



Postal Saúde

Sua vida, nossa existência

Relatório Estatístico e Analítico-REA Ouvidoria

2026

Confiança é um Ativo

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	3
2. PANORAMA GERAL – ANO 2025	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)	7
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 2025.

Destacamos que este documento apresentará os resultados e dados estatísticos das demandas dos beneficiários/colaboradores no ano de 2025, 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.

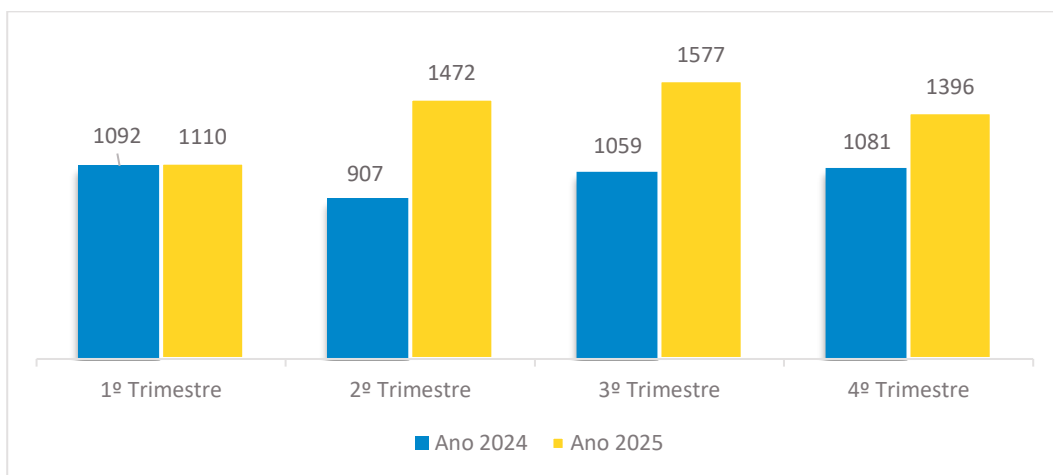
2. PANORAMA GERAL – Ano 2025

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 2025, foram contabilizadas um total de 5.555 (cinco mil e quinhentos e cinquenta e cinco) **demandas externas** classificadas entre reclamações, sugestões, consultas, reanálises e elogios, e 04 (quatro) **demandas internas** classificadas como reclamação.

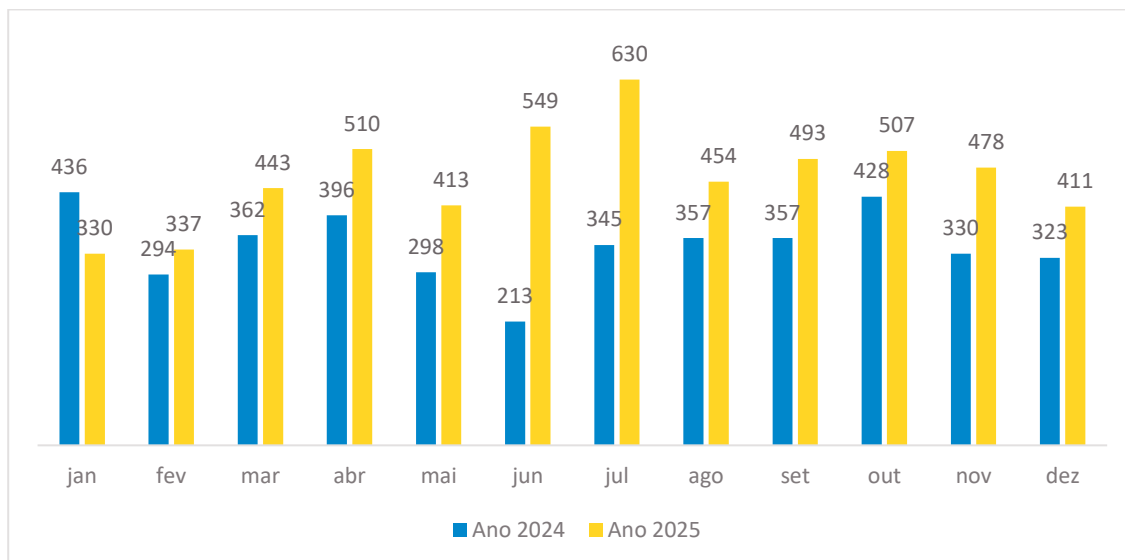
Devido à maior representatividade, o foco do relatório são as demandas externas.

Gráfico 1 – Comparativo trimestral das demandas recebidas



Obs. 1: o indicador no período apurado teve aumento de 34,21%, em comparação com o total do mesmo período de 2024.

Gráfico 2 – Comparativo de demandas recebidas por mês



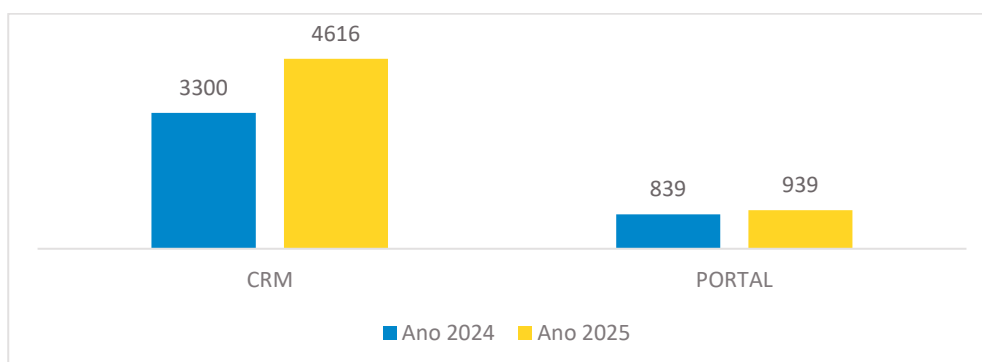
Obs. 1: nota-se que houve um aumento significativo no número de reclamações na maioria dos meses de 2025. Em julho de 2025 foi o mês com o maior volume de reclamações de todo o período, chegando a 630. Junho apresentou a maior disparidade proporcional: as reclamações saltaram de 213 (2024) para 549 (2025);

Obs. 2: enquanto em 2024 a média estava em torno de 300 a 350 protocolos, em 2025 subiu para 450 a 500 reclamações mensais a partir do segundo trimestre.

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 2025, a maioria dos registros ocorreram pela Central da Ouvidoria (0800 888 8120), com 4616 (quatro mil e seiscentos e dezesseis) protocolos, aumento de 39,88% em relação ao período de 2024;

Obs. 2: já o Portal (www.postalsaude.com.br/ouvidoria) foi o total de 939 (novecentos e trinta e nove), um aumento de 11,92% em relação ao mesmo período de 2024;

Obs. 3: nota-se que em 2025 se manteve a forma de registro das demandas, se comparado ao ano de 2024. 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.

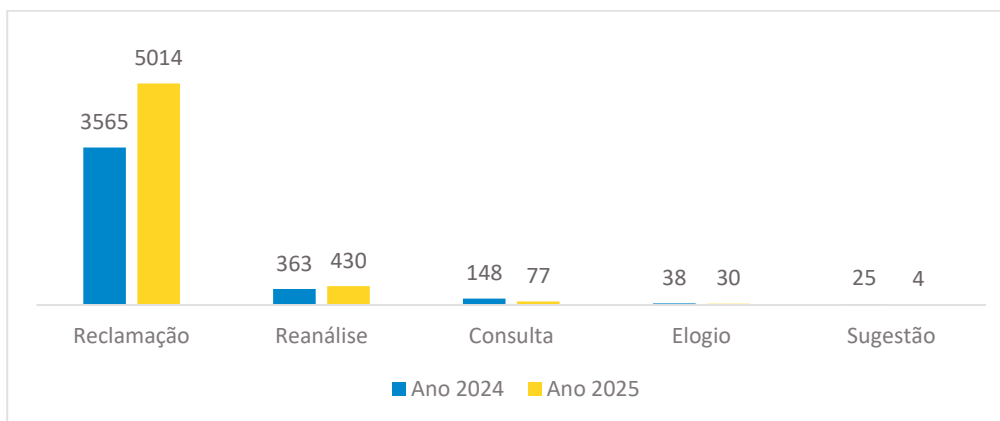
2.2 Classificação das demandas de Ouvidoria

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.

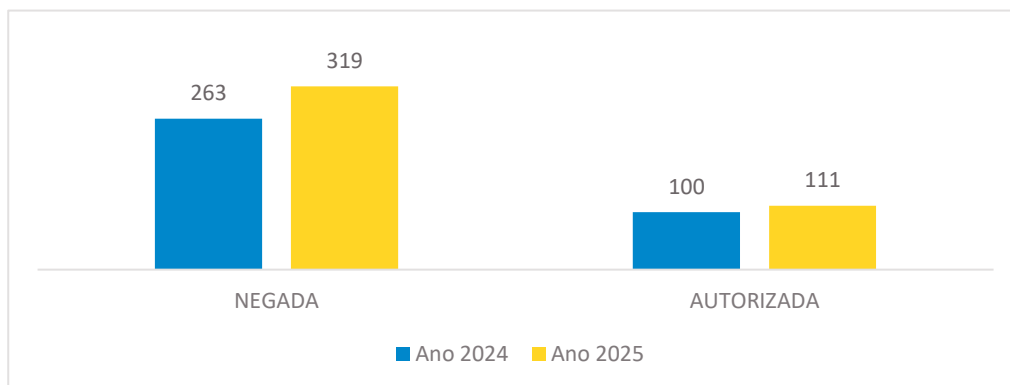
Gráfico 4 – Demandas recebidas por tipo



Obs. 1: é possível visualizar no gráfico que Reclamação se manteve em alta no ano de 2025, seguida de reanálise.

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 2025, a Ouvidoria recebeu 430 (quatrocentos e trinta) protocolos de reanálise referente à negativa de procedimentos e reembolso. Do total, 74,19% (319) tiveram o parecer mantido e 25,81% (111) tiveram a negativa revertida.

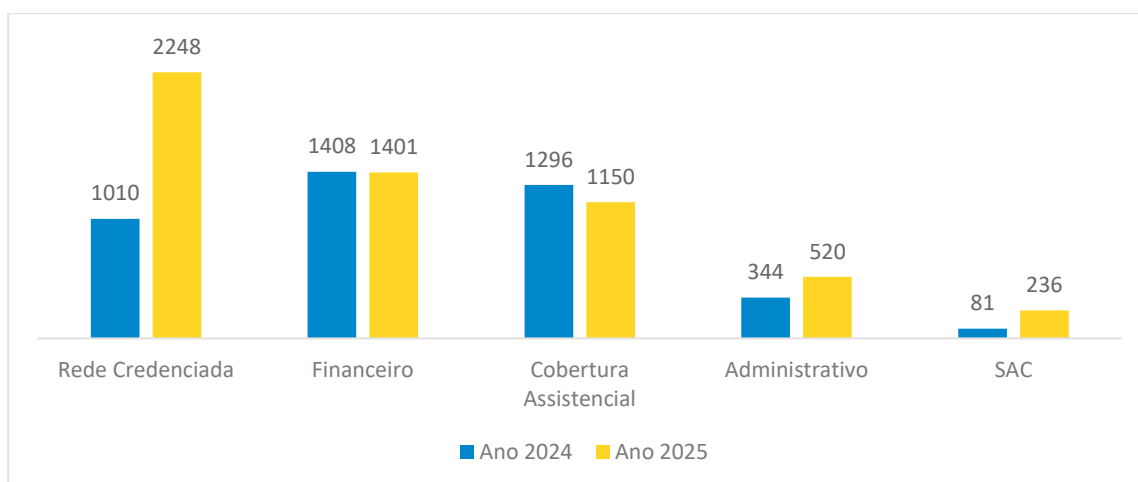
Obs. 2: comparando os protocolos de reanálise de 2025 com o mesmo período apurado em 2024, nota-se um aumento de 18,46%.

Obs. 3: a ANS acompanha esses dados por intermédio dos Relatórios Anuais Ouvidorias – REA, 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 em 2025, o tema Rede Credenciada teve um aumento expressivo em comparação ao ano de 2024, Administrativo e SAC seguiram em alta na mesma proporção.

2.2.3 Demandas classificadas por ASSUNTOS:

Apresentamos abaixo os assuntos que tiveram o maior volume de registros no ano de 2025:

Tabela 1 – Assuntos e motivos mais demandados

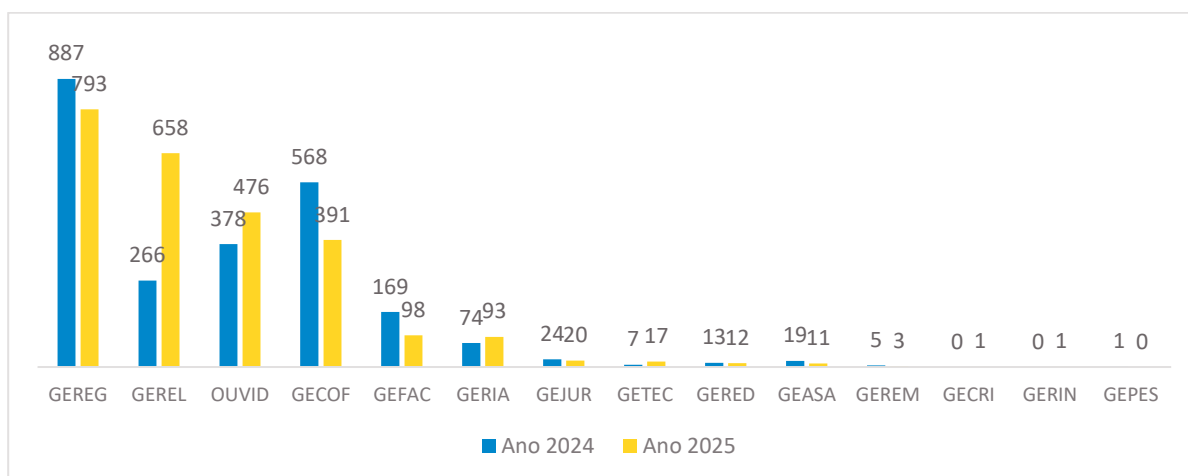
Assunto	Quantidade Assunto	Motivos mais demandados dos Assuntos	Quantidade Motivos	% Motivos
ATENDIMENTO NA REDE CREDENCIADA	2061	SUSPENSÃO DE ATENDIMENTO - FINANCEIRO	968	46,97%
REEMBOLSO	691	DOCUMENTAÇÃO PENDENTE	179	25,90%
AUTORIZAÇÃO MÉDICA	609	NÃO CONCORDÂNCIA QUANTO À NEGATIVA	139	22,82%
CADASTRO DE BENEFICIÁRIO	385	CONDIÇÕES PARA ELEGIBILIDADE	146	37,92%
REANÁLISE DA NEGATIVA DE PROCEDIMENTOS	384	NÃO CONCORDÂNCIA QUANTO À NEGATIVA	227	59,11%
CENTRAL DE ATENDIMENTO	206	NÃO FOI ATENDIDO	93	45,15%

Obs. 1: os 3 primeiros assuntos da tabela, Atendimento na Rede, Reembolso e Autorização, juntos equivalem a 60,50% dos temas demandados;

Obs. 2: já o assunto “Atendimento na Rede” possui a maior repetição de motivo, no caso SUSPENSÃO DE ATENDIMENTO – FINANCEIRO.

2.3 Demandas por Unidade Administrativa Gestora

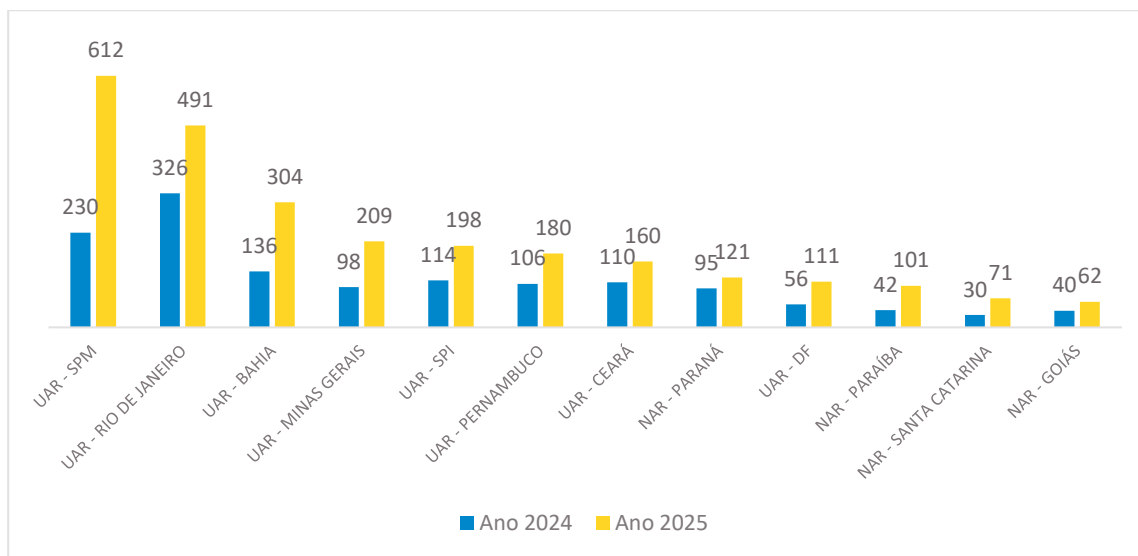
Gráfico 7 – Demandas respondidas por UAG



Obs. 1: nota-se redução no setor GREG, GECOF;

Obs2: Nos setores GEREL, OUVID, GERIA, GETEC, ocorreram aumento nas demandas.

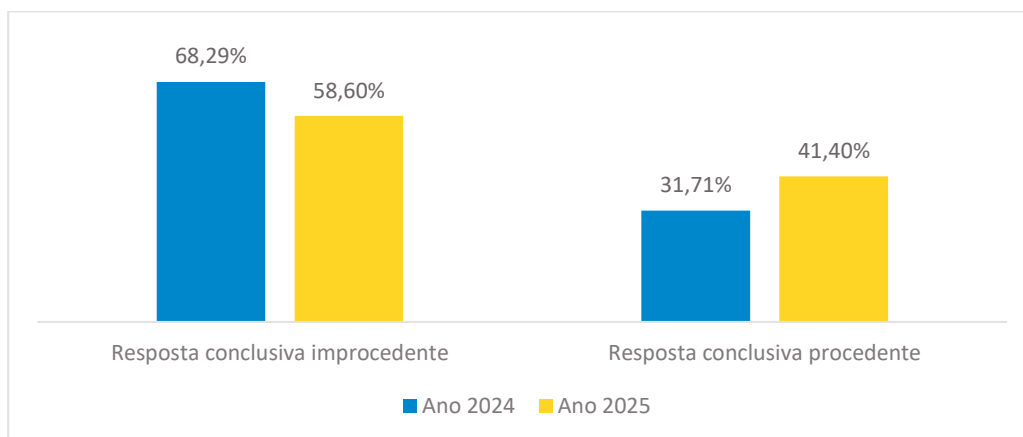
2.4 Demandas por Unidade de Atendimento Regional (UAR) e Núcleo de Atendimento Regional (NAR)

Gráfico 8 – Demandas respondidas por UAR/NAR


Obs. 1: no gráfico é possível visualizar que em 2025, todas as Regionais e Núcleos tiveram aumento no número de protocolos;

Obs. 2: os setores (Núcleos e Regionais) que tiveram mais protocolos demandados e respondidos foram UAR-SPM, UAR-RJ e UAR-BA.

2.5 Demandas por status de Procedência e/ou Improcedência

Gráfico 9 – Demandas por status de procedência


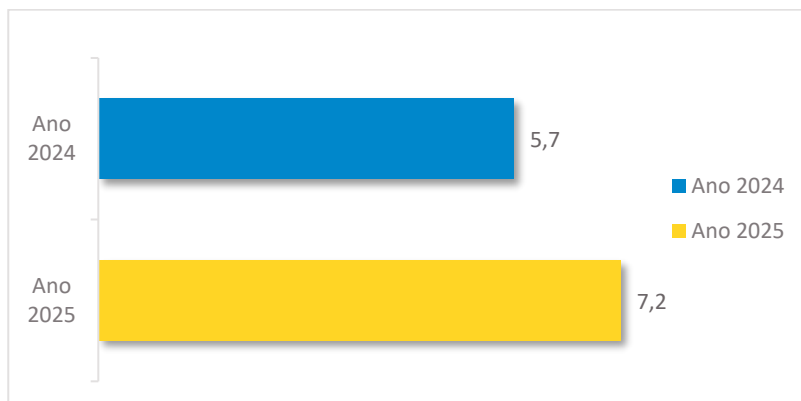
Obs. 1: as demandas classificadas com elogio e sugestão não são contabilizadas na análise de procedência;

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 2024.

2.6 Indicadores da Ouvidoria:

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

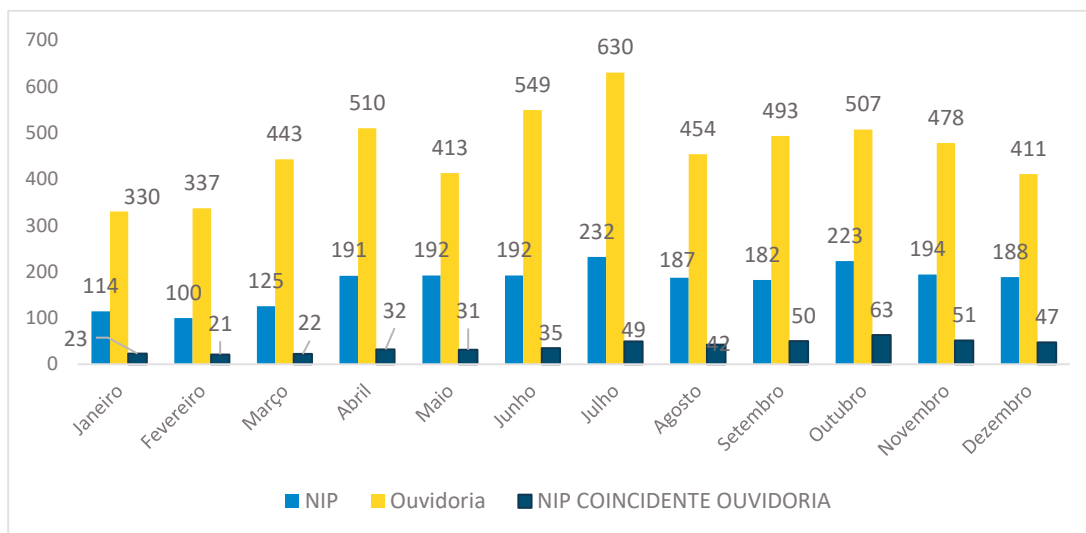


Obs. 1: de acordo com a RN ANS – nº 323/2013, o prazo máximo para respostas conclusivas das demandas dos beneficiários, são de 7 (sete) dias úteis, sendo admitida a pactuação junto ao beneficiário de prazo maior, não podendo superar 30 (trinta) dias úteis para os casos excepcionais ou de maior complexidade,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

Obs. 2: o **TMRO** da Postal Saúde do ano de 2025 (7,2) apresentou um resultado dentro do padrão de 7 dias úteis em relação ao mesmo período de 2024 (5,7). Isso aponta para o esforço das áreas que vem buscando auxiliar nas demandas em tempo hábil, mesmo com o aumento de demandas no período apurado.

2.7 Comparativo de demandas da Ouvidoria x NIPs Coincidentes:

Gráfico 11 – Comparativo Ouvidorias x NIPs coincidentes



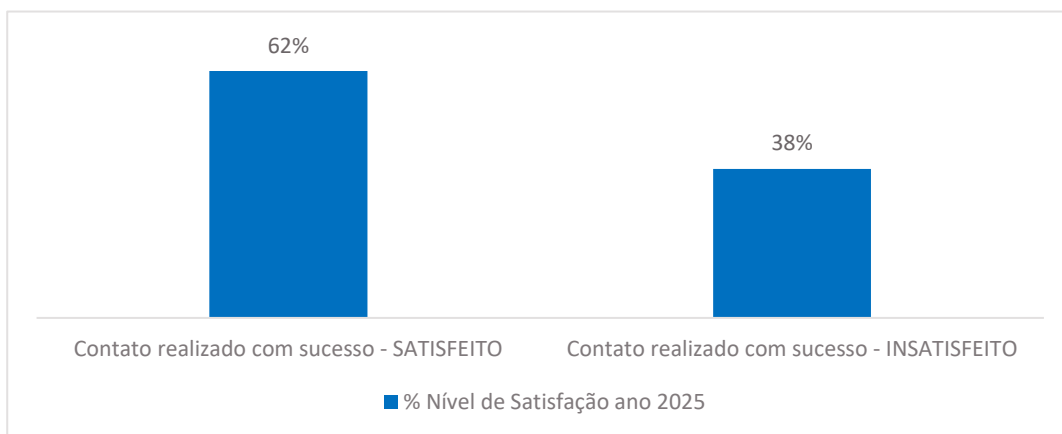
Obs. 1: no ano de 2025, foram registrados 466 (quatrocentos e sessenta e seis) protocolos de Ouvidoria coincidentes com as Notificações de Intermediação Preliminar (NIP), ou seja, mesmo beneficiário e assunto, o que corresponde a 21,98%.

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 2025, 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, 62% consideram o atendimento satisfeito, enquanto 38% 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 62%.

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, sobre o **Plano de Melhorias 2025**, dentre as 13 (treze) recomendações alinhadas com os setores responsáveis, tem-se 10 com status finalizados e 03 com status em andamento.

Na tabela a seguir, apresentamos o resultado do monitoramento:

Tabela 2 – Status do andamento das recomendações

STATUS	AÇÕES
Finalizadas	10
Em andamento	3
TOTAL	13

Obs. 1: no Anexo I deste relatório é possível observar o detalhamento das 13 (treze) recomendações propostas no Plano de Melhorias 2025, 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 2025, com o objetivo de melhorar o cenário preocupante dos crescentes dados estatísticos das manifestações registradas.

É importante pontuar que a 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 um aumento dos acionamentos junto a Ouvidoria de 34,21% em comparação com o período de 2024.

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