



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV 012 DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - TELEFONE



POP OUV 012 - 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 e Telefone Institucional.

4. PROCEDIMENTOS:

4.1. 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 012 DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - TELEFONE



POP OUV 012 - PÁG.: 2/8 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 02 : 10/05/2024

4.2. Abrir o Sistema Ouvidor SES/SP > **Módulo Acompanhamentos** > Enviadas Sem Sistema Sub Rede > clicar em **Respondida**, abrirá listagem com as manifestações respondidas que aguardam comunicação da Ouvidoria-Geral;

The screenshot shows the 'Sistema Ouvidor SES/SP' interface. On the left, there is a navigation menu with the following items: 'Acompanhamentos', 'Enviadas sem sistema Sub-Rede', 'Recebidas da Rede', 'Finalizar Manifestações', and 'Área restrita'. The main area displays a table titled 'Manifestações Enviadas sem Sistema'. The table has columns for 'Protocolo', 'Destinatário / Setor / Unidade', 'Classificação', 'Status', 'Seguro', 'Prioridade', and 'Ação'. The table contains several rows of data, including protocols like 664802, 664830, 666248, 666792, 674042, 674021, 664353, 667883, 676799, and 676517. Each row has a corresponding 'Ação' icon (a blue card) in the rightmost column.

4.3. Clicar em **Abrir** (ícone carta azul), abrirá uma nova tela com a **Manifestação para Área envolvida e Resposta da Área Envolvida**;

4.4. Analisar a resposta recebida se atende aos fatos ou questionamentos relatados pelo usuário;

The screenshot shows the 'RESPOSTA DA ÁREA ENVOLVIDA' screen. At the top, it displays the date '03/06/2023'. Below this, there is a question: 'Que deseja fazer com esta manifestação?' with options: 'Aceitar', 'Rejeitar', and 'Responder no lugar da área - Nova destinatária'. The screen also shows the protocol number '676517', the date of the manifestation '21/04/2021', the classification '5 Solicitação', and the name '309.533 MARQUELI CAMARGO RODRIGUES'. There are two main sections: 'Dados da Manifestação' and 'Resposta da área envolvida', both with empty text input areas.

4.5. Na hipótese da resposta **não estar de acordo**, clicar em **Rejeitar** ou **Novo destinatário**;

4.6. Na sequência abrir o **Módulo Pesquisar** > Manifestação, inserir o **Protocolo (número)**, clicar em **Pesquisar**, abrirá uma nova tela, clicar no ícone **Editar o Registro** (ícone lápis cinza). A manifestação será visualizada, anotar os telefones do usuário;

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 012 DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - TELEFONE



POP OUV 012 - PÁG.: 3/8 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 02 : 10/05/2024

Protocolo	Data Manifestação	Nome	Status	Atendido por	Consideração
478-024	27/04/2021			Clínica Aparecida De Oliveira Castro	
478-003	27/04/2021			Clínica Aparecida De Oliveira Castro	

- 4.7. Discar 0 (zero) mais o código de área (se necessário) e o número de telefone;
- 4.8. Comunicar-se sempre de forma clara e com linguagem de fácil compreensão;
- 4.9. Desejar Bom dia! Boa tarde! Identificar-se (comunicar nome [funcionário] e Ouvidoria-Geral HCFMB);
- 4.10. Perguntar o nome do interlocutor e anotar no caderno;
- 4.11. Caso não seja o próprio usuário, perguntar o grau de parentesco (relação com o usuário) e anotar no caderno. Indagar se o interlocutor pode receber a resposta e transmitir para o usuário; Comunicar a resposta para interlocutor que tenha 16 anos ou mais;
- 4.12. Solicitar que o interlocutor tenha caneta e papel para escrever a comunicação (resposta);
- 4.13. Na condição de **análise procedente da resposta**, ler para o usuário a resposta emitida pelo gestor de forma clara, comunique antes de iniciar a leitura o nome do gestor e função;
- 4.14. No caso do paciente **não aceitar a resposta**, clicar em **Volta para o Encaminhamento**, e comunicar ao usuário que a manifestação será enviada novamente para o gestor solicitando uma nova resposta;
- 4.15. Usuário concordou com a resposta, clicar em **aceitar a resposta** > 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**;

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

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade - Gestão 2024

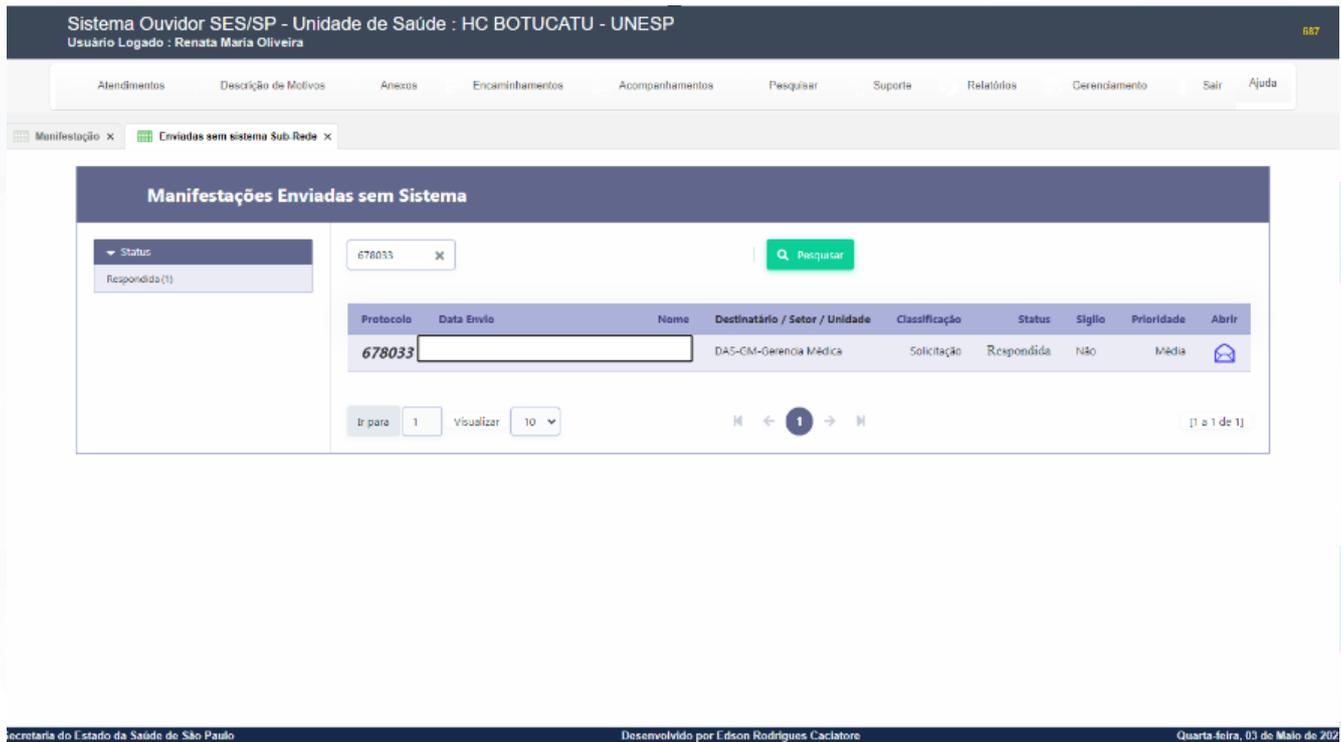
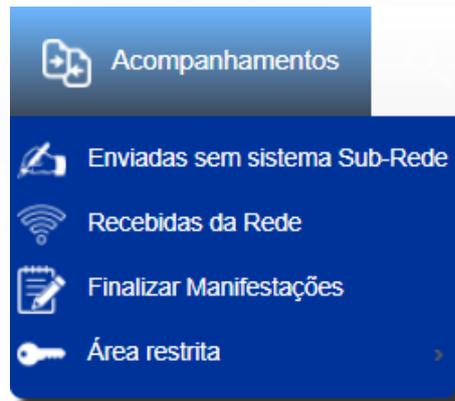


PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV 012 DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - TELEFONE



POP OUV 012 - PÁG.: 4/8 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 02 : 10/05/2024



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

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 012 DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - TELEFONE



POP OUV 012 - PÁG.: 5/8 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 02 : 10/05/2024

4.17. 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, em seguida clicar em **Parecer Final** (ícone disquete) e copiar e colar a **Resposta da Área Envolvida** logo na sequência;

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

Sistema Ouvidor SES/SP - Unidade de Saúde - HC BOTUCATU - UNESP
Usuário Logado: Renata Maria Oliveira

Atendimentos Descrição de Motivos Anexos Encaminhamentos Acompanhamentos Pesquisar Suporte Relatórios Gerenciamento Sair Ajuda

Manifestação x Enviadas sem sistema Sub-Rede x

RESPOSTA DA ÁREA ENVOLVIDA 03/05/2023

Que deseja fazer com essa manifestação?
 Aceitar Rejeitar Responder no lugar da área - Novo destinatário

Protocolo	Data Manifestação	Classificação	Nome
678033	27/04/2023	5 Solicitação	

Resposta da área envolvida

28/04/2023 13:53:00

Secretaria do Estado de Saúde de São Paulo Todos direitos reservados à Secretaria de Estado de Saúde de São Paulo Versão 9.0 Desenvolvido por Edson Rodrigues Cazabone Quarta-feira, 03 de Maio de 2023

4.19. Anotar as informações efetuadas na **Planilha Rastreabilidade (ano atual)**.

4.20. 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?] Nome do funcionário [que executou].

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 012 DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - TELEFONE



POP OUV 012 - PÁG.: 6/8 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 02 : 10/05/2024

4.21. Emitir correspondência com a resposta conforme **POP OUV 013**, após 3 (três) tentativas [dias e períodos diferentes].

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: Renata Maria de Oliveira.



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV 012 DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - TELEFONE



POP OUV 012 - 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 012 DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - TELEFONE



POP OUV 012 - PÁG.: 8/8 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 02 : 10/05/2024

9. TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE DIVULGAÇÃO E APROVAÇÃO DE DOCUMENTO

	<p>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</p>	
TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE DIVULGAÇÃO ELETRÔNICA E APROVAÇÃO DE DOCUMENTO		

1. IDENTIFICAÇÃO DO DOCUMENTO		
1.1. Título: POP OUV 012 – DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO – TELEFONE		
1.2. Área Responsável: OUVIDORIA GERAL		
1.3. Data da Elaboração: <u>29/04/2021</u> – Total de páginas: <u>08</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 012 – DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO – TELEFONE . Também autorizo a exposição do meu nome completo.		
Data: <u>30/05/24.</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