



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV 013 DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - CARTA



POP OUV 013 - PÁG.: 1/8 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 01 : 05/05/2023

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. Antônio de Pádua Campana (PSP), Hospital Estadual de Botucatu (HEBO), Serviço de Atenção e Referência em Álcool e Drogas (SARAD), Serviço de Ambulatório Especializado em Infectologia – Domingos Alves Meira (SAE) 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, papel, envelope, formulário Aviso de Recebimento (AR) e o serviço do Núcleo de Protocolo;

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 013 DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - CARTA



POP OUV 013 - PÁG.: 2/8 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 01 : 05/05/2023

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



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;



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.



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV 013 DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - CARTA



POP OUV 013 - PÁG.: 3/8 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 01 : 05/05/2023

Protocolo	Data Manifestação	Nome	Status	Atendida por	Consideração
479324	27/04/2021	MARQUEL CAMARGO RODRIGUES	Encaminhado	Criziane Aparecida Da Oliveira Castro	
479320	27/04/2021	MARQUEL CAMARGO RODRIGUES	Respondida	Criziane Aparecida Da Oliveira Castro	

4.7. Na condição de **análise procedente da resposta**, salvar a manifestação e imprimir a manifestação;

- Acessar o Sistema Ouvidor SES/SP > **Módulo Pesquisar** > **Manifestação** > na caixa **Protocolo** inserir o número de protocolo ou na caixa **Nome** inserir o nome completo do usuário e clicar em **pesquisar**, clicar no lápis cinza (editar). Após aberta a manifestação em: Clicar em imprimir, abrirá outra tela, clicar **imprimir** novamente e salvar a manifestação em PDF na pasta Digitalização (na área de trabalho) > pasta Respostas > colocar o nome e o protocolo e em seguida imprimir e entregar para chefia autorizar;

4.8. Imprimir um papel com: o nome completo do manifestante, endereço, bairro e CEP, imprimir folha, recortar. Pegar envelope e no lado indicado para o destinatário colocar a etiqueta do lado superior esquerdo;

4.9. Preencher o **Aviso de Recebimento (AR)** com os dados do usuário e da Ouvidoria-Geral e colar no Envelope do lado do destinatário;

4.10. Colocar a resposta dentro do envelope, passar cola na aba e colar.

4.11. Colocar a envelope dentro do malote junto com o **formulário de correspondência**.

4.12. 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 013 DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - CARTA



POP OUV 013 - PÁG.: 4/8 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 01 : 05/05/2023

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

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

4.14. Preencher com os seguintes dados: **Data:** 00/00/0000 [data da entrega da carta para o Núcleo de Protocolo]; **Horário:** 00:00 [horário em que a carta foi direcionado para o Núcleo de Protocolo]; **Meio de contato** [carta com AR]; **Execução** [nome do funcionário que emitiu a carta]; **Parecer Final** (ícone disquete) e copiar e colar a **Resposta da Área Envolvida** logo na sequência;

OUVIDORIA GERAL - HCFMB

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 013 DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - CARTA



POP OUV 013 - PÁG.: 5/8 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 01 : 05/05/2023

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

4.16. 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]; **Endereço, data de envio e número do AR**



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV 013 DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - CARTA



POP OUV 013 - PÁG.: 6/8 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 01 : 05/05/2023

5. CONTINGÊNCIA:

Não se aplica

6. OBSERVAÇÕES:

Não se aplica.

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: Renata Maria de Oliveira



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV 013 DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - CARTA



POP OUV 013 - PÁG.: 7/8 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 01 : 05/05/2023

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 **013** DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - CARTA



POP OUV **013** - PÁG.: **8/8** EMISSÃO: **29/04/2021** REVISÃO Nº **01** : **05/05/2023**

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 13 – DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO – CARTA		
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 13 – DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO – CARTA . 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