

**FORMULÁRIO**  
**GERENCIAMENTO DE RISCO E OPORTUNIDADES**

PROCESSO: Call Center									
DATA DA ÚLTIMA ALTERAÇÃO: 02/10/2025									
Fonte	Evento	Classificação	P	I	Resultado	Consequência	Tratamento	Justificativa e/ou Ação e/ou Medições	Prazo
Atividade descrita no procedimento ou Contexto geral do processo	Qual o Risco ou oportunidade identificado?	Oportunidade / Risco	Probabilidade (verificar aba Matriz)	Impacto (verificar aba Matriz)	P X I	Qual a consequência da ocorrência do evento (Risco ou Oportunidade identificado na coluna C)?	Aceitar/ Transferir/ Tratar/ Monitorar/ Eliminar/ Contingenciar	Descrever a ação apontada para o tratamento do risco ( <i>Exemp Aceitar - justificar a aceitação do risco/oportunidades; Transferir - descrever o motivo e qual foi a transferência; Tratar - descrever o plano de ação com prazo; Monitorar - descrever quais são os monitoramentos/ indicadores; Eliminar - descrever o plano de ação com prazo; Contingenciar - descrever ou referenciar o plano de contingência).</i>	Descrever os prazos das ações, quando aplicável
Informações de preparo/ horário data da consulta ou exame	Passar informações erradas ao paciente	Risco	3	4	12	Paciente deixará de realizar o exame ou chegando em datas divergentes gerando insatisfação do mesmo.	Monitorar	Monitorar os atendimentos realizados a fim de corrigir em tempo hábil os erros e evitar maiores transtornos, sinalizar os erros e registrar em ATA de análise para corrigir e minimizar as ocorrências.	Mensal
Não preenchimento da planilha de custos	Não registrar as quantidades das informações dos atendimentos recebidos e realizados	Risco	1	1	1	Aumento de custo no setor de telefonia	Aceitar	O lançamento é realizado manualmente não sendo possível a correção	Mensal
Confirmações das planilhas de ligações	Deixar de realizar o contato com o paciente.	Risco	3	2	6	Absenteísmo, demora no tratamento do paciente e impacto financeiro	Monitorar	Conferência da planilha de controle de ligações	Diariamente
Ligação para os não atendidos e cancelados do WhatsApp	Deixar de confirmar a presença do paciente	Risco	1	1	1	Gerar absenteísmo.	Monitorar	Conferência da planilha e Sistema WhatsApp	Diariamente
Agendamento Interno	Inserção do paciente na fila de espera para consulta ou exame incorretamente	Risco	3	3	9	O mesmo não realizará o procedimento no tempo estimado pelo profissional, causando a insatisfação do paciente	Monitorar	Planilha de não conformidade padronizada	N/A
Troca de nomes de paciente na Demana por Recurso	Gerar agendamento no nome de outro paciente, sem solicitação	Risco	3	3	9	A não realização consulta/exame do paciente que estaria agendado corretamente	Monitorar	Planilha de não conformidade padronizada	N/A
Envio de mensagens via WhatsApp	Deixar de enviar mensagens para os pacientes	Risco	4	4	16	Absenteísmo, demora no tratamento do paciente e impacto financeiro	Tratar	Confêrnica no sistema do WhatsApp do Salutem	Diariamente
Envio de mensagens via WhatsApp dos exames	Informações incorretas ou desencontradas	Risco	3	3	9	Paciente recebe no telefone uma orientação diferente da enviada por WhatsApp sobre preparo de exame.	Tratar	Padronização de scripts; treinamento contínuo; revisão periódica das mensagens automáticas e orientações.	Diariamente
Enviar mensagem para numero cadastrado indevidamente	Vazamento de dados pessoais	Risco	5	5	25	Informações sensíveis enviadas em grupos de WhatsApp ou para contatos errados.	Tratar	Confirmação clara dos dasos no momento do atendimento, políticas claras de privacidade; treinamento em LGPD	Diariamente
Envio de mensagens via WhatsApp	Baixa adesão às confirmações	Risco	5	5	25	Pacientes não respondem às mensagens de confirmação.	Monitorar	Mensagens curtas e objetivas; possibilidade de resposta rápida (ex: digite 1 para confirmar, 2 para Não).	Diariamente
Atendimento receptivo – Linha telefônica	Tempo de espera elevado	Risco	3	3	9	Paciente desiste da ligação, não confirmando ou reagendando	Monitorar	Reduz o tempo de espera, melhora a experiência do paciente e aumenta a taxa de confirmação.	Diariamente
Envio de lembretes via WhatsApp	Baixa adesão às confirmações automáticas	Risco	2	3	6	Consultas não confirmadas permanecem com risco de falta	Monitorar	O uso de mensagens curtas e objetivas aumenta a taxa de resposta e reduz o absenteísmo.	Diariamente
Atendimento telefônico / WhatsApp – Confirmação de consultas	Perda de chamadas ou mensagens não respondidas	Risco	3	4	12	Paciente não confirma, aumentando absenteísmo e desperdício de vaga	Tratar	Acompanhamento em tempo real permite reduzir perdas de contato, garantindo maior adesão do paciente e melhor aproveitamento das agendas.	Diariamente
Atendimento telefônico / WhatsApp – Orientações de exames	Informações divergentes entre telefone e WhatsApp	Risco	2	4	8	Paciente pode realizar preparo incorreto e perder o exame	Tratar	A padronização garante uniformidade das informações, reduz falhas de preparo e aumenta a segurança assistencial.	Diariamente

PROCESSO: Central de Agendas

DATA DA ÚLTIMA ALTERAÇÃO: 02/10/2025

Fonte	Evento	Classificação	P	I	Resultado	Consequência	Tratamento	Justificativa e/ou Ação e/ou Medições	Prazo
Atividade descrita no procedimento ou Contexto geral do processo	Qual o Risco ou oportunidade identificado?	Oportunidade / Risco	Probabilidade (verificar aba Matriz)	Impacto (verificar aba Matriz)	P X I	Qual a consequência da ocorrência do evento (Risco ou Oportunidade identificado na coluna C)?	Aceitar/ Transferir/ Tratar/ Monitorar/ Eliminar/ Contingenciar	Descrever a ação apontada para o tratamento do risco ( <i>Exemp</i> <i>Aceitar - justificar a aceitação do risco/oportunidades; Transferir -</i> <i>descrever o motivo e qual foi a transferência; Tratar - descrever o</i> <i>plano de ação com prazo; Monitorar - descrever quais são os</i> <i>monitoramentos/ indicadores; Eliminar - descrever o plano de ação</i> <i>com prazo; Contingenciar - descrever ou referenciar o plano de</i> <i>contingência).</i>	Descrever os prazos das ações, quando aplicável
Abertura de agendas	Aberturas indevidas das agendas	Risco	3	4	12	Passivo de penalização financeira	Tratar	Notificação do erro para a Gerencia Administrativa para tratativas junto aos envolvidos	Imediato
Envios de e-mail com informações de vagas de bolsa	Informações divergentes / nomenclatura incorreta para DRS	Risco	3	3	9	Informação chegará de forma erronea para DRS gerando maior tempo em fila de espera.	Tratar	A padronização das informações enviadas ao DRS garante clareza e evita divergências. O uso de modelos de e-mail e revisão prévia assegura confiabilidade, reduzindo atrasos no preenchimento das vagas e o tempo de espera dos pacientes.	Diariamente
Envio de escalas medicas	Deixar de informar todos os serviços do dia da agenda de acordo com o sistema Cross	Risco	3	4	12	Pode impactar se houver auditoria surpresa, podendo ser penalizados.	Monitorar	Reconferência de planilhas com as escalas	Imediato
Relatorio mensal para demanda reprimada	Informações incorretas da demanda	Risco	3	2	6	Pode gerar modificações indevidas das liberações de escalas.	Monitorar	Reconferência de planilhas de demanda reprimada	Na semana
Agendamento de fila de espera	Lançamento incorreto do paciente em fila de espera	Risco	1	2	2	Paciente sairá prejudicado, devido agendamento incorreto.	Monitorar	Planilha de não conformidade padronizada	Mensal
Central de Agendas – Recebimento de solicitações	Solicitação não registrada ou registrada de forma incompleta	Risco	3	4	12	Paciente pode não ser agendado corretamente, gerando atraso no atendimento	Monitorar	Padronizar e revisar as solicitações aumenta a confiabilidade dos registros e evita falhas que impactam o acesso do paciente.	Mensal
Central de Agendas – Manutenção de agendas	Alterações não comunicadas aos setores envolvidos	Risco	2	4	8	Pacientes e setores ficam desinformados sobre mudanças, aumentando insatisfação	Tratar	Comunicação padronizada previne falhas e assegura que todos estejam alinhados em tempo hábil.	Na semana
Central de Agendas – Confirmação de consultas	Falta de confirmação prévia de pacientes	Risco	3	3	9	Aumento do absenteísmo e desperdício de vagas	Tratar	A confirmação ativa aumenta a taxa de comparecimento e otimiza o uso das vagas disponíveis.	Na semana
Central de Agendas – Reagendamento	Não aproveitamento de vagas liberadas por desistência	Risco	2	3	6	Vaga ociosa, aumentando tempo de espera de outros pacientes	Tratar	O aproveitamento de vagas melhora o fluxo da fila de espera e reduz atrasos no atendimento.	Na semana

PROCESSO: Central de Regulação

DATA DA ÚLTIMA ALTERAÇÃO: 02/10/2025

Fonte	Evento	Classificação	P	I	Resultado	Consequência	Tratamento	Justificativa e/ou Ação e/ou Medições	Prazo
Atividade descrita no procedimento ou Contexto geral do processo	Qual o Risco ou oportunidade identificado?	Oportunidade / Risco	Probabilidade (verificar aba Matriz)	Impacto (verificar aba Matriz)	P X I	Qual a consequência da ocorrência do evento (Risco ou Oportunidade identificado na coluna C)?	Aceitar/ Transferir/ Tratar/ Monitorar/ Eliminar/ Contingenciar	Descrever a ação apontada para o tratamento do risco ( <i>Exemp</i> <i>Aceitar - justificar a aceitação do risco/oportunidades; Transferir - descrever o motivo e qual foi a transferência; Tratar - descrever o plano de ação com prazo; Monitorar - descrever quais são os monitoramentos/ indicadores; Eliminar - descrever o plano de ação com prazo; Contingenciar - descrever ou referenciar o plano de contingência).</i>	Descrever os prazos das ações, quando aplicável
Agendamento de consulta ou exame com CID incorreto	Gerar encaminhamento indevido	Risco	1	2	2	Insatisfação do paciente	Monitorar	Planilha de fila de espera	N/A
Agendamento	Agendamento incorreto	Risco	3	3	9	O paciente será devolvido para unidade, e irá gerar demora no tratamento	Monitorar	Planilha de erro de agendamento	N/A
Recebimento de solicitações de agendamento (ligação)	Ligações não atendidas ou interrompidas	Risco	3	4	12	Paciente não agenda consulta, aumentando tempo de espera e insatisfação	Monitorar	Garantir atendimento das ligações reduz o risco de perda de pacientes e melhora a eficiência do agendamento.	Diariamente
Atendimento via WhatsApp	Mensagens não respondidas ou com demora	Risco	3	3	9	Paciente pode não confirmar ou perder o prazo para agendamento	Monitorar	A resposta ágil aumenta a confiança do paciente e garante maior adesão ao agendamento.	Diariamente
Confirmação de consultas	Paciente não confirma presença	Risco	3	3	9	Aumento do absenteísmo e desperdício de vagas	Monitorar	Reduz o absenteísmo e melhora a utilização das vagas disponíveis.	Diariamente
Registro no sistema	Agendamento não lançado ou lançado incorretamente	Risco	2	4	8	Paciente pode comparecer sem estar registrado ou perder a vaga	Monitorar	O registro correto garante confiabilidade dos dados e evita erros em auditorias.	Diariamente
Cancelamento / Desistência	Vaga cancelada não é reaproveitada	Risco	2	3	6	Aumento da fila de espera e desperdício de recursos	Monitorar	O aproveitamento das vagas melhora o fluxo da fila e reduz atrasos no atendimento.	Diariamente
Uso de WhatsApp para comunicação	Canal utilizado como lembrete e acolhimento	Oportunidade	3	3	9	Maior proximidade e comodidade para o paciente	Monitorar	Facilita a comunicação, melhora a experiência do paciente e reduz taxas de faltas.	Diariamente

