



**Data:** 27/09/2023

**Horário:** 10h00 às 11h30 (online)

**Elaborado por:** Jéssica Querino - IBHE

**Revisado por** Beatriz Cullen - IBHE

### Participantes Presentes

<b>A.C. Camargo Cancer Center</b>	Maiane Miranda	<b>Grupo Fleury/Hermes Pardini</b>	Janete Rosa dos Santos
<b>A.C. Camargo Cancer Center</b>	Carla Barros	<b>H. Albert Einstein</b>	Alessandra da Silva Bastos Santos
<b>Care Plus</b>	Sthephanie Rosa	<b>Sabin</b>	Amanda Goncalves Araujo
<b>Cyrela</b>	Carla da Silva Costa	<b>IBHE</b>	Beatriz Cullen
<b>Cyrela</b>	Maicler Gama	<b>IBHE</b>	Jéssica Querino
<b>Dasa</b>	Renan Marques De Lima		
<b>Dasa</b>	Renata Castro de Abreu		

**Convidada:** Fabíola Faustino- **H. Albert Einstein**

#### Programa:

- Continuação da discussão sobre o tema: **Gestão e operacionalização dos planos de ação com foco nas melhorias provenientes da Ouvidoria** – empresas que ainda não se apresentaram: Dasa, Danone, Porto Seguro, H. Einstein, Care Plus, H. Oswaldo Cruz e H. São Camilo.

Coordenação – **Beatriz Cullen** (Diretora do IBHE)

#### Pontos Discutidos:

- ✓ Beatriz (IBHE) cumprimentou a todos e deu início a reunião dizendo que a ideia é continuar a discussão sobre o tema proposto.
- ✓ Beatriz (IBHE) lembrou que neste Grupo há empresas da área da saúde e outras não, essa diversidade cria uma boa discussão.
- ✓ Beatriz (IBHE) convidou a Fabíola Faustino (H. Albert Einstein), da Área de SAC do hospital a se apresentar.
- ✓ Fabíola (H. Albert Einstein) se apresentou como Analista de Qualidade, atua no SAC, hoje chamado de Experiência do Paciente e Família.
- ✓ Fabíola (H. Albert Einstein) contou que é enfermeira de formação e trabalha no SAC há 4 anos, cuida de analisar os insights dos pacientes e fazer as tratativas e planos de ação com as áreas.
- ✓ Fabíola (H. Albert Einstein) mostrou o organograma do SAC:
  - Gerente
  - 2 Analistas de Atendimento Senior,
  - 1 Analista de Atendimento Pleno,
  - 4 Analistas de Atendimento Junior

- 5 Assistentes

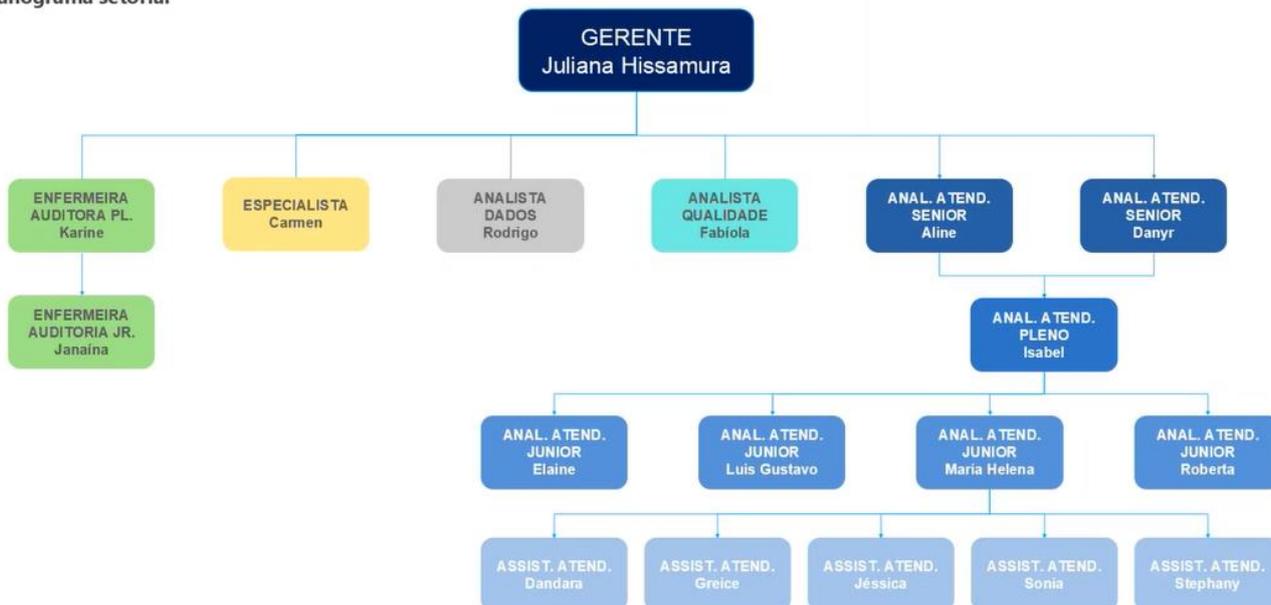
O uso do nome para a Área, Experiência do Paciente e Família, foi solicitação do CEO para que abrangesse mais uma instância de atendimento, com uma análise ampliada, como uma Ouvidoria, atendendo também situações mais críticas e com risco de imagem.

Fabíola (H. Albert Einstein) contou que para compor o time de Experiência do Paciente e Família há Analista de Qualidade e Analista de Dados, Especialistas que trabalham fazendo a ponte entre paciente e o hospital, uma Enfermeira Auditora Pleno e Enfermeira Auditora Junior que só fazem auditoria de cobrança, que é uma das queixas/demandas mais recebidas. Isto trouxe mais humanização para a Área.

## Experiência do Paciente e Família



Organograma setorial



Material estritamente confidencial de uso exclusivo da Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Albert Einstein

- ✓ Fabíola (H. Albert Einstein) mostrou que a estrutura do setor Experiência do Paciente e Família vai além do SAC, sendo composta por:
  - Customer Centricity: o cliente no centro do cuidado;
  - SAC: atendimento ao paciente com análise crítica para saber direcionar e onde registrar de forma padronizada. Há auditoria interna para correção de registros e entendimento das necessidades dos pacientes;
  - Conexão Emocional: reconhecimento dos colaboradores, são enviados certificados de reconhecimento e no final do ano há um evento com os elogios mais extraordinários.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou por quais canais os elogios são recebidos.
- ✓ Fabíola (H. Albert Einstein) respondeu que o canal mais recebido é por escrito, a avaliação de atendimento é feita em folders distribuídos no hospital. No início da pandemia foi implantado o QRcode para que o uso de papel fosse evitado, mas houve muitas reclamações, já que a maioria dos pacientes prefere o uso de papel. Nesse caso, o uso de papel voltou, mas em número menor, para que os pacientes sejam incentivados a ir para o canal digital. Quando a avaliação é no papel,

é necessário redigir tudo o que foi escrito, gerando um trabalho que poderia ser evitado quando feito por QRcode que já vem digitalizado, bastando somente copiar e fazer o registro.

- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se a compilação é feita manualmente.
- ✓ Fabíola (H. Albert Einstein) respondeu que sim.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou qual o volume total de manifestações no mês.
- ✓ Fabíola (H. Albert Einstein) respondeu que são em média 800 manifestações.
- ✓ Maicler (Cyrela) perguntou se é feita alguma devolutiva dos elogios que os clientes fazem, além do certificado que é passado para os colaboradores.
- ✓ Fabíola (H. Albert Einstein) respondeu que a devolutiva é feita com uma mensagem de agradecimento padrão e automática para todos os elogios, agradecendo o contato e dizendo que será repassada para a pessoa elogiada. O reconhecimento do colaborador acontece no final de cada ano, isto ajuda na motivação da equipe.
- ✓ Fabíola (H. Albert Einstein) acrescentou que no primeiro evento de reconhecimento, foram homenageadas 10 pessoas, onde foram contatados os pacientes que fizeram o elogio e informados sobre o evento. Eles ficaram muito felizes, essa conexão emocional é importante para a assistência e qualidade.
- ✓ Fabíola (H. Albert Einstein) seguiu com a explicação da estrutura da Área de Experiência do Paciente e Família, que além dos pilares Customer Centricity, SAC e Conexão Emocional, há o da Qualidade, ela faz a análise mensal dos insights (reclamações, sugestões, solicitações) que é repassada às áreas e analisada em conjunto para saber quais ações tomar;
  - Data Science: um analista de dados confecciona dashboards com a Gerência de cada área para ter uma visão mais estratégica das queixas, do atendimento dos colaboradores, do tempo de respostas, espera dos pacientes e do tempo de atendimento, por exemplo. Ele faz essa análise e deixa as informações visualmente mais fácil para os gestores;
- ✓ Beatriz (IBHE) comentou que é muito interessante ter essa posição estratégica que tem toda informação concentrada e que dependendo da necessidade, divulga para atender uma área com um olhar completo.
- ✓ Fabíola (H. Albert Einstein) falou que eles pegam o compilado de tudo o que foi registrado, todos os indicadores da área e levam mensalmente para a Diretoria acompanhar o andamento do hospital.
- ✓ Carla (A.C. Camargo) perguntou como é feita a conciliação dos planos de ação com as áreas, como é feito esse alinhamento.
- ✓ Fabíola (H. Albert Einstein) respondeu que esse é um grande desafio, muitas vezes acaba perdendo alguma coisa, mas em geral trabalham com reuniões mensais ou semanais levando as questões mesmo que já discutidas em outros fóruns, para ficar no radar de todos, principalmente do SAC. O plano de ação não é feito pela sua Área, mas trabalham em parceria na identificação e no acompanhamento, apontando e conversando sobre como traçar um plano de ação.
- ✓ Carla (Cyrela) perguntou se os auditores internos fazem correções dos chamados que estão abertos pelos atendentes para demandar para as outras áreas.
- ✓ Fabíola (H. Albert Einstein) respondeu que essa auditoria é feita pelos Seniores da Qualidade. Após as manifestações serem abertas, conseguem visualizar, emitir planilhas e identificar todas as manifestações registradas, para verificar se foram registradas da forma, fator e grupo correto. Se

for necessário, fazem as correções para ajudar a área. Há uma matriz de gravidade quanto a urgência, que muitas vezes é classificada erroneamente. Por exemplo, quando um paciente demanda uma solicitação de resposta urgente, nem sempre é urgente, ela será considerada alta quando houver reclamação nas mídias sociais, no canal Reclame Aqui ou se veio da Diretoria.

- ✓ Carla (Cyrela) perguntou se é somente uma pessoa que faz isso.
- ✓ Fabíola (H. Albert Einstein) respondeu que as correções são feitas por 3 pessoas, 2 níveis Senior e ela. Algumas vezes o colaborador do Data Science também ajuda nessas análises, principalmente se for da parte telefônica.
- ✓ Carla (Cyrela) perguntou se há algum uso de Inteligência Artificial para ajudar nesse trabalho.
- ✓ Fabíola (H. Albert Einstein) respondeu que ainda não.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se tudo é feito de forma manual, se não existe plataforma.
- ✓ Fabíola (H. Albert Einstein) respondeu que utiliza o Salesforce para fazer os registros de tudo, e na parte de telefonia utiliza o Avaya.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se é a Fabíola (H. Albert Einstein) quem olha as necessidades e define com as áreas o plano de ação.
- ✓ Fabíola (H. Albert Einstein) respondeu que faz a análise, mas em seguida passa pela Gerente que leva as atualizações e também está sempre informada dos acontecimentos.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se quando aberto um plano de ação, sua Área tem a obrigação de acompanhar as respostas e prazos, como isso evolui na prática.
- ✓ Fabíola (H. Albert Einstein) respondeu que não, mas ela faz o acompanhamento para facilitar e ajudar as áreas, não de forma imediata por causa da alta demanda, mas mensalmente.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se isso vai para uma escala superior quando não respondido/resolvido, caso não aconteça uma ação.
- ✓ Fabíola (H. Albert Einstein) respondeu que geralmente os indicadores chegam até a gestão e eles conseguem ver se foi feito algo ou não, caso nada tenha sido feito, eles cobram e volta para os responsáveis que passam uma justificativa e depois seguem com a ação.
- ✓ Renan (Dasa) perguntou se o método de gravidade tendencial utilizado pelo hospital é o GUT e se o Salesforce faz os cálculos sozinho.
- ✓ Fabíola (H. Albert Einstein) respondeu que utiliza o GUT, mas de maneira personalizada, baseada nos critérios de assistência da saúde. Isso foi decidido junto à Diretoria, após entenderem o que seria gravidade e urgência na voz do paciente.
- ✓ Fabíola (H. Albert Einstein) citou um exemplo em que um procedimento comum que acontece na Enfermagem, como aplicar uma medicação. Pode estourar uma veia do paciente ao aplicar a agulha, deixando a área roxa. Isso é algo considerado normal, só que para o paciente é algo grave, sendo assim, se padronizou essa matriz no GUT.
- ✓ Fabíola (H. Albert Einstein) continuou com a explicação da estrutura da Área de Experiência do Paciente e Família, que além dos pilares já falados, como Customer Centricity, SAC, Conexão Emocional, Qualidade e Data Science, há o de Parceiros Projetos.
- ✓ Fabíola (H. Albert Einstein) disse que esse pilar foi criado devido ao grande número de projetos existentes na empresa. Há um projeto grande no hospital que visa melhorar as questões de cobrança, para esse caso foi contratada uma consultoria externa, participam também as auditoras

internas e Analista de Atendimento para mostrar a estratificação dos dados. O SAC participa de muitos projetos, levando indicadores para entender qual o direcionamento, sendo uma ponte que tem parceria com todas as áreas e pacientes.

Fabíola (H. Albert Einstein) contou que a Ouvidoria, instância superior foi recém-criada no hospital. Tudo o que não é resolvido e o paciente continua insatisfeito, mesmo após manifestação no SAC, é aberto um protocolo na Ouvidoria.

- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se a Ouvidoria está ligada à Gerência de SAC ou se é independente.
- ✓ Fabíola (H. Albert Einstein) respondeu que a Ouvidoria está ligada à Gerência de SAC.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou há quanto tempo existe.
- ✓ Fabíola (H. Albert Einstein) respondeu que a cerca de um ano, mas que os acessos são pouquíssimos, geralmente conseguem resolver tudo na primeira instância que é o SAC.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se o paciente pode ir diretamente à Ouvidoria.
- ✓ Fabíola (H. Albert Einstein) respondeu que não, precisa passar primeiro pelo SAC.

## Experiência do Paciente e Família

Estrutura



Material estritamente confidencial de uso exclusivo da Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Albert Einstein

- ✓ Fabíola (H. Albert Einstein) mostrou o Fluxograma das Tratativas, o SAC recebe todas as manifestações dos pacientes, seja elogio, reclamação ou sugestão, com isso são feitas várias formas de contato. No canal Reclame Aqui é um pouco diferente, por se trata de algo mais delicado e com risco de imagem. Há uma única pessoa responsável por atender esse canal e assim realizar uma tratativa em tempo real, enquanto nas demais áreas da estrutura, o SAC analisa as formas de contato, identifica e registra, descrevendo a queixa e encaminha para as áreas responsáveis. Essas áreas analisam o caso, entram em contato com o paciente dando o retorno e promovem o acolhimento. Finalizado isto, preenchem o registro do que foi tratado e enviam para o SAC com a finalização da queixa. O SAC analisa a resposta para ver se a manifestação do paciente foi atendida e insere dados na plataforma Salesforce.

- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se há fala ou interpretação errônea nas respostas que as áreas mandam aos pacientes.
- ✓ Fabíola (H. Albert Einstein) respondeu que isso pode acontecer, mas que em casos muito delicados, as áreas podem solicitar ajuda ao SAC.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se é comum as áreas pedirem ajuda ao SAC.
- ✓ Fabíola (H. Albert Einstein) respondeu que está na cultura na empresa, as próprias áreas responderem ao paciente, e nas áreas as pessoas que respondem são específicas, geralmente coordenadores senior ou supervisores.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou como um caso finalizado chega ao SAC.
- ✓ Fabíola (H. Albert Einstein) respondeu que as áreas respondem um e-mail com um template, contendo informações como causa raiz, contato, análise e se o paciente ficou satisfeito. Há treinamentos para os colaboradores mostrando como responder corretamente esses templates.
- ✓ Carla (A.C. Camargo) perguntou se todas as tratativas com as áreas são feitas via Salesforce.
- ✓ Fabíola (H. Albert Einstein) respondeu que eles criam template no e-mail e a plataforma faz o disparo, a área responsável responde via e-mail e esse e-mail é inserido manualmente.
- ✓ Carla (A.C. Camargo) falou que também utiliza esta plataforma, e que se consegue mandar o e-mail e a resposta ser incluída diretamente nessa mesma ferramenta.

# Canais de manifestação

São muitos os canais disponíveis para o paciente se manifestar:

### Manifestações informais

Relatos para colaboradores da instituição, secretárias, presidência, diretoria.



### Manifestações formais via pesquisas

O paciente responde alguma pesquisa de satisfação ou recomendação recebida.

Também pode se manifestar durante Conselhos Consultivos ou outras formas de pesquisas.



### Manifestações formais espontâneas

O paciente vai até o canal de forma espontânea para manifestar alguma situação. Oficialmente no setor de Experiência do Paciente e Família – SAC.



### Outras formas de manifestações



Potenciais manifestações graves via reuniões das práticas assistenciais, práticas médicas, denúncias, riscos, etc.

Material estritamente confidencial de uso exclusivo da Sociedade Beneficente Israelita Brasileira Albert Einstein

- ✓ Fabíola (H. Albert Einstein) explicou que são muitos canais de Manifestação disponíveis em sua empresa, como:
  - ✓ - Manifestações Informais: relatos para os colaboradores da instituição, que vieram verbalmente de um terceiro, também são registrados;
  - ✓ - Manifestações Formais via pesquisas: pesquisa NPS após alta do paciente, enviada por outra gestão através de uma ferramenta;

- Manifestações Formais Espontâneas: telefone (que é o mais utilizado), presencial, site, e-mail, QR code para avaliação de atendimento, redes sociais e Whatsapp.

Fabíola (H. Albert Einstein) contou que o canal Whatsapp é um modelo ainda novo e que está sendo testado há 2 anos no Setor da Maternidade com pesquisas de satisfação. É uma forma de abrir um canal de comunicação com a ideia de atender as manifestações e em tempo real, buscando sempre a satisfação do cliente.

- Outras formas de Manifestações: são potenciais reclamações graves via reuniões, esses casos ficam no radar para monitorar e acompanhar o paciente, conseguindo fazer a tratativa com os gestores das áreas.

- ✓ Maiane (A.C. Camargo) perguntou qual SLA para retorno ao paciente que responde a pesquisa de satisfação.
- ✓ Fabíola (H. Albert Einstein) respondeu que é feita a pesquisa é NPS, de recomendação. Essa pesquisa pós alta não é enviada a todos os pacientes, somente quando é algo mais crítico, muitos pacientes não queriam ter a resposta. O SLA é de 3 dias, exceto para o canal Reclame Aqui com um dia útil e Matriz GUT Gravidade e Urgência com 2 dias.
- ✓ Carla (Cyrela) perguntou o que difere um cargo do outro no Organograma do Hospital, se cada cargo é responsável por determinada função.
- ✓ Fabíola (H. Albert Einstein) respondeu que a maioria dos profissionais atende todos os tipos de canais de manifestação, mas conseguem dividir as questões mais críticas para os de nível Senior, as duas Analistas de Atendimento Sr não fazem mais atendimento, fazem auditoria, registros e acompanhamentos. A Analista de Atendimento Pleno responde outros canais, mas é responsável pelo canal Reclame Aqui. Analistas de Atendimento Jr ficam no atendimento e Assistentes são responsáveis por coisas mais manuais como avaliação de atendimento, atividades de menor risco, uma parte mais operacional.
- ✓ Beatriz (IBHE) agradeceu a participação e apresentação da Fabíola (H. Albert Einstein) e convidou a Stephanie (Care Plus) a se apresentar.
- ✓ Stephanie (Care Plus) falou que na sua empresa há 3 áreas que fazem o relacionamento direto com os beneficiários e clientes de forma geral. Há a Central de Atendimento que é o canal 0800, nele são recebidas as ligações e prestado o primeiro suporte/atendimento. A Care Plus não tem uma área denominada SAC, esse papel é dividido entre a Central de Relacionamento e a Área de Pesquisa e Qualidade.
- ✓ Stephanie (Care Plus) explicou que quando o beneficiário entra em contato é feito o primeiro atendimento, e caso haja necessidade de atuação ou registro de reclamação por qualquer motivo, é gerada uma ocorrência direcionada para área de Pesquisa e Qualidade onde é feita a atuação. A área é composta por:
  - 5 Analistas Jr;
  - 5 Analistas Pleno;
  - 3 Analistas Senior;
  - Líder;
  - Coordenador;

- Gerente

A equipe é dividida de acordo com o que está sendo tratado.

- ✓ Stephanie (Care Plus) contou que os Analistas Jr fazem pesquisa telefônica e com essas pesquisas conseguem captar as manifestações e os níveis de satisfação e atuar diretamente durante esse atendimento, levando para as áreas responsáveis, se necessário, ou então dão retorno imediato. Os dados gerados por essa equipe J. são tratados internamente na área de Pesquisa e Qualidade que geram insumos para que possam fazer as devidas ações de melhoria junto às áreas.
- ✓ Stephanie (Care Plus) disse que os Analistas Plenos ficam focados na recepção e tratativa da reclamação que chega na Central, fazendo essa triagem e filtro. Fazem o direcionamento interno para as áreas, que devolvem para a Pesquisa e Qualidade, responsável por fazer o contato com o beneficiário para o fechamento. Tudo que é direcionado para a área de Pesquisa e Qualidade, gera dados para posteriormente serem feitas ações de melhoria com as outras áreas.
- ✓ Stephanie (Care Plus) contou que as Analistas Sr são focadas nas demandas mais críticas, nas manifestações espontâneas não ligadas a pesquisas:
  - Ouvidoria, que fica dentro da Pesquisa e Qualidade;
  - Reclamações do canal Reclame Aqui;
  - Fale Conosco;
  - Reclamações via rede social, monitorada pela equipe de Marketing;
  - Procon, geralmente feito pela Área Jurídica, mas a área de Pesquisa e Qualidade auxilia quando há necessidade de contato com o beneficiário para entender algum ponto específico.
- ✓ Stephanie (Care Plus) falou que hoje a C tem um sistema de atendimento, um CRM próprio e para pesquisas e gestão dos dados usam um sistema chamado Medalha.
- ✓ Stephanie (Care Plus) comentou o volume de manifestações, o maior volume está no Fale Conosco e canal Reclame Aqui. O prazo de retorno para demandas espontâneas é de 3 dias úteis para o primeiro contato, exceto na Ouvidoria, que tem o prazo regulado pela ANS.
- ✓ Stephanie (Care Plus) falou que a equipe está completa e conseguem tratar manifestações mais rapidamente, mas estão com um alto volume devido a dificuldade de contatar o beneficiário, depois que ele registra uma manifestação. Ele não atende ou bloqueia o número, essa dificuldade aumentou após a pandemia.
- ✓ Stephanie (Care Plus) contou que quando não conseguem via telefone, o contato evolui para outros tipos de retornos como e-mail ou Whatsapp. No caso do Whatsapp ainda não é utilizado em 100% das tratativas, somente quando há necessidade de comunicar o cliente sobre a tentativa de contato com ele por telefone. O fechamento dos casos não tem SLA fixo, depende de cada situação e o quão complexo é resolver, algumas vezes é necessário acionar outras áreas ou parceiros externos, mas há a premissa de fazer follow-up com o cliente para deixá-lo sempre atualizado sobre o andamento da solicitação.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou qual o motivo da restrição quanto ao uso do canal Whatsapp.
- ✓ Stephanie (Care Plus) respondeu que este canal ainda não fornece tudo o que eles precisam, isso também envolve questões de segurança, LGPD etc., não podendo ser usado como ferramenta oficial, principalmente que gere dados sensíveis. Por esse motivo, é melhor que o beneficiário seja colocado

em uma ligação gravada para se ter respaldo, mas estão procurando fornecedores no mercado que possam atender essas necessidades.

- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se os clientes aceitam bem outros canais de comunicação já que o Whatsapp traz mais facilidade.
- ✓ Stephanie (Care Plus) respondeu que há um pouco de dificuldade pois a interação e agilidade pelo Whatsapp é maior. Os clientes acabam insistindo no atendimento via Whatsapp e por esse motivo, muitas vezes ficam barrados nessa questão.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se alguém do Grupo tinha boas dicas de experiência no uso do Whatsapp.
- ✓ Renan (Dasa) comentou que na sua empresa utilizam e atende voz também. Cada consultor atua com 5 telas nas operações convencionais, ou seja, 5 pacientes simultâneos.
- ✓ Maicler (Cyrela) comentou que na sua empresa o uso deste canal ainda está em estudo, não estão trabalhando com essa ferramenta ativa, somente na Área de Cobrança.
- ✓ Amanda (Sabin) falou que na sua empresa utilizam a plataforma da Genesys, ferramenta de voz e Whatsapp, nela é possível também o uso de telas simultâneas, o que tem atendido muito bem os setores. No setor da Ouvidoria não utilizam por preferirem contato telefônico.
- ✓ Stephanie (Care Plus) falou que na Central de sua empresa, há atendimento via chat e uma sala de Concierge com atendimento via Whatsapp, nesse caso, por se tratar de agendamentos, situações mais básicas que demandam respostas rápidas. Para transitar documentos, pedidos médicos, relatórios, laudos de exames e coisas mais complexas, não é usado o Whatsapp.
- ✓ Stephanie (Care Plus) disse que todos os dados recebidos na área são compilados e as analistas analisam sua causa raiz, desenvolvem relatórios mensais que são enviados para as áreas responsáveis e mediante esses relatórios, são feitos os Comitês. Esses Comitês são realizados a cada 3 meses com as áreas e são apresentados os dados compilados com números de reclamações para definirem ações a serem feitas ou analisarem ações já em andamento. A Área de Pesquisa e Qualidade em conjunto com as áreas, conversam e desenvolvem ideias, avaliam o que foi feito e qual o impacto causado.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se a área Data Science faz parte da Área de Pesquisa.
- ✓ Stephanie (Care Plus) respondeu que não, eles possuem uma área específica que tem acesso a todos os dados originados da área de Pesquisa e Qualidade e conseguem fazer qualquer tipo de cruzamento para fornecer informações às outras áreas.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se a cobrança sobre os planos de ação fica a critério das áreas ou se a área Pesquisa e Qualidade monitora.
- ✓ Stephanie (Care Plus) respondeu que o modelo de Comitê está sendo explorado para ver, analisar e cobrar as ações, a ideia é discutir o que foi implantado e os resultados no Comitê seguinte.
- ✓ Beatriz (IBHE) comentou que o modo de atuação da empresa é parecido com o que a grande maioria das empresas está fazendo, centralizar o conteúdo, cobrar o plano de ação da área e monitorar.
- ✓ Beatriz (IBHE) encerrou a reunião dizendo que no próximo encontro continuaremos com o mesmo tema e deixou alinhado com o profissional da Dasa para se apresentar e que irá convocar o representante da Porto Seguro para apresentar também. Agradeceu a todos e finalizou a reunião.

2 **Próxima reunião:** 25/Out

**Horário:** 10H00 às 11h30

