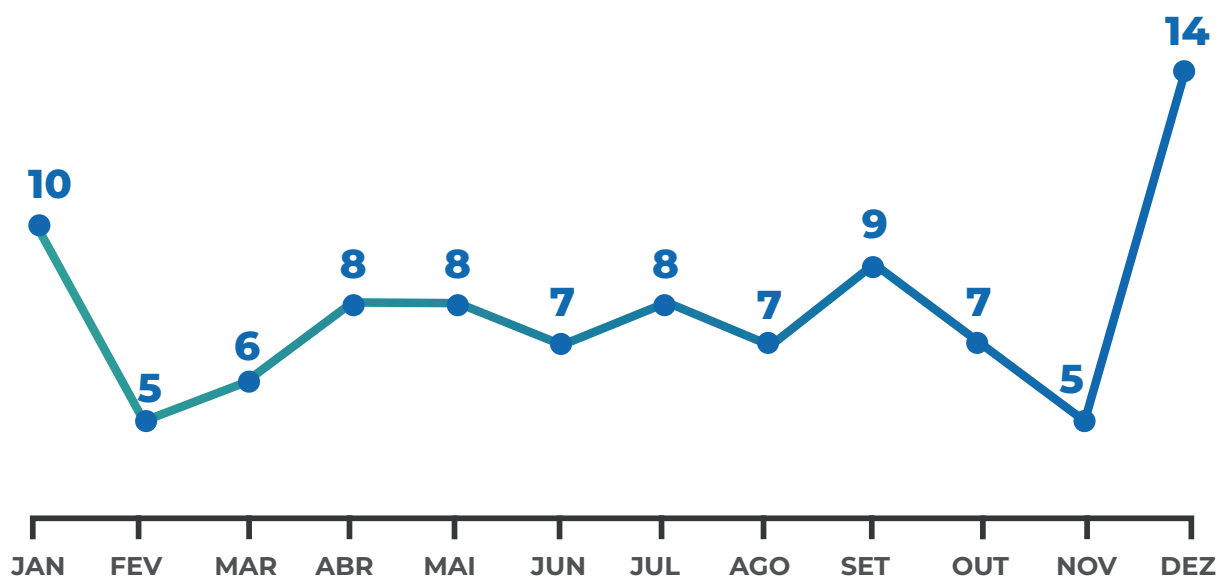
**PRESENCIAL:**  
Atendimento Sede

## 5. DEMANDAS RECEBIDAS

Em 2022, foram recebidas 94 demandas na Ouvidoria, representando um crescimento de 62% em relação ao ano anterior.

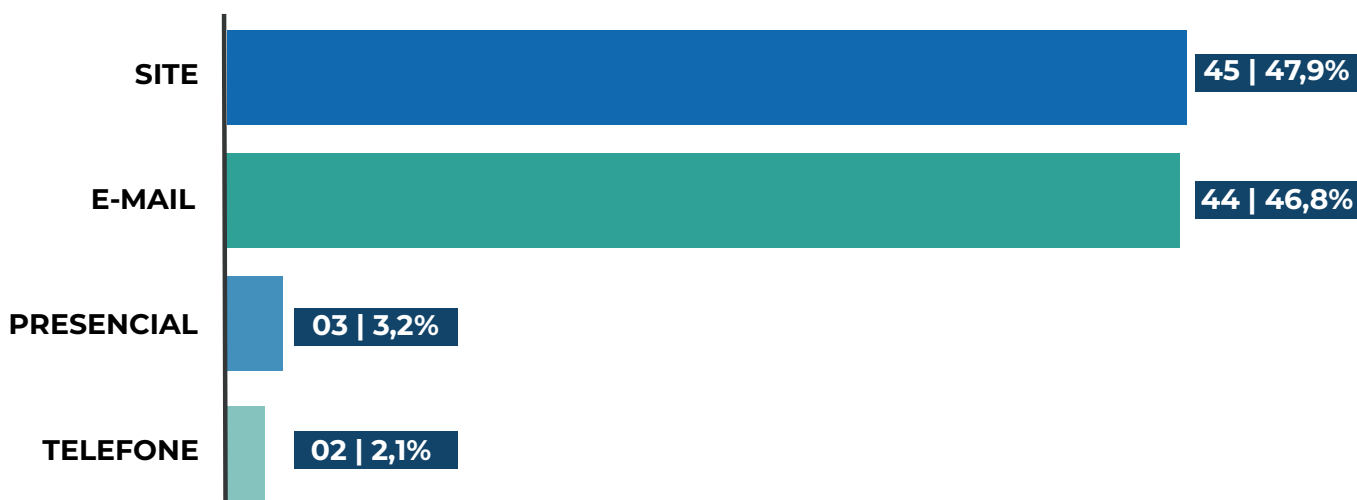


Ao observarmos o gráfico mensal em relação às demandas recebidas, nota-se que as demandas têm aumento em janeiro e dezembro do ano de 2022.



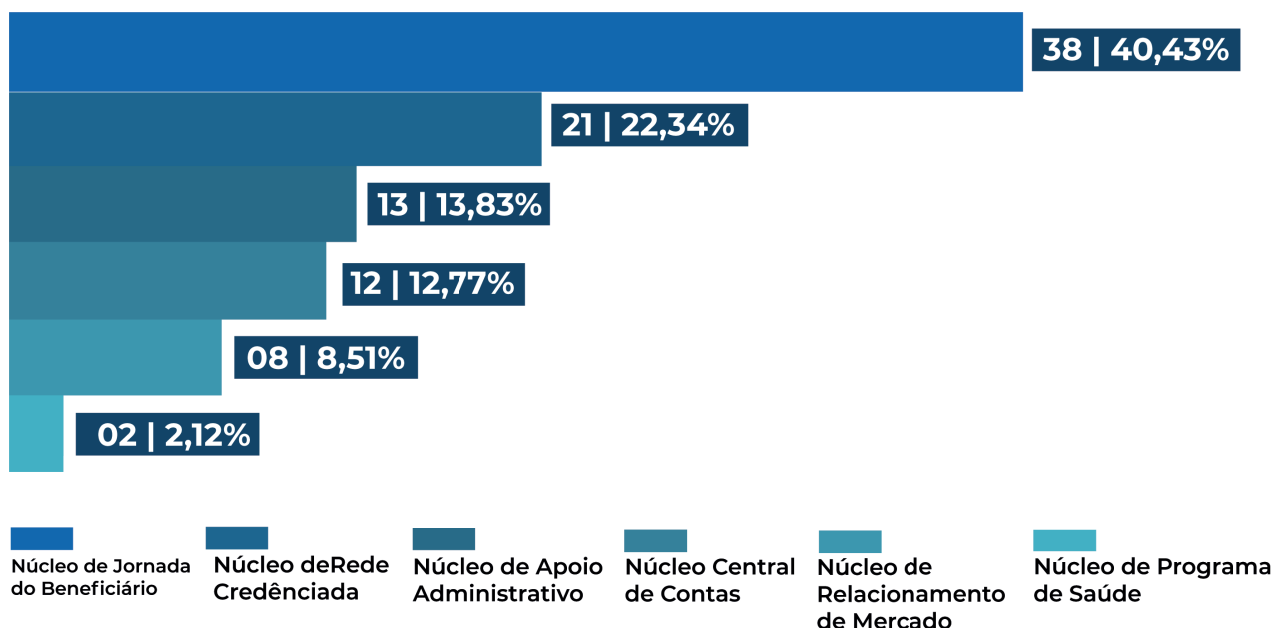
Porém, não foi possível identificar um motivo específico para justificar a sazonalidade apresentada. Cabe salientar que das 10 demandas recebidas no período de janeiro, 4 referem-se à Reanálise de Cobertura Assistencial e das recebidas no período de dezembro, 8 também referem-se à Reanálise de Cobertura Assistencial e as demais referem-se à assuntos diversos, como Insatisfação com Rede Credenciada, Aumento de Mensalidade, solicitação de reembolso, dentre outros.

Em relação aos canais de acesso utilizados pelos beneficiários em 2022, nota-se que o e-mail e o site foram os mais utilizados, totalizando 94,7% das demandas.



## 6. DEMANDAS POR NÚCLEOS

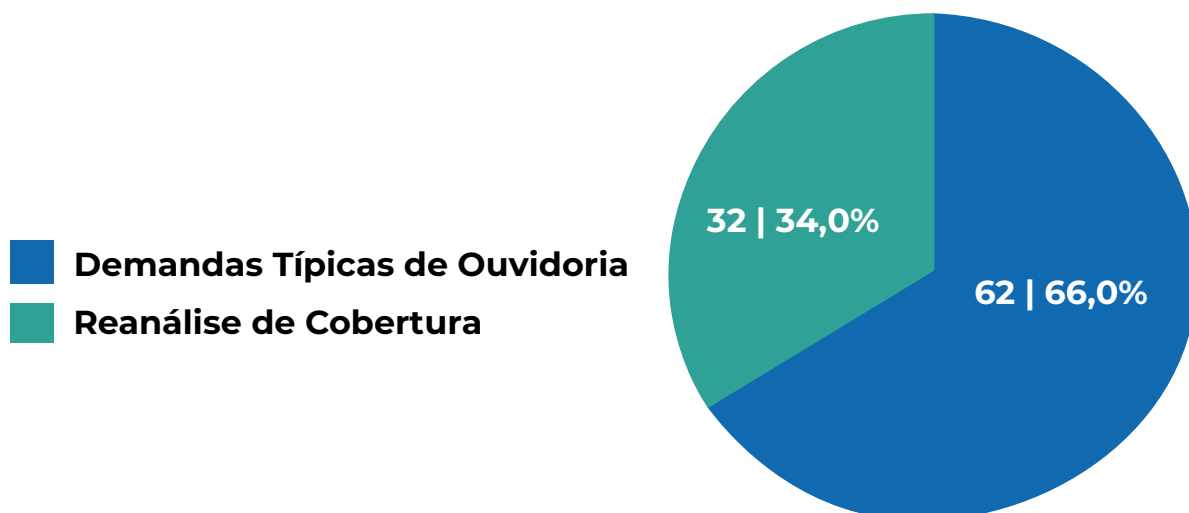
As demandas recebidas são analisadas pela Ouvidoria e direcionadas aos núcleos da Instituição, de acordo com a sua atribuição organizacional.



Em 2022, 40,43% das demandas foram atribuídas ao Núcleo de Jornada do Beneficiário, 22,34% ao Núcleo de Rede Credenciada e 13,83% ao Núcleo de Apoio Administrativo, 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.

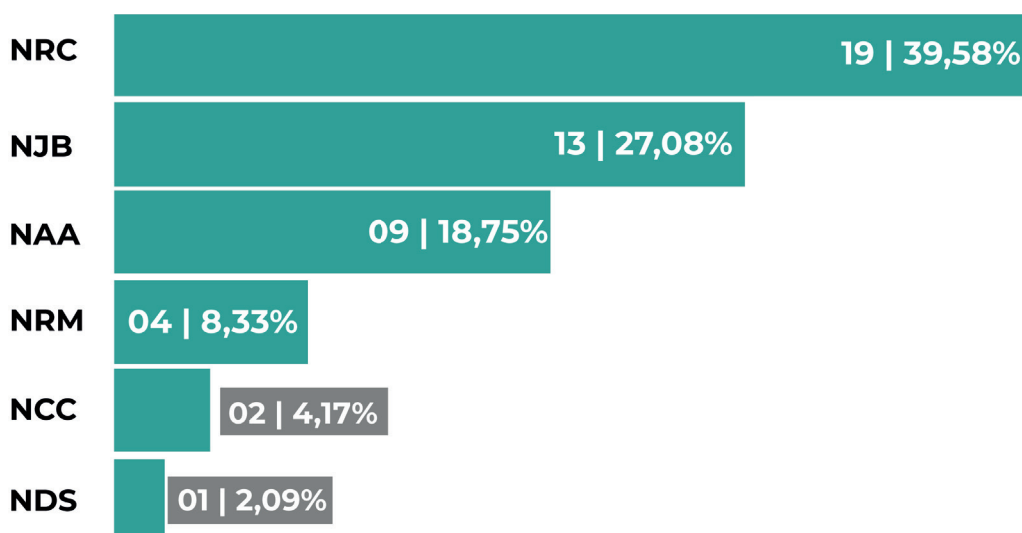


As solicitações de cobertura são analisadas pela área técnica da Copass Saúde, observando as regulamentações da ANS e os regulamentos dos planos. Em 2022, foram protocolados 32 pedidos de reanálise de cobertura, sendo que 30 deles tiveram a negativa apresentada no atendimento de primeira instância mantida, o que demonstra que as análises realizadas pelos setores de atendimento estavam corretas e 2 reanálises foram deferidas e 1 delas com o procedimento incluso no ROL da Copass Saúde.

## 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.

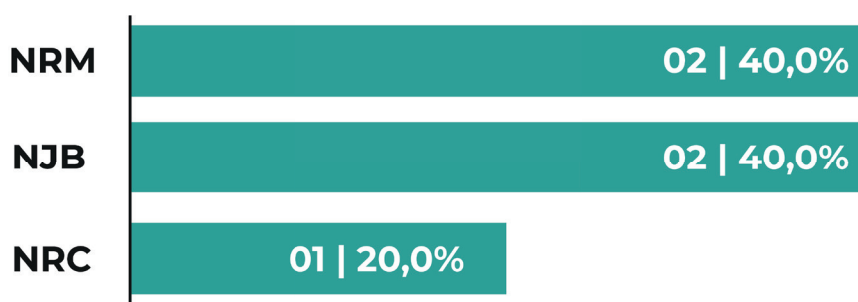
### 7.1.1 RECLAMAÇÕES: 48 MANIFESTAÇÕES DE DESAGRADO SOBRE SERVIÇO PRESTADO



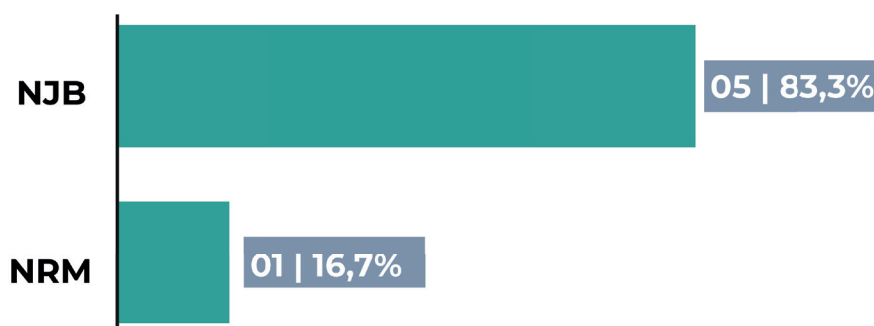
### 7.1.2 SUGESTÕES: 3 IDEIAS OU PROPOSTAS PARA O APRIMORAMENTO DE PROCESSO



### 7.1.3 ELOGIOS: 5 RECONHECIMENTOS OU SATISFAÇÕES PELO SERVIÇO PRESTADO



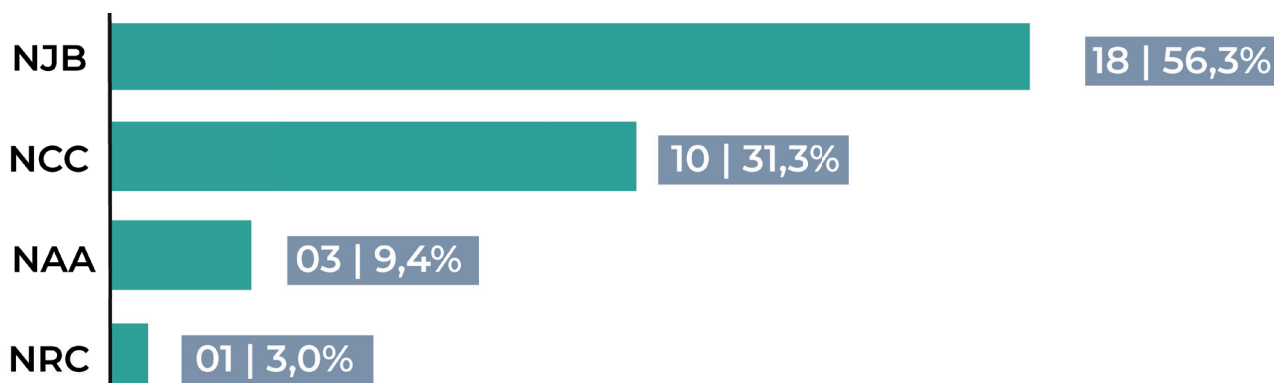
### 7.1.4 CONSULTAS: 6 ESCLARECIMENTOS SOBRE SERVIÇO PRESTADO PELA OPERADORA



## 7.2 REANÁLISE DE COBERTURA

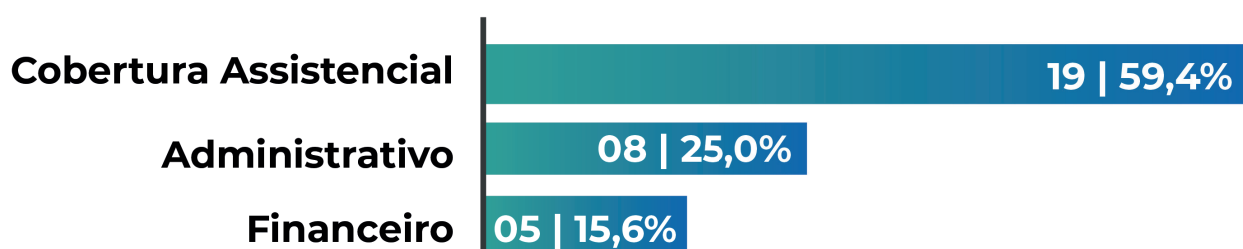
O pedido de reanálise é uma faculdade do beneficiário e uma oportunidade de a operadora rever a conduta em solicitações de procedimentos e/ou serviços de cobertura assistencial apresentados pelos beneficiários. Conforme Resolução Normativa – RN Nº395, de 14 de janeiro de 2016.

### 7.2.1 POR NÚCLEO



Em 2022, 56,3% das demandas foram atribuídas ao Núcleo de Jornada do Beneficiário, 31,3% ao Núcleo Central de Contas e 9,4% ao Núcleo de Apoio Administrativo, concentrando a maior parte das solicitações.

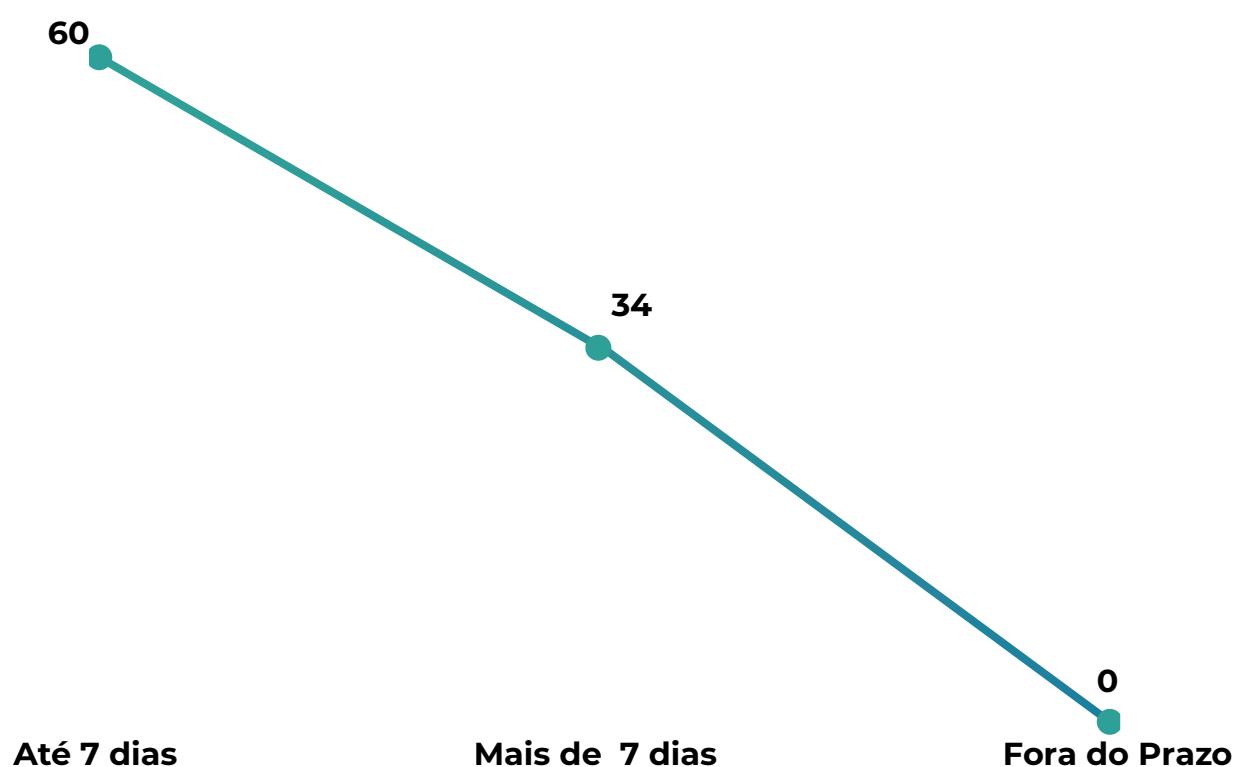
## 7.2.1 POR TEMA



Em 2022, 59,4% das demandas foram atribuídas a Cobertura Assistencial, 25% Rede Credenciada e 15,6 % Administrativo.

## 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 2022, o tempo médio de resposta pela Copass Saúde foi de 7 (sete) dias úteis. Das 94 demandas registradas, 60 foram respondidas em até sete dias úteis, ou seja, antes do vencimento do prazo, e 34 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 2022, ocorreram algumas melhorias que haviam sido propostas nos anos anteriores, a saber:

- ▶ Treinamento dos colaboradores da Copass Saúde: “O novo papel da Ouvidoria na 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;
- ▶ Elaboração trimestral do Relatório de Ouvidoria, a ser apresentado à Gerência Administrativa e Financeira, com uma síntese das principais demandas;
- ▶ Apresentação de devolutiva do encerramento das demandas com os núcleos envolvidos na análise dos mesmos.

Sugestões para o ano de 2023:

- ▶ Realizar 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 novos campos com o assunto das principais demandas;
- ▶ 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 referentes ao ano de 2022, pode-se concluir que das 94 demandas recebidas:

- ▶ O canal de acesso mais utilizado pelos beneficiários foi o site, com 47,9% das manifestações registradas;
- ▶ Das Demandas Típicas de Ouvidoria foram 48 reclamações, 06 consultas, 3 sugestão e 5 elogios;
- ▶ Os núcleos que mais receberam manifestações foram: Núcleo de Jornada do Beneficiário com 40,43% das manifestações; Núcleo de Rede Credenciada com 22,34% e Núcleo de Apoio Administrativo com 13,83%;
- ▶ A taxa de respostas foi de 64% antes do vencimento (em até sete dias) e 34% 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](mailto:atendimento@copass-saude.com.br)

Acesse: [www.copass-saude.com.br](http://www.copass-saude.com.br)

ANS N° 41.656-8

## Ouvidoria - Relatório Anual 2022\_vers Final.pdf

Documento número #fa0f4495-ea85-44b3-b72e-2220864016c3

Hash do documento original (SHA256): 2f69d3aeb3ff37870f0753ae0a066191ffd8905f08212a45cdba12c5026df209

## Assinaturas

 **POLIANA VIEIRA SOUZA SANTOS ALKIMIM**

CPF: 079.332.756-30

Assinou em 31 mar 2023 às 16:55:07

## Log

- 31 mar 2023, 16:53:11 Operador com email alessandra.oliveira@copass-saude.com.br na Conta f8ad6812-0abb-49b3-9ee9-e5b3bd7bf518 criou este documento número fa0f4495-ea85-44b3-b72e-2220864016c3. Data limite para assinatura do documento: 30 de abril de 2023 (16:52). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 31 mar 2023, 16:53:15 Operador com email alessandra.oliveira@copass-saude.com.br na Conta f8ad6812-0abb-49b3-9ee9-e5b3bd7bf518 adicionou à Lista de Assinatura: poliana.santos@copass-saude.com.br para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo POLIANA VIEIRA SOUZA SANTOS ALKIMIM.
- 31 mar 2023, 16:55:07 POLIANA VIEIRA SOUZA SANTOS ALKIMIM assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail poliana.santos@copass-saude.com.br. CPF informado: 079.332.756-30. IP: 189.38.98.81. Componente de assinatura versão 1.475.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com.
- 31 mar 2023, 16:55:08 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número fa0f4495-ea85-44b3-b72e-2220864016c3.



### Documento assinado com validade jurídica.

Para conferir a validade, acesse <https://validador.clicksign.com> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº fa0f4495-ea85-44b3-b72e-2220864016c3, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em [www.clicksign.com](http://www.clicksign.com).