



PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV 001 RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: TELEFONE
MÓDULO PROTOCOLADA - SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV 001 - PÁG.: 1/9 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 01 : 03/05/2023

1. OBJETIVO:

Ser um canal de comunicação que humanize as relações entre a sociedade e o Estado, acolher o usuário e suas manifestações, as quais são classificadas em: **elogio, sugestão, solicitação, informação, reclamação e denúncia** do Complexo HCFMB e Unidades Externas. Igualmente contribuir com o aperfeiçoamento dos atendimentos prestados e dispensar informação com o intuito de educar a comunidade com relação aos seus direitos e deveres.

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), Serviço de Ambulatório Especializado em Infectologia – Domingos Alves Meira (SAE) 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: caderno, caneta, Sistema Ouvidor SES/SP, Sistema Informatizado Hospitalar – MV e Portal de Sistemas HCFMB.

4. PROCEDIMENTOS:

4.1. Atender ao telefone prontamente;

4.2. Ouvidoria-Geral HCFMB bom dia ou boa tarde e apresentar-se (comunicar o nome);

4.3. Comunicar-se sempre de forma clara e com linguagem de fácil compreensão;

4.4. Perguntar o nome do usuário se é paciente ou acompanhante e anotar no caderno, solicitar o município de origem;

4.5. Oferecer ajuda, “Como posso ajudar?”;

4.6. Avaliar se o fato é pertinente ao Complexo HCFMB e Unidades Externas, se **Sim**, realizar uma breve explicação sobre o papel da Ouvidoria e o fluxo de trabalho (usar como orientação o folder **Protocolo de Atendimento**);

4.7. Solicitar que o usuário relate os fatos ocorridos e anotar no caderno informações importantes para elaboração do texto **Manifestação na Íntegra**(usar como norteador da conversa: **(O quê?** = o fato ocorrido; **Quem?** = personagens envolvidos; **Quando?** = momento do fato; **Onde?** = o local do fato; **Como?** = o modo como ocorreu; e **Por quê?** = o que motivou o fato;

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

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade: Gestão 2023



PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV **002** RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: TELEFONE
MÓDULO PROTOCOLADA - SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV **002** - PÁG.: **2/9** EMISSÃO: **29/04/2021** REVISÃO Nº **01** : **03/05/2023**

4.8. No texto indicar locais, datas, nomes, período do ocorrido (manhã, tarde, noite, madrugada), Equipe Profissional: exemplo – Médica, Enfermagem – Enfermeiro e Técnico de Enfermagem, Recepcionista, entre outras, caso não tenha o nome, descrição do funcionário (cor de pele, tamanho e cor cabelo, altura, cor dos olhos, etc.) vestimenta, descrever informações importantes para elucidação do ocorrido;

4.9. Manifestação pertinente: **Sim**, comunicar que registrará **Manifestação Protocolada**, informar que o telefone ficará mudo por alguns instantes, pois registrará junto ao Sistema, e conforme a necessidade irá requerendo para o usuário os dados ou informações;

4.10. Solicitar o nome completo do paciente e se possível o Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP);

4.11. Fazer **Sondagem** conforme **POP OUV 07**;

4.12. Efetuar **Materialidade** conforme **POP OUV 08**;

4.13. Após realizado a **Sondagem** e **Materialidade** abrir o **Sistema Informatizado Hospitalar – MV Produção, Sistema Hospitalar**, Inserir Usuário e Senha, clicar em entrar, Selecionar Cadastro do Paciente, Clicar em Pesquisar (lupa), Colocar o código (PEP) e clicar em pesquisar, caso não tenho o PEP digitar o nome completo do paciente entre % (%maria%jose%silva%) e clicar em executar (✓). Confirmar com o usuário os dados, caso estejam desatualizados orientar para procurar a Central de Alta Hospitalar (CAH) para atualizar;

The screenshot displays the 'Cadastro de Pacientes' (Patient Registration) form in the 'Sistema Hospitalar' (Hospital Information System). The interface includes a navigation menu on the left with options like 'Pre-Atendimento Ambulatorio', 'Pre-Atendimento Externo', and 'Pre-Atendimento Internação'. The main form is divided into several sections: 'Identificação' (Identification) with fields for name, social name, date of birth, age, sex, and color; 'Informações Cadastrais' (Registration Information) with tabs for 'Dados Pessoais', 'Complementos', 'Perfil de Alerta e Indicação', 'Dados Financeiros e do Tutor', and 'Informações Complementares'; 'Documentos' (Documents) with fields for SANE registration, identity, issuing agency, date of issue, and identifier; 'Endereço' (Address) with fields for street, number, complement, and external address; and 'Contato' (Contact) with fields for phone numbers and email. The bottom of the screen shows a status bar with 'Registros: 1/1' and 'ADMPAC/CAO_PAC'.

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

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade: Gestão 2023



PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV 001 RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: TELEFONE
MÓDULO PROTOCOLADA - SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV 001 - PÁG.: 3/9 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 01 : 03/05/2023

4.14. Simultaneamente abrir o Sistema Ouvidor SES/SP (<https://ouvidoreses.sp.gov.br>), inserir usuário, senha, Recaptcha e logar no Sistema;

4.15. Acessar **Módulo Atendimentos**, Novo Atendimento, Clicar em Novo, Preencher todos os campos requisitados: Data (data de abertura da manifestação); Serviço de Saúde (SUS, Particular ou Convênio); Informante (Usuário, Anônimo, Acompanhante – colocar os dados solicitados do acompanhante); Tipo (Carta/Urna, E-mail, Mídia Eletrônica, Outro Sistema, Pessoal e **Telefone**); Sigiloso (sim ou não), em caso positivo de sigilo, explicar para o usuário a orientação da observação “C” deste POP;

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

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade: Gestão 2023



PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV **002** RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: TELEFONE
MÓDULO PROTOCOLADA - SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV **002** - PÁG.: **4/9** EMISSÃO: **29/04/2021** REVISÃO Nº **01** : **03/05/2023**

4.16. Localizar Usuário (clique na lupa) abrirá janela requerendo – **Nome** (sempre do paciente – copiar e colar do cadastro Sistema MV), clicar em pesquisar abrirá a função **Novo** (antes de abrir novo cadastro verificar se o paciente não tem cadastro, colocar o nome completo do paciente e clicar em pesquisar). Na condição de já haver **cadastro**, seguir para a ação 17, ou seguir a sequência e inserir os dados solicitados (**Nome, Nome Social**, se sim, colocar o nome social; **data de nascimento, Sexo:** Feminino, Masculino ou Não Informado; **Raça:** Amarela, Branca, Ignorado, Indígena, Não Informada, Parda e Preta; **CPF** (copiar e colar do cadastro Sistema MV); Cartão SUS; **Documento**, selecionar Prontuário (cartão de saúde) e inserir o número (PEP); **Pai, Mãe, Possui alguma Deficiência:** Sim ou Não (Auditiva, Física, Intelectual/Cognitiva ou Visual); **Deseja informar a orientação sexual:** Sim ou Não (Se sim, Qual: Bissexual, Heterossexual ou Homossexual (gay/lésbica); **Deseja informar o gênero?** Sim ou Não (Se sim, Qual: Homem transexual, Mulher transexual ou Travesti); Código de Endereçamento Postal (**CEP**), **Endereço** acrescentar vírgula (,) e colocar o número da residência); **Cidade; Bairro**, Solicitar para o usuário: **telefone fixo, Celular, Whatsapp, E-mail**; e clicar em **Incluir**;

4.17. Aguardar abrir uma nova tela, clicar em **Selecionar** na linha que consta o nome do paciente cadastrado;

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

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade: Gestão 2023



PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV **001** RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: TELEFONE
MÓDULO PROTOCOLADA - SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV **001** - PÁG.: **5/9** EMISSÃO: **29/04/2021** REVISÃO Nº **01** : **03/05/2023**

	Nome	Data do nascimento	Mãe	E-mail	Histórico	Consideração
Selecionar	RENATA MARIA DE OLIVEIRA	14/04/1981	Ines Maria De Oliveira	renata_oliveirabr@yahoo.com.br		

18. Preencher o **Envolvido**: abrir a planilha **Rede Nova** (OuvidoriaHC> Pasta > OuvidoriaGeral > Atualização > Rede Nova), procurar o nome do setor envolvido, selecionar o nome correspondente, copiar e colar no campo **Envolvido**;

19. **Cidade da Unidade**: invariavelmente Botucatu;

20. **Manifestação na Íntegra** (relato narrado pelo usuário e descrito pelo funcionário);

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

Novo Atendimento x

INCLUSÃO - ATENDIMENTO DE MANIFESTAÇÃO 13/02/2023

Data * | Serviço: SUS | Informante * | Tipo * | Atendimento

Sigilo: Não | Localizar Usuário

Envolvido * | Cidade da Unidade *

Manifestação na Íntegra

Como deseja receber a resposta?
 E-mail Telefone Pessoalmente Correios

Responder para
 Usuário Acompanhante

Secretaria do Estado da Saúde de São Paulo | Todos direitos reservados à Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo - Versão 9.0 | Desenvolvido por Edson Rodrigues Casatiore | Segunda-feira, 13 de Fevereiro de 2023

4.21. Abrir **Modelo Cabeçalho** (localizado na pasta em rede Ouvidoriahc > Pasta Ouvidoria Geral > Atualização > Modelos), digitar a narração do usuário, preencher/alterar as informações em vermelho; verificar ortografia e gramática, e não usar abreviatura, caso use descrever; copiar e colar o texto na caixa **Manifestação na Íntegra**, ler para o usuário confirmar o conteúdo relatado, caso ele solicite alguma alteração realizar;

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

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade: Gestão 2023



PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV **002** RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: TELEFONE
MÓDULO PROTOCOLADA - SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV **002** - PÁG.: **6/9** EMISSÃO: **29/04/2021** REVISÃO Nº **01** : **03/05/2023**

4.22. Preencher – **Como deseja receber a resposta?** Perguntar para o usuário e indicar as opções - (E-mail, Telefone, Pessoalmente ou Correios);

4.23. Preencher: **Responder Para** – (Usuário – Acompanhante). Perguntar para o usuário e indicar as opções e clicar em **Incluir**;

4.24. Após o registro incluído é gerado **Número de Protocolo** que pode ser localizado na listagem **Novo Atendimento – Atendimento** (manifestações abertas) ;

4.25. Solicitar para o usuário caneta e papel e comunicar ao usuário o **Número do Atendimento** e **Prazo de Retorno** (contar 20 dias corridos a partir da data de registro);

4.26. Despedisse e desejar: Bom dia! Boa Tarde! Melhoras para ele ou para o paciente caso a situação relatada requeira;

4.27. Manifestação com o **Grau de Prioridade Alto** (seguir a observação “E” deste POP) deve-se notificar o **Núcleo de Monitoramento** para envio da manifestação o mais breve possível.

5. CONTINGÊNCIA:

Caso o Sistema Ouvidor SES/SP esteja indisponível, a manifestação deve ser registrada manualmente e, posteriormente, transcrito para o sistema. Preencher todos os campos **Formulário Impresso – Caixa de Manifestação** e comunicar ao usuário que entraremos em contato para informar o **Número de Protocolo** e o **Prazo de Resposta** e/ou caso haja necessidade de mais informações.

6. OBSERVAÇÕES:

a) O que é manifestação?

É qualquer expressão ou opinião apresentada pelo usuário a respeito de políticas ou serviços prestados pela administração estadual: denúncia, elogio, informação, reclamação, solicitação e sugestão.

b) Como as manifestações são classificadas?

- **Denúncia:** Indica irregularidade ou indício de irregularidade na administração e/ou por entidade pública ou, privada.
- **Elogio*:** Demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pela administração pública.
- **Informação:** Faz questionamento a respeito do serviço público.
- **Reclamação:** Relata insatisfação em relação às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.

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

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade: Gestão 2023



PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV **001** RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: TELEFONE
MÓDULO PROTOCOLADA - SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV **001** - PÁG.: **7/9** EMISSÃO: **29/04/2021** REVISÃO Nº **01** : **03/05/2023**

• **Solicitação***= Embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços.

• **Sugestão**= Propõe ação considerada útil à melhoria do serviço.

*Não é permitido sigilo ou anonimato.

c) O que é manifestação sigilosa?

Sigilo – “coisa ou fato que não se pode revelar ou divulgar; segredo”. Na manifestação sigilosa a Ouvidoria deve manter sigilo quanto à identidade do manifestante conforme a Lei nº 13.709/2018 – Lei de Proteção de Dados Pessoais.

d) O que é manifestação anônima?

Anônimo – “que não tem o nome ou a assinatura do criador; sem autoria”. Na manifestação anônima a Ouvidoria desconhece por completo o manifestante e/ou o nome do paciente.

e) Grau de Classificação das Manifestações x Prazo de Resposta:

• **Baixo (Prazo para resposta = 15 dias)**: reclamação de funcionário, elogio de funcionário, sugestão, solicitação de antecipação de consulta e solicitação de antecipação de exames.

• **Médio (Prazo para resposta = 10 dias)**: laudo de exames, laudo médico, documentos (cópia, preenchimento de Imposto sobre Produtos Industrializados - IPI), falta de vaga de consulta, falta de vaga de exames e situações que tenham prazo.

• **Alto (Prazo para resposta = 5 dias)**: aguarda leito PSA, PSP, PSR, Central de Alta Hospitalar (CAH), Pronto Atendimento da Mulher (PAM) e Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde (CROSS), qualquer ocorrência com o paciente internado, cirurgia cancelada, falta de assistência e informações no PSA, PSP e Pronto Socorro Referenciado (PSR) falta de material, aparelhos quebrados, receita médica, atestado médico e erro de agendamento e extravio de objetos.

7. RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DO DOCUMENTO:

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

7.2. Revisores: Renata Maria de Oliveira.

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

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade: Gestão 2023



PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV **002** RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: TELEFONE
MÓDULO PROTOCOLADA - SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV **002** - PÁG.: **8/9** EMISSÃO: **29/04/2021** REVISÃO Nº **01** : **03/05/2023**

8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- 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.

- MINISTÉRIO DA SAÚDE. Ouvidoria Geral do SUS. Manual das Ouvidorias Públicas do SUS. Brasília: Ministério da Saúde, 2014.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.



PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV **001** RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: TELEFONE
MÓDULO PROTOCOLADA - SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV **001** - PÁG.: **9/9** EMISSÃO: **29/04/2021** REVISÃO Nº **01** : **03/05/2023**

9. TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE DIVULGAÇÃO ELETRÔNICA 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 002 – RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: TELEFONE – MÓDULO PROTOCOLADA – SISTEMA OUVIDOR SES/SP)		
1.2. Área Responsável: OUVIDORIA GERAL		
1.3. Data da Elaboração: <u>29/04/2021</u> – Total de páginas: <u>09</u> – Data da Revisão: <u>03/05/2023</u> Número da Revisão: <u>01</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
Renata Maria de Oliveira	Ouvidoria	
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 002 – RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: TELEFONE – MÓDULO PROTOCOLADA – SISTEMA OUVIDOR SES/SP). Também autorizo a exposição do meu nome completo.		
Data: <u>10/05/2023</u>	Assinatura: Diretoria: Sheila Luana Sales Abrantes Tancler	
Data: <u>11/05/23</u>	Assinatura: Superintendente: Prof. Dr. José Carlos Souza Trindade Filho	

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

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade: Gestão 2023