



Postal Saúde

Sua vida, nossa existência

Relatório Estatístico e Analítico-REA Ouvidoria

2025

Confiança é um Ativo

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	3
2. PANORAMA GERAL – ANO 2024	3
2.1 DEMANDAS POR ORIGEM:	4
2.2 CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA.....	5
2.2.1 DEMANDAS CLASSIFICADAS POR TIPO:	5
2.2.2 DEMANDAS CLASSIFICADAS POR TEMA:	6
2.2.3 DEMANDAS CLASSIFICADAS POR ASSUNTOS:	7
2.3 DEMANDAS POR UNIDADE ADMINISTRATIVA GESTORA	7
2.4 DEMANDAS POR UNIDADE DE ATENDIMENTO REGIONAL (UAR) E NÚCLEO DE ATENDIMENTO REGIONAL (NAR)	8
2.5 DEMANDAS POR STATUS DE PROCEDÊNCIA E/OU IMPROCEDÊNCIA.....	8
2.6 INDICADORES DA OUVIDORIA:.....	9
2.7 COMPARATIVO DE DEMANDAS DA OUVIDORIA X NIPS COINCIDENTES:	9
2.8 PESQUISA DE SATISFAÇÃO	10
3. RECOMENDAÇÕES PARA APRIMORAMENTO	10
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	11

1. INTRODUÇÃO

O objetivo do presente relatório é dar conhecimento e retroalimentar a Diretoria Executiva (DIREX), Conselho Deliberativo (CODEL) e Conselho Fiscal (COFIS) da Postal Saúde, referente aos acionamentos e desempenho das demandas de Ouvidoria no ano de 2024.

Destacamos que este documento apresentará os resultados e dados estatísticos das demandas dos beneficiários/colaboradores no ano de 2024, que tiveram seus tratamentos com o apoio das Unidades Administrativas Gestoras (UAG), Unidades de Representação Regional (UAR) e Núcleos de Atendimento Regional (NAR) da Postal Saúde.

Para a elaboração deste relatório, todas as demandas possuíam status finalizados. De acordo com a RN 323/2013, o prazo máximo para respostas conclusivas das demandas dos beneficiários, são de 7 (sete) dias úteis, sendo admitida a pactuação junto ao beneficiário de prazo maior, não podendo superar 30 (trinta) dias úteis para os casos excepcionais ou de maior complexidade, devidamente justificado.

Os dados apresentados a seguir foram extraídos do sistema de Ouvidoria CUBE.

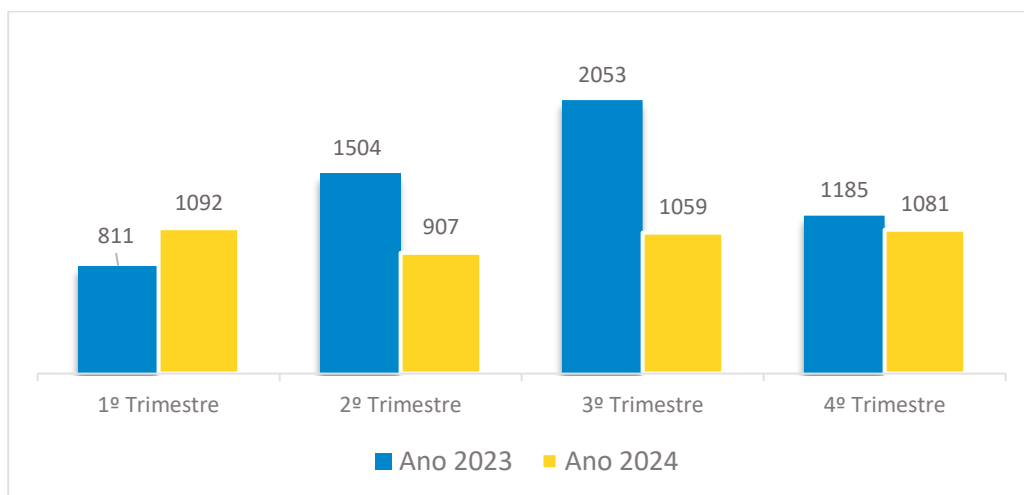
2. PANORAMA GERAL – Ano 2024

A Ouvidoria é um canal de segunda instância responsável por acolher as demandas dos colaboradores da Operadora (público interno) e dos beneficiários dos planos de saúde (público externo).

No período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2024, foram contabilizadas um total de 4.139 (quatro mil cento e trinta e nove) **demandas externas** classificadas entre reclamações, sugestões, consultas, reanálises e elogios, e 01 (uma) **demanda interna** classificada como reclamação.

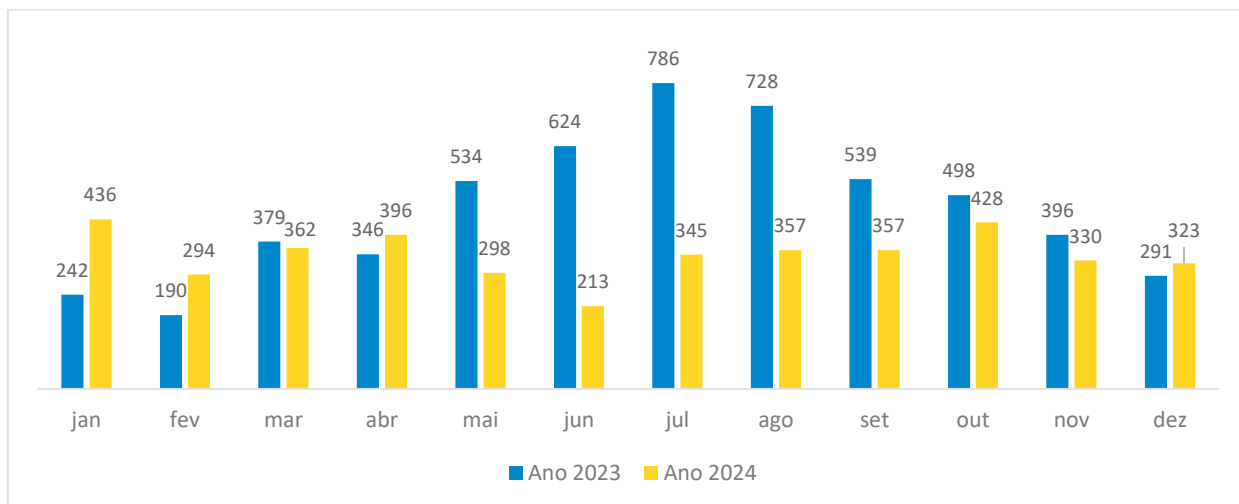
Devido à maior representatividade, o foco do relatório são as demandas externas.

Gráfico 1 – Comparativo trimestral das demandas recebidas



Obs. 1: o indicador no período apurado teve diminuição de 25,46%, em comparação com o total do mesmo período de 2023.

Gráfico 2 – Comparativo de demandas recebidas por mês



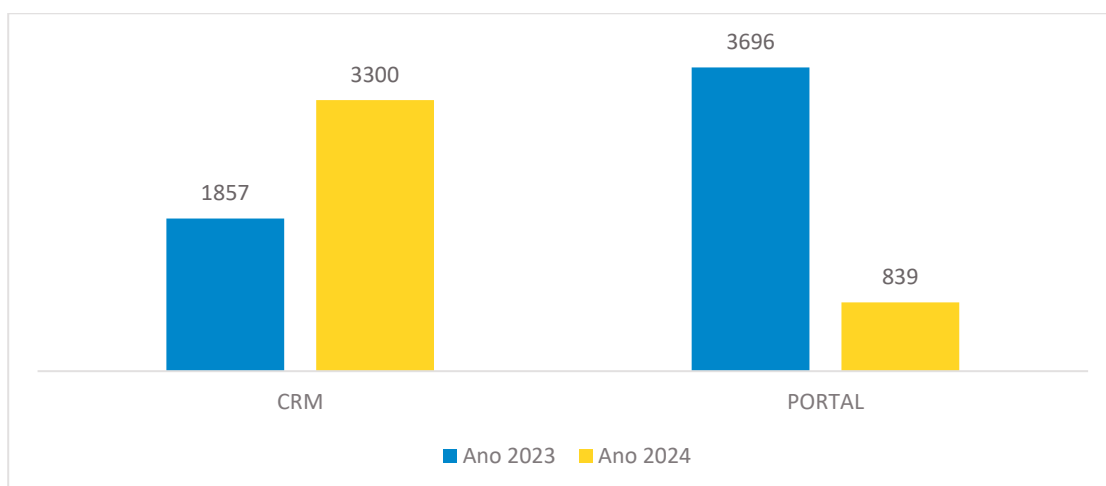
Obs. 1: nota-se que houve diminuição no período de junho a novembro de 2024 em comparação ao ano de 2023, diferente do ocorrido em dezembro, que teve aumento de demandas;

Obs. 2: a redução das demandas à Ouvidoria remete a hipótese de que os processos internos passaram por melhorias.

2.1 Demandas por origem:

A forma de registro das demandas é por meio do site da Operadora e por telefone (Central da Ouvidoria - CRM).

Gráfico 3 – Demandas por canal de atendimento.



Obs. 1: é possível observar que, no ano de 2024, a maioria dos registros ocorreram pela Central da Ouvidoria (0800 888 8120), com 3300 (três mil e trezentos) protocolos, aumento de 77,71% em relação ao período de 2023;

Obs. 2: já o Portal (www.postalsaude.com.br/ouvidoria) foi o total de 839 (oitocentos e trinta e nove protocolos), uma diminuição de 77,30% em relação ao mesmo período de 2023;

Obs. 3: nota-se que em 2024 houve uma inversão da forma de registro das demandas se comparado ao ano de 2023. Tal fato nos remete que a preferência pelo atendimento via telefone passa a impressão de ser mais acolhedor e humanizado, com uma celeridade e disponibilidade da Central de Atendimento da Ouvidoria.

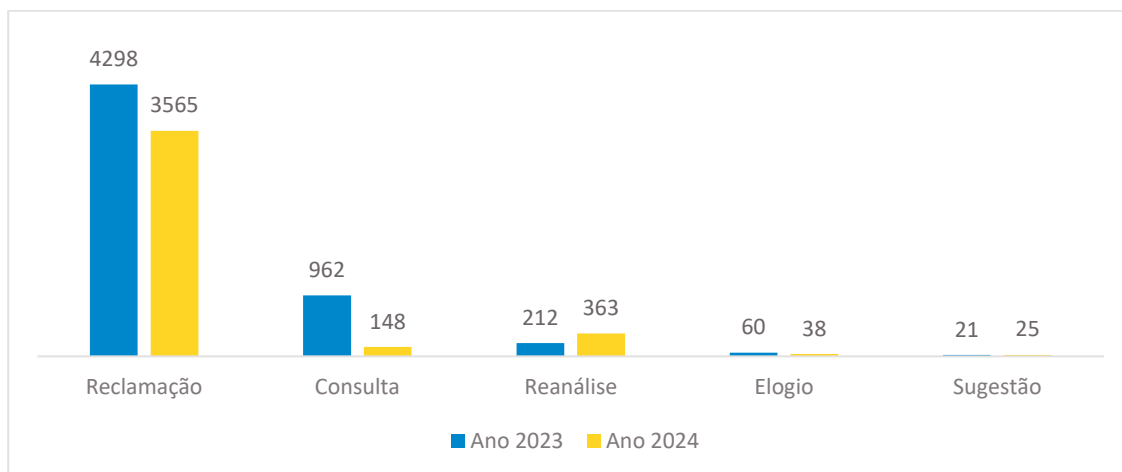
2.2 Classificação das demandas de Ouvidoria

Com base na Instrução Normativa, IN ANS – nº 002/2014, que dispõe sobre o Relatório Estatístico e Analítico do Atendimento das Ouvidorias, as demandas recebidas foram nomeadas por **TIPOS, TEMAS e ASSUNTOS**.

2.2.1 Demandas classificadas por TIPO:

Existem 5 classificações para as demandas **TIPO**, que são: consulta, elogio, reclamação, reanálise e sugestão.

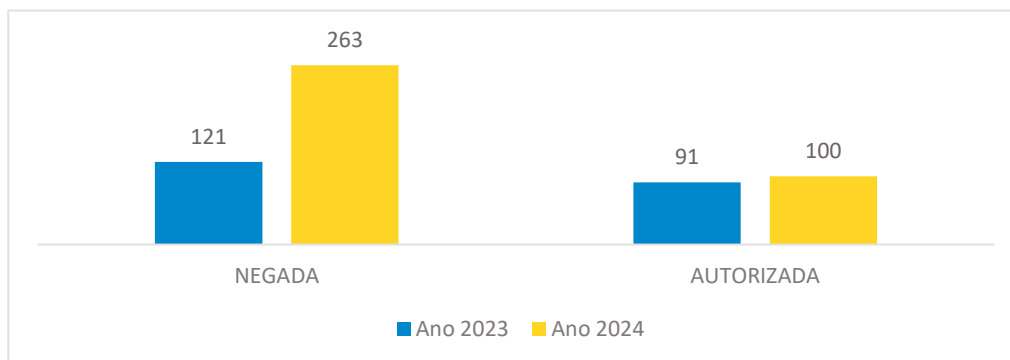
Gráfico 4 – Demandas recebidas por tipo



Obs. 1: é possível visualizar no gráfico que a Reclamação se manteve em alta no ano de 2024, mas em relação ao ano anterior se manteve abaixo, já em reanálise e sugestão tiveram aumento.

No caso das Reanálises, essas têm tratamento diferenciado, conforme art. 11, da RN ANS – nº 395/2016, onde os beneficiários podem solicitar uma nova análise de procedimento e/ou serviço de cobertura assistencial que tenham sido negados ou parcialmente negados, cuja estatística pode ser vista no gráfico a seguir:

Gráfico 5 – Reanálise de Negativa



Obs. 1: no ano de 2024, a Ouvidoria recebeu 363 (trezentos e sessenta e três) protocolos de reanálise referente à negativa de procedimentos. Do total, 72,45% (263) tiveram o parecer mantido e 27,55% (100) tiveram a negativa revertida.

Obs. 2: comparando os protocolos de reanálise de 2024(363) com o mesmo período apurado em 2023 (212), nota-se um aumento de 71,23%.

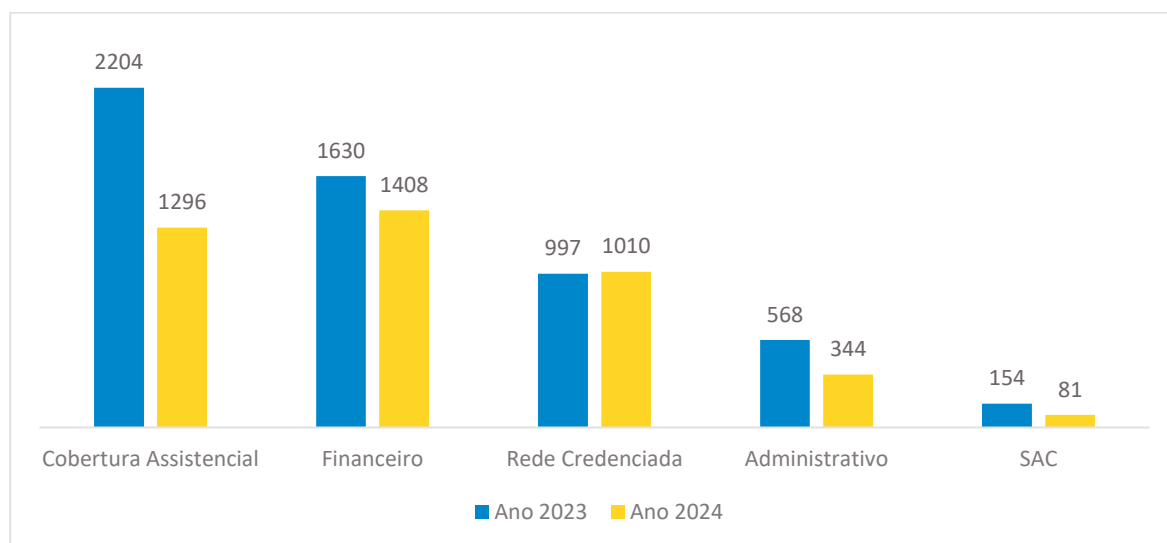
Obs. 3: a reversão de 27,55% das negativas em relação ao mesmo período de 2023 (49,92%), aponta uma melhoria nos procedimentos internos, quer sejam sistêmicos ou processuais, mas que devem ser revisitados pelas áreas responsáveis, visando mitigar os gaps e sanear o processo, evitando retrabalhos, custos adicionais e danos à imagem da Postal Saúde.

Obs. 4: a ANS acompanha esses dados por intermédio dos Relatórios Anuais Ouvidorias – REAs, gerando recomendações à direção da Postal Saúde.

2.2.2 Demandas classificadas por TEMA:

São classificados em 5 (cinco):

Gráfico 6 – Demandas recebidas por tema



Obs. 1: observa-se que o tema Rede Credenciada teve um leve aumento em comparação ao ano de 2023.

2.2.3 Demandas classificadas por ASSUNTOS:

Apresentamos abaixo os assuntos que tiveram maior volume de registros no 4º trimestre de 2024:

Tabela 1 – Assuntos e motivos mais demandados

Assunto	Quantidade Assunto	Motivos mais demandados dos Assuntos	Quantidade Motivos	% Motivos
ATENDIMENTO NA REDE CREDENCIADA	885	DIFICULDADE DE ENCONTRAR PRESTADOR	235	26,55%
AUTORIZAÇÃO MÉDICA	818	PROCEDIMENTO, MATERIAL OU MEDICAMENTO AINDA NÃO AUTORIZADO - DENTRO DO PRAZO	168	20,54%
REEMBOLSO	552	NÃO RECEBIMENTO DE VALORES DEVIDOS	208	37,68%
REANÁLISE DA NEGATIVA DE PROCEDIMENTOS	323	NÃO CONCORDÂNCIA QUANTO À NEGATIVA	153	47,37%
CADASTRO DE BENEFICIÁRIO	246	CONDIÇÕES PARA ELEGIBILIDADE	135	54,88%
COPARTICIPAÇÃO	85	CONDIÇÕES PARA ELEGIBILIDADE	25	38,99%

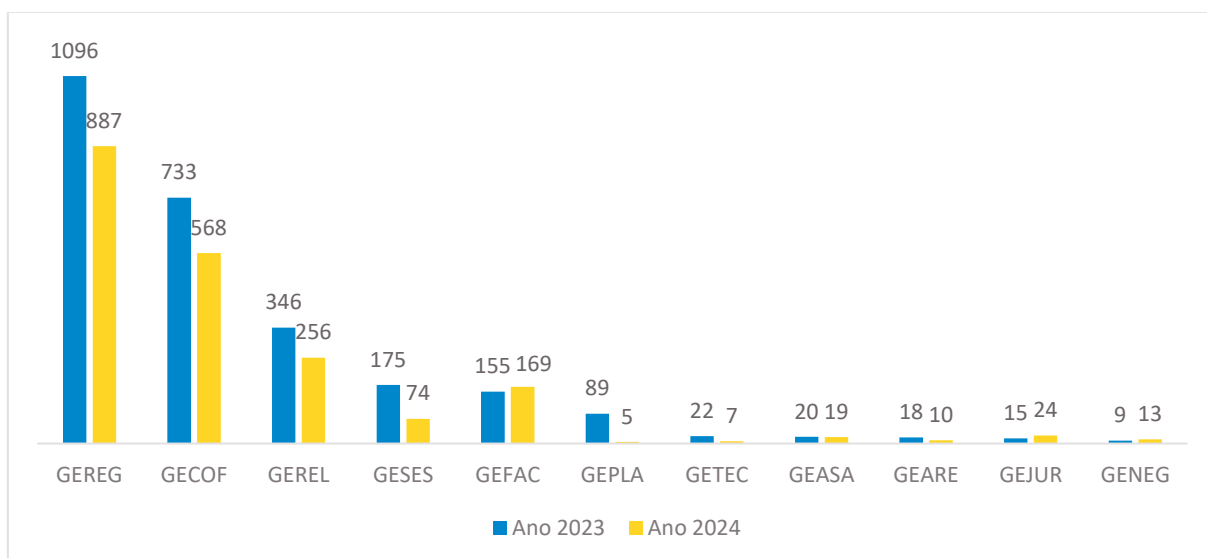
Obs. 1: os 3 primeiros assuntos equivalem a 55,31% dos temas demandados;

Obs. 2: já o assunto “Atendimento na Rede” possui a maior repetição de motivo, no caso “Dificuldade de Encontrar Prestador”;

Obs. 3: melhorias focadas poderão ofertar possibilidades de reduzir substancialmente as reclamações, reduzindo custos e melhorando a imagem institucional.

2.3 Demandas por Unidade Administrativa Gestora

Gráfico 7 – Demandas respondidas por UAG

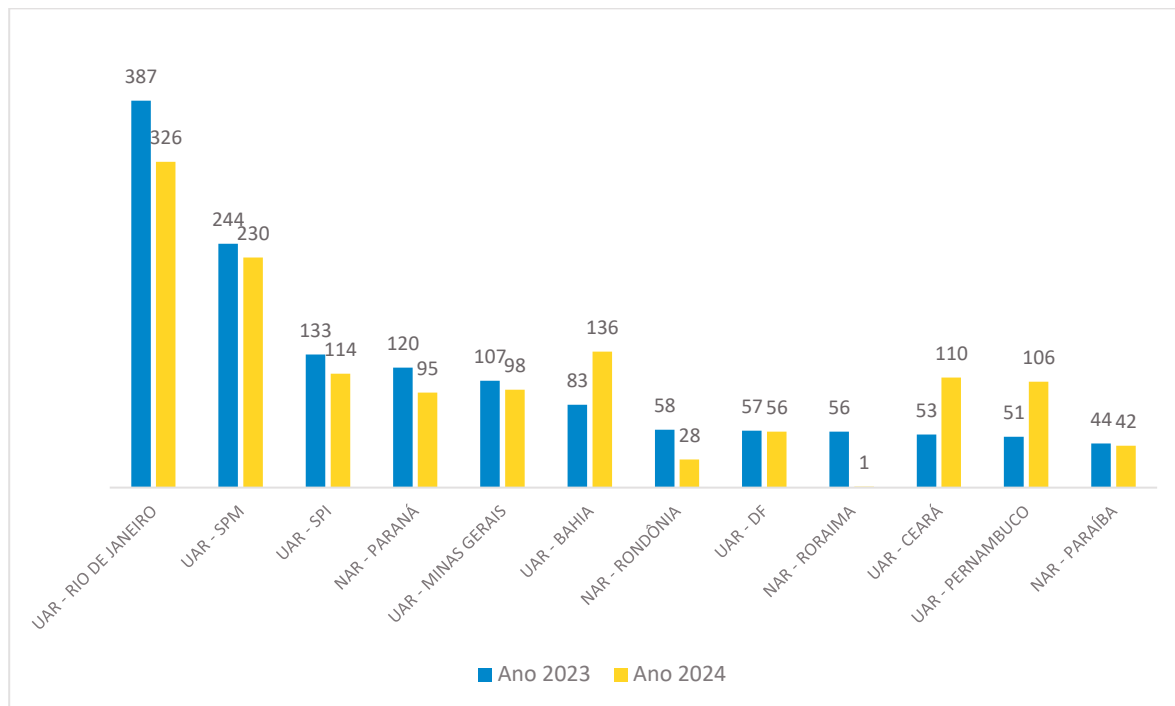


Obs. 1: nota-se redução na maioria das áreas, no entanto, ocorreu aumento na GEFAC, GEJUR e GENEG;

Obs2: uma avaliação das áreas e possíveis causas, poderá apontar possibilidades de revisões de processos.

2.4 Demandas por Unidade de Atendimento Regional (UAR) e Núcleo de Atendimento Regional (NAR)

Gráfico 8 – Demandas respondidas por UAR/NAR

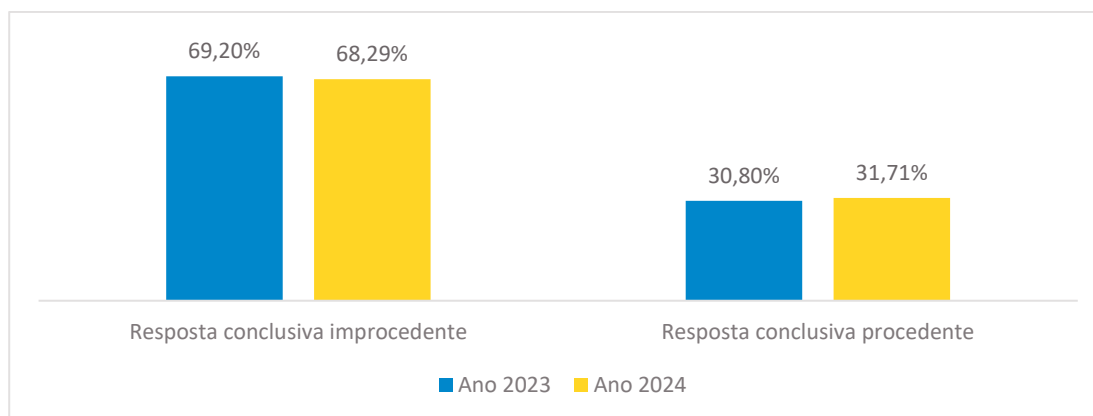


Obs. 1: pelos números absolutos, não se deve entender que uma UAR tem mais demandas que outra, exemplo UAR-RJ e SPM. Necessário relativizar, buscando a comparação proporcional pelo universo de beneficiários por base;

Obs. 2: por outro lado, com a ótica de análise apenas por base, nota-se que algumas aumentaram significativamente as manifestações de Ouvidoria, em destaque para Bahia, Ceará, Pernambuco, que devem buscar as causas para mitigar as demandas.

2.5 Demandas por status de Procedência e/ou Improcedência

Gráfico 9 – Demandas por status de procedência



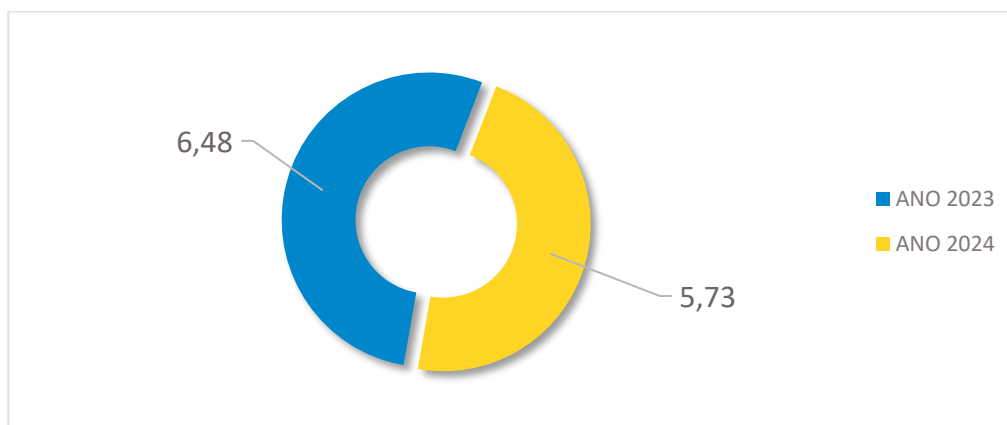
Obs. 1: as demandas classificadas com elogio e sugestão não são contabilizadas na análise de procedência;

Obs. 2: as demandas caracterizadas como improcedentes são aquelas analisadas, tratadas e respondidas aos beneficiários, porém, não foram constatadas falhas da Operadora de acordo com a análise técnica da Ouvidoria;

Obs. 3: no período analisado, houve diminuição das demandas improcedentes e um aumento nas procedentes em relação ao período de 2023.

2.6 Indicadores da Ouvidoria:

Gráfico 10 – Tempo Médio de Resposta da Ouvidoria (TMRO)



(*) PRDPP (acima de 7 até 30 dias)

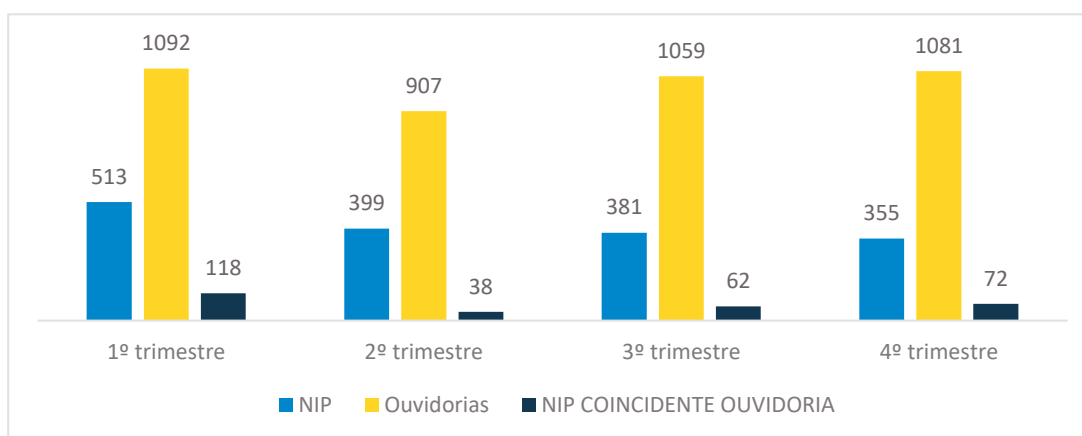
(**) PRFP (acima do prazo máximo de 30 dias)

Obs. 1: de acordo com a RN ANS – nº 323/2013, o prazo máximo para respostas conclusivas das demandas dos beneficiários, são de 7 (sete) dias úteis, sendo admitida a pactuação junto ao beneficiário de prazo maior, não podendo superar 30 (trinta) dias úteis para os casos excepcionais ou de maior complexidade, devidamente justificados;

Obs. 2: o **TMRO** da Postal Saúde do ano de 2024 (5,73) apresentou um resultado positivo em relação ao mesmo período de 2023 (6,48). Isso aponta para o esforço das áreas que vem buscando auxiliar nas demandas em tempo hábil.

2.7 Comparativo de demandas da Ouvidoria x NIPs Coincidentes:

Gráfico 11 – Comparativo Ouvidorias x NIPs coincidentes



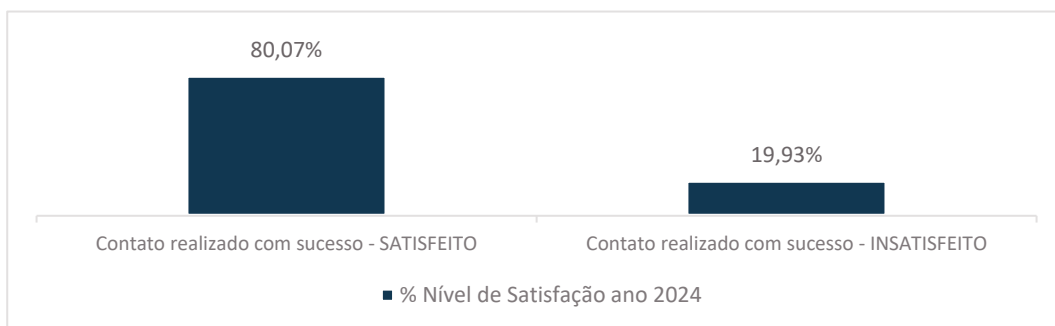
Obs. 1: no ano de 2024, foram registrados 290 (duzentos e noventa) protocolos de Ouvidoria coincidentes com as Notificações de Intermediação Preliminar (NIP), ou seja, mesmo beneficiário e assunto, o que corresponde a 17,60%.

2.8 Pesquisa de Satisfação

Uma das ações da Ouvidoria é a realização da pesquisa de satisfação no pós-atendimento visando conhecer a realidade e a satisfação dos beneficiários da Postal Saúde em relação ao atendimento prestado. O principal desafio consiste em transformar os resultados em melhorias para os beneficiários.

No ano de 2024, para análise da pesquisa, foi questionado aos participantes da pesquisa o nível de satisfação para o atendimento prestado.

Gráfico 12 – Pesquisa de Satisfação do Pós-atendimento



Obs. 1: dentre os participantes da pesquisa, 80,07% consideram o atendimento satisfeito, enquanto 19,93% estiveram insatisfeitos. Dentre estes beneficiários insatisfeitos, são realizados o acolhimento e, caso sejam identificados novos questionamentos e se for do interesse do beneficiário, é realizado um novo registro de protocolo para as novas tratativas;

Obs. 2: o nível de satisfação total foi de 80,07%.

3. RECOMENDAÇÕES PARA APRIMORAMENTO

A partir da análise dos protocolos registrados junto à Ouvidoria é possível subsidiar os gestores e a Diretoria Executiva, visando a melhoria contínua dos processos de trabalho da Operadora, em atendimento a RN ANS – nº 323/13.

Dessa forma, para o **Plano de Melhorias 2024**, foram reprogramadas 4 (quatro) recomendações do ano anterior, tendo em vista a solicitação de prorrogação dos prazos de finalização e propostas 09 (nove) recomendações novas, contudo, 01 (uma) foi indeferida após alinhamentos com as áreas.

Na tabela a seguir, apresentamos o resultado do monitoramento:

Tabela 2 – Status do andamento das recomendações

STATUS	AÇÕES
Finalizadas	10
Em andamento	2
TOTAL	12

Obs. 1: no Anexo I deste relatório é possível observar o detalhamento das 12 (doze) recomendações propostas no Plano de Melhorias 2024, bem como o resultado do monitoramento realizado pela Ouvidoria.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No presente relatório, a Ouvidoria da Postal Saúde apresentou o resultado do trabalho dedicado no ano de 2024, com o objetivo de melhorar o cenário preocupante dos crescentes dados estatísticos das manifestações registradas na Ouvidoria no último período de 2023.

É importante pontuar que a nova gestão da Postal Saúde direcionou olhar crítico e cuidadoso aos procedimentos da Ouvidoria, empoderando suas atividades junto aos seus públicos internos, além de buscar maior interação, acolhimento e resolução de demandas junto aos beneficiários.

Neste panorama, nota-se uma redução dos acionamentos junto a Ouvidoria de 25,46% em comparação com o período de 2023.

Ciente do papel, a Ouvidoria propôs recomendações de aprimoramento, visando a melhoria contínua dos processos de trabalho da Operadora, realizou a divulgação do canal e treinamentos com as áreas no sentido de sensibilizar quanto ao compromisso com os beneficiários, a qualidade e tempestividade nas respostas para evitar o aumento das reclamações.

Encerramos este relatório reafirmando nossa missão de ser uma forte ferramenta à disposição de nossos clientes e usuários de nossos produtos, construindo uma reputação com base na excelência, em atitudes transparentes, éticas e íntegras de modo a promover relações duradouras e sustentáveis.

Daniel Gustavo Ribeiro Alves Camacho
Ouvidor



Postal Saúde

Sua vida, nossa existência

www.postalsaude.com.br