



# PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV 015 DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - APLICATIVO



POP OUV 015 - 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. 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: Sistema Hospitalar Informatizado MV e Sistema Ouvidor SES/SP.

## 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 015 DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - APLICATIVO



POP OUV 015 - 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;







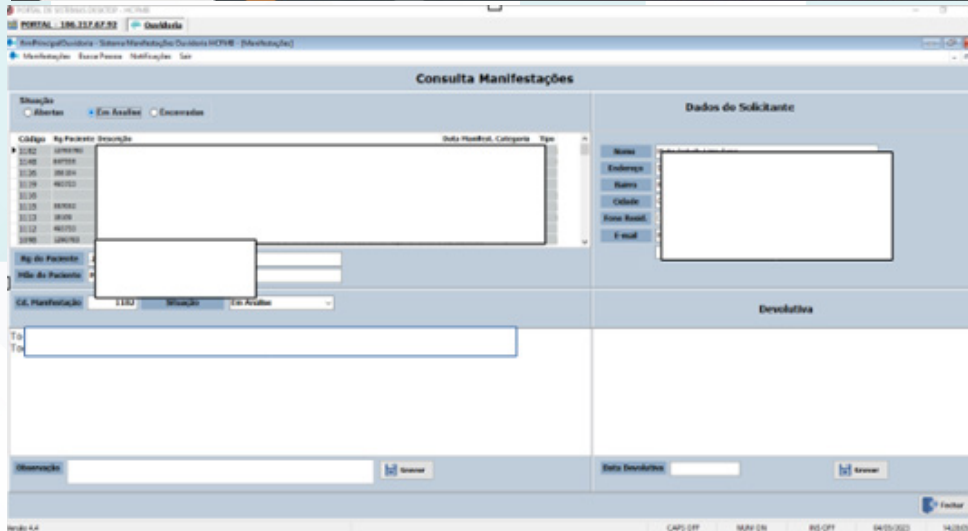
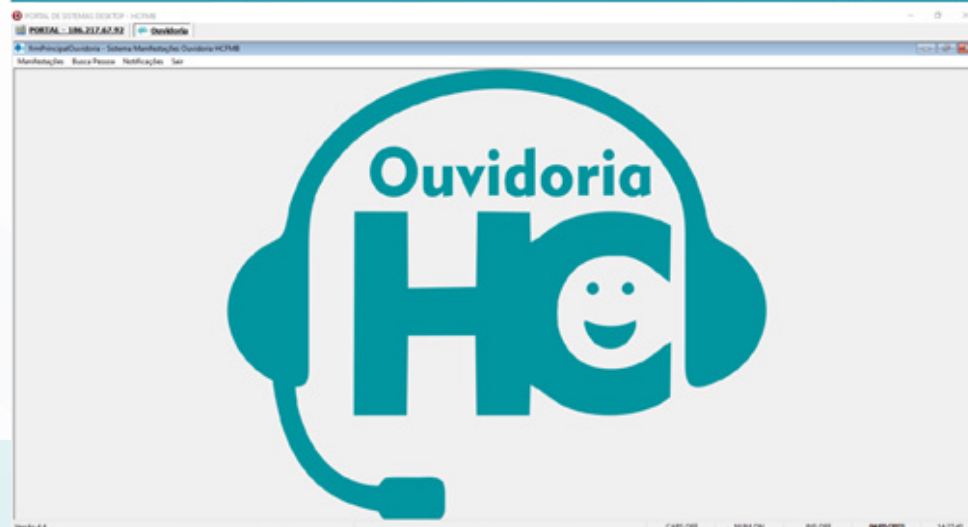


# PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV 015 DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - APLICATIVO



POP OUV 015 - PÁG.: 4/7 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 01 : 05/05/2023



OUVIDORIA GERAL - HCFMB

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 015 DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - APLICATIVO

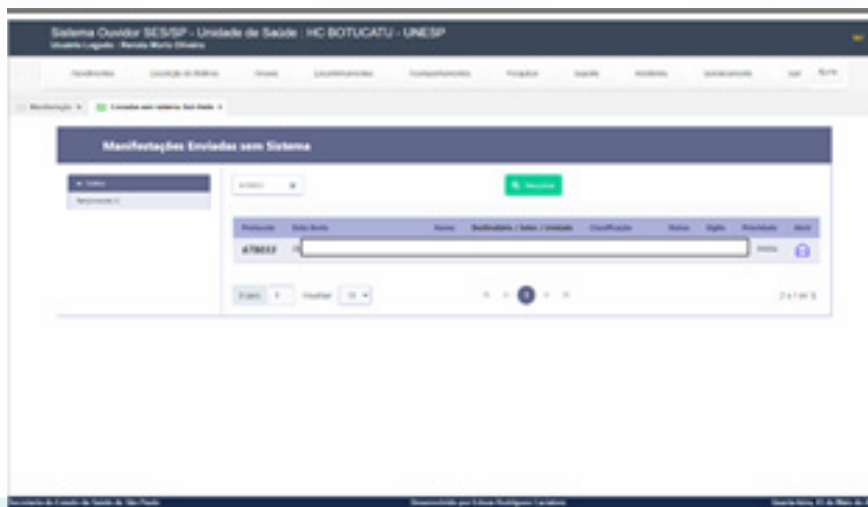
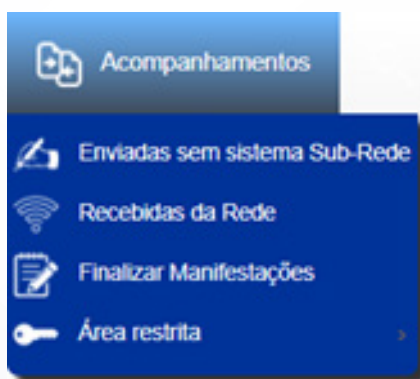


POP OUV 015 - PÁG.: 5/7 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 01 : 05/05/2023

4.10. Copiar a resposta do gestor e colar no campo Devolutiva, colocar a data e salvar.

4.11. Aceitar a resposta no sistema Ouvidor SES, 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 que foi respondido no APP HC em Casa, 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**;

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

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]; **APP**, **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

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 015 DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - APLICATIVO



POP OUV 015 - PÁG.: 6/7 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 01 : 05/05/2023

## 6. OBSERVAÇÕES:

Não se aplica.

## 7. RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DO DOCUMENTO:

**7.1. Autores:** Cristina Aparecida de Oliveira Castro, Renata Maria de Oliveira e Sheila Luana Sales Abrantes Tancler.

**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.





# PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV 015 DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - APLICATIVO



POP OUV 015 - 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<br>FACULDADE DE MEDICINA DE BOTUCATU<br>NÚCLEO DE GESTÃO DA QUALIDADE<br>Av. Professor Mário Rubens Guimarães Montenegro, s/n CEP 18618-687 – Botucatu – São Paulo – Brasil<br>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 015 – DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO – APLICATIVO  |  |            |
| 1.2. Área Responsável: OUVIDORIA GERAL  |  |            |
| 1.3. Data da Elaboração: 29/04/2021 – Total de páginas: 08 – Data da Revisão: 05/05/2023<br>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:<br>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 015 – DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO – APLICATIVO. Também autorizo a exposição do meu nome completo.   |  |            |
| Data: 10/05/2023  | Assinatura:<br>Diretoria: Sheila Luana Sales Abrantes Tancler              |            |
| Data: 11/05/23  | Assinatura:<br>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