

REA-Ouvidorias 2021

Com o objetivo de facilitar o preenchimento do formulário do REA-Ouvidorias 2021, ano base 2020, a Ouvidoria disponibiliza os itens a serem preenchidos pelas operadoras de planos de saúde.

ITENS DO REA-OUIDORIAS 2021, ANO BASE 2020

- 1) Ano dos dados informados*
- 2) E-mail do responsável pela Ouvidoria*
- 3) Telefone de contato*
- 4) [REANÁLISE] Sua unidade de Ouvidoria recebeu requerimentos de reanálise de cunho assistencial?*
- 5) [REANÁLISE] Informar o quantitativo de requerimentos de reanálise recebidos no período
- 6) [REANÁLISE] Informar o quantitativo de requerimentos de reanálise convertidos em autorização de cobertura
- 7) [REANÁLISE] Informar o principal motivo para conversão em autorização de cobertura
- 8) [MANIFESTAÇÃO] Sua unidade de Ouvidoria recebeu alguma manifestação própria de ouvidoria no período?*
- 9) [MANIFESTAÇÃO] Informar o quantitativo de manifestações próprias de ouvidoria recebidas no período
- 10) [CANAL] Quantidade de manifestações recebidas por E-mail
- 11) [CANAL] Quantidade de manifestações recebidas Presencialmente
- 12) [CANAL] Quantidade de manifestações recebidas pelas Redes Sociais
- 13) [CANAL] Quantidade de manifestações recebidas pelo Site
- 14) [CANAL] Quantidade de manifestações recebidas por Telefone
- 15) [CANAL] Quantidade de manifestações recebidas por Outros Canais
- 16) [TEMA] Quantidade de manifestações sobre o tema Administrativo
- 17) [TEMA] Quantidade de manifestações sobre o tema Cobertura assistencial

- 18) [TEMA] Quantidade de manifestações sobre o tema Financeiro
- 19) [TEMA] Quantidade de manifestações sobre o tema Rede credenciada/referenciada
- 20) [TEMA] Quantidade de manifestações sobre o tema Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)
- 21) [TIPO] Quantidade de manifestações do tipo Consulta
- 22) [TIPO] Quantidade de manifestações do tipo Denúncia
- 23) [TIPO] Quantidade de manifestações do tipo Elogio
- 24) [TIPO] Quantidade de manifestações do tipo Reclamação
- 25) [TIPO] Quantidade de manifestações do tipo Sugestão
- 26) [RECLAMAÇÕES - TEMA] Quantidade de RECLAMAÇÕES sobre o tema Administrativo
- 27) [RECLAMAÇÕES - TEMA] Quantidade de RECLAMAÇÕES sobre o tema Cobertura assistencial
- 28) [RECLAMAÇÕES - TEMA] Quantidade de RECLAMAÇÕES sobre o tema Financeiro
- 29) [RECLAMAÇÕES - TEMA] Quantidade de RECLAMAÇÕES sobre o tema Rede credenciada/referenciada
- 30) [RECLAMAÇÕES - TEMA] Quantidade de RECLAMAÇÕES sobre o tema tema SAC
- 31) [RECLAMAÇÕES - TIPO] Quantidade de RECLAMAÇÕES vindas do tipo de contrato Coletivo adesão
- 32) [RECLAMAÇÕES - TIPO] Quantidade de RECLAMAÇÕES vindas do tipo de contrato Coletivo empresarial
- 33) [RECLAMAÇÕES - TIPO] Quantidade de RECLAMAÇÕES vindas do tipo de contrato Individual/Familiar
- 34) [RECLAMAÇÕES - TIPO] Quantidade de RECLAMAÇÕES vindas de Outro tipo de contrato
- 35) [RECLAMAÇÕES - DEMANDANTE] Quantidade de RECLAMAÇÕES realizadas por Beneficiário ou seu interlocutor
- 36) [RECLAMAÇÕES - DEMANDANTE] Quantidade de RECLAMAÇÕES realizadas por Corretor
- 37) [RECLAMAÇÕES - DEMANDANTE] Quantidade de RECLAMAÇÕES realizadas por Gestor contrato coletivo

- 38) [RECLAMAÇÕES - DEMANDANTE] Quantidade de RECLAMAÇÕES realizadas por Prestador de serviços
- 39) [RECLAMAÇÕES - DEMANDANTE] Quantidade de RECLAMAÇÕES realizadas por Outros demandantes
- 40) [INDICADORES] Tempo Médio de Resposta da Ouvidoria (TMRO)
- 41) [INDICADORES] Percentual de Resposta Dentro do Prazo (PRDP)
- 42) [INDICADORES] Percentual de Resposta Dentro de Prazo Pactuado (PRDPP)
- 43) [INDICADORES] Percentual de Resposta Fora do Prazo (PRFP)
- 44) [INDICADORES] Motivo(s) para o não cumprimento do prazo
- 45) [AVALIAÇÃO-OUVIDORIA] A Ouvidoria possui avaliação de seu atendimento?
- 46) [AVALIAÇÃO-OUVIDORIA] Informar o total de respondentes
- 47) [AVALIAÇÃO-OUVIDORIA] De uma forma geral, como o seu atendimento foi avaliado?
- 48) [RECOMENDAÇÕES] Possui recomendações para a melhoria do processo de trabalho e/ou da operadora?*
- 49) [RECOMENDAÇÕES] Informar as recomendações/melhorias para o aprimoramento do processo de trabalho da operadora
- 50) [RECOMENDAÇÕES] Como você considera o estágio de implementação da maioria das recomendações feitas em 2020?*
- 51) [ESTRUTURA] Quantas pessoas que compõem exclusivamente a unidade de Ouvidoria?*

* Itens de preenchimento obrigatório.

Em caso de dúvidas, envie e-mail para: rea-ouvidorias@ans.gov.br

Atenciosamente,
Ouvidoria da ANS

