



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB
POP OUV 006 – RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: SISTEMA OUVIDOR SES/SP, SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DE SÃO PAULO, MINISTÉRIO DA SAÚDE, MINISTÉRIO PÚBLICO DE SÃO PAULO E DIRETORIA REGIONAL DE SAÚDE – DRS 6 – BAURU MÓDULO PROTOCOLADA – SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV 006 - PÁG - 1 / 7 - 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. Acessar Sistema Ouvidor SES/SP (<https://ouvidorses.sp.gov.br>);
2. Colocar usuário, senha, Recaptcha e logar no sistema;



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV 006 – RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: SISTEMA OUVIDOR SES/SP, SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DE SÃO PAULO, MINISTÉRIO DA SAÚDE, MINISTÉRIO PÚBLICO DE SÃO PAULO E DIRETORIA REGIONAL DE SAÚDE – DRS 6 – BAURU MÓDULO PROTOCOLADA – SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV 006 - PÁG - 2 / 7 - EMISSÃO: 29/04/2021 VERSÃO Nº 03 - 16/05/2025 - PRÓXIMA REVISÃO: 16/05/2027

3. Acessar módulo Acompanhamentos – Recebidas da Rede – Manifestações Recebidas com Sistema;

Protocolo	Data Manifestação	Nome	Status	Classificação	Remetente	Sigilo	Inserida por	Prioridade	Abrir
634470	28/12/2022	RENATA MARIA OLIVEIRA	Encaminhado	Solicitação	DRS VI Bauru	Não	Maria Cristina Do Nascimento	Média	
643074	25/01/2023	SHEILA LACERDA FERREIRA	Encaminhado	Solicitação	DRS VI Bauru	Não	Sheila Lacerda Ferreira	Média	

4. Clicar em abrir



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV 006 – RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: SISTEMA OUVIDOR SES/SP, SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DE SÃO PAULO, MINISTÉRIO DA SAÚDE, MINISTÉRIO PÚBLICO DE SÃO PAULO E DIRETORIA REGIONAL DE SAÚDE – DRS 6 – BAURU MÓDULO PROTOCOLADA – SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV 006 - PÁG - 3 / 7 - EMISSÃO: 29/04/2021 VERSÃO Nº 03 - 16/05/2025 - PRÓXIMA REVISÃO: 16/05/2027

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

Atendimentos Descrição de Motivos Anexos Encaminhamentos Acompanhamentos Pesquisar Suporte Relatórios Gerenciamento Sair Ajuda

Recebidas da Rede X

RECEBIDA DA REDE 02/05/2023

← Voltar

Que deseja fazer com essa manifestação? Receber Devolver

Protocolo	Nome	Classificação S Solicitação	Tipo S Outro Sistema
Data Manifestação 28/12/2022	Data Lançamento 28/12/2022 14:23:00	Envolvido SMS BOTUCATU	
Destinatário 687 HC Botucatu - UNESP	Remetente 249 DRS VI Bauru		

Mensagem

Manifestação retornada ao encaminhamento

Manifestação

5. Ler o conteúdo em manifestação e verificar se é improcedente ou procedente;
6. Improcedente clicar em **Devolver**, abrirá uma caixa Deseja devolver esta Manifestação ao Remetente? Clicar em **(ok!)**. Escrever **Justificava** no campo correspondente (**255 caracteres**) e Clicar em **(ok!)**;
7. Avaliar se o fato é procedente ao Complexo HCFMB e Unidades Externas.
8. Verificar o conteúdo da manifestação se têm os dados do paciente, 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, devolver a manifestação para a entidade emite, caso tenha às informações, clicar no ícone **Abrir (mão)**, Clicar no menu **Receber**, abrirá um caixa de mensagem e clicar em ok Esta manifestação será direcionada para o Módulo Encaminhamentos ;

Receber

Clique no botão Confirmar
A manifestação será enviada para aba Encaminhamento
Para cancelar clique no botão Voltar

✓ Ok



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB
POP OUV 006 – RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: SISTEMA OUVIDOR SES/SP, SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DE SÃO PAULO, MINISTÉRIO DA SAÚDE, MINISTÉRIO PÚBLICO DE SÃO PAULO E DIRETORIA REGIONAL DE SAÚDE – DRS 6 – BAURU MÓDULO PROTOCOLADA – SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV 006 - PÁG - 4 / 7 - EMISSÃO: 29/04/2021 VERSÃO Nº 03 - 16/05/2025 - PRÓXIMA REVISÃO: 16/05/2027

9. Fazer **Sondagem** conforme **POP OUV 007**;

10. Efetuar **Materialidade** conforme **POP OUV 008**;

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 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



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB
POP OUV 006 – RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: SISTEMA OUVIDOR SES/SP, SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DE SÃO PAULO, MINISTÉRIO DA SAÚDE, MINISTÉRIO PÚBLICO DE SÃO PAULO E DIRETORIA REGIONAL DE SAÚDE – DRS 6 – BAURU MÓDULO PROTOCOLADA – SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV 006 - PÁG - 5 / 7 - EMISSÃO: 29/04/2021 VERSÃO Nº 03 - 16/05/2025 - PRÓXIMA REVISÃO: 16/05/2027

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.

7. AUTORES

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.



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB
POP OUV 006 – RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: SISTEMA OUVIDOR SES/SP, SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DE SÃO PAULO, MINISTÉRIO DA SAÚDE, MINISTÉRIO PÚBLICO DE SÃO PAULO E DIRETORIA REGIONAL DE SAÚDE – DRS 6 – BAURU MÓDULO PROTOCOLADA – SISTEMA OUVIDOR SES/SP)



POP OUV 006 - PÁG - 6 / 7 - EMISSÃO: 29/04/2021 VERSÃO Nº 03 - 16/05/2025 - PRÓXIMA REVISÃO: 16/05/2027

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



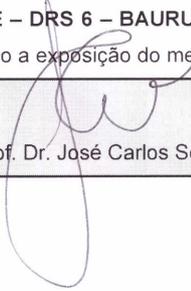
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB
POP OUV 006 – RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: SISTEMA OUVIDOR SES/SP, SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DE SÃO PAULO, MINISTÉRIO DA SAÚDE, MINISTÉRIO PÚBLICO DE SÃO PAULO E DIRETORIA REGIONAL DE SAÚDE – DRS 6 – BAURU MÓDULO PROTOCOLADA – SISTEMA OUVIDOR SES/SP)

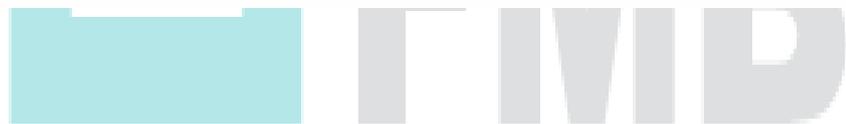


POP OUV 006 - PÁG - 7 / 7 - EMISSÃO: 29/04/2021 VERSÃO Nº 03 - 16/05/2025 - PRÓXIMA REVISÃO: 16/05/2027

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 006 – RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: SISTEMA OUVIDOR SES/SP, SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DE SÃO PAULO, MINISTÉRIO DA SAÚDE, MINISTÉRIO PÚBLICO DE SÃO PAULO E DIRETORIA REGIONAL DE SAÚDE – DRS 6-BAURU – 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>07</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	<i>Ma. Sheila Luana Abrantes Tancler</i>  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 006 – RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO (ENTRADA: SISTEMA OUVIDOR SES/SP, SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DE SÃO PAULO, MINISTÉRIO DA SAÚDE, MINISTÉRIO PÚBLICO DE SÃO PAULO E DIRETORIA REGIONAL DE SAÚDE – DRS 6 – BAURU – 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