



# PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV 007 SONDAGEM DA MANIFESTAÇÃO



POP OUV 007 - PÁG.: 1/4 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 01 : 04/05/2023

## 1. OBJETIVO:

Sondar alguns pontos e informações da narração do usuário. Verificação da rotina e/ou informação do setor envolvido (ou que tenha relação), com o intuito de levantar elementos para compreender a situação ocorrida que não foram comunicados pelo usuário.

## 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, telefone, e-mail institucional, Skype, WhatsApp e Sistema Informatizado MV.

## 4. PROCEDIMENTOS:

4.1. A Sondagem é uma conversa informal para o levantamento de informações;

4.2. Antes do contato acesse o Sistema Informatizado Hospitalar – MV – **Produção** (Cadastro Paciente, Manutenção Agenda, Movimentação Atendimento, Consulta Atendimento, Preceptores, Usuários por Sistema e Sistema Informatizado Hospitalar – MV – **PEP**, como também leia os documentos (pedido de agendamento (consulta, exame, etc.), resultado exame, comprovante marcação (consulta, exame, etc), algum documento que o usuário possua.

4.3. Entrar em contato com o ponto de referência do Setor Envolvido ou área que possa colaborar com o levantamento das informações preliminares;

4.4. **Ponto de referência** é o gestor responsável pela área (a) Enfermeiro (a), Supervisor (a), Diretor (a) conforme consta no Sistema Ouvidor SES/SP – **Sub Rede**, em casos que não é possível o contato com o gestor, mas é preciso da informação imediata, falar com o **substituto e/ ou funcionário** que conheça a rotina do serviço;

4.5. No processo de trabalho não é feito julgamento, busca-se informações para compreensão da ocorrência;

4.6. De acordo com, o evento cada situação é uma e os usuários outros. Deve-se atentar para não expor o usuário (**principalmente quando é requerido Sigilo**);

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 007 SONDAAGEM DA MANIFESTAÇÃO



POP OUV 007 - PÁG.: 2/4 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 01 : 04/05/2023

4.7. Ao entrar em contato com o gestor e/ou funcionário seja cordial na fala e na escrita. Cumprimente com bom dia! Boa tarde! E identifique-se, falar nome e Ouvidoria-Geral;

4.8. Ao acessar os Sistemas (SES/SP, MV e Portal de Sistemas HCFMB) perante o usuário jamais comunique informações contidas como: diagnóstico, resultado exame, evolução, etc., ou que a Equipe da Ouvidoria-Geral tem acesso, pois não somos profissionais da assistência. Informação do PEP somente é transmitida por profissional envolvido que realiza atendimento direto ao paciente;

4.9. Faça perguntas objetivas e necessárias para entender o fato ou rotina;

4.10. Anote em caderno o nome do profissional com quem se fala e, as informações que estão sendo prestadas;

4.11. Utilize as informações coletadas para nortear a linha de raciocínio para emissão de alguma orientação e/ou solução imediata para o usuário, e/ou para acrescentar alguma observação da Ouvidoria-Geral junto ao Sistema Ouvidor SES/SP (registro de manifestação Protocolada e Não Protocolada).

## 5. CONTINGÊNCIA:

Não se aplica.

## 6. OBSERVAÇÕES:

Não se aplica.

## 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.

**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 007 SONDAGEM DA MANIFESTAÇÃO



POP OUV 007 - PÁG.: 3/4 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 01 : 04/05/2023

- 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 007 SONDAGEM DA MANIFESTAÇÃO



POP OUV 007 - PÁG.: 4/4 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		
<b>TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE DIVULGAÇÃO ELETRÔNICA E APROVAÇÃO DE DOCUMENTO</b>		
<b>1. IDENTIFICAÇÃO DO DOCUMENTO</b>		
1.1. Título: POP OUV 007 – SONDAGEM DA MANIFESTAÇÃO		
1.2. Área Responsável: OUVIDORIA GERAL		
1.3. Data da Elaboração: 29/04/2021 – Total de páginas: 04 – Data da Revisão: 04/05/2023 Número da Revisão: 01		
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	
<b>2. DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA, APROVAÇÃO DE DOCUMENTO E CONSENTIMENTO DE EXPOSIÇÃO DO NOME COMPLETO (DURANTE O PERÍODO DE VIGÊNCIA DO DOCUMENTO):</b>		
Declaro que estou ciente e aprovo o conteúdo do documento: POP OUV 007 – SONDAGEM DA MANIFESTAÇÃO. Também autorizo a exposição do meu nome completo.		
Data: 10/05/2023	Assinatura: Diretoria: Sheila Luana Sales Abrantes Tancler	
Data: 11/05/23	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