Saúde Petrobras

Ouvidoria

Relatório Executivo 2025



OUVIDORIA EM NÚMEROS

Aumento de 20,7% de demandas recebidas em 2025

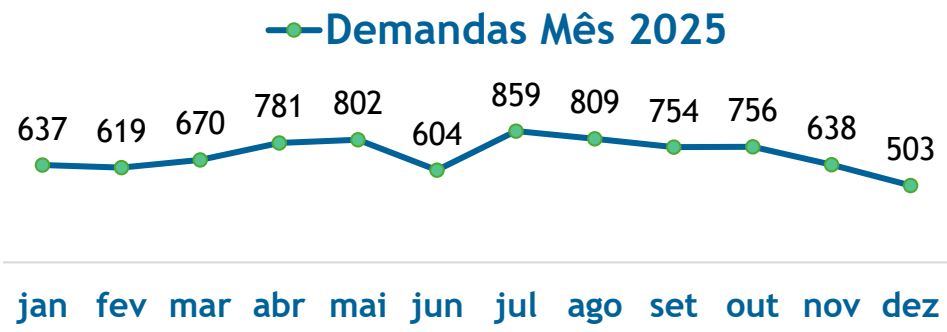
A equipe ***Ouvidoria Saúde Petrobras*** mantém seu compromisso com a conformidade aos normativos da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), aliando atuação ética, transparente e pautada no atendimento humanizado.

O foco contínuo está no acolhimento qualificado e na excelência do atendimento prestado a beneficiários e credenciados.

Demandas Recebidas

Status	2024	2025
Encerradas	6.521	7.878
Canceladas	463	501
Em tratamento *	-	53
Total	**6.984**	**8.432**

*Demandas com status em andamento e pendente, que seguiram em tratamento para o ciclo 2026



PRAZOS REGULATÓRIOS

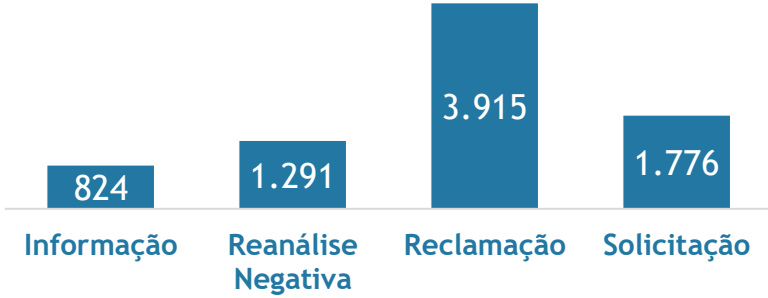
	2024	2025
Tempo médio de resposta	**5** dias úteis	**5** dias úteis
Respostas dentro do prazo (até o 7º dia útil)	**5.708** (82,18%)	**6.966** (82,28%)
Respostas dentro do prazo pactuado (do 8º ao 30º dia útil)	**1.224** (17,62%)	**1.494** (17,65%)
Respostas fora do prazo (acima do 30º dia útil)	**14** (0,20%)	**6** (0,07%)
Demandas Concluídas	**6.946**	**8.466**

Apesar do aumento de aproximadamente ***21,9***% na quantidade de demandas concluídas, mantemos o **Tempo Médio de Resposta Ouvidoria *(TMRO) em 5 dias úteis***, e reduzimos mais da metade de demandas respondidas acima de 30 dias úteis.

TAXA DE RESOLUTIVIDADE

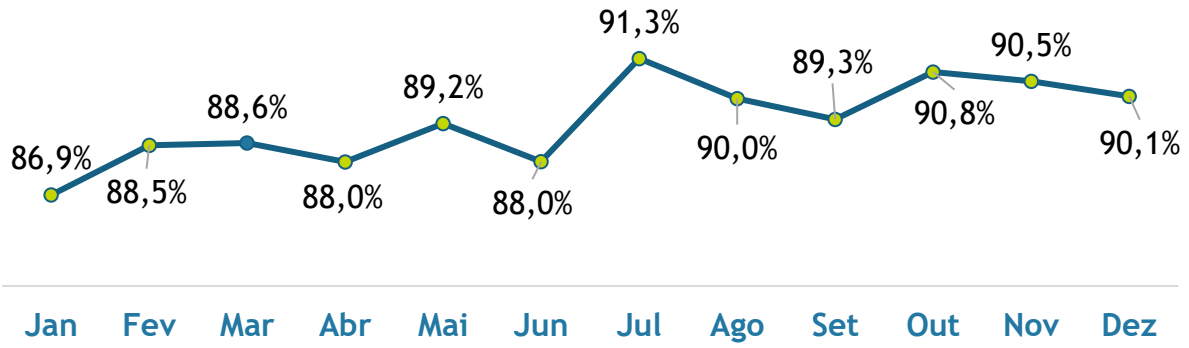
7.806 Demandas Ouvidoria

832 Demandas reabertas em até 30 dias



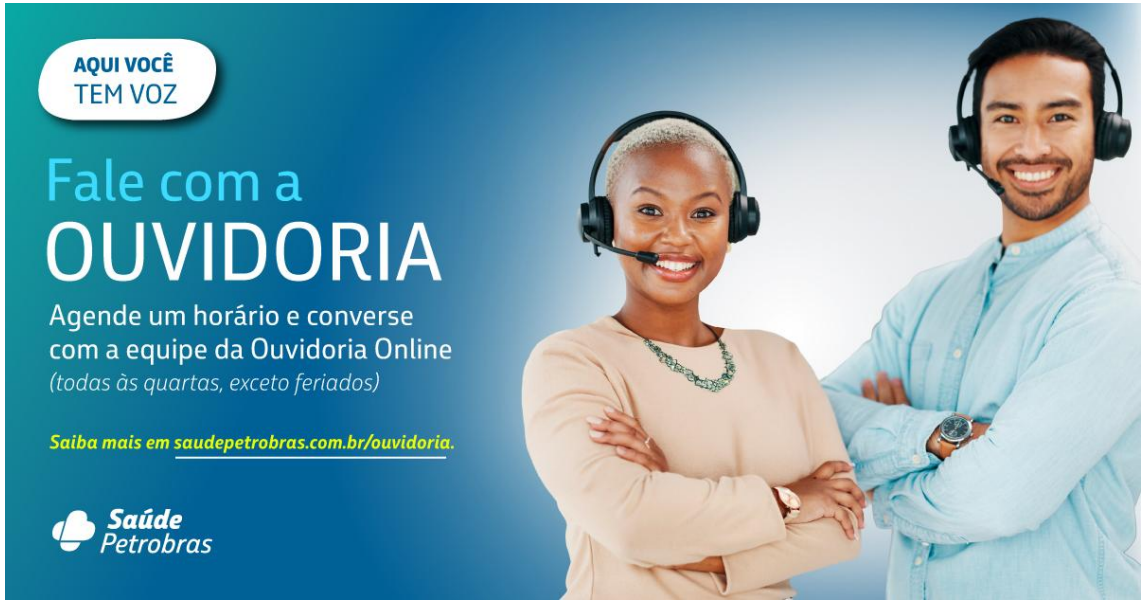
A Taxa de Resolutividade da Ouvidoria (***TRO***) tem como objetivo mensurar a efetividade das respostas oferecidas, indicando se a manifestação resultou em solução satisfatória ou se demandou novos acionamentos em outras instâncias.

Resolutividade Anual 89,3%



FORMAS DE CONTATO

Além de disponibilizar as formas de contato: pelo telefone, Portal do Beneficiário, Aplicativo e Site, a Ouvidoria presta atendimentos Online (as 4ª feiras) e Presencial (as 5ª feiras), exceto nos feriados, mediante agendamentos prévios.





0800 728 27 28
De segunda a sexta-feira (dias úteis) das 9h às 18h

Portal do Beneficiário
APP Saúde Petrobras

Formulário Eletrônico
www.saudepetrobras.com.br


Saúde
Petrobras