



Procedimento Operacional Padrão

Procedimento Operacional Padrão – POP 013	Data da Validação: 18/01/2016	Data da Revisão: 18/01/2017
Processo	Responsável	
Atendimento por carta na Ouvidoria	Ouvidora	
Finalidade		
Padronizar e minimizar a ocorrência de desvios na execução de tarefas fundamentais, auxiliando na agilidade e presteza do serviço.		
Objetivo		
<ul style="list-style-type: none">• Obedecer às diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS) no atendimento das necessidades dos usuários, bem como as demais legislações;• Organizar os serviços prestados pela Ouvidoria;• Padronizar a execução das tarefas;• Otimizar o serviço ofertado.		
Identificação		
<ul style="list-style-type: none">• Uso dos uniformes fornecidos.• Uso de crachá de identificação, em lugar de fácil visualização.		
Atendimento Presencial		
<ul style="list-style-type: none">• Enviar como resposta imediata uma carta padrão confirmando o recebimento.• Ser cordial, respeitoso e gentil;• Saudá-lo (bom dia, boa tarde, boa noite ou, pois não? Em que posso ajudá-lo?);• Solicitar o seu nome completo;• Solicitar documento de identificação (RG e Cartão do SUS);• Solicitar em caso de denúncia anônima, dados concretos e comprovantes;• Solicitar endereço e telefone ao usuário;• Solicitar fatos ocorridos;• Solicitar clareza na explicação quantas vezes forem necessárias para o seu atendimento;• Anotações serão feitas primeiramente na ficha de atendimento.• Informá-lo e orientá-lo;• Manter a equidade no atendimento;• Estar atento ao seu atendimento e à pessoa que está atendendo;• Manter-se calmo em situações conflituosas que surjam durante o seu atendimento, demonstrando paciência e não revidando a agressões;• Orientá-los a prazos e datas para retornos de atendimento.• Posteriormente transferir dados para o sistema;• Encaminhamentos de denúncias serão destinados a Diretoria do consórcio;• Elogios a profissionais poderão ser feitas diretamente pela própria ouvidoria.• Prazo máximo para resposta ao cliente é de 90 dias.		
Importante		
<ul style="list-style-type: none">• A pontualidade e assiduidade são sinônimas de compromisso e responsabilidade, além		



CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE IGUAÇU
Rua Iguaçu s/n, saída para Serranópolis do Iguaçu
Medianeira – Paraná – 85884-000
(45)3264-5062 email: atendimento@consorciocisi.com.br

de serem fatores importantes para a avaliação de desempenho.

- Apresentar-se adequadamente trajado no seu posto de trabalho;
- Estar higienizado;
- Aparência agradável;
- Prioridade em suas atividades é o atendimento ao cliente;

Elaborado	Revisado	Aprovado
Bruna Francieli de Noronha TEc. De Enfermagem	Marlei da Rosa Diretora executiva	Conselho Téc. Consultivo Paritário