



AMBULATÓRIO



|  |                           |
|--|---------------------------|
| Título: Ouvidoria FUNFARME                                 |                           |
| Tipo de documento: Diretriz                                | Nº e Versão do documento: |
| Elaborado por: Ana Paula Marques; Rosa Vanessa de Carvalho | Data de Vigência:         |
| Área emitente: Ouvidoria                                   | Fase:                     |
| Áreas de aplicação: Instituição                            | Processos Relacionados:   |

## 1. Introdução:

A Ouvidoria é um canal de relacionamento seguro e independente, em que o cidadão pode apresentar qualquer tipo de manifestação. É um canal que identifica oportunidades de melhorias, propõe ações e media conflitos, tomando eficaz a busca de soluções. Atua de forma coordenada, integrada e horizontal com outras unidades. As manifestações recebidas devem ser sistematizadas e organizadas em relatórios gerenciais para informar e subsidiar os respectivos gestores.

Diferença entre SAC e Ouvidoria: As demandas recebidas pelo SAC é tratada em 1º instância, ou seja, Atendimento Primário, não sendo necessário uma reformulação de processo. Na Ouvidoria as demandas são tratadas em 2º instância, Atendimento Recursal, ou seja, não sendo solucionados em 1º instância.

## 2. Objetivo (s):

Canais de atendimento Ouvidoria:

**Presencial:** O Atendente deve registrar a demanda diretamente no sistema de Ouvidoria (MV), gerando uma interação (ticket ou protocolo) informando ao paciente no momento do registro.  
**Telefônico:** O Atendente deve registrar a demanda diretamente no sistema de Ouvidoria(MV), gerando uma interação(ticket ou protocolo) fornecendo ao paciente pelo telefone antes de finalizar os eu atendimento.

**Fale com a Ouvidoria:** É o canal de excelência, pois quem está na web pode acessa-lo sem a necessidade de disponibilizar um e-mail. Ele permite verificar se o atendimento é recursal, pela inserção de campos de preenchimento obrigatório, como o protocolo da instancia anterior e o controle de informações gerais, garantindo a obtenção dos dados mínimos e necessários para seguir com a tratativa adequada da demanda.

**E-mail:** Não é um canal recomendado para qualquer contato com a empresa, e a Ouvidoria não é exceção. Com ele não se consegue ter nenhuma garantia, pois, não exige nenhum tipo de dado específico como identificação inicial, por exemplo, dificultando ou mesmo inviabilizando a tratativa adequada da demanda

**Mídias Sociais:** Não é recomendado pelo mesmo motivo da não garantia de que o atendimento seja recursal – como o presencial e e-mail, além de exigir uma resposta em tempo real, o que é incompatível com os processos de Ouvidoria.

**WhatsApp:** O Atendente deve registrar a demanda diretamente no sistema de Ouvidoria(MV),

|   |                             |
|---|-----------------------------|
| Revisado por: Regina Celia Branco Moreira | Próxima revisão em: 07/2022 |
| Aprovado por:                             | Aprovado em:                |
| Revalidado por:                           | Revalidado em:              |



AMBULATÓRIO



|  |                           |
|--|---------------------------|
| Título: Ouvidoria FUNFARME                                 |                           |
| Tipo de documento: Diretriz                                | Nº e Versão do documento: |
| Elaborado por: Ana Paula Marques; Rosa Vanessa de Carvalho | Data de Vigência:         |
| Área emitente: Ouvidoria                                   | Fase:                     |
| Áreas de aplicação: Instituição                            | Processos Relacionados:   |

gerando uma interação (ticket ou protocolo) fornecendo ao paciente antes de finalizar o seu atendimento.

#### ANEXO I

Fluxos, prazos e acordo de nível de serviço ou SLA (Server Level Agreement):

Hoje o benchmarking de mercado para operadoras de saúde mostra que o acordo de nível de serviço ou SLA é atingir 95% das demandas respondidas em cinco dias. Recomenda-se que esse seja o objetivo para o atendimento de excelência das Ouvidorias. O SLA mínimo necessário preconizado pela ANS é de 80% das demandas respondidas de 7 a 10 dias.

#### ANEXO II

Origem da demanda:

Identificada a área de origem da demanda, a ela é dada a competência de receber e tratar o processo encaminhado pela Ouvidoria. Portanto, o analista da Ouvidoria estuda a demanda a fim de definir para qual gerência vai submeter o processo e solicitar um parecer, que será devolvido como resposta para a Ouvidoria.

Tratativa na Ouvidoria:

Metas desejáveis

- \*  (BAIXA) – 72 horas uteis
- \*  (MÉDIA) – 48 horas uteis
- \*  (ALTA) – 24 horas uteis

#### ANEXO III

Estratificação dos Resultados:

Os dados são estratificados mensal e trimestral, após são encaminhados aos gestores para acompanhamento. Ao identificar uma recorrência (3 manifestações) com o mesmo teor de assunto, as mesmas são analisadas junta ao serviço para possível ação corretiva ou melhorias do processo.

NPS:

O Net Promoter Score é uma ferramenta de pesquisa realizada para medir a satisfação do cliente. Ela é enviada via SMS após consulta ambulatorial, alta hospitalar ou realização de exames. O cálculo é realizado com base nas respostas a uma única pergunta: Qual a possibilidade, em uma escala de 0 a 10, de você nos indicar para um amigo ou familiar?

#### ANEXO IV

Os dados levantados na pesquisa de satisfação são disponibilizados aos supervisores para acompanhamento, análise e proposta de melhorias se necessário, a fim de manter a satisfação do cliente no qual é o nosso principal objetivo.

|   |                             |
|---|-----------------------------|
| Revisado por: Regina Celia Branco Moreira | Próxima revisão em: 07/2022 |
| Aprovado por:                             | Aprovado em:                |
| Revalidado por:                           | Revalidado em:              |



AMBULATÓRIO



|  |                           |
|--|---------------------------|
| Título: Ouvidoria FUNFARME                                 |                           |
| Tipo de documento: Diretriz                                | Nº e Versão do documento: |
| Elaborado por: Ana Paula Marques; Rosa Vanessa de Carvalho | Data de Vigência:         |
| Área emitente: Ouvidoria                                   | Fase:                     |
| Áreas de aplicação: Instituição                            | Processos Relacionados:   |

### 3. Recomendações:

### 4. Referências Bibliográficas:

### Documentos/Anexos/Registros referenciados:

|   |                             |
|---|-----------------------------|
| Revisado por: Regina Celia Branco Moreira | Próxima revisão em: 07/2022 |
| Aprovado por:                             | Aprovado em:                |
| Revalidado por:                           | Revalidado em:              |



AMBULATÓRIO



|  |                           |
|--|---------------------------|
| Título: Ouvidoria FUNFARME                                 |                           |
| Tipo de documento: Diretriz                                | Nº e Versão do documento: |
| Elaborado por: Ana Paula Marques; Rosa Vanessa de Carvalho | Data de Vigência:         |
| Área emitente: Ouvidoria                                   | Fase:                     |
| Áreas de aplicação: Instituição                            | Processos Relacionados:   |

ANEXO I

| CLASSIFICAÇÃO |  |
|---------------|--|
| DENÚNCIA      | Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou indício de irregularidade na administração e/ou por entidade pública ou privada.                                    |
| RECLAMAÇÃO    | Comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.   |
| SOLICITAÇÃO   | Comunicação verbal ou escrita, que embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde. |
| ELOGIO        | Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema de Saúde.  |
| INFORMAÇÃO    | Comunicação verbal ou escrita na qual o(a) cidadão(ã) faz questionamento a respeito do sistema de saúde.   |

ANEXO II



|   |                             |
|---|-----------------------------|
| Revisado por: Regina Celia Branco Moreira | Próxima revisão em: 07/2022 |
| Aprovado por:                             | Aprovado em:                |
| Revalidado por:                           | Revalidado em:              |

|  |                           |
|--|---------------------------|
| Título: Ouvidoria FUNFARME                                 |                           |
| Tipo de documento: Diretriz                                | Nº e Versão do documento: |
| Elaborado por: Ana Paula Marques; Rosa Vanessa de Carvalho | Data de Vigência:         |
| Área emitente: Ouvidoria                                   | Fase:                     |
| Áreas de aplicação: Instituição                            | Processos Relacionados:   |

### ANEXO III

| CRITICIDADE E PRAZO DE RESPOSTA |  |                      |                            |             |
|---------------------------------|--|----------------------|----------------------------|-------------|
| CRITICIDADE                     | DESCRIÇÃO                                  | PRAZO RETORNO GESTOR | PRAZO RETORNO PARA CLIENTE | PRORROGAÇÃO |
| BAIXA                           | PODE ESPERAR, SEM GRAVIDADE, POUCO URGENTE | 05 - 09 DIAS         | 10 DIAS                    |             |
| MÉDIA                           | MERECE ATENÇÃO A CURTO PRAZO               | 02 - 04 DIAS         | 05 - 10 DIAS               |             |
| ALTA                            | URGENTE, NECESSITA DE AÇÃO IMEDIATA        | ATÉ 24 HORAS         | IMEDIATO - ATÉ 25 HORAS    |             |

OBS. São realizadas 3 tentativas de contatos (1 e-mail, 1 ligação e 1 e-mail) com os gestores, informando sempre o tempo/prazo de retorno.

OBS. São realizadas 3 tentativas de contato telefônico com o cliente, caso não tenhamos sucesso, a manifestação é finalizada e incluso na observação os detalhes sobre as tentativas sem sucesso.

### ANEXO IV



|   |                             |
|---|-----------------------------|
| Revisado por: Regina Celia Branco Moreira | Próxima revisão em: 07/2022 |
| Aprovado por:                             | Aprovado em:                |
| Revalidado por:                           | Revalidado em:              |