

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL</b>	Número: POP OUVI 03
		Edição: 01
Área: Ouvidoria		Página: 1/4
Assunto: Pesquisa de Satisfação Net Promoter Score – NPS/Detratores		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**

<i>Edição</i>	<i>Alteração</i>
00	Emissão inicial do documento em 05/04/2021.

Elaborado por:  <b>Verônica Martins Fernandes Tarrega</b> Relações Públicas  <b>Dra. Claudia Regina H. de Lemos</b> Ouvidora	05/04/21	Aprovado por:  <b>Rosângela Gigliotti</b> Diretora Centro de Comunicação Institucional  <b>Dra. Claudia Regina H. de Lemos</b> Ouvidora	05/04/21
--	----------	--	----------

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL</b>	Número: POP OUVI 03
		Edição: 01
Área: Ouvidoria		Página: 2/4
Assunto: Pesquisa de Satisfação Net Promoter Score – NPS/Detratores		Vigência: 05/04/2021

## 1. OBJETIVO

1.1 Avaliar a opinião dos Detratores, através da metodologia NPS, que tem por objetivo mensurar a satisfação do cliente com a instituição de modo geral ou específico (pontos de contato), em longo prazo e de forma contínua. Nela, englobam-se todos os aspectos associados à experiência do cliente com a instituição.

## 2. ABRANGÊNCIA

2.1 Instituto do Coração do HCFMUSP.

## 3. RESPONSABILIDADES

3.1 CCI, DirEx , SInfo, Serviço de Ouvidoria e UIMH.

## 4. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

4.1 Não aplicável.

## 5. DEFINIÇÕES

5.1 CCI – Centro de Comunicação Institucional;

5.2 HCFMUSP – Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo;

5.3 NPS – Net Promoter Score;

5.4 SInfo – Serviço de Informática;

5.5 SI3 – Sistema Integrado de Informações Institucionais.

## 6. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

6.1 **Plataforma Digital da Tracksale:** Através deste mecanismo realiza-se o envio das pesquisas de satisfação, pois existe uma integração com o sistema SI3. O paciente recebe o questionário por e-mail, em até 24h após a realização da consulta, exame ou internação;

6.2 **Questionário:** Formulário contendo perguntas sobre a satisfação do atendimento que envolve as equipes administrativas e assistenciais, bem como: da infraestrutura, limpeza, tempo de espera, segurança contra a COVID19 e, a principal que mede o grau de satisfação do paciente com o Instituto: “Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria o InCor para um amigo ou familiar?”;

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL</b>	Número: POP OUVI 03
		Edição: 01
<b>Área:</b> Ouvidoria		Página: 3/4
<b>Assunto:</b> Pesquisa de Satisfação Net Promoter Score – NPS/Detratores		Vigência: 05/04/2021

6.3 **Campanhas:** Os formulários correspondentes às pesquisas são classificados como campanhas e, atualmente, existem cinco campanhas ativas na plataforma referentes à: Consulta, Emergência, Exames, Internação e Nutrição;

6.4 **Amostragem:** São analisadas mensalmente 1000 opiniões, divididas entre as campanhas ativas;

6.5 **Cálculo do NPS:** Este cálculo é constituído pela subtração entre as porcentagens de promotores e detratores;

6.6 **Governança:** A gerência dos indicadores pelos usuários é configurada com permissões granulares, ou seja, cada usuário tem um nível de acesso estabelecido conforme o seu perfil de interação na plataforma. Além disso, pode-se segmentar o uso do sistema, separando a gestão por grau de competência;

6.7 **Promotores:** clientes que tiveram uma melhora na sua vida após a interação com a empresa e se mostraram mais leais e incentivados a trazerem feedbacks para a mesma.

6.8 **Neutros:** clientes que não são leais a empresa e procuram interagir com ela somente quando necessário.

6.9 **Detratores:** clientes que apontam uma piora em suas vidas após se relacionarem com a empresa criticam a mesma para outros e não voltariam a fazer negócio com ela.

6.10 **Disparos Automáticos Promotores e Neutros:** Recebem mensagem de agradecimento pela participação na pesquisa: *“Agradecemos pelo registro de sua manifestação, que é de suma importância para nossa Instituição. Sua opinião possibilita que melhorias contínuas possam ser adotadas. Conheça nossas novidades: <http://www.incor.usp.br/sites/incor2013/index.php/servicos-ao-paciente> Ao chegar no InCor utilize seu celular para liberar a catraca. Saiba como em: [www.incor.usp.br/incordigital/saibacomousar](http://www.incor.usp.br/incordigital/saibacomousar)”;*

6.10.1 Com base nas manifestações de gratidão pelo atendimento, o CCI prepara material de divulgação que é veiculado no Totem Digital e nos Murais Institucionais, localizados em pontos estratégicos nas Unidades de Internação;

6.11 **Disparo Automático Detratores:** Recebem automaticamente uma mensagem de agradecimento pela participação na pesquisa e colocando a Ouvidoria a disposição do cliente: *“Agradecemos pelo registro de sua manifestação, que é de suma importância para nossa Instituição. Sua opinião possibilita que melhorias contínuas possam ser adotadas. A Ouvidoria InCor se coloca a sua disposição para o que fizer necessário, através de nosso e-mail ou site: [ouvidoria@incor.usp.br](mailto:ouvidoria@incor.usp.br) ou <http://www.incor.usp.br/sites/incor2013/index.php/ouvidoria> Ao chegar no*

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL</b>	Número: POP OUVI 03
		Edição: 01
<b>Área:</b> Ouvidoria		Página: 4/4
<b>Assunto:</b> Pesquisa de Satisfação Net Promoter Score – NPS/Detratores		Vigência: 05/04/2021

*InCor utilize seu celular para liberar a catraca. Saiba como em: [www.incor.usp.br/incordigital/saibacomousar](http://www.incor.usp.br/incordigital/saibacomousar)”;*

6.11.1 **Ouvidoria** avalia os comentários explicitados pelos detratores, e através do próprio sistema solicita que os gestores envolvidos, tomem ciência do conteúdo e em consenso com a Ouvidoria é deliberado à necessidade de uma interação, registrando as ações no campo “Nota Interna”. Avaliado todo o processo a Ouvidoria encerra as Pesquisas de Satisfação Net Promoter Score dos Detratores;

6.11.2 Casos que apresentem grau elevado de criticidade, ou que o cliente apresente uma réplica através do Sistema on line de Ouvidoria, será protocolada e tratada a manifestação segundo protocolo de atendimento de demandas da Ouvidoria.

6.12 **Análise Crítica NPS:** Sendo a plataforma da Tracksale completa para o gerenciamento de dados da Experiência do Paciente é possível monitorar em tempo real a satisfação dos pacientes. Desta forma, os gestores das áreas assistenciais e administrativas utilizam-se do sistema para garantirem autonomia na análise crítica dos serviços oferecidos por sua unidade ao paciente;

6.13 **Planos de ações:** Trimestralmente os resultados da Pesquisa de Satisfação do NPS, com seus indicadores consolidados, serão apresentados para os gestores institucionais a fim de que, coletivamente, sejam definidos planos de ações de melhorias nos processos de trabalho e qualidade dos serviços prestados.

## 7. FLUXOGRAMAS

7.1 Não Aplicável.

## 8. ANEXOS

8.1 Não Aplicável.

## 9. REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

9.1 <https://track.co>. Acesso em 27 de março de 2021.