

**ASSOCIAÇÃO DE ASSISTÊNCIA A SAÚDE DOS
EMPREGADOS DA COPASA MG**



Relatório Anual Ouvidoria 2020

Abril de 2021

	RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA	Nº: 0001/2021	RT
		Data: 18/04/2021	fl.: 2

1. Introdução

A Ouvidoria é o canal de relacionamento responsável pelo tratamento das reclamações, denúncias, 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 2020, bem como melhorias implementadas e sugestões para o exercício de 2021.

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.

ELABORADO POR: Poliana Santos	SETOR: Ouvidoria	DATA: 18/04/2021
-------------------------------	------------------	------------------

	RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA	Nº: 0001/2021	RT
		Data: 18/04/2021	fl.: 3

4. Canais de Acesso a Ouvidoria

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



TELEFONE:
(31) 3298-5821



SITE:
Portal Copass Saúde



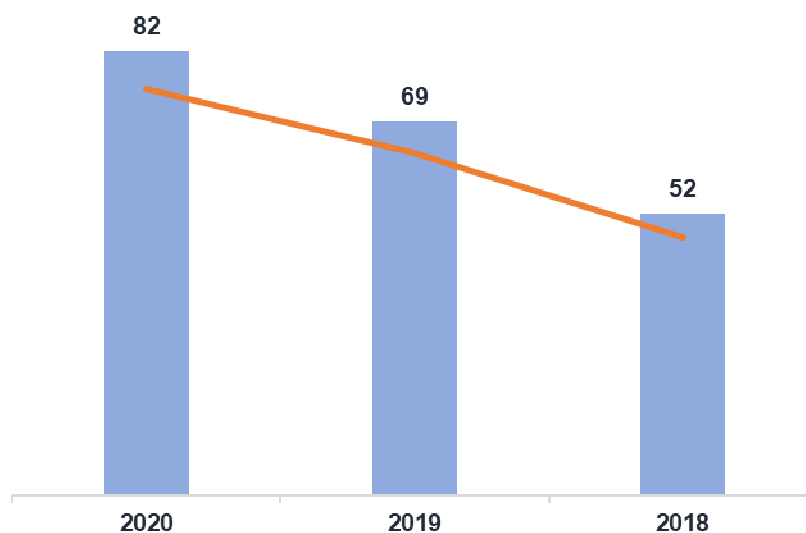
E-MAIL:
ouvidoria@copass-saude.com.br



PRESENCIAL:
Atendimento Sede

5. Demandas Recebidas

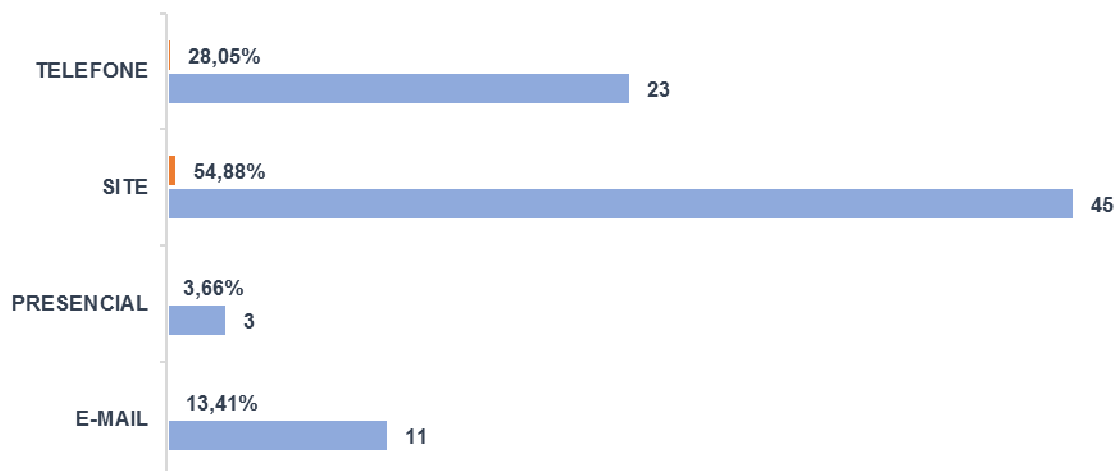
Em 2020, foram recebidas 82 demandas na Ouvidoria, representando um acréscimo de 16% em relação ao ano anterior.



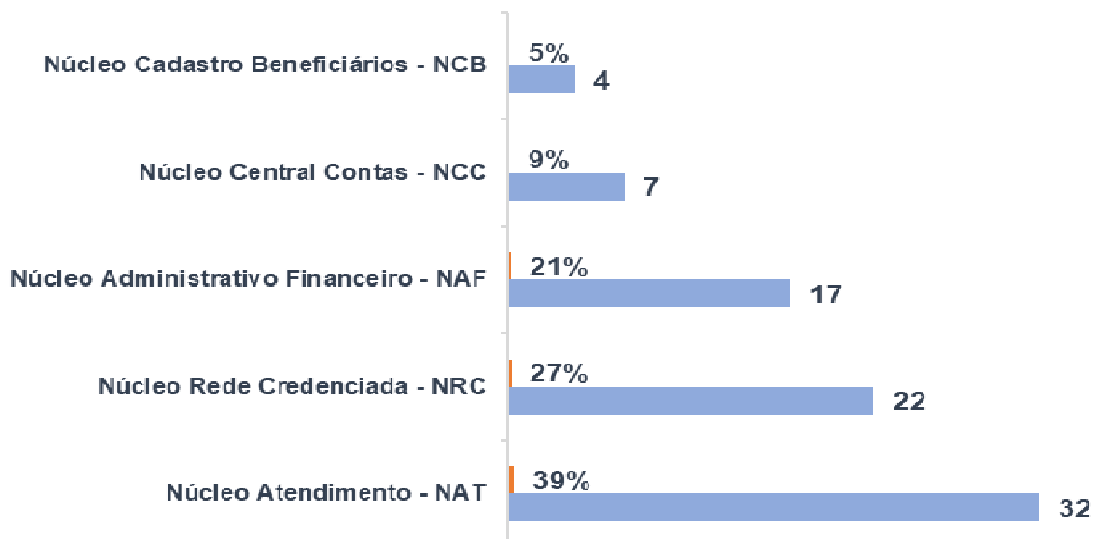
ELABORADO POR: Poliana Santos	SETOR: Ouvidoria	DATA: 18/04/2021
-------------------------------	------------------	------------------

	RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA	Nº: 0001/2021	RT
		Data: 18/04/2021	fl.: 4

Em relação aos canais de acesso utilizados pelos beneficiários em 2020, nota-se que o site e o telefone foram os mais utilizados.



6. Demandas por Núcleos



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

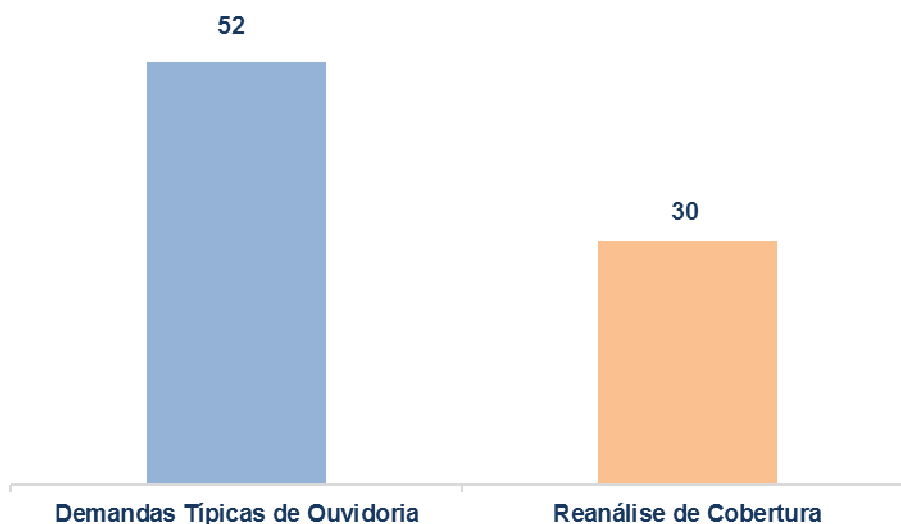
Em 2020, 39% das demandas foram atribuídas ao Núcleo de Atendimento, 27 % ao Núcleo de Rede Credenciada e 21% ao Núcleo Administrativo e Financeiro, concentrando a maior parte das solicitações.

ELABORADO POR: Poliana Santos	SETOR: Ouvidoria	DATA: 18/04/2021
-------------------------------	------------------	------------------

	RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA	Nº: 0001/2021	RT
		Data: 18/04/2021	fl.: 5

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 2020, foram protocolados 30 pedidos de reanálise de cobertura, dentre os quais, 1 foi autorizado e 29 manteve-se a negativa apresentada no atendimento de primeira instância. A quantidade de autorizações concedidas após a solicitação de reanálise de cobertura demonstra que as negativas formuladas pelo atendimento de primeira instância estavam corretas.

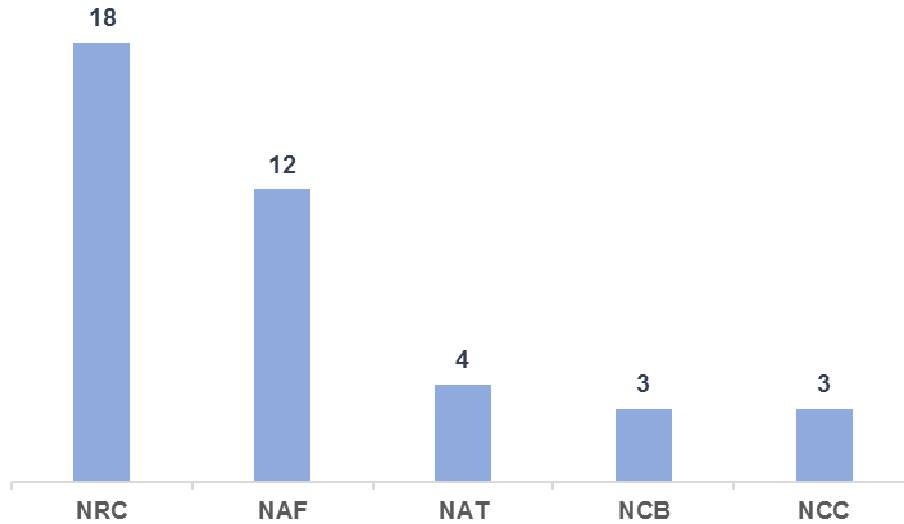
7.1 Demandas Típicas de Ouvidoria

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

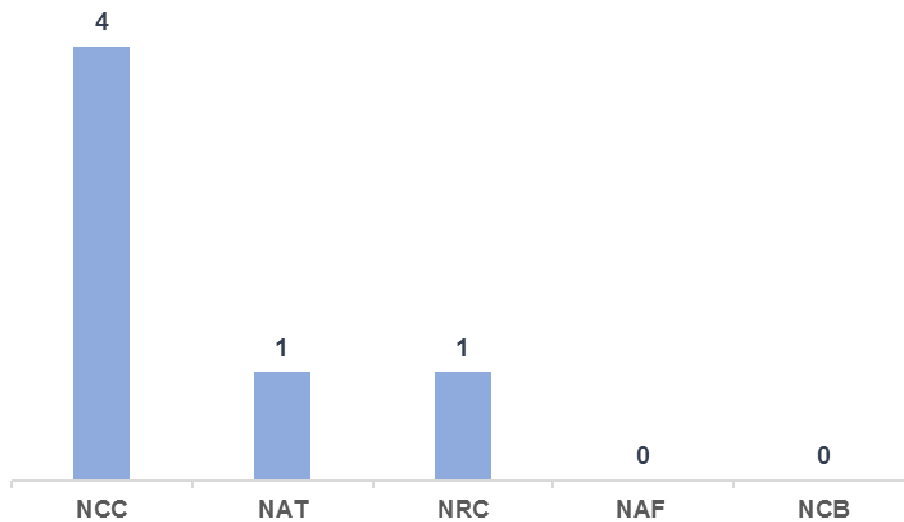
ELABORADO POR: Poliana Santos	SETOR: Ouvidoria	DATA: 18/04/2021
-------------------------------	------------------	------------------

	RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA	Nº: 0001/2021	RT
		Data: 18/04/2021	fl.: 6

7.1.1 Reclamações: manifestação de desagrado sobre um serviço prestado.



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

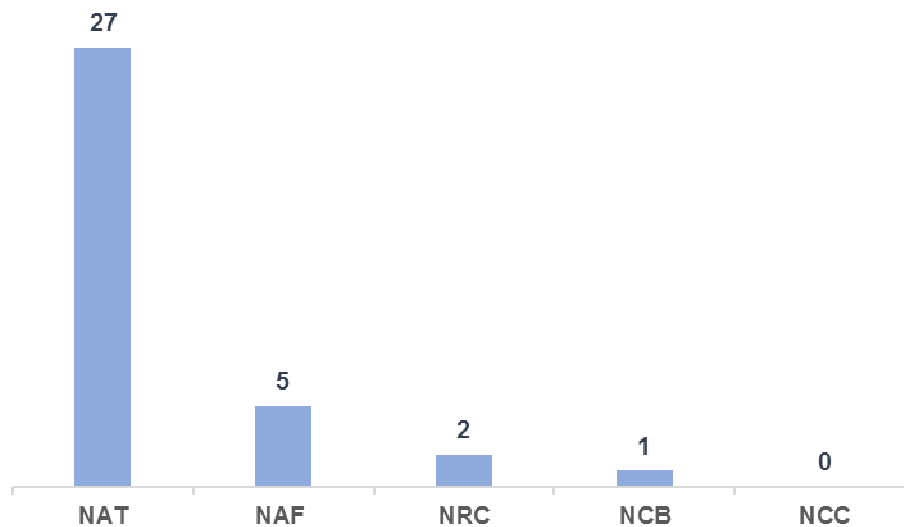


	RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA	Nº: 0001/2021	RT
		Data: 18/04/2021	fl.: 7

7.1.3 Elogio: reconhecimento ou satisfação pelo serviço prestado.



7.1.4 Consultas: esclarecimento sobre um serviço prestado pela operadora.

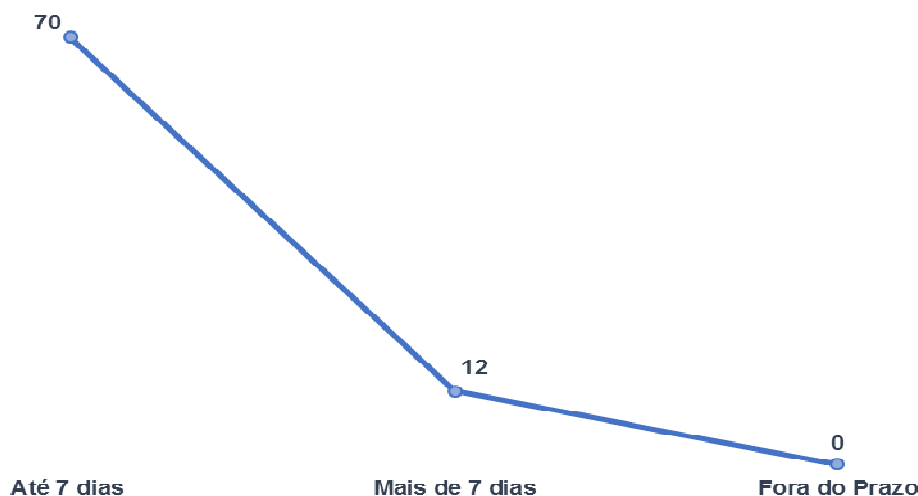


8. Prazo de resposta

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.

ELABORADO POR: Poliana Santos	SETOR: Ouvidoria	DATA: 18/04/2021
-------------------------------	------------------	------------------

	RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA	Nº: 0001/2021	RT
		Data: 18/04/2021	fl.: 8



No ano de 2020, o tempo médio de resposta pela Copass Saúde foi de 5 (cinco) dias úteis. Das 82 demandas registradas, 70 foram respondidas em até sete dias úteis, ou seja, antes do vencimento do prazo, e 12 demandas foram prorrogadas/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

Em 2019, foi proposto o desenvolvimento da funcionalidade para anexar documentos no módulo Ouvidoria. Contudo, essa melhoria foi concluída somente no início de 2021.

Para 2020 também foi proposto o desenvolvimento do REA - Relatório Anual da Ouvidoria via sistema informatizado, mas a implementação ainda se encontra em fase de desenvolvimento.

Já para o ano de 2021, sugere-se:

- a) Treinamento dos colaboradores da Copass Saúde: “O novo papel da Ouvidoria na Copass Saúde”;
- b) Conclusão do desenvolvimento do REA - Relatório Anual da Ouvidoria via sistema informatizado;
- c) Reformulação da página da Ouvidoria no site da Copass Saúde;
- d) Inserção de campo obrigatório quanto ao protocolo do atendimento em 1ª instância no site e no sistema de gestão da Copass Saúde.

ELABORADO POR: Poliana Santos	SETOR: Ouvidoria	DATA: 18/04/2021
-------------------------------	------------------	------------------

	RELATÓRIO ANUAL DE OUVIDORIA	Nº: 0001/2021	RT
		Data: 18/04/2021	fl.: 9

10. Considerações Finais

Analisando os resultados referente ao ano de 2020, pode-se concluir que das 82 demandas recebidas:

- o canal de acesso mais utilizado pelos beneficiários foi o site, com 54,88% das manifestações registradas;
- das Demandas típicas de Ouvidoria 40 foram reclamações, 38 consultas, 2 sugestões e 2 elogios;
- os núcleos que mais receberam manifestações foram: Núcleo de Atendimento com 39% das manifestações; Núcleo de Rede Credenciada com 27% e Núcleo Administrativo Financeiro com 21%;
- a taxa de respostas foi de 85% antes do vencimento (em até sete dias) e 15 % 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. Entretanto, percebe-se que algumas demandas são direcionadas a Ouvidoria antes de serem tratadas em 1º instância. Faz-se necessária uma repaginada conceitual do órgão, trazendo como foco a instância recursal para a sua competência.

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

ELABORADO POR: Poliana Santos	SETOR: Ouvidoria	DATA: 18/04/2021
-------------------------------	------------------	------------------