



Formulário fora do período de validade!

Data Inicial: 01/01/2020

Data Final: 15/04/2020

Em caso de dúvida entre em contato com:

Nome: Equipe REA-OUIDORIAS

Email: rea-ouvidorias@ans.gov.br

Telefone: (21) 2105-0440

RELATÓRIO DO ATENDIMENTO DAS OUIDORIAS - REA-OUIDORIAS 2020

A Resolução Normativa - RN n° 323/2013 instituiu a criação de unidade de Ouvidoria pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde e a obrigatoriedade de enviar, anualmente, à ANS o relatório do atendimento prestado por essas unidades, o REA-OUIDORIAS.

O REA-OUIDORIAS é regulamentado pela Instrução Normativa - IN n° 2/2014 e deve conter os resultados de todas as manifestações recebidas pela ouvidoria da operadora no período de 1° de janeiro a 31 de dezembro de cada ano. Este relatório deve ser apresentado ao representante legal da operadora no ano subsequente, até o último dia útil do mês de março, e deve ser encaminhado à ANS até o décimo quinto dia do mês de abril.

Ao longo dos anos, o REA-OUIDORIAS vem se consolidando como importante ferramenta de gestão tanto para operadoras de planos privados de assistência à saúde quanto para a ANS. Com o intuito de promover a constante melhoria deste relatório, disponibilizamos o e-mail rea-ouvidorias@ans.gov.br para que as ouvidorias encaminhem suas sugestões.

ATENÇÃO! Anote o **PROTOCOLO** informado na janela que abre ao final do preenchimento da primeira página do formulário e ao final das outras páginas. Este protocolo será solicitado todas as próximas vezes que o formulário for revisitado.

1) **Ano dos dados informados:**

2019

Identificação da Operadora

2) **Registro ANS (Caso seja Ouvidor(a) de mais de uma operadora, preencha um formulário para cada operadora. USUÁRIO e SENHA são únicos):**

Informar apenas números, sem dígito ou pontos.

3) **Razão social:**

4) **E-mail do responsável pela Ouvidoria:**

Esse e-mail será utilizado para contatos referentes a este formulário.

5) **Telefone de contato da Ouvidoria:**

Esse telefone será utilizado para contatos referentes a este formulário.

Requerimento de Reanálise no período - Art. 11, RN n° 395/16

Considerar os Requerimentos de Reanálise relativos aos resultados das análises de solicitações de procedimentos e/ou serviços de cobertura assistencial.

6) **A sua unidade de Ouvidoria recebeu REQUERIMENTO DE REANÁLISE de cunho assistencial, conforme previsto no art. 11 da RN n° 395/16?**

- Sim
 Não

7) **Informar o quantitativo de REQUERIMENTOS DE REANÁLISE recebidos no período.**

8) **Informar o quantitativo de REQUERIMENTOS DE REANÁLISE que foram convertidos em autorização de cobertura.**

Contabilizar apenas os casos em que o procedimento que havia sido negado foi autorizado.

Manifestações recebidas no período - RN nº 323/13

Considerar as manifestações recebidas em relação aos serviços prestados pela operadora. Podendo ser: consulta, denúncia, elogio, reclamação e/ou sugestão.

9) **A sua unidade de Ouvidoria recebeu alguma MANIFESTAÇÃO PRÓPRIA DE OUVIDORIA no período em análise, conforme previsto na RN nº 323/13?**

Atenção! NÃO considerar os Requerimentos de Reanálise.

- Sim
 Não

10) **Informar o quantitativo de MANIFESTAÇÕES PRÓPRIAS DE OUVIDORIA recebidas no período.**

Manifestações recebidas no período segundo Canal de atendimento - RN nº 323/13

Atenção! Os itens de 11 a 26 detalham todas as manifestações recebidas no período. O somatório dos itens de 11 a 16 deve corresponder ao total de manifestações informado no item 10.

11) **E-mail:**

12) **Presencial:**

13) **Redes sociais:**

14) **Site:**

15) **Telefone:**

16) **Outros canais:**

Manifestações recebidas no período segundo Tema - RN nº 323/13

Atenção! Os itens de 11 a 26 detalham todas as manifestações recebidas no período. O somatório dos itens de 17 a 21 deve corresponder ao total de manifestações informado no item 10.

17) **Administrativo:**

Todos os assuntos relacionados à relação comercial, corretores, carteirinha, contrato, cancelamento, etc.

18) **Cobertura assistencial:**

Todos os assuntos relacionados à autorização, negativa de cobertura/atendimento, demora na liberação de material - órtese, prótese, cirúrgico - etc.

19) **Financeiro:**

Todos os assuntos relacionados a reajuste, boletos, cobranças, reembolso, etc.

20) **Rede credenciada/referenciada:**

Todos os assuntos relacionados à dificuldade de marcação/agendamento, falta de prestador, mau atendimento por parte do prestador, descredenciamento de rede, etc.

21) Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC):

Todos os assuntos relacionados ao atendimento do Serviço de Atendimento ao Cliente.

Manifestações recebidas no período segundo Tipo - RN nº 323/13

Atenção! Os itens de 11 a 26 detalham todas as manifestações recebidas no período. O somatório dos itens de 22 a 26 deve corresponder ao total de manifestações informado no item 10.

22) Consulta:

Solicitação de esclarecimentos gerais.

23) Denúncia:

Comunicação de irregularidade na administração ou no atendimento da operadora e/ou de sua rede credenciada.

24) Elogio:

Reconhecimento ou satisfação pelo serviço prestado ou pela disposição.

25) Reclamação:

Manifestação de desagrado/proteto sobre um serviço prestado pela operadora, suas áreas e/ou prestadores.

26) Sugestão:

Ideia ou proposta para o aprimoramento do processo de trabalho.

RECLAMAÇÕES no período segundo Tema - RN nº 323/13

Atenção! Os itens de 27 a 40 detalham as RECLAMAÇÕES recebidas no período. O somatório dos itens de 27 a 31 deve corresponder ao total de reclamações informado no item 25.

27) Administrativo:

Todos os assuntos relacionados à relação comercial, corretores, carteirinha, contrato, cancelamento, etc.

28) Cobertura assistencial:

Todos os assuntos relacionados à autorização, negativa de cobertura/atendimento, demora na liberação de material - órtese, prótese, cirúrgico - etc.

29) Financeiro:

Todos os assuntos relacionados a reajuste, boletos, cobranças, reembolso, etc.

30) Rede credenciada/referenciada:

Todos os assuntos relacionados à dificuldade de marcação/agendamento, falta de prestador, mau atendimento por parte do prestador, descredenciamento de rede, etc.

31) Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC):

Todos os assuntos relacionados ao atendimento do Serviço de Atendimento ao Cliente.

RECLAMAÇÕES no período segundo Tipo de contrato - RN nº 323/13

Atenção! Os itens de 27 a 40 detalham as RECLAMAÇÕES recebidas no período. O somatório dos itens de 32 a 35 deve corresponder ao total de reclamações informado no item 25.

32) Coletivo adesão:**33) Coletivo empresarial:****34) Individual/Familiar:**

35) **Outro:**

Quando o Tipo de contrato do demandante não puder ser identificado

RECLAMAÇÕES no período segundo Demandante - RN nº 323/13

Atenção! Os itens de 27 a 40 detalham as RECLAMAÇÕES recebidas no período. O somatório dos itens de 36 a 40 deve corresponder ao total de reclamações informado no item 25.

36) **Beneficiário:**

Ou interlocutor do beneficiário

37) **Corretor:**38) **Gestor do contrato coletivo:**39) **Prestador de serviços:**40) **Outros demandantes:****Indicadores das Manifestações recebidas no período - RN nº 323/13**

A contagem dos dias se refere a DIAS ÚTEIS.

41) **Tempo Médio de Resposta da Ouvidoria (TMRO):**

Tempo médio, em dias úteis, entre o recebimento da Manifestação e a resposta conclusiva/final da unidade de Ouvidoria aos seus demandantes. // Fórmula= Somatório das quantidades de dias úteis entre o recebimento da Manifestação e a resposta conclusiva/final ao demandante no período ÷ Total de Manifestações com resposta conclusiva/final no período.

42) **Percentual de Resposta Dentro do Prazo (PRDP):**

Percentual de Manifestações com resposta conclusiva/final em até 7 dias úteis. // Fórmula= (Somatório de Manifestações com resposta conclusiva/final em até 7 dias úteis ÷ Total de Manifestações com resposta conclusiva/final no período) x 100.

43) **Percentual de Resposta Dentro de Prazo Pactuado (PRDPP):**

Percentual de Manifestações com resposta conclusiva/final em tempo superior a 7 dias úteis, tempo esse pactuado não podendo ser superior a 30 dias úteis. // Fórmula= (Somatório de Manifestações com resposta conclusiva/final entre o 8º e o 30º dia útil ÷ Total de Manifestações com resposta conclusiva/final no período) x 100.

44) **Percentual de Resposta Fora do Prazo (PRFP):**

Percentual de Manifestações com resposta conclusiva/final, em tempo superior ao previstos na RN 323/2013, ou seja, após o 30º dia útil. // Fórmula= (Somatório de Manifestações com resposta conclusiva/final após o 30º dia útil ÷ Total de Manifestações com resposta conclusiva/final no período) x 100.

45) **Motivo(s) para o não cumprimento do prazo:****Avaliação do atendimento da Ouvidoria**46) **A Ouvidoria possui avaliação de seu atendimento?**

Informar se a unidade de Ouvidoria disponibiliza a possibilidade de o usuário avaliar o atendimento recebido, após o seu contato com a Ouvidoria.

- Sim
 Não

47) **Se SIM, informar o total de respondentes:**

48) **Se SIM, de uma forma geral, como o seu atendimento foi avaliado?**

- Ótimo
 Bom
 Regular
 Ruim
 Péssimo
 Sem avaliação

Recomendações e melhorias

49) **A Ouvidoria possui recomendações para a melhoria de seu processo de trabalho e/ou da operadora?**

- Sim
 Não

50) **Recomendações e/ou melhorias:**

Indicar neste espaço recomendações, melhorias e correções para o aprimoramento do processo de trabalho da operadora. Enumerar e descrever de forma sintética.

51) **Como você considera o estágio de implementação DA MAIORIA das recomendações e/ou melhorias propostas no PERÍODO ANTERIOR:**

Considerar as recomendações e/ou melhorias propostas como um conjunto e não individualmente.

- Implementadas
 Em fase de implementação
 Não implementadas
 Não houve recomendações propostas no período anterior

Estrutura da unidade de Ouvidoria

52) **Equipe técnica:**

Quantidade de pessoas que compõem exclusivamente a unidade de Ouvidoria, incluindo o Ouvidor.