

O seu formulário foi recebido com sucesso.

Sugerimos salvar uma **CÓPIA** deste formulário com o **PROTOCOLO**.

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 de janeiro 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 DO ATENDIMENTO DAS OUVIDORIAS - REA-OUVIDORIAS 2020

Endereço: http://formsus.datasus.gov.br/site/formulario.php?id_aplicacao=52434&acao=alterar&codigo_alterar=52434.19TpAbhgFveMo

Protocolo: **52434.19TpAbhgFveMo**

RELATÓRIO DO ATENDIMENTO DAS OUVIDORIAS - REA-OUVIDORIAS 2020

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):

345474

3) Razão social:

SERPRO

4) E-mail do responsável pela Ouvidoria:

ana.capparelli@serpro.gov.br

5) Telefone de contato da Ouvidoria:

(61) 2021-8400

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

Sim

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

2

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

1

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?

Sim

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

52

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:

7

12) Presencial:

0

13) Redes sociais:

4

14) Site:

13

15) Telefone:

1

16) Outros canais:

27

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:

22

18) Cobertura assistencial:

11

19) Financeiro:

18

20) Rede credenciada/referenciada:

0

21) Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC):

1

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:

14

23) Denúncia:

0

24) Elogio:

0

25) Reclamação:

37

26) Sugestão:

1

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:

12

28) Cobertura assistencial:

11

29) Financeiro:

13

30) Rede credenciada/referenciada:

0

31) Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC):

1

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:

0

33) Coletivo empresarial:

37

34) Individual/Familiar:

0

35) Outro:

0

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:

37

37) Corretor:

0

38) Gestor do contrato coletivo:

0

39) Prestador de serviços:

0

40) Outros demandantes:

0

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):

3,5

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

96

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

4

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

0

45) Motivo(s) para o não cumprimento do prazo:

xxx

Avaliação do atendimento da Ouvidoria

46) A Ouvidoria possui avaliação de seu atendimento?

Sim

47) Se SIM, informar o total de respondentes:

0

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

Sem avaliação

Recomendações e melhorias

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

Sim

50) Recomendações e/ou melhorias:

Realização de recadastramento periódico de beneficiários.

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

Não houve recomendações propostas no período anterior

Estrutura da unidade de Ouvidoria

52) Equipe técnica:

5

Criação : 16/01/2020 17:07:53

Atualização : 28/02/2020 11:04:11