



PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV 010 ACOMPANHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO



POP OUV 010 - PÁG.: 1/5 EMISSÃO: REVISÃO Nº 01 : 04/05/2023

1. OBJETIVO:

Acompanhar a trajetória da manifestação, de modo que seja possível ter as informações necessárias para monitorar os riscos.

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:

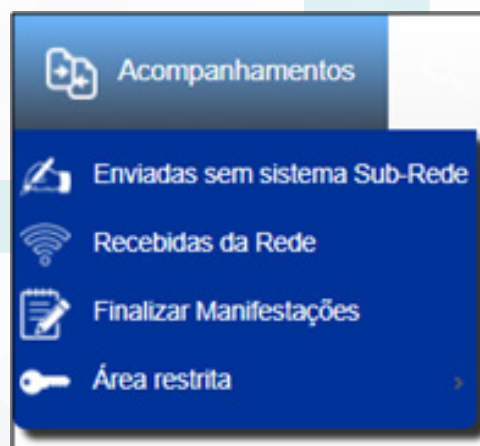
3.1. Equipamentos de Proteção Individual (EPI's): não se aplica

3.2. Materiais Específicos para o Procedimento: Sistema Ouvidor/SES, Planilha Rastreabilidade e Sistema SP Sem Papel.

4. PROCEDIMENTOS:

4.1. Acompanhar o curso da manifestação registro, encaminhamento, resposta e devolutiva;

4.2. Abrir o Sistema Ouvidor SES/SP > **Módulo Acompanhamentos** > Enviadas Sem Sistema Sub-Rede > selecionar > Encaminhado, para comparar a informação contida na Planilha Rastreabilidade versus Sistema Ouvidor SES/SP;



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 010 ACOMPANHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO



POP OUV 010 - PÁG.: 2/5 EMISSÃO: REVISÃO Nº 01 : 04/05/2023

Desenvolvido por: Edson Rodrigues Caciatorre - SES-SP

Sistema Ouvidor SES/SP - Unidade de Saúde : SES São Paulo - Ouvidoria Central

Manifestações Enviadas sem Sistema

Protocolo	Data Envio	Nome	Destinatário / Setor / Unidade	Classificação	Status	Segto	Prioridade	Abrir
403750	06/06/2021	ELZA MARIA DE REUS	Atendimento	Informação	Encerrado	Não	Baixa	
403755	06/06/2021	Manifestação em sigilo	Atendimento	Satisfação	Responsável	Sim	Méda	
433754	11/06/2021	ADALBERTO GARCIA	Atendimento	Engo	Encerrado	Não	Méda	

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

4.4. Verificar a coluna **Data de Abertura** com coluna a **Data Prevista de Retorno** se está dentro do prazo, caso o prazo esteja a **2 (dois)** dias do prazo de vencimento realizar Notificação;

4.5. **Prazo Expirado realizar abertura de Solicitação de Ação Corretiva (SAC) por meio de formulário padrão SAC** >Abrir a pasta em rede **Ouvidoriahc** > localizar a pasta **Monitoramento**>abrir a pasta > **Gestão da Qualidade Hemocentro ou Núcleo de Gestão da Qualidade**;

4.6. **Abrir o formulário SAC e preencher: SAC Nº** [número sequencial 01,02, etc.]; Área [Ouvidoria-Geral]; Responsável [nome funcionário responsável pelo Monitoramento]; Assunto [resumo da manifestação: **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] e Assinalar [(X) em Manifestação de Cliente;

4.7. Após o preenchimento do formulário acessar o **Sistema SP-Sem Papel** [<https://www.spsempapel.sp.gov.br/>], clicar em **Entrar**, inserir **CPF** e **Senha**, clicar em **Entrar**. Clicar no ícone **Documentos Digitais**;

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 010 ACOMPANHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO



POP OUV 010 - PÁG.: 3/5 EMISSÃO: REVISÃO Nº 01 : 04/05/2023

4.8. Na **Mesa Virtual** clicar em **Criar Novo, Selecione o Modelo** [Memorando], **Meus Textos Padrão** [SAC], **Interessado** [Ouvidoria-Geral], **Assunto** [Abertura de SAC Nº01], **Número de Referência** [Protocolo SES 000.000], na caixa **Texto** alterar os dados, clicar em **Visualizar Documento** [ler o texto e verificar as informações e gramática] e clicar em **(Ok!)**. E clicar em **Incluir Arquivo** [anexar o formulário SAC preenchido];

4.9. **Notificar a Chefia Mediata** que tem SAC no Sistema SP- Sem Papel aguardando assinatura;

4.10. Depois da conclusão da assinatura o documento estará pronto no menu **Aguardando Encaminhamento** > clicar em cima do documento correspondente para abrir, em seguida clique em **Tramitar**, em **Destinatário** selecione > **Usuário**, no menu ao lado clique nos **3 (três) pontinhos**, abrirá a caixa > **Dados do Usuário** > em nome ou matrícula inserir > **Rosângela Merlin (Hemocentro)** ou > em **Unidade** > **Núcleo de Gestão de Qualidade**, clicar em pesquisar, no menu seguinte virá os **dados da unidade** requerida > clicar em **Núcleo de Gestão de Qualidade**, inserir a **Data de Devolução** (contar 15 (quinze) dias corridos a partir da data de tramitação e clicar em **(Ok!)**).

5. CONTINGÊNCIA:

Caso urgência e o Sistema SP – Sem Papel esteja indisponível, realizar preenchimento do formulário SAC e imprimir 2 (duas) vias, e entregar em mãos, no Hemocentro ou no Núcleo da Gestão da Qualidade, solicitar assinatura de recebimento, colocar data e horário. Após o retorno do sistema inserir e tramitar.

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.

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 010 ACOMPANHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO



POP OUV 010 - PÁG.: 4/5 EMISSÃO: REVISÃO Nº 01 : 04/05/2023

- 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 010 ACOMPANHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO



POP OUV 010 - PÁG.: 5/5 EMISSÃO: REVISÃO Nº 01 : 04/05/2023

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		HCFMB
TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE DIVULGAÇÃO ELETRÔNICA E APROVAÇÃO DE DOCUMENTO		
1. IDENTIFICAÇÃO DO DOCUMENTO		
1.1. Título: POP OUV 010 – ACOMPANHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO		
1.2. Área Responsável: OUVIDORIA GERAL		
1.3. Data da Elaboração: 29/04/2021 – Total de páginas: 05 – 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 010 – ACOMPANHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO. Também autorizo a exposição do meu nome completo.		
Data: 10/05/2023	Assinatura: Diretoria: Sheila Luana Sales Abrantes Tander	
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