



# PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV **003** RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: CARTA/CAIXA  
MANIFESTAÇÃO, OFÍCIO E MEMORANDO - MÓDULO PROTOCOLADA - SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV **003** - PÁG.: **1/12** EMISSÃO: **29/04/2021** 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. Retirar os formulários de manifestação das **Caixas de Manifestações** localizadas no Complexo HCFMB e Unidades Externas;

4.2. Levar as chaves para abertura dos cadeados e os **Formulários Impressos** correspondentes a Unidade em questão;

4.3. Para a retirada dos formulários nas **Caixas de Manifestações** localizadas nas Unidades Externas fazer o requerimento de transporte no Sistema Informatizado Hospitalar MV – **Módulo Transporte** – inserir login e senha, clicar em (ok), **Centro de Custo (5), Setor (Ouvidoria), Cidade (Botucatu), Saída (data e hora), Retorno (data e hora), Aproveitamento (não), Ramal (3811-6417), Endereço e Bairro ( da unidade correspondente), Visitar, Reunião, Serviços (Sim), Justificativa (realizar a retirada dos formulários preenchidos pelos usuários e realizar a reposição de formulário).** Clicar em **Cadastro**;

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

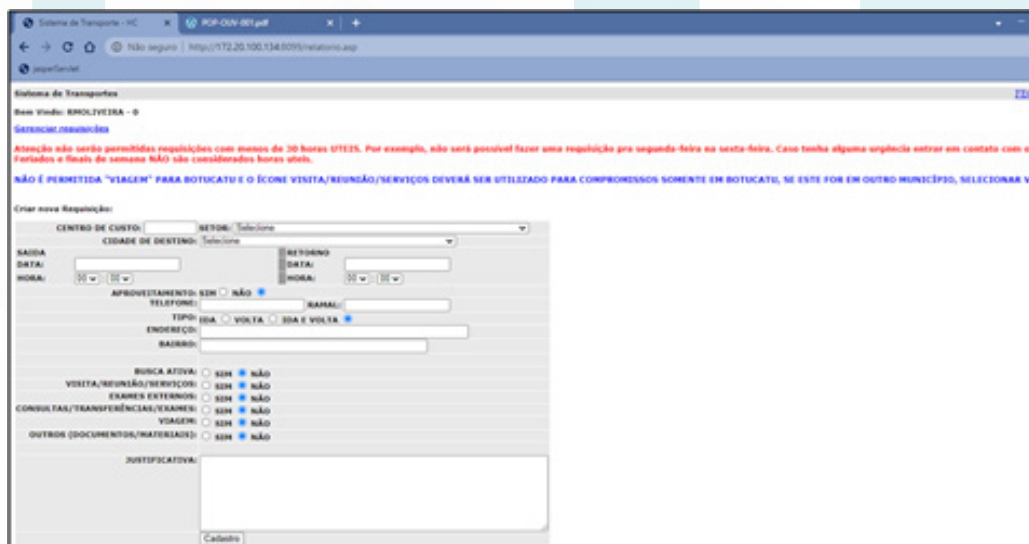
POP OUV **003** RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: CARTA/CAIXA  
MANIFESTAÇÃO, OFÍCIO E MEMORANDO - MÓDULO PROTOCOLADA - SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV **003** - PÁG.: **2/12** EMISSÃO: **29/04/2021** REVISÃO Nº **02** : **10/05/2024**



4.4. Aguardar abrir uma nova página – **Dados do Usuário**, **Nome** (inserir o nome do funcionário que fará a retirada dos formulários conforme escala), **Ponto de Partida** (Outros), **Endereço de Saída** (Núcleo de Transportes), **Bairro de Saída** (HCFMB), **Celular** (número do funcionário). Pular para **Dados do Veículo** (Carro Comum), clicar em **Cadastrar**, **Finalizar Pedido**, clicar em **Gerenciar Requisições** e verificar se a requisição foi realizada. Comparecer no Núcleo de Transportes na data e 5 minutos antes do horário de partido munido com os formulários impressos e com as chaves das caixas de manifestações. Cumprimentar o motorista (bom dia! boa tarde! E tratar com cordialidade e respeito. Qualquer ocorrência comunicar a Chefia Mediata;



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 **003** RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: CARTA/CAIXA  
MANIFESTAÇÃO, OFÍCIO E MEMORANDO - MÓDULO PROTOCOLADA - SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV **003** - PÁG.: **3/12** EMISSÃO: **29/04/2021** REVISÃO Nº **02** : **10/05/2024**

4.5. Ao chegar na Unidade cumprimentar a Equipe da Recepção (bom dia! Boa tarde!) apresentar-se como funcionário da Ouvidoria-Geral e comunicar que fará a retirada dos formulários e irá repor com novos formulários. Ao final da retirada, informar que já realizou a retirada;

4.6. Após a retirada dos **formulários impressos** ler e verificar se consta todos os dados do paciente como: nome completo do paciente e/ou PEP e telefone para contato, e fazer a transcrição do conteúdo descrito pelo usuário;

4.7. Sendo **Carta, Ofício ou Memorando** ler conferir se consta todos os dados do paciente como: nome completo do paciente e/ou PEP e telefone para contato;

4.8. **Formulário Impresso, Carta, Ofício** (documento externo de alguma instituição) e **Memorando** (comunicação interna) as etapas são as mesmas, sendo entregues pelo **Núcleo de Protocolo** via malote;

4.9. Verificar o conteúdo da manifestação e extrair as informações possíveis (**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. Na falta de dados ou ausência de informações que elucidam o fato, entrar em contato para compreender a situação relatada;

4.10. Avaliar se o fato é pertinente ao Complexo HCFMB e Unidades Externas, se **Sim**, iniciar processo para o registro de manifestação no Sistema Ouvidor SES/SP;

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

4.12. Efetuar **Materialidade** conforme POP 08;

4.13. Após realizado a **Sondagem** e **Materialidade** abrir o **Sistema Informatizado Hospitalar – MV Produção, Sistema Hospitalar**, Inserir Usuário e Senha, clicar em entrar, Selecionar **Cadastro do Paciente**, Clicar em Pesquisar (lupa), Colocar o código (PEP) e clicar em pesquisar, caso não tenho o PEP digitar o nome completo do paciente entre % (%maria%jose%silva%) e clicar em executar (✓). Confirmar com o usuário os dados, caso estejam desatualizados orientar para procurar a Central de Alta Hospitalar (CAH) para atualizar;

soulmv

Usuário e senha

Entre com seu usuário e Senha

Usuário:

Senha:

Empresa:

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 **003** RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: CARTA/CAIXA  
MANIFESTAÇÃO, OFÍCIO E MEMORANDO - MÓDULO PROTOCOLADA - SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV **003** - PÁG.: **4/12** EMISSÃO: **29/04/2021** REVISÃO Nº **02** : **10/05/2024**

4.14. Abrir simultaneamente o Sistema Ouvidor SES/SP (<https://ouvidoreses.sp.gov.br>), inserir usuário e senha;

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

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade - Gestão 2024



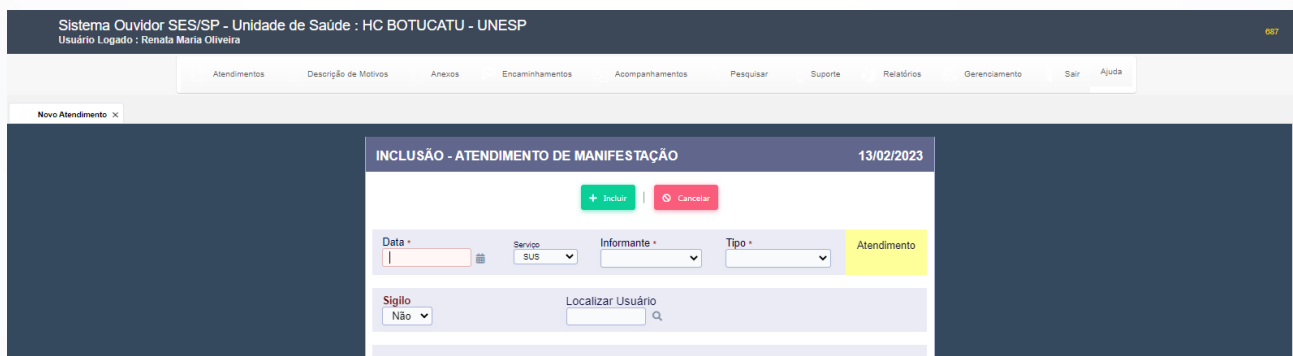
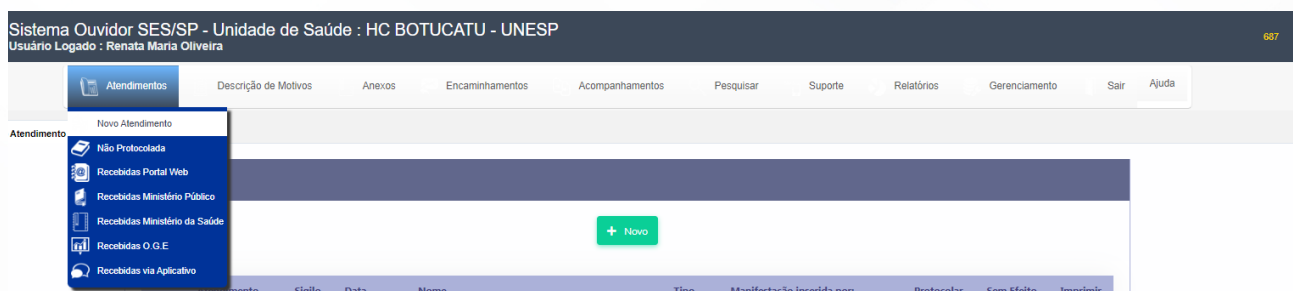
## PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV **003** RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: CARTA/CAIXA  
MANIFESTAÇÃO, OFÍCIO E MEMORANDO - MÓDULO PROTOCOLADA - SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV **003** - PÁG.: **5/12** EMISSÃO: **29/04/2021** REVISÃO Nº **02** : **10/05/2024**

4.15. 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) o sistema usa o termo urna, mas usamos **caixa de manifestação**, e para casos de ofício e memorando escolhemos essa opção também], E-mail, Mídia Eletrônica, Outro Sistema, Pessoal e Telefone); **Sigiloso** (sim ou não);



4.16. 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

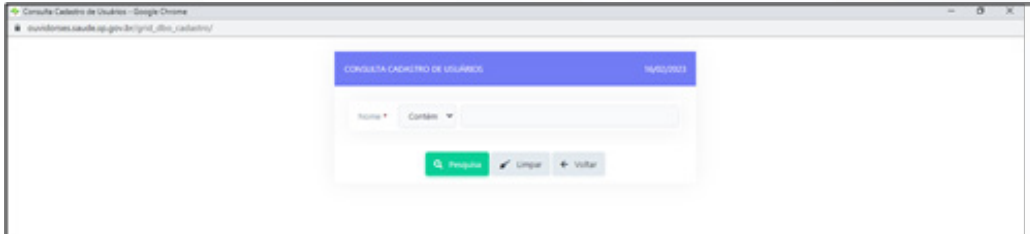


# PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV **003** RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: CARTA/CAIXA  
MANIFESTAÇÃO, OFÍCIO E MEMORANDO - MÓDULO PROTOCOLADA - SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV **003** - PÁG.: **6/12** EMISSÃO: **29/04/2021** REVISÃO Nº **02** : **10/05/2024**



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

+ Incluir + Cancelar

Lar Geral da Proteção de Dados Pessoais, Lei nº 13.709/2018

O cadastro está orientado em relação à LGPD ?  
 Sim  Não

**Dados Pessoais**

Nome \*  Informe o nome e sobrenome Nome Sobrenome Nacionalidade  Brasil

Data de nascimento \*

Sexo \*  Masculino  Feminino Outro CPF Bornante número Cadastro SUS Número do Cadastro SUS

**Dados Documentais**

Documento  N. do documento

Foto  Mãe

**Passar alguma deficiência ?**

Sim  Não

**Deve informar a orientação sexual ?**

Sim  Não

**Deve informar o gênero ?**

Sim  Não

**Endereço**

CPF  UF  Cidade

Endereço

Número

Complemento

**Dados Complementares**

Telefone  Celular  E-mail

4.17. 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

	Nome	Data do nascimento	Mãe	E-mail	Histórico	Consideração
<input type="button" value="Selecionar"/>	RENATA MARIA DE OLIVEIRA	14/04/1981	Ines Maria De Oliveira	renata_oliveirabr@yahoo.com.br		

Ir para  Visualizar

[1 a 1 de 1]

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

4.19. **Cidade da Unidade**: invariavelmente Botucatu;

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

**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 **003** RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: CARTA/CAIXA  
MANIFESTAÇÃO, OFÍCIO E MEMORANDO - MÓDULO PROTOCOLADA - SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV **003** - PÁG.: **7/12** EMISSÃO: **29/04/2021** REVISÃO Nº **02** : **10/05/2024**

4.21. 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**;

4.22. Preencher – **Como deseja receber a resposta?** Indicar as opções - (E-mail, Telefone, Pessoalmente ou Correios) ;

4.23. Preencher: **Responder Para** – (Usuário – Acompanhante), indicar as opções e clicar em **Incluir**;

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

4.25. Meio de canal disponibilizado pelo usuário **telefone**: ligar e solicitar para o usuário caneta e papel e comunicar ao usuário o **Número de Protocolo** e **Prazo de Retorno** (contar 20 dias corridos a partir da data de registro);

4.26. Despedisse e desejar: Bom dia! Boa Tarde! Melhoras para ele ou para o paciente caso a situação relatada requeira;

4.27. Meio de canal disponibilizado pelo usuário **e-mail**: acessar o e-mail: [ouvidoria.hcfmb@unesp.br](mailto:ouvidoria.hcfmb@unesp.br), inserir a senha, clicar em escrever, **Para** (digitar endereço de e-mail do usuário), **Assunto** (Notificação Recebimento Manifestação e Comunicação Número de Protocolo), Corpo E-mail (seguir modelo – e-mail notificação recebimento manifestação localizado na pasta em rede Ouvidoriahc > Pasta Ouvidoria Geral > Atualização > Modelo de e-mail para registro);

**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 **003** RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: CARTA/CAIXA  
MANIFESTAÇÃO, OFÍCIO E MEMORANDO - MÓDULO PROTOCOLADA - SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV **003** - PÁG.: **8/12** EMISSÃO: **29/04/2021** REVISÃO Nº **02** : **10/05/2024**

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:

Não se aplica.

### 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.

#### 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.





## PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV **003** RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: CARTA/CAIXA  
MANIFESTAÇÃO, OFÍCIO E MEMORANDO - MÓDULO PROTOCOLADA - SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV **003** - PÁG.: **9/12** EMISSÃO: **29/04/2021** REVISÃO Nº **02** : **10/05/2024**

### 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.



# PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV **003** RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: CARTA/CAIXA  
MANIFESTAÇÃO, OFÍCIO E MEMORANDO - MÓDULO PROTOCOLADA - SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV **003** - PÁG.: **10/12** EMISSÃO: **29/04/2021** REVISÃO Nº **02** : **10/05/2024**

## 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:** Sheila Luana Sales Abrantes Tancler.



# PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV **003** RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: CARTA/CAIXA  
MANIFESTAÇÃO, OFÍCIO E MEMORANDO - MÓDULO PROTOCOLADA - SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV **003** - PÁG.: **11/12** EMISSÃO: **29/04/2021** REVISÃO Nº **02** : **10/05/2024**

## 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.



# PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV **003** RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: CARTA/CAIXA  
MANIFESTAÇÃO, OFÍCIO E MEMORANDO - MÓDULO PROTOCOLADA - SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV **003** - PÁG.: **12/12** EMISSÃO: **29/04/2021** 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		
<b>TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE DIVULGAÇÃO ELETRÔNICA E APROVAÇÃO DE DOCUMENTO</b>		
<b>1. IDENTIFICAÇÃO DO DOCUMENTO</b>		
1.1. Título: POP OUV 03 – RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: CARTA/CAIXA MANIFESTAÇÃO, OFÍCIO E MEMORANDO – MÓDULO PROTOCOLADA – SISTEMA OUVIDOR SES/SP)		
1.2. Área Responsável: OUVIDORIA GERAL		
1.3. Data da Elaboração: <u>29/04/2021</u> – Total de páginas: <u>12</u> – Data da Revisão: <u>10/05/2024</u> Número da Revisão: <u>02</u>		
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
<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 03 – RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: CARTA/CAIXA MANIFESTAÇÃO, OFÍCIO E MEMORANDO – 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