



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV 014 DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - E-MAIL



POP OUV 014 - 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), 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 e e-mail 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



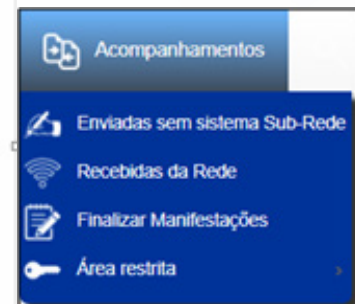
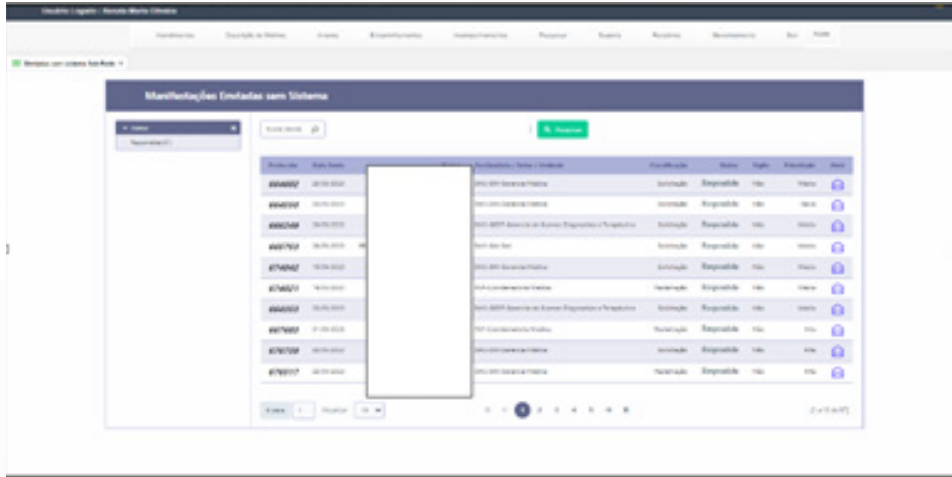
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV **014** DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - E-MAIL



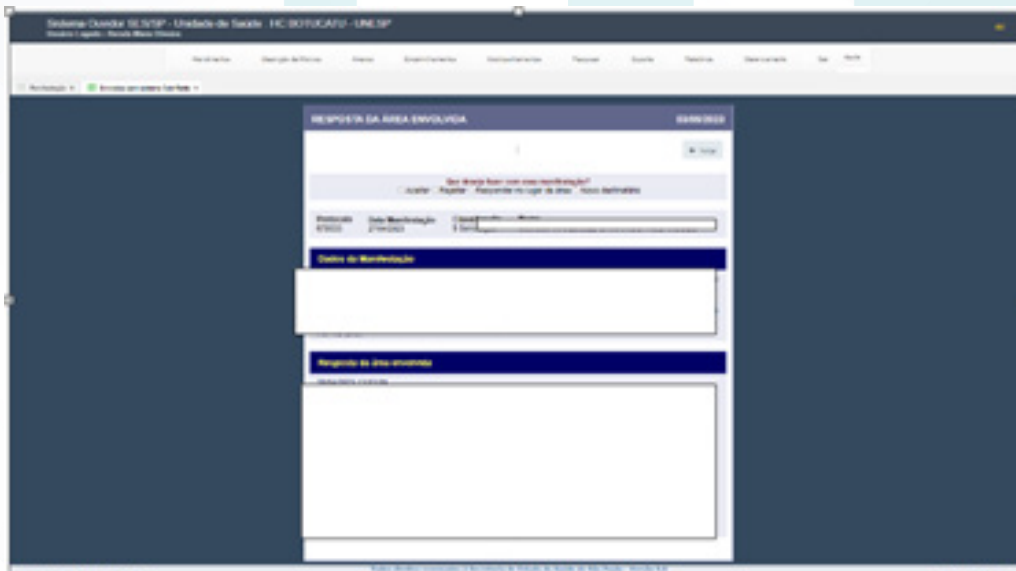
POP OUV **014** - PÁG.: **2/8** EMISSÃO: **29/04/2021** REVISÃO Nº **02** : **10/05/2024**

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;



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 condição de **análise precedente da resposta**, realizar requerimento de autorização da entrega de resposta por escrito para Chefia Imediata;



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB



POP OUV **014** DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - E-MAIL

POP OUV **014** - PÁG.: **3/8** EMISSÃO: **29/04/2021** REVISÃO Nº **02** : **10/05/2024**

4.7. Acessar o **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.

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

Atendimento Descrição de Melhorias Anexo Encaminhamentos Acompanhamentos Pesquisar Suporte Relatórios Gerenciamento Sair Ajuda

Manifestação >

Pesquisar Manifestações 04/05/2024

Protocolo Igual a []
Nome Contém []
Data Manifestação Igual a []

[Pesquisar] [Limpar]

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

Atendimento Descrição de Melhorias Anexo Encaminhamentos Acompanhamentos Pesquisar Suporte Relatórios Gerenciamento Sair Ajuda

Manifestação >

Pesquisar Manifestações

[Nova busca] [Limpar]

Protocolo	Data Manifestação	Nome	Status	Atendido por	Consideração
476024	07/04				[Imprimir]
476023	07/04				[Imprimir]

[1] de [2] páginas

4.8. Imprimir a manifestação e colocar na pasta Manifestações por escrito para Avaliar e entregar para Chefia;

- Após a devolução Chefia, se autorizado;
- Entrar no site <https://www.pdf2go.com>



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV 014 DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - E-MAIL



POP OUV 014 - PÁG.: 4/8 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 02 : 10/05/2024

The screenshot shows the PDF2GO website interface. At the top, there are navigation links for 'All tools', 'Edit PDF', 'Compress PDF', and 'Split PDF'. The main heading is 'Free Online PDF Converter'. Below this, there are several categories of tools:

- EDIT A PDF FILE:** Edit PDF, Merge PDF, Split PDF, Sort and delete PDF pages, Rotate PDF pages, PDF Creator.
- IMPROVE PDF FILES:** Compress PDF, Protect PDF, Unlock PDF, Change PDF page size, Repair PDF, Optimize PDF for web.
- CONVERT FROM PDF:** Convert from PDF, PDF to Word, PDF to JPG, PDF to PowerPoint, PDF to Excel, PDF to text.
- CONVERT TO PDF:** Convert to PDF, Word to PDF, JPG to PDF, PowerPoint to PDF, Excel to PDF, EPUB to PDF.

• Proteger PDF

The screenshot shows the 'Proteger PDF' tool interface. It includes a search bar for documents, a 'Configurações' (Settings) section, and a 'Configurações adicionais' (Additional Settings) section.

Configurações:

- Definir senha para abrir documento:** Options for 'Senha e senha aberta' and 'Senha e senha aberta'.
- Definir senha para restringir permissões:** Options for 'Senha e senha aberta' and 'Senha e senha aberta'.
- Permissões:** Checkboxes for 'Impedir a impressão', 'Impedir o zoom', and 'Impedir a modificação'.
- Senha e senha de permissão:** Options for 'Senha e senha de permissão' and 'Senha e senha de permissão'.

Configurações adicionais: Includes a 'Mostrar' button and a 'Mostrar' button.

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 014 DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - E-MAIL



POP OUV 014 - PÁG.: 5/8 EMISSÃO: 29/04/2021 REVISÃO Nº 02 : 10/05/2024

• Clicar em Escolher Arquivo, pasta digitalizações - RESPOSTAS, selecionar o arquivo desejado e abrir

• Digitar a senha (Insira a senha aberta – repita a senha aberta) (4 primeiros dígitos do CPF do Paciente), iniciar e o arquivo será salvo em download;

• Entrar na pasta download, recortar o arquivo e colar na pasta: digitalizações – COM SENHA

4.9. Abrir o e-mail institucional ouvidoria.hcfmb@unesp.br e digitar senha;

4.10. Clicar em escrever, Para [digitar endereço de e-mail do usuário], Com Cópia (CC) [ouvidoria.hcfmb@unesp.br] Assunto [Resposta Manifestação Ouvidoria-Geral Complexo HCFMB – Número de Protocolo 000.000], Corpo E-mail [Colocar Prezado(a) Senhor(a), nome do manifestante e o nome do paciente, caso não seja mesmo];



Sheila Luana Sales Abrantes <sheila.abrantes@unesp.br>

Resposta manifestação Protocolo 000.000 - Ouvidoria-Geral Complexo HCFMB

1 mensagem

Sheila Luana Sales Abrantes Tancler <sheila.abrantes@unesp.br>

6 de junho de 2022 08:25

Para: Ouvidoria HCFMB <ouvidoria.hcfmb@unesp.br>, Ouvidoria Gestão HCFMB <ouvidoriagestao.hcfmb@unesp.br>

Prezado (a) Senhor (a),

Sheila Luana Sales Abrantes Tancler

CHEGOU A RESPOSTA DA SUA MANIFESTAÇÃO

E para facilitar a sua vida vamos te mostrar como é fácil acessar:

- 1- CLIQUE NA RESPOSTA.
- 2- DIGITE OS 4 PRIMEIROS DÍGITOS DO CPF DO PACIENTE.

EXEMPLO:
CPF: 123.456.789-00
Senha: 1234

*Os números do exemplo acima são fictícios.

Agradecemos sua participação 😊

• Clicar em inserir foto (ícone de foto), escolher foto (chegou a resposta...) dentro da pasta digitalizações > **COM SENHA** para fazer upload – selecionar e abrir;

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 **014** DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - E-MAIL

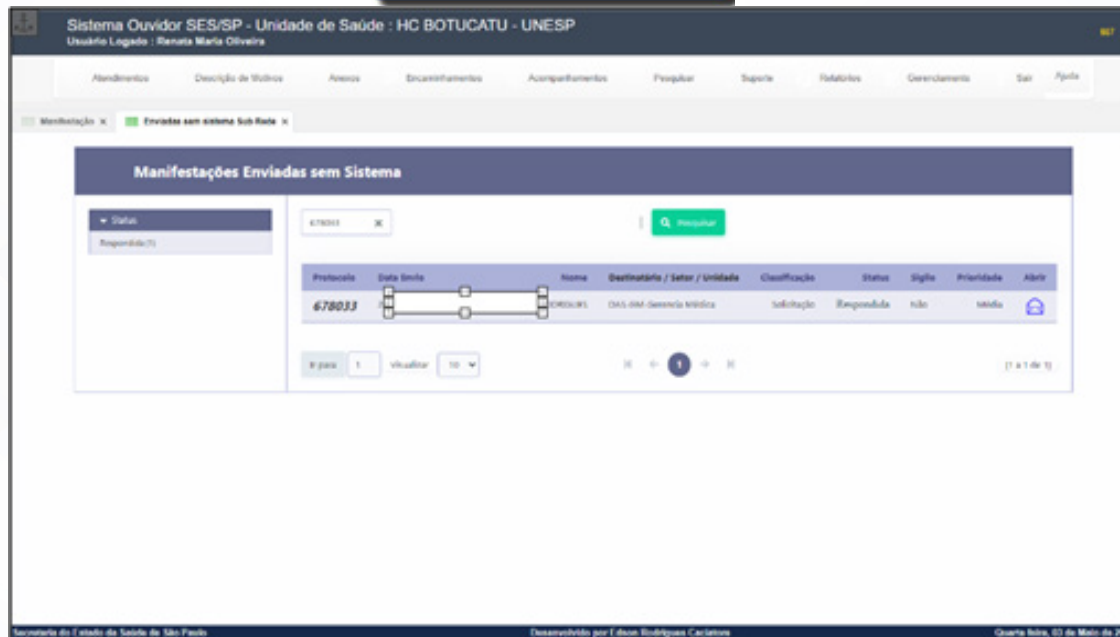
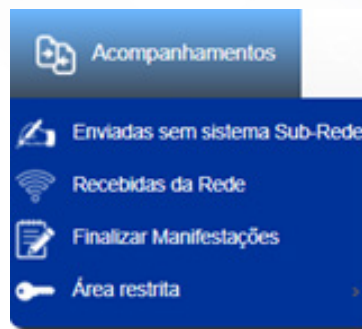


POP OUV **014** - PÁG.: **6/8** EMISSÃO: **29/04/2021** REVISÃO Nº **02** : **10/05/2024**

- Anexar arquivo (clips) procurar o arquivo na pasta digitalizações – COM SENHA inserir e enviar

4.11. Aceitar a resposta, seguindo as orientações do item 4.2 e 4.3;

4.12. Abrir o **Módulo Acompanhamentos** (Sistema Ouvidor SES) > **Finalizar Manifestações**, selecionar a manifestação e clicar em **Finalizar** (ícone mão azul com lápis). O Sistema direcionará para o formulário **Parecer Final**;



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

4.14. Preencher com os seguintes dados: **Resposta da Área Envolvida** e na seqüência colocar para qual e-mail foi encaminhado, data, horário e nome do funcionário que realizou e envio, clicar em parecer final, abrirá uma caixa de mensagem, se tiver certo clicar em ok e clicar em parecer final novamente;

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**;

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 **014** DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - E-MAIL



POP OUV **014** - PÁG.: **7/8** EMISSÃO: **29/04/2021** REVISÃO Nº **02** : **10/05/2024**

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

4.17. Preenchimento **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]; **E-mail** [informado pelo usuário]; **Tentativa 1** [data, horário,]; **Tentativa 2 e Tentativa 3** [deixar em branco]; **Resolvida Sim / Não** [deixar em branco] e **Satisfeito ou Insatisfeito** [deixar em branco] Usuário [nome do usuário que executou].

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.

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.

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 **014** DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - E-MAIL



POP OUV **014** - 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 014 – DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO – E-MAIL

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 014 – DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO – E-MAIL. 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