



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV 009 ENCAMINHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO



POP OUV 009 - PÁG.: 1/10 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 02 : 10/05/2024

1. OBJETIVO:

Concluir a análise, classificação, inserção da materialidade e realizar o encaminhamento para o gestor responsável.

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) 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: Escâner, Sistema Informatizado MV – Produção e PEP, Portal de Sistema HCFMB, documentos trazidos pelos usuários, entre outros.

4. PROCEDIMENTOS:

4.1. Efetuar o envio da manifestação dentro do Sistema Ouvidor SES/SP;

4.2. Acessar o site: [HTTP://www.ouvidores.saude.sp.gov.br](http://www.ouvidores.saude.sp.gov.br), colocar usuário, senha, Recaptcha e logar no sistema

Sistema Ouvidor SES/SP - Oficial.
Resolução SS - 31, de 06-04-2018.

OUVIDORIA DA SAÚDE

Usuário _____

Senha _____

Novo usuário Esqueci minha senha

Não sou um robô reCAPTCHA

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 009 ENCAMINHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO



POP OUV 009 - PÁG.: 2/10 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 02 : 10/05/2024

4.3. Acessar o Sistema Ouvidor SES/SP > Módulo Descrição de Motivos;

Protocolo	Tipo	Classificação	Nome	Data da Manifestação	Inscrição por	Status	Imprimir
645333	Telefone	Solicitação	ANTONIO ALVES	31/01/2023	Renata Maria Oliveira	Novo	[Imprimir]
645346	E-mail	Elogio	MARTAS RACH ELIAS	31/01/2023	Renata Maria Oliveira	Novo	[Imprimir]
645347	E-mail	Elogio	MARTAS RACH ELIAS	31/01/2023	Renata Maria Oliveira	Novo	[Imprimir]
645348	E-mail	Elogio	MARTAS RACH ELIAS	31/01/2023	Renata Maria Oliveira	Novo	[Imprimir]
645353	Mídia Eletrônica	Solicitação	MARISA ELABE REICHE RAUBES	31/01/2023	Renata Maria Oliveira	Novo	[Imprimir]
645357	E-mail	Solicitação	CARLOS ALBERTO DOS SANTOS	31/01/2023	Renata Maria Oliveira	Novo	[Imprimir]
645550	Mídia Eletrônica	Reclamação	ARLETTE MARCA TEODORA ENGELZING	01/02/2023	Renata Maria Oliveira	Novo	[Imprimir]
645553	Presencial	Solicitação	ANTONIO MARCOS DE SOUZA	01/02/2023	Silvia Regina Ferreira Gomes	Novo	[Imprimir]
645564	E-mail	Solicitação	SAMUEL DA SILVA JUNIOR	01/02/2023	Renata Maria Oliveira	Novo	[Imprimir]
645389	E-mail	Solicitação	EDSON DONAZETE DAS FERREIRA	31/01/2023	Cristina Aparecida De Oliveira Castro	Novo	[Imprimir]

4.4. Selecionar a manifestação em questão na listagem (clitando no lápis);

4.5. Consideração do Ouvidor – [observação, algum fato ou dado];

4.6. **Escolha o Motivo – Assistência à Saúde** [modalidade de atuação realizada pelo equipe de saúde na promoção e proteção da saúde e na recuperação e reabilitação de doentes]; **Assistência Farmacêutica** [engloba um conjunto de ações voltadas à promoção, proteção e recuperação da saúde, tanto individual como coletiva, tendo o medicamento como insumo essencial e visando ao seu acesso e ao seu uso racional]; **Gestão** [atividade administrativa que visa atingir os objetivos da instituição de maneira eficaz]; **Transporte** [relacionado ao deslocamento efetuado por veículos da instituição]; **Vigilância em Saúde** [constitui um processo contínuo e sistemático de coleta, consolidação, análise e disseminação de dados sobre eventos relacionados à saúde, visando o planejamento e a implementação de medidas de saúde pública para a proteção da saúde da população, a prevenção e controle de riscos, agravos e doenças, bem como para a promoção da saúde]; **Vigilância Sanitária** [Entende-se, por vigilância sanitária, um conjunto de ações capaz de eliminar, diminuir ou prevenir riscos à saúde e de intervir nos problemas sanitários decorrentes do meio ambiente, da produção e circulação de bens e da prestação de serviços de interesse da saúde];

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 009 ENCAMINHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO



POP OUV 009 - PÁG.: 3/10 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 02 : 10/05/2024

4.7. Selecione os motivos correspondentes ou que mais se aproximam dos fatos – **Motivo I, Motivo II, Motivo III e Motivo IV** e clique em salvar emite o aviso: Manifestação classifica e **PRONTA PARA ENCAMINHAR** (Clicar em ok);

4.8. Acesse o > **Módulo Anexos:**

- 4.9. Insira o **Número de Protocolo**;
- 4.10. Clique em **pesquisar** (lupa);
- 4.11. Clique em **Editar o Registro** (lápiz);



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

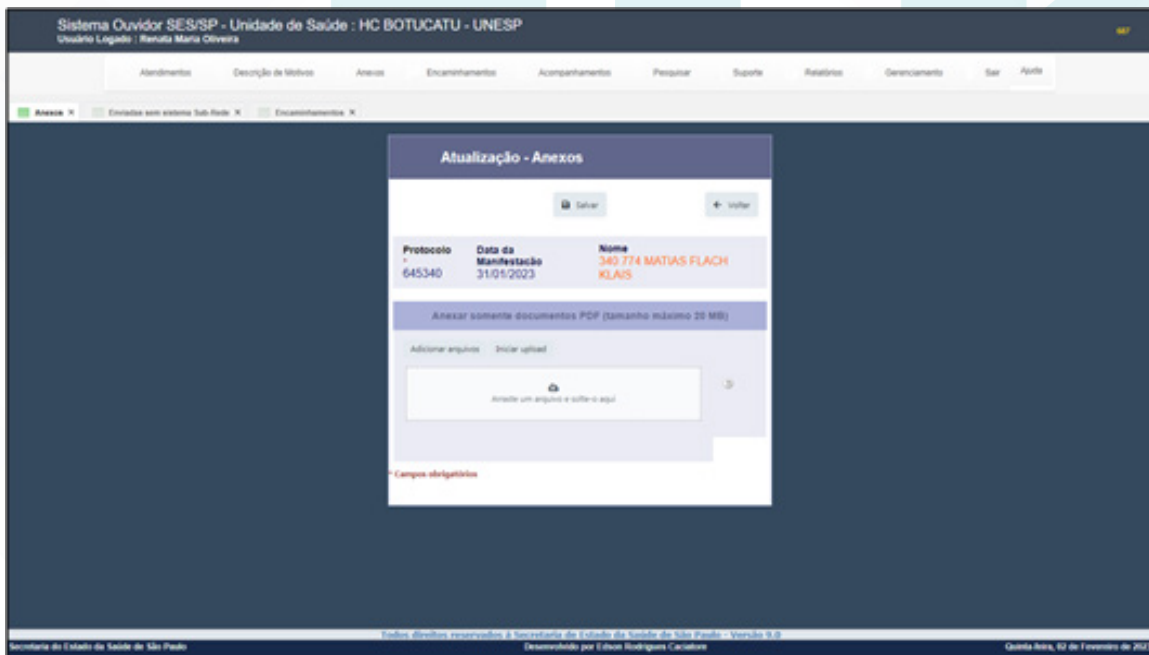
POP OUV 009 ENCAMINHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO



POP OUV 009 - PÁG.: 4/10 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 02 : 10/05/2024



4.12. Selecione **Adicionar Arquivos**;



4.13. Aguardar abrir uma nova tela, selecione na seta **Área de Trabalho**, localize a pasta **Digitalização**, **Nome do Documento**: **PROTOCOLO ATENDIMENTO 302642 – MARIA JOSE DA SILVA – FOLHA 01** e Clicar em **Iniciar Upload**; E repetir o processo para adicionar os demais documentos caso haja, e clicar em **Salvar**;

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

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade - Gestão 2024

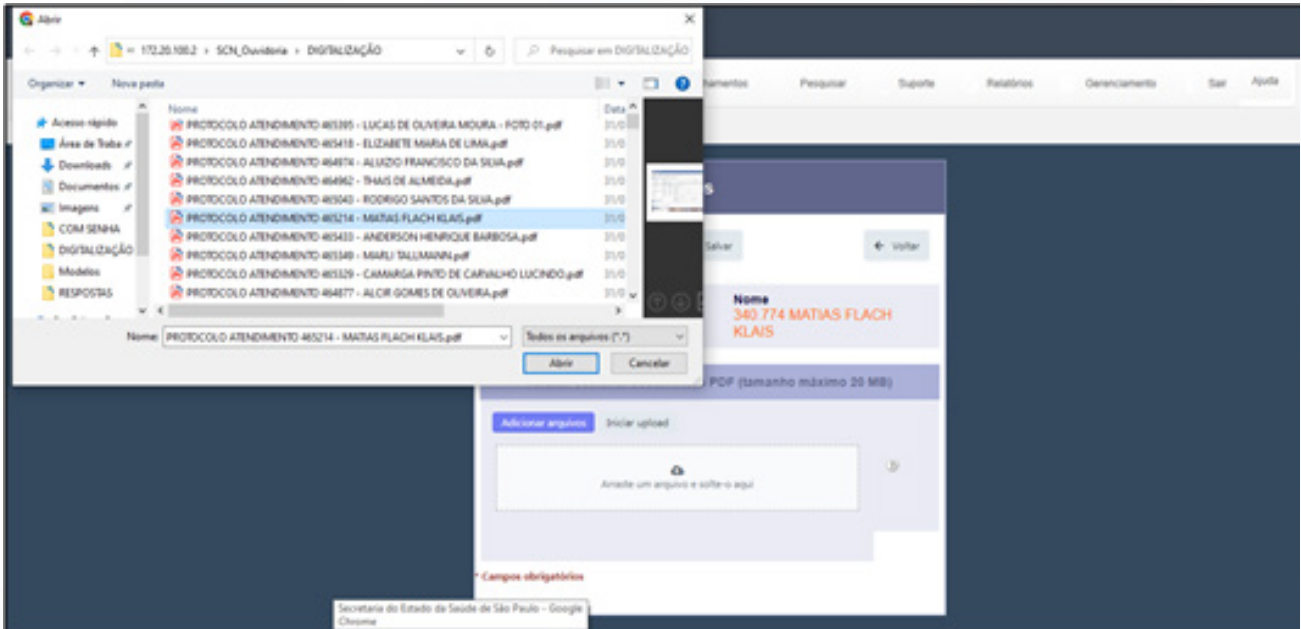


PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

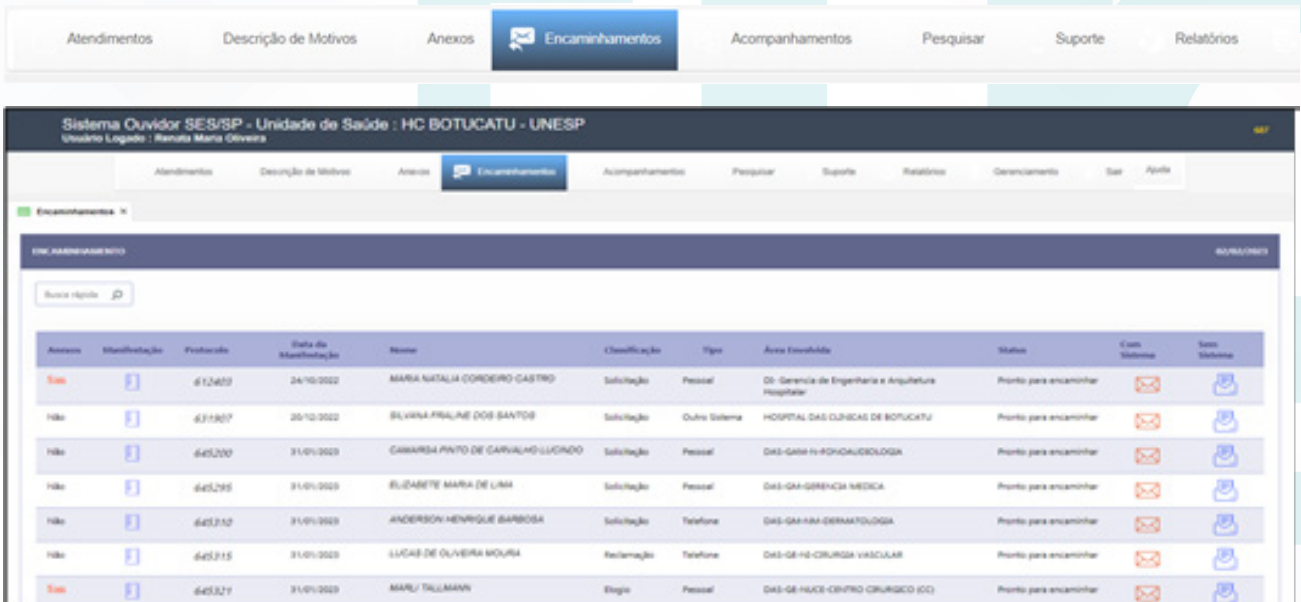
POP OUV 009 ENCAMINHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO



POP OUV 009 - PÁG.: 5/10 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 02 : 10/05/2024



4.14. Acessar >Módulo Encaminhamentos – Abrir a manifestação correspondente na listagem clicando na carta azul;



4.15. Verificar os dados já contidos e nome do paciente;

4.16. Possibilidade de correção, clicar no ícone caderno azul a manifestação é aberta: **Motivo**, **Motivo I**, **Motivo II**, **Motivo III** e **Motivo IV**;

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 009 ENCAMINHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO



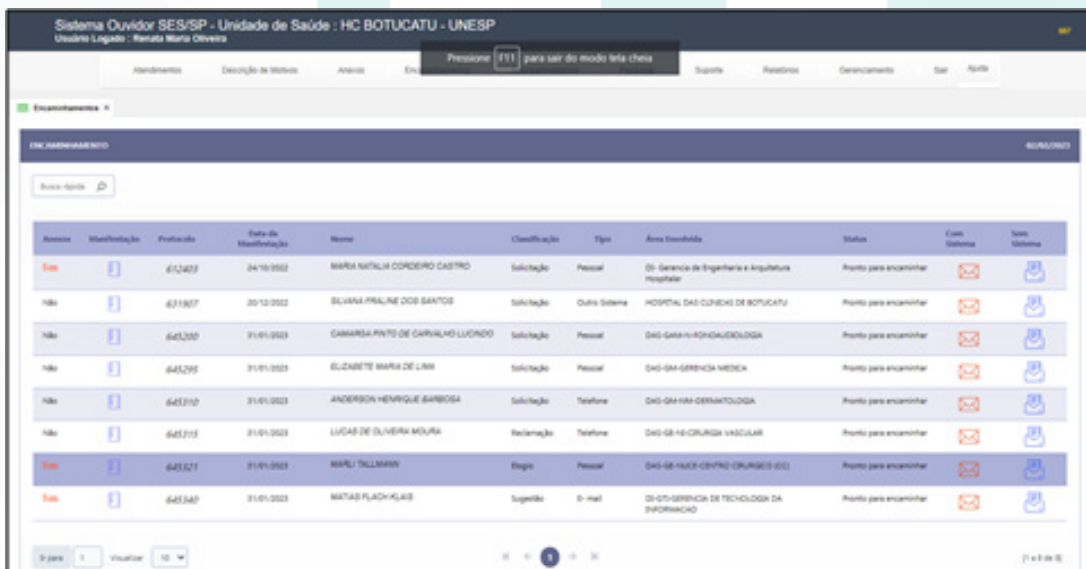
POP OUV 009 - PÁG.: 6/10 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 02 : 10/05/2024

4.17. Ler texto manifestação e caso necessário realizar correção;

4.18. Clicar em **Salvar**;



4.19. Seleciona na coluna Sem Sistema a manifestação correspondente e clicar na **carta dentro do envelope azul**;



4.20. Confirmar se é a manifestação em questão;

4.21. Na caixa – Mensagem (máximo de 350 caracteres) digitar: Prazo máximo para resposta = 00/00/0000 (contar o prazo de resposta segundo grau de prioridade descrito na observação dos POPS 1, 2, 3, 4, 5 e 6 [baixo, médio e alto];

OUVIDORIA GERAL - HCFMB



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV 009 ENCAMINHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO



POP OUV 009 - PÁG.: 7/10 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 02 : 10/05/2024

4.22. Seleciona o **Destino**;

4.23. Selecionar o **Responsável** que automaticamente trará o e-mail cadastrado;

4.24. Clicar em **Enviar Manifestação**;

4.25. Abrirá a tela para análise dos dados (**Atenção!** Antes de enviar confirme se todos os dados estão corretos. Caso contrário, clique em **Voltar**), depois clicar em (**Ok!**);

4.26. Abrir a pasta em rede **Ouvidoriahc** > localizar a pasta **Monitoramento**>abrir a pasta **Planilha Rastreabilidade (ano atual)**> selecionar **Rastreabilidade-(ano atual)-Sistema On-Line-Hemocentro** ou **Rastreabilidade-(ano atual)-Sistema On-Line**;

4.27. Preencher com os dados solicitados: **Nome do Doador / Paciente** [nome completo do doador e/ou paciente]; **Número de Protocolo SES** [número de protocolo emitido pelo Sistema Ouvidor SES/SP]; **Classificação** [elogio, reclamação, solicitação, sugestão, denúncia e informação]; **Ação Corretiva / Ação de Melhoria** [possibilidade de ação que a Equipe da Ouvidoria-Geral indica frente a manifestação]; **Número da SAC – Solicitação de Ação de Correção ou Número da SAM – Solicitação de Ação de Melhoria** [número sequencial do formulário (SAC ou SAM) encaminhado para a Gestão da Qualidade do Hemocentro]; **Responsável Encaminhado** [nome completo do gestor responsável pela resposta]; **Envolvido Encaminhado** [nome da área envolvida conforme consta no Sistema Ouvidor SES/SP]; **Data da Abertura** [data de abertura da manifestação]; **Grau de Prioridade** [baixo=15 dias, médio=10 dias e alto=5 dias]; **Data Prevista de Retorno** [data máxima que o gestor tem para o envio da resposta]; **Data de Resposta do Gestor** [data em que o gestor respondeu a manifestação]; **Indicador 1 – Tempo de Resposta no prazo** [o gestor respondeu dentro do prazo determinado? Calcular em quantos dias o gestor respondeu]; **Data de Resposta Doador/Paciente** [data em que a Equipe da Ouvidoria-Geral comunicou a devolutiva para o doador/usuário]; **Meio de Retorno (Devolutiva)** [canal de comunicação usado para comunicar a devolutiva – e-mail, telefone, carta, aplicativo e pessoalmente]; **Execução** [nome do funcionário que realizou a devolutiva]; **Resolução Sim/Não** [a situação foi resolvida?] e **Análise do Doador / Paciente Satisfeito / Insatisfeito** [usuário ficou satisfeito ou insatisfeito com a resposta?] e clicar em no ícone disquete para **Salvar**;

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 009 ENCAMINHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO



POP OUV 009 - PÁG.: 8/10 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 02 : 10/05/2024

5. CONTINGÊNCIA:

Não se aplica.

6. OBSERVAÇÕES:

Não se aplica.

7. RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DO DOCUMENTO:

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

7.2 Revisores: Sheila Luana Sales Abrantes Tancler.



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV 009 ENCAMINHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO



POP OUV 009 - PÁG.: 9/10 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 009 ENCAMINHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO



POP OUV 009 - PÁG.: 10/10 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		
TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE DIVULGAÇÃO ELETRÔNICA E APROVAÇÃO DE DOCUMENTO		
1. IDENTIFICAÇÃO DO DOCUMENTO		
1.1. Título: POP OUV 009 – ENCAMINHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO		
1.2. Área Responsável: OUVIDORIA GERAL		
1.3. Data da Elaboração: <u>29/04/2021</u> – Total de páginas: <u>10</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
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 009 – ENCAMINHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO. Também autorizo a exposição do meu nome completo.		
Data: <u>20/05/24</u>	Assinatura: Superintendente: Prof. Dr. José Carlos Souza Trindade Filho	

OUVIDORIA GERAL - HCFMB

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

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade - Gestão 2024