

	<p>HOSPITAL DAS CLÍNICAS FACULDADE DE MEDICINA DE BOTUCATU – UNESP OUVIDORIA-GERAL Av. Prof. Mário Rubens Guimarães Montenegro s/n - Unesp – Campus de Botucatu CEP. 18618-687 – Botucatu – São Paulo – Brasil Tel. (14) 3811-6000</p>	<p>POP OUV 015 – Pág.: 1 / 8</p>	
		<p>Emissão: 29/04/2021</p>	
	<p>PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DA OUVIDORIA-GERAL – HCFMB</p>	<p>Revisão nº: 02</p>	<p>10/05/2024</p>
<p>POP OUV 015 – DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO – APLICATIVO</p>			

1. OBJETIVO: Transmitir a resposta institucional do HCFMB, a emissão é de responsabilidade do gestor da área envolvida citada na manifestação, bem como atender as políticas públicas e ordenamentos jurídicos, os quais norteiam o direito de resposta, a valorização da opinião do usuário frente aos serviços recebidos pelo Estado, e a humanização do atendimento. É de suma importância responder ao usuário, de forma rápida e eficiente, o que impacta na percepção positiva da sociedade quanto a gestão do HCFMB. A comunicação é de responsabilidade da Ouvidoria-Geral.

2. ABRANGÊNCIA: Complexo Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Botucatu (HCFMB), Pronto Socorro Adulto – Dr. Virgínio José Lunardi (PSA), Pronto Socorro Pediátrico – Prof. Dr. Antônio de Pádua Campana (PSP), Hospital Estadual de Botucatu (HEBO), Serviço de Atenção e Referência em Álcool e Drogas (SARAD) e Casas de Apoio (CA). Público Atendido: Usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) e Saúde Suplementar (SS).

3. MATERIAIS E RECURSOS NECESSÁRIOS:

3.1. Equipamentos de Proteção Individual (EPI's): não se aplica

3.2. Materiais Específicos para o Procedimento: Sistema Hospitalar Informatizado MV e Sistema Ouvidor SES/SP.

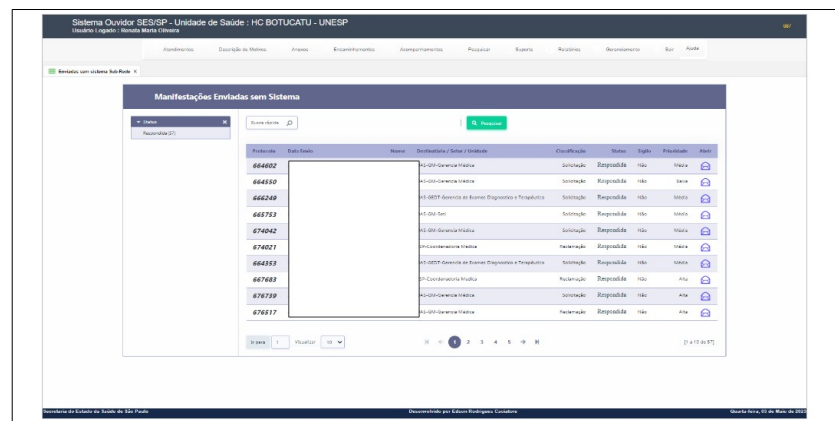
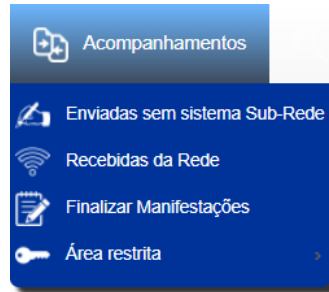
4. PROCEDIMENTOS:

1. Acessar o Sistema Ouvidor SES/SP (<https://ouvidorses.sp.gov.br>), inserir usuário, senha, Recaptcha e logar no Sistema;

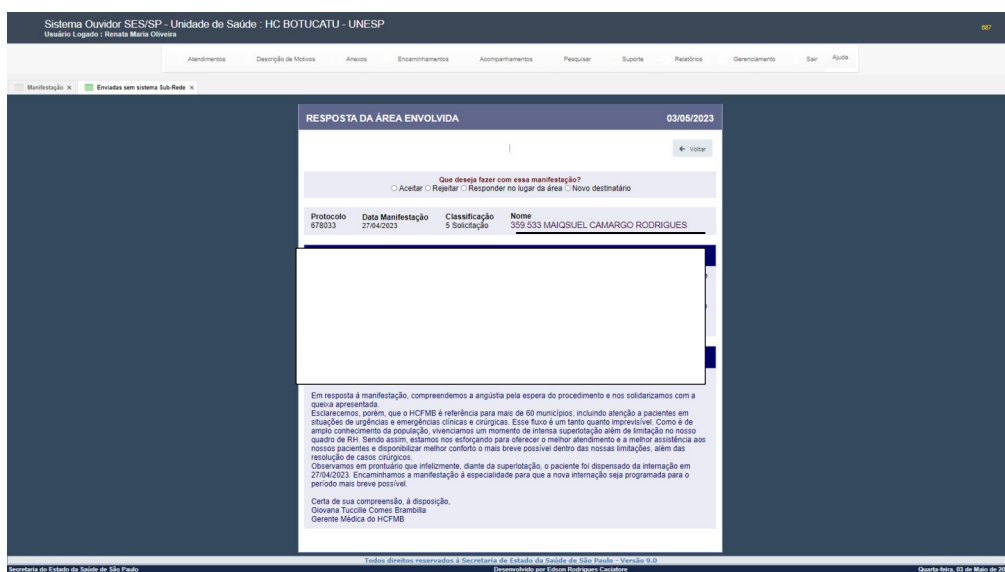


2. Abrir o Sistema Ouvidor SES/SP > **Módulo Acompanhamentos** > Enviadas Sem Sistema Sub Rede > clicar em **Respondida**, abrirá listagem com as manifestações respondidas que aguardam comunicação da Ouvidoria-Geral;

	<p>HOSPITAL DAS CLÍNICAS FACULDADE DE MEDICINA DE BOTUCATU – UNESP OUVIDORIA-GERAL Av. Prof. Mário Rubens Guimarães Montenegro s/n - Unesp – Campus de Botucatu CEP. 18618-687 – Botucatu – São Paulo – Brasil Tel. (14) 3811-6000</p>	POP OUV 015 – Pág.: 2 / 8	
		Emissão: 29/04/2021	
	<p>PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DA OUVIDORIA-GERAL – HCFMB</p>	Revisão nº: 02	10/05/2024
		POP OUV 015 – DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO – APLICATIVO	



3. Clicar em **Abrir** (ícone carta azul), abrirá uma nova tela com a **Manifestação para Área envolvida e Resposta da Área Envolvida**;
4. Analisar a resposta recebida se atende aos fatos ou questionamentos relatados pelo usuário;



5. Na hipótese da resposta **não estar de acordo**, clicar em **Rejeitar** ou **Novo destinatário**;
6. Na condição de **análise procedente da resposta**, realizar requerimento de autorização da

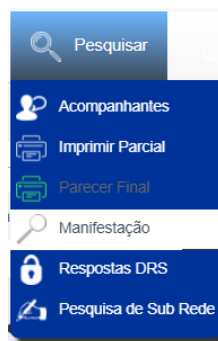
Aprovação da Superintendência: Prof. Dr. José Carlos Souza Trindade Filho

Assessoria Núcleo de Gestão da Qualidade – Gestão 2024

	<p>HOSPITAL DAS CLÍNICAS FACULDADE DE MEDICINA DE BOTUCATU – UNESP OUVIDORIA-GERAL Av. Prof. Mário Rubens Guimarães Montenegro s/n - Unesp – Campus de Botucatu CEP. 18618-687 – Botucatu – São Paulo – Brasil Tel. (14) 3811-6000</p>	<p>POP OUV 015 – Pág.: 3 / 8</p>	
		<p>Emissão: 29/04/2021</p>	
	<p>PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DA OUVIDORIA-GERAL – HCFMB</p>	<p>Revisão nº: 02</p>	<p>10/05/2024</p>
<p>POP OUV 015 – DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO – APLICATIVO</p>			

entrega de resposta por escrito para Chefia Imediata;

- Acessar o **Módulo Pesquisar**>Manifestação> na caixa **Protocolo** inserir o número de protocolo ou na caixa **Nome** inserir o nome completo do usuário e clicar em **pesquisar**, clicar no lápis cinza (editar). Após aberta a manifestação em: Clicar em **imprimir**, abrirá outra tela, clicar imprimir novamente e salvar a manifestação em PDF na pasta Digitalização (na área de trabalho) >pasta Respostas >colocar o nome e o protocolo



PESQUISAR MANIFESTAÇÕES 03/05/2023

Protocolo: Igual a

Nome: Contém

Data Manifestação: Igual a /dd/mm/aaaa

Sistema Ouvidor SES/SP - Unidade de Saúde : HC BOTUCATU - UNESP
Usuário Logado : Renata Maria Oliveira

Atendimentos Descrição de Motivos Anexos Encaminhamentos Acompanhamentos Pesquisar Suporte Relatórios Gerenciamento Sair Ajuda

Manifestação x

Pesquisar Manifestações



Botão réplica

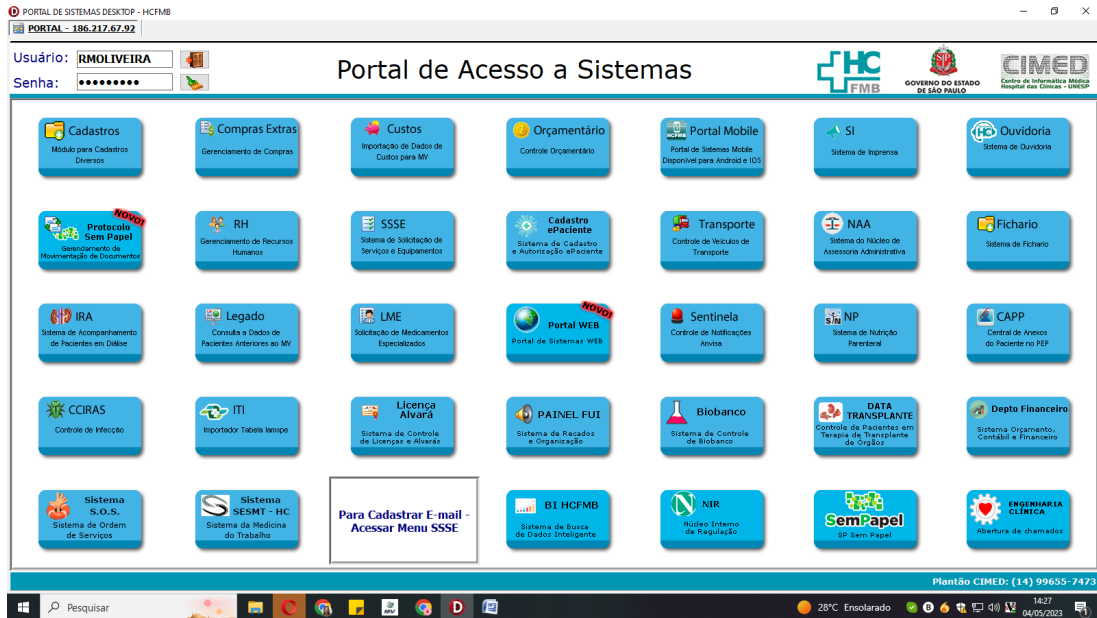
Protocolo	Data Manifestação	Nome	Status	Atendida por	Consideração
678.024	27/04	<input type="text"/>			
678.033	27/04	<input type="text"/>			

9 para 1 Visualizar 10

(1 a 2 de 2)



- Imprimir a manifestação e colocar na pasta Manifestações por escrito para Avaliar e entregar para Chefia;
- Após avaliado e se autorizado entrar no APP HC em Casa > Portal de Sistemas HCFMB>colocar o login e senha>Ouvidoria > Manifestações > Em análise e localizar a manifestação que deseja enviar a resposta.

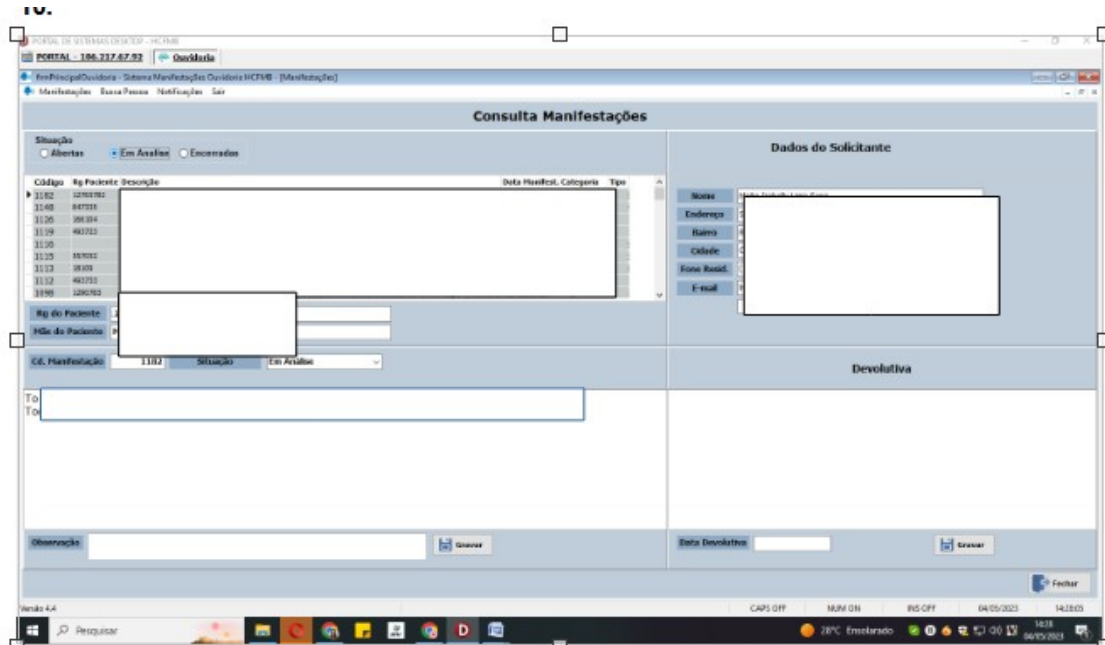
	<p>HOSPITAL DAS CLÍNICAS FACULDADE DE MEDICINA DE BOTUCATU – UNESP OUVIDORIA-GERAL Av. Prof. Mário Rubens Guimarães Montenegro s/n - Unesp – Campus de Botucatu CEP. 18618-687 – Botucatu – São Paulo – Brasil Tel. (14) 3811-6000</p>	<p>POP OUV 015 – Pág.: 4 / 8</p>	
		<p>Emissão: 29/04/2021</p>	
	<p>PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DA OUVIDORIA-GERAL – HCFMB</p>	<p>Revisão nº: 02</p>	<p>10/05/2024</p>
<p>POP OUV 015 – DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO – APLICATIVO</p>			



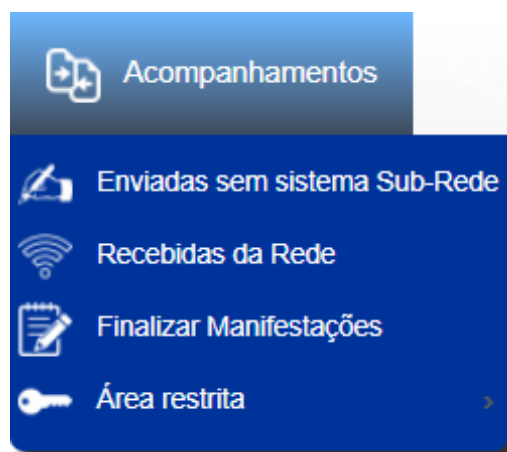

Aprovação da Superintendência: Prof. Dr. José Carlos Souza Trindade Filho


Assessoria Núcleo de Gestão da Qualidade – Gestão 2024

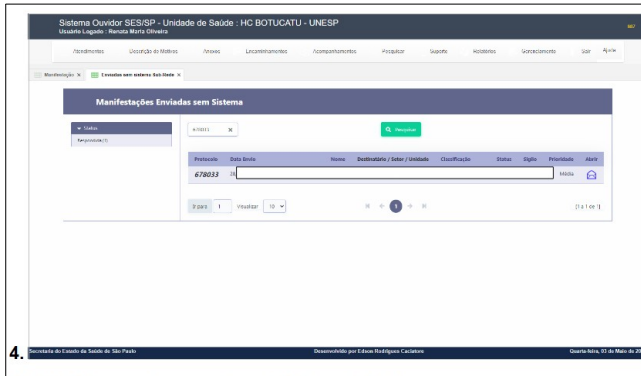
	<p>HOSPITAL DAS CLÍNICAS FACULDADE DE MEDICINA DE BOTUCATU – UNESP OUVIDORIA-GERAL Av. Prof. Mário Rubens Guimarães Montenegro s/n - Unesp – Campus de Botucatu CEP. 18618-687 – Botucatu – São Paulo – Brasil Tel. (14) 3811-6000</p>	<p>POP OUV 015 – Pág.: 5 / 8</p>	
		<p>Emissão: 29/04/2021</p>	
	<p>PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DA OUVIDORIA-GERAL – HCFMB</p>	<p>Revisão nº: 02</p>	<p>10/05/2024</p>
<p>POP OUV 015 – DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO – APLICATIVO</p>			



10. Copiar a resposta do gestor e colar no campo Devolutiva, colocar a data e salvar.
11. Aceitar a resposta no sistema Ouvidor SES, seguindo as orientações do item 4.2 e 4.3;
12. Abrir o **Módulo Acompanhamentos** (Sistema Ouvidor SES) > Finalizar Manifestações, selecionar a manifestação e clicar em **Finalizar** (ícone mão azul com lápis). O Sistema direcionará para o formulário **Parecer Final**;



	<p>HOSPITAL DAS CLÍNICAS FACULDADE DE MEDICINA DE BOTUCATU – UNESP OUVIDORIA-GERAL Av. Prof. Mário Rubens Guimarães Montenegro s/n - Unesp – Campus de Botucatu CEP. 18618-687 – Botucatu – São Paulo – Brasil Tel. (14) 3811-6000</p>	<p>POP OUV 015 – Pág.: 6 / 8</p>	
		<p>Emissão: 29/04/2021</p>	
	<p>PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DA OUVIDORIA-GERAL – HCFMB</p>	<p>Revisão nº: 02</p>	<p>10/05/2024</p>
<p>POP OUV 015 – DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO – APLICATIVO</p>			



13. Na caixa **Parecer Final (Máximo 32.000)**;

14. Preencher com os seguintes dados: **Resposta da Área Envolvida** e na seqüência colocar que foi respondido no APP HC em Casa, data, horário e nome do funcionário que realizou e envio, clicar em parecer final, abrirá uma caixa de mensagem, se tiver certo clicar em ok e clicar em parecer final novamente;

15. Depois do **Parecer Final** concluído a manifestação é Finalizada (manifestação completou todo o ciclo de tramitação), e somente poderá ser localizada no **Módulo Pesquisar**;

16. Anotar as informações efetuadas na **Planilha Rastreabilidade (ano atual)**.

17. Preenchimento **Planilha Rastreabilidade (ano atual) > Ouvidoriahc > Ouvidoria Geral > Atualização > Rastreabilidade > Planilha Rastreabilidade (ano atual): Nome do Usuário** [nome completo do usuário/doador]; **Protocolo SES** [número de protocolo do Sistema Ouvidor SES/SP]; **APP, Tentativa 1** [data, horário,]; **Tentativa 2 e Tentativa 3** [deixar em branco]; **Resolvida Sim / Não** [deixar em branco] e **Satisfeito ou Insatisfeito** [deixar em branco] Usuário [nome do usuário que executou].

5. **CONTINGÊNCIA:** não se aplica

6. **OBSERVAÇÕES:** não se aplica.


7. RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DO DOCUMENTO:

7.1. **Autores:** Cristina Aparecida de Oliveira Castro, Renata Maria de Oliveira e Sheila Luana Sales Abrantes Tancler.

7.2. **Revisores:** Sheila Luana Sales Abrantes Tancler.


Aprovação da Superintendência: Prof. Dr. José Carlos Souza Trindade Filho

Assessoria Núcleo de Gestão da Qualidade – Gestão 2024


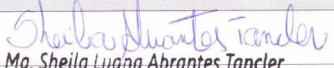
	HOSPITAL DAS CLÍNICAS FACULDADE DE MEDICINA DE BOTUCATU – UNESP OUVIDORIA-GERAL Av. Prof. Mário Rubens Guimarães Montenegro s/n - Unesp – Campus de Botucatu CEP. 18618-687 – Botucatu – São Paulo – Brasil Tel. (14) 3811-6000	POP OUV 015 – Pág.: 7 / 8	
		Emissão: 29/04/2021	
	PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DA OUVIDORIA-GERAL – HCFMB	Revisão nº: 02	10/05/2024
POP OUV 015 – DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO – APLICATIVO			

8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

1. BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Altera a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, para dispor sobre a proteção de dados pessoais e para criar a Autoridade Nacional de Proteção de Dados; e dá outras providências.
2. MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Ouvidoria Geral do SUS**. Manual das Ouvidorias Públicas do SUS. Brasília: Ministério da Saúde, 2014.
3. SÃO PAULO (Estado). **Decreto nº 60.399, de 29 de abril de 2014**. Dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas pela Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999. São Paulo: São Paulo, 2014.
4. SÃO PAULO (Estado). Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999. Dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado. São Paulo: São Paulo, 1999.
5. SECRETARIA DE SAÚDE DO ESTADO DE SÃO PAULO. Ouvidoria Central. **Manual do Sistema Informatizado Ouvidor SES**. São Paulo: Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo, 2015.
6. SECRETARIA DE SAÚDE DO ESTADO DE SÃO PAULO. Ouvidoria Central. **Diagrama de Atividades do Sistema SES Ouvidor On-line**. São Paulo: Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo, 2018.
7. SECRETARIA DE SAÚDE DO ESTADO DE SÃO PAULO. **Resolução SS – nº 31/2018**. Dispõe sobre a obrigatoriedade do uso do Sistema Ouvidor SES/SP online para gerenciamento das manifestações apresentadas nos serviços de Ouvidoria vinculadas à SES/SP e dá providências correlatas. São Paulo: Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo, 2018.

	HOSPITAL DAS CLÍNICAS FACULDADE DE MEDICINA DE BOTUCATU – UNESP OUVIDORIA-GERAL Av. Prof. Mário Rubens Guimarães Montenegro s/n - Unesp – Campus de Botucatu CEP. 18618-687 – Botucatu – São Paulo – Brasil Tel. (14) 3811-6000	POP OUV 015 – Pág.: 8 / 8	
		Emissão: 29/04/2021	
	PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DA OUVIDORIA-GERAL – HCFMB	Revisão nº: 02	10/05/2024
POP OUV 015 – DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO – APLICATIVO			

9. TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE DIVULGAÇÃO E APROVAÇÃO DE DOCUMENTO

	HOSPITAL DAS CLÍNICAS FACULDADE DE MEDICINA DE BOTUCATU NÚCLEO DE GESTÃO DA QUALIDADE Av. Professor Mário Rubens Guimarães Montenegro, s/n CEP 18618-687 – Botucatu – São Paulo – Brasil Tel. (14) 3811-6218 / (14) 3811-6215 – E-mail qualidade.hcfmb@unesp.br	
TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE DIVULGAÇÃO ELETRÔNICA E APROVAÇÃO DE DOCUMENTO		
1. IDENTIFICAÇÃO DO DOCUMENTO		
1.1. Título: POP OUV 015 – DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO – APLICATIVO		
1.2. Área Responsável: OUVIDORIA GERAL		
1.3. Data da Elaboração: <u>29/04/2021</u> – Total de páginas: <u>08</u> – Data da Revisão: <u>10/05/2024</u> Número da Revisão: <u>02</u>		
1.4. Autorização de Divulgação Eletrônica do Documento e Consentimento de Exposição de dados (nome completo e número de registro profissional) durante a vigência do documento: Eu, como autor e/ou revisor do documento citado, aprovo e autorizo a divulgação eletrônica do mesmo:		
NOME	SETOR	ASSINATURA
Sheila Luana Sales Abrantes Tancler	Ouvidoria	 Ma. Sheila Luana Abrantes Tancler  Diretora Ouvidora-Geral Complexo Hospital das Clínicas Faculdade de Medicina de Botucatu - HCFMB
2. DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA, APROVAÇÃO DE DOCUMENTO E CONSENTIMENTO DE EXPOSIÇÃO DO NOME COMPLETO (DURANTE O PERÍODO DE VIGÊNCIA DO DOCUMENTO):		
Declaro que estou ciente e aprovo o conteúdo do documento: POP OUV 015 – DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO – APLICATIVO . Também autorizo a exposição do meu nome completo.		
Data: <u>30/05/24</u>	Assinatura:  Superintendente: Prof. Dr. José Carlos Souza Trindade Filho	

Aprovação da Superintendência: Prof. Dr. José Carlos Souza Trindade Filho

Assessoria Núcleo de Gestão da Qualidade – Gestão 2024