

Você sabe exatamente qual a função da Ouvidoria da Fundação Libertas? Com o objetivo de manter o compromisso com a transparência, a ética e a excelência no atendimento, o canal da Ouvidoria atua como um instrumento de comunicação para garantir que a voz dos participantes, assistidos e beneficiários sejam ouvidas e consideradas.

A Ouvidoria da Fundação Libertas atua como um intermediário entre os participantes dos planos de previdência e beneficiários dos planos de saúde e a administração da entidade. O canal da Ouvidoria é destinado a receber, analisar e responder às manifestações enviadas, sejam elas elogios, sugestões, críticas ou reclamações.

Por meio da Ouvidoria, é possível identificar pontos de melhoria e implementar mudanças que contribuam para a evolução contínua dos serviços oferecidos. Também é por meio deste canal, que a Fundação se compromete a prestar contas de suas ações e decisões, oferecendo um espaço no qual os usuários possam acompanhar o andamento de suas solicitações e receber feedbacks.

No Relatório Anual de Informações 2023, a Libertas apresentou uma redução de 6% das ocorrências, quando comparada a 2022. Foram 59 episódios no ano, além de 31% de redução dos índices de reclamação.

Importante: Ouvidoria é um canal de segunda instância

A Ouvidoria da Libertas ao identificar que uma solicitação de participante, assistido ou beneficiário ainda não tenha passado pela área responsável dentro da Fundação, imediatamente direciona para a área competente. Não é papel da Ouvidoria investigar denúncias de irregularidades ou infrações. Se acontecer, tais manifestações serão encaminhadas ao Canal de Ética.

Todas as manifestações são tratadas com confidencialidade, garantindo a privacidade dos usuários. Além disso, os ouvidores são treinados para fornecer soluções efetivas, respeitando os prazos estabelecidos pelo canal.

### **Como utilizar a Ouvidoria:**

As manifestações podem ser comunicadas através de e-mail, telefone, sistema de ouvidoria e pelo atendimento presencial.

E-mail: [ouvidoria@fundacaolibertas.com.br](mailto:ouvidoria@fundacaolibertas.com.br)

Telefone: (31) 2111-3683

Sistema de Ouvidoria: <https://libertas.omd.com.br/libertas/externo/cadastro.do>

Pelo sistema, todas as manifestações são registradas no portal da Ouvidoria e geram um protocolo de atendimento que pode ser utilizado para verificar o status de resposta. O tempo de retorno para um chamado é de, no máximo, sete dias úteis, podendo se estender até 30 dias em casos excepcionais.

Presencial: Mediante agendamento prévio na Fundação Libertas.

Segundas, quartas e sextas-feiras: das 13h às 17h.

Terças e quintas-feiras: das 8h às 12h.

Para urgências e emergências de planos de saúde fora do horário de atendimento, finais de semana e feriados, utilize:

Telefone: 0800 704 3700 / (31) 2111-3700

Para saber mais, acesse: [Ouvidoria da Libertas para o Plano de Saúde - Saiba mais! | Libertas \(fundacaolibertas.com.br\)](https://fundacaolibertas.com.br)

**Fonte:** [Fundação Libertas](https://fundacaolibertas.com.br), em 09.07.2024.