

REA-Ouvidorias 2024 – Modelo do formulário

Com o objetivo de facilitar o preenchimento do formulário do REA-Ouvidorias 2024, ano base 2023, a Ouvidoria da ANS disponibiliza os itens a serem preenchidos pelas operadoras de planos de saúde.

Estão destacados na **cor cinza** os itens que foram incluídos do questionário a partir desta edição e o item 14, que passa a considerar as manifestações que acolhidas através do aplicativo da operadora, além das recebidas por meio das suas redes sociais.

ITENS DO REA-OUIDORIAS 2024, ANO BASE 2023	
1	Ano dos dados informados*
2	E-mail do responsável pela Ouvidoria*
3	Telefone de contato*
4	[REANÁLISE] A Ouvidoria recebeu requerimentos de reanálise assistencial em 2023?*
5	[REANÁLISE] Por que a Ouvidoria não recebeu requerimentos de reanálise assistencial em 2023?
6	[REANÁLISE] Informar o quantitativo de requerimentos de reanálise recebidos em 2023
7	[REANÁLISE] Informar o quantitativo de requerimentos de reanálise convertidos em autorização de cobertura
8	[REANÁLISE] Informar o principal motivo para conversão em autorização de cobertura
9	[MANIFESTAÇÃO] Sua unidade de Ouvidoria recebeu alguma manifestação própria de ouvidoria em 2023?*
10	[MANIFESTAÇÃO] Por que a Ouvidoria não recebeu manifestações próprias de ouvidoria em 2023?
11	[MANIFESTAÇÃO] Informar o quantitativo de manifestações próprias de ouvidoria recebidas em 2023
12	[CANAL] Quantidade de manifestações recebidas por E-mail
13	[CANAL] Quantidade de manifestações recebidas Presencialmente

14	[CANAL] Quantidade de manifestações recebidas pelo Aplicativo ou Redes sociais da operadora
15	[CANAL] Quantidade de manifestações recebidas pelo Site
16	[CANAL] Quantidade de manifestações recebidas por Telefone
17	[CANAL] Quantidade de manifestações recebidas por Outros Canais
18	[TEMA] Quantidade de manifestações sobre o tema Administrativo
19	[TEMA] Quantidade de manifestações sobre o tema Cobertura assistencial
20	[TEMA] Quantidade de manifestações sobre o tema Financeiro
21	[TEMA] Quantidade de manifestações sobre o tema Rede credenciada/referenciada
22	[TEMA] Quantidade de manifestações sobre o tema Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)
23	[TIPO] Quantidade de manifestações do tipo Consulta
24	[TIPO] Quantidade de manifestações do tipo Denúncia
25	[TIPO] Quantidade de manifestações do tipo Elogio
26	[TIPO] Quantidade de manifestações do tipo Reclamação
27	[TIPO] Quantidade de manifestações do tipo Sugestão
28	[RECLAMAÇÕES - TEMA] Quantidade de RECLAMAÇÕES sobre o tema Administrativo
29	[RECLAMAÇÕES - TEMA] Quantidade de RECLAMAÇÕES sobre o tema Cobertura assistencial

30	[RECLAMAÇÕES - TEMA] Quantidade de RECLAMAÇÕES sobre o tema Financeiro
31	[RECLAMAÇÕES - TEMA] Quantidade de RECLAMAÇÕES sobre o tema Rede credenciada/referenciada
32	[RECLAMAÇÕES - TEMA] Quantidade de RECLAMAÇÕES sobre o tema SAC
33	[RECLAMAÇÕES - TIPO] Quantidade de RECLAMAÇÕES vindas do tipo de contrato Coletivo adesão
34	[RECLAMAÇÕES - TIPO] Quantidade de RECLAMAÇÕES vindas do tipo de contrato Coletivo empresarial
35	[RECLAMAÇÕES - TIPO] Quantidade de RECLAMAÇÕES vindas do tipo de contrato Individual/Familiar
36	[RECLAMAÇÕES - TIPO] Quantidade de RECLAMAÇÕES vindas de Outro tipo de contrato
37	[RECLAMAÇÕES - DEMANDANTE] Quantidade de RECLAMAÇÕES realizadas por Beneficiário ou seu interlocutor
38	[RECLAMAÇÕES - DEMANDANTE] Quantidade de RECLAMAÇÕES realizadas por Corretor
39	[RECLAMAÇÕES - DEMANDANTE] Quantidade de RECLAMAÇÕES realizadas por Gestor contrato coletivo
40	[RECLAMAÇÕES - DEMANDANTE] Quantidade de RECLAMAÇÕES realizadas por Prestador de serviços
41	[RECLAMAÇÕES - DEMANDANTE] Quantidade de RECLAMAÇÕES realizadas por Outros demandantes
42	[INDICADORES] Tempo Médio de Resposta da Ouvidoria (TMRO)
43	[INDICADORES] Percentual de Resposta Dentro do Prazo (PRDP)
44	[INDICADORES] Percentual de Resposta Dentro de Prazo Pactuado (PRDPP)
45	[INDICADORES] Percentual de Resposta Fora do Prazo (PRFP)

46	[INDICADORES] Motivo(s) para o não cumprimento do prazo (informar Não se aplica, se 45 for 0)
47	[AVALIAÇÃO-OUVIDORIA] A Ouvidoria possui avaliação de seu atendimento?
48	[AVALIAÇÃO-OUVIDORIA] Informar o total de respondentes
49	[AVALIAÇÃO-OUVIDORIA] De uma forma geral, como o seu atendimento foi avaliado?
50	[RECOMENDAÇÕES] A Ouvidoria fez recomendações para melhoria do processo de trabalho da operadora?*
51	[RECOMENDAÇÕES] Informar, resumidamente, as recomendações propostas
52	[RECOMENDAÇÕES] Por que a ouvidoria não fez recomendações de melhoria?
53	[RECOMENDAÇÕES] Como considera o estágio de implementação das recomendações feitas em 2022?*
54	[ESTRUTURA] Quantas pessoas que compõem exclusivamente a unidade de Ouvidoria?*
55	[DIVULGAÇÃO] Como a operadora divulga a existência da Ouvidoria?*

* Itens de preenchimento obrigatório.

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

Atenciosamente,
Ouvidoria da ANS