

RELATÓRIO ESTATÍSTICO E ANALÍTICO DO ATENDIMENTO DAS OUVIDORIAS

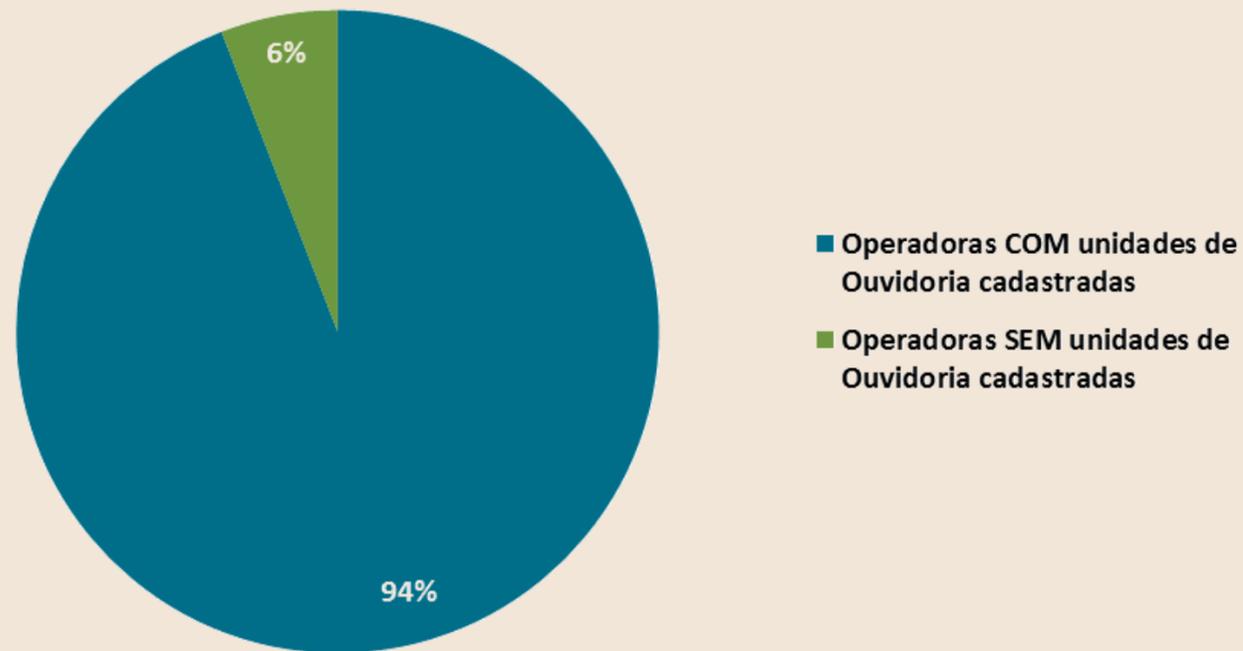
REA-OUVIDORIAS 2017 (ANO BASE 2016)

OBJETIVOS DO REA-OUVIDORIAS

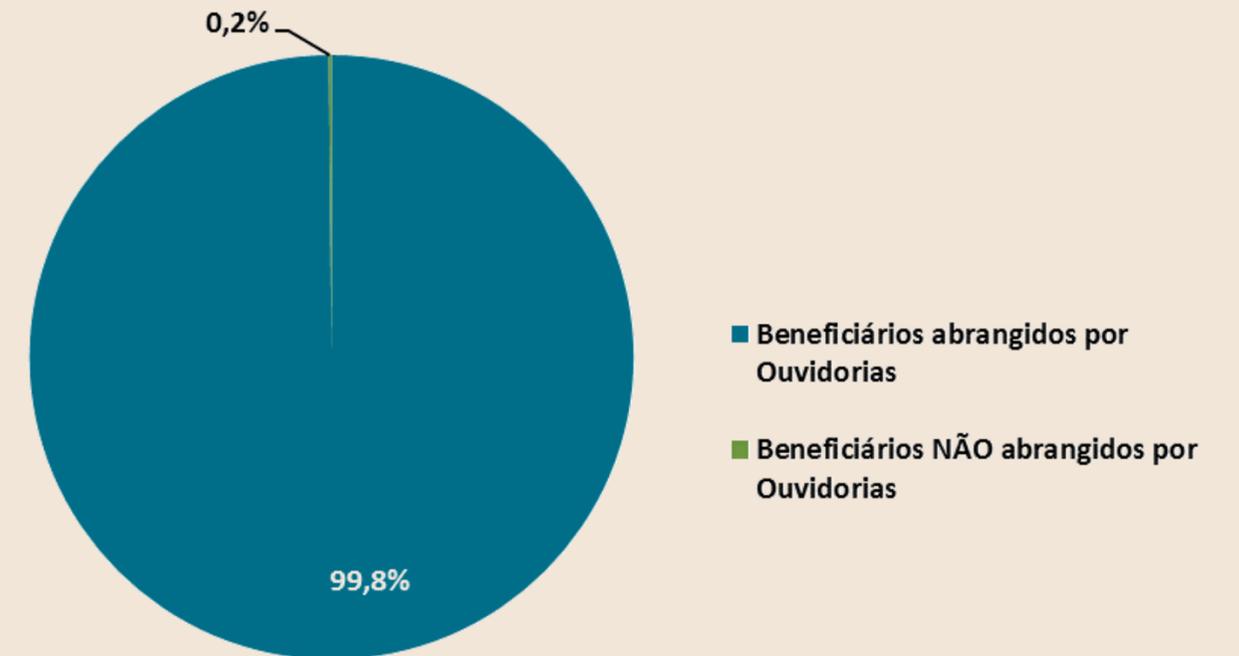


CADASTRO E ABRANGÊNCIA DE BENEFICIÁRIOS

Operadoras com unidades de Ouvidoria cadastradas



Abrangência de beneficiários pelas Ouvidorias



CADASTRO DE OUVIDORIA SEGUNDO A MODALIDADE

OPERADORAS ATIVAS	N	UNIDADES DE OUVIDORIA CADASTRADAS	N	% CADASTRO
Administradora de Benefícios	137	Administradora de Benefícios	106	77,4
Autogestão	174	Autogestão	168	96,6
Cooperativa Médica	303	Cooperativa Médica	302	99,7
Cooperativa Odontológica	109	Cooperativa Odontológica	108	99,1
Filantropia	52	Filantropia	51	98,1
Medicina de Grupo	274	Medicina de Grupo	261	95,3
Odontologia de Grupo	233	Odontologia de Grupo	210	90,1
Seguradora Especializada em Saúde	10	Seguradora Especializada em Saúde	10	100,0
Total Geral	1.292	Total Geral	1.216	94,1

OUVIDORIAS CADASTRADAS VERSUS ENVIO DO REA

UNIDADES DE OUVIDORIA CADASTRADAS	N	ENVIO DO REA	N	% ENVIO
Administradora de Benefícios	106	Administradora de Benefícios	76	71,7
Autogestão	168	Autogestão	141	83,9
Cooperativa Médica	302	Cooperativa Médica	291	96,4
Cooperativa Odontológica	108	Cooperativa Odontológica	84	77,8
Filantropia	51	Filantropia	43	84,3
Medicina de Grupo	261	Medicina de Grupo	221	84,7
Odontologia de Grupo	210	Odontologia de Grupo	136	64,8
Seguradora Especializada em Saúde	10	Seguradora Especializada em Saúde	9	90,0
Total Geral	1.216	Total Geral	1.001	82,3

RELATÓRIOS APTOS PARA ANÁLISE SEGUNDO MODALIDADE DA OPERADORA

MODALIDADE DA OPERADORA	ENVIO DO REA	RELATÓRIOS COM INFORMAÇÕES APTAS PARA ANÁLISE	%
Administradora de Benefícios	76	76	100
Autogestão	141	140	99,3
Cooperativa Médica	291	286	98,3
Cooperativa Odontológica	84	84	100
Filantropia	43	43	100
Medicina de Grupo	221	216	97,7
Odontologia de Grupo	136	134	98,5
Seguradora Especializada em Saúde	9	9	100
Total Geral	1.001	988	98,7

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO PERÍODO SEGUNDO CANAL DE ATENDIMENTO

MODALIDADE	% TELEFONE	% E-MAIL	% PRESENCIAL	% SITE	% CARTA	% REDES SOCIAIS	% IMPRENSA	% OUTROS CANAIS
Administradora de Benefícios	23,1	55,7	1,2	5,5	0,6	12,2	0,5	1,2
Autogestão	25,6	17,8	7,7	47,4	0,3	0,1	0,0	1,0
Cooperativa Médica	36,1	24,4	13,3	18,6	1,2	0,9	0,1	5,4
Cooperativa Odontológica	53,6	22,3	7,7	13,8	0,6	0,6	0,0	1,3
Filantropia	15,7	54,9	22,5	5,5	1,2	0,0	0,0	0,2
Medicina de Grupo	58,7	13,7	10,3	12,8	0,4	1,5	0,1	2,5
Odontologia de Grupo	79,5	6,8	4,0	4,3	0,3	0,4	0,0	4,7
Seguradora Especializada em Saúde	61,8	18,0	0,1	10,2	2,8	0,6	0,8	5,9
% GERAL	53,0	20,7	7,3	12,3	0,6	2,4	0,1	3,7

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO PERÍODO SEGUNDO O TEMA

MODALIDADE	TEMAS				
	% COBERTURA ¹	% REDE ²	% SAC ³	% ADMINISTRATIVO ⁴	% FINANCEIRO ⁵
Administradora de Benefícios	0,9	0,6	7,7	55,7	35,1
Autogestão	28,5	17,2	6,8	19,0	28,5
Cooperativa Médica	23,9	27,5	18,6	13,8	16,3
Cooperativa Odontológica	12,9	22,2	17,9	39,2	7,8
Filantropia	10,1	32,5	17,4	18,6	21,5
Medicina de Grupo	18,8	30,4	8,6	20,7	21,5
Odontologia de Grupo	18,9	21,8	35,8	14,4	9,1
Seguradora Especializada em Saúde	18,9	16,6	0,2	28,2	36,2
% GERAL	17,7	21,3	19,8	22,6	18,6

Nota: 1) Cobertura Assitencial - rol de procedimentos, autorização, negativa de cobertura/atendimento, liberação de material;

2) Rede Credenciada/Referenciada - marcação/agendamento, prestadores, descredenciamento de rede;

3) SAC - prestação do serviço desse canal de atendimento;

4) Administrativo - relação comercial, corretores, carteirinha, contrato, cancelamento;

5) Financeiro - reajuste, boletos, cobranças, reembolso.

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO PERÍODO SEGUNDO TIPO

MODALIDADE	TIPO DE MANIFESTAÇÃO				
	RECLAMAÇÃO ¹	CONSULTA ²	ELOGIO ³	SUGESTÃO ⁴	DENÚNCIA ⁵
Administradora de Benefícios	74,1	25,4	0,2	0,3	0,0
Autogestão	75,5	17,3	3,4	2,7	1,1
Cooperativa Médica	45,1	50,6	2,7	1,1	0,5
Cooperativa Odontológica	29,2	69,0	0,5	0,5	0,8
Filantropia	65,0	32,6	1,2	0,9	0,2
Medicina de Grupo	53,3	38,7	3,0	1,4	3,6
Odontologia de Grupo	7,5	87,0	3,8	1,2	0,6
Seguradora Especializada em Saúde	98,7	1,1	0,1	0,1	0,0
% GERAL	41,6	53,5	2,7	1,1	1,1

Nota: 1) Reclamação - manifestação de desagrado/protesto sobre o serviço prestado pela operadora, suas áreas e/ou prestadores;

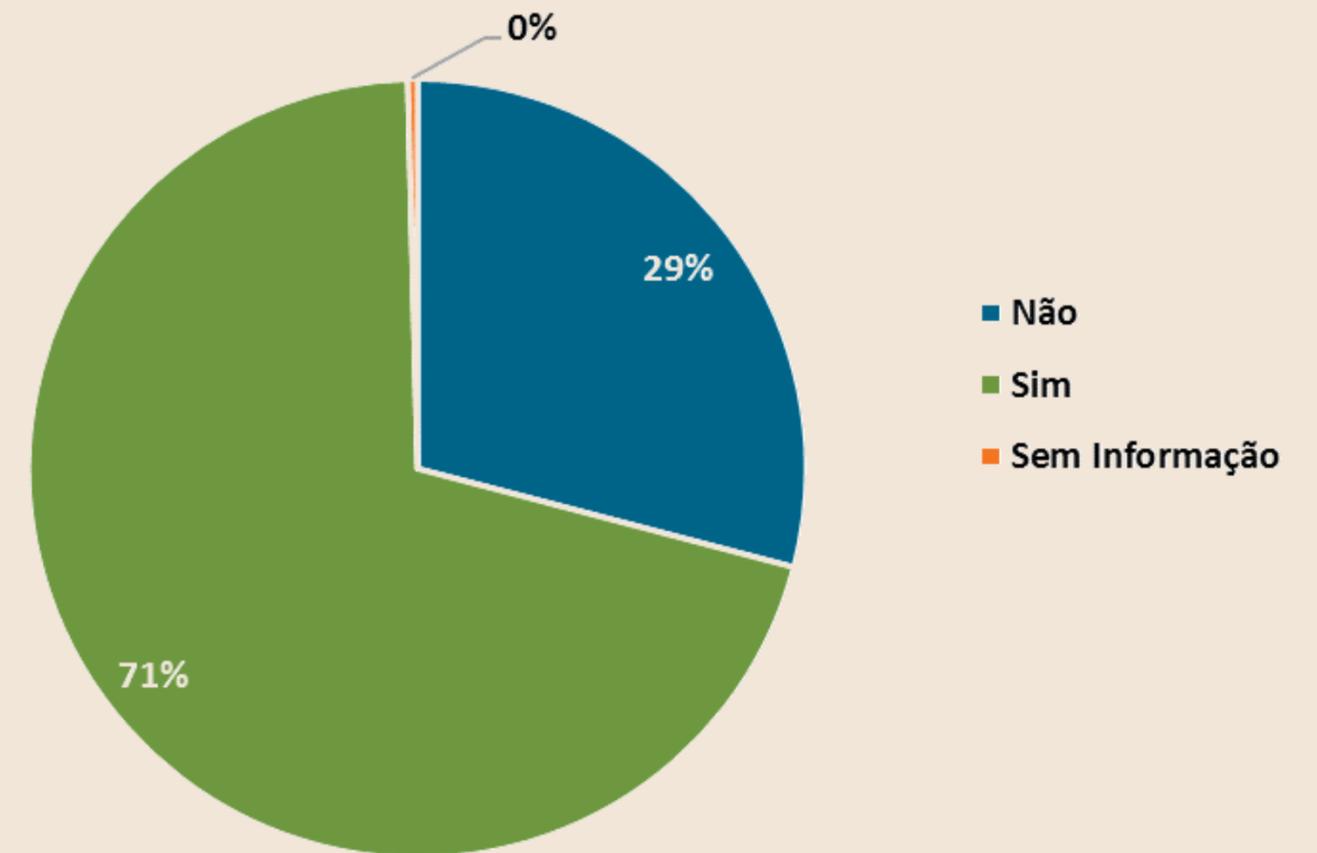
2) Consulta - solicitação de esclarecimentos gerais;

3) Elogio - reconhecimento ou satisfação pelo serviço prestado ou à disposição;

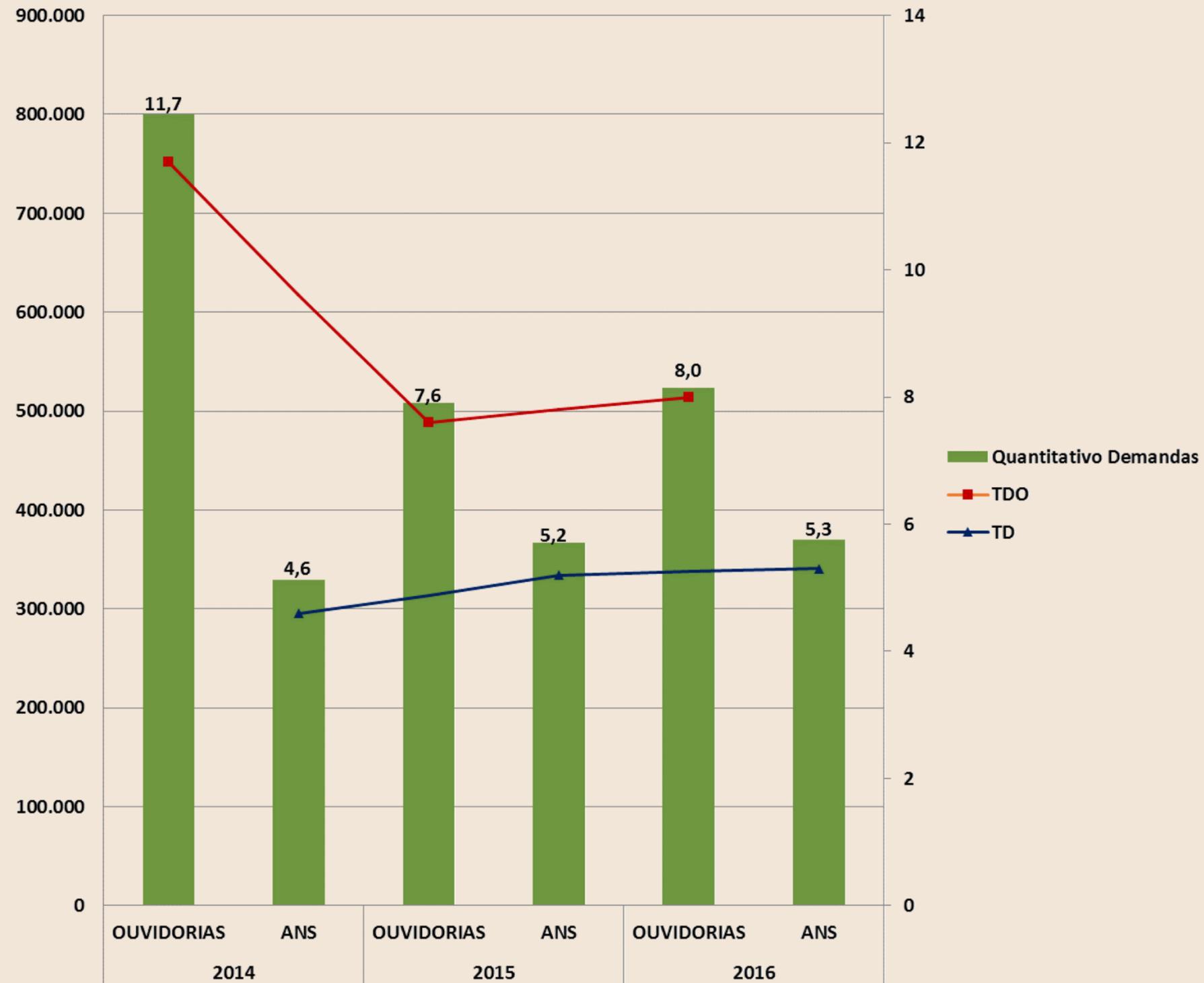
4) Sugestão - ideia ou proposta para o aprimoramento do processo de trabalho;

5) Denúncia - comunicação de irregularidade na administração ou no atendimento da operadora e de sua rede credenciada.

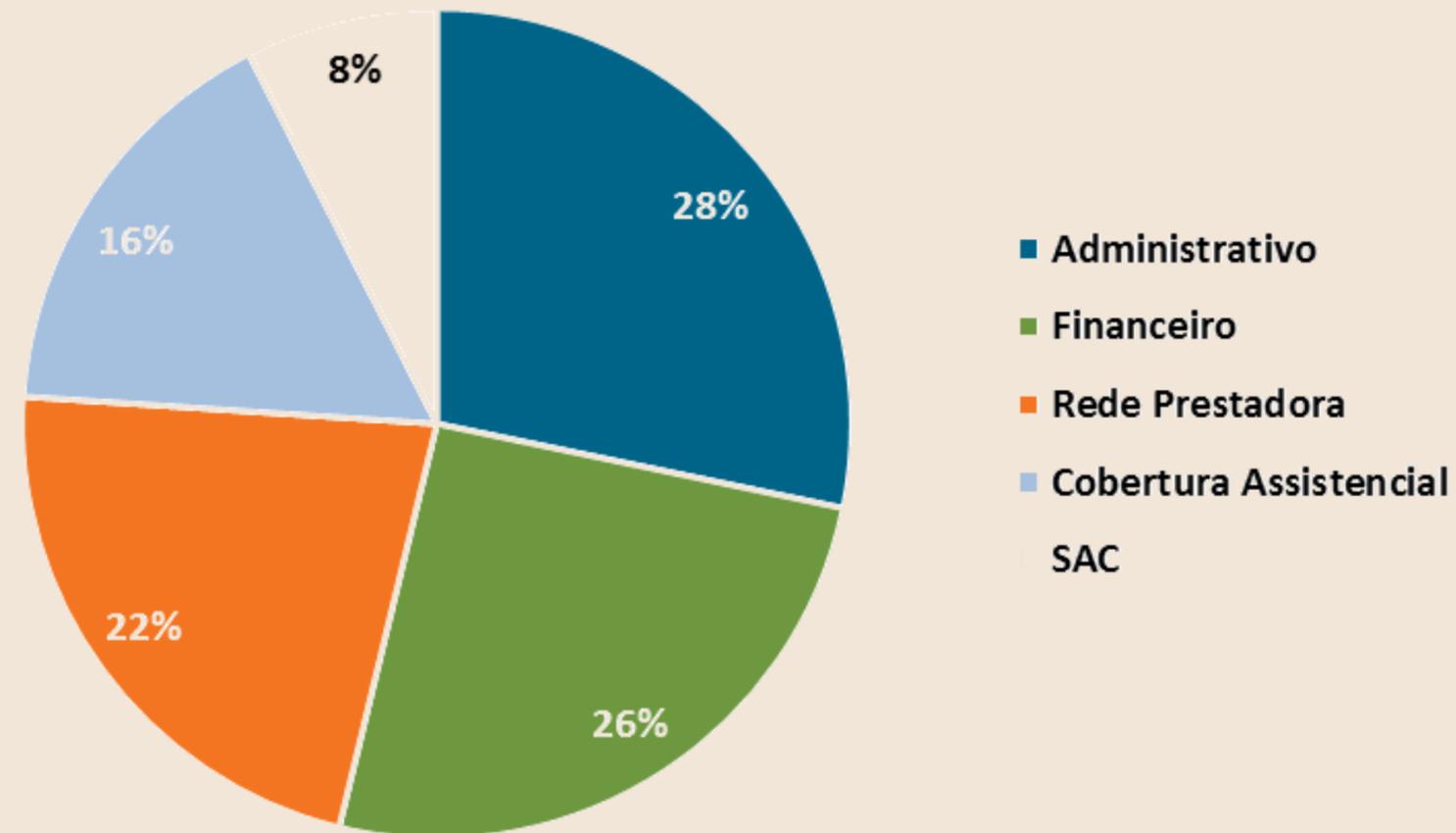
MANIFESTAÇÕES TÍPICAS DE OUVIDORIA (RN n° 323/13)



SÉRIE HISTÓRICA DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA E DA ANS E SUAS TAXAS (TDO E TD)



RECLAMAÇÕES SEGUNDO TEMA



Nota: 1) Administrativo - relação comercial, corretores, carteirinha, contrato, cancelamento;

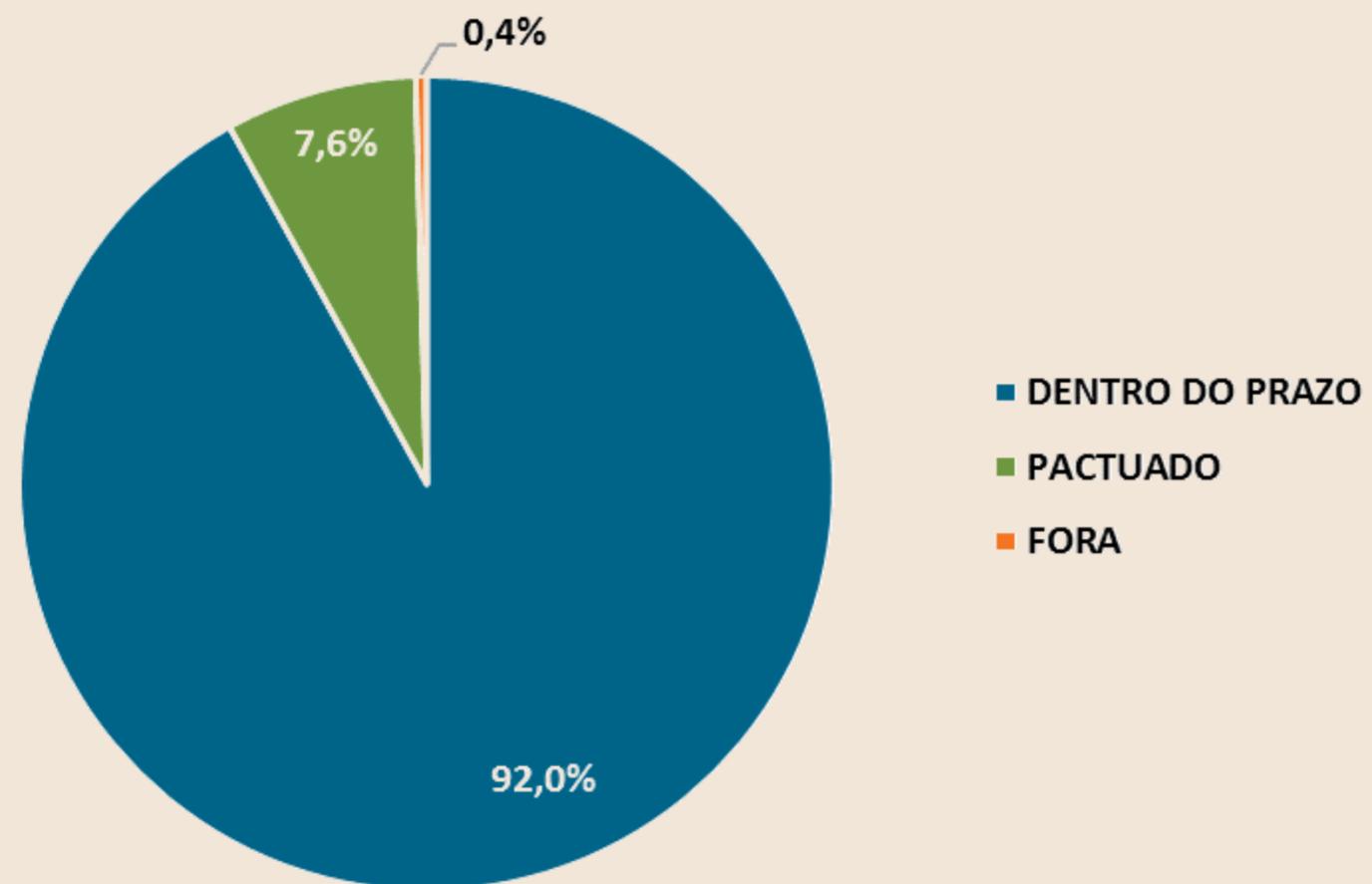
2) Financeiro - reajuste, boletos, cobranças, reembolso.

3) Rede Credenciada/Referenciada - marcação/agendamento, prestadores, descredenciamento de rede;

4) Cobertura Assitencial - rol de procedimentos, autorização, negativa de cobertura/atendimento, liberação de material;

5) SAC - prestação do serviço desse canal de atendimento;

PERCENTUAL DE OUVIDORIAS COM TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA CONCLUSIVA



SÉRIE HISTÓRICA – REA-OUVIDORIAS

		REA 2015 (ano base 2014)	REA 2016 (ano base 2015)	REA 2017 (ano base 2016)
	% Cadastro Ouvidorias	93	95	94
	% Envio REA	94	88,3	82,3
% Requerimento de Reanálise ¹	Sim	-	-	30
	Não	-	-	70
% Ocorrência de Manifestações	Sim	70	69	71
	Não	30	31	29
% Recomendações e/ou Melhorias	Sim	64	42	39
	Não	36	58	61
% Status Recomendações do período anterior	Em Fase Implementação	51,3	46,8	41,3
	Implementada	42,7	48,3	56,4
	Não Implementada	6	4,8	2,2
% Avaliação Serviço Atendimento Ouvidoria ²	Não tem serviço	88,3	84,7	84,1
	Ótimo	31,5	32,5	41,1
	Bom	40,6	52,1	39,3
	Regular	1,4	5,1	4,5
	Ruim	2,1	0,9	0,9
	Sem Avaliação	24,5	9,4	14,3
Média de pessoas na Ouvidoria	G	4,9	5,9	5,3
	M	2,5	2,7	2,4
	P	2,5	2,5	2,4
	SC ³	-	2,4	2,4

Nota: 1- O REA-Ouvidorias 2015 e 2016 não tiveram esse item em seu formulário.

2- Apenas as Ouvidorias com demandas no período responderam a esse item.

3- SC= operadoras sem classificação de porte, ou seja, grupo das operadoras da modalidade Administradora de Benefícios.

Obrigado!



Disque ANS
0800 701 9656



Central de
Atendimento
www.ans.gov.br



Atendimento pessoal
12 Núcleos da ANS.
Acesse o portal e
confira os endereços.



Atendimento
exclusivo para
deficientes auditivos
0800 021 2105



[ans.reguladora](https://www.facebook.com/ans.reguladora)



[@ANS_reguladora](https://twitter.com/ANS_reguladora)



[ansreguladoraoficial](https://www.youtube.com/ansreguladoraoficial)