



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV **001** RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: PRESENCIAL
MÓDULO PROTOCOLADA - SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV **001** - PÁG.: **1/10** EMISSÃO: **08/06/2021** REVISÃO Nº **02** : **10/05/2024**

1. OBJETIVO:

Ser um canal de comunicação que humanize as relações entre a sociedade e o Estado, acolher o usuário e suas manifestações, as quais são classificadas em: **elogio, sugestão, solicitação, informação, reclamação e denúncia** do Complexo HCFMB e Unidades Externas. Igualmente contribuir com o aperfeiçoamento dos atendimentos prestados e dispensar informação com o intuito de educar a comunidade com relação aos seus direitos e deveres.

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) 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: caderno, caneta, Sistema Ouvidor SES/SP, Sistema Informatizado Hospitalar – MV e Portal de Sistemas HCFMB.

4. PROCEDIMENTOS:

4.1. Abordagem na porta balcão;

4.2. Sempre desejar um bom dia ou boa tarde e se identificar (se apresentar) portando o crachá funcional;

4.3. Comunicar-se sempre de forma clara e com linguagem de fácil compreensão;

4.4. Perguntar o nome do usuário se é paciente ou acompanhante e anotar no caderno, solicitar o município de origem;

4.5. Oferecer ajuda, “Como posso ajudar?”;

4.6. Avaliar se o fato é pertinente ao Complexo HCFMB e Unidades Externas, se sim, abrir a porta para o usuário entrar, e orientar que se sente na cadeira, limitar um acompanhante por usuário, realizar acolhimento do usuário com uma breve explicação sobre o papel da Ouvidoria e o fluxo de trabalho (usar como orientação o **folder Protocolo de Atendimento**);

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

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade - Gestão 2024



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV **001** RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: PRESENCIAL
MÓDULO PROTOCOLADA - SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV **001** - PÁG.: **2/10** EMISSÃO: **08/06/2021** REVISÃO Nº **02** : **10/05/2024**

4.7. Solicitar que o usuário relate os fatos ocorridos e anotar no caderno informações importantes para elaboração do texto **Manifestação na Íntegra** (usar como norteador da conversa: (**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;

4.8. No texto indicar locais, datas, nomes, período do ocorrido (manhã, tarde, noite, madrugada), Equipe Profissional: exemplo – Médica, Enfermagem – Enfermeiro e Técnico de Enfermagem, Recepcionista, entre outras, caso não tenha o nome, descrição do funcionário (cor de pele, tamanho e cor cabelo, altura, cor dos olhos, etc.) vestimenta. Descrever informações importantes para elucidação do ocorrido;

4.9. Manifestação pertinente: **Sim**, comunicar que registrará **Manifestação Protocolada.**;

4.10. Solicitar o nome completo do paciente e se possível o Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP);

4.11. Fazer **Sondagem** conforme **POP OUV 07**;

4.12. Efetuar **Materialidade** conforme **POP OUV 008**;

4.13. Após realizado a **Sondagem** e **Materialidade** abrir o **Sistema Informatizado Hospitalar – MV Produção, Sistema Hospitalar**, Inserir Usuário e Senha, clicar em entrar;

4.14. Selecionar Cadastro do Paciente, Clicar em Pesquisar (lupa), Colocar o Código (PEP) e clicar em pesquisar, caso não tenha o PEP digitar o nome completo do(a) paciente separado por % (%maria%jose%silva%) e clicar em executar (✓). Firmar com o usuário os dados, caso estejam desatualizados orientar para procurar a Central de Alta Hospitalar (CAH) para atualizar;

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

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade - Gestão 2024



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV **001** RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: PRESENCIAL)
MÓDULO PROTOCOLADA - SISTEMA OUVIDOR SES/SP



POP OUV **001** - PÁG.: **3/10** EMISSÃO: **08/06/2021** REVISÃO Nº **02** : **10/05/2024**

4.15 Abrir, simultaneamente, o Sistema Ouvidor SES/SP (<https://ouvidores.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 2024



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV **001** RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: PRESENCIAL
MÓDULO PROTOCOLADA - SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV **001** - PÁG.: **4/10** EMISSÃO: **08/06/2021** REVISÃO Nº **02** : **10/05/2024**

4.16. Acessar **Módulo Atendimentos** > **Novo Atendimento**; Clicar em **Novo**, Preencher todos os campos requisitados: **Data** (data de abertura da manifestação); **Serviço de Saúde** (SUS, Particular ou Convênio); **Informante** (Usuário, Anônimo, Acompanhante – colocar os dados solicitados do acompanhante); **Tipo** (Carta/Urna, E-mail, Mídia Eletrônica, Outro Sistema, **Pessoal** e Telefone); **Sigiloso** (sim ou não), em caso positivo de sigilo, explicar para o usuário a orientação da observação “C” deste POP;

The screenshot shows the 'Sistema Ouvidor SES/SP - Unidade de Saúde : HC BOTUCATU - UNESP' interface. The user is logged in as Renata Maria Oliveira. The main menu includes 'Atendimentos', 'Descrição de Motivos', 'Anexos', 'Encaminhamentos', 'Acompanhamentos', 'Pesquisar', 'Suporte', 'Relatórios', 'Gerenciamento', 'Sair', and 'Ajuda'. The 'Atendimentos' menu is expanded, showing options like 'Novo Atendimento', 'Não Protocolada', 'Recebidas Portal Web', 'Recebidas Ministério Público', 'Recebidas Ministério da Saúde', 'Recebidas O.G.E', and 'Recebidas via Aplicativo'. A '+ Novo' button is visible. Below, the 'Novo Atendimento' form is shown with fields for 'Data', 'Serviço' (SUS), 'Informante', 'Tipo', 'Atendimento', 'Sigilo' (Não), and 'Localizar Usuário'.

4.17. Localizar Usuário (clicar na lupa) abrirá janela requerendo – Nome (sempre do paciente – copiar e colar do Cadastro Sistema MV), clicar em pesquisar abrirá a função **Novo** (antes de abrir novo cadastro verificar se o paciente não tem cadastro, colocar o nome completo do paciente e clicar em pesquisar). Na condição de já haver **cadastro**, seguir para a ação 17, ou seguir a sequência e inserir os dados solicitados (**Nome**, **Nome Social**, se sim, colocar o nome social; **Data de Nascimento**, **Sexo**: Feminino, Masculino ou Não Informado; **Raça**: Amarela, Branca, Ignorado, Indígena, Não Informada, Parda e Preta; **CPF** (copiar e colar do Cadastro Sistema MV), **Cartão SUS**, **Documento**, selecionar **Prontuário** (Cartão de saúde)(PEP) e inserir o número; **Pai**, **Mãe**; **Possui Alguma Deficiência**: Sim ou Não (Se sim, Qual: Auditiva, Física, Intelectual/Cognitiva ou Visual); **Deseja informar a orientação sexual**: Sim ou Não (Se sim, Qual: Bissexual, Heterossexual ou Homossexual (gay/lésbica); **Deseja informar o gênero?** Sim ou Não (Se sim, Qual: Homem transexual, Mulher transexual ou Travesti); **Código de Endereçamento Postal (CEP)**, **Endereço** acrescentar vírgula (,) e colocar o número da residência); Cidade; Bairro, Solicitar para o usuário: **telefone fixo**, **Celular**, **Whatsapp**, **E-mail**; e clicar em **Incluir**;

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

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade - Gestão 2024



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV **001** RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: PRESENCIAL
MÓDULO PROTOCOLADA - SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV **001** - PÁG.: **5/10** EMISSÃO: **08/06/2021** REVISÃO Nº **02** : **10/05/2024**

Consulta Cadastro de Usuários - Google Chrome
ouvidores.saude.sp.gov.br/grid_dbo_cadastro/

CONSULTA CADASTRO DE USUÁRIOS 16/02/2023

Nome * Contém

Pesquisa Limpar Voltar

Inclusão - Cadastro de Usuários - Google Chrome
ouvidores.saude.sp.gov.br/form_dbo_cadastro/

INCLUSÃO - CADASTRO DE USUÁRIOS Quinta-feira, 16 de Fevereiro de 2023

Botões: + Incluir, - Cancelar

Let Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei nº 13.709/2018
O cadastro está orientado em relação a LGPD?
 Sim Não

Dados Pessoais

Nome * País * Nacionalidade
Informe o nome e sobrenome

Data do nascimento *

Sexo * Raca * CPF Cartão SUS
Informe somente números Número do Cartão SUS

Dados Documentais

Documento N. do documento

PI N/A

Prefer alguma deficiência? Sim Não

Deve informar a orientação sexual? Sim Não

Deve informar a gênero? Sim Não

Endereço

CEP UF Cidade

Endereço

Nome

Complemento

Dados Complementares

Telefone Celular E-mail

4.18. Aguardar abrir uma nova tela, clicar em **Selecionar** na linha que consta o nome do paciente cadastrado;

CONSULTA CADASTRO DE USUÁRIOS 16/02/2023

Busca rápida

Voltar + Novo

	Nome	Data do nascimento	Mãe	E-mail	Histórico	Consideração
Selecionar	RENATA MARIA DE OLIVEIRA	14/04/1981	Ines Maria De Oliveira	renata_oliveirabr@yahoo.com.br		

Selecionar esta linha

Ir para 1 Visualizar 10

1 [1 a 1 de 1]

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

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade - Gestão 2024



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV 001 RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: PRESENCIAL
MÓDULO PROTOCOLADA - SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV 001 - PÁG.: 6/10 EMISSÃO: 08/06/2021 REVISÃO Nº 02 : 10/05/2024

4.19. Preencher o Envolvido: abrir a planilha Rede Nova (OuvidoriaHC>Pasta OuvidoriaGeral>Atualização>Rede Nova), procurar o nome do setor envolvido, selecionar o nome correspondente, copiar e colar no campo Envolvido;

4.20. Cidade da Unidade: invariavelmente Botucatu;

4.21. Manifestação na Íntegra (relato narrado pelo usuário e descrito pelo funcionário);

4.22. Abrir **Modelo Cabeçalho** (localizado na pasta em rede OuvidoriaHC>Pasta Ouvidoria Geral>Atualização>Modelos), digitar a narração do usuário, preencher/alterar as informações em vermelho; verificar ortografia e gramática, e não usar abreviatura, caso use descrever; copiar e colar o texto na caixa **Manifestação na Íntegra**, ler para o usuário confirmar o conteúdo relatado, caso ele solicite alguma alteração realizar;

4.23. Preencher – **Como deseja receber a resposta?** Perguntar para o usuário e indicar as opções - (E-mail, Telefone, Pessoalmente ou Correios) ;

4.24. Preencher: **Responder Para** – (Usuário – Acompanhante). Perguntar para o usuário e indicar as opções e clicar em **Incluir**;

4.25. Após o registro incluído é gerado **Número de Protocolo** que pode ser localizado na listagem **Novo Atendimento – Atendimento** (manifestações abertas);

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

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade - Gestão 2024



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV **001** RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: PRESENCIAL
MÓDULO PROTOCOLADA - SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV **001** - PÁG.: **7/10** EMISSÃO: **08/06/2021** REVISÃO Nº **02** : **10/05/2024**

4.26. Preencher formulário impresso – **Protocolo de Atendimento** com: Número do Atendimento, Nome do Paciente, PEP, Data de Registro, Prazo de Retorno (contar 20 dias corridos a partir da data de registro) e Nome Funcionário;

4.27. Entregar o **Protocolo de Atendimento** preenchido para o usuário, despedisse e desejar: Bom dia! Boa Tarde! Melhoras para ele ou para o paciente caso a situação relatada requeira;

4.28. Manifestação com o **Grau de Prioridade Alto** (seguir a observação “E” deste POP) deve-se notificar o **Núcleo de Monitoramento** para envio da manifestação o mais breve possível.

5. CONTINGÊNCIA:

Caso o Sistema Ouvidor SES/SP esteja indisponível, a manifestação deve ser registrada manualmente e, posteriormente, transcrito para o sistema. Preencher todos os campos **Formulário Impresso – Caixa de Manifestação** e comunicar ao usuário que entraremos em contato para informar o **Número de Protocolo** e o **Prazo de Resposta** e/ou caso haja necessidade de mais informações.

6. OBSERVAÇÕES:

a) O que é manifestação?

É qualquer expressão ou opinião apresentada pelo usuário a respeito de políticas ou serviços prestados pela administração estadual: denúncia, elogio, informação, reclamação, solicitação e sugestão.

b) Como as manifestações são classificadas?

- **Denúncia:** Indica irregularidade ou indício de irregularidade na administração e/ou por entidade pública ou, privada.
- **Elogio*:** Demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pela administração pública.
- **Informação:** Faz questionamento a respeito do serviço público.
- **Reclamação:** Relata insatisfação em relação às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.
- **Solicitação* =** Embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços.
- **Sugestão =** Propõe ação considerada útil à melhoria do serviço.

*Não é permitido sigilo ou anonimato.

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

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade - Gestão 2024



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV **001** RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: PRESENCIAL
MÓDULO PROTOCOLADA - SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV **001** - PÁG.: **8/10** EMISSÃO: **08/06/2021** REVISÃO Nº **02** : **10/05/2024**

c) O que é manifestação sigilosa?

• Sigilo – “coisa ou fato que não se pode revelar ou divulgar; segredo”. Na manifestação sigilosa a Ouvidoria deve manter sigilo quanto à identidade do manifestante conforme a Lei nº 13.709/2018 – Lei de Proteção de Dados Pessoais.

d) O que é manifestação anônima?

• Anônimo – “que não tem o nome ou a assinatura do criador; sem autoria”. Na manifestação anônima a Ouvidoria desconhece por completo o manifestante e/ou o nome do paciente.

e) Grau de Classificação das Manifestações x Prazo de Resposta:

• **Baixo (Prazo para resposta = 15 dias):** reclamação de funcionário, elogio de funcionário, sugestão, solicitação de antecipação de consulta e solicitação de antecipação de exames.

• **Médio (Prazo para resposta = 10 dias):** laudo de exames, laudo médico, documentos(cópia, preenchimento de Imposto sobre Produtos Industrializados – IPI), falta de vaga de consulta, falta de vaga de exames e situações que tenham prazo.

• **Alto (Prazo para resposta = 5 dias):** aguarda leito PSA, PSP, PSR, Central de Alta Hospitalar (CAH), Pronto Atendimento da Mulher (PAM) e Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde (CROSS), qualquer ocorrência com o paciente internado, cirurgia cancelada, falta de assistência e informações no PSA, PSP e Pronto Socorro Referenciado (PSR) falta de material, aparelhos quebrados, receita médica, atestado médico e erro de agendamento e extravio de objetos.

7. RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DO DOCUMENTO:

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

7.2. Revisores: Sheila Luana Sales Abrantes Tancler.

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.

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

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade - Gestão 2024



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV **001** RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: PRESENCIAL
MÓDULO PROTOCOLADA - SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV **001** - PÁG.: **9/10** EMISSÃO: **08/06/2021** REVISÃO Nº **02** : **10/05/2024**

- 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.



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV **001** RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: PRESENCIAL
MÓDULO PROTOCOLADA - SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV **001** - PÁG.: **10/10** EMISSÃO: **08/06/2021** REVISÃO Nº **02** : **10/05/2024**

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 01 – RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: PRESENCIAL – MÓDULO PROTOCOLADA – SISTEMA OUVIDOR SES/SP)

1.2. Área Responsável: OUVIDORIA GERAL

1.3. Data da Elaboração: 08/06/2021 Total de páginas: 11 Data da Revisão: 10/05/2024

Número da Revisão: 02

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
Sheila Luana Sales Abrantes Tancler	Ouvidoria	 Ma. Sheila Luana Abrantes Tancler Diretora Ouvidora-Geral Complexo Hospital das Clínicas Faculdade de Medicina de Botucatu - HCFMB

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 01 – RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: PRESENCIAL – MÓDULO PROTOCOLADA – SISTEMA OUVIDOR SES/SP). Também autorizo a exposição do meu nome completo.

Data: <u>20/05/24.</u>	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 2024