



# PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV 014 DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - E-MAIL



POP OUV 014 - 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 e-mail institucional,

## 4. PROCEDIMENTOS:

4.1. Acessar o Sistema Ouvidor SES/SP (<https://ouvidorses.sp.gov.br>), inserir usuário, senha, Recaptcha e logar no Sistema;

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

OUVIDORIA DA SAÚDE

Usuário \_\_\_\_\_  
Senha \_\_\_\_\_

Não sou um robô

Logar no Sistema

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

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade: Gestão 2023



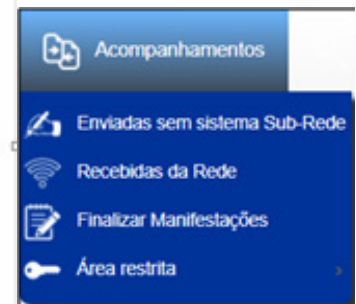
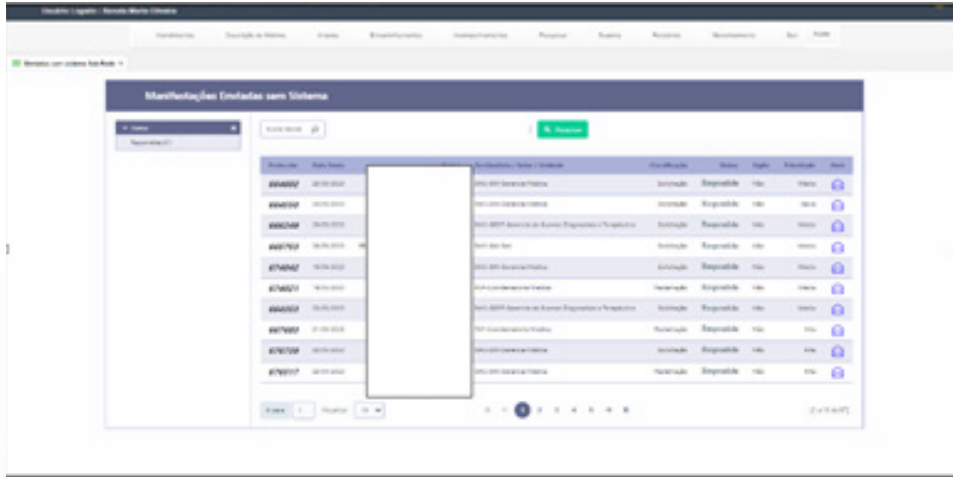
# PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV 014 DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - E-MAIL



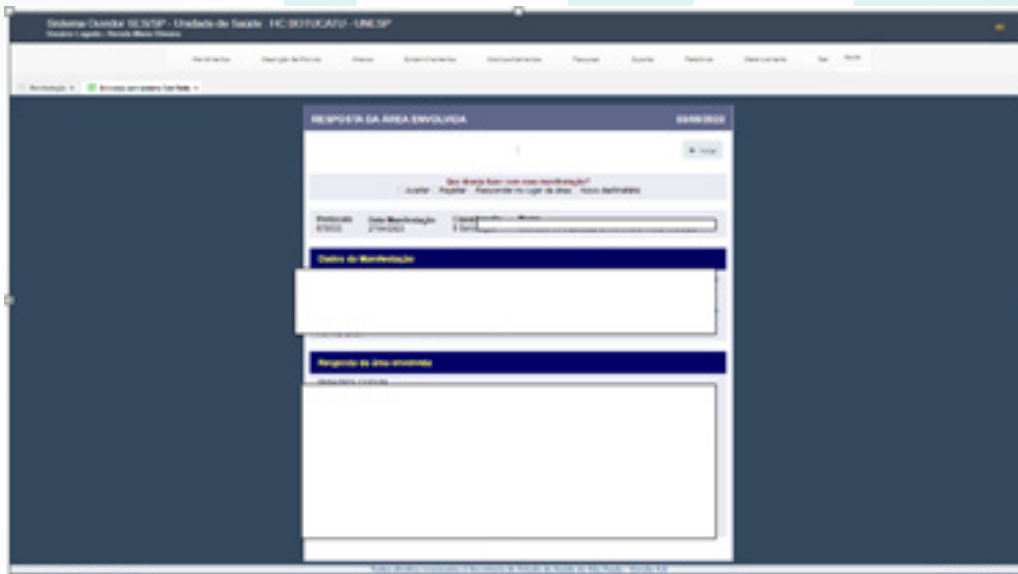
POP OUV 014 - PÁG.: 2/7 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 01 : 05/05/2023

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;



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;



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

4.6. Na condição de **análise precedente da resposta**, realizar requerimento de autorização da entrega de resposta por escrito para Chefia Imediata;



## PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV 014 DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - E-MAIL



POP OUV 014 - PÁG.: 3/7 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 01 : 05/05/2023

4.7. Acessar o **Módulo Pesquisar** > **Manifestação** > na caixa Protocolo inserir o número de protocolo ou na caixa **Nome** inserir o nome completo do usuário e clicar em **pesquisar**, clicar no lápis cinza (editar). Após aberta a manifestação em: Clicar em **imprimir**, abrirá outra tela, clicar imprimir novamente e salvar a manifestação em PDF na pasta Digitalização (na área de trabalho) > pasta Respostas > colocar o nome e o protocolo.

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

Atendimento Descrição de Mito Anexo Encaminhamento Acompanhamento Pesquisar Suporte Relatórios Gerenciamento Sair Ajuda

Manifestação >

Pesquisar manifestações 04/05/2023

Protocolo Igual a [ ]  
Nome Contém [ ]  
Data Manifestação Igual a [ ] [ ]/[/] [ ]/[/] [ ]/[/]

Pesquisar Limpar

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

Atendimento Descrição de Mito Anexo Encaminhamento Acompanhamento Pesquisar Suporte Relatórios Gerenciamento Sair Ajuda

Manifestação >

Pesquisar Manifestações

Novo registro [ ] [ ] voltar

Protocolo	Data Manifestação	Nome	Status	Atendido por	Consideração
478324	27/04	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
478333	27/04	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

1 de 2 de 2

4.8. Imprimir a manifestação e colocar na pasta Manifestações por escrito para Avaliar e entregar para Chefia;

- Após a devolução Chefia, se autorizado;
- Entrar no site <https://www.pdf2go.com>

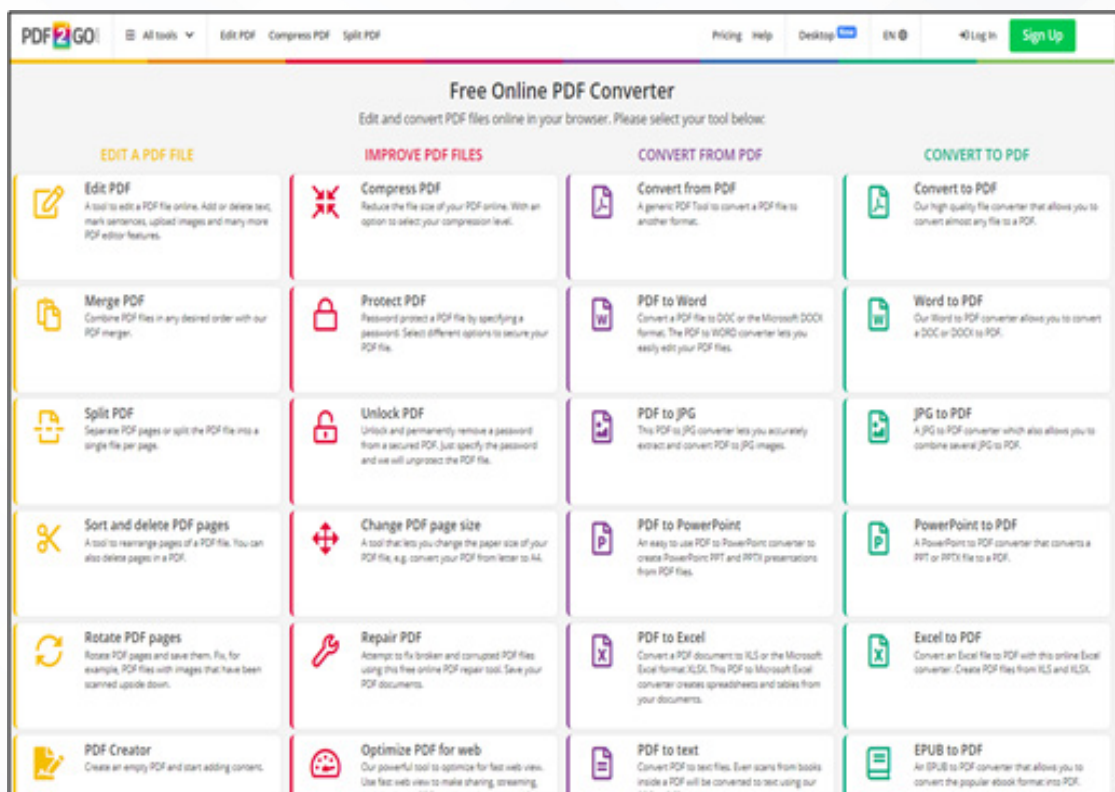


# PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV 014 DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - E-MAIL



POP OUV 014 - PÁG.: 4/7 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 01 : 05/05/2023



- Proteger PDF

• Clicar em Escolher Arquivo, pasta digitalizações - RESPOSTAS, selecionar o arquivo desejado e abrir

• Digitar a senha (Insira a senha aberta – repita a senha aberta) (4 primeiros dígitos do CPF do Paciente), iniciar e o arquivo será salvo em download;

- Entrar na pasta download, recortar o arquivo e colar na pasta: digitalizações – COM

SENHA

4.9. Abrir o e-mail institucional [ouvidoria.hcfmb@unesp.br](mailto:ouvidoria.hcfmb@unesp.br) e digitar senha;

4.10. Clicar em escrever, **Para** [digitar endereço de e-mail do usuário], Com Cópia (CC) [ouvidoria.hcfmb@unesp.br] **Assunto** [Resposta Manifestação Ouvidoria-Geral Complexo HCFMB – Número de Protocolo 000.000], **Corpo E-mail** [Colocar Prezado(a) Senhor(a), nome do manifestante e o nome do paciente, caso não seja mesmo;

• Clicar em inserir foto (ícone de foto), escolher foto (chegou a resposta...) dentro da pasta digitalizações > **COM SENHA** para fazer upload – selecionar e abrir;

• Anexar arquivo (clips) procurar o arquivo na pasta digitalizações – COM SENHA inserir e enviar

**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

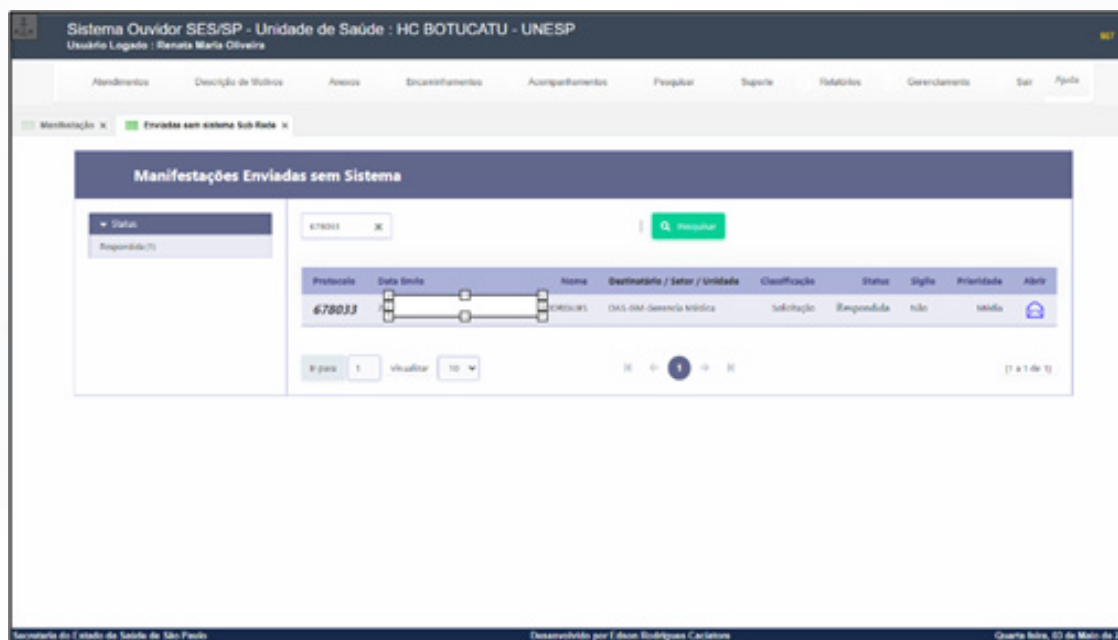
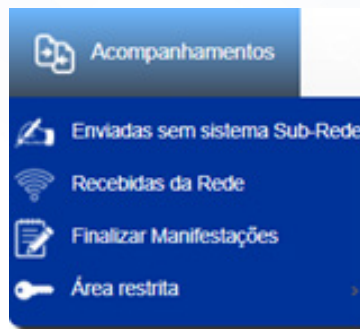
POP OUV 014 DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - E-MAIL



POP OUV 014 - PÁG.: 5/7 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 01 : 05/05/2023

4.11. Aceitar a resposta, seguindo as orientações do item 4.2 e 4.3;

4.12. Abrir o **Módulo Acompanhamentos** (Sistema Ouvidor SES) > Finalizar Manifestações, selecionar a manifestação e clicar em **Finalizar** (ícone mão azul com lápis). O Sistema direcionará para o formulário **Parecer Final**;



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

4.14. Preencher com os seguintes dados: **Resposta da Área Envolvida** e na seqüência colocar para qual e-mail foi encaminhado, data, horário e nome do funcionário que realizou e envio, clicar em parecer final, abrirá uma caixa de mensagem, se tiver certo clicar em ok e clicar em parecer final novamente;

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

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



# PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV 014 DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - E-MAIL



POP OUV 014 - PÁG.: 6/7 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 01 : 05/05/2023

4.17. Preenchimento **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]; **E-mail** [informado pelo usuário]; **Tentativa 1** [data, horário,]; **Tentativa 2 e Tentativa 3** [deixar em branco]; **Resolvida Sim / Não** [deixar em branco] e **Satisfeito ou Insatisfeito** [deixar em branco] Usuário [nome do usuário que executou].

## 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 014 DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - E-MAIL



POP OUV 014 - 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) 3811-6216 - 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 014 – DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO – E-MAIL		
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	
<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 014 – DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO – E-MAIL. Também autorizo a exposição do meu nome completo.		
Data: 10/05/2023	Assinatura: Diretoria: Sheila Luana Sales Abrantes Tancder	
Data: 11/05/23	Assinatura: 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