


	<p style="text-align: center;">HOSPITAL DAS CLÍNICAS FACULDADE DE MEDICINA DE BOTUCATU – UNESP OUVIDORIA - GERAL DO HCFMB</p> <p style="text-align: center;">Av. Prof. Mário Rubens Guimarães Montenegro s/n - Unesp – Campus de Botucatu CEP. 18618-687 – Botucatu – São Paulo – Brasil Tel. (14) 3811-6417 (14) 3811-6000</p>	NP OUVIDORIA 01 – Pág.: 1 / 5	
		Emissão: 08/07/2021	
	<p>NORMA DE PACTUAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL</p> <p>COMPLEXO HCFMB</p>	Revisão nº:	
<p>NP OUVIDORIA 01 - NORMA DE PACTUAÇÃO DE DEVOLUTIVA DOS SETORES EM RELAÇÃO ÀS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL HCFMB</p>			

1. Considerações

As Ouvidorias do SUS (Sistema Único de Saúde) são canais de comunicação de importância estratégica para a gestão do SUS. Ao possibilitar o diálogo entre a sociedade e as diferentes instâncias da gestão, as Ouvidorias contribuem para a participação do usuário na avaliação e na fiscalização da qualidade dos serviços de saúde, sendo de observância obrigatória pelas organizações e pelos órgãos públicos da administração direta e indireta. As Ouvidorias Públicas no Estado de São Paulo foram instituídas em determinação da Lei nº 10.294, de 19 de Abril de 1999 e regulamentada pelo Decreto nº 60.399, de 29 de abril de 2014.

A atuação da Ouvidoria do SUS atende, fundamentalmente, ao comando constitucional do art. 37. parágrafo 3º da Constituição Federal que determina ao Poder Executivo as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, observadas as disposições legais. Igualmente são instrumentos de viabilização dos princípios estabelecidos na Lei Orgânica da Saúde nº 8.080, de 19 de Setembro de 1990 e da Lei nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990, que dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde.

Nas Ouvidorias do SUS, a manifestação do usuário pode se apresentar pela busca de informações e orientações em saúde e também através de sugestões, elogios, solicitações, reclamações ou denúncias, as quais são de acesso restrito conforme os regimentos jurídicos e o preceito do sigilo, o qual rege as diretrizes das Ouvidorias Públicas: Lei de Proteção e Direitos dos Usuários do Serviço Público de São Paulo, Lei de Acesso à Informação e Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Diante da necessidade apresentada pelo usuário e das responsabilidades legais do gestor, as Ouvidorias: orientam, encaminham, acompanham a manifestação, respondem ao cidadão sobre as providências tomadas e emitem relatórios para subsidiar tomadas de decisões da gestão pública, essas que devem ser baseadas nas necessidades apresentadas pela sociedade. Destacamos entre os principais objetivos contribuir para a melhoria nos atendimentos prestados e dispensar informação com o intuito de educar a comunidade com relação aos seus direitos e deveres.

	<p style="text-align: center;">HOSPITAL DAS CLÍNICAS FACULDADE DE MEDICINA DE BOTUCATU – UNESP OUVIDORIA - GERAL DO HCFMB</p> <p style="text-align: center;">Av. Prof. Mário Rubens Guimarães Montenegro s/n - Unesp – Campus de Botucatu CEP. 18618-687 – Botucatu – São Paulo – Brasil Tel. (14) 3811-6417 (14) 3811-6000</p>	NP OUVIDORIA 01 – Pág.: 2 /5	
		Emissão: 08/07/2021	
	<p style="text-align: center;">NORMA DE PACTUAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL COMPLEXO HCFMB</p>	Revisão nº:	
<p style="text-align: center;">NP OUVIDORIA 01 - NORMA DE PACTUAÇÃO DE DEVOLUTIVA DOS SETORES EM RELAÇÃO ÀS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL HCFMB</p>			

É imprescindível que os gestores das mais diversas áreas e atividades desenvolvidas estejam envolvidos no processo, de forma a garantir fluxos voltados para a agilidade do processo, cumprimento do ordenamento jurídico, eficiência da gestão pública e respeito ao usuário.

As atribuições de Ouvidoria-Geral no Complexo HCFMB são de competência da Equipe Técnica da Ouvidoria-Geral do Complexo HCFMB, a qual é composta por: Cristina Aparecida de Oliveira Castro (atendimento), Renata Maria de Oliveira (atendimento e processo administrativo) e Sheila Luana Sales Abrantes Tancler (coordenação).

As demandas são recebidas de forma presencial, através de telefone, carta, e-mail, caixa de manifestação, DRS-6 – Bauru (Departamento Regional de Saúde), Secretária de Saúde do Estado de São Paulo, Ministério da Saúde, Ministério Público, formulário da web e *App* HC em Casa.



Tais ações geram a necessidade de encaminhamento para os setores envolvidos. O envio da manifestação ocorre por meio do Sistema Informatizado Ouvidor SES-SP, o qual foi desenvolvido para auxiliar no armazenamento de informações, na criação do Banco de Dados e na elaboração de Relatórios. É um sistema homologado e disponibilizado gratuitamente pela Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo e de uso obrigatório conforme a Resolução SS – nº 31/2018.

O Sistema Ouvidor SES-SP opera em modo *on-line* e suas informações são monitoradas pela Equipe do Núcleo de Monitoramento da Ouvidoria-Geral da SES-SP. Todo procedimento técnico é realizado no Sistema Ouvidor SES-SP: registro do atendimento, emissão protocolo, avaliação técnica, encaminhamento ao gestor, monitoramento, acompanhamento e resposta ao usuário, emissão de relatório.

2. Normas de Pactuação

Decorrente da necessidade de ações efetivas quanto às medidas estabelecidas pela Ouvidoria Geral-SES/SP em conjunto com a Ouvidoria-Geral HCFMB, é de extrema valia a pactuação deste serviço com todas as Áreas da Administração do Complexo HCFMB. A referida pactuação visa esclarecer a primordialidade de devolutivas das manifestações encaminhadas ao

Aprovação da Superintendência e Ouvidoria-Geral: Prof. Assoc. André Luís Balbi Aprovação da Ouvidoria Geral: Ma. Sheila Luana Sales Abrantes Tancler
Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade – Gestão 2021

	<p style="text-align: center;">HOSPITAL DAS CLÍNICAS FACULDADE DE MEDICINA DE BOTUCATU – UNESP OUVIDORIA - GERAL DO HCFMB</p> <p style="text-align: center;">Av. Prof. Mário Rubens Guimarães Montenegro s/n - Unesp – Campus de Botucatu CEP. 18618-687 – Botucatu – São Paulo – Brasil Tel. (14) 3811-6417 (14) 3811-6000</p>	NP OUVIDORIA 01 – Pág.: 3 / 5	
		Emissão: 08/07/2021	
	<p style="text-align: center;">NORMA DE PACTUAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL COMPLEXO HCFMB</p>	Revisão nº:	
<p style="text-align: center;">NP OUVIDORIA 01 - NORMA DE PACTUAÇÃO DE DEVOLUTIVA DOS SETORES EM RELAÇÃO ÀS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL HCFMB</p>			

Complexo HCFMB (incluindo Unidades Externas), departamentos, gerências, núcleos, unidades especiais, comissões e setores existentes, de modo que, se possa cumprir a legislação pertinente e a resposta à manifestação apresentada, bem como alcançar o objetivo de contribuir para o aperfeiçoamento da assistência, atendimento, pesquisa, ensino e gestão. Da mesma forma, a observância das legislações e melhoria no tempo de retorno das manifestações, qualidade da resposta e o uso da linguagem cidadã.

Seguem abaixo atribuições da Ouvidoria Geral-HCFMB e dos setores pactuantes do Complexo HCFMB, posteriormente a pactuação da presente normativa:



2.1. Cabe à Ouvidoria-Geral HCFMB:

1. Determina ao gestor da unidade/setor, que foi alvo da manifestação do usuário, o prazo para resposta – grau alto: 5 (cinco) dias; grau médio: 10 (dez) dias e grau baixo: 15 (quinze) dias consecutivos.
2. Encaminhar para que a Secretaria de Saúde realize alterações no Sistema Ouvidor SES-SP com os dados do sucessor, no caso de férias do gestor.
3. Encaminhar a documentação necessária ao Núcleo de Gestão de Qualidade informando sobre o não cumprimento dos prazos de devolutivas estipulados, caso ocorra, das unidades, departamentos, gerências, núcleos e setores.

2.2. Cabe ao gestor da área:

1. O envio da resposta, referente à manifestação, dentro do prazo indicado, conforme grau de prioridade - grau alto: 5 (cinco) dias, grau médio: 10 (dez) dias e grau baixo: 15 (quinze) dias consecutivos.
2. Justificar as situações que impossibilitarem a devolutiva.
3. No caso de férias, avisar com 7 (sete) dias de antecedência, via memorando, quem será seu sucessor. Deve contar no memorando: o e-mail do sucessor e o período de substituição.

<p>Aprovação da Superintendência e Ouvidoria-Geral: Prof. Assoc. André Luís Balbi Aprovação da Ouvidoria Geral: Ma. Sheila Luana Sales Abrantes Tancler</p>
<p>Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade – Gestão 2021</p>

	<p style="text-align: center;">HOSPITAL DAS CLÍNICAS FACULDADE DE MEDICINA DE BOTUCATU – UNESP OUVIDORIA - GERAL DO HCFMB</p> <p style="text-align: center;">Av. Prof. Mário Rubens Guimarães Montenegro s/n - Unesp – Campus de Botucatu CEP. 18618-687 – Botucatu – São Paulo – Brasil Tel. (14) 3811-6417 (14) 3811-6000</p>	NP OUVIDORIA 01 – Pág.: 4 /5	
		Emissão: 08/07/2021	
	<p>NORMA DE PACTUAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL</p> <p>COMPLEXO HCFMB</p>	Revisão nº:	
<p>NP OUVIDORIA 01 - NORMA DE PACTUAÇÃO DE DEVOLUTIVA DOS SETORES EM RELAÇÃO ÀS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL HCFMB</p>			



2.3. Cabe ao Núcleo de Gestão da Qualidade:

1. Contatar os gestores das áreas (diretores, gerentes, coordenadores e supervisores), a fim de entender as dificuldades em cumprir os prazos estipulados, caso ocorra;
2. Pactuar novo prazo para resposta da manifestação (a legislação específica estipula 10 (dez) dias ininterruptos) e abrir uma solicitação da ação corretiva (SAC);
3. Encaminhar a documentação à Superintendência, que tomará as providências que julgar necessárias, caso a manifestação enviada não seja respondida dentro do prazo estipulado pelo Núcleo de Gestão da Qualidade.

3. REFERÊNCIAS:

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e para criar a Autoridade Nacional de Proteção de Dados; e dá outras providências. Brasília: Distrito Federal, 2011.

<p>Aprovação da Superintendência e Ouvidoria-Geral: Prof. Assoc. André Luís Balbi Aprovação da Ouvidoria Geral: Ma. Sheila Luana Sales Abrantes Tancler</p>
<p>Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade – Gestão 2021</p>

	<p style="text-align: center;">HOSPITAL DAS CLÍNICAS FACULDADE DE MEDICINA DE BOTUCATU – UNESP OUVIDORIA - GERAL DO HCFMB</p> <p style="text-align: center;">Av. Prof. Mário Rubens Guimarães Montenegro s/n - Unesp – Campus de Botucatu CEP. 18618-687 – Botucatu – São Paulo – Brasil Tel. (14) 3811-6417 (14) 3811-6000</p>	NP OUVIDORIA 01 – Pág.: 5 /5	
		Emissão: 08/07/2021	
	NORMA DE PACTUAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL COMPLEXO HCFMB	Revisão nº:	
NP OUVIDORIA 01 - NORMA DE PACTUAÇÃO DE DEVOLUTIVA DOS SETORES EM RELAÇÃO ÀS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL HCFMB			

6. BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília: Distrito Federal, 2011.

<p>Aprovação da Superintendência e Ouvidoria-Geral: Prof. Assoc. André Luís Balbi Aprovação da Ouvidoria Geral: Ma. Sheila Luana Sales Abrantes Tancler</p>
<p>Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade – Gestão 2021</p>