




MISSÃO: Ouvir o cliente para melhorar a sua experiência em nossas unidades de negócios.

FORNECEDORES	INSUMOS	MACRO ATIVIDADE	PRODUTOS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> • Planos de saúde, UI, UTI, Ambulatório, Diagnóstico por Imagem • Gestão de pessoas • Tecnologia da Informação • Suprimentos • Infraestrutura • Higienização • Segurança Patrimonial • Educação Continuada 	<ul style="list-style-type: none"> • Pacientes e acompanhantes (manifestações) • Colaboradores • Computadores, Acesso a Rede • Insumos • Manutenção predial • Higienização e limpeza do ambiente • Segurança de vigilância interna • Treinamentos, desenvolvimento 	 <pre> graph TD A[Receber manifestações] --> B[Analisar] B --> C[Encaminhar aos responsáveis] C --> D[Acompanhar] D --> E[Feedback e finalização] </pre>	<ul style="list-style-type: none"> • Manifestações tratadas 	<ul style="list-style-type: none"> • Pacientes, Familiares e Acompanhantes • Alta direção



INDICADORES DE DESEMPENHO/RESULTADO

- NPS
 - % de Queixas formalizadas
 - % de Pesquisas respondidas
 - % de Queixas respondidas no prazo

INTERAÇÕES DE PROCESSOS

FORNECEDORES

- **Gestores:** Responder as demandas de Ouvidoria no prazo de até dois dias dentro da plataforma indicada; o gestor definido como responsável da manifestação deve entrar em contato com o cliente; o gestor definido como seguidor da manifestação deve responder no sistema a tratativa referente à queixa recebida;
- **Suprimentos:** Fornecer materiais de expediente mediante ordem de serviço no prazo de 72 horas para solicitações urgentes e 7 dias úteis para não urgentes;
- **Tecnologia da Informação:** Realizar atendimento de chamados feitos via ordem de serviço em até 30 minutos para o primeiro contato via ordem de serviço;
- **Infraestrutura:** Realizar atendimento de chamado via ordem de serviço ou boletim de ocorrência em até 24h após abertura da ordem de serviço ou registro de manifestação na Ouvidoria. Nas solicitações classificadas como urgentes e emergência o atendimento deve ocorrer em até 25 minutos;
- **Gestão de Pessoas:** Atender as requisições para substituição ou contratação de pessoas em até 15 dias úteis;
- **Educação Continuada:** Garantir suporte técnico científico para os treinamentos propostos, proporcionar treinamentos obrigatórios para o processo.

CLIENTES

- **Gestores:** Obrigatório o encaminhamento das manifestações via sistema conforme demanda durante horário de funcionamento da Ouvidoria;
- **Suprimentos:** Abertura obrigatória de ordem de serviço para solicitação de atendimento;
- **Tecnologia da Informação:** Abertura obrigatória de ordem de serviço para solicitação de atendimento;
- **Infraestrutura:** Abertura obrigatória de ordem de serviço para solicitação de atendimento, ou encaminhamento de boletim de ocorrência;
- **Gestão de Pessoas:** Preencher adequadamente as requisições para substituição pessoas em até 24 horas do afastamento ou desligamento do colaborador;
- **Educação Continuada:** Definir treinamentos essenciais e obrigatórios para o processo, encaminhar listas de frequência preenchidas por data e horário de treinamento e garantir a participação dos colaboradores nos treinamentos propostos pela educação continuada.



DOCUMENTOS RELACIONADOS

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

- HPD-OUV-PG-01 - Atendimento ao cliente

PROTOCOLOS

- HPD-DTH-PL-04 - Política de Comunicação

Elaborado por: Raissa Gomes Supervisão Ouvidoria	Verificado por: Assessoria de Qualidade	Aprovado por: Diretoria Técnica Hospitalar	Data de Elaboração 19 / 01 / 2018	Data de Revisão 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
Recebimento queixa	Não compreender/entender de forma clara o que o cliente quer dizer	Falta de atenção; alta demanda	Efetuar registro de maneira equivocada	Prazo	1	1	1	BAIXO	Orientação da equipe para que priorize apenas um atendimento por vez.	Coordenação de Ouvidoria	Contínuo	Mitigar	Concluído/Acompanham	Melhorar
Recebimento queixa	Não checar caixa de entrada do e-mail e não monitorar as opiniões da pesquisa	Não realização das atividades descritas	Atraso do envio e tratativas; cliente insatisfeito	Imagem	2	3	6	MÉDIO	Orientar e acompanhar equipe na realização das atividades diárias	Coordenação de Ouvidoria	Contínuo	Prevenir	Concluído/Acompanham	Melhorar

	satisfação pós alta													
Tratativa da queixa	Encaminhar manifestação para o gestor errado	Não ter clareza do responsável dos processos/setores	Enviar manifestação ao gestor errado; demora na tratativa e feedback ao cliente	Prazo	2	3	6	MÉDIO	Manter lista de responsáveis por processo atualizada	Coordenação de Ouvidoria	Contínuo	Prevenir	Concluído/Acompanhamento	Melhorar
Tratativa da queixa	Deixar de monitorar os retornos dos gestores no sistema	Não priorização da atividade; falta de monitoramento	Não alteração do status da manifestação; não controlar as manifestações com prazo de resposta vencido	Prazo	2	3	6	MÉDIO	Orientar e acompanhar equipe na realização das atividades diárias	Coordenação da Ouvidoria	Contínuo	Prevenir	Concluído/Acompanhamento	Melhorar

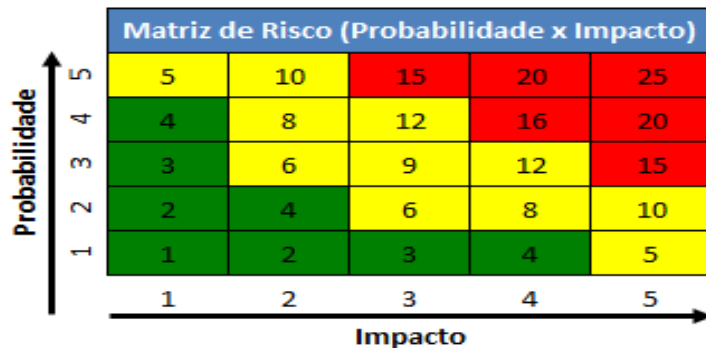
Elaborado por: Raissa Gomes Supervisão Ouvidoria	Verificado por: Assessoria de Qualidade	Aprovado por: Diretoria Técnica Hospitalar	Data de Elaboração: 19 / 01 / 2018	Data de Revisão: 20/01/2025
---	---	--	--	---------------------------------------



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