



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB
POP OUV 003 – RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: CARTA/CAIXA
MANIFESTAÇÃO, OFÍCIO E MEMORANDO – MÓDULO PROTOCOLADA – SISTEMA OUVIDOR
SES/SP)



POP OUV 003 - PÁG - 1 / 13 - EMISSÃO: 29/04/2021 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. Retirar os formulários de manifestação das **Caixas de Manifestações** localizadas no Complexo HCFMB e Unidades Externas;
2. Levar as chaves para abertura dos cadeados e os **Formulários Impressos** correspondentes a Unidade em questão;
3. Para a retirada dos formulários nas **Caixas de Manifestações** localizadas nas Unidades Externas fazer o requerimento de transporte no Sistema Informatizado Hospitalar MV – **Módulo Transporte** – inserir login e senha, clicar em (ok), **Centro de Custo** (5), **Setor** (Ouvidoria), **Cidade** (Botucatu), **Saída** (data e hora), **Retorno** (data e hora), **Aproveitamento** (não), **Ramal** (3811-6417), **Endereço** e **Bairro** (da



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV 003 – RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: CARTA/CAIXA MANIFESTAÇÃO, OFÍCIO E MEMORANDO – MÓDULO PROTOCOLADA – SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV 003 - **PÁG - 2 / 13 - EMISSÃO: 29/04/2021 VERSÃO Nº 03 - 16/05/2025 - PRÓXIMA REVISÃO: 16/05/2027**

unidade correspondente), **Visitar, Reunião, Serviços (Sim), Justificativa** (realizar a retirada dos formulários preenchidos pelos usuários e realizar a reposição de formulário). Clicar em **Cadastro.**;

The screenshot shows the 'Portal de Sistemas' interface. At the top, there are logos for HC FMB, GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO, and CIMED. Below the logos, there are tabs for 'Sistema Hospitalar', 'Classificação', 'Indicadores', 'Controle de Sala', 'Transportes', and 'Qualidade'. The main content area is divided into three columns: 'Informes e Manuais', 'Normas e Padrões', and 'Solicitações'. Each column contains several links to documents and manuals. At the bottom, there are buttons for 'Baixe Agora!', 'Atualização e Desbloqueio de Usuário/Prestador', 'Declaração de Sintomas COVID', and 'Intranet HCFMB'. There is also a section for 'Plantão CIMED' with contact information.

The screenshot shows the 'Sistema de Transportes' login page. At the top, there is a browser window showing the URL 'http://172.20.100.134:8099/index.asp'. Below the browser window, there is a login form with fields for 'Login:' and 'Senha:'. There is an 'Ok' button and a link to 'Manual do novo Sistema de Transportes - acesse aqui!'. The page also has a 'FECHAR [X]' button in the top right corner.

- Aguardar abrir uma nova página – Dados do Usuário, Nome (inserir o nome do funcionário que fará a retirada dos formulários conforme escala), Ponto de Partida (Outros), Endereço de Saída (Núcleo de Transportes), Bairro de Saída (HCFMB), Celular (número do funcionário). Pular para Dados do Veículo (Carro Comum), clicar em Cadastrar, Finalizar Pedido, clicar em Gerenciar Requisições e verificar se a requisição foi realizada. Comparecer no Núcleo de Transportes na data e 5 minutos antes do horário de partido munido com os formulários impressos e com as chaves das caixas de manifestações. Cumprimentar o motorista (bom dia! boa tarde! E tratar com cordialidade e respeito. Qualquer ocorrência comunicar a Chefia Mediata;



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV 003 – RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: CARTA/CAIXA MANIFESTAÇÃO, OFÍCIO E MEMORANDO – MÓDULO PROTOCOLADA – SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV 003 - PÁG - 3 / 13 - EMISSÃO: 29/04/2021 VERSÃO Nº 03 - 16/05/2025 - PRÓXIMA REVISÃO: 16/05/2027

5. Ao chegar na Unidade cumprimentar a Equipe da Recepção (bom dia! Boa tarde!) apresentar-se como funcionário da Ouvidoria-Geral e comunicar que fará a retirada dos formulários e irá repor com novos formulários. Ao final da retirada, informar que já realizou a retirada;
6. Após a retirada dos **formulários impressos** ler e verificar se consta todos os dados do paciente como: nome completo do paciente e/ou PEP e telefone para contato, e fazer a transcrição do conteúdo descrito pelo usuário;
7. Sendo **Carta, Ofício ou Memorando** ler conferir se consta todos os dados do paciente como: nome completo do paciente e/ou PEP e telefone para contato;
8. **Formulário Impresso, Carta, Ofício** (documento externo de alguma instituição) e **Memorando** (comunicação interna) as etapas são as mesmas, sendo entregues pelo **Núcleo de Protocolo** via malote;
9. Verificar o conteúdo da manifestação e extrair as informações possíveis (**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. Na falta de dados ou ausência de informações que elucidam o fato, entrar em contato para compreender a situação relatada;



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB
POP OUV 003 – RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: CARTA/CAIXA
MANIFESTAÇÃO, OFÍCIO E MEMORANDO – MÓDULO PROTOCOLADA – SISTEMA OUVIDOR
SES/SP)



POP OUV 003 - PÁG - 4 / 13 - EMISSÃO: 29/04/2021 VERSÃO Nº 03 - 16/05/2025 - PRÓXIMA REVISÃO: 16/05/2027

10. Avaliar se o fato é pertinente ao Complexo HCFMB e Unidades Externas, se **Sim**, iniciar processo para o registro de manifestação no Sistema Ouvidor SES/SP;
11. Fazer **Sondagem** conforme POP 07;
12. Efetuar **Materialidade** conforme POP 08;
13. Após realizado a **Sondagem** e **Materialidade** abrir o **Sistema Informatizado Hospitalar – MV Produção, Sistema Hospitalar**, Inserir Usuário e Senha, clicar em entrar, Selecionar **Cadastro do Paciente**, Clicar em Pesquisar (lupa), Colocar o código (PEP) e clicar em pesquisar, caso não tenho o PEP digitar o nome completo do paciente entre % (%maria%jose%silva%) e clicar em executar (✓). Confirmar com o usuário os dados, caso estejam desatualizados orientar para procurar a Central de Alta Hospitalar (CAH) para atualizar;

soulmv

Usuário e senha

Entre com seu usuário e Senha

Usuário:

Senha:

Empresa:

ENTRAR



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV 003 – RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: CARTA/CAIXA MANIFESTAÇÃO, OFÍCIO E MEMORANDO – MÓDULO PROTOCOLADA – SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV 003 - PÁG - 5 / 13 - EMISSÃO: 29/04/2021 VERSÃO Nº 03 - 16/05/2025 - PRÓXIMA REVISÃO: 16/05/2027

14. Abrir simultaneamente o Sistema Ouvidor SES/SP (<https://ouvidoreses.sp.gov.br>), inserir usuário e senha;

15. 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**) o sistema usa o termo urna, mas usamos **caixa de manifestação**, e



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV 003 – RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: CARTA/CAIXA MANIFESTAÇÃO, OFÍCIO E MEMORANDO – MÓDULO PROTOCOLADA – SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV 003 - PÁG - 6 / 13 - EMISSÃO: 29/04/2021 VERSÃO Nº 03 - 16/05/2025 - PRÓXIMA REVISÃO: 16/05/2027

para casos de ofício e memorando escolhemos essa opção também], E-mail, Mídia Eletrônica, Outro Sistema, Pessoal e Telefone); **Sigiloso** (sim ou não);

16. 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 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 003 – RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: CARTA/CAIXA MANIFESTAÇÃO, OFÍCIO E MEMORANDO – MÓDULO PROTOCOLADA – SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV 003 - PÁG - 7 / 13 - EMISSÃO: 29/04/2021 VERSÃO Nº 03 - 16/05/2025 - PRÓXIMA REVISÃO: 16/05/2027

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

18. Preencher o **Envolvido**: abrir a planilha **Rede Nova** (OuvidoriaHC > Pasta Ouvidoria Geral > Atualização > Rede Nova), **procurar** o nome do setor envolvido, selecionar o nome correspondente, copiar e colar no campo **Envolvido**;

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 003 – RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: CARTA/CAIXA MANIFESTAÇÃO, OFÍCIO E MEMORANDO – MÓDULO PROTOCOLADA – SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV 003 - PÁG - 8 / 13 - EMISSÃO: 29/04/2021 VERSÃO Nº 03 - 16/05/2025 - PRÓXIMA REVISÃO: 16/05/2027

19. Cidade da Unidade: invariavelmente Botucatu;

20. Manifestação na Íntegra (relato narrado pelo usuário e descrito pelo funcionário);

21. 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 **Manifestação na Íntegra**;

22. Preencher – Como deseja receber a resposta? Indicar as opções - (E-mail, Telefone, Pessoalmente ou Correios) ;

23. Preencher: Responder Para – (Usuário – Acompanhante), indicar as opções e clicar em **Incluir**;

24. Após o registro incluído é gerado Número de Protocolo que pode ser localizado na listagem **Novo Atendimento – Atendimento** (manifestações abertas);

25. Meio de canal disponibilizado pelo usuário telefone: ligar e solicitar para o usuário caneta e papel e comunicar ao usuário o **Número de Protocolo** e **Prazo de Retorno** (contar 20 dias corridos a partir da data de registro);



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB
POP OUV 003 – RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: CARTA/CAIXA
MANIFESTAÇÃO, OFÍCIO E MEMORANDO – MÓDULO PROTOCOLADA – SISTEMA OUVIDOR
SES/SP)



POP OUV 003 - PÁG - 9 / 13 - EMISSÃO: 29/04/2021 VERSÃO Nº 03 - 16/05/2025 - PRÓXIMA REVISÃO: 16/05/2027

26. Despedir-se e desejar: Bom dia! Boa Tarde!;

27. Meio de canal disponibilizado pelo usuário **e-mail**: acessar o e-mail: ouvidoria.hcfmb@unesp.br, inserir a senha, clicar em escrever, **Para** (digitar endereço de e-mail do usuário), **Assunto** (Notificação Recebimento Manifestação e Comunicação Número de Protocolo), Corpo E-mail (seguir modelo – e-mail notificação recebimento manifestação localizado na pasta em rede Ouvidoriahc > Pasta Ouvidoria Geral > Atualização > Modelo de e-mail para registro;

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**: Não se aplica

6. OBSERVAÇÕES

a) O que é manifestação?

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

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 003 – RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: CARTA/CAIXA
MANIFESTAÇÃO, OFÍCIO E MEMORANDO – MÓDULO PROTOCOLADA – SISTEMA OUVIDOR
SES/SP)



POP OUV 003 - PÁG - 10 / 13 - EMISSÃO: 29/04/2021 VERSÃO Nº 03 - 16/05/2025 - PRÓXIMA REVISÃO: 16/05/2027

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.

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.

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 003 – RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: CARTA/CAIXA
MANIFESTAÇÃO, OFÍCIO E MEMORANDO – MÓDULO PROTOCOLADA – SISTEMA OUVIDOR
SES/SP)



POP OUV 003 - PÁG - 11 / 13 - EMISSÃO: 29/04/2021 VERSÃO Nº 03 - 16/05/2025 - PRÓXIMA REVISÃO: 16/05/2027

7. AUTORES

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

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.
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



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB
POP OUV 003 – RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: CARTA/CAIXA
MANIFESTAÇÃO, OFÍCIO E MEMORANDO – MÓDULO PROTOCOLADA – SISTEMA OUVIDOR
SES/SP)



POP OUV 003 - **PÁG** - 12 / 13 - **EMIÇÃO**: 29/04/2021 **VERSÃO Nº** 03 - 16/05/2025 - **PRÓXIMA REVISÃO**: 16/05/2027

Ouvidoria vinculadas à SES/SP e dá providências correlatas. São Paulo: Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo, 2018.



Aprovação – Prof. Dr. José Carlos Souza Trindade Filho

Assessoria do Núcleo de Gestão da Qualidade – Gestão 2025



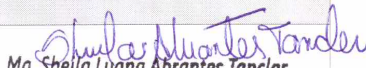
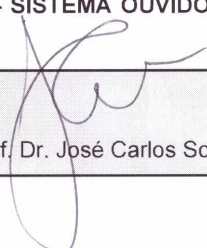
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB
POP OUV 003 – RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: CARTA/CAIXA MANIFESTAÇÃO, OFÍCIO E MEMORANDO – MÓDULO PROTOCOLADA – SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV 003 - PÁG - 13 / 13 - EMISSÃO: 29/04/2021 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 03 – RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: CARTA/CAIXA MANIFESTAÇÃO, OFÍCIO E MEMORANDO – MÓDULO PROTOCOLADA – SISTEMA OUVIDOR SES/SP)		
1.2. Área Responsável: OUVIDORIA GERAL		
1.3. Data da Elaboração: <u>29/04/2021</u> – Total de páginas: <u>13</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 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 03 – RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: CARTA/CAIXA MANIFESTAÇÃO, OFÍCIO E MEMORANDO – 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