

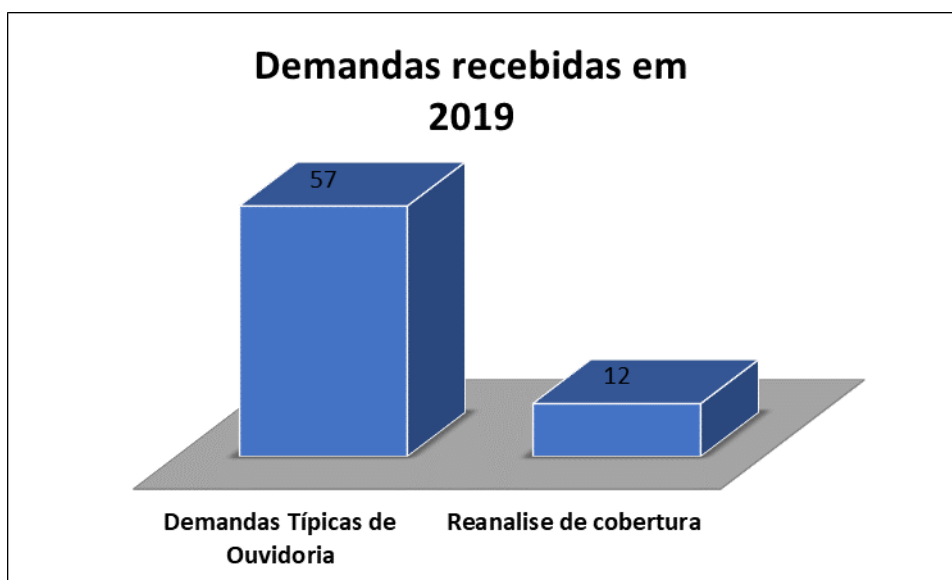
	<b>RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA</b>	Nº: 0001/2020	RT
		Data: 02/03/2020	fl.: 1

## I. Do Objetivo

O presente relatório busca em cumprimento à RN nº232/2013 reportar a Superintendencia Executiva um resumo das demandas e ações implementadas pela Ouvidoria no ano de 2019, estabelecendo comparação com os exercícios anteriores, de forma a analisar a evolução das demandas recebidas e apresentar as sugestões e recomendações para o ano de 2020.

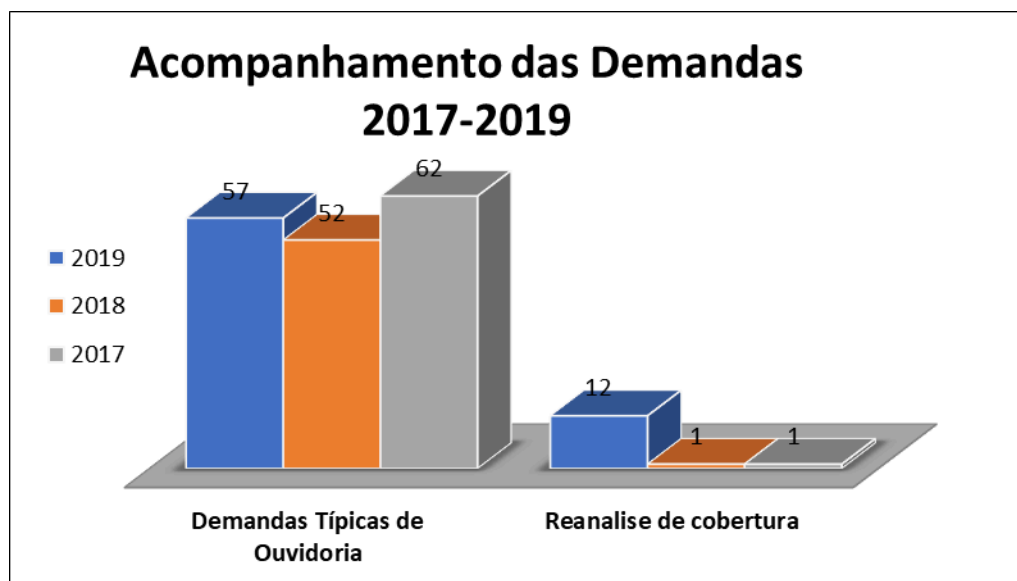
## II. Das demandas recebidas

Em 2019 foram recebidas 69 demandas. As reclamações, sugestões, consultas e elogios registradas pelos beneficiários foram agrupadas no segmento demandas típicas de ouvidoria, já os pedidos de reanálise de cobertura ocuparam o segundo segmento.



Quando comparado com os anos de 2017 e 2018 o segmento de demandas típicas de ouvidoria não apresentou grandes alterações mantendo-se na média de 57 demandas por ano, já o segmento reanálise de cobertura apresentou significativo aumento, vejamos:

ELABORADO POR ; Bárbara Crepalde	SETOR: Ouvidoria	RAMAL: 02/03/2020
----------------------------------	------------------	-------------------



Tal aumento justifica-se pela divulgação dos canais da ouvidoria junto ao formulário de negativa de cobertura assistencial em novembro de 2018. Destaca-se que tal disponibilização se deu em cumprimento ao artigo 11 § 1º RN 395/2016.

### III. Dos Pedidos de Reanálise de Cobertura.

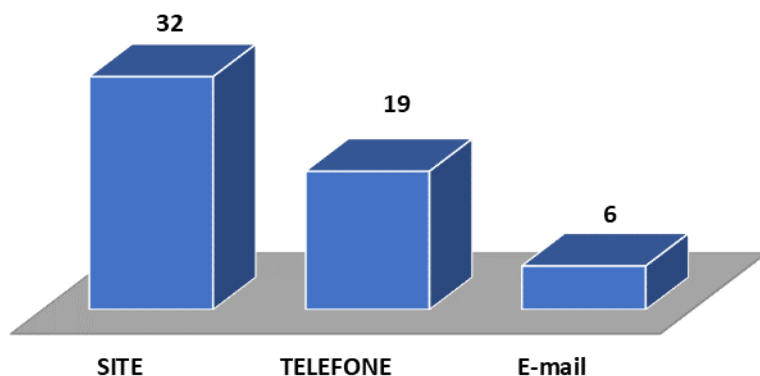
Em 2019 foram protocolados 12 pedidos de reanálise de cobertura, dentre os pedidos protocolados 2 foram revisados e autorizados e 10 mantiveram a negativa formulada no atendimento de primeira instância.

O percentual de revisões demonstra que as negativas formuladas pelo atendimento de primeira instância estão de acordo com as regras regulamentares e legais.

### IV. Das demandas Típicas de Ouvidoria.

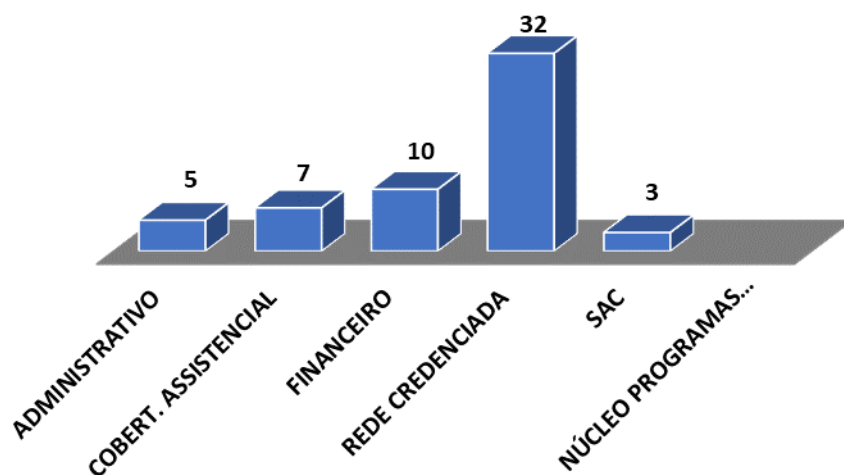
Entre os canais de atendimentos disponibilizados, o mais utilizado para registro das demandas típicas de ouvidoria foi o site.

### Canal de atendimento



No gráfico a seguir as demandas foram classificadas de acordo com o tema. O tema de Rede Credenciada obteve maior número de demandas.

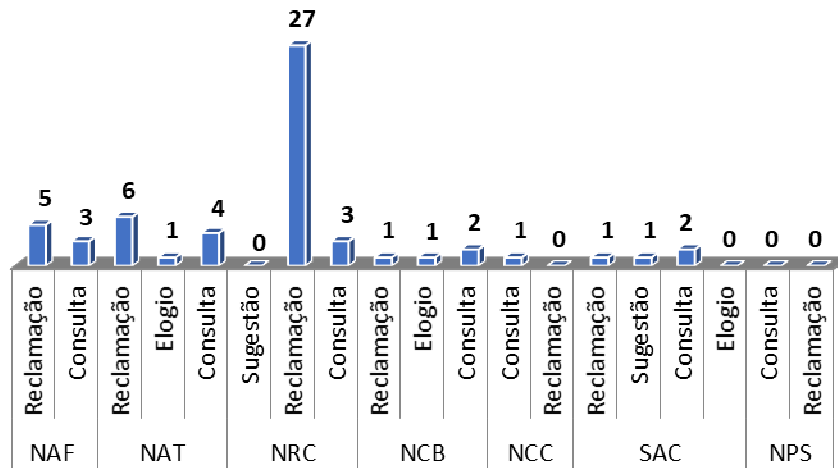
### Demanda distribuídas por tema



Avaliando essas demandas verifica-se que a parte delas são passíveis de resolução na primeira instância.

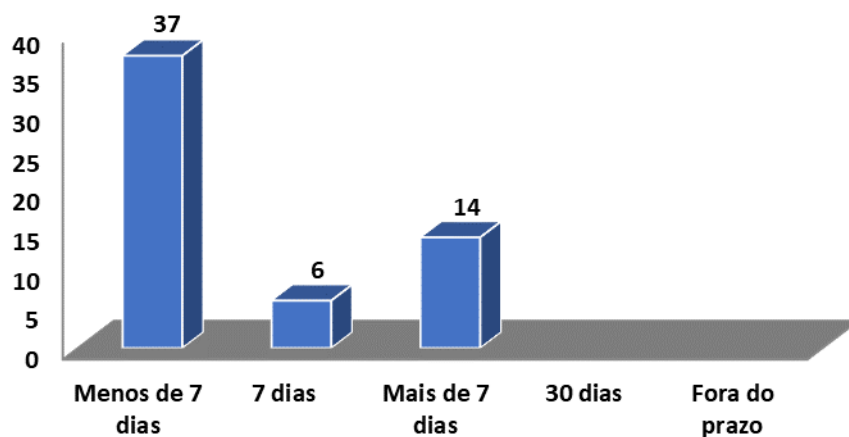
Entretanto a maior parte das demandas envolvem fatores externos, tais como, entendimento harmônico entre prestador e beneficiário, regionalização, regras de regulação e mercado, o que eleva sua complexidade e dificulta a resolução em primeira instância.

### Demandas por setor



As demandas recebidas são encaminhadas aos coordenadores de cada setor de acordo com o assunto. A partir de então, a Ouvidoria acompanha o prazo máximo para apresentação das respostas à Ouvidoria e mantém o beneficiário informado.

### Prazo de Respostas



O tempo médio de resposta foi de 5.52 dias úteis.

Todas as demandas foram respondidas dentro do prazo estabelecido pela ANS, 43 demandas foram respondidas dentro do prazo de 7 dias úteis e 14 dentro do prazo pactuado de até 30 dias úteis.

#### V.Dos Relatórios Gerenciais.

Atualmente o sistema Operas não disponibiliza nenhum relatório gerencial de ouvidoria, todas as classificações e informações encaminhados à ANS via REA-Ouvidoria são

	<b>RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA</b>	Nº: 0001/2020	RT
		Data: 02/03/2020	fl.: 1

gerenciadas por planilha do Excel.

## VI. Das Melhorias Sugeridas em 2018.

Em 2018 foi sugerido pelo setor de ouvidoria a melhoria no canal de acesso disponibilizado ao beneficiário de forma a possibilitar que os dependentes tivessem acesso ao Operas para registro das manifestações.

A melhoria foi implementada com sucesso, entretanto não se observou aumento no número de demandas registradas.

Foi proposto ainda a possibilidade de anexar documentos no Operass junto ao registro da demanda.

A melhoria aguarda conclusão da Apisis.

## VII. Conclusão

Uma vez que as demandas recebidas foram ouvidas e tratadas concluindo-se a mediação do conflito dentro do tempo estipulado pela ANS considera-se que o objetivo principal foi atingido. Como objetivo secundário foi proposta a ampliação dos canais de ouvidoria aos dependentes, sendo este objetivo também alcançado no curso do ano de 2019.

Para o ano de 2020 sugere-se algumas melhorias que visam o aprimoramento do setor as melhores práticas de governança corporativa.

1º - Os relatórios gerencias da ouvidoria são extraídos dos dados acostados em planilha do Excel, sugere-se a elaboração de relatórios via Sistema Operas.

2º - Parte significativa das demandas são oriundas da relação com a rede credenciada e que há previsão de ampliação do código CISS, RN 124 e RN 388, e criação de canal de denúncias anônimas para o prestador de serviços, sugere-se a ampliação dos canais de ouvidoria para registro e intermediação das demandas oriundas dos prestadores, tal canal funcionaria como órgão de segunda instância vez que atendimento de primeira instância hoje é prestado pelo NCR.

ELABORADO POR ; Bárbara Crepalde	SETOR: Ouvidoria	RAMAL: 02/03/2020
----------------------------------	------------------	-------------------