



Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília
Núcleo de Gestão de Processos e Qualidade

PROCEDIMENTO OPERACIONAL HCFAMEMA
TÍTULO: GERENCIAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA HCFAMEMA

CÓDIGO: HCF-SICOU-PO-01

REVISÃO: 00

OBJETIVO:

Descrever o processo de gerenciamento das manifestações acolhidas pela Ouvidoria do HCFAMEMA.

APLICAÇÃO:

Aplica-se à todos os Departamento, Gerências e Núcleos do HCFAMEMA.

RESPONSABILIDADE:

Assessor Técnico I, II, III, IV e V;
Assessor Técnico em Saúde Pública III;
Chefe de Gabinete;
Diretor Técnico I, II e III;
Diretor Técnico em Saúde I, II e III;
Superintendente.

ABREVIATURAS E SIGLAS:

DRS - Departamento Regional de Saúde.
HCFAMEMA - Hospital das Clínicas Faculdade de Medicina de Marília.
PIN - Prêmio de Incentivo.
SES - Secretaria de Estado da Saúde.
SUS - Sistema Único de Saúde.

MATERIAIS/EQUIPAMENTOS/FERRAMENTAS

Materiais:

Classif. documental

001.02.02.002



HCFAMEMAMNL202300129A

Não se aplica.

Equipamentos:

Não se aplica.

Ferramentas:

Não se aplica.

CONCEITOS E FUNÇÕES:

As **ouvidorias** são canais democráticos de comunicação, destinados a receber manifestações dos cidadãos, incluindo reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitação de informações. Por meio da mediação e da busca de equilíbrio entre os entes envolvidos (cidadão, órgãos e serviços do SUS), é papel da Ouvidoria efetuar o encaminhamento, a orientação, o acompanhamento da demanda e o retorno ao usuário, com o objetivo de propiciar uma resolução adequada aos problemas apresentados, de acordo com os princípios e diretrizes do SUS.

DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO:

1. FLUXO DAS MANIFESTAÇÕES

1.1 A Ouvidoria encaminha as manifestações para os gestores e os mesmos definem o fluxo interno em seu respectivo Departamento, emitindo uma resolução adequada aos problemas apresentados pelo manifestante;

1.2 As manifestações que citam cargos comissionados, serão encaminhadas para a Superintendência, onde a mesma entrará em contato com o gestor responsável, para averiguação e encaminhamentos.

2. PRAZOS

2.1 A Ouvidoria tem o prazo de **20 dias corridos** para dar a resposta da manifestação registrada conforme Decreto Estadual número 60.399/2014;

2.2 O relatório mensal quantitativo é extraído diretamente da Ouvidoria da SES, por meio do Ouvidor-SES, mensalmente todo dia 10. O relatório qualitativo é enviado todo dia 10 de cada mês, para DRS IX pela Ouvidoria do HCFAMEMA;

2.3 Conforme a meta na contratualização do HCFAMEMA, devemos cumprir o mínimo de 80% de resolutividade, no prazo de 20 dias corridos;

2.4 O cumprimento do prazo de respostas das manifestações indicam o comprometimento dos gestores com o serviço, fator que influencia diretamente na avaliação do PIN;



Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília
Núcleo de Gestão de Processos e Qualidade

2.5 O sigilo de uma manifestação, após esta ser encaminhada ao gestor, passa a ser responsabilidade do mesmo, pois ele quem determina os responsáveis por acessar o e-mail que esta cadastrado no Ouvidor-SES.

3. MANIFESTAÇÕES

3.1 Manifestações de Elogio devem ser respondidas de imediato com agradecimento, para que a ouvidoria, emita através do sistema eletrônico de informações uma carta de agradecimento ao funcionário. Cada Departamento ao receber as cartas de elogios impressas contendo a assinatura da Superintendente HCFAMEMA e do Diretor responsável deverá entregá-las ao funcionário elogiado;

3.2 Manifestações de Solicitação: sendo uma resposta positiva, que sejam informados detalhes; se a resposta for negativa, explicar o motivo da negação de forma clara e objetiva;

3.3 Manifestações de Denúncia e Reclamação: que sejam respondidas quais providências foram tomadas dentro do prazo legal;

3.4 Manifestações de Sugestão: agradecer ao manifestante pela iniciativa de melhorias sugerida. Ainda, tratar da possibilidade de viabilidade para execução;

3.5 Manifestações de Informação: procurar responder dentro das normas do HCFAMEMA.

ORIENTAÇÕES GERAIS:

Ao responder uma manifestação, deve-se tomar cuidado com as expressões e argumentos utilizados, devido ao caráter judicial da Ouvidoria e por ser direito do manifestante solicitar cópia da manifestação.

As respostas das manifestações são direcionadas aos manifestantes e não à Ouvidoria, devendo, portanto, serem respondidas de forma clara e de fácil entendimento.

Não utilizar as mesmas respostas para manifestações diferentes.

REFERÊNCIAS:

MACHADO, F. R. S.; BORGES, C. F. **Análise do componente ouvidoria na implementação da política de participação no SUS no estado do Rio de Janeiro**. 2017. Disponível em: . Acesso em: 05 de jun. 2023.

Elaborador: Fernanda Izaura Sanches - Assessor Técnico SIC e Ouvidoria.

Marília, 07 de junho de 2023.



Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília
Núcleo de Gestão de Processos e Qualidade

Paloma Aparecida Libanio Nunes
Superintendente
Superintendência

Amanda Scombate Deodato Luizetti
Diretor Técnico I
Núcleo de Gestão de Processos e Qualidade

