

	FORMULÁRIO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		
	DESCRIÇÃO DE CARGO	CÓDIGO: FP.GRH.001	REVISÃO: 03 PÁGINA:1/2

DADOS DO CARGO	
Cargo	Supervisor de Relacionamento com o Cliente
Área	SACA – Central de Relac. Do Cliente
Unidade	Região SACA
Localização	São Paulo – SP
REQUISITOS PARA O CARGO	
Formação	Superior Completo; Especialização em saúde pública ou áreas correlatas
Tempo de experiência	Experiência em saúde, políticas públicas, gestão de processos e vivência em OS
Treinamentos	N/A
COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS DO CARGO	
Planejamento, Liderança inspiradora, Relacionamento interpessoal, Capacidade analítica, Mediação de conflitos, Desenvolvimento de talentos, Capacidade de delegar, Visão sistêmica e tomada de decisão..	
COMPETÊNCIAS ORGANIZACIONAIS	
Comunicação, Agilidade, Senso de Pertencimento, Atitude Empreendedora, Orientações ao Resultados, Inteligência Emocional.	
DESCRIÇÃO SUMÁRIA	
Responsável por coordenar a equipe da área de serviço de atendimento ao usuário, realizando melhoria de processos de atendimento, organização de demandas adequando fluxograma de atendimento através da interface com as unidades de saúde do contrato. Cria, monitora e analisa indicadores da área com o objetivo de otimizar a experiência do cliente. Representa a instituição frente a gestão participativa, monitorando e acompanhando reuniões, realizando a interface com as áreas envolvidas em todo o processo (Secretaria Municipal de Saúde, Coordenadoria Regional de Saúde Sul e Supervisão de Saúde Santo Amaro e Cidade Ademar.	
DESCRIÇÃO DETALHADA DAS ATIVIDADES INERENTES AO CARGO	



Instituto Nacional de
Tecnologia e Saúde



INTSBrasil | www.ints.org.br Canal de Ética e Transparência: 0800 799 9956

Avenida Professor Magalhães Neto, 1856, 8º andar | Edf. TK Tower, Pituba, Salvador – Bahia – CEP: 41810-011

Telefones: +55 (71) 3018-1212 | +55 (71) 3034-7600



FORMULÁRIO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

DESCRIÇÃO DE CARGO

CÓDIGO:
FP.GRH.001

REVISÃO: 03

PÁGINA: 2/2

1. Cumprir políticas institucionais do INTS;
2. Acompanhar, analisar e validar de forma sistêmica diariamente todos os processos advindos do sistema de justiça (Tribunal de Justiça, Ministério Público, Defensoria Pública e Delegacia) e outros órgãos (Secretaria Municipal de Saúde, Coordenadoria de Saúde Sul, Gabinete da Supervisão de Saúde de Santo Amaro e Cidade Ademar, Gabinete de Vereadores, Deputados Federais e Estaduais, Conselho Tutelar e Vigilância Sanitária) que envolvem os usuários, encaminhados por meio do Sistema GLPI – Módulo SAU, pelas unidades de saúde, que necessitem de respostas técnicas-administrativas específicas, com o objetivo de fomentar o atendimento e a assistência dos serviços públicos de saúde, assim como todas as ouvidorias realizadas pelos usuários das unidades de saúde desse contrato, analisando e validando as respostas destas demandas, até a sua solução.
3. Realizar interlocução da Gestão Participativa ou Controle Social.
4. Acompanhar reuniões junto aos conselhos gestores das unidades e do Conselho Municipal de Saúde. Realizando reuniões de Comissão Executiva dos conselhos, reuniões distritais de Santo Amaro e Cidade Ademar, processo eleitoral junto aos conselheiros e conferências municipais, garantindo a participação social para a construção de políticas públicas.
5. Articular presencialmente a rede de cuidado com as equipes multidisciplinares dos referidos serviços envolvidos nos processos, observando sempre os pedidos judiciais, o prazo limite do Sistema de Justiça, bem como os demais prazos dos outros órgãos e ouvidorias;
6. Organizar todos os processos, desenvolver, monitorar e analisar KPIs e relatórios da área;
7. Realizar levantamento de dados relativos aos tipos de processos do sistema de justiça, sistema legislativo e executivo, bem como os demais órgãos públicos, a fim de elaborar relatórios semanais e mensais;
8. Informar KPIs quantitativos e qualitativos por meio de relatórios de prestação de contas para a STS, CRSSul e SMS;
9. Realizar demais atividades pertinentes à função.

APROVAÇÕES

Revisão	Elaborado/ Revisado por	Cargo	Histórico das alterações	Aprovador	Data	Validador	Data
00	Elaine Cristina Sales Pereira	Analista de Gestão de Pessoas Jr.	Elaboração do documento	Caroline Klein	08/11/2023	Raphael Pires dos Santos	08/11/2023

Raphael Pires dos Santos
Coordenador Gestão Pessoas
INTS Região SACA
INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA E SAÚDE - INTS
CNPJ: 11.344.038/0001-06



Instituto Nacional de
Tecnologia e Saúde



INTSBrasil | www.ints.org.br Canal de Ética e Transparência: 0800 799 9956

Avenida Professor Magalhães Neto, 1856, 8º andar | Edf. TK Tower, Pituba, Salvador – Bahia – CEP: 41810-011

Telefones: +55 (71) 3018-1212 | +55 (71) 3034-7600