

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Número: 01 POP OUVI
		Edição: 00
Área: Ouvidoria		Página: 1/3
Assunto: Sistema de Atendimento da Ouvidoria		Vigência: 05/04/2021

ÍNDICE

1. **OBJETIVO**
2. **ABRANGÊNCIA**
3. **RESPONSABILIDADES**
4. **DOCUMENTOS COMPLEMENTARES**
5. **DEFINIÇÕES**
6. **DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS**
7. **FLUXOGRAMAS**
8. **ANEXOS**
9. **REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA**

Edição	Alteração
00	Emissão inicial do documento em 10/05/2015.

Elaborado por: Angélica Aparecida Trindade Ouvidor Assistente	05/04/21	Aprovado por: Dra. Claudia Regina Haponczuk de Lemos Ouvidora	05/04/21
--	----------	--	----------

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Número: 01 POP OUVI
		Edição: 00
Área: Ouvidoria		Página: 2/3
Assunto: Sistema de Atendimento da Ouvidoria		Vigência: 05/04/2021

1. OBJETIVO

1.1 Organizar e planejar de forma sistêmica todas as etapas do atendimento dos públicos estratégicos que buscam a Ouvidoria, enquanto canal de comunicação institucional, garantindo a internalização da voz dos usuários.

2. ABRANGÊNCIA

2.1 Toda a instituição.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 Ouvidor e Ouvidor Suplente

3.2 Diretorias de Serviços, das Equipes Multiprofissionais e das Unidades Clínicas e Cirúrgicas.

3.3 Diretoria Executiva

3.4 Diretoria de Corpo Clínico.

4. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

4.1 Não aplicável.

5. DEFINIÇÕES

5.1 Canais de Comunicação: presencial, carta, caixa de sugestão, e-mail, Internet, intranet, QR Code, telefone, secretária eletrônica, Pesquisa de Satisfação Corporativa, Pesquisa de Satisfação NET PROMOTER SCORE

5.2 Horário de funcionamento: dias úteis das 8h às 17 h.

5.3 FZ: Fundação Zerbini;

5.4 Manifestação: relato verbal ou escrito

5.5 SES-SP: Secretaria de Estado da Saúde do Estado de São Paulo.

6. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

6.1 Recebe o cliente-usuário para atendimento de acordo com a demanda;

6.2 Avalia a manifestação, insere no Sistema Controle de Ouvidoria e encaminha para a Diretoria da Unidade envolvida;

6.3 Recebe as manifestações das Pesquisas de Satisfação e analisa a tratativa a ser adotada;

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Número: 01 POP OUVI
		Edição: 00
Área: Ouvidoria		Página: 3/3
Assunto: Sistema de Atendimento da Ouvidoria		Vigência: 05/04/2021

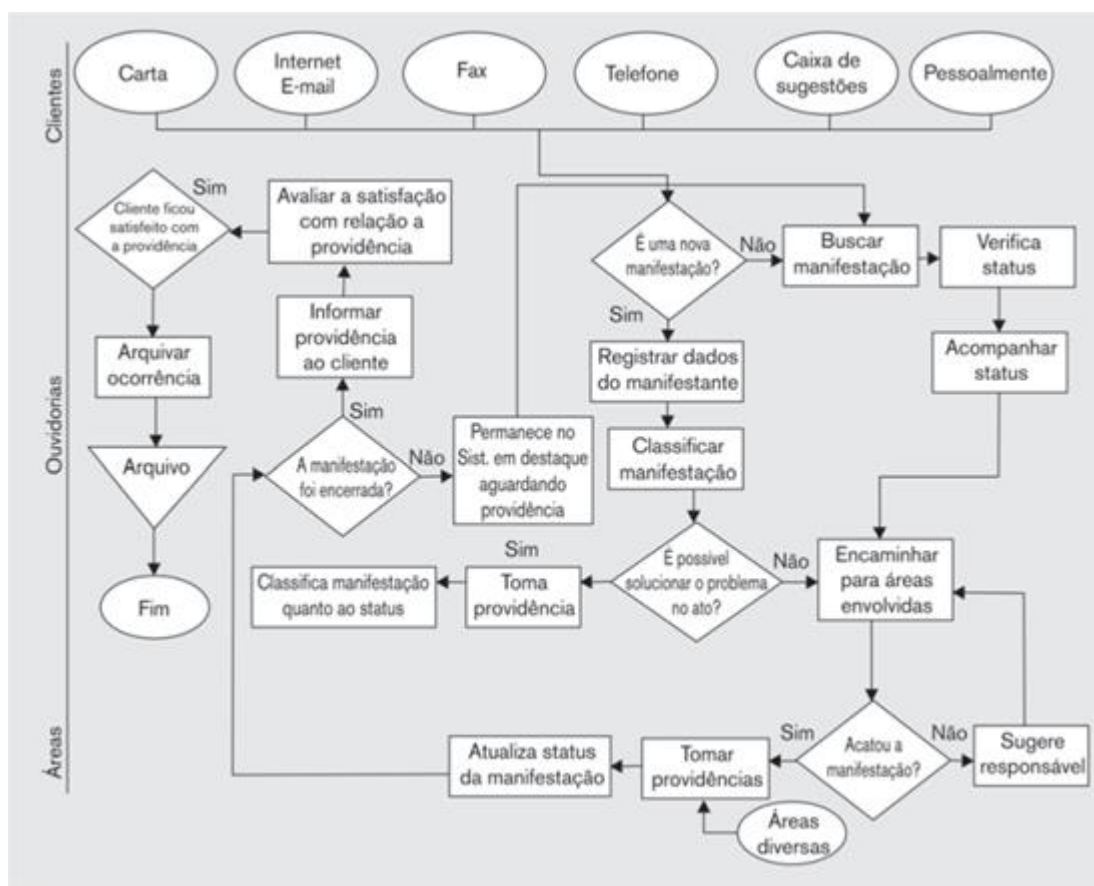
6.4 Articular-se com as áreas envolvidas com vistas a garantir a instrução correta, objetiva e ágil das manifestações, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido, para resposta manifestante.

6.5 Manter o cliente-usuário informado sobre o andamento e o resultado de suas demandas.

6.6 Sistematizar as demandas, de forma a possibilitar a elaboração de indicadores que podem servir de informações estratégicas à tomada de decisão no campo da gestão e aperfeiçoamento dos serviços prestados.

6.7 Elabora relatórios de produção mensal, Relatórios Trimestral do Plano Operativo InCor/SES/FZ; Relatório Quanti Qualitativo para a Ouvidoria Geral da SES.

7. FLUXOGRAMAS



	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	Número: 01 POP OUVI
		Edição: 00
Área: Ouvidoria		Página: 4/3
Assunto: Sistema de Atendimento da Ouvidoria		Vigência: 05/04/2021

8. ANEXOS

8.1 Não aplicável.

9. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

9.1 Não aplicável.