



PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV 012 DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - TELEFONE



POP OUV 012 - PÁG.: 1/7 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 01 : 05/05/2023

1. OBJETIVO:

Transmitir a resposta institucional do HCFMB, a emissão é de responsabilidade do gestor da área envolvida citada na manifestação, bem como atender as políticas públicas e ordenamentos jurídicos, os quais norteiam o direito de resposta, a valorização da opinião do usuário frente aos serviços recebidos pelo Estado, e a humanização do atendimento. É de suma importância responder ao usuário, de forma rápida e eficiente, o que impacta na percepção positiva da sociedade quanto a gestão do HCFMB. A comunicação é de responsabilidade da Ouvidoria-Geral.

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 Hospitalar Informatizado MV e Sistema Ouvidor SES/SP e Telefone Institucional.

4. PROCEDIMENTOS:

4.1. Acessar o Sistema Ouvidor SES/SP (<https://ouvidorses.sp.gov.br>), inserir 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 012 DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - TELEFONE



POP OUV 012 - PÁG.: 2/7 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 01 : 05/05/2023

4.2. Abrir o Sistema Ouvidor SES/SP > **Módulo Acompanhamentos** > Enviadas Sem Sistema Sub Rede > clicar em **Respondida**, abrirá listagem com as manifestações respondidas que aguardam comunicação da Ouvidoria-Geral;

The screenshot shows the 'Sistema Ouvidor SES/SP' interface. On the left, there is a navigation menu with options: 'Acompanhamentos', 'Enviadas sem sistema Sub-Rede', 'Recebidas da Rede', 'Finalizar Manifestações', and 'Área restrita'. The main area displays a table titled 'Manifestações Enviadas sem Sistema' with columns for 'Protocolo', 'Data Envio', 'Nome', 'Destinatário / Setor / Unidade', 'Classificação', 'Status', 'Sigilo', 'Prioridade', and 'Ação'. The table contains several rows of data, including protocols like 664002, 664330, 664240, 665752, 674042, 674021, 664333, 667483, 676739, and 676517.

4.3. Clicar em **Abrir** (ícone carta azul), abrirá uma nova tela com a **Manifestação para Área envolvida e Resposta da Área Envolvida**;

4.4. Analisar a resposta recebida se atende aos fatos ou questionamentos relatados pelo usuário;

The screenshot shows the 'RESPOSTA DA ÁREA ENVOLVIDA' screen. It displays the protocol number '676517' and the date '27/04/2021'. The screen includes a section for 'Dados da Manifestação' and a 'Resposta da área envolvida' section. The response text is partially visible, starting with 'Em resposta à manifestação, compreendendo a solicitação para a entrega de materiais com a seguinte apresentação: Encarregados, porém, que o HCFMB é referência para mais de 80 municípios, incluindo atenção a pacientes em situações de urgências e emergências clínicas e cirúrgicas. Esse fluxo é um tanto quanto impressionante. Como é de amplo conhecimento de sua instituição, encontramos um momento de intensa superlotação após a liberação no nosso quadro de Sin. Sendo assim, estamos nos esforçando para oferecer o melhor atendimento e a melhor assistência aos nossos pacientes e disponibilizar melhor conforto a mais breve possível dentro das nossas condições, além das necessidades de casos cirúrgicos. Observamos que prioritário que inicialmente, diante da superlotação, o paciente foi dispensado da internação em 27/04/2021. Encarregamos a manifestação é especializada para que a nova internação seja programada para o período mais breve possível. Carta de sua compreensão, à disposição. Equipe Função Cabeça Quadrada Sistema Médica do HCFMB'.

4.5. Na hipótese da resposta **não estar de acordo**, clicar em **Rejeitar** ou **Novo destinatário**;

4.6. Na sequência abrir o **Módulo Pesquisar** > Manifestação, inserir o **Protocolo (número)**, clicar em **Pesquisar**, abrirá uma nova tela, clicar no ícone **Editar o Registro** (ícone lápis cinza). A manifestação será visualizada, anotar os telefones do usuário;



PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV 012 DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - TELEFONE



POP OUV 012 - PÁG.: 3/7 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 01 : 05/05/2023

Protocolo	Data Manifestação	Nome	Status	Atendida por	Consideração
478-024	27/04/2021	MARQUEL CAMARGO RODRIGUES	Encaminhado	Crizina Aparecida De Oliveira Castro	
478-003	27/04/2021	MARQUEL CAMARGO RODRIGUES	Respondida	Crizina Aparecida De Oliveira Castro	

- 4.7. Discar 0 (zero) mais o código de área (se necessário) e o número de telefone;
- 4.8. Comunicar-se sempre de forma clara e com linguagem de fácil compreensão;
- 4.9. Desejar Bom dia! Boa tarde! Identificar-se (comunicar nome [funcionário] e Ouvidoria-Geral HCFMB);
- 4.10. Perguntar o nome do interlocutor e anotar no caderno;
- 4.11. Caso não seja o próprio usuário, perguntar o grau de parentesco (relação com o usuário) e anotar no caderno. Indagar se o interlocutor pode receber a resposta e transmitir para o usuário; Comunicar a resposta para interlocutor que tenha 16 anos ou mais;
- 4.12. Solicitar que o interlocutor tenha caneta e papel para escrever a comunicação (resposta);
- 4.13. Na condição de **análise precedente da resposta**, ler para o usuário a resposta emitida pelo gestor de forma clara, comunique antes de iniciar a leitura o nome do gestor e função;
- 4.14. No caso do paciente **não aceitar a resposta**, clicar em **Volta para o Encaminhamento**, e comunicar ao usuário que a manifestação será enviada novamente para o gestor solicitando uma nova resposta;
- 4.15. Usuário concordou com a resposta, clicar em **aceitar a resposta** > Abrir o **Módulo Acompanhamentos** > **Finalizar Manifestações**, selecionar a manifestação e clicar em **Finalizar** (ícone mão azul com lápis). O Sistema direcionará para o formulário **Parecer Final**;

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

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade: Gestão 2023

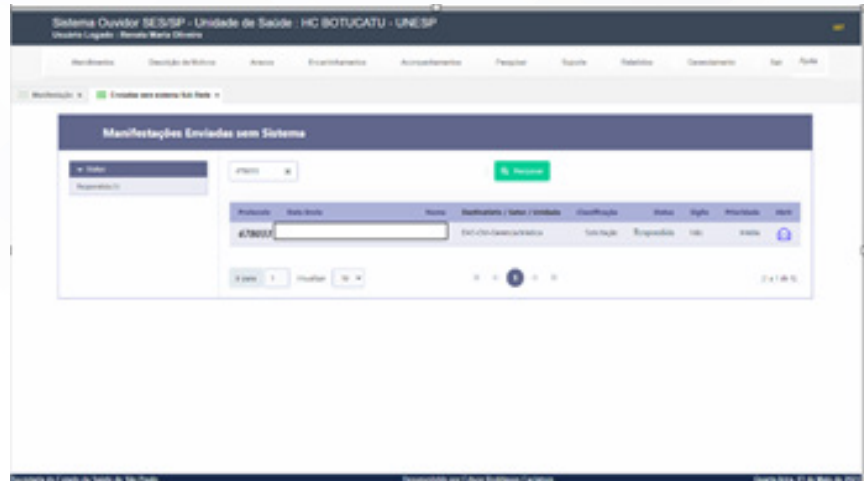
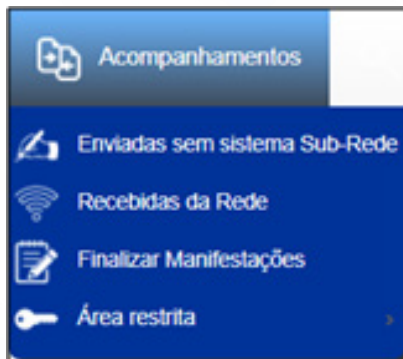


PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV 012 DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - TELEFONE



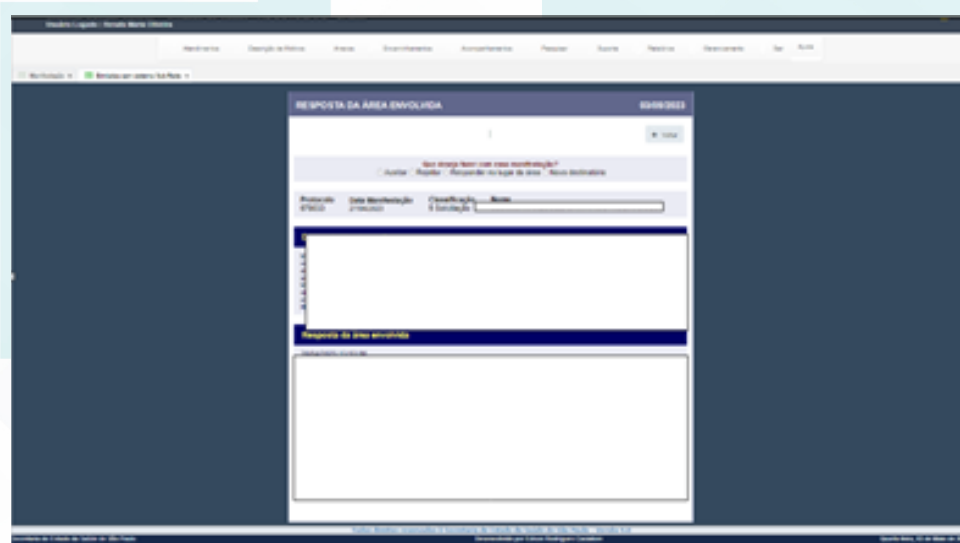
POP OUV 012 - PÁG.: 4/7 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 01 : 05/05/2023



4.16. Na caixa **Parecer Final (Máximo 32.000)**;

4.17. Preencher com os seguintes dados: **Data:** 00/00/0000 [data que a resposta está sendo comunicada]; **Horário:** 00:00 [horário em que a resposta está sendo comunicada]; **Pessoa Notificada** [nome do usuário que está recebendo a resposta]; **Parentesco** [vínculo que se tem com o usuário]; **Meio de contato** [presencial]; **Execução** [nome do funcionário que está comunicando a resposta]; **Análise do Doador / Paciente Satisfeito / Insatisfeito** [usuário ficou satisfeito ou insatisfeito com a resposta?], ou alguma informação emitida pelo usuário ou funcionário, em seguida clicar em **Parecer Final** (ícone disquete) e copiar e colar a **Resposta da Área Envolvida** logo na sequência;

4.18. Depois do **Parecer Final** concluído a manifestação é Finalizada (manifestação completou todo o ciclo de tramitação), e somente poderá ser localizada no **Módulo Pesquisar**;



4.19. Anotar as informações efetuadas na **Planilha Rastreabilidade (ano atual)**.

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 012 DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - TELEFONE



POP OUV 012 - PÁG.: 5/7 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 01 : 05/05/2023

4.20. Preencher **Planilha Rastreabilidade (ano atual) > Ouvidoriahc > Ouvidoria Geral > Atualização > Rastreabilidade > Planilha Rastreabilidade (ano atual): Nome do Usuário** [nome completo do usuário/doador]; **Protocolo SES** [número de protocolo do Sistema Ouvidor SES/SP]; **Telefones** [números de telefones informados pelo usuário]; **Tentativa 1** [data, horário, indicar o que a ligação apresentou: ocupado, somente chama, caixa postal, fora de área, etc.]; **Tentativa 2 e Tentativa 3** [seguir os passos da Tentativa 1]; **Resolvida Sim / Não** [manifestação foi resolvida?] e **Satisfeito ou Insatisfeito** [avaliação do usuário perante a resposta recebida?] Nome do funcionário [que executou].

4.21. Emitir correspondência com a resposta conforme **POP OUV 013**, após 3 (três) tentativas [dias e períodos diferentes].

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.

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 012 DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - TELEFONE



POP OUV 012 - PÁG.: 6/7 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 01 : 05/05/2023

- 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 012 DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - TELEFONE



POP OUV 012 - PÁG.: 7/7 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 01 : 05/05/2023

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 012 – DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO – TELEFONE		
1.2. Área Responsável: OUVIDORIA GERAL		
1.3. Data da Elaboração: 29/04/2021 – Total de páginas: 08 – Data da Revisão: 05/05/2023 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	<i>Renata</i>
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 012 – DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO – TELEFONE. Também autorizo a exposição do meu nome completo.		
Data: 10/05/2023	Assinatura: <i>Sheila Luana Sales Abrantes Tancler</i> Diretoria: Sheila Luana Sales Abrantes Tancler	
Data: 11/05/23	Assinatura: <i>Prof. Dr. José Carlos Souza Trindade Filho</i> Superintendente: Prof. Dr. José Carlos Souza Trindade Filho Superintendente do HCFMB	

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

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade: Gestão 2023