



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB
POP OUV 001 – RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: PRESENCIAL –
MÓDULO PROTOCOLADA – SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV 001 - PÁG - 1 / 11 - EMISSÃO: 08/06/2021 VERSÃO Nº 03 - 16/05/2025 - PRÓXIMA REVISÃO: 16/05/2027

1. OBJETIVO: Ser um canal de comunicação que humanize as relações entre a sociedade e o Estado, acolher o usuário e suas manifestações, as quais são classificadas em: elogio, sugestão, solicitação, informação, reclamação e denúncia do Complexo HCFMB e Unidades Externas. Igualmente contribuir com o aperfeiçoamento dos atendimentos prestados e dispensar informação com o intuito de educar a comunidade com relação aos seus direitos e deveres.

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: caderno, caneta, Sistema Ouvidor SES/SP, Sistema Informatizado Hospitalar – MV e Portal de Sistemas HCFMB.

4. PROCEDIMENTOS

1. Abrir no sistema eletrônico hospitalar, clicar em Atendimento, Ambulatório, Atendimento/Classificação de Risco, inserir o número 53 na lacuna “Fila”, clicar na lupa para carregar as senhas, selecionar o número da senha a ser chamada e clicar em “Chamar Paciente”;
2. Desejar um bom dia ou boa tarde;
3. Comunicar-se sempre de forma clara e com linguagem de fácil compreensão;
4. Perguntar o nome do usuário se é paciente ou acompanhante e anotar no caderno, solicitar o município de origem;
5. Oferecer ajuda, “Como posso ajudar?”;

Aprovação – Prof. Dr. José Carlos Souza Trindade Filho

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade – Gestão 2025



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB
POP OUV 001 – RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: PRESENCIAL –
MÓDULO PROTOCOLADA – SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV 001 - PÁG - 2 / 11 - EMISSÃO: 08/06/2021 VERSÃO Nº 03 - 16/05/2025 - PRÓXIMA REVISÃO: 16/05/2027

6. Solicitar que o usuário relate os fatos ocorridos e anotar no caderno informações importantes para elaboração do texto **Manifestação na Íntegra** (usar como norteador da conversa: (**O quê?** = o fato ocorrido; **Quem?**= personagens envolvidos; **Quando?** = momento do fato; **Onde?**=o local do fato; **Como?**=o modo como ocorreu; e **Por quê?**=o que motivou o fato);
7. Avaliar se o fato é pertinente ao Complexo HCFMB e Unidades Externas, se **Sim**, realizar uma breve explicação sobre o papel da Ouvidoria e o fluxo de trabalho (usar como orientação o *folder* **Protocolo de Atendimento**);
8. No texto indicar locais, datas, nomes, período do ocorrido (manhã, tarde, noite, madrugada), Equipe Profissional: exemplo – Médica, Enfermagem – Enfermeiro e Técnico de Enfermagem, Recepcionista, entre outras, caso não tenha o nome, descrição do funcionário (cor de pele, tamanho e cor cabelo, altura, cor dos olhos, etc.) vestimenta. Descrever informações importantes para elucidação do ocorrido;
9. Manifestação pertinente: **Sim**, comunicar que registrará a **Manifestação**;
10. Solicitar o nome completo do paciente e se possível o Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP);
11. Fazer **Sondagem** conforme **POP OUV 07**;
12. Efetuar **Materialidade** conforme **POP OUV 008**;
13. Após realizado a **Sondagem** e **Materialidade** abrir o **Sistema Informatizado Hospitalar – MV Produção**, **Sistema Hospitalar**, Inserir Usuário e Senha, clicar em entrar;



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV 001 – RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: PRESENCIAL – MÓDULO PROTOCOLADA – SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV 001 - PÁG - 3 / 11 - EMISSÃO: 08/06/2021 VERSÃO Nº 03 - 16/05/2025 - PRÓXIMA REVISÃO: 16/05/2027

14. Selecionar Cadastro do Paciente, Clicar em Pesquisar (lupa), Colocar o Código (PEP) e clicar em pesquisar, caso não tenha o PEP digitar o nome completo do(a) paciente separado por % (%maria%jose%silva%) e clicar em executar (✓). Firmar com o usuário os dados, caso estejam desatualizados orientar para procurar a Central de Alta Hospitalar (CAH) para atualizar;

15. Abrir, simultaneamente, o Sistema Ouvidor SES/SP (<https://ouvidoreses.sp.gov.br>), inserir usuário, senha, Recaptcha e logar no Sistema;



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV 001 – RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: PRESENCIAL – MÓDULO PROTOCOLADA – SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV 001 - PÁG - 4 / 11 - EMISSÃO: 08/06/2021 VERSÃO Nº 03 - 16/05/2025 - PRÓXIMA REVISÃO: 16/05/2027

16. Acessar **Módulo Atendimentos** > Novo Atendimento; Clicar em **Novo**, Preencher todos os campos requisitados: **Data** (data de abertura da manifestação); **Serviço de Saúde** (SUS, Particular ou Convênio); **Informante** (Usuário, Anônimo, Acompanhante – colocar os dados solicitados do acompanhante); **Tipo** (Carta/Urna, E-mail, Mídia Eletrônica, Outro Sistema, **Pessoal** e Telefone); **Sigiloso** (sim ou não), em caso positivo de sigilo, explicar para o usuário a orientação da observação “C” deste POP;

17. Localizar Usuário (clicar na lupa) abrirá janela requerendo – Nome (sempre do paciente – copiar e colar do Cadastro Sistema MV), clicar em pesquisar abrirá a função **Novo** (antes de abrir novo cadastro verificar se o paciente não tem cadastro, colocar o nome completo do paciente e clicar em pesquisar). Na



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV 001 – RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: PRESENCIAL – MÓDULO PROTOCOLADA – SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV 001 - PÁG - 5 / 11 - EMISSÃO: 08/06/2021 VERSÃO Nº 03 - 16/05/2025 - PRÓXIMA REVISÃO: 16/05/2027

condição de já haver **cadastro**, seguir para a ação 17, ou seguir a sequência e inserir os dados solicitados (**Nome, Nome Social**, se sim, colocar o nome social; **Data de Nascimento, Sexo**: Feminino, Masculino ou Não Informado; **Raça**: Amarela, Branca, Ignorado, Indígena, Não Informada, Parda e Preta; **CPF** (copiar e colar do Cadastro Sistema MV), Cartão SUS, **Documento**, selecionar Prontuário (Cartão de saúde)(PEP) e inserir o número; **Pai, Mãe; Possui Alguma Deficiência**: Sim ou Não (Se sim, Qual: Auditiva, Física, Intelectual/Cognitiva ou Visual); **Deseja informar a orientação sexual**: Sim ou Não (Se sim, Qual: Bissexual, Heterossexual ou Homossexual (gay/lésbica); **Deseja informar o gênero?** Sim ou Não (Se sim, Qual: Homem transexual, Mulher transexual ou Travesti); Código de Endereçamento Postal (**CEP**), **Endereço** acrescentar vírgula (,) e colocar o número da residência); **Cidade; Bairro**, Solicitar para o usuário: **telefone fixo, Celular, Whatsapp, E-mail**; e clicar em **Incluir**;



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV 001 – RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: PRESENCIAL – MÓDULO PROTOCOLADA – SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV 001 - PÁG - 6 / 11 - EMISSÃO: 08/06/2021 VERSÃO Nº 03 - 16/05/2025 - PRÓXIMA REVISÃO: 16/05/2027

18. Aguardar abrir uma nova tela, clicar em Selecionar na linha que consta o nome do paciente cadastrado;

19. Preencher o Envolvido: abrir a planilha Rede Nova (OuvidoriaHC>Pasta OuvidoriaGeral>Atualização>Rede Nova), procurar o nome do setor envolvido, selecionar o nome correspondente, copiar e colar no campo Envolvido;
20. Cidade da Unidade: invariavelmente Botucatu;
21. Manifestação na Íntegra (relato narrado pelo usuário e descrito pelo funcionário);

22. Abrir **Modelo Cabeçalho** (localizado na pasta em rede OuvidoriaHC>Pasta Ouvidoria Geral>Atualização>Modelos), digitar a narração do usuário, preencher/alterar as informações em vermelho; verificar ortografia e gramática, e não usar abreviatura, caso use descrever; copiar e colar o texto na caixa

Aprovação – Prof. Dr. José Carlos Souza Trindade Filho

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade – Gestão 2025



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB
POP OUV 001 – RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: PRESENCIAL – MÓDULO PROTOCOLADA – SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV 001 - PÁG - 7 / 11 - EMISSÃO: 08/06/2021 VERSÃO Nº 03 - 16/05/2025 - PRÓXIMA REVISÃO: 16/05/2027

Manifestação na Íntegra, ler para o usuário confirmar o conteúdo relatado, caso ele solicite alguma alteração realizar;

23. Preencher – **Como deseja receber a resposta?** Perguntar para o usuário e indicar as opções - (E-mail, Telefone, Pessoalmente ou Correios);
24. Preencher: **Responder Para** – (Usuário – Acompanhante). Perguntar para o usuário e indicar as opções e clicar em **Incluir**;
25. Após o registro incluído é gerado **Número de Protocolo** que pode ser localizado na listagem **Novo Atendimento – Atendimento** (manifestações abertas);
26. Preencher formulário impresso – **Protocolo de Atendimento** com: Número do Atendimento, Nome do Paciente, PEP, Data de Registro, Prazo de Retorno (contar 20 dias corridos a partir da data de registro) e Nome Funcionário;
27. Enviar o **Protocolo de Atendimento** preenchido para o usuário, via e-mail, WhatsApp ou impresso. Despedir-se e desejar: Bom dia! Boa Tarde!;
28. Manifestação com o **Grau de Prioridade Alto** (seguir a observação “E” deste POP) deve-se notificar o **Núcleo de Monitoramento** para envio da manifestação o mais breve possível.

5. CONTINGÊNCIA: Caso o Sistema Ouvidor SES/SP esteja indisponível, a manifestação deve ser registrada manualmente e, posteriormente, transcrito para o sistema. Preencher todos os campos Formulário Impresso – Caixa de Manifestação e comunicar ao usuário que entraremos em contato para informar o Número de Protocolo e o Prazo de Resposta e/ou caso haja necessidade de mais informações.

6. OBSERVAÇÕES

a) O que é manifestação?



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB
POP OUV 001 – RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: PRESENCIAL –
MÓDULO PROTOCOLADA – SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV 001 - PÁG - 8 / 11 - EMISSÃO: 08/06/2021 VERSÃO Nº 03 - 16/05/2025 - PRÓXIMA REVISÃO: 16/05/2027

É qualquer expressão ou opinião apresentada pelo usuário a respeito de políticas ou serviços prestados pela administração estadual: denúncia, elogio, informação, reclamação, solicitação e sugestão.

b) Como as manifestações são classificadas?

- **Denúncia:** Indica irregularidade ou indício de irregularidade na administração e/ou por entidade pública ou, privada.
- **Elogio*:** Demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pela administração pública.
- **Informação:** Faz questionamento a respeito do serviço público.
- **Reclamação:** Relata insatisfação em relação às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.
- **Solicitação*=** Embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços.
- **Sugestão=** Propõe ação considerada útil à melhoria do serviço.

*Não é permitido sigilo ou anonimato.

c) O que é manifestação sigilosa?

- **Sigilo** – “coisa ou fato que não se pode revelar ou divulgar; segredo”. Na manifestação sigilosa a Ouvidoria deve manter sigilo quanto à identidade do manifestante conforme a Lei nº 13.709/2018 – Lei de Proteção de Dados Pessoais.

d) O que é manifestação anônima?

- **Anônimo** – “que não tem o nome ou a assinatura do criador; sem autoria”. Na manifestação anônima a Ouvidoria desconhece por completo o manifestante e/ou o nome do paciente.



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB
POP OUV 001 – RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: PRESENCIAL –
MÓDULO PROTOCOLADA – SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV 001 - PÁG - 9 / 11 - EMISSÃO: 08/06/2021 VERSÃO Nº 03 - 16/05/2025 - PRÓXIMA REVISÃO: 16/05/2027

e) Grau de Classificação das Manifestações x Prazo de Resposta:

- **Baixo (Prazo para resposta = 15 dias):** reclamação de funcionário, elogio de funcionário, sugestão, solicitação de antecipação de consulta e solicitação de antecipação de exames.
- **Médio (Prazo para resposta = 10 dias):** laudo de exames, laudo médico, documentos(cópia, preenchimento de Imposto sobre Produtos Industrializados – IPI), falta de vaga de consulta, falta de vaga de exames e situações que tenham prazo.
- **Alto (Prazo para resposta = 5 dias):** aguarda leito PSA, PSP, PSR, Central de Alta Hospitalar (CAH), Pronto Atendimento da Mulher (PAM) e Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde (CROSS), qualquer ocorrência com o paciente internado, cirurgia cancelada, falta de assistência e informações no PSA, PSP e Pronto Socorro Referenciado (PSR) falta de material, aparelhos quebrados, receita médica, atestado médico e erro de agendamento e extravio de objetos.

7. AUTORES

7.1 AUTORES: Sheila Luana Sales Abrantes Tancler, Renata Maria de Oliveira, Cristina Aparecida de Oliveira Castro.

7.2 REVISORES: Sheila Luana Sales Abrantes Tancler.

8. REFERÊNCIAS

1. 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.
2. MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Ouvidoria Geral do SUS.** Manual das Ouvidorias Públicas do SUS. Brasília: Ministério da Saúde, 2014.

Aprovação – Prof. Dr. José Carlos Souza Trindade Filho

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade – Gestão 2025



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB
POP OUV 001 – RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: PRESENCIAL –
MÓDULO PROTOCOLADA – SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV 001 - PÁG - 10 / 11 - EMISSÃO: 08/06/2021 VERSÃO Nº 03 - 16/05/2025 - PRÓXIMA REVISÃO: 16/05/2027

3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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.



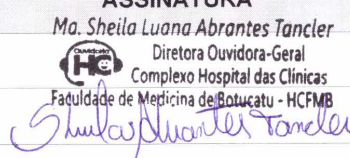
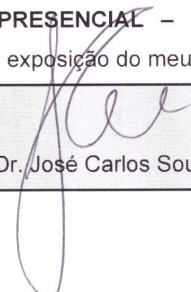
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB
POP OUV 001 – RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: PRESENCIAL –
MÓDULO PROTOCOLADA – SISTEMA OUVIDOR SES/SP)

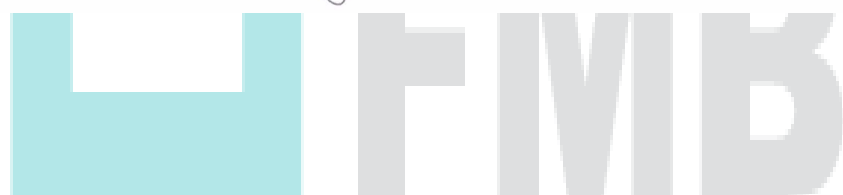


POP OUV 001 - PÁG - 11 / 11 - EMISSÃO: 08/06/2021 VERSÃO Nº 03 - 16/05/2025 - PRÓXIMA REVISÃO: 16/05/2027

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 01 – RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: PRESENCIAL – MÓDULO PROTOCOLADA – SISTEMA OUVIDOR SES/SP)		
1.2. Área Responsável: OUVIDORIA GERAL		
1.3. Data da Elaboração: <u>08/06/2021</u> Total de páginas: <u>11</u> Data da Revisão: <u>16/05/2025</u> Número da Revisão: <u>03</u>		
1.4. Autorização de Divulgação Eletrônica do Documento e Consentimento de Exposição de dados (nome completo) 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 01 – RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: PRESENCIAL – MÓDULO PROTOCOLADA – SISTEMA OUVIDOR SES/SP). Também autorizo a exposição do meu nome completo.		
Data: <u>21/07/2025</u>	Assinatura:  Superintendente: Prof. Dr. José Carlos Souza Trindade Filho	



Aprovação – Prof. Dr. José Carlos Souza Trindade Filho

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade – Gestão 2025