

# O seu formulário foi recebido com sucesso.

## Equipe da Ouvidoria da ANS

**Link de acesso para retornar o preenchimento ou atualizar/corrigir 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-OUVIDORIAS (2018)

**Endereço:** [http://formsus.datasus.gov.br/site/formulario.php?id\\_aplicacao=35068&acao=alterar&codigo\\_alterar=35068.156uG/jdxBvUk](http://formsus.datasus.gov.br/site/formulario.php?id_aplicacao=35068&acao=alterar&codigo_alterar=35068.156uG/jdxBvUk)

**Protocolo:** **35068.156uG/jdxBvUk**

### **RELATÓRIO ESTATÍSTICO E ANALÍTICO - REA-OUVIDORIAS (2018)**

#### **1) Ano dos dados informados:**

2017

#### **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) E-mail do responsável:**

ouvidoria.geral@serpro.gov.br

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

(61) 2021-8400

#### **Requerimento de Reanálise no período - RN nº 395/16**

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

Sim

**7) Se SIM, informar o quantitativo de REQUERIMENTOS DE REANÁLISE recebidos no período.**

3

**Manifestações recebidas no período - RN n° 323/13**

**8) A sua unidade de Ouvidoria recebeu algum tipo de MANIFESTAÇÃO PRÓPRIA DE OUVIDORIA no período em análise, conforme previsto na RN n° 323/13?**

Sim

**9) Se SIM, informar o quantitativo de MANIFESTAÇÕES PRÓPRIAS DE OUVIDORIA recebidas no período.**

95

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

**10) Telefone:**

01

**11) E-mail:**

55

**12) Presencial:**

0

**13) Site:**

39

**14) Carta:**

0

**15) Redes Sociais:**

0

**16) Imprensa:**

0

**17) Outros Canais:**

0

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

**18) Cobertura Assistencial:**

12

**19) Rede Credenciada/Referenciada:**

21

**20) SAC:**

08

**21) Administrativo:**

35

**22) Financeiro:**

19

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

**23) Reclamação:**

41

**24) Consulta:**

52

**25) Elogio:**

0

**26) Sugestão:**

02

**27) Denúncia:**

0

**RECLAMAÇÕES no período segundo Tema - RN nº 323/13****28) Cobertura Assistencial:**

4

**29) Rede Credenciada/Referenciada:**

14

**30) SAC:**

06

**31) Administrativo:**

06

**32) Financeiro:**

11

**RECLAMAÇÕES no período segundo Tipo de Contrato do Usuário - RN nº 323/13****33) Coletivo Empresarial:**

41

**34) Coletivo Adesão:**

0

**35) Individual/Familiar:**

0

**36) Outro:**

0

**RECLAMAÇÕES no período segundo Tipo de Demandante - RN nº 323/13****37) Beneficiário:**

37

**38) Prestador:**

01

**39) Corretor:**

0

**40) Gestor do Contrato Coletivo:**

0

**41) Outros tipos de demandantes:**

03

**Indicadores das Manifestações recebidas no período - RN nº 323/13**

**Indicadores das Respostas Recebidas no Período** **Até: 02/04/18**

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

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

2,82

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

98

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

02

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

00

**46) Motivo(s) para o NÃO CUMPRIMENTO DO PRAZO:**

-----

**Recomendações e Melhorias****48) A Ouvidoria possui recomendações para a melhoria de seu processo de trabalho e/ou da operadora?**

Não

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

Implementadas

**Avaliação do Atendimento da Ouvidoria****51) A Ouvidoria possui avaliação de seu atendimento?**

Sim

**52) Se SIM, informar o total de Respondentes:**

03

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

Ótimo

**Estrutura da Unidade de Ouvidoria****54) Equipe Técnica:**

4

**Criação :** 30/01/2018 12:07:43

**Atualização :** 02/04/2018 12:18:58