

O seu formulário foi recebido com sucesso.

Equipe da Ouvidoria da ANS

Link de acesso para retornar o preenchimento ou atualizar/corriger o formulário gravado:

<http://formsus.datasus.gov.br/site/default.php>

OBS: O formulário ficará acessível às operadoras do primeiro dia útil do ano até o décimo quinto dia do mês de abril de cada ano.

Anote o protocolo a seguir para alterar futuramente o seu cadastro!

Formulários: RELATÓRIO ESTATÍSTICO E ANALÍTICO - REA-OUIDORIAS (2017)

Endereço: http://formsus.datasus.gov.br/site/formulario.php?id_aplicacao=26421&acao=alterar&codigo_alterar=26421.79XJq6L5qs3e*

Protocolo: **26421.79XJq6L5qs3e***

RELATÓRIO ESTATÍSTICO E ANALÍTICO - REA-OUIDORIAS (2017)

1) Ano dos dados informados:

2016

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):

345474

3) Razão Social:

SERPRO

4) Modalidade da Operadora:

Autogestão

5) E-mail do responsável:

ouvidoria.geral@serpro.gov.br

6) Telefone de contato da Ouvidoria:

(61) 2021-8400

Requerimento de Reanálise no período - RN nº 395/16

7) A sua unidade de Ouvidoria recebeu REQUERIMENTO DE REANÁLISE de manifestação de cunho assistencial, conforme previsto na RN nº 395/16?

Sim

8) Se SIM, informar o quantitativo recebido no período.

6

Manifestações recebidas no período - RN nº 323/13

9) A sua unidade de Ouvidoria recebeu algum tipo de manifestação no período em análise, conforme previsto na RN nº 323/13?

Sim

10) Janeiro:

1

11) Fevereiro:

7

12) Março:

4

13) Abril:

2

14) Maio:

1

15) Junho:

2

16) Julho:

0

17) Agosto:

1

18) Setembro:

9

19) Outubro:

11

20) Novembro:

16

21) Dezembro:

10

22) Total do Ano:

64

Manifestações recebidas no período segundo Canal de Atendimento - RN n° 323/13

23) Telefone:

3

24) E-mail:

37

25) Presencial:

0

26) Site:

24

27) Carta:

0

28) Redes Sociais:

0

29) Imprensa:

0

30) Outros Canais:

0

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

31) Cobertura Assistencial:

13

32) Rede Credenciada/Referenciada:

15

33) SAC:

1

34) Administrativo:

20

35) Financeiro:

15

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

36) Reclamação:

29

37) Consulta:

31

38) Elogio:

1

39) Sugestão:

3

40) Denúncia:

0

RECLAMAÇÕES no período segundo Tema - RN n° 323/13

41) Cobertura Assistencial:

8

42) Rede Credenciada/Referenciada:

10

43) SAC:

0

44) Administrativo:

1

45) Financeiro:

10

RECLAMAÇÕES no período segundo Tipo de Contrato do Usuário - RN n° 323/13

46) Coletivo Empresarial:

29

47) Coletivo Adesão:

0

48) Individual/Familiar:

0

49) Outro:

0

RECLAMAÇÕES no período segundo Tipo de Demandante - RN n° 323/13

50) Beneficiário:

29

51) Prestador:

0

52) Corretor:

0

53) Gestor do Contrato Coletivo:

0

54) Outros tipos de demandantes:

0

Indicadores das Manifestações recebidas no período - RN n° 323/13

Obs: A contagem dos dias se refere a dias úteis.

55) Tempo Médio de Resposta da Ouvidoria (TMRO):

3,3

56) Numerador (TMRO):

213

57) Denominador (TMRO):

64

58) Percentual de Resposta Dentro do Prazo (PRDP):

92

59) Numerador (PRDP):

59

60) Denominador (PRDP):

64

61) Percentual de Resposta Dentro de Prazo Pactuado (PRDPP):

8

62) Numerador (PRDPP):

5

63) Denominador (PRDPP):

64

64) Percentual de Resposta Fora do Prazo (PRFP):

0

65) Numerador (PRFP):

0

66) Denominador (PRFP):

64

67) Motivo(s) para o NÃO CUMPRIMENTO DO PRAZO:

0

Recomendações e Melhorias

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

Sim

70) Recomendações e/ou Melhorias:

Incrementar contato direto com o prestador e/ou empregado para orientações sobre o procedimento de credenciamento.

Divulgação das orientações na página do PAS SERPRO.

Verificar a necessidade de melhoria do fluxo de distribuição de carteirinhas aos beneficiários.

Promover melhoria do fluxo de informação com aperfeiçoamento do atendimento feito pelos gestores regionais aos beneficiários.

71) Como você considera o STATUS de implementação DA MAIORIA das recomendações e/ou melhorias propostas no período anterior:

Não houve recomendações propostas no período anterior

Avaliação do Atendimento da Ouvidoria

72) A Ouvidoria possui avaliação de seu atendimento?

Não

Estrutura da Unidade de Ouvidoria

75) Equipe Técnica:

5

Criação : 23/01/2017 16:02:23

Atualização : 08/03/2017 16:15:58