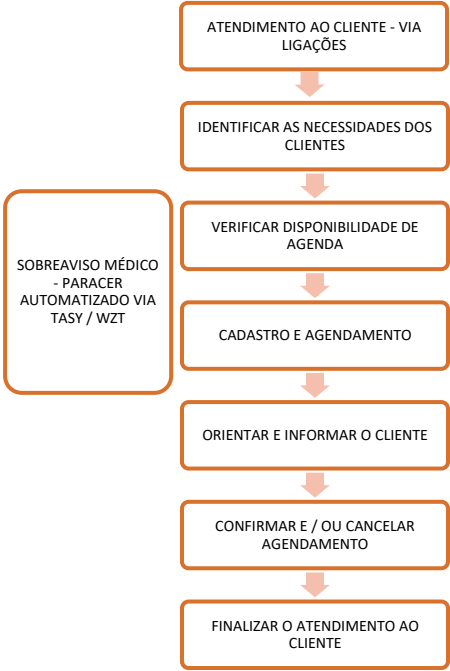


**MISSÃO:** Proporcionar satisfação dos pacientes através da excelência no atendimento humanizado, com calor humano e dar o acesso ao paciente através de agendamentos de consultas e exames ou informações.

FORNECEDORES	INSUMOS	MACRO ATIVIDADE	PRODUTOS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambulatórios</li> <li>• Recepções</li> <li>• UE/UI/UTI, UI PED, UE PED</li> <li>• Comercial</li> <li>• Tecnologia da Informação</li> <li>• Segurança Patrimonial</li> <li>• Higienização</li> <li>• Gestão de Pessoas</li> <li>• PDD</li> <li>• Ouvidoria</li> <li>• Qualidade</li> <li>• Credenciamento</li> <li>• Patrimônio</li> <li>• SESMET</li> <li>• Infraestrutura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pacientes Externos</li> <li>• Agendamento de Consulta/Exame/Procedimento</li> <li>• Parecer Médico</li> <li>• Computadores e Rede</li> <li>• Segurança de Vigilância Interna</li> <li>• Ambiente Limpo</li> <li>• Colaboradores</li> <li>• Solicitação de Cancelamento de Exames</li> <li>• NPS</li> <li>• Revisão de documentos</li> <li>• Listagem Médicos Atualizada</li> <li>• Cadeiras e moveis</li> <li>• Segurança Ocupacional dos colaboradores</li> </ul>	 <pre> graph TD     A[ATENDIMENTO AO CLIENTE - VIA LIGAÇÕES] --&gt; B[IDENTIFICAR AS NECESSIDADES DOS CLIENTES]     B --&gt; C[VERIFICAR DISPONIBILIDADE DE AGENDA]     C --&gt; D[CADASTRO E AGENDAMENTO]     D --&gt; E[ORIENTAR E INFORMAR O CLIENTE]     E --&gt; F[CONFIRMAR E / OU CANCELAR AGENDAMENTO]     F --&gt; G[FINALIZAR O ATENDIMENTO AO CLIENTE]     H[SOBREAVISO MÉDICO - PARACER AUTOMATIZADO VIA TASY / WZT]   </pre>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agendamento de consultas/exames.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pacientes Com atendimentos Eletivos;</li> <li>• Unidade de Atendimentos Médicos/ Pacientes.</li> </ul>

Processo: Call Center

Responsável:

Código: HPD-MP-CC-01

Versão: 08

Página: 1/6

- Educação Continuada

- Manutenção Predial
- Treinamentos

## INDICADORES DE DESEMPENHO/RESULTADO

- CC - Percentual de Chamadas Atendidas
- CC - Tempo Médio de Atendimento - TMA
- CC - Tempo Médio de Espera - TME
- CC - Taxa de Abandono - TA
- CC - Percentual de Cumprimento do Nível de Serviço (SLA)
- CC - Total de Notificações Tratadas
- CC - Total de chamadas Recebidas
- CC - Total de Notificações Recebidas

## INTERAÇÕES DE PROCESSOS

### FORNECEDORES

- **Ambulatório, Médicos e Secretarias:** Repassar e-mails contendo todas as informações das agendas, com horário inicial, final, Nome do médico, número do consultório de atendimento, quantidade de pacientes e convênios que serão atendidos, com 48 horas antecedendo o início da agenda; Informar bloqueio, cancelamentos e abertura de agenda extra com até 48 horas de antecedência;
- **PDD:** Repassar e-mails contendo informações atualizadas e completas de exames, preparo de exames e autorização de exames pelo respectivo convênio no prazo de 48 horas de antecedência. Informar cancelamento e bloqueio de agenda via e-mails contendo as informações e justificativas com 48 horas de antecedência;

### CLIENTES

- **Ambulatório, Médicos e secretarias:** Confirmar se os e-mails solicitados estão devidamente preenchido e executá-los;
- **PDD:** Confirmar se todas as informações estão corretas;
- **UTI:** Registrar o óbito e realizar o acionamento do familiar responsável; Comercial: Orientar todas as áreas de atendimento a inclusão ou exclusão referente aos planos de saúde;
- **Tecnologia da Informação:** Abertura obrigatória de ordem de serviço para atendimento desses processos;
- **Infraestrutura:** Solicitar chamado através de Ordem de Serviço pelo sistema Sydle;

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>UTI:</b> Repassar via telefone ramal (9253) os seguintes dados do paciente: nome, leito e o número de atendimento, caso precise acionar familiar.</li><li>• <b>Comercial:</b> Disponibilizar a lista atualizada de convênios ativos e suas abrangências sempre que houver atualização;</li><li>• <b>Tecnologia da Informação:</b> Informar o dia e horário de atualização do banco de dados do Visy com no mínimo 30 minutos de antecedência, informar as atualizações de ramal instalados na unidade todas as vezes que houver trocas ou instalações; realizar primeiro atendimento dos chamados via ordem de serviço;</li><li>• <b>Infraestrutura:</b> Atender as ordens de serviço no prazo de até 24 horas;</li><li>• <b>Unidade de Emergência:</b> Fornecer todos os dados do paciente que irá realizar exames de urgência (USG, RM, ECO e EDA) juntamente com a indicação clínica após 10 minutos que foi solicitado;</li><li>• <b>Segurança Patrimonial:</b> Monitorar e garantir a segurança em toda a área hospitalar;</li><li>• <b>Ouvidoria:</b> Repassar em tempo hábil todas as reclamações referentes os atendimentos de marcação de consultas e exames via telefone e dos pacientes contendo o nome completo, telefone e o motivo da ocorrência;</li><li>• <b>Higienização:</b> Fornecer a limpeza concorrente diária no período da manhã e tarde;</li><li>• <b>Gestão de Pessoas:</b> Atender as requisições para substituição de pessoas;</li><li>• <b>Educação Continuada:</b> Garantir suporte técnico científico para os treinamentos propostos pela equipe do call center e proporcionar treinamentos obrigatórios para o processo.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Unidade de Emergência:</b> Repassar o contato do médico de sobreaviso ou tecnólogo e o horário que foi acordado para a realização do exame;</li><li>• <b>Segurança Patrimonial:</b> Repassar todos os dados de atendimento de pacientes apenados com data, dia, hora, local e médico que irá realizar a consulta via e-mail;</li><li>• <b>Ouvidoria:</b> Responder no sistema (Tracksale) todas as tratativas direcionadas ao setor;</li><li>• <b>Higienização:</b> Manter o ambiente limpo e arejado;</li><li>• <b>Gestão de Pessoas:</b> Preencher adequadamente as requisições para substituição de pessoas.</li><li>• <b>Educação Continuada:</b> Definir treinamentos essenciais e obrigatórios para o processo, encaminhar lista de frequência preenchidas por data e horário.</li></ul> |
|---|---|

## DOCUMENTOS RELACIONADOS

### PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

- HPD-GA-POP-01-Atendimento Do Call Center

### PROTOCOLOS

- HPD-AQ-PT-02 - Comunicação Efetiva
- HPD-AQ-PT-01 - Identificação Segura do Paciente

<b>Elaborado por:</b> Coordenação Call Center	<b>Verificado por:</b> Assessoria da Qualidade	<b>Aprovado por:</b> Diretoria Técnica Hospitalar	<b>Data de Elaboração:</b> 19 / 01 / 2018	<b>Data de Revisão:</b> 20/01/2025
--	---	--	--	---------------------------------------

## AVALIAÇÃO PRELIMINAR DE RISCOS

DESCRIÇÃO DO RISCO				NÍVEL DE RISCO					TRATAMENTO DO RISCO					
PROCESSO AVALIADO	RISCO IDENTIFICADO	CAUSA	CONSEQUÊNCIAS	FATOR DE IMPACTO	GRAVIDADE	PROBABILIDADE	IMPACTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	AÇÕES PARA MITIGAÇÃO	RESPONSÁVEL	PRAZO	ESTRATÉGIA	SITUAÇÃO	TENDÊNCIA
Atendimento ao cliente via ligações	Não atender ligações	Fluxo Intenso	Insatisfação do Cliente	Imagem	3	3	9	MÉDIO	Distribuição de abertura para algumas agendas	Priscila Secco	Mensal	Prevenir	Concluído	Melhorar
Atendimento ao cliente via ligações	Ligações abandonadas	Headcount insuficiente	Perda De Receita	Financeira	3	3	9	MÉDIO	Reorganização da Escala dos colaboradores e reposição dos colaboradores	Priscila Secco	Mensal	Prevenir	Concluída	Melhorar

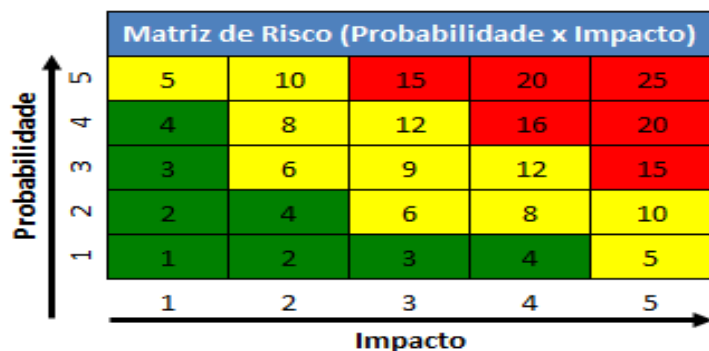
Atendimento ao cliente via ligações	Não se identificar na Ligação	Não atender conforme o padrão da Rede Mater Dei Porto Dias	Insatisfação do cliente	Financeiro e qualidade	2	2	4	BAIXO	Treinamentos e Auditorias do padrão de atendimento	Priscila Secco	Semestral	Prevenir	Concluída	Melhorar
Cadastro e Agendamento	Realizar Cancelamento da Agenda	Não Cancelar agenda	Paciente vir e não ser atendido	Imagem e Qualidade	3	2	6	MÉDIO	Cancelamento feito assim que solicitado via e-mail e acompanhar a demanda	Priscila Secco	Semanal	Prevenir	Em andamento	Melhorar
Cadastro e Agendamento	Disponibilidade de vaga na agenda	Absenteísmo nas agendas de consulta e exames	Perda De Receita	Financeiro e qualidade	3	3	9	MÉDIO	Ter datas específicas para abertura das agendas, por especialidade médica	Priscila Secco	Mensal	Prevenir	Concluído	Melhorar
Confirmar e / ou cancelar agendamento	Não confirmar e ou atualização os dados do Paciente	Falha no Cadastro	Insatisfação do Cliente	Imagem e Qualidade	3	2	6	MÉDIO	Monitorar o BI cadastro Completo e Auditoria de Padrão do atendimento	Priscila Secco	Mensal	Prevenir	Concluído	Melhorar
Confirmar e / ou cancelar agendamento	Agendamento de Consultas e Exames	Não agendar ou agendamento Incorreto	Insatisfação do Cliente e Perda de Receita	Financeiro e qualidade	3	3	9	MÉDIO	Treinamento da equipe Do Call Center e Monitorar as agendas	Priscila Secco	Semanal	Mitigar	Concluído	Melhorar
Sobreaviso médico -	Falha no acionamento médico ou a gestão da escala do sobreaviso	Não acionamento do médico	Insatisfação do Cliente	Imagem e Qualidade	3	3	9	MÉDIO	Acionamento via sistema Tasy e Wzp, pedido automatizado e a escala em Documentos Institucionais	Priscila Secco	Mensal	Mitigar	Concluído	Melhorar

<b>Elaborado por:</b> Coordenação Call Center	<b>Verificado por:</b> Assessoria da Qualidade	<b>Aprovado por:</b> Diretoria Técnica Hospitalar	<b>Data de Elaboração:</b> 19 / 01 / 2018	<b>Data de Revisão:</b> 20/01/2025
--	---	--	--	---------------------------------------

## LEGENDAS PARA CLASSIFICAÇÃO DO RISCO

FATOR IMPACTADO		Voltar
Principais fatores do processo analisado, no qual será impactado caso o risco ocorra		
Fatores	Descrição	
Financeiro	o risco impacta no custo da atividade	
Imagem	o risco impacta na imagem da instituição	
Prazo	o risco impacta no tempo de entrega da atividade	
Qualidade	o risco impacta na qualidade e desempenho da atividade	

CLASSIFICAÇÃO DO RISCO		Voltar
Classificação	Descrição	
Baixo	Realizar análises periódicas e gerencie por procedimentos de rotina	
Médio	Ponto de atenção, requer ações pontuais	
Alto	Ponto crítico, implementar ações imediatamente	



ESTRATÉGICA (RESPOSTA AO RISCO)		Voltar
Classificação	Descrição	
Aceitar	Aceitar os impactos e não realizar nenhuma ação	
Mitigar	Reduzir o impacto ou a probabilidade do risco	
Prevenir	Prevenir e, se possível, eliminar o risco	
Transferir	Transferir o impacto para terceiros	

GRAVIDADE		
Descritor	Descrição	Nível
Muito Baixo	Os riscos possuem danos pouco significativos	1
Baixo	Os riscos possuem danos reversíveis em curto e médio prazo, com custos pouco significativos	2
Médio	Os riscos possuem danos reversíveis em curto e médio prazo, impactos significativos, porém recuperáveis, custos baixos	3
Alto	Os riscos possuem danos com custos altos, impactos de reversão difícil	4
Muito Alto	Os riscos possuem danos que impactam fortemente inclusive em outros processos, gerando custos economicamente inviáveis.	5

PROBABILIDADE		
Descritor	Descrição	Nível
Muito Baixa	Eventos extraordinários. Embora possa assumir dimensão estratégica para a manutenção do processo, não há histórico de sua ocorrência.	1
Baixa	Evento casual, inesperado. Muito embora raro, há histórico conhecido de sua ocorrência por parte dos gestores.	2
Média	Evento esperado, que se reproduz com frequência reduzida, porém constante. Seu histórico é conhecido da maioria dos gestores.	3
Alta	Evento usual, corriqueiro. Devido sua ocorrência habitual ou conhecida um uma dezena ou mais de casos, aproximadamente, seu histórico é amplamente conhecido por parte dos gestores	4
Muito Alta	Evento se reproduz muitas vezes, se repete seguidamente, de maneira assídua, numerosa. Interfere no ritmo das atividades, sendo evidente para os que conhecem o processo.	5