



# PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV 017 ABERTURA SOLICITAÇÃO ABERTURA AÇÃO DE MELHORIA - SAM



POP OUV 017 - PÁG.: 1/5 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 01 : 09/05/2023

## 1. OBJETIVO:

Selecionar e determinar oportunidades de melhoria e implantar ações necessárias para aperfeiçoar os requisitos da gestão da qualidade, bem como a satisfação do usuário.

## 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 SP Sem Papel e Formulário Solicitação de Ação de Melhoria (SAM).

## 4. PROCEDIMENTOS:

4.1. Acessar a pasta em rede Ouvidoriahc > **Monitoramento** > Gestão da Qualidade Hemocentro > **Formulário Solicitação de Ação de Melhoria (SAM)**;

4.2. **Abrir o formulário SAM e preencher:** SAM 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**. Suprimir nome usuário/manifestante e informações pessoais conforme Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);

4.3. Após o preenchimento do formulário acessar o **Sistema SP-Sem Papel** [<https://www.spsempapel.sp.gov.br/login>] > clicar em **Entrar** > inserir **CPF** e **Senha**, clicar em **Entrar**;

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

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade: Gestão 2023

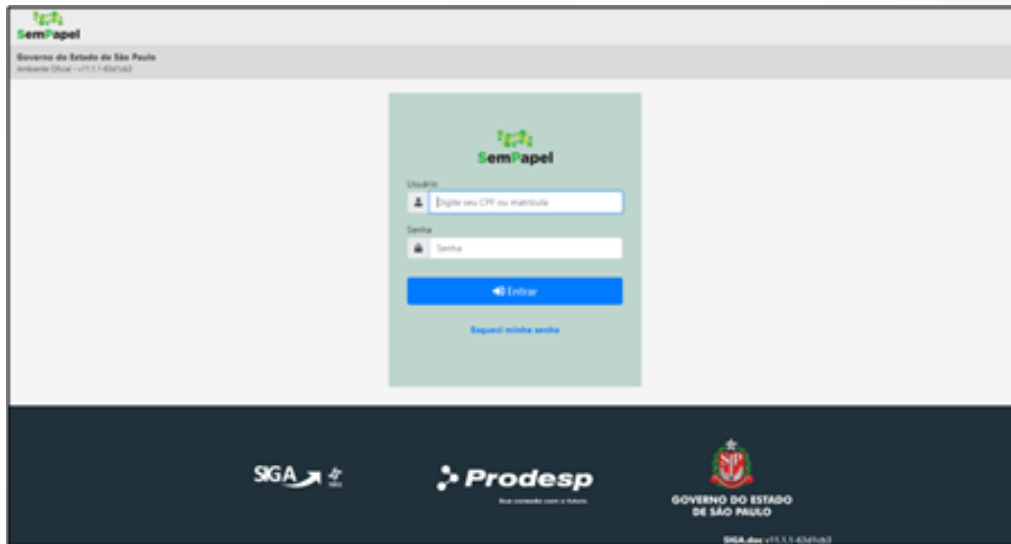


# PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

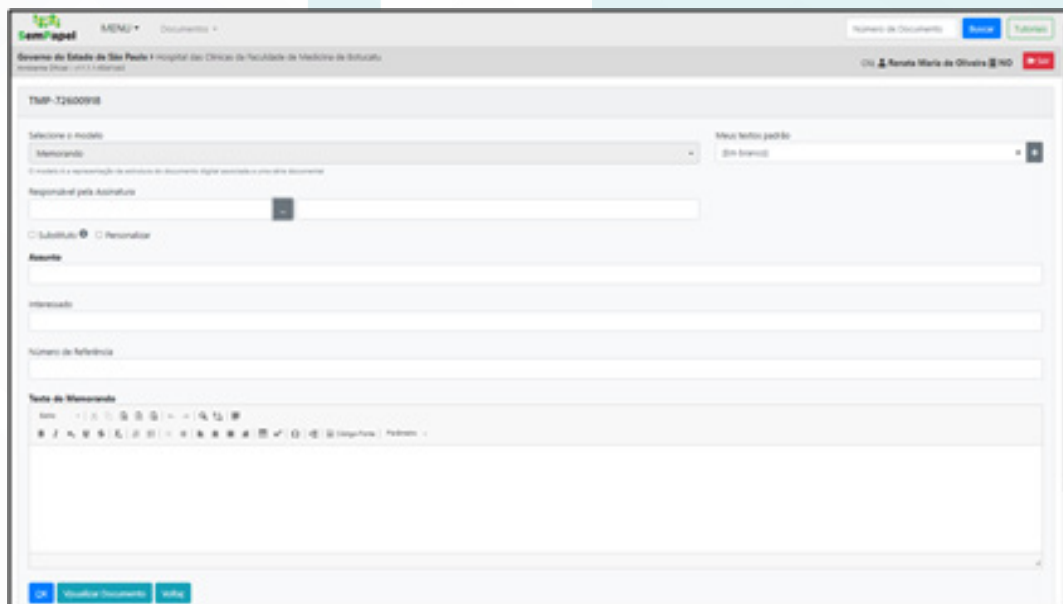
POP OUV 017 ABERTURA SOLICITAÇÃO ABERTURA AÇÃO DE MELHORIA - SAM



POP OUV 017 - PÁG.: 2/5 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 01 : 09/05/2023



4.4. Na Mesa Virtual clicar em Criar Novo, Selecionar o Modelo [Memorando], Meus Textos Padrão [SAM], Interessado [Ouvidoria-Geral], Assunto [Abertura de SAM Nº0, 02, etc.], 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 SAM preenchido];



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

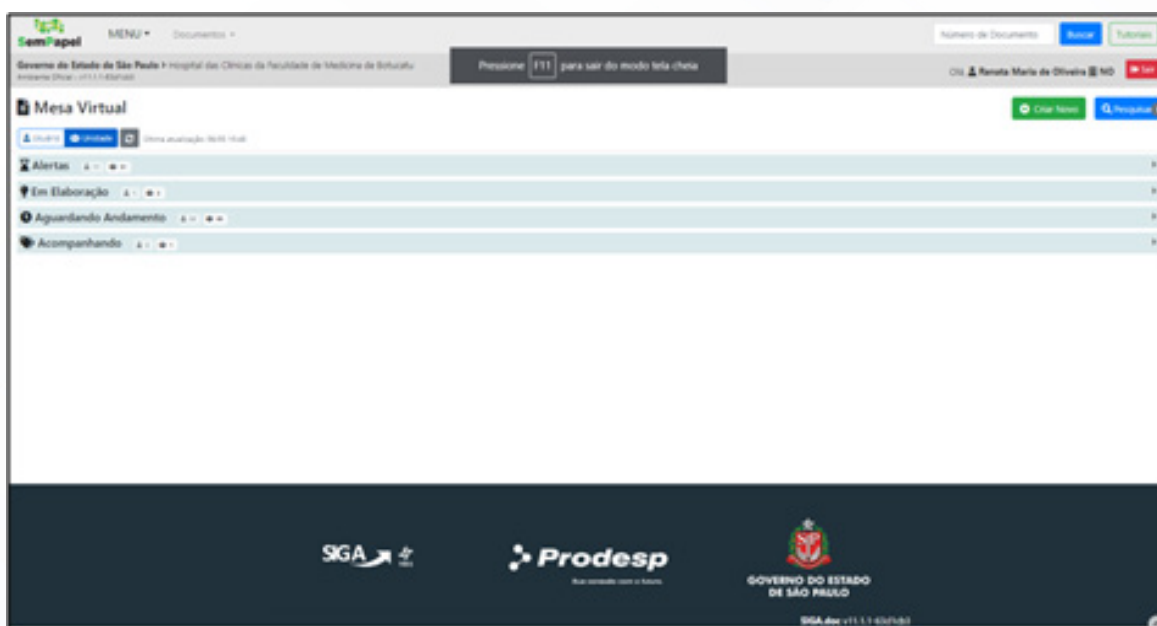
POP OUV 017 ABERTURA SOLICITAÇÃO ABERTURA AÇÃO DE MELHORIA - SAM



POP OUV 017 - PÁG.: 3/5 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 01 : 09/05/2023

4.5. **Notificar a Chefia Mediata** que tem SAM no Sistema SP – Sem Papel aguardando assinatura;

4.6. 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 > **Fulano de tal**;



4.7. Buscar > em **Unidade** > **Gerência de Hemocentro**, clicar em pesquisar, no menu seguinte virá os **dados da unidade** requerida > clicar em **Gerência de Hemocentro**, inserir a Data de Devolução (contar 5 (cinco) 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, na Gerência de Hemocentro, solicitar assinatura de recebimento, colocar data e horário. Após o retorno do sistema inserir e tramitar.

### 6. OBSERVAÇÕES:

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 017 ABERTURA SOLICITAÇÃO ABERTURA AÇÃO DE MELHORIA - SAM



POP OUV 017 - PÁG.: 4/5 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 01 : 09/05/2023

## 7. RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DO DOCUMENTO:

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

**7.2. Revidores:** 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 017 ABERTURA SOLICITAÇÃO ABERTURA AÇÃO DE MELHORIA - SAM



POP OUV 017 - PÁG.: 5/5 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 01 : 09/05/2023

## 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		
<b>TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE DIVULGAÇÃO ELETRÔNICA E APROVAÇÃO DE DOCUMENTO</b>		
<b>1. IDENTIFICAÇÃO DO DOCUMENTO</b>		
1.1. Título: POP OUV 017 – ABERTURA SOLICITAÇÃO ABERTURA AÇÃO DE MELHORIA – SAM		
1.2. Área Responsável: OUVIDORIA GERAL		
1.3. Data da Elaboração: 29/04/2021 – Total de páginas: 05 – Data da Revisão: 09/05/2023 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 017 – ABERTURA SOLICITAÇÃO ABERTURA AÇÃO DE MELHORIA – SAM. Também autorizo a exposição do meu nome completo.		
Data: 10/05/2023	Assinatura: Diretora: Sheila Luana Sales Abrantes Taneler	
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