



Ata do Grupo de Estudo SAC e Ouvidoria na Área da Saúde (Ano 2023)

Data: 29/11/2023

Horário: 10h00 às 11h30 (online)

Elaborado por: Jéssica Querino - IBHE

Revisado por Beatriz Cullen - IBHE

Participantes Presentes

| | | | |
|------------------------------------|--------------------------|---------------------------|---------------------------|
| A.C. Camargo Cancer Center | Carla Barros | H. Albert Einstein | Fabíola Faustino |
| A.C. Camargo Cancer Center | Maiane Miranda | Sabin | Camila Coelho Alves |
| Cyrela | Carla da Silva Costa | Sabin | Amanda Goncalves Araujo |
| Cyrela | Maicler Gama | Sompo Seguros | Rubens Mario A. C. Araújo |
| Dasa | Renan Marques De Lima | IBHE | Beatriz Cullen |
| Grupo Fleury/Hermes Pardini | Janete Rosa dos Santos | IBHE | Jéssica Querino |
| H. Albert Einstein | Alessandra Bastos Santos | | |

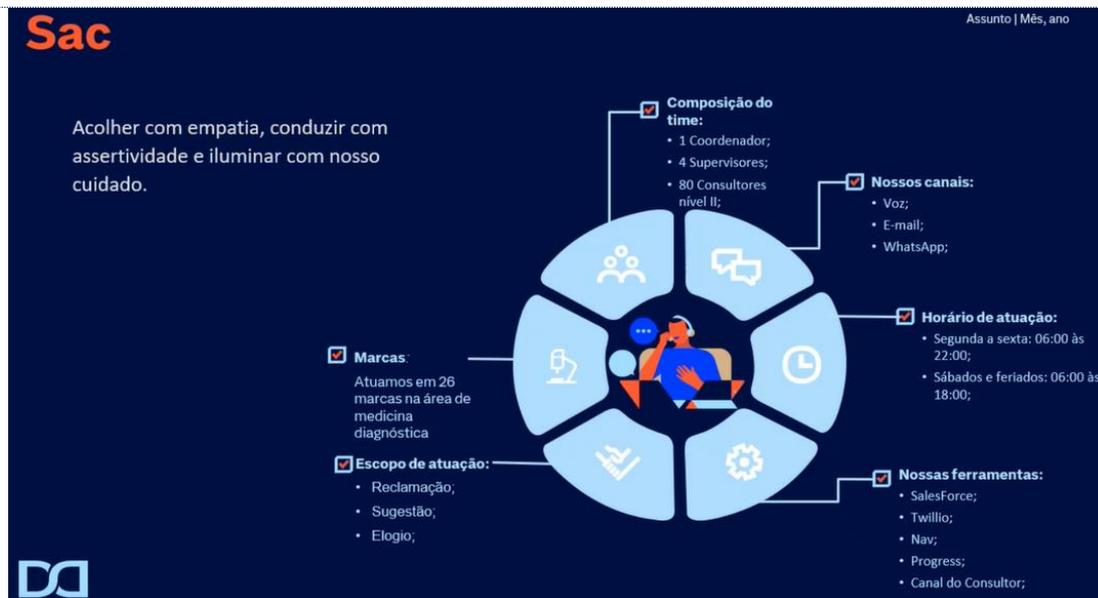
Programa:

- Finalização das discussões sobre o tema: **Gestão e operacionalização dos planos de ação com foco nas melhorias provenientes da Ouvidoria** – com a apresentação das empresas Grupo Sabin e Dasa.

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

Pontos Discutidos:

- ✓ Beatriz (IBHE) cumprimentou a todos e iniciou a reunião.
- ✓ Renan (Dasa) foi o primeiro a apresentar e falou que a sua empresa não possui Ouvidoria, mas há um processo semelhante.
- ✓ Renan (Dasa) mostrou a estrutura do SAC é composta por aproximadamente 80HC's (Consultores de Atendimento e Jovem Aprendizes), 4 Líderes, Coordenadora, Gerente e Superintendente. Atualmente assumiu a posição de Coordenação para apoiar o time.
- ✓ Renan (Dasa) contou que o atendimento no SAC é feito por voz, e-mail e Whatsapp, esse último é um canal piloto, por enquanto, está em uma das marcas. Atendem um total de 30 mil chamadas por mês nos canais de voz.
- ✓ Renan (Dasa) falou sobre o horário de atuação que é dividido em plantões com escala e apresentou as ferramentas utilizadas. Há um workflow para as situações tratadas e antes de inseri-las no CRM (Salesforce), o time do SAC atua com uma ferramenta interna SQDASA, lá cadastram todas as ocorrências que entram no SAC.
- ✓ Renan (Dasa) contou que após os registros, há um direcionamento para as filas, cada setor e unidade possuem filas atribuídas no SQDASA. O colaborador recebe o cliente, registra o relato e aplica uma resolução, caso consiga, quando não, direciona para a Unidade.



- ✓ Renan (Dasa) continuou e falou sobre os processos de melhoria. Atualmente há um time semelhante a uma Ouvidoria, um time da qualidade, responsável por fazer monitorias, análises das ocorrências e situações. Por exemplo, quando é identificado que determinado sistema necessita de parametrização, eles estudam, fazem um mapeamento e abrem um chamado para o time de Tecnologia, registrando essa ocorrência e fazendo uma tabulação prévia no CRM.
- ✓ Carla (A.C. Camargo) perguntou qual plataforma da Salesforce é utilizado, Service Cloud ou outro módulo do Marketing.
- ✓ Renan (Dasa) respondeu que irá confirmar com a Área de TI.
- ✓ Carla (Cyrela) perguntou qual a função do Jovem Aprendiz.
- ✓ Renan (Dasa) respondeu que o Jovem Aprendiz faz basicamente os mesmos serviços dos Consultores de Atendimento, porém com carga horária de 6 horas/dia em 3 dias da semana e escala de revezamento com o curso que frequenta.
- ✓ Rubens (Sompo Seguros) perguntou quem atende o canal de voz, já que os Consultores sendo classificados como nível II, provavelmente não atendem telefone.
- ✓ Renan (Dasa) respondeu que são 2 cenários: um deles o paciente pode entrar no SAC, através da URA ou ser transferido. Eles atendem 26 marcas da Dasa no SAC e algumas não estão no seu escopo, como por exemplo a marca Alta. Cada marca possui sua URA com opção de sugestão, reclamação ou elogio e quando o paciente seleciona na URA da própria marca uma dessas opções, ele é direcionado para o SAC.
- ✓ Rubens (Sompo Seguros) perguntou se o SAC nasce depois da Central através da URA.
- ✓ Renan (Dasa) respondeu que há algumas opções na URA e se o cliente selecionar sugestão, reclamação ou elogio de qualquer marca, ele é direcionado para o SAC.
- ✓ Renan (Dasa) falou que a ferramenta utilizada para voz e Whatsapp (Twilio) está dentro do CRM, com isso o colaborador consegue ter visão do total de chamadas atendidas, seu tempo médio de ligação, tudo em tempo real.

- ✓ Renan (Dasa) disse que para agendamentos de consultas é utilizada a plataforma NAV e para exames são utilizadas as plataformas Progress e Canal do Consultor. Progress é mais antiga e futuramente deixará de existir, ficando somente o Canal do Consultor.



- ✓ Renan (Dasa) explicou sobre o Fluxo de Atendimento. A partir do recebimento da ligação, é feita uma triagem e aplicado o FCR (First Call Resolution). A meta do Consultor do SAC é o quão resolutivo é e o quanto consegue apoiar o paciente sem precisar escalar o tema. Na situação em que ele resolve a manifestação do cliente, encerra o registro no SQDASA com o FCR aplicado e quando não é possível resolver naquele momento e precisa de apoio, faz o direcionamento da solicitação para as Áreas. Em situações direcionadas para a Área de Qualidade, ela fornece insumos que são utilizados para não somente abrir chamados e corrigir situações, mas para capacitação do time. Quando há recorrência de erro, eles voltam com treinamento, feito pelo time da Universidade Dasa, responsável por toda capacitação dos colaboradores da empresa.
- ✓ Renan (Dasa) mencionou que dentro da Qualidade há um time de devolutiva que liga para o paciente e dá o retorno, isto acontece quando as situações abertas no SAC tiveram origem na Central.
- ✓ Renan (Dasa) contou que nos casos de Reclame Aqui e mídias sociais, há outro time voltado especificamente para isso. Esse time é de outra Coordenação, mas responde para a mesma Gerente e Superintendente do SAC, que é responsável pela atuação, registro, tratativa e contato com o cliente.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou o que é feito quando um cliente deseja falar na Ouvidoria.
- ✓ Renan (Dasa) respondeu que há duas situações para quando o cliente não quer tratar com o SAC. Quando são situações que fazem parte do escopo dessa Área, o time de Qualidade faz análise, mapeamento da jornada e retorno, em alguns casos, a liderança assume. Em situações de Reclame Aqui ou mídias sociais, o time de Qualidade também faz a jornada e mapeamento, mas é outro time específico quem faz o contato.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se são muito os casos mais críticos que entram direto nos outros canais.
- ✓ Renan (Dasa) respondeu que muitos pacientes que chegam na Qualidade para fazer mapeamento, já fizeram contato por vários canais e quando a situação é mais crítica e o cliente não quer esperar

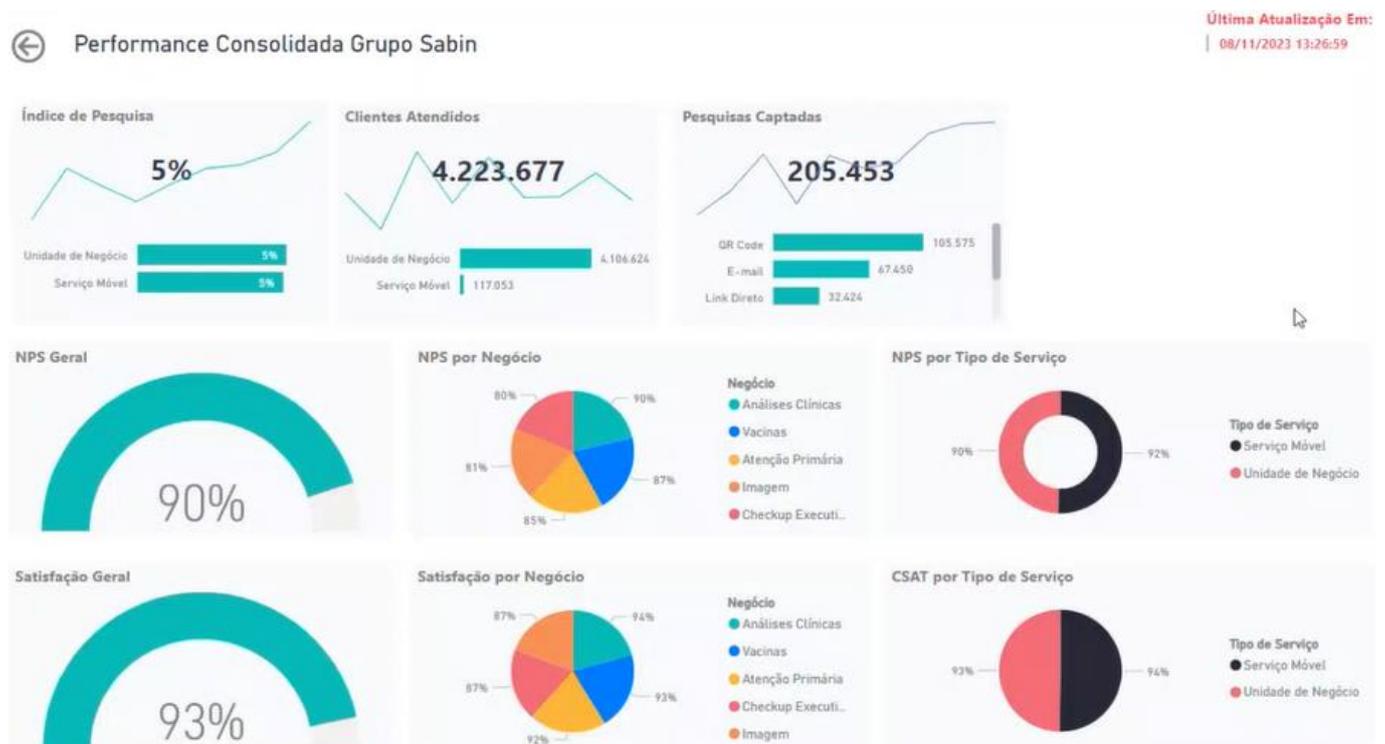
- (aquele que está ligando no SAC e já reportando nas mídias). Nos casos de registros em duplicidade, quem trata é o canal de mídias.
- ✓ Beatriz (IBHE) perguntou como funciona nos casos em que as manifestações são reincidentes, elas são direcionadas e trabalhadas em níveis superiores para busca de solução e melhorias.
 - ✓ Renan (Dasa) respondeu que geralmente resolvem por um fórum com os responsáveis pela questão.
 - ✓ Rubens (Sompo Seguros) falou um pouco sobre sua atuação ao longo dos anos, do seu tempo de atuação na Ouvidoria e da importância dessa Área para as empresas e clientes.
 - ✓ Carla (A.C. Camargo) falou que somente as seguradoras de saúde entram no rol de segmentos obrigadas por lei a serem regulamentados.
 - ✓ Carla (A.C. Camargo) perguntou se os planos de ação e melhoria são registrados em algum sistema para histórico, rastreabilidade e posteriormente terem acesso ao que foi discutido para aproveitar em outra situação.
 - ✓ Renan (Dasa) respondeu que estão em processo de implementação da ferramenta Jira e que no passado utilizavam o Planner, todos os funcionários tinham acesso para fazer buscas.
 - ✓ Carla (A.C. Camargo) perguntou quem faz o acompanhamento desses planos de ação.
 - ✓ Renan (Dasa) respondeu que geralmente saem mais de uma ação quando os fóruns são feitos e cada ação tem um responsável. No Planner, conseguem atribuir as tarefas para as pessoas e recebem notificações recorrentes no e-mail, até que atualizem e concluam.
 - ✓ Carla (A.C. Camargo) perguntou quem faz o monitoramento.
 - ✓ Renan (Dasa) respondeu que fica um responsável a depender do fórum e que geralmente na Central, o time de Qualidade é responsável.
 - ✓ Carla (A.C. Camargo) perguntou se há certificação de qualidade para laboratório.
 - ✓ Renan (Dasa) respondeu que sim dentro de análises e jornada das amostras.
 - ✓ Amanda (Sabin) complementou e disse que sua empresa possui algumas certificações.
 - ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se todas essas certificações têm a parte de atendimento no escopo.
 - ✓ Amanda (Sabin) respondeu que sim.
 - ✓ Beatriz (IBHE) perguntou se há alguma recomendação em relação a SAC e Ouvidoria nessas certificações.
 - ✓ Amanda (Sabin) respondeu que não, mas que sempre seguem as boas práticas, mesmo sem ter obrigatoriedade.
 - ✓ Rubens (Sompo Seguros) perguntou se a Dasa adota algum tipo de pesquisa de satisfação para acompanhamento desse trabalho, tipo o NPS.
 - ✓ Renan (Dasa) respondeu que para todo atendimento tem do CSAT, fazem acompanhamento, relatórios, monitorias e estratégias de melhoria. Também acompanham NPS através de um time específico que alimenta o SQDASA e o time de Análise faz o mapeamento.
 - ✓ Rubens (Sompo Seguros) perguntou se entram em contato com clientes detratores.
 - ✓ Renan (Dasa) respondeu que sim, questionam no NPS o paciente que deseja retorno ou não.
 - ✓ Renan (Dasa) confirmou para a Carla (A.C. Camargo) que o CRM Salesforce utilizado é o Service Cloud.
 - ✓ Fabíola (H. Albert Einstein) comentou que sua empresa possui certificações laboratoriais mesmo sendo um hospital.

- ✓ Carla (Cyrela) perguntou qual nota de corte dos consultores e até quantas monitorias são feitas por pessoas que estão abaixo do esperado.
- ✓ Renan (Dasa) respondeu que cada setor possui uma proposta de monitoria. A média do Monitor de Qualidade é 17 monitorias por dia. A estratégia é separada por organização, o SAC possui média do 4º quartil de 4 a 6 monitorias por mês.
- ✓ Finalizada a apresentação do Renan (Dasa), a Amanda (Sabin) iniciou sua apresentação contando um pouco sobre sua empresa. Ela oferece serviços de análises clínicas, diagnóstico por imagem, serviço de vacinação, check-up executivo, atenção primária à saúde (Amparo) e plataforma de integração de acesso a saúde com valores mais acessíveis para toda a população.
- ✓ Amanda (Sabin) falou que não há Ouvidoria específica, mas uma Central de Atendimento que realiza esse primeiro atendimento sobre dúvidas e reclamações via telefone, chat e Whatsapp. As reclamações são registradas e vão para a Ouvidoria, onde são direcionadas e tratadas.
- ✓ Amanda (Sabin) falou sobre os canais de comunicação:
 - Reclame Aqui: tratado com muito cuidado, é aberto imediatamente no sistema e disparado para a Área com SLA de, no máximo, 24 horas para fechamento;
 - Redes Sociais: há uma equipe responsável por monitorar e responder as manifestações, reclamações são disparadas para a Área;
 - Registro na unidade;
 - Site;
 - Telefone;
 - Whatsapp;
 - Chat;
 - E-mail;
 - Operadora de Saúde;
 - Ouvidoria Hospitalar;
 - Pesquisa de Satisfação;
 - Fale com a Presidente.
- ✓ Amanda (Sabin) contou que o maior canal era o telefone, após a pandemia passou a ser o site.
- ✓ Amanda (Sabin) falou sobre a Estrutura organizacional. A Ouvidoria Técnica trata reclamações de cunho técnico, como questionamento de resultados e dúvidas de laudo, sendo a equipe composta por Diretor Técnico, Gerente de Qualidade, Sustentabilidade e Assessoria Científica, Coordenadora SGQ, 2 Analistas e Assistente. As questões como reclamações de atendimento ou de Unidade, são delegadas para a Coordenação da própria Unidade realizar a tratativa e retorno.

| | |
|---|---|
| <p>Chamado</p> <p>Processando chamado</p> <p>Estatísticas</p> <p>Histórico</p> <p>Chamados em espera</p> <p>Tratativa da Reclama...</p> <p>Clonar</p> <p>Imprimir em PDF</p> <p>Todos</p> | <p>Motivo</p> <p>Motivo da reclamação: <input type="text"/></p> <p>Motivo da reclamação: (Outros) <input type="text"/></p> <p>Área referente a reclamação: <input type="text"/></p> <p>Unidade Setor: <input type="text"/></p> <p>Negócio: <input type="text"/></p> <p>Regional: <input type="text"/></p> <p>Avaliação da Reclamação</p> <p>Investigação do Ocorrido: <input type="text"/></p> <p>Reclamação procede? <input type="text"/></p> <p>Contato com Cliente</p> <p>1º Contato com Cliente: <input type="text"/></p> <p>Descrição do 1º contato: <input type="text"/></p> <p>2º Contato com Cliente: <input type="text"/></p> <p>Descrição do 2º contato: <input type="text"/></p> <p>3º Contato com Cliente: <input type="text"/></p> <p>Descrição do 3º contato: <input type="text"/></p> <p>Tentativas de Contato com Cliente sem sucesso</p> <p>1ª Tentativa de contato com Cliente: <input type="text"/></p> <p>2ª Tentativa de contato com Cliente: <input type="text"/></p> <p>3ª Tentativa de contato com Cliente: <input type="text"/></p> <p>Em caso de REC procedente, preencher os campos abaixo:</p> <p>Tratativa da Reclamação</p> <p>1 - Unidade/Setor da Falha: <input type="text"/></p> <p>2 - Etapa que ocorreu a falha: <input type="text"/></p> <p>3 - Falha: <input type="text"/></p> <p>4 - Falha - outros: <input type="text"/></p> |
|---|---|

- ✓ Amanda (Sabin) explicou que Atendente da Central faz o registro da manifestação no Sistema de Gerenciamento das Reclamações – GLPI, a Ouvidoria recebe e o Assistente faz a triagem inicial para classificar o tipo de entrada, registrando uma descrição com todos os dados. Também é atribuído para a Área, as classificações de motivo, campo para investigar se a reclamação procede ou não etc., são feitas todas as classificações dentro do sistema e tabulações nas situações procedentes.
- ✓ Amanda (Sabin) disse que a operacionalização é feita dentro desse sistema GLPI, mas há casos em que passam por e-mail. Ela exemplificou o caso em que a Ouvidoria Técnica recebe muitos registros sobre habilidade de coleta, nesse caso, tabulam no sistema, tratam, mas envolvem a liderança para atuar diretamente na ponta e anexar esse retorno como evidência do que foi realizado. Todos os dados no GLPI são compilados mensalmente. Em outro sistema são abertas atas com as ações, é disparado para o e-mail do colaborador para que a tarefa possa ser realizada, o Assistente extrai um relatório semanal no sistema para acompanhamento e cobrança dos registros em aberto.
- ✓ Amanda (Sabin) falou que casos mais específicos, além de fóruns mensais, vão para o Núcleo de Segurança do Paciente.
- ✓ Amanda (Sabin) contou que um BI está em construção no Sistema de Gerenciamento das Reclamações – GLPI, para haver compartilhamento em tempo real e todos os colaboradores terem acesso.
- ✓ Amanda (Sabin) falou que os Analistas da Ouvidoria tratam reclamações de cunho técnico, solicitam novas coletas, caso necessário, e fazem a gestão. O fluxo de sugestões e elogios em que a Ouvidoria não atua, são de responsabilidade da área de Estratégia Corporativa, também registrados no GLPI.
- ✓ Camila (Sabin) continuou com a apresentação e disse que um dos canais de entrada é a pesquisa de satisfação, totalmente virtual. Após o atendimento na unidade, o cliente responde a pesquisa através de QRCode na própria Unidade ou através do e-mail. As respostas entram em tempo real e cada Supervisor de Unidade fica responsável por gerenciar essa plataforma.

- ✓ Camila (Sabin) mostrou a plataforma de gerenciamento da pesquisa de satisfação em que fica sinalização de quando é reclamação, satisfação ou elogio. Quando se trata de reclamação, o Supervisor consegue direcionar diretamente para a Qualidade prosseguir com a tratativa e contato com o cliente. Quando se trata de elogio, o Supervisor classifica e o cliente recebe automaticamente uma resposta de agradecimento. No caso de sugestão relacionada à Unidade, a Supervisão trata e se for relacionada a outra Área, direciona para a área de Estratégia Corporativa que faz a tratativa ou o direcionamento para a Área responsável.



- ✓ Camila (Sabin) disse que é avaliada a satisfação do cliente através do NPS e CSAT e mensalmente os dados são compilados para alimentar um painel de BI em que são colocados os principais indicadores para avaliação por negócio, serviço, regional etc.

- ✓ Camila (Sabin) contou que no site da empresa há um canal direto e restrito com a Presidência, o Fale com a Presidente, a Gerência de Estratégia é responsável pelo monitoramento desse canal.
- ✓ Camila (Sabin) falou que há outro canal no site, o Fale Conosco para casos de elogio e sugestão. Nesse caso, a manifestação cai diretamente para Área de Estratégia Corporativa, que faz um cartão de elogio ao colaborador e registra no GLPI, as sugestões são direcionadas para as Áreas responsáveis.
- ✓ Maiane (A.C. Camargo) perguntou qual plataforma é utilizada na gestão da pesquisa de satisfação.
- ✓ Camila (Sabin) respondeu que é a plataforma Ouvimos Você, que consegue levar a pesquisa em tempo real, oferece relatórios customizados e gráficos. Antes do uso dessa plataforma, a pesquisa era feita no papel, contadas e lidas manualmente, mas com o aumento da proporção e com a pandemia, fez-se necessário o uso de uma plataforma digital.
- ✓ Renan (Dasa) perguntou qual o volume das manifestações que vão direto para a Presidente, se ela consegue fazer as tratativas e se há algum critério para chegar direto nesse canal.
- ✓ Camila (Sabin) respondeu que esse canal é aberto no site, qualquer pessoa pode acessar e falar direto com a Presidente. É algo que ela consegue acompanhar, pois o volume não é alto e são casos geralmente muito específicos.
- ✓ Rubens (Sompo Seguros) achou excelente o NPS do Sabin com 93%, Reclame Aqui, Ótimo com 8 de reputação, e expressou alegria vendo que as empresas estão preocupadas com seus clientes.
- ✓ Rubens (Sompo Seguros) perguntou se a Ouvidoria é interna ou aberta para o público.
- ✓ Amanda (Sabin) respondeu a Ouvidoria é interna, o cliente passa primeiro pela Central de Atendimento, mas caso o cliente queira falar na Ouvidoria, eles atendem e registram no GLPI.
- ✓ Fabíola (H. Albert Einstein) perguntou qual o fluxo, tratativa e quem avalia se uma reclamação é procedente.
- ✓ Amanda (Sabin) respondeu que a Ouvidoria possui um índice geral de reclamações e índice de reclamações procedentes. É detalhado e trabalhado o que procede e os dados não procedentes não são trabalhados, a classificação fica a cargo da pessoa atribuída na tratativa, cada Coordenador das demais Áreas possui autonomia para fazer a tratativa do registro, preencher a investigação e entendendo que não procede, classifica e fecha. Quando o registro vai para a Ouvidoria, eles fazem a classificação.
- ✓ Fabíola (H. Albert Einstein) perguntou quem faz o gerenciamento das sugestões encaminhadas para as Áreas para identificar qual assunto mais aparece e se realmente estão ouvindo a sugestão do paciente.
- ✓ Camila (Sabin) respondeu que também utilizam o sistema GLPI para sugestões e por lá acompanham as análises e tratativas. Geralmente a Área de Estratégia Corporativa fica responsável por acompanhar esses dados, compilar e verificar o que mais foi citado, apesar de receber e direcionar para as Áreas, consegue ter essa visão.
- ✓ Beatriz (IBHE) agradeceu os participantes que apresentaram.
- ✓ Beatriz (IBHE) falou sobre o último artigo publicado com o tema "O impacto da LGPD no SAC e Ouvidoria" e agradeceu a Amanda (Sabin) pelo ótimo trabalho realizado na compilação dos dados para elaboração desse artigo.

- ✓ Beatriz (IBHE) falou que 10 empresas trouxeram conteúdo sobre o tema em discussão: "Gestão e operacionalização dos planos de ação com foco nas melhorias provenientes da Ouvidoria" que será base de estudo/artigo para compilação e publicação no mercado. Este Grupo conseguiu desenvolver dois artigos no ano! Ela expressou muita alegria com as discussões, o conteúdo gerado é extremamente rico para o mercado e troca entre as empresas.
- ✓ Carla (Cyrela) agradeceu a todos pela troca de experiência que foi enriquecedora e agregou muito em sua empresa.
- ✓ Beatriz (IBHE) agradeceu a todos e finalizou a reunião.

2

Próxima reunião: FEV/2024

Horário: 10h00 às 11h30