



PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV 006 RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: SISTEMA OUIDOR SES/SP, SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DE SÃO PAULO, MINISTÉRIO DA SAÚDE, MINISTÉRIO PÚBLICO DE SÃO PAULO E DIRETORIA REGIONAL DE SAÚDE - DRS 6 - BAURU - MÓDULO PROTOCOLADA - SISTEMA OUIDOR SES/SP)



POP OUV 006 - PÁG.: 1/6 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 01 : 04/05/2023

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. Antonio 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. Acessar Sistema Ouvidor SES/SP (<https://ouidoreses.sp.gov.br>);

4.2. Colocar usuário, senha, Recaptcha e logar no sistema;

Sistema Ouvidor SES/SP - Oficial.
Resolução SS - 31, de 06-04-2018.

OUVIDORIA DA SAÚDE

Usuário _____
Senha _____

[Novo usuário](#) [Esqueci minha senha](#)

Não sou um robô

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

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade: Gestão 2023



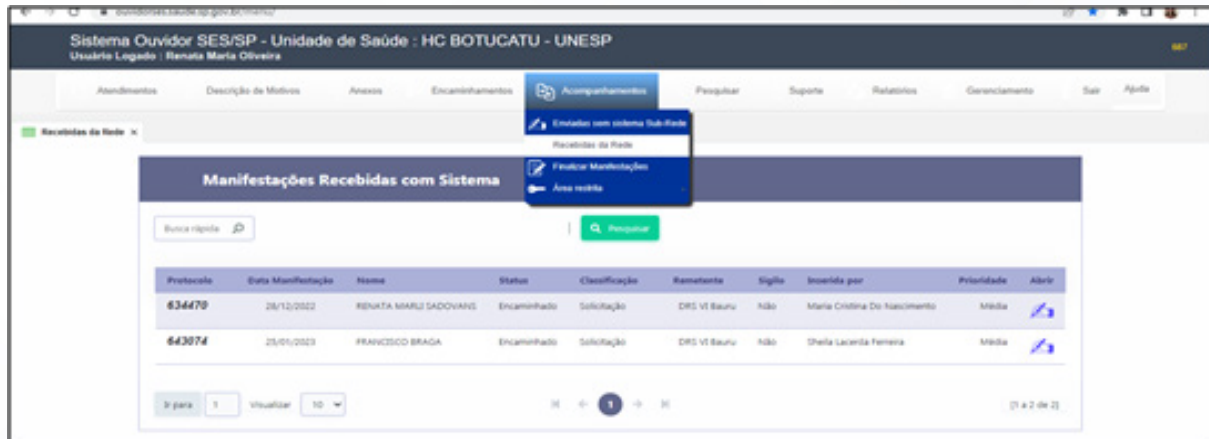
PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV 006 RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: SISTEMA OUVIDOR SES/SP, SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DE SÃO PAULO, MINISTÉRIO DA SAÚDE, MINISTÉRIO PÚBLICO DE SÃO PAULO E DIRETORIA REGIONAL DE SAÚDE - DRS 6 - BAURU - MÓDULO PROTOCOLADA - SISTEMA OUVIDOR SES/SP)

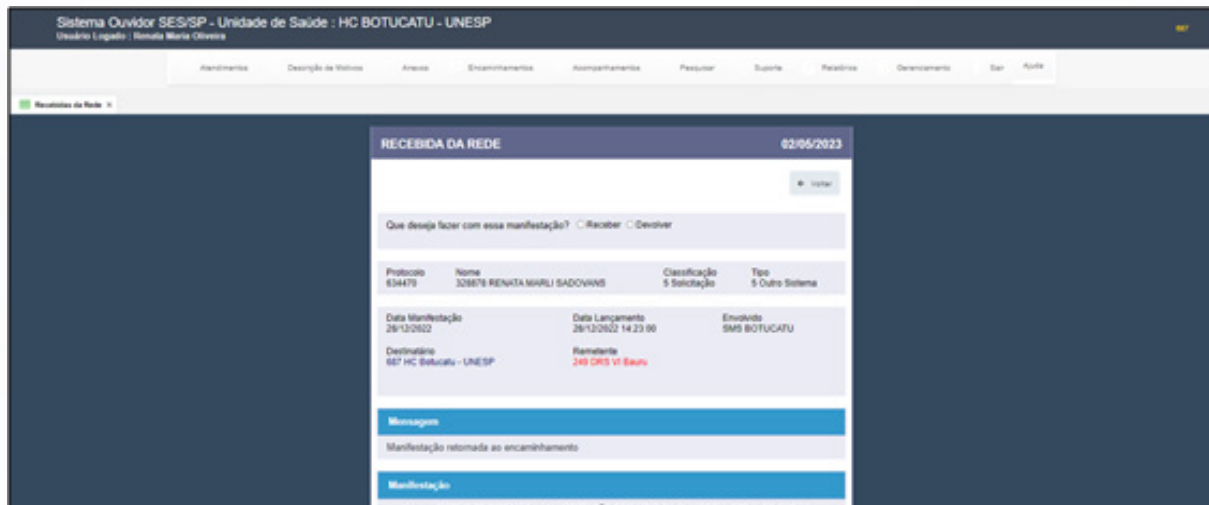


POP OUV 006 - PÁG.: 2/6 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 01 : 04/05/2023

4.3. Acessar módulo Acompanhamentos – Recebidas da Rede – Manifestações Recebidas com Sistema;



4.4. Clicar em abrir



4.5. Ler o conteúdo em manifestação e verificar se é improcedente ou procedente;

4.6. Improcedente clicar em **Devolver**, abrirá uma caixa Deseja devolver esta Manifestação ao Remetente? Clicar em **(ok!)**. Escrever **Justificava** no campo correspondente (**255 caracteres**) e Clicar em **(ok!)**;

4.7. Avaliar se o fato é procedente ao Complexo HCFMB e Unidades Externas.

4.8. Verificar o conteúdo da manifestação se têm os dados do paciente, e extrair as informações possíveis (**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. Na falta de dados ou ausência de informações que elucidam o fato, devolver a manifestação para a entidade emitente, caso tenha às informações, clicar no ícone **Abrir (mão)**, Clicar no menu **Receber**, abrirá um caixa de mensagem e clicar em ok Esta manifestação será direcionada para o Módulo Encaminhamentos ;

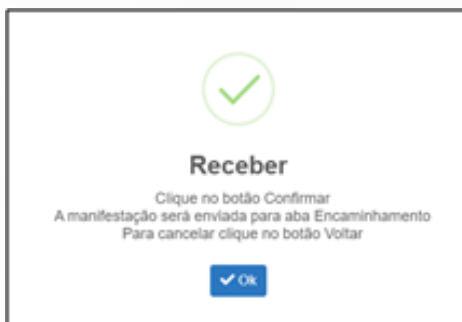


PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV 006 RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: SISTEMA OUVIDOR SES/SP, SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DE SÃO PAULO, MINISTÉRIO DA SAÚDE, MINISTÉRIO PÚBLICO DE SÃO PAULO E DIRETORIA REGIONAL DE SAÚDE - DRS 6 - BAURU - MÓDULO PROTOCOLADA - SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV 006 - PÁG.: 3/6 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 01 : 04/05/2023



- 4.9. Fazer Sondagem conforme POP OUV 007;
- 4.10. Efetuar Materialidade conforme POP OUV 008;

5. CONTINGÊNCIA:

Não se aplica

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.
- **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.

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 006 RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: SISTEMA OUVIDOR SES/SP, SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DE SÃO PAULO, MINISTÉRIO DA SAÚDE, MINISTÉRIO PÚBLICO DE SÃO PAULO E DIRETORIA REGIONAL DE SAÚDE - DRS 6 - BAURU - MÓDULO PROTOCOLADA - SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV 006 - PÁG.: 4/6 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 01 : 04/05/2023

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.

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.

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 **006** RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: SISTEMA OUVIDOR SES/SP, SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DE SÃO PAULO, MINISTÉRIO DA SAÚDE, MINISTÉRIO PÚBLICO DE SÃO PAULO E DIRETORIA REGIONAL DE SAÚDE - DRS 6 - BAURU - MÓDULO PROTOCOLADA - SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV **006** - PÁG.: **5/6** EMISSÃO: **29/04/2021** REVISÃO Nº **01** : **04/05/2023**

- 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 **006** RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: SISTEMA OUVIDOR SES/SP, SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DE SÃO PAULO, MINISTÉRIO DA SAÚDE, MINISTÉRIO PÚBLICO DE SÃO PAULO E DIRETORIA REGIONAL DE SAÚDE - DRS 6 - BAURU - MÓDULO PROTOCOLADA - SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV **006** - PÁG.: **6/6** EMISSÃO: **29/04/2021** REVISÃO Nº **01** : **04/05/2023**

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 006 - RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: SISTEMA OUVIDOR SES/SP, SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DE SÃO PAULO, MINISTÉRIO DA SAÚDE, MINISTÉRIO PÚBLICO DE SÃO PAULO E DIRETORIA REGIONAL DE SAÚDE - DRS 6-BAURU - 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>06</u> - Data da Revisão: <u>04/05/2023</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 006 - RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: SISTEMA OUVIDOR SES/SP, SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DE SÃO PAULO, MINISTÉRIO DA SAÚDE, MINISTÉRIO PÚBLICO DE SÃO PAULO E DIRETORIA REGIONAL DE SAÚDE - DRS 6 - BAURU - 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