



Procedimento Operacional Padrão

Procedimento Operacional Padrão – POP 015	Data da Validação: 18/01/2016	Data da Revisão: 18/01/2017
Processo	Responsável	
Atendimento presencial 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">• Manter-se em postura adequada, receptiva, acolhedora;• Ser cordial, respeitoso e gentil;• Olhar para o usuário;• 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;• Concentrem-se no diálogo, solicitando clareza na explicação quantas vezes forem necessárias para o seu atendimento;• Ouvi-lo sempre antes de falar;• Anotações serão feitas primeiramente na ficha de atendimento, mantendo seu olhar direto ao cliente;• Informá-lo e orientá-lo;• Usar tom de voz baixo, porém audível;• Fale compassadamente e claramente;• 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;		



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

- 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

- A pontualidade e assiduidade são sinônimas de compromisso e responsabilidade, além 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