

A Ouvidoria da Fundação Libertas é responsável por receber e registrar reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais manifestações dos beneficiários do nosso plano de saúde.

Esse é o canal indicado para você avaliar e comentar a sua satisfação quanto aos serviços e atendimentos prestados pelo plano de saúde da Libertas,

A equipe da Libertas Saúde está sempre disponível para auxiliar e apoiar em qualquer dúvida pertinente a solicitação, aprovação e acompanhamento de procedimentos, mas caso você não tenha sua solicitação atendida de maneira satisfatória, você pode utilizar a Ouvidoria, um canal terceirizado para registrar situações que não foram solucionadas e receber um retorno da Fundação Libertas.

Qual a diferença entre a área de Relacionamento e a Ouvidoria?

A área de Relacionamento é o principal contato dos beneficiários com a Fundação. Ela é responsável, em primeira instância, por atender as demandas corriqueiras e solucionar problemas de baixa complexidade, que, em regra, já possuem soluções simples.

Já a Ouvidoria recebe os casos mais complexos ou que não foram resolvidos pela primeira instância, seja por falta de autonomia na solução, insatisfação do beneficiário ou falha do processo interno.

Com isso, a Ouvidoria tem como missão estar à disposição dos beneficiários para garantir que suas necessidades e anseios sejam sempre resolvidos.

Como utilizar?

Acesse: <http://ouvidoria.fundacaolibertas.com.br:8085/ouvidoria/externo/cadastro.do>

E-mail: ouvidoria@fundacaolibertas.com.br

Telefone: (31) 2111-3683 – Segundas, quartas e sextas das 13h às 17h, e terças e quintas das 8h às 12h.

O tempo de resposta para um chamado via Ouvidoria é de, no máximo, sete dias úteis, podendo se estender em até 30 dias para casos excepcionais.

Fonte: [Fundação Libertas](#), em 21.08.2023.