



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV 018 DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - WHATSAPP



POP OUV 018 - PÁG.: 1/8 EMISSÃO: 10/05/2023 REVISÃO Nº 01 : 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 com whatsapp.

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 018 DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - WHATSAPP



POP OUV 018 - PÁG.: 2/8 EMISSÃO: 10/05/2023 REVISÃO Nº 01 : 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;

Protocolo	Data Envio	Nome	Instituição / Setor / Unidade	Classificação	Status	Sigla	Prioridade	Abrir
664602	03/05/2023	JULIANA REGINA VILM	DHO-004-Generica-Infancia	Intimação	Respondida	Não	Normal	
664650	03/05/2023	SERGIO AUGUSTO DEPALETTA	DHO-004-Generica-Infancia	Intimação	Respondida	Não	Normal	
666249	03/05/2023	ANDREIA FERREIRO	DHO-0007-Generica de Suporte Diagnostico e Terapeutico	Intimação	Respondida	Não	Normal	
668759	03/05/2023	FELIPE GABRIEL FERREIRA BERNARDO	DHO-004-Saude	Intimação	Respondida	Não	Normal	
674042	03/05/2023	MARILINE FERREIRA DOS SANTOS	DHO-004-Generica-Infancia	Intimação	Respondida	Não	Normal	
676027	03/05/2023	WYDIELLA FALCO SOARES	RH-Coordenadoria-Infancia	Intimação	Respondida	Não	Normal	
664833	03/05/2023	ANDREIA MACHADO	DHO-0007-Generica de Suporte Diagnostico e Terapeutico	Intimação	Respondida	Não	Normal	
667683	03/05/2023	ENRHO ARAUJO DOS SANTOS	RH-Coordenadoria-Infancia	Intimação	Respondida	Não	Alta	
676759	03/05/2023	SERGIO SETEVAL BUCHI	DHO-004-Generica-Infancia	Intimação	Respondida	Não	Alta	
676817	03/05/2023	HELIO LUIS MACHADO	DHO-004-Generica-Infancia	Intimação	Respondida	Não	Alta	

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;

RESPOSTA DA ÁREA ENVOLVIDA 03/06/2023

Quer deixar 'fech' com essa manifestação?

Abrir Responder no lugar da área - Novo destinatário

Protocolo	Data Manifestação	Classificação & Solicitação	Nome
676023	27/05/2023	3 - Solicitação	SERGIO SETEVAL CAMARGO RODRIGUES

Dados da Manifestação

Resposta da área envolvida



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV 018 DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - WHATSAPP

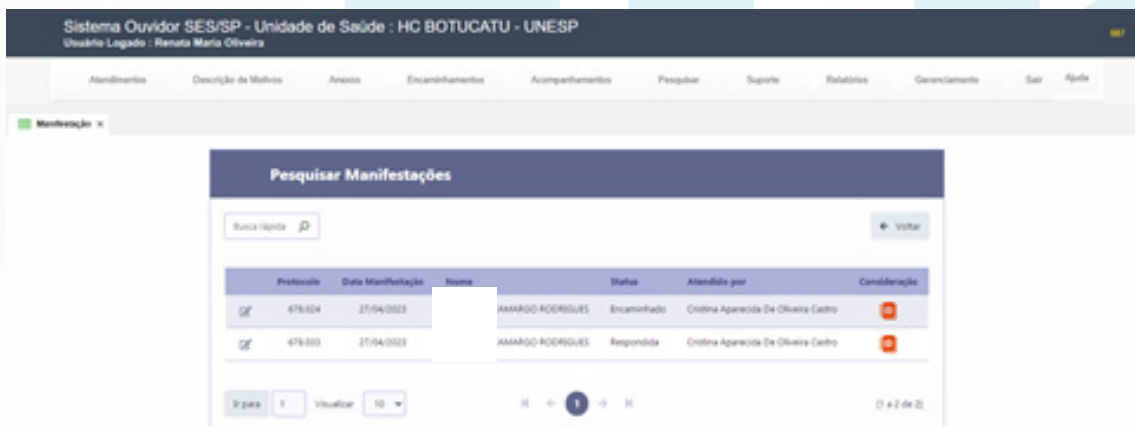


POP OUV 018 - PÁG.: 3/8 EMISSÃO: 10/05/2023 REVISÃO Nº 01 : 10/05/2024

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

4.6. Na condição de **análise procedente da resposta**, realizar requerimento de autorização da entrega de resposta por escrito para Chefia Imediata;

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.



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

4.8.1. Após a devolução **Chefia**, se autorizado;

4.8.2. Entrar no site <https://www.pdf2go.com>

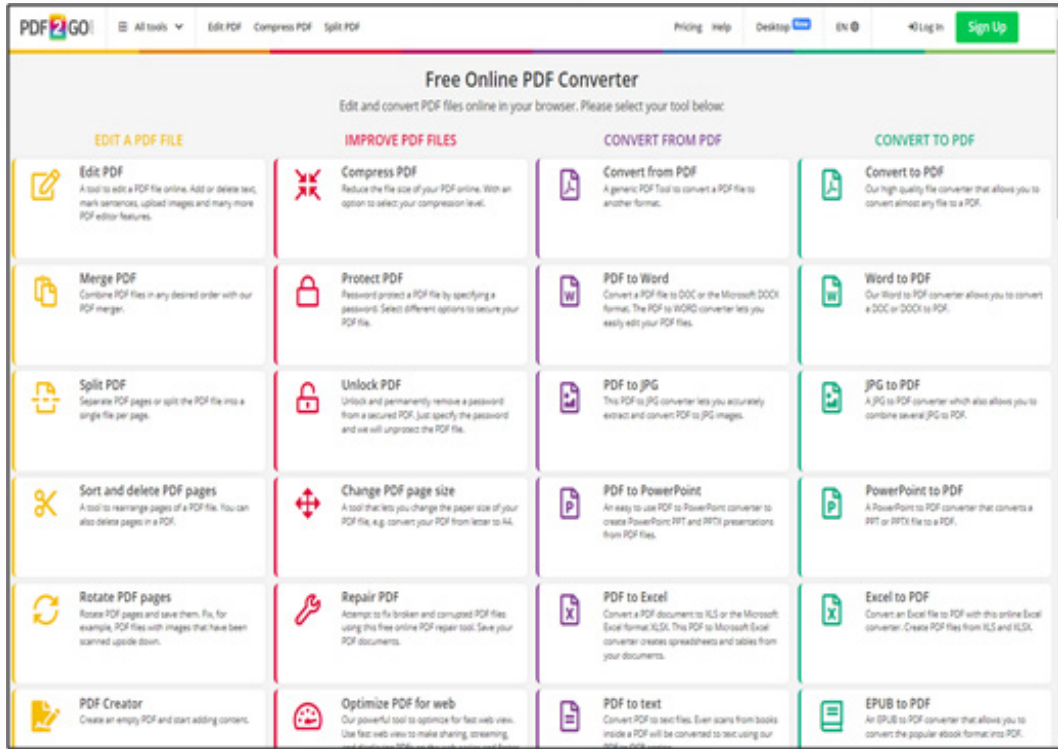


PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

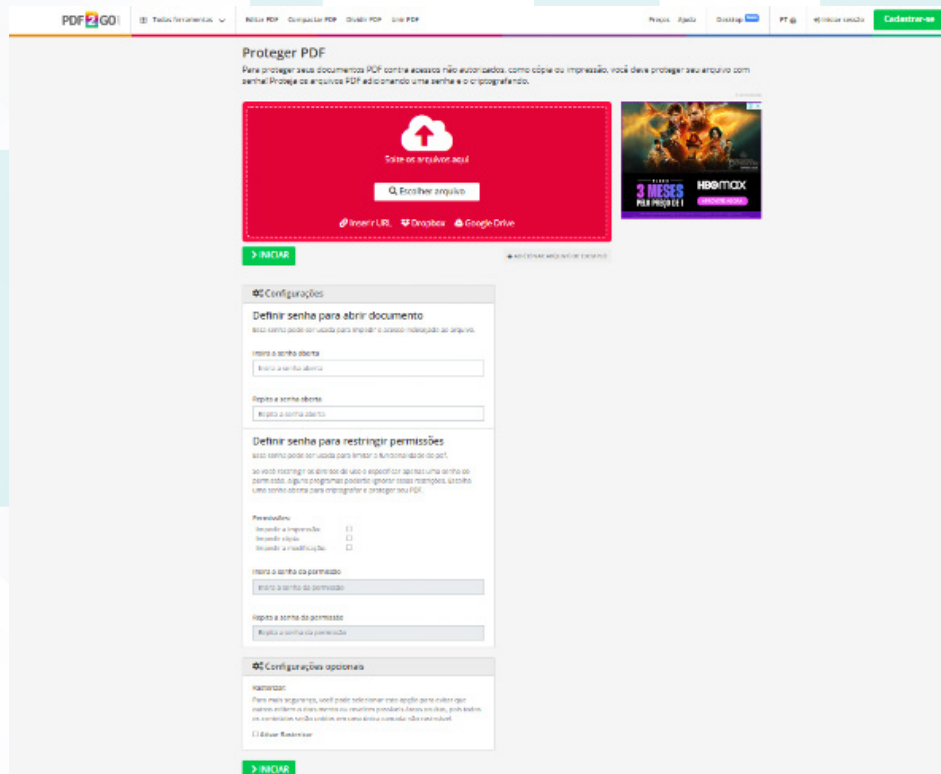
POP OUV **018** DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - WHATSAPP



POP OUV **018** - PÁG.: **4/8** EMISSÃO: **10/05/2023** REVISÃO Nº **01** : **10/05/2024**



4.8.2.1. Proteger PDF



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 018 DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - WHATSAPP



POP OUV 018 - PÁG.: 5/8 EMISSÃO: 10/05/2023 REVISÃO Nº 01 : 10/05/2024

4.8.2.2. Clicar em Escolher Arquivo, pasta digitalizações – RESPOSTAS, selecionar o arquivo desejado e abrir

4.8.2.3. 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;

4.8.3. Entrar na pasta download, recortar o arquivo e colar na pasta digitalizações - COM SENHA

4.9. Salvar o número do telefone (whatsapp) do paciente/manifestante sempre escrevendo PC e o nome e sobrenome do paciente.

4.10. Abrir o whatsapp web;

4.10.1. Localizar o paciente;

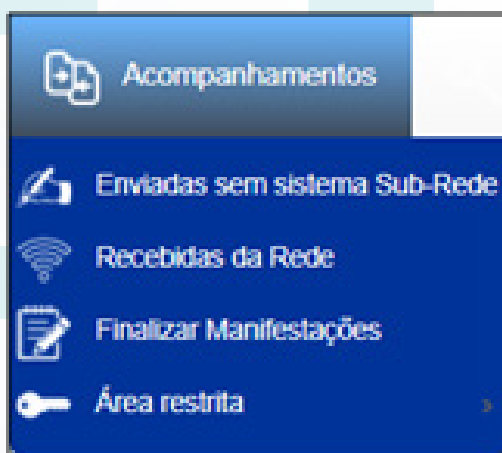
4.10.2. Escrever bom dia, boa tarde e o nome do(a) manifestante no campo mensagem;

4.10.3. Clicar em anexar (clips) e em seguida fotos e vídeos, escolher foto (chegou a resposta...) dentro da pasta digitalizações > **COM SENHA** selecionar e abrir

4.10.4. Clicar em Anexar (clips) e em seguida documento, procurar o arquivo na pasta digitalizações – COM SENHA abrir 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**;



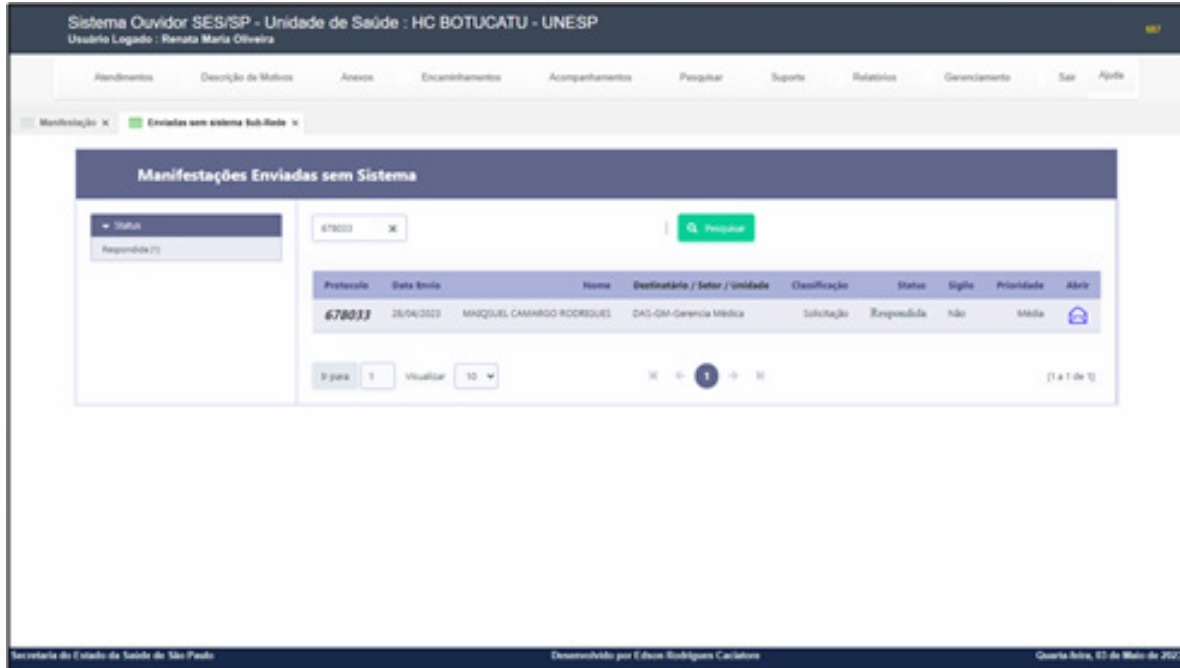


PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV **018** DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - WHATSAPP



POP OUV **018** - PÁG.: **6/8** EMISSÃO: **10/05/2023** REVISÃO Nº **01** : **10/05/2024**



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**;

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].



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV 018 DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - WHATSAPP



POP OUV 018 - PÁG.: 7/8 EMISSÃO: 10/05/2023 REVISÃO Nº 01 : 10/05/2024

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: 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 018 DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO - WHATSAPP



POP OUV 018 - PÁG.: 8/8 EMISSÃO: 10/05/2023 REVISÃO Nº 01 : 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 018 – DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO – E-MAIL

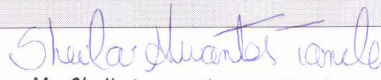
1.2. Área Responsável: OUVIDORIA GERAL

1.3. Data da Elaboração: 10/05/2023 – Total de páginas: 08 – Data da Revisão: 10/05/2024

Número da Revisão: 01

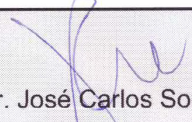
1.4. Autorização de Divulgação Eletrônica do Documento e Consentimento de Exposição de dados (nome completo e número de registro profissional) durante a vigência do documento:

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 018 – DEVOLUTIVA DA MANIFESTAÇÃO – E-MAIL. Também autorizo a exposição do meu nome completo.

Data: 10/05/24	Assinatura:  Superintendente: Prof. Dr. José Carlos Souza Trindade Filho
----------------	--