



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV 011 DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - PRESENCIAL



POP OUV 011 - PÁG.: 1/8 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 02 : 10/05/2024

1. OBJETIVO:

Transmitir a resposta institucional do HCFMB, a emissão é de responsabilidade do gestor da área envolvida citada na manifestação, bem como atender as políticas públicas e ordenamentos jurídicos, os quais norteiam o direito de resposta, a valorização da opinião do usuário frente aos serviços recebidos pelo Estado, e a humanização do atendimento. É de suma importância responder ao usuário, de forma rápida e eficiente, o que impacta na percepção positiva da sociedade quanto a gestão do HCFMB. A comunicação é de responsabilidade da Ouvidoria-Geral.

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: Sistema Hospitalar Informatizado MV e Sistema Ouvidor SES/SP.

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. Ao usuário que comunicar que registrou uma manifestação e aguarda resposta, solicitar o número de protocolo, caso o paciente não tenha anotar o nome completo do paciente no caderno;

4.7. Acessar o Sistema Ouvidor SES/SP (<https://ouvidorses.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 **011** DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - PRESENCIAL



POP OUV **011** - PÁG.: **2/8** EMISSÃO: **29/04/2021** REVISÃO Nº **02** : **10/05/2024**

4.8. Acessar > **Módulo Pesquisar** > Inserir o **Número de Protocolo** ou **Nome** (completo do usuário) e clicar em **Pesquisar**;

4.9. Aguardar abrir o grid do **Status da Manifestação**, o status **Respondida**, se sim, abrir a porta para o usuário entrar, e orientar que sente-se na cadeira, limitar um acompanhante por usuário;

4.10. Acessar o **Módulo Acompanhamentos** > Enviadas Sem Sistema Sub-Rede > inserir **número de protocolo** na caixa **Busca Rápida** e clicar na lupa, clicar na **carta azul** para visualizar a resposta;

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

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade - Gestão 2024

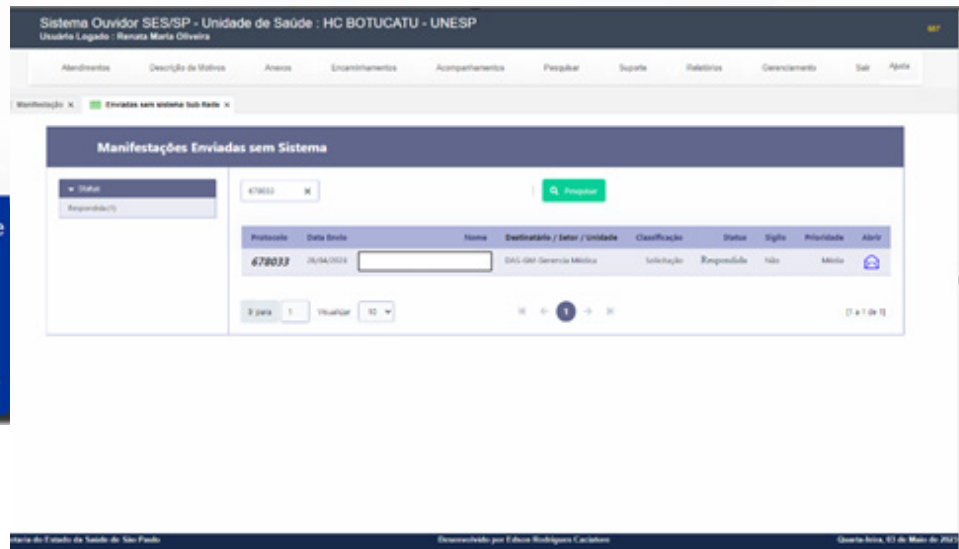
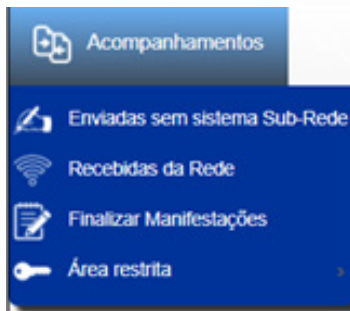


PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV 011 DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - PRESENCIAL



POP OUV 011 - PÁG.: 3/8 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 02 : 10/05/2024



4.11. Ler para o usuário a resposta emitida pelo gestor de forma clara, comunique antes de iniciar a leitura o nome do gestor e sua função;



4.12. Aguardar após a leitura, a resposta do usuário comunicando se aceita sim ou não a resposta;

OUVIDORIA GERAL - HCFMB



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV **011** DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - PRESENCIAL



POP OUV **011** - PÁG.: **4/8** EMISSÃO: **29/04/2021** REVISÃO Nº **02** : **10/05/2024**

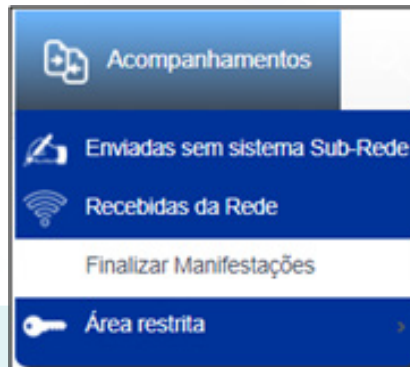
4.13. Se sim, clicar em **Aceitar**;

4.14. Se não, clicar em **Rejeitar**, e comunicar ao usuário que a manifestação será enviada novamente para o gestor solicitando uma nova resposta;

4.15. Ao clicar em **Rejeitar** abrirá uma caixa de texto para colocar o motivo da rejeição;

4.16. Inserir na planilha Rastreabilidade novamente

4.17. Se aceitar, abrir o **Módulo Acompanhamentos** > **Finalizar Manifestações**, selecionar a manifestação e clicar em **Finalizar** (ícone mão azul com lápis). O Sistema direcionará para o formulário **Parecer Final**;



Protocolo	Atendimento	Data Manifestação	Nome	Classificação	Inserido por	Prioridade	Finalizar
353748	242996	14/04/2021	Manifestação em Sigilo	Reclamação	Admin	Média	
403750	250037	18/05/2021	[REDACTED]	Informação	Admin	Baixa	
403755	252030	21/05/2021	Manifestação em Sigilo	Solicitação	Admin	Média	
403757	250041	21/05/2021	[REDACTED]	Informação	Admin	Média	

4.18. Na caixa **Parecer Final (Máximo 32.000)**;



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV 011 DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - PRESENCIAL



POP OUV 011 - PÁG.: 5/8 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 02 : 10/05/2024

4.19. Preencher com os seguintes dados: **Data:** 00/00/0000 [data que a resposta está sendo comunicada]; **Horário:** 00:00 [horário em que a resposta está sendo comunicada]; **Pessoa Notificada** [nome do usuário que está recebendo a resposta]; **Parentesco** [vínculo que se tem com o usuário], **Meio de contato** [presencial]; **Execução** [nome do funcionário que está comunicando a resposta]; **Análise do Doador / Paciente Satisfeito / Insatisfeito** [usuário ficou satisfeito ou insatisfeito com a resposta?], ou alguma informação emitida pelo usuário ou funcionário, copiar e colar a **Resposta da Área Envolvida** logo na sequência e em seguida clicar em **Parecer Final** (ícone disquete), aparecerá um alerta, se tiver tudo certo clicar em ok e novamente em parecer final;

4.20. Depois do **Parecer Final** concluído a manifestação é Finalizada (manifestação completou todo o ciclo de tramitação), e somente poderá ser localizada no **Módulo Pesquisar**;

4.21. Preencher **Planilha Rastreabilidade (ano atual) > Ouvidoriahc > Ouvidoria Geral > Atualização > Rastreabilidade > Planilha Rastreabilidade (ano atual): Nome do Usuário** [nome completo do usuário/doador]; **Protocolo SES** [número de protocolo do Sistema Ouvidor SES/SP]; **Telefones** [números de telefones informados pelo usuário]; **Tentativa 1** [data, horário, indicar o que a ligação apresentou: ocupado, somente chama, caixa postal, fora de área, etc.]; **Tentativa 2 e Tentativa 3** [seguir os passos da Tentativa 1]; **Resolvida Sim / Não** [manifestação foi resolvida?] e **Satisfeito ou Insatisfeito** [avaliação do usuário perante a resposta recebida?].

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 **011** DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - PRESENCIAL



POP OUV **011** - PÁG.: **6/8** 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 011 DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - PRESENCIAL



POP OUV 011 - PÁG.: 7/8 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 011 DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - PRESENCIAL



POP OUV 011 - PÁG.: 8/8 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 011 – DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO – PRESENCIAL

1.2. Área Responsável: OUVIDORIA GERAL

1.3. Data da Elaboração: 29/04/2021 – Total de páginas: 08 – 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 011 – DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO – PRESENCIAL. 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