



## Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Tambaú

Declarada Utilidade Pública pelo Decreto nº 55.012 de 17.11.64

Inscrição no C.G.C. (M.F.) nº 72.052.350/0001-02

Rua Cel. Manoel de Souza Meirelles, 40 – 13710-000 – Tambaú – SP

Fone/Fax (19) 3673-2054

### PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

**TAREFA:** Receber sugestões, solicitações e/ ou reclamações sobre o atendimento, as instalações e os serviços oferecidos na instituição.

**LOCAL DE EXECUÇÃO:** Sala de ouvidoria e urnas

**EXECUTANTE:** Ouvidora

#### RESULTADOS ESPERADOS:

- Estabelecer um canal de comunicação entre o hospital, usuários e funcionários;
- Oferecer “feedback” para funcionários e cidadãos-usuários de suas ações e expectativas;
- Promover à melhoria contínua dos serviços prestados a comunidade;

#### MATERIAL NECESSÁRIO:

- Telefone;
- Impressora;
- Computador com acesso a internet;
- Sala ampla com conforto térmico;
- Material de expediente;
- Mobília de escritório

#### ATIVIDADES:

1. Realizar acolhimento da demanda de funcionários, colaboradores e cidadãos-usuários do ISGH;
2. Registrar manifestação em formulário padrão definido número de protocolo, classificando e tipificando a manifestação, garantindo sigilo das informações;
3. Analisar e apurar a procedência das manifestações através de conversa com os interessados e chefia imediata da área envolvida;
4. Responder de imediato a manifestação
5. Realizar encaminhamentos para resolução de problemas concretos dando retorno das manifestações no prazo de 15 dias;
6. Registrar a manifestação na tabela de acompanhamento de manifestações para controle diário de cumprimento do prazo para a resposta;



## Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Tambaú

Declarada Utilidade Pública pelo Decreto nº 55.012 de 17.11.64

Inscrição no C.G.C. (M.F.) nº 72.052.350/0001-02

Rua Cel. Manoel de Souza Meirelles, 40 – 13710-000 – Tambaú – SP

Fone/Fax (19) 3673-2054

7. Acompanhar o prazo de resposta;
8. Registrar as ações desenvolvidas em ficha de acompanhamento de forma detalhada, incluindo data, documentos enviados, pessoas contatadas
9. Analisar a pertinência da resposta e reencaminha-la quando necessário;
10. Comunicar a resposta ao usuário;
11. Elaborar relatório mensal realizando análise e divulgação dos dados coletados junto aos Gestores, Direção e Ouvidoria, através do email [ouvidoriasantacasatambau@hotmail.com](mailto:ouvidoriasantacasatambau@hotmail.com), por meio de relatórios formalmente recebidos e está em desenvolvimento uma mídia digital (whatsapp) para também fazer parte da ouvidoria da entidade.

### CUIDADOS ESPECIAIS:

- Providenciar para que todas as demandas sejam respondidas no prazo de 1 mês;
- Cumprir com sigilo sugerido no código de ética do ouvidor;
- Fazer com que o cliente saia bem orientado sobre o funcionamento e normas de atendimento.
- Foi implantado no mês de junho o boletim informativo de pacientes internados no covid 19, onde o contato é realizado via whatsapp com familiares do paciente.

### AÇÕES EM CASO DE NÃO-CONFORMIDADE:

- Caso o cliente não fique satisfeito com a resposta apresentada, reforçar os esclarecimentos sobre as limitações institucionais e a inviabilidade de mudanças usando sempre de ações educativas no que diz respeito às normas e rotinas de atendimento, sendo registrada a manifestação e comunicada à direção sobre tal fato.

<b>Elaborado por:</b>  Damaris C. Machanoquer   Damaris C. Machanoquer Assistente Social CRESS 67103  Data: 10/05/2021	<b>Revisado por:</b>  Alfredo M. Arrighi   Alfredo Menezes Arrighe Santa Casa de Misericórdia de Tambaú CPF 275.453.068-13 Administrador Data: 10/05/2021	<b>POP OUVIDORIA 001</b>     <b>ELABORADO: 10/05/2021</b>
--	---	--