

1. OBJETIVO: acompanhar a trajetória da manifestação, de modo que seja possível ter as informações necessárias para monitorar os riscos.

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).

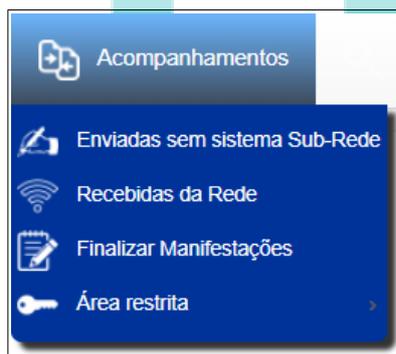
3. MATERIAIS E RECURSOS NECESSÁRIOS:

3.1. Equipamentos de Proteção Individual (EPI's): não se aplica.

3.2. Materiais Específicos para o Procedimento: Sistema Ouvidor/SES, Planilha Rastreabilidade e Sistema SEI-SP.

4. PROCEDIMENTOS

1. Acompanhar o curso da manifestação registro, encaminhamento, resposta e devolutiva;
2. Abrir o Sistema Ouvidor SES/SP > **Módulo Acompanhamentos** > Enviadas Sem Sistema Sub-Rede > selecionar > **Encaminhado**, para comparar a informação contida na Planilha Rastreabilidade versus Sistema Ouvidor SES/SP;





PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB

POP OUV 010 – ACOMPANHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO



POP OUV 010 - PÁG - 2 / 5 - EMISSÃO: 29/04/2021 VERSÃO Nº 03 - 16/05/2025 - PRÓXIMA REVISÃO: 16/05/2027

Desenvolvido por: Edson Rodrigues Caciatore - SES/SP

Sistema Ouvidor SES/SP - Unidade de Saúde: SES São Paulo - Ouvidoria Central
Usuário Logado: Admin

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

Enviadas sem sistema Sub-Rede x

Manifestações Enviadas sem Sistema

Busca rápida

Q Pesquisar

Protocolo	Data Envio	Nome	Destinatário / Setor / Unidade	Classificação	Status	Sigilo	Prioridade	Abrir
	09/06/2021		Atendimento	Informação	Encaminhado	Não	Baixa	
	09/06/2021		Atendimento	Solicitação	Respondida	Sim	Média	
	11/06/2021		Atendimento	Elogio	Encaminhado	Não	Média	

3 para 1 Visualizar 10

[1 a 3 de 3]

Secretaria do Estado da Saúde de São Paulo Desenvolvido por Edson Rodrigues Caciatore Segunda-feira, 14 de Junho de 2021

26°C Parc ensolarado 14:09 02/05/2023

3. Abrir a pasta em rede OuvidoriaHC > Ouvidoria Geral > Atualização > abrir a pasta Rastreabilidade > selecionar Planilha Rastreabilidade (ano atual).
4. Verificar a coluna **Data de Abertura** com coluna a **Data Prevista de Retorno** está dentro do prazo, caso o prazo esteja a **2 (dois)** dias do prazo de vencimento realizar **Notificação**;
5. **Prazo Expirado** realizar abertura de **Solicitação de Ação Corretiva (SAC)** por meio de formulário padrão SAC > Abrir a pasta em rede **Ouvidoriahc** > localizar a pasta **Monitoramento** > abrir a pasta > **Gestão da Qualidade Hemocentro** ou **Núcleo de Gestão da Qualidade**;
6. **Abrir o formulário SAC e preencher: SAC Nº** [número sequencial 01,02, etc.]; Área [Ouvidoria-Geral]; Responsável [nome funcionário responsável pelo Monitoramento]; Assunto [resumo da manifestação: **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] e **Assinalar** (X) em Manifestação de Cliente;



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB
POP OUV 010 – ACOMPANHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO



POP OUV 010 - PÁG - 3 / 5 - EMISSÃO: 29/04/2021 VERSÃO Nº 03 - 16/05/2025 - PRÓXIMA REVISÃO: 16/05/2027

7. Após o preenchimento do formulário acessar o **Sistema SEI-SP** [<https://sei.sp.gov.br/>], clicar em **Entrar**, inserir **CPF** e **Senha**, clicar em **Entrar**.
8. Na **Mesa Virtual** clicar em **Criar Novo**, **Selecione o Modelo** [Memorando], **Meus Textos Padrão** [SAC], **Interessado** [Ouvidoria-Geral], **Assunto** [Abertura de SAC Nº01], **Número de Referência** [Protocolo SES 000.000], na caixa **Texto** alterar os dados, clicar em **Visualizar Documento** [ler o texto e verificar as informações e gramática] e clicar em **(Ok!)**. E clicar em **Incluir Arquivo** [anexar o formulário SAC preenchido];
9. **Notificar a Chefia Mediata** que tem SAC no Sistema SEI-SP aguardando assinatura;
10. Depois da conclusão da assinatura do documento, encaminhar para o **Núcleo de Gestão de Qualidade**.

5. CONTINGÊNCIA: Caso urgência e o Sistema SP – Sem Papel esteja indisponível, realizar preenchimento do formulário SAC e imprimir 2 (duas) vias, e entregar em mãos, no Hemocentro ou no Núcleo da Gestão da Qualidade, solicitar assinatura de recebimento, colocar data e horário. Após o retorno do sistema inserir e tramitar.

6. OBSERVAÇÕES: Não se aplica.

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.

8. REFERÊNCIAS



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO DA OUVIDORIA GERAL - HCFMB
POP OUV 010 – ACOMPANHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO



POP OUV 010 - PÁG - 4 / 5 - EMISSÃO: 29/04/2021 VERSÃO Nº 03 - 16/05/2025 - PRÓXIMA REVISÃO: 16/05/2027

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 010 – ACOMPANHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO



POP OUV 010 - PÁG - 5 / 5 - 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 010 – ACOMPANHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO		
1.2. Área Responsável: OUVIDORIA GERAL		
1.3. Data da Elaboração: <u>29/04/2021</u> – Total de páginas: <u>05</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 010 – ACOMPANHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO. Também autorizo a exposição do meu nome completo.		
Data: <u>24/07/2025</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