

Relatório Anual de Ouvidoria *2025*



Nosso Time

Diretoria Executiva:

- Alessandra Rocha
Diretora-Presidente
- Juliana Koehler
Diretora de Investimentos e Controladoria
- Claudia Lima
Diretora de Seguridade Social
- Cesário Palhares
Diretor Administrativo

Ouvidoria:

- Marlúcia Oliveira
Titular
- Júlio César de Souza
Suplente



Sumário

Mensagem da Diretoria	4	1.3 Demandas por Canal de Recebimento.....	8
Introdução	5	1.4 Demandas por Classificação	8
Nossos Números	6	1.5 Demandas por Tempo de Resposta.....	9
1.1 Demandas por Patrocinadoras	6	Quadro Comparativo 2023 a 2025.....	10
1.2 Demandas por Produto / Tema / Assunto.....	7	Considerações Finais.....	11

Mensagem da Diretoria

A Ouvidoria exerce um papel essencial no fortalecimento da governança, da transparência e da confiança que sustentam a relação entre a Fundação Libertas e seus participantes, assistidos, beneficiários, patrocinadores, instituidores e demais públicos de interesse. Mais do que um canal de atendimento, a Ouvidoria representa um espaço qualificado de escuta, mediação e aprimoramento contínuo dos processos institucionais.

O Relatório de Ouvidoria de 2025 apresenta, de forma clara e objetiva, o conjunto de manifestações recebidas ao longo do exercício, bem como as providências adotadas, os encaminhamentos realizados e as oportunidades de melhoria identificadas. As informações aqui consolidadas refletem o compromisso da Entidade com a ética, a integridade, o respeito ao participante/beneficiário e a observância das normas que regem o sistema de previdência complementar fechada.

Ao longo de 2025, a atuação da Ouvidoria contribuiu de maneira relevante para o aperfeiçoamento dos controles internos, para o aprimoramento dos fluxos de atendimento e para o fortalecimento da cultura de diálogo e responsabilidade institucional. Cada manifestação recebida foi tratada com independência, imparcialidade e confidencialidade, princípios que orientam permanentemente a atuação desse canal.

A Diretoria Executiva reafirma seu compromisso com a valorização da Ouvidoria como instrumento estratégico de governança e melhoria contínua, reconhecendo sua contribuição para a solidez, a sustentabilidade e a credibilidade da Entidade no longo prazo.

Por fim, registramos nosso agradecimento a todos que utilizaram a Ouvidoria em 2025, contribuindo, por meio de suas manifestações, para o aprimoramento constante da gestão e para o fortalecimento da previdência complementar como instrumento de proteção e segurança para o futuro.

Introdução

A Ouvidoria da Fundação Libertas é o canal de segunda instância destinado ao acolhimento e à escuta qualificada de participantes, assistidos, credenciados, beneficiários, prestadores de serviços e demais públicos de relacionamento. Sua atuação tem como objetivo assegurar o tratamento imparcial das manifestações, promovendo o diálogo e o aperfeiçoamento contínuo dos processos institucionais.

Com o propósito de possibilitar o acompanhamento evolutivo das atividades da Fundação, a partir da percepção de seus participantes e beneficiários, bem como de fortalecer a credibilidade e a confiança na relação com esse público, apresentamos o Relatório Anual de Ouvidoria, referente ao exercício de 2025.

Neste relatório, são demonstradas as demandas recebidas ao longo do período, bem como suas respectivas análises, evidenciando os principais temas, encaminhamentos e oportunidades de melhoria identificadas.



Nossos números

Recebemos, no período de janeiro a dezembro de 2025, o total de 67 demandas, sendo:



Planos Assistenciais



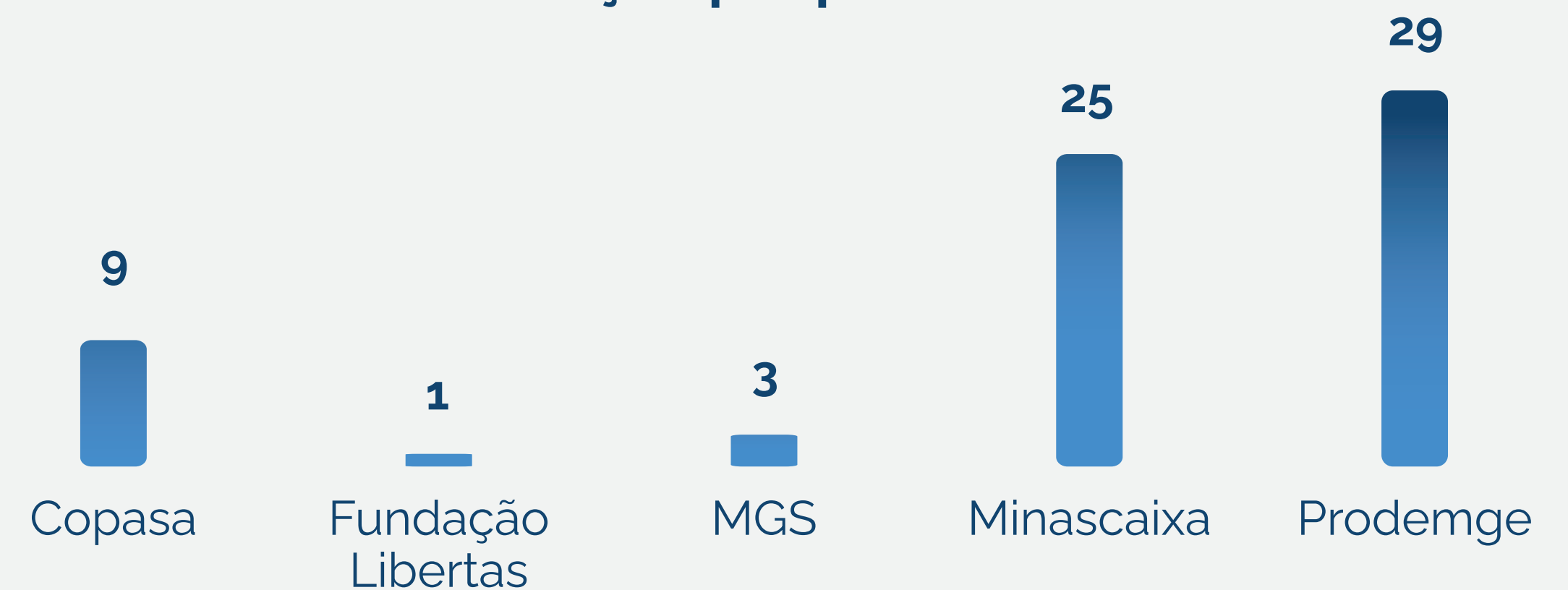
Planos Previdenciais

1.1 DEMANDAS CLASSIFICADAS POR PATROCINADORA

Patrocinadora	Quantidade
Copasa	9
Fundação Libertas	1
MGS	3
MinasCaixa	25
Prodemge	29
Total Geral	67

Fonte: FundaçãoLibertas/Ouvidoria/SistemaOMD/M.O

Manifestação por patrocinadora



Fonte: FundaçãoLibertas/Ouvidoria/SistemaOMD/M.O

1.2 DEMANDAS POR PRODUTO x TEMA x ASSUNTO

Todos os temas e assuntos relacionados à Gestão Assistencial atendem as normativas da ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar. E os assuntos do Plano Previdencial estão dentro dos eixos temáticos, demonstrados de acordo com as suas especificidades.

Assistencial	53
Administrativo	5
Cadastro	1
Carteirinha	1
Reajuste do plano	1
Renegociação de débitos	2
Cobertura Assistencial	23
Autorização	11
Negativa de cobertura	12
Rede Credenciada / Referência	12
Atendimento inadequado - credenciados	10
Dificuldade de agendamento	2
Financeiro	13
Boleto	10
Reembolso	3

Fonte: Fundação Libertas / Ouvidoria / Sistema OMD / M. O

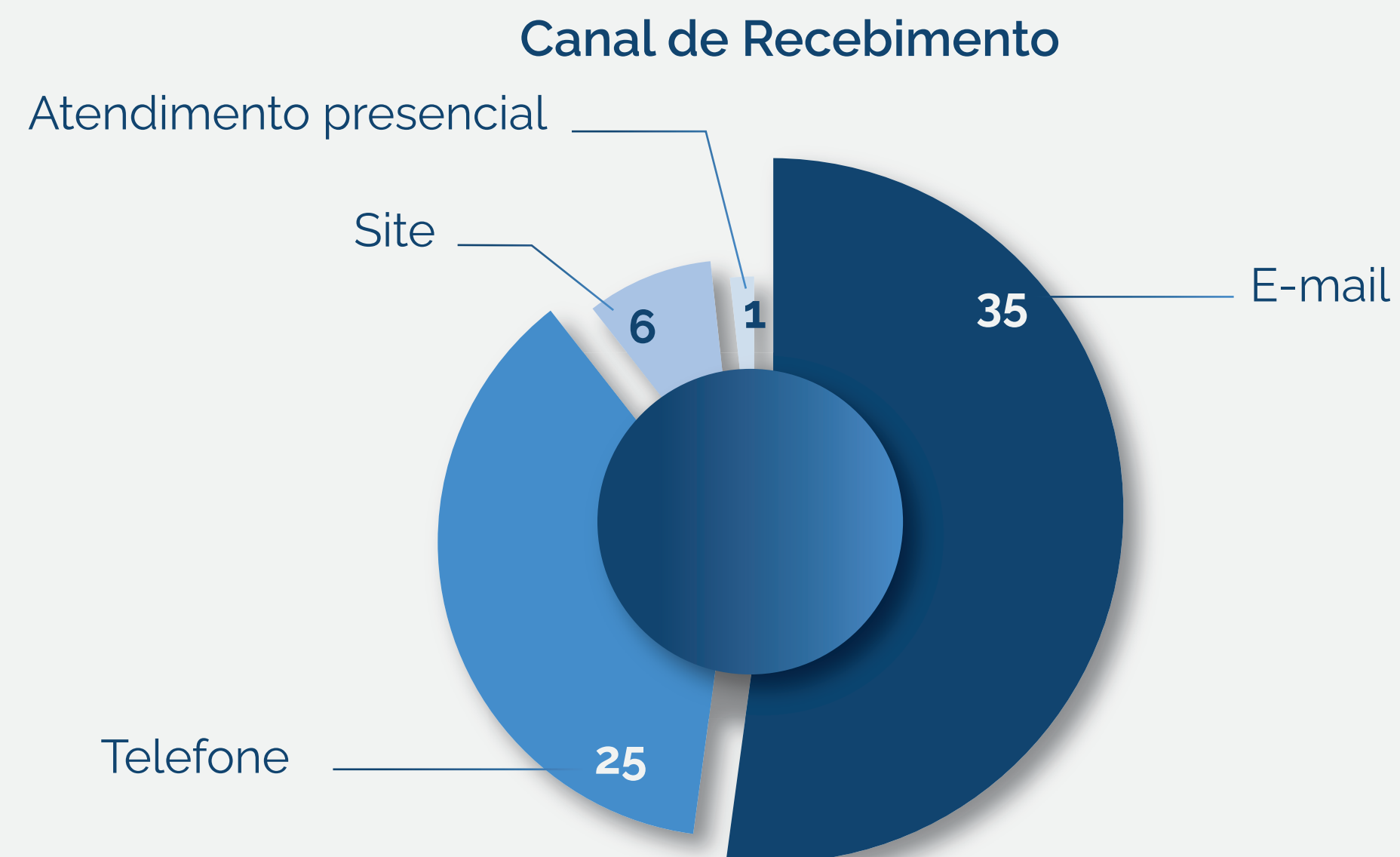
Previdencial	14
Administrativo	8
Cadastro	1
Cálculo de benefício	1
Extrato de benefício	2
Pagamento de benefício	4
Financeiro	4
Cobrança	1
Reserva de poupança	3
SAC	2
Atendimento Inadequado	2

Fonte: Fundação Libertas / Ouvidoria / Sistema OMD / M. O

1.3 DEMANDAS POR CANAL DE RECEBIMENTO

Forma de entrada	Quantidade
Atendimento presencial	1
E-mail	35
Site	6
Telefone	25
Total Geral	67

Fonte: Fundação Libertas/Ouvidoria/SistemaOMD/M.O



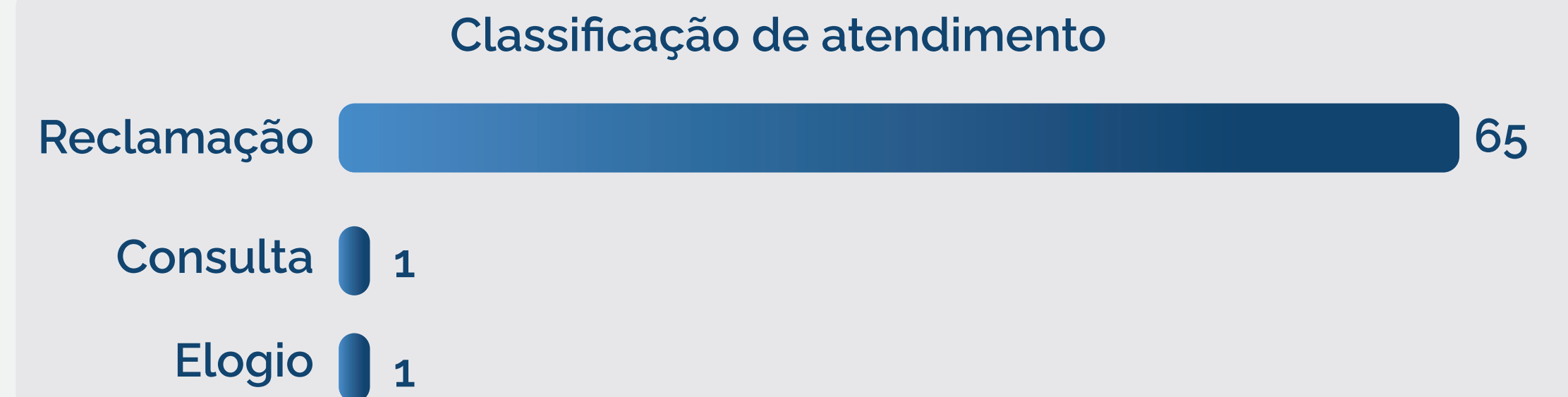
Fonte: Fundação Libertas/Ouvidoria/SistemaOMD/M.O

1.4 DEMANDAS POR CLASSIFICAÇÃO

As manifestações recebidas permitem à Fundação Libertas aprimorar seus processos internos, aperfeiçoar o atendimento, bem como trabalhar de forma positiva a imagem da Fundação Libertas junto aos seus participantes e beneficiários.

Classificação	Quantidade
Consulta	1
Elogio	1
Reclamação	65
Total Geral	67

Fonte: Fundação Libertas/Ouvidoria/SistemaOMD/M.O



Fonte: Fundação Libertas/Ouvidoria/SistemaOMD/M.O

1.5 DEMANDAS POR TEMPO DE RESPOSTA

Foram observados os prazos de tratamento de cada manifestação até o envio da resposta ao participante / beneficiário. O prazo ideal de resposta é de 7 (sete) dias úteis, conforme normativos da ANS. Para os casos excepcionais, de maior complexidade ou que envolvam terceiros/externos ao corpo da Fundação, o prazo é maior, tendo como padrão 30 (trinta) dias.

Rótulos de Linha	Contagem de Recebimento	Percentual de Recebimento
Assistencial	53	79,10%
1. até o 4º dia útil	47	70,15%
2. Do 5º ao 7º dia útil	4	5,97%
3. Após o 7º dia útil	2	2,99%
Previdencial	14	20,90%
1. até o 4º dia útil	12	17,91%
2. Do 5º ao 7º dia útil	2	2,99%
Total Geral	67	100,00%

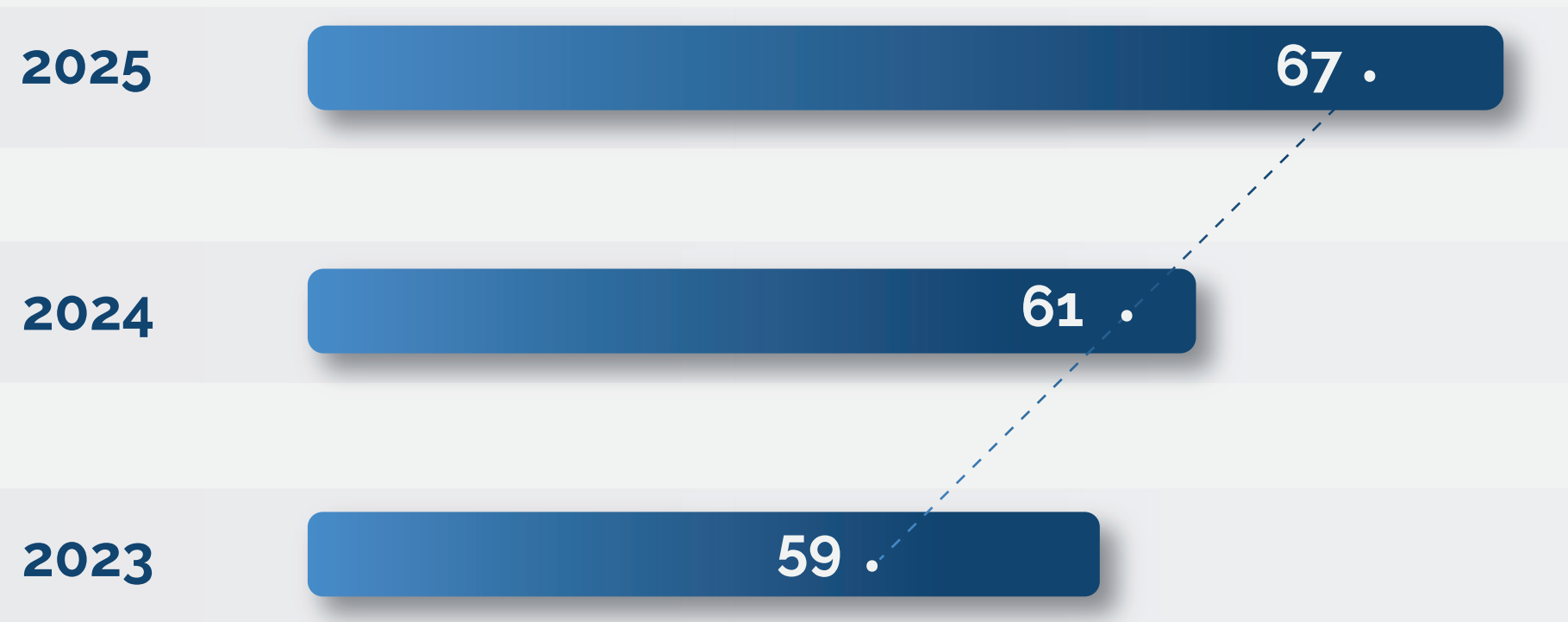
Fonte: Fundação Libertas / Ouvidoria / Sistema OMD / M.O

Tempo médio de resposta:
3 dias



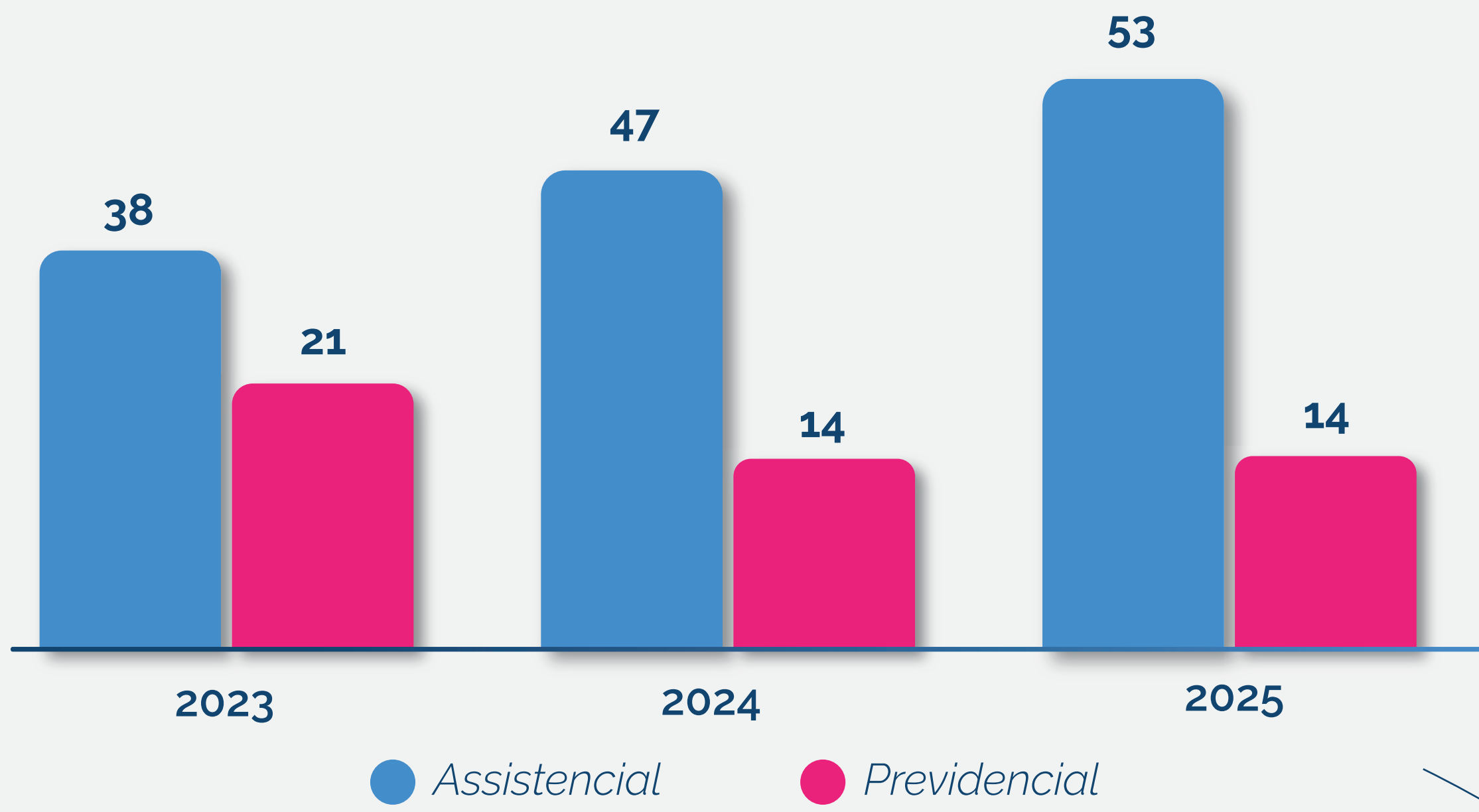
Quadros comparativos 2023 a 2025

Total de Demandas



Fonte: FundaçãoLibertas/Ouvidoria/SistemaOMD/M.O

Comparativo de Atendimento por Produto



Fonte: FundaçãoLibertas/Ouvidoria/SistemaOMD/M.O

Considerações Finais

No ano de 2025, encerramos o período com um total de 67 manifestações registradas. Destas, 53 foram relacionadas aos planos assistenciais e 14 aos planos previdenciais. As demandas encaminhadas por participantes e beneficiários tiveram origem nas seguintes patrocinadoras: Copasa, Fundação Libertas, MGS, MinasCaixa e Prodemge.

Quanto à classificação dos assuntos, destacaram-se os temas: Administrativo, Cobertura Assistencial, Rede Credenciada e Financeiro. Os principais canais utilizados pelos beneficiários e participantes foram o e-mail, que concentrou o maior volume de contatos, seguido do telefone.

Observou-se um volume expressivo de reclamações relacionadas à área da saúde, especialmente quanto à cobertura assistencial. A maior parte dessas solicitações estava vinculada ao Rol de Procedimentos da ANS.

A Gerência Assistencial concentrou mais de 50% das demandas e tem se empenhado intensamente para promover melhorias nas áreas de informação, atendimento e treinamento de sua equipe, com foco na qualificação dos serviços prestados aos beneficiários.

A Ouvidoria, juntamente com as gerências mais demandadas, tem realizado um trabalho ativo, promovendo diálogos e alinhamentos para compreensão das ações das áreas, com o objetivo de equalizar as reclamações e identificar as melhorias necessárias nos fluxos internos.

Na Gerência Assistencial, onde o número de demandas foi maior, as manifestações tratavam, em grande parte, de reclamações sobre procedimentos que não foram autorizados ou que precisaram ser avaliados pela Junta Médica para possível liberação. Na maioria dos casos, os procedimentos negados referiam-se a solicitações fora do Rol de Procedimentos da ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar.

No que diz respeito à rede credenciada, ao longo do ano foram registradas reclamações relacionadas a atendimentos considerados inadequados. Todas as manifestações foram analisadas e tratadas, sendo as autorizações concedidas conforme os requisitos e normas vigentes aplicáveis. Para os casos envolvendo a rede credenciada, foram realizados contatos individuais com cada prestador de serviços, garantindo entendimento detalhado de cada situação e posterior orientação aos beneficiários, assegurando transparência e resolução dos casos.

De acordo com a Gerência Assistencial, têm sido realizados treinamentos, reuniões e melhorias nos processos e sistemas, visando maior eficácia no atendimento às demandas dos participantes e beneficiários.

Ouvidores

Titular: *Marlúcia Oliveira*

Suplente: *Júlio César*





Com você em todos os **momentos**

 [fundacaolibertas](https://www.instagram.com/fundacaolibertas)

 fundacaolibertas.com.br

 [fundacao-libertas](https://www.linkedin.com/company/fundacao-libertas)