



### Procedimento Operacional Padrão

|  |   |                                       |
|--|---|---------------------------------------|
| <b>Procedimento Operacional Padrão – POP 016</b>   | <b>Data da Validação:</b><br>18/01/2016 | <b>Data da Revisão:</b><br>18/01/2017 |
| <b>Processo</b>  | <b>Responsável</b>                      |                                       |
| Atendimento por telefone na Ouvidoria  | Ouvidora                                |                                       |
| <b>Finalidade</b>  |   |                                       |
| Padronizar e minimizar a ocorrência de desvios na execução de tarefas fundamentais, auxiliando na agilidade e presteza do serviço.   |   |                                       |
| <b>Objetivo</b>  |   |                                       |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Obedecer às diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS) no atendimento das necessidades dos usuários, bem como as demais legislações;</li><li>• Organizar os serviços prestados pela Ouvidoria;</li><li>• Padronizar a execução das tarefas;</li><li>• Otimizar o serviço ofertado</li></ul>  |   |                                       |
| <b>Identificação</b>   |   |                                       |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Uso dos uniformes fornecidos.</li><li>• Uso de crachá de identificação, em lugar de fácil visualização.</li></ul>  |   |                                       |
| <b>Atendimento ao Telefone</b>   |   |                                       |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Procurar atender ao 1º toque;</li><li>• Atender identificando a ouvidoria, seu nome, seguido do cumprimento oportuno (ex: Ouvidoria, Maria, bom dia!);</li><li>• Manter-se em postura adequada, receptiva, acolhedora;<ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitar o seu nome completo;</li></ul></li><li>• Solicitar documento de identificação (RG e Cartão do SUS);</li><li>• Solicitar em caso de denúncia anônima, dados concretos e comprovantes;</li><li>• Solicitar endereço e telefone ao usuário;</li><li>• Ouvi-lo sempre antes de falar;</li><li>• Entender o objetivo da ligação;</li><li>• Usar tom de voz baixo, declarado e audível;</li><li>• Fale compassadamente e claramente;</li><li>• Ser cordial, respeitoso e gentil;</li><li>• Concentrem-se na ligação, solicitando clareza na explicação quantas vezes for necessária para o seu atendimento;</li><li>• Evite expressões confusas e de má interpretação;</li><li>• Estar atento ao seu atendimento e à pessoa que está atendendo;</li><li>• Manter-se calmo em situações conflituosas que surjam durante o seu atendimento, demonstrando paciência e não revidando a agressões;</li><li>• Anote todos os pontos ou dados fornecidos;</li><li>• Registrar os dados no site.</li><li>• Tenha cautela, seja imparcial;</li><li>• Seja eficiente nas ligações;</li></ul> |   |                                       |



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

- Informá-lo e orientá-lo;
- Orientá-los a prazos e datas para retornos de atendimento.
- Retorne sempre as ligações que prometeu fazer;
- Encerre a conversa com cortesia (Ex: obrigado!);
- Não deixe o telefone fora do gancho;
- Despedir-se (até logo, tenha um bom dia etc);
- Manter a equidade no atendimento;
- Encaminhamento de denúncias será destinado 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;

| <b>Elaborado</b>                                 | <b>Revisado</b>                      | <b>Aprovado</b>                       |
|--|--------------------------------------|---------------------------------------|
| Bruna Francieli de Noronha<br>Tec. De Enfermagem | Marlei da Rosa<br>Diretora executiva | Conselho Téc. Consultivo<br>Paritário |