



**PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO
RELACIONAMENTO COM O CLIENTE**

	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo Ribeiro de Pádua Alves	02/08/2024
Aprovado por:	Marcelo Lopes Fagundes	02/08/2024

1. Objetivo

- Gerenciar as demandas relacionadas ao atendimento dos pacientes, queixas, reclamações, observações, pesquisa de satisfação etc.

2. Campo de Aplicação

- Aplica-se aos setores de atendimento ao cliente.

3. Responsabilidades:

- Supervisor de Recepção.

4. Descrição:

Quando: Diariamente.

Executado por: Supervisão de Recepção.

Material necessário: Computador e Telefone.

Como:

- Atender telefone aleatório para checar a satisfação dos clientes.
- Fazer busca ativa junto aos pacientes explicando e orientando quanto a pesquisa de satisfação.
- Sintetizar a pesquisa de satisfação através de planilha de Excel e gráficos.
- Monitorar junto com o departamento de tecnologia da informação – TI a pagina do Google, Instagram, Facebook e E-mail se há alguma notificação, avaliação, reclamação, etc.
- Realizar a classificação da notificação (leve, médio ou grave).
- Pontuar toda notificação em planilha – Mapa Ouvidoria.

	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo Ribeiro de Pádua Alves	02/08/2024
Aprovado por:	Marcelo Lopes Fagundes	02/08/2024

- Discutir todas as demandas diretamente com gestor do setor envolvido, analisando as justificativas e providências, sempre com o intuito de mitigar futuras reclamações.
- Após apurados os fatos, retornar para o cliente com as devidas explicações, durante o retorno deixar claro a importância da notificação, que serve como balizamentos para o aperfeiçoamento da instituição, visando a não recorrência da reclamação apresentada.
- Enviar mensalmente na primeira semana de cada mês
- o Relatório da OVIDORIA à diretoria/adm/financeiro com todas as manifestações (em andamento, tratadas e encerradas).
- Realizar reuniões quando necessário com a administração para discutir e analisar os setores que geram manifestações dos clientes, sempre com o intuito de mitigar futuras reclamações e atender a expectativa do cliente/paciente.

CONTROLE DE VERSÕES

Versão	Motivo	Data da Revisão
02/08/2021	Criação	02/08/2021
02/08/2024	Revisado	02/08/2024

	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo Ribeiro de Pádua Alves	02/08/2024
Aprovado por:	Marcelo Lopes Fagundes	02/08/2024