



PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV 009 ENCAMINHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO



POP OUV 009 - PÁG.: 1/9 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 01 : 04/05/2023

1. OBJETIVO:

Concluir a análise, classificação, inserção da materialidade e realizar o encaminhamento para o gestor responsável.

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: Escâner, Sistema Informatizado MV – Produção e PEP, Portal de Sistema HCFMB, documentos trazidos pelos usuários, entre outros.

4. PROCEDIMENTOS:

4.1. Efetuar o envio da manifestação dentro do Sistema Ouvidor SES/SP;

4.2. Acessar o site: [HTTP://www.ouvidores.saude.sp.gov.br](http://www.ouvidores.saude.sp.gov.br), colocar usuário, senha, Recaptcha e logar no sistema

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 009 ENCAMINHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO



POP OUV 009 - PÁG.: 2/9 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 01 : 04/05/2023

4.3. Acessar o Sistema Ouvidor SES/SP > Módulo Descrição de Motivos;

Protocolo	Tipo	Classificação	Nome	Data da Manifestação	Insentido por	Status	Incluir
645333	Telefone	Solicitação	ANTONIO ALVES	31/01/2023	Renata Maria Oliveira	Novo	[Incluir]
645346	E-mail	Elogio	MARTAS RACH ELIAS	31/01/2023	Renata Maria Oliveira	Novo	[Incluir]
645347	E-mail	Elogio	MARTAS RACH ELIAS	31/01/2023	Renata Maria Oliveira	Novo	[Incluir]
645348	E-mail	Elogio	MARTAS RACH ELIAS	31/01/2023	Renata Maria Oliveira	Novo	[Incluir]
645353	Mídia Eletrônica	Solicitação	MARISA ELABE REICHE RAUBES	31/01/2023	Renata Maria Oliveira	Novo	[Incluir]
645357	E-mail	Solicitação	CARLOS ALBERTO DOS SANTOS	31/01/2023	Renata Maria Oliveira	Novo	[Incluir]
645550	Mídia Eletrônica	Reclamação	ARLETTE MARIA TEODORA ENGELZING	01/02/2023	Renata Maria Oliveira	Novo	[Incluir]
645553	Presencial	Solicitação	ANTONIO MARCOS DE SOUZA	01/02/2023	Silvia Regina Ferreira Gomes	Novo	[Incluir]
645564	E-mail	Solicitação	SAMUEL DA SILVA JUNIOR	01/02/2023	Renata Maria Oliveira	Novo	[Incluir]
645389	E-mail	Solicitação	EDSON DONAZETE DAS FERREIRA	31/01/2023	Cristina Aparecida De Oliveira Castro	Novo	[Incluir]

4.4. Selecionar a manifestação em questão na listagem (clcando no lápis);

4.5. Consideração do Ouvidor – [observação, algum fato ou dado];

4.6. **Escolha o Motivo – Assistência à Saúde** [modalidade de atuação realizada pelo equipe de saúde na promoção e proteção da saúde e na recuperação e reabilitação de doentes]; **Assistência Farmacêutica** [engloba um conjunto de ações voltadas à promoção, proteção e recuperação da saúde, tanto individual como coletiva, tendo o medicamento como insumo essencial e visando ao seu acesso e ao seu uso racional]; **Gestão** [atividade administrativa que visa atingir os objetivos da instituição de maneira eficaz]; **Transporte** [relacionado ao deslocamento efetuado por veículos da instituição]; **Vigilância em Saúde** [constitui um processo contínuo e sistemático de coleta, consolidação, análise e disseminação de dados sobre eventos relacionados à saúde, visando o planejamento e a implementação de medidas de saúde pública para a proteção da saúde da população, a prevenção e controle de riscos, agravos e doenças, bem como para a promoção da saúde]; **Vigilância Sanitária** [Entende-se, por vigilância sanitária, um conjunto de ações capaz de eliminar, diminuir ou prevenir riscos à saúde e de intervir nos problemas sanitários decorrentes do meio ambiente, da produção e circulação de bens e da prestação de serviços de interesse da saúde];

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 009 ENCAMINHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO



POP OUV 009 - PÁG.: 3/9 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 01 : 04/05/2023

4.7. Selecione os motivos correspondentes ou que mais se aproximam dos fatos – **Motivo I**, **Motivo II**, **Motivo III** e **Motivo IV** e clique em salvar emite o aviso: Manifestação classifica e **PRONTA PARA ENCAMINHAR** (Clicar em ok);

4.8. Acesse o > **Módulo Anexos:**

4.9. Insira o **Número de Protocolo**;

4.10. Clique em **pesquisar** (lupa);

4.11. Clique em **Editar o Registro** (lápiz);

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

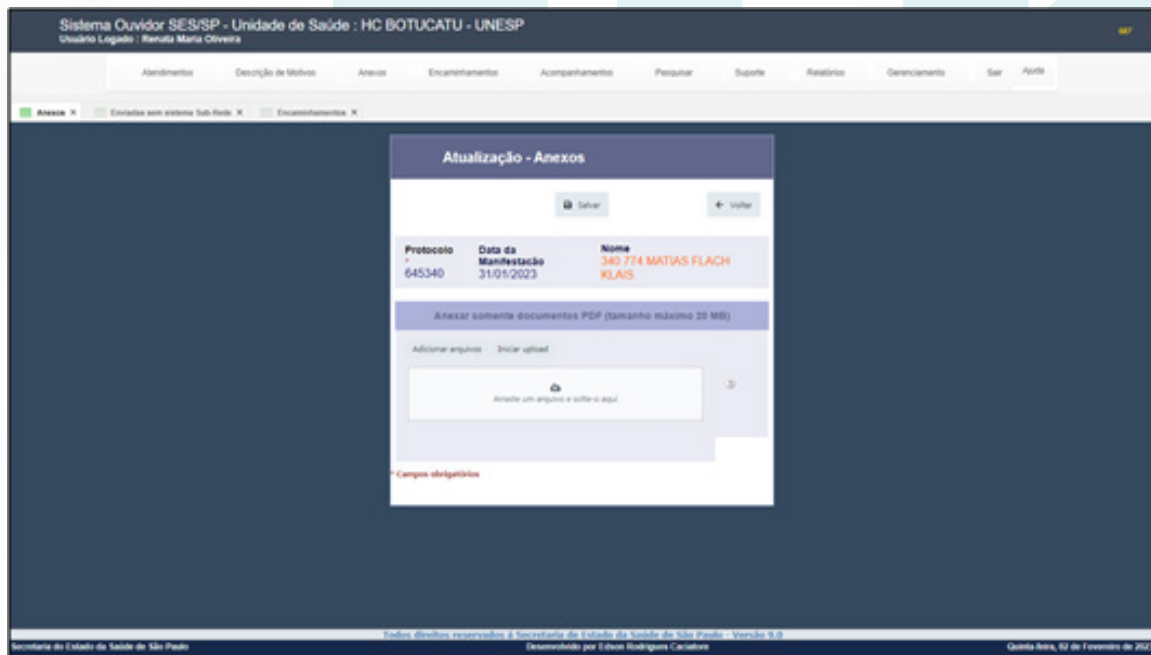
POP OUV 009 ENCAMINHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO



POP OUV 009 - PÁG.: 4/9 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 01 : 04/05/2023



4.12. Selecione **Adicionar Arquivos**;



4.13. Aguardar abrir uma nova tela, selecione na seta **Área de Trabalho**, localize a pasta **Digitalização**, **Nome do Documento**: **PROTOCOLO ATENDIMENTO 302642 – MARIA JOSE DA SILVA – FOLHA 01** e Clicar em **Iniciar Upload**; E repetir o processo para adicionar os demais documentos caso haja, e clicar em **Salvar**;

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

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade: Gestão 2023

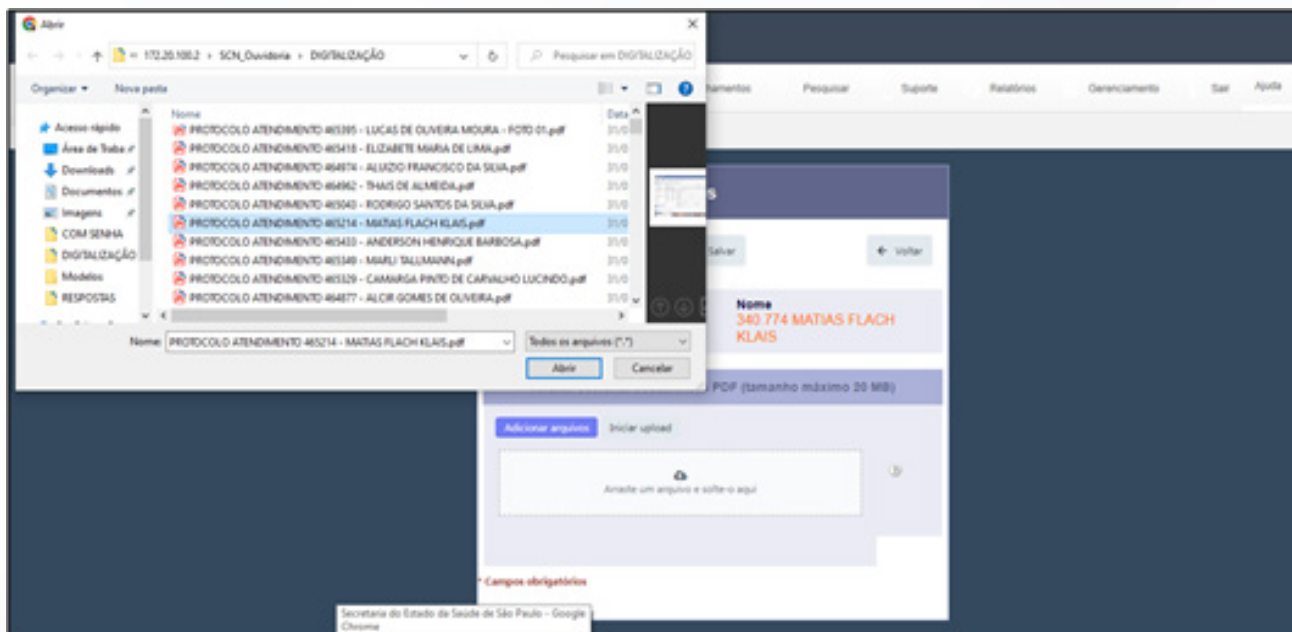


PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

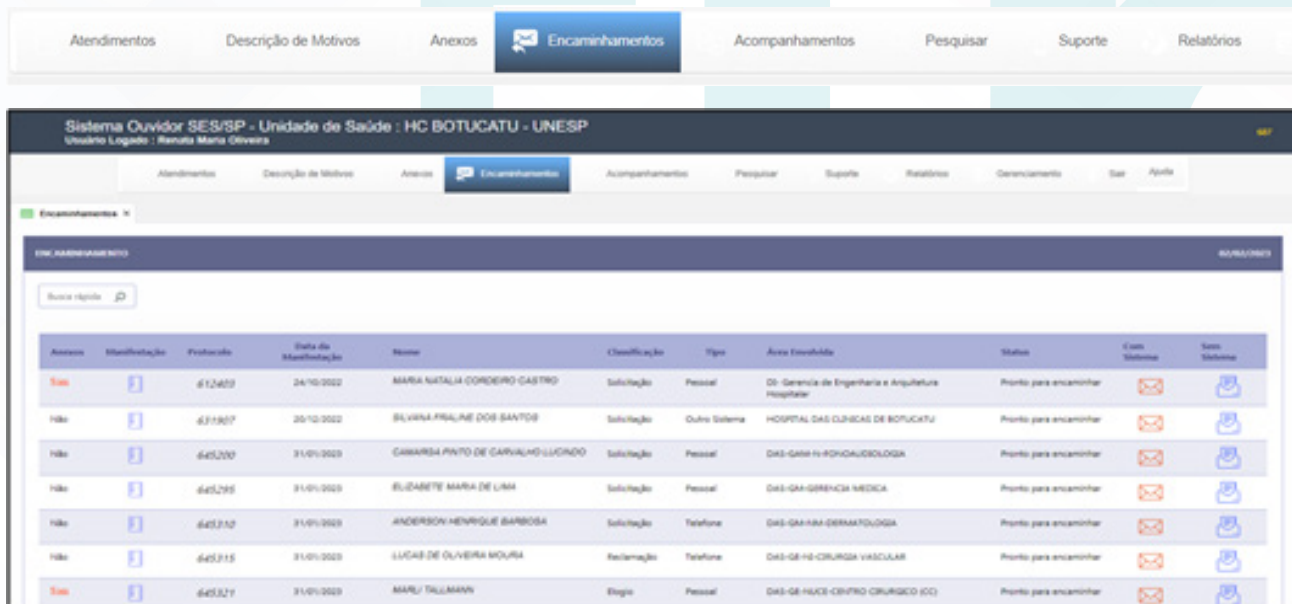
POP OUV 009 ENCAMINHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO



POP OUV 009 - PÁG.: 5/9 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 01 : 04/05/2023



4.14. Acessar >Módulo Encaminhamentos – Abrir a manifestação correspondente na listagem clicando na carta azul;



4.15. Verificar os dados já contidos e nome do paciente;

4.16. Possibilidade de correção, clicar no ícone caderno azul a manifestação é aberta: **Motivo**, **Motivo I**, **Motivo II**, **Motivo III** e **Motivo IV**;

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 009 ENCAMINHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO



POP OUV 009 - PÁG.: 6/9 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 01 : 04/05/2023

4.17. Ler texto manifestação e caso necessário realizar correção;

4.18. Clicar em **Salvar**;

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

Atendimento Descrição de Motivo Anexo Envio Pressione F11 para sair do modo tela cheia Suporte Realização Encaminhamento Sair Ajuda

ENCAMINHAMENTO

Salvar

Protocolo 643.342 Atendimento 468.214 Data de Manifestação 31/01/2023 Data de Lançamento 31/01/2023 17:32:00

Informante 4 Acompanhante

Status 1 Pronto para encaminhar Motivo 340.774 MATIAS FLACH KLAS

Tipo 4 E-mail Classificação 3 Sugestão Envelope 01-071-GERENÇA DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO

Motivo: Assistência à Saúde Assistência Farmacutica Gestão Transporte Vigilância à Saúde Vigilância Sanitária

Motivo I: Encaminhamento de Saúde

Motivo II: Implantação

Motivo III: Serviço

Motivo IV:

Manifestação

Secretaria do Estado de Saúde de São Paulo Encaminhado por: Ulfone Rodrigues Cavallaro Gênia Brito, 62 de Fevereiro de 2023

4.19. Seleciona na coluna Sem Sistema a manifestação correspondente e clicar na **carta dentro do envelope azul**;

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

Atendimento Descrição de Motivo Anexo Envio Pressione F11 para sair do modo tela cheia Suporte Realização Encaminhamento Sair Ajuda

ENCAMINHAMENTO

Anexo	Manifestação	Protocolo	Data de Manifestação	Nome	Classificação	Tipo	Área Destino	Status	Com Sistema	Sem Sistema
Sim	[1]	612403	24/10/2022	MARIA NATALIA CORDEIRO CASTRO	Solicitação	Pessoal	01 - Gerencia de Engenharia e Arquitetura Hospitalar	Pronto para encaminhar	[Envelope]	[Envelope]
Não	[1]	631807	20/12/2022	SILVANA FRALINE DOS SANTOS	Solicitação	Outra Sistema	HOSPITAL DAS CLINICAS DE BOTUCATU	Pronto para encaminhar	[Envelope]	[Envelope]
Não	[1]	645200	31/01/2023	GABRIELA PRYTO DE CARVALHO LUONDO	Solicitação	Pessoal	040-GEM-GERENÇA ODONTOLOGICA	Pronto para encaminhar	[Envelope]	[Envelope]
Não	[1]	645295	31/01/2023	ELIZBETE MARIA DE LIMA	Solicitação	Pessoal	040-GM-GERENÇA MEDICA	Pronto para encaminhar	[Envelope]	[Envelope]
Não	[1]	645210	31/01/2023	ANDERSON HENRIQUE BARBOSA	Solicitação	Telefone	040-GM-HM-GERENÇA DERMATOLOGIA	Pronto para encaminhar	[Envelope]	[Envelope]
Não	[1]	645215	31/01/2023	LUCAS DE OLIVEIRA MOURA	Reclamação	Telefone	040-GE-HC-CORUNDA VASCULAR	Pronto para encaminhar	[Envelope]	[Envelope]
Sim	[1]	645521	31/01/2023	WAPU TILLMANN	Reclamação	Pessoal	040-GE-FAUC-CENTRO CIRURGICO ECI	Pronto para encaminhar	[Envelope]	[Envelope]
Sim	[1]	645342	31/01/2023	MATIAS FLACH KLAS	Sugestão	E-mail	01-071-GERENÇA DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO	Pronto para encaminhar	[Envelope]	[Envelope]

9 para 1 Visualizar 10

1 de 8 de 8

4.20. Confirmar se é a manifestação em questão;

4.21. Na caixa – Mensagem (máximo de 350 caracteres) digitar: Prazo máximo para resposta = 00/00/0000 (contar o prazo de resposta segundo grau de prioridade descrito na observação dos POPS 1, 2, 3, 4, 5 e 6 [baixo, médio e alto];

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 009 ENCAMINHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO



POP OUV 009 - PÁG.: 7/9 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 01 : 04/05/2023

4.22. Seleciona o **Destino**;

4.23. Selecionar o **Responsável** que automaticamente trará o e-mail cadastrado;

4.24. Clicar em **Enviar Manifestação**;

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

Abandono | Descrição de Múltiplos | Ativos | Encaminhamentos | Acompanhamentos | Pesquisar | Suporte | Relatórios | Gerenciamento | Sair | Ajuda

Encaminhamentos

MATIAS FLACH KLAIS

+ Enviar manifestação

Protocolo: 645340

Área Envolvida: DI-GTI-GERENCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO

Encaminhar para: DI -Gerencia de Tecnologia da Informação

Profissional / Colaborador: Marcelo Roberto Martins

E-mail: mr.martins@unesp.br

Mensagem: Prazo máximo para resposta = 17/02/2023.

Quantidade de Caracteres: 40 / Máx.: 600

Todas informações estão corretas? - Sim Não

4.25. Abrirá a tela para análise dos dados (**Atenção!** Antes de enviar confirme se todos os dados estão corretos. Caso contrário, clique em **Voltar**), depois clicar em (**Ok!**);

4.26. Abrir a pasta em rede **Ouvidoriahc** > localizar a pasta **Monitoramento**>abrir a pasta **Planilha Rastreabilidade (ano atual)**> selecionar **Rastreabilidade-(ano atual)-Sistema On-Line-Hemocentro** ou **Rastreabilidade-(ano atual)-Sistema On-Line**;

4.27. Preencher com os dados solicitados: **Nome do Doador / Paciente** [nome completo do doador e/ou paciente]; **Número de Protocolo SES** [número de protocolo emitido pelo Sistema Ouvidor SES/SP]; **Classificação** [elogio, reclamação, solicitação, sugestão, denúncia e informação]; **Ação Corretiva / Ação de Melhoria** [possibilidade de ação que a Equipe da Ouvidoria-Geral indica frente a manifestação]; **Número da SAC – Solicitação de Ação de Correção ou Número da SAM – Solicitação de Ação de Melhoria** [número sequencial do formulário (SAC ou SAM) encaminhado para a Gestão da Qualidade do Hemocentro]; **Responsável Encaminhado** [nome completo do gestor responsável pela resposta]; **Envolvido Encaminhado** [nome da área envolvida conforme consta no Sistema Ouvidor SES/SP]; **Data da Abertura** [data de abertura da manifestação]; **Grau de Prioridade** [baixo=15 dias, médio=10 dias e alto=5 dias]; **Data Prevista de Retorno** [data máxima que o gestor tem para o envio da resposta]; **Data de Resposta do Gestor** [data em que o gestor respondeu a manifestação]; **Indicador 1 – Tempo de Resposta no prazo** [o gestor respondeu dentro do prazo determinado? Calcular em quantos dias o gestor respondeu]; **Data de Resposta Doador/Paciente** [data em que a Equipe da Ouvidoria-Geral comunicou a devolutiva para o doador/usuário]; **Meio de Retorno (Devolutiva)** [canal de comunicação usado para comunicar a devolutiva – e-mail, telefone, carta, aplicativo e pessoalmente]; **Execução** [nome do funcionário que realizou a devolutiva]; **Resolução Sim/Não** [a situação foi resolvida?] e **Análise do Doador / Paciente Satisfeito / Insatisfeito** [usuário ficou satisfeito ou insatisfeito com a resposta?] e clicar em no ícone disquete para **Salvar**;

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 009 ENCAMINHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO



POP OUV 009 - PÁG.: 8/9 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 01 : 04/05/2023

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.

- 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.

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 009 ENCAMINHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO



POP OUV 009 - PÁG.: 9/9 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 009 – ENCAMINHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO		
1.2. Área Responsável: OUVIDORIA GERAL		
1.3. Data da Elaboração: 29/04/2021 – Total de páginas: 10 – 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	
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 009 – ENCAMINHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO. Também autorizo a exposição do meu nome completo.		
Data: 10/05/2023	Assinatura: Diretoria: Sheila Luana Sales Abrantes Tancker	
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