



PREFEITURA DE SÃO PAULO  
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE  
HOSPITAL MUNICIPAL E MATERNIDADE ESCOLA  
DR. MÁRIO DE MORAES ALTENFELDER SILVA  
Vila Nova Cachoeirinha



HOSPITAL MUNICIPAL  
MATERNIDADE-ESCOLA  
DE V.N. CACHOEIRINHA

"Dr Mário de Moraes Altenfelder Silva"

O  
U  
V  
I  
D  
O  
R  
I  
A

# Manual de Procedimentos Operacionais do Serviço de Ouvidoria

2016

Prefeitura de São Paulo  
Secretaria Municipal de Saúde

HOSPITAL MUNICIPAL E MATERNIDADE ESCOLA  
DR. MÁRIO DE MORAES ALTENFELDER SILVA  
Vila Nova Cachoeirinha

**MANUAL DE PROCEDIMENTOS  
OPERACIONAIS DO SERVIÇO DE  
OUVIDORIA**

São Paulo  
2016  
2º EDIÇÃO

**Projeto Gráfico:**

Tatiana Magalhães Demarchi Vallada  
Assessoria de Qualidade

**Diagramação:**

Tatiana Magalhães Demarchi Vallada  
Assessoria de Qualidade

**Arte da Capa:**

Tatiana Magalhães Demarchi Vallada  
Assessoria de Qualidade

**Foto Capa:**

Pedro Duarte

**Coleção Protocolos HMEC 2016**

© 2016 - Departamento Técnico

Hospital Municipal e Maternidade Escola Dr. Mário de Moraes Altenfelder Silva

É permitida a reprodução parcial desde que citada a fonte.

Av. Deputado Emílio Carlos, 3100

CEP: 02720-200 – São Paulo – SP

Telefone: 3986-1051

Site: [www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/hospital\\_maternidade\\_vila\\_nova\\_cachoeirinha/](http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/saude/hospital_maternidade_vila_nova_cachoeirinha/)

*E-mail* de contato: [qualidade.hmec@gmail.com](mailto:qualidade.hmec@gmail.com)

**Fernando Haddad**  
Prefeito da Cidade de São Paulo

**Alexandre Padilha**  
Secretário Municipal da Saúde

**Alberto Alves Oliveira**  
Coordenador Regional de Saúde Norte

**Claudia Tanuri**  
Diretora de Departamento Técnico – HMEC

## **ORGANIZAÇÃO**

Cipriano Augusto Magalhães  
Coordenador da Ouvidoria

Soraya Barreto de Oliveira Pereira  
Assistente de Gestão de Políticas Públicas da Ouvidoria



## FICHA DE DESCRIÇÃO / APROVAÇÃO DE MANUAL

**Nome do Manual:**

MANUAL DE PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS DO SERVIÇO DE OUVIDORIA

**Finalidade:**

Permitir o entendimento e operacionalização dos processos executados no setor.

**Disponível:**

OBS: TODOS OS SETORES PODEM ACESSAR O MANUAL EM FORMATO PDF POR MEIO DA INTRANET, O MANUAL FÍSICO ENCONTRA-SE APENAS NOS SETORES ABAIXO:

<input type="checkbox"/> Agendamento	<input type="checkbox"/> Diagnóstico por Imagem	<input type="checkbox"/> Internação de Adulto e Hospital Dia	<input type="checkbox"/> Pré-parto
<input type="checkbox"/> Alojamento Conjunto	<input type="checkbox"/> Educação Continuada de Enfermagem	<input type="checkbox"/> Internação Neonatal	<input type="checkbox"/> Pronto Socorro
<input type="checkbox"/> Ambulatório	<input type="checkbox"/> Engenharia	<input type="checkbox"/> Logística de Insumos Hospitalares	<input checked="" type="checkbox"/> Qualidade
<input type="checkbox"/> Anatomia Patológica	<input checked="" type="checkbox"/> Ensino e Pesquisa	<input type="checkbox"/> Medicinas Trad., Homeopatia e Práticas Integrativas	<input type="checkbox"/> Recepção do Pronto Socorro e Internação
<input type="checkbox"/> Arquivo	<input type="checkbox"/> Farmácia	<input type="checkbox"/> Núcleo de Segurança do Paciente	<input type="checkbox"/> Saúde do Trabalhador
<input type="checkbox"/> Auditoria de Prontoúrio	<input type="checkbox"/> Faturamento	<input type="checkbox"/> Nutrição	<input type="checkbox"/> Serviços Técnicos
<input type="checkbox"/> Banco de Leite	<input type="checkbox"/> Gestão de Pessoas	<input checked="" type="checkbox"/> Ouvidoria	<input type="checkbox"/> Multidisciplinares
<input checked="" type="checkbox"/> Biblioteca	<input type="checkbox"/> Gerência Financeira-Orçamentária	<input type="checkbox"/> Patrimônio	<input type="checkbox"/> Suprimentos
<input type="checkbox"/> Casa da Gestante	<input type="checkbox"/> Hotelaria		<input type="checkbox"/> Tecnologia da Informação
<input type="checkbox"/> CCO / CMAT / REC	<input type="checkbox"/> Imunização		<input type="checkbox"/> UTI Adulto
<input type="checkbox"/> Comitê de Risco			<input checked="" type="checkbox"/> Outros: Diretoria
<input type="checkbox"/> Comunicação			

**Data de Emissão:**  
**JUNHO/2012**

**Revisão nº 1**

**Data de Revisão:**  
**DEZEMBRO/2016**

**APROVADO POR:**

Nome: Dr. Pedro Alexandre Federico Breuel  
Função: Gerente de Ensino e Pesquisa

Nome: Dra. Claudia Tanuri  
Função: Diretora de Departamento Técnico



## **PREFÁCIO À COLEÇÃO PROTOCOLOS HMEC – 2016**

Nos dias de hoje, todas as pessoas em toda parte têm acesso a uma profusão e amplitude de informações médicas e de cuidados de saúde que a maioria dos profissionais não teria facilidade em encontrar há uma geração atrás. O problema atual parece ser excesso de informação, em vez de pouca informação.

Em face dessa vasta gama de disponibilidade de conhecimento, por um lado, e de necessidade de informação, por outro, ao padronizar condutas e detalhar rotinas a partir da expertise de nossos competentes profissionais, a Coleção de Manuais do HMEC 2016 foi atualizada, revisada nos títulos já existentes na Coleção anterior e concebidos alguns novos títulos para a atual Coleção, o que melhorará a comunicação entre os profissionais desta Maternidade.

Além de favorecer a excelência na assistência, visa propiciar que o outro braço de nossa Missão, que é a de Ensino, seja facilitada, com a disseminação das práticas preconizadas na Instituição. Também pretende tornar acessíveis a todas as equipes as rotinas multiprofissionais e administrativas vigentes.

Nosso desejo é que esta Coleção esclareça e capacite os profissionais e contribua para resultados favoráveis àqueles que nela depositam confiança para terem seus partos, cuidados neonatais, cirurgias, consultas, exames e outros procedimentos.

***Dra. Claudia Tanuri – Diretora de Departamento Técnico do HMEC***



## **PREFÁCIO À COLEÇÃO PROTOCOLOS HMEC – 2012**

O Hospital Municipal Maternidade Escola de Vila Nova Cachoeirinha, que tem sob sua responsabilidade o atendimento à saúde perinatal e da mulher, em geral, de sua área de influência, em especial Zona Norte da Cidade de São Paulo, tem procurado ao longo dos seus 40 anos de existência propiciar às pacientes aqui atendidas a melhor qualidade possível dentro do amplo conceito de saúde, segundo a Organização Mundial da Saúde.

Procurando sempre atualizar-se e modernizar-se, quer no que diz respeito à sua área física, à aquisição de equipamentos e incorporação de novas tecnologias, à ampliação de recursos humanos e sua respectiva capacitação, a Maternidade Cachoeirinha tornou-se um marco em nossa cidade.

Não bastassem esses aspectos, uma outra importante faceta a distingue, qual seja, a de elaboração de Manuais, contendo Protocolos de condutas destinados a responder à diversidade dos problemas das pacientes por nós atendidas.

Torna-se, portanto, imperativo que suas equipes de Saúde comunguem, em cada área de atividade, de orientações padronizadas, que se transformam em verdadeiros guias para a prática diária. São os Protocolos que podem dirimir desde simples dúvidas do dia-a-dia até problemas mais complexos e de resolução mais laboriosa.

Contudo, a elaboração de tais Protocolos que compõem os Manuais, deve refletir, por um lado, os mais rigorosos critérios da Medicina Baseada em Evidências e por outro ser de fácil compreensão e aplicabilidade para que se tornem realmente da máxima utilidade para a melhoria do atendimento às pacientes segundo as boas práticas de Saúde.

Queremos agradecer a toda a equipe que arduamente trabalhou na elaboração destes Protocolos, procurando usar a criatividade individual associada à cultura institucional no sentido de representar um aprimoramento na nossa área de trabalho que estamos sempre buscando.

Temos também a certeza de que estes Manuais não serão os últimos. Sempre haverá sugestões, novas incorporações, que farão um moto contínuo de novas publicações. Mas certamente também temos a convicção de que estes são o que de melhor temos a oferecer para o momento atual.

***Dr. Pedro Alexandre Federico Breuel – Diretor de Departamento Técnico do HMEC***



## SUMÁRIO

1. Histórico.....	01
2. A Ouvidoria como Instrumento de Gestão e Resgate da Cidadania..	03
3. Objetivos da Ouvidoria.....	05
4. Importância da Ouvidoria para a Imagem da Instituição.....	07
5. Atuação da Ouvidoria junto à Instituição.....	09
6. Atendimento da Ouvidoria.....	11
7. Encaminhando a Manifestação aos setores.....	13
8. Respondendo ao Usuário.....	15
9. Informatização da Ouvidoria.....	17
10. Fundamentos Legais da Implantação e Atuação da Ouvidoria.....	19
11. Metas.....	23
12. Competências da Ouvidoria.....	25
13. Fluxogramas.....	29
13.1. Fluxograma de Atendimento ao Usuário.....	30
13.2. Fluxograma de Recolhimento e Cadastro Ficha de Atendimento da Ouvidoria.....	31
13.3. Instrução de Preenchimento Cadastro de Ficha de Atendimento e SAU.....	32
13.4. Fluxograma de Triagem de Fichas de Atendimento da Ouvidoria.....	36
13.5. Fluxograma de Contato para Complemento da Manifestação..	38
13.6. Instrução de Preenchimento Cadastro da Ficha de Atendimento no sistema OuvidorSUS.....	39
13.7. Instrução de Preenchimento Encaminhamento das Demandas.....	48
13.8. Instrução de Preenchimento Relatório de Estatística dos Atendimentos.....	53
13.9. Fluxograma de Digitações das Avaliações do Atendimento...	56
13.10. Instrução de Preenchimento de Digitação das Avaliações de Atendimento.....	58
13.11. Instrução de Preenchimento do Resumo das Avaliações de Atendimento.....	60
13.12. Fluxograma de Planilha para o Controle da Qualidade Hospitalar – CQH.....	61
13.13. Fluxograma de Atualização de Indicadores – Atendimento da Recepção.....	62
13.14. Fluxograma de Atualização de Indicadores – Atendimento da Enfermagem.....	63



13.15. Fluxograma de Atualização de Indicadores – Atendimento Médico.....	64
13.16. Fluxograma de Atualização de Indicadores – Alimentação Fornecida.....	65
13.17. Fluxograma de Atualização de Indicadores – Limpeza do Ambiente.....	66
13.18. Fluxograma de Atualização de Indicadores – Hotelaria.....	67
13.19. Fluxograma de Atualização de Indicadores – Grau de Fidelização.....	68
13.20. Fluxograma de Atualização de Indicadores – Índice Satisfação Geral do Atendimento.....	69
13.21. Fluxograma de Atualização de Indicadores – Taxa de Insatisfação.....	70
13.22. Fluxograma de Atualização de Indicadores – Série Histórica das Fichas de Atendimento por Manifestação.....	71
13.23. Fluxograma de Atualização de Indicadores – 5 (cinco) principais Causas de Reclamação.....	72
13.24. Fluxograma de Atualização de Indicadores – 5 (cinco) setores mais Elogiados.....	73
13.25. Digitação das Avaliações do Atendimento.....	74
13.26. Planilha para Núcleo de Apoio à Gestão Hospitalar – NAGEH.....	76
13.27. Planilha para Indicadores Hospital de Ensino.....	77
13.28. Gráfico de Atendimento da Enfermagem.....	78
13.29. Back-up dos Arquivos Utilizados pelo Setor.....	79
Anexos.....	81
Anexo 1 – Modelo de Ficha de Atendimento da Ouvidoria – F.A.....	83
Anexo 2 – Tela de Cadastro de Ficha de Atendimento – F.A.....	84
Anexo 3 – Avaliação do Atendimento – Alojamento Conjunto.....	85
Anexo 4 – Avaliação do Atendimento – Internação de Adultos.....	86
Anexo 5 – Avaliação do Atendimento – Casa da Gestante.....	87
Anexo 6 – Avaliação do Atendimento – Unidade Neonatal.....	88
Anexo 7 – Avaliação do Atendimento – Pronto Socorro Obstétrico..	89
Anexo 8– Avaliação do Atendimento –Diagnóstico por Imagem.....	90
Anexo 9– Avaliação do Atendimento – Ambulatório.....	91
Anexo 10 – Tabela Dinâmica para AHM – Autarquia Hospitalar Municipal.....	92
Anexo 11 – Simbologia Utilizada.....	93



## OUVIDORIA

### 1. HISTÓRICO

As novas tendências em nosso país buscam cada vez mais uma melhoria da qualidade no atendimento e prezam pela otimização dos serviços prestados no âmbito da saúde pública. Neste contexto, a criação da Ouvidoria surge como uma proposta que visa a elevar a qualidade de atendimento visando a eficiência na prestação dos serviços por parte das instituições de saúde.

A Ouvidoria é importante para o cidadão não apenas ser ouvido, mas, principalmente, ter o resgate de sua cidadania.

A Ouvidoria no Hospital Maternidade Escola “Dr. Mario de Moraes Altenfelder Silva” foi instituída em 2001 – anterior à publicação da Portaria de SMS de 2002, que determinava a instituição da ouvidoria local -, pelo reconhecimento, por parte do Diretoria de Departamento Técnico à época, que a aproximação da administração com o cidadão é um dos pontos primordiais para uma gestão eficaz e eficiente.

Em meados de 2014 houve a implantação em nossa Ouvidoria do sistema informatizado OuvidorSUS como Nível Técnico II ou seja apenas como sub-rede de SMS, onde somente postávamos as respostas e nada mais, e com nossos esforços e méritos, a partir de novembro de 2015, passamos a operar em Nível Técnico I, com criação de nossas próprias sub-redes num total de 12 onde esta Ouvidoria administra direto no sistema informatizado fazendo as inclusões de todas as demandas e encaminhando diretamente para as nossas sub-redes das áreas Assistencial e administrativa, monitorando e concluindo as demandas.

A fim de Gerenciamento do sistema, periodicamente são elaboradas tabelas dinâmicas do sistema OuvidorSUS de acordo com as máscaras recebidas da AHM – Autarquia Hospitalar Municipal, que direciona para cada uma das Redes Nível I, lista das demandas inseridas no mês.





## 2. A OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO E RESGATE DA CIDADANIA

As atividades da Ouvidoria norteiam-se em dois eixos principais:

- Escuta acolhedora do cliente externo (usuário) e/ou interno (funcionário);
- Instrumento de gestão.

A escuta acolhedora é o atendimento digno, respeitoso e atencioso ao cliente que se comunica com a Ouvidoria, através de contato pessoal, telefônico, meio eletrônico, carta, fax, registro na própria Ficha de Atendimento da Ouvidoria ou Ficha de Avaliação do Atendimento depositada nas Caixinhas da Ouvidoria instaladas em diferentes unidades do Hospital. O importante é sempre oferecer qualidade no atendimento, independente da forma como o usuário teve acesso à Ouvidoria.

A Ouvidoria é uma importante ferramenta de gestão ao fornecer ao gestor da instituição dados qualitativos e quantitativos em relação ao serviço prestado, propiciando elementos para análise e adoção de providências que levem ao aprimoramento dos serviços.

O principal foco de nossas atividades é a humanização nas relações, procurando articular o cuidado técnico-científico com o cuidado humano numa relação de respeito mútuo, e esse cuidado abrange a compreensão e respeito às necessidades, direitos e valores das pessoas.

A Ouvidoria foi instituída como canal legítimo e reconhecido de promoção da cidadania e busca da qualidade, eficiência e aprimoramento constante na prestação dos serviços, tendo influência direta na credibilidade e visibilidade das ações da Instituição.

O papel essencial da Ouvidoria é de um agente de transformação. Os atendimentos que a Ouvidoria efetua não devem ser vistos como simples busca de soluções imediatas para cada cidadão, mas como um instrumento de percepção de como os serviços prestados estão sendo avaliados pelos usuários e de possibilidade de revisão e aprimoramento



desses serviços. O contato com o usuário não é um fim em si, mas um meio de abrir as portas da instituição para que as reclamações e propostas apontem as necessidades de mudanças.

A Ouvidoria, fazendo a mediação na relação usuário X gestor, tem papel de resolução pacífica de conflitos, produzindo também informações importantes para gestão estratégica do órgão, com base nas necessidades e expectativas do usuário.

A Ouvidoria também tem um papel pró-ativo, ou seja, permite identificar fatores que podem se tornar problemas, oferecendo ao gestor da instituição oportunidade de mudanças antes de ter o problema instalado.

Em geral, o conflito instalado é o dia-a-dia do ouvidor. Nessa condição, e visando representar e assegurar os direitos do cidadão perante a instituição, assumimos uma postura de administrador de conflitos, com capacidade de negociação, mediando a satisfação, os interesses e limites das partes envolvidas.



### 3. OBJETIVOS DA OUVIDORIA

- Propiciar um canal de comunicação aos usuários, mediando a necessária interação entre eles, os profissionais de saúde e o gestor da instituição;
- Garantir aos usuários o cumprimento dos direitos legalmente constituídos, o acesso à informação e a qualidade no atendimento;
- Incentivar o exercício da cidadania através de um processo pedagógico junto aos usuários;
- Propiciar ao gestor a possibilidade de análise e reflexão de fatos e condutas ocorridos no cotidiano, dando subsídio para que a instituição reflita e adote as necessárias providências sobre as situações vivenciadas no cotidiano;
- Preservar e melhorar a imagem pública da instituição;
- Assimilar críticas e sugestões elaboradas pelos usuários e dar o devido encaminhamento de modo que a instituição possa aprimorar processos, produtos e serviços bem como melhorar seu processo de comunicação;
- Subsidiar o controle social e ampliar a participação dos cidadãos usuários.





## 4. IMPORTÂNCIA DA OUVIDORIA PARA IMAGEM DA INSTITUIÇÃO

Credibilidade, respeito, confiabilidade são valores essenciais na relação com o usuário. Cada opinião contribui para a construção de uma reputação, favorável ou desfavorável.

Atender bem como um dos principais valores da instituição, o bom atendimento não pode ser motivado apenas por interesse ou por medo. O hábito de atender bem, ou seja, com qualidade, precisa estar entranhado na cultura da instituição como um valor essencial na prestação de serviços.

Toda relação de atendimento e prestação de serviços tem sua origem em uma necessidade do cliente. Portanto, ele é quem sabe se foi bem ou mal atendido e decide se o atendimento tem ou não tem qualidade.

As necessidades do cliente podem ser de ordem objetiva ou subjetiva, ou ambas. As necessidades subjetivas em geral são menos evidentes, porém não menos importantes. Muitas vezes, do ponto de vista do profissional, o importante é a necessidade objetiva (ex.: atuação técnica) e do ponto de vista do cliente é mais importante a necessidade subjetiva (ex.: o relacionamento profissional X cliente). Se estiver atento à satisfação do cliente, o profissional deverá atender a necessidade subjetiva antes da objetiva. Somente assim o bom atendimento na realização do serviço será devidamente valorizado pelo cliente.

E quando o cliente avalia que o atendimento não foi eficiente e manifesta essa opinião, entra em cena o ouvidor, agindo com presteza e eficácia para providenciar a plena satisfação, de modo a reformular, para melhor, a sua opinião.

O cliente não manifestando a opinião para a instituição, certamente expressará seu ponto de vista em outros lugares, diante de outros interlocutores.

O trabalho do ouvidor é assegurar os direitos e a satisfação da necessidade do cliente, seja ela de ordem objetiva ou subjetiva, principalmente quando não ocorreu nas instâncias rotineiras de serviços. Cuidar para que a necessidade do cliente seja atendida não significa chamar a responsabilidade do atendimento para a Ouvidoria, mas



certificar-se de que todos os setores desenvolvam condições para fazê-lo, cabendo à Ouvidoria ocupar-se dos casos excepcionais que as áreas de atendimento não conseguiram, por diversos fatores, solucionar.

Os retornos mais evidentes da atuação do Ouvidor para a instituição estão relacionados à sua imagem pública. Preservar a imagem da instituição, evitando, através de sua intervenção rápida e eficaz, que determinados episódios decorrentes de falhas internas ou mal-entendidos alastrem-se na opinião pública é objetivo primordial do ouvidor acompanhado do objetivo de correção de tais fatos por parte da instituição, visando a garantia do respeito aos direitos e do exercício da cidadania dos usuários dos nossos serviços.

Um simples caso de mau atendimento, quando não solucionado, pode resultar em ações, por parte do usuário, que extrapolam o âmbito interno da instituição trazendo conseqüências tanto para o profissional de saúde quanto para o gestor da instituição. Assumindo responsabilidades, dando encaminhamento imediato às soluções e prestando apoio aos usuários insatisfeitos, o ouvidor, em muitas situações, poderá evitar tais desdobramentos.



## 5. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA JUNTO À INSTITUIÇÃO

É importante salientar que os espaços que o Ouvidor vai ocupar e dos quais vai fazer uso para suas atividades são uma conquista diária. Para que a ação do Ouvidor não ocorra de forma invasiva ou traumática ele deve difundir sua missão dentro da instituição a todos os setores.

É importante que o Ouvidor haja com transparência, transmitindo confiança aos demais setores e buscando envolvê-los no trabalho de identificação de problemas e proposição de soluções. Se obtiver a cooperação de todos, sua atuação será facilitada e poderá haver a geração de transformações mais efetivas dentro da instituição, convergindo os interesses dos usuários e as possibilidades de solução de conflitos ou readequação de procedimentos considerando aqueles que executam as tarefas e/ou definem o planejamento estratégico da instituição.

O Ouvidor deve buscar sempre uma permanente comunicação com os funcionários da instituição. Esse trabalho requer algumas atitudes que podem colaborar para o bom entendimento do seu trabalho e, assim, facilitar o desenvolvimento do mesmo. Uma dessas atitudes é usar as palavras com habilidade, de forma a fazer-se entender, procurando objetivamente evitar qualquer tipo de agressão.





## 6. ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

A comunicação verbal e escrita é a base do trabalho na Ouvidoria. Porém, a comunicação escrita é primordial para que sejam adotadas as providências necessárias para o encaminhamento da manifestação do usuário aos gestores da instituição requerendo, em contrapartida, que esses gestores também se manifestem por escrito.

A Ouvidoria possui três instrumentos para a comunicação escrita do cliente:

Ficha de Atendimento da Ouvidoria, Ficha de Avaliação do Atendimento, com itens específicos conforme a Unidade que é avaliada e Central de Atendimento 156. Esses instrumentos geram gráficos e relatórios mensais que retratam o nível de satisfação da nossa clientela em relação à prestação dos serviços pela instituição.

A compilação dos dados sobre a avaliação do atendimento se dá através de gráficos divididos por Unidade e por Prestação de Serviços. Já as Fichas de Atendimento da Ouvidoria e demandas recebidas via sistema OuvidorSUS são protocoladas através de um número sequencial anual, encaminhadas para as unidades cadastradas como Nível II no sistema OuvidorSUS para ciência e adoção de providências, devolução à Ouvidoria que efetua a devolutiva ao usuário. Essas Fichas são cadastradas, além do OuvidorSUS, em um banco de dados próprio, permitindo a elaboração de diversos relatórios e gráficos (por período, por manifestação, por Unidade etc.).

As informações anotadas, pelo usuário na Ficha de Avaliação de Atendimento são repassadas, através de colagem, para Fichas de Atendimento, e submetidas ao fluxo normatizado para essas Fichas.

São cadastrados como “orientação”, em banco de dados distinto da Ouvidoria, os atendimentos prestados aos usuários que não geram, pelo menos naquele momento, Ficha de Atendimento da Ouvidoria. Esses atendimentos ocorrem quase na sua totalidade, através da comunicação verbal.





## 7. ENCAMINHANDO A MANIFESTAÇÃO AOS SETORES

O Ouvidor deve se organizar para trabalhar as manifestações recebidas de forma ágil e eficiente.

Todo encaminhamento para análise das demandas deve ser efetuado no menor prazo possível e devidamente registrado. De preferência, os setores devem ser informados sobre o prazo de retorno pretendido. Cabe ao Ouvidor gerenciar esses retornos, cobrando, sempre que necessário, o cumprimento dos prazos.

A instituição deve permitir a facilitação de análise das informações recebidas bem como a manifestação da parte envolvida (responsável pela unidade e/ou funcionários da unidade/setor) deve ocorrer no menor intervalo de tempo possível para que o Ouvidor possa encaminhar a devida resposta – por contato telefônico – ao usuário.





## 8. RESPONDENDO AO USUÁRIO

O retorno do encaminhamento deve ser analisado pelo Ouvidor, verificando se é suficiente ou se há necessidade de complementação, seja pelo próprio setor ao qual foi inicialmente encaminhado, seja por outro setor.

O Ouvidor pode e deve buscar outras fontes de informações, como legislação vigente ou mesmo informações de outras instituições.

É de suma importância o entendimento de que a resposta ao usuário terá como base a manifestação por parte da área / funcionários envolvidos e, a qualquer momento este usuário poderá solicitar a leitura dessas manifestações na sua íntegra (e que passam a fazer parte da manifestação inicial do usuário).

As respostas, sempre que cadastrado o e-mail do manifestante no sistema OuvidorSUS, também são automaticamente encaminhadas ao manifestante por e-mail, bem como todo o acompanhamento da demanda.

Analisada a questão e não havendo mais nenhum esclarecimento a ser feito, a Ouvidoria deve proceder ao fechamento da demanda, fornecendo ao usuário uma resposta completa, com clareza e objetividade, buscando certificar-se de alguma forma, que o retorno foi suficiente.

Em um retorno por telefone ou presencial, a certificação é mais fácil. No retorno a distância, por carta ou e-mail, por exemplo, a certeza de que o retorno foi suficiente pode não ser imediata, mas é sempre bom expressar que o canal de comunicação permanece aberto.

O usuário tem direito a acompanhar a tramitação de sua manifestação através de número do protocolo bem como apresentar novas manifestações no decorrer da tramitação da manifestação inicial.

A resposta ao usuário não encerra o trabalho da Ouvidoria. Todo atendimento prestado, incluindo o que foi informado ao usuário, constitui informação importante sobre a qual o ouvidor deve trabalhar e utilizar como instrumento para que o gestor da instituição adote medidas que elevem o padrão de qualidade dos serviços, buscando a melhoria contínua.





## 9. INFORMATIZAÇÃO DA OUVIDORIA

A informatização da Ouvidoria é um aspecto de extrema importância pois permite a compilação dos dados referentes ao atendimento da Ouvidoria e respectiva produção de gráficos, relatórios e demais instrumentos que são encaminhados ao gestor da instituição, e AHM através de tabela dinâmica, servindo de ferramenta para análise e adoção de providências que levem ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela instituição.

Para garantir essa fase do trabalho da Ouvidoria, visto que o atendimento ao usuário não pode ter como única finalidade o atendimento/resolução em si mesmo, mas deve gerar dados que irão auxiliar a gestão da instituição, faz-se necessários recursos físicos e humanos em quantidade e qualidade suficientes e em caráter contínuo para a efetivação desse processo.





## 10. FUNDAMENTOS LEGAIS DA IMPLANTAÇÃO E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

Sem a pretensão de apresentarmos na sua totalidade, citamos alguns instrumentos legais que respaldam a atuação da Ouvidoria:

- Constituição Federal de 1988: introduz o parâmetro de qualidade, em especial para o poder público;
- Código de Ética do Ouvidor / Ombudsman \_Associação Brasileira de Ouvidores\_ Aprovado no III Encontro Nacional de Ouvidores\_1997;

1986 – O Decreto 93.714/1986 cria a Comissão de Defesa dos Direitos do Cidadão, vinculado à Presidência da República, para defesa de direitos do cidadão contra abusos, erros e omissões na Administração Pública Federal. O presidente da comissão acumulava a função de Ouvidor e era designado pelo Presidente da República;

1992 – A Lei 8.490/1992 cria a Ouvidoria-Geral da República na estrutura regimental básica do Ministério da Justiça;

1996 e 1998 – Os Decretos 1.796/1996 e 2.802/1998 delegam ao Gabinete do Ministro da Justiça as competências para desenvolver as atividades de Ouvidoria-Geral da República;

1998 – A Emenda Constitucional nº 19 alterou a redação do art. 37, § 3º, da Constituição Federal, determinando que lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral e o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo. Disciplina, também, a representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública;

1999 – O Estado de São Paulo promulga a lei de proteção ao usuário do serviço público e determina a criação de Ouvidorias em todos os órgãos estaduais;



2000 – O Decreto 3.382/2000 delega ao Secretário Nacional de Direitos Humanos do Ministério da Justiça as funções de Ouvidor-Geral da República;

2001 – A Medida Provisória 2.216/2001 cria a Corregedoria-Geral da União, que integra a Presidência da República;

2002 – O Decreto 4.177/2002 transfere as competências de Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça para a Corregedoria-Geral da União, com exceção das relativas à de Ouvidoria-geral de direitos humanos, que permaneceram no Ministério da Justiça. O Decreto 4.490/2002 cria a Ouvidoria-Geral da República na estrutura regimental básica da Corregedoria-Geral da União;

2003 – A Lei 10.683/03 transforma a Corregedoria-Geral da União em Controladoria-Geral da União, mantendo entre as suas competências as atividades de Ouvidoria-Geral, exceto as atividades de Ouvidoria dos indígenas, do consumidor e das polícias federais, a cargo do Ministério da Justiça, e dos direitos humanos, a cargo da Secretaria Especial de Direitos Humanos da Presidência da República;

2004 – A Lei 10.689/2004 ajusta a denominação de Ouvidoria-Geral da República para Ouvidoria-Geral da União, que, pelo Decreto 4.785/2003, tem, entre outras, a competência de coordenar tecnicamente o segmento de Ouvidorias do Poder Executivo Federal. Nesse mesmo ano, foi promulgada a Emenda Constitucional 45 que determina a criação de Ouvidorias no Poder Judiciário e no Ministério Público no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Territórios;

2009 – O Decreto 6.932/2009 dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma em documentos produzidos no Brasil, institui a “Carta de Serviços ao Cidadão” e dá outras providências;

2010 – A Lei 12.288/2010 institui o Estatuto da Igualdade Racial e altera as Leis 7.716/1989, 9.029/1995, 7.347/1985 e 10.778/ 2003. O art. 51 do mencionado Estatuto prevê que o poder público federal instituirá nos Poderes Legislativo e Executivo Ouvidorias Permanentes em Defesa da Igualdade Racial, para receber e encaminhar denúncias de preconceito e discriminação com base em etnia ou cor e acompanhar a implementação de medidas para a promoção da igualdade. O art. 52 do mesmo Estatuto assegura às vítimas de discriminação étnica o acesso aos órgãos de



Ouvidoria Permanente, à Defensoria Pública, ao Ministério Público e ao Poder Judiciário para a garantia do cumprimento de seus direitos;

2011 – A Lei 12.527/2011 regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei 8.112/1990; revoga a Lei 11.111/2005, e dispositivos da Lei 8.159/1991 e dá outras providências;

2014 - O Decreto 8.243/2014 institui a Política Nacional de Participação Social e o Sistema Nacional de Participação Social, definindo o papel das ouvidorias e determinando que as ouvidorias do Poder Executivo Federal devem observar as diretrizes da Ouvidoria-Geral da União;

2015 – A Portaria 982/2015 normatiza a rede de ouvidorias do município de São Paulo integrante da Coordenação Especial de Comunicação-SMS/CESCOM. Revoga a portaria 867/08.





## 11. METAS

- Investir no fortalecimento da imagem da Ouvidoria como canal de comunicação dos usuários / funcionários, ampliando a divulgação das atividades, através de cartazes e outros recursos audiovisuais;

- Aumentar o número de Avaliações do Atendimento preenchidas, através de:

⇒ Distribuição das Fichas aos usuários pelos próprios funcionários das Unidades de Primeiro Atendimento, Ambulatório, Diagnóstico por Imagem e Serviço de Medicinas Tradicionais, Homeopatia e Práticas Integrativas em Saúde, orientando sobre a importância do seu preenchimento;

⇒ Reconhecimento desse instrumento por parte dos profissionais que atuam nas Unidades de Internação e orientação às pacientes da respectiva Unidade, sobre a importância do seu preenchimento;

- Aprimorar os instrumentos de produção de dados da Ouvidoria, tendo por base os registros cadastrados oriundos das Fichas de Avaliação do Atendimento e Fichas de Atendimento da Ouvidoria;

- Intensificar a análise dos dados gerados pela Ouvidoria, com respectiva divulgação junto às diferentes instâncias de gestão da instituição;

- Manter o fornecimento de dados e informações para análise da Comissão de Qualidade Hospitalar;

- Avaliar e alterar os itens das Fichas de Avaliação do Atendimento, permitindo sua adequação à prestação dos serviços pelas Unidades (inclusão / exclusão de itens);



- Garantir a digitalização das Fichas de Atendimento da Ouvidoria, permitindo a guarda do documento original elaborado pelo usuário e a inclusão de informações que foram verbalizadas pelo usuário no contato com o Ouvidor, mas que não foram registradas no documento inicial;
- Realizar a revisão e aprimoramento do fluxo das Fichas de Atendimento da Ouvidoria, incluindo a análise e providências de setor específico em relação a ocorrências que envolvam apuração de responsabilidade administrativa, civil e criminal.



## 12. COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

- Atender aos cidadãos que desejem apresentar uma manifestação (reclamação, denúncia, sugestão, solicitação, informação e/ou elogio), fornecendo e orientando sobre o preenchimento da Ficha de Atendimento da Ouvidoria;
- Digitar a manifestação quando o contato for por telefone ou quando o usuário declarar limitações para manifestar-se por escrito. Nesse caso, e o usuário estando presente na Ouvidoria, será solicitada sua assinatura na Ficha de Atendimento impressa;
- Orientar que a identificação é facultativa (a identificação pode ficar reservada na Ouvidoria para posterior devolutiva);
- Atender aos cidadãos que apresentam uma demanda específica e tomar as providências para resolução imediata, quando for o caso, independente de manifestação por escrito posterior;
- Atender e orientar aos cidadãos que apresentam demandas externas e/ou divergentes das normas e fluxos de atendimento do Hospital;
- Recolher as Fichas de Avaliação do Atendimento e Fichas de Atendimento depositadas nas 10 (dez) Caixinhas da Ouvidoria instaladas nas seguintes unidades: Recepção / Portaria Principal; Ambulatório; Alojamento Conjunto; Unidade Neonatal; Enfermaria Ginecológica; Casa da Gestante de Alto Risco; Refeitório; Diagnóstico por Imagem; Primeiro Atendimento e Serviço de Medicinas Tradicionais, Homeopatia e Práticas Integrativas em Saúde;



- Providenciar a transição, no impresso de Ficha de Atendimento da Ouvidoria, das Avaliações de Atendimento que contenham manifestação;
- Protocolar as Fichas de Atendimento recebidas através do atendimento pessoal ou recolhidas nas Caixinhas de Ouvidoria. (O protocolo é efetuado através do registro em um banco de dados através de uma seqüência numérica anual). O número é anotado na respectiva Ficha de Atendimento;
- Efetuar consulta no Sistema corporativo HMECINFO para identificação de dados do usuário;
- Efetuar consulta no Sistema SIGA para identificação de demais dados do usuário, bem como do número do Cartão Nacional de Saúde, para inserção no Sistema OuvidorSUS;
- Efetuar contato telefônico junto aos usuários nos casos em que é necessário complementar / esclarecer a manifestação depositada nas Caixinhas da Ouvidoria;
- Encaminhar via sistema OuvidorSUS as demandas às coordenadorias/chefias/gerencias da unidade, e/ou à respectiva Diretoria conforme o teor da manifestação do usuário e/ou manifestação do destinatário inicial;
- Controlar a conclusão da demanda com, no mínimo, a manifestação da Coordenadoria;
- Cobrar, periodicamente, as demandas não concluídas pelas unidades destinatárias;
- Entrar em contato telefônico informando sobre as providências e manifestações dos responsáveis / destinatários para a totalidade das



Fichas de Atendimento protocoladas e devolvidas pelas unidades destinatárias;

- Digitar os itens avaliados na Avaliação de Atendimento, por Unidade, e posterior elaboração do Relatório do Compromisso com a Qualidade Hospitalar (CQH), elaboração dos Gráficos por Unidade e por item avaliado, elaboração dos Gráficos de Enfermagem, Planilhas do Programa Hospital de Ensino e atualização da Pasta Pública (intranet), Planilhas do NAGEH (Núcleo de Apoio a Gestão Hospitalar) e Benchmarking com o Hospital Leonor Mendes de Barros;
- Cadastrar no Banco de Dados próprio os atendimentos prestados sob forma de “Orientação”;
- Elaborar os Relatórios Estatísticos de Atendimento da Ouvidoria (Fichas de Atendimento da Ouvidoria + Orientações), por Unidade e Tipo de Manifestação e atualização da Pasta Pública;
- Elaborar memorandos e documentos diversos;
- Realizar, semanalmente, o back-up dos arquivos utilizados pela Ouvidoria;
- Confeccionar e divulgar os Indicadores de Gestão a Vista;
- Confeccionar e divulgar os Indicadores do Painel de Bordo;
- Elaborar e enviar à AHM a TABELA DINÂMICA com base nos dados recebidos por aquela Autarquia;



- Participar de eventos internos e externos pertinentes à atuação da Ouvidoria;
- Participar de reuniões convocadas pela AHM – Autarquia Hospitalar Municipal;
- Participar de reuniões trimestrais em SMS pelo Programa Hospital de Ensino;
- Atualizar, os indicadores elaborados pela Ouvidoria e inserir na Pasta Pública (intranet).



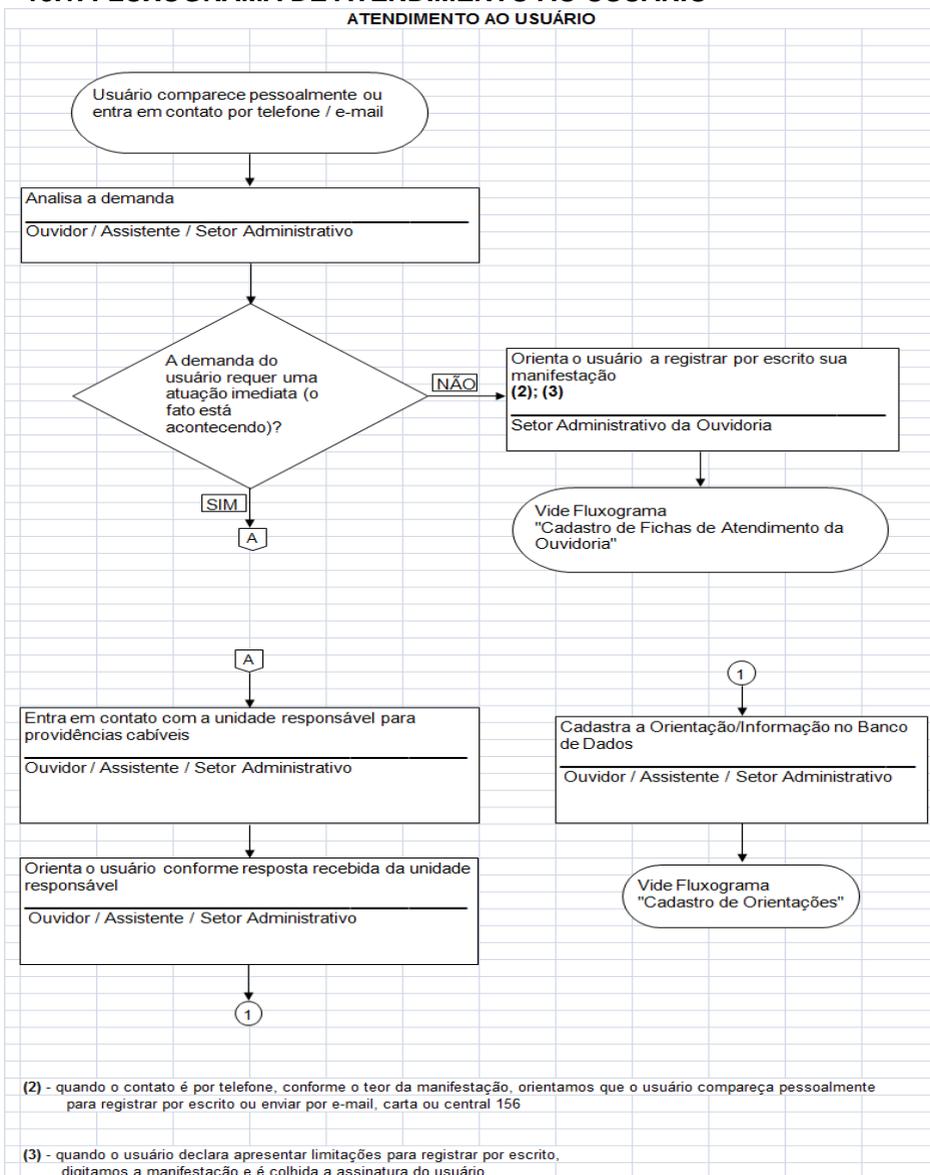
## 13. FLUXOGRAMAS

A seguir apresentamos fluxogramas das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.



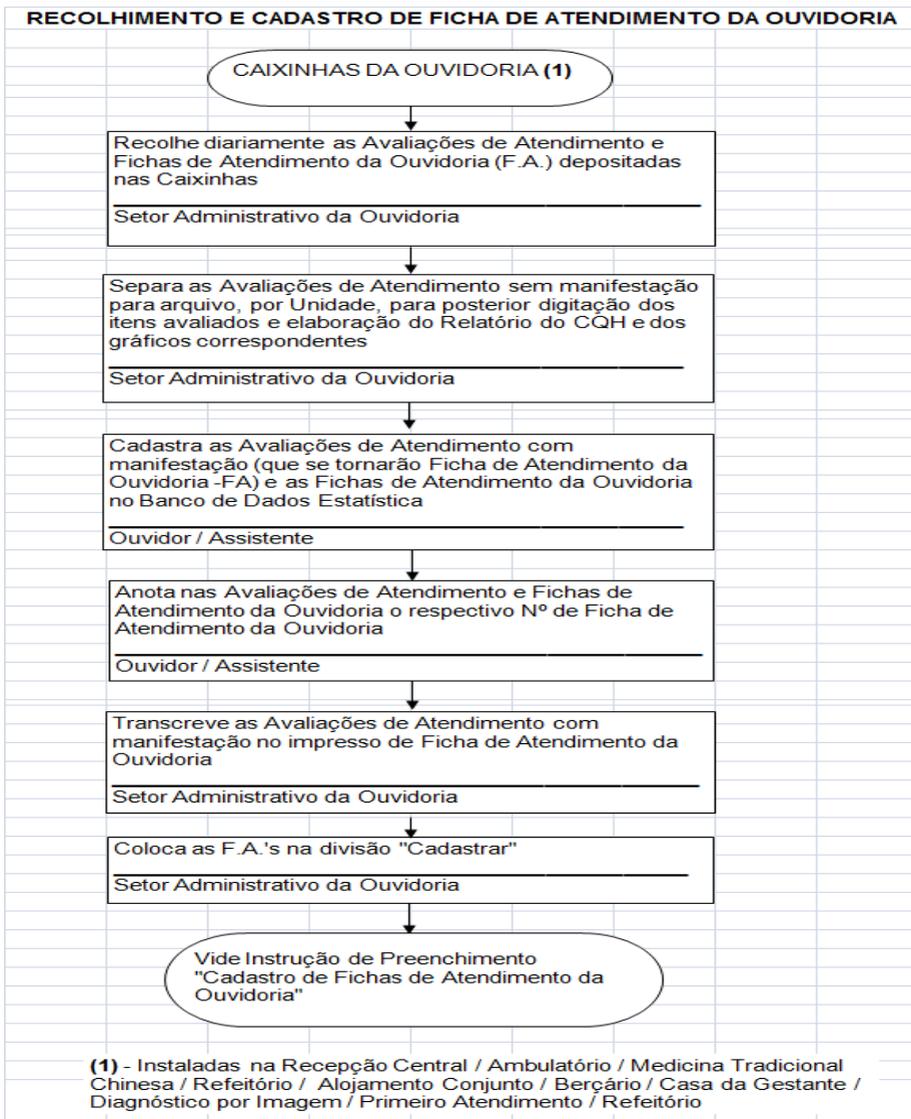
### 13.1. FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

#### ATENDIMENTO AO USUÁRIO





### 13.2. FLUXOGRAMA DE RECOLHIMENTO E CADASTRO DE FICHA DE ATENDIMENTO





### 13.3. INSTRUÇÃO DE PREENCHIMENTO DE CADASTRO DE FICHAS DE ATENDIMENTOS / ATENDIMENTOS PRESENCIAIS (SAU)

#### CADASTRO DE ATENDIMENTOS (FICHAS / SAU)

**TODA FICHA DE ATENDIMENTO OU ATENDIMENTO PRESENCIAL DEVEM SER CADASTRADAS EM ARQUIVO PARA ESTATÍSTICAS (Banco de Dados Access)**

- ✓ Abrir o Arquivo Chamado SMS 2015 (para registrar Fichas) ou SAU 2015 (para registrar fichas de atendimentos presenciais – (ambos gravados na Pasta Ouvidoria 20xx)
- ✓ Na tela do Aviso de Segurança, selecionar a opção “Abrir”
- ✓ No quadro OBJETOS (à esquerda) selecionar a opção “Formulários”
- ✓ Selecionar a opção FORM ESTATÍSTICA
- ✓ Deverá aparecer os dados do último registro cadastrado
- ✓ Atentar para o NUM\_ORDEM utilizado para esse último registro
- ✓ Selecionar a opção ►\* (última linha da tela) que significa “vá para um novo registro”

Começar o preenchimento da Orientação pelos campos:

NUM\_ORDEM - *deve ser a que apareceu na tela anterior + 1;*

FICHA Nº (para o caso de registro de F.A.) - *deve ser igual ao nº de Ordem, acrescido de “/” + ano com 2 dígitos. Ex: 1750/15*

*Esses campos: NUM\_ORDEM e FICHA Nº poderão se repetir no próximo registro, caso haja mais de uma manifestação na mesma Ficha de Atendimento.*



*DATA – colocar a data do dia em que está sendo cadastrada a ficha de Atendimento, (normalmente a mesma data de quando são recolhidas as Fichas nas Caixinhas instaladas nos diversos setores) e não a data da ocorrência do fato (quando declarada pelo manifestante).*

*IDENTIFICAÇÃO DO MANIFESTANTE: se a manifestação foi preenchida por Usuário, Funcionário, Anônimo, etc. (conforme itens cadastrados, clicando-se no quadradinho à direita)*

*NOME DO MANIFESTANTE: Digitar sempre em letra Maiúscula*

*NOME DO PACIENTE: se for a mesma do manifestante, colocar “a mesma”*

**SETORES:**

Quando Ficha transcrita da Avaliação: *Deve ser o setor que consta na Avaliação do Atendimento que originou a Ficha de Atendimento*

Quando Preenchida em formulário próprio: *Deve ser observado o setor no qual foi depositada tal Ficha de Atendimento (anotada pelo Ouvidor no ato do recolhimento da mesma) (utilizar os setores pré-cadastrados, clicando-se no quadradinho à direita)*

**TIPO DE OCORRÊNCIA** – *Observar o teor da manifestação, podendo ocorrer mais de um tipo de manifestação na mesma Ficha de Atendimento. Por exemplo: Elogio seguido de Reclamação, Elogio seguido de Solicitação, etc.*

**OBS:** Neste caso, deve-se cadastrar um tipo de manifestação por vez, ficando cadastrado no Banco de Dados, vários registros com o mesmo Nro. de Ordem, nº de Ficha, Nome do Manifestante e do Paciente, alterando-se somente os dados referentes a cada tipo de manifestação.



TIPO DE ELOGIO – *Verificar se no caso de Elogio, este é direcionado a um ou vários profissionais, ao hospital como um todo, setor ou vários.*

TIPO DE SUGESTÃO – *preencher de acordo com o teor da manifestação.*

TIPO DE SOLICITAÇÃO – *preencher de acordo com o teor da manifestação.*

TIPO DE ORIENTAÇÃO – *preencher de acordo com o teor da manifestação.*

(Observar que para esse tipo de manifestação, existe um fluxo próprio).

TIPO DE RECLAMAÇÃO/DENUNCIA – *preencher de acordo com o teor da manifestação.*

ELOGIO (NOME DO PROFISSIONAL) – *Caso seja citado algum profissional, colocar neste campo somente o(s) nome(s) do(s) mesmo(s).*

COMENTÁRIOS – *Preencher sucintamente de forma que fique claro o que o manifestante deseja expressar.*

**OBSERVAÇÃO IMPORTANTE:** *Quando a manifestação não se tratar de Elogio, neste campo “NÃO” deverá figurar nomes de profissionais (deve-se substituir o nome do profissional por “médico(a)”, Gerente, Enfermeira(o), etc...)*

DATA DE RECEBIMENTO: – *não preencher*

DATA DE DEVOLUÇÃO: – *não preencher*



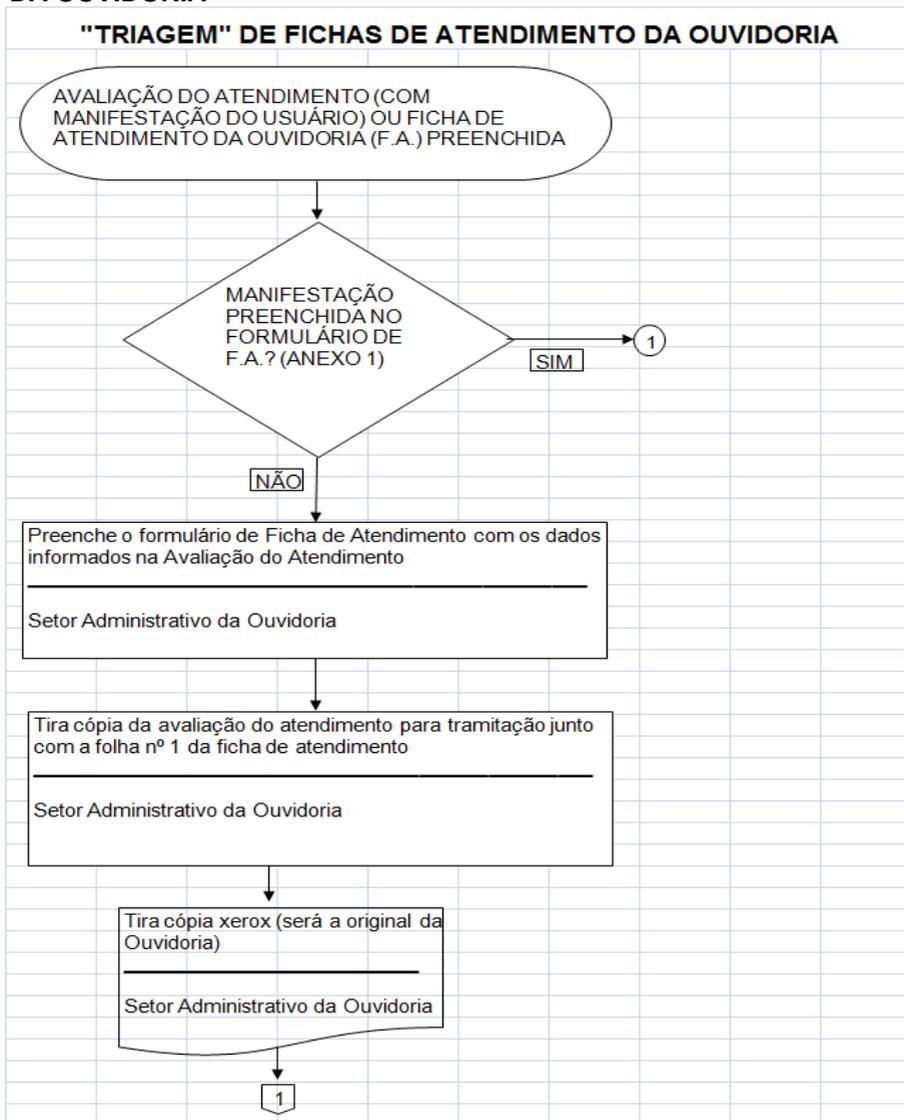
Finalizar a digitação do registro utilizando os comandos ENTER ou TAB – o Access grava automaticamente o registro, não necessitando de utilizar comando para salvar.

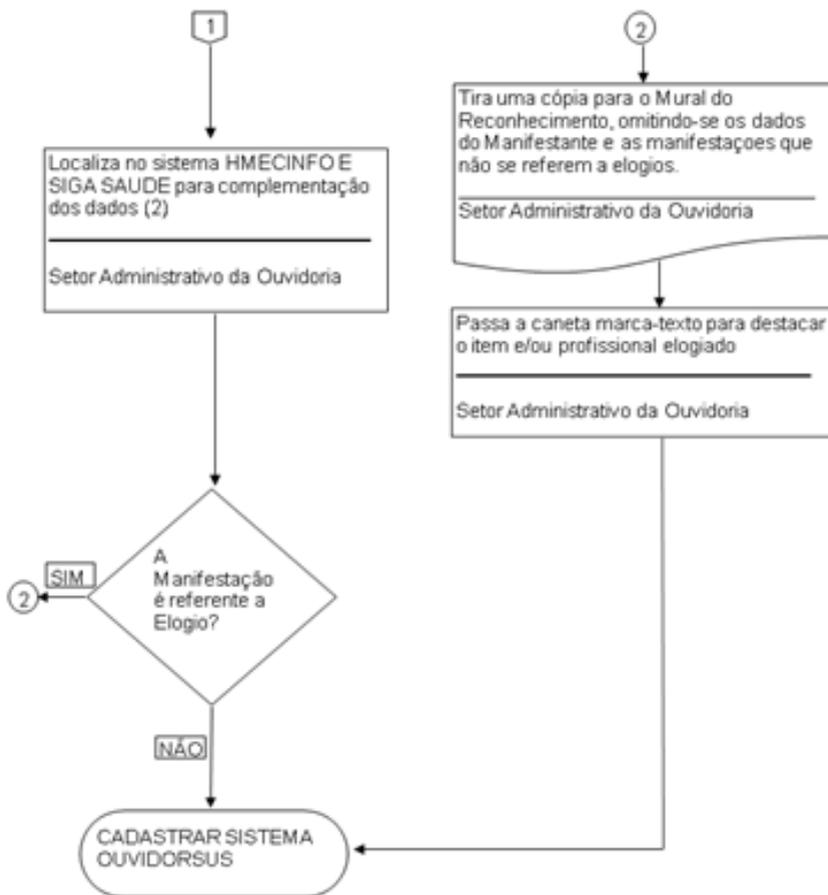
### **OBSERVAÇÕES IMPORTANTES:**

- sempre deverá ser preenchido com LETRA MAÍUSCULA;
- sempre deverá conter comentário que deixe elucidada a Manifestação;
- **NÃO** deverá conter no campo comentário, nomes dos profissionais que trabalham na  
Unidade;



### 13.4. FLUXOGRAMA DE “TRIAGEM” DE FICHAS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA



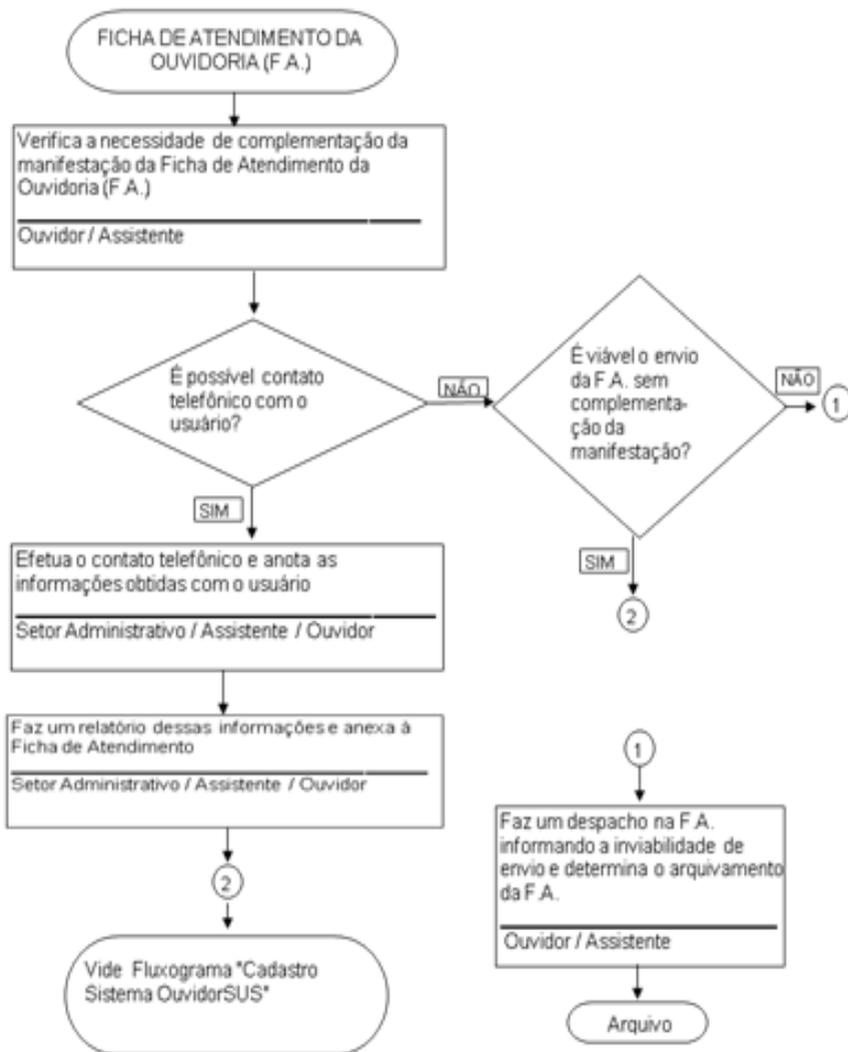


- (1) - Número da Ficha de Atendimento;  
- Data de Cadastro da Ficha na Ouvidoria;  
- Identificação do Manifestante;  
- Tipo de Ocorrência  
- Origem da Manifestação

(2) Vide Instrução de Preenchimento "CONSULTA AO SISTEMA HMECINFO"



### 13.5. FLUXOGRAMA DE CONTATO PARA COMPLEMENTO DA MANIFESTAÇÃO





### 13.6. INSTRUÇÃO DE PREENCHIMENTO DE CADASTRO DE FICHA DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA – F.A. NO SISTEMA OUIDORSUS

  <b>PREFEITURA DE SÃO PAULO</b> SAUDE	<b>IT “Inserção de Manifestação no Ouvidor SUS”</b>		
	<b>FOR – 03 – 01</b>	Revisão: 01	Implementado: 15/01/2014

#### Passo a passo para o cadastro de uma demanda no Sistema Ouvidor SUS

<http://ouvprod01.saude.gov.br/ouvidor/LoginAtendimento.do> (entrar com o nome de usuário e senha) NÍVEL I

- 1) Clicar no “MÓDULO REGISTRO”
- 2) Clicar em Iniciar
- 3) Clicar na aba “Atendimento”
- 4) Selecionar somente o “tipo de atendimento”



## Registro

Usuário:  Início: 19/12/2014 13:04:02

Rascunho:  Problema:

**Atendimento** | Dados do Cidadão | Detalhes da Demanda | Dados da Demanda | Anotações | Encaminhamento da Demanda

* Tipo de Atendimento:	<input type="button" value="selecionar"/>	Nº Protocolo:	<input type="text"/>
Nº Atendimento:	<input type="button" value="selecionar"/> CARTA CORRESPONDÊNCIA OFICIAL EMAIL	CartaSUS: N <input type="button" value="N"/> Nº: <input type="text"/>	<input type="text"/>
Pesquisar Demanda:	FORMULÁRIO WEB NAO INFORMADO	NUP: N <input type="button" value="N"/> Nº: <input type="text"/>	<input type="text"/>
Técnico Responsável:	PESSOALMENTE TELEFONE	<input type="button" value="Por Protocolo"/>	<input type="button" value="Pesquisa Avançada"/>
Responsável pelo Cadastro da Demanda:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

5) Clicar na aba “Dados do cidadão”, selecionar o perfil e preencher os dados do cidadão.

Deverão ser preenchidos TODOS os campos desta aba. Caso o munícipe se negue a fornecer algum dos dados solicitados, esta informação deverá constar no campo “Observação do Cidadão”. Vale lembrar que, ainda que o sistema possibilite tal situação, não serão aceitas, sob hipótese alguma, solicitações e pedidos de informação anônimas, nem solicitações sigilosas.



Ministério da Saúde

# Ouvidor SUS Ouvidoria

Operação do Sistema    Registro    Perfil Cidadão    Gestão de Conteúdo    Sair    Ajuda

## Registro

Usuário:  Rascunho:  Problema:

**Dados do Cidadão**

\* Perfil:  3 CadSUS:  CPF/CNPJ:

1 \* Nome:  Sigilo:

2 Nome da Mãe:  Anônimo:

Email:  No Exterior:

\* Município:  UF:

Bairro:  CEP:

Endereço:

Recados Com:

Fone Contato:   Fone Residencial:

Celular:   Digite o Fax:

Aba Perfil: Aqui o técnico deverá selecionar a opção de acordo com perfil do solicitante.



## Registro

Usuário:

Iniciar Rascunho: Não Problema: selecionar Finalizar Atendimento

Atendimento **Dados do Cidadão** Detalhes da Demanda Dados da Demanda Anotações Encaminhamento da Demanda

\* Perfil: selecionar CadSUS: CPF/CNPJ: Sigilo: Não  
\* Nome: selecionar Nome da Mãe: CIDADAO Email: Prestador de Serviço Anônimo: Não  
Nome da Mãe: GESTOR No Exterior: Não  
Email: PRESTADOR DE SERVIÇO  
Município: PROFISSIONAL DE SAÚDE UF:  
Município: ORGAOS PUBLICOS CEP:  
Município: OUTROS  
Bairro: CONVENIADO  
Bairro: CONTROLE SOCIAL

Endereço: Recados Com: Fone Contato: Fone Residencial: Celular: Digite o Fax:

Nova Demanda Para Mesmo Atendimento Salvar Demanda

6) Clicar na aba “Detalhes da demanda”

7) Selecionar a “classificação”

8) Preencher sexo e idade do referido, APENAS caso seja uma solicitação.



Usuário:  Rascunho: Não Problema: selecionar Finalizar Atendimento

Atendimento Dados do Cidadão Detalhes da Demanda Dados da Demanda Anotações Encaminhamento da Demanda

\* Classificação: selecionar Imediato: Não  
Data: selecionar Quantidade: 0  
Sexo do Referido: DENUNCIA ELOGIO INFORMACAO RECLAMACAO SUGESTAO SOLICITACAO A CLASSIFICAR Idade do Referido: NAO INFORMADO  
D.A.P.S.:  
Responsável pelo Cadastro do Detalhe:  
Ouvidoria do responsável pelo Detalhe:

\* Observação do Cidadão:

**Indagado: Não soube informar e/ou não quis informar: o número (Cartão SUS, CPF, E-mail, Endereço, CEP, Fone Contato, Celular, Residencial).**

Observação do Atendente: Caracteres Restantes: 6000

**Percepção do operador mediante o cidadão: Exemplo > Alterado; Embriagado;**

Estabelecimento Comercial  
Nome Fantasia:   
Razão Social:   
Município:  UF:  CGC:

09) Selecionar o “DAPS”, sempre que se tratar de SOLICITAÇÃO; (Quando não localizado a doença do cidadão, selecionar “ NÃO LOCALIZADO”

10) Preencher o campo “Observação do cidadão”, respeitando todos os requisitos da sondagem, conforme descrito no POP. De acordo com o canal de atendimento o relato deverá iniciar com um dos seguintes textos:

- Para demanda recebida por FormulárioWeb, Email, Correspondência: “RECEBEMOS EM XX/XX/XXXX MANIFESTAÇÃO NESTA OUVIDORIA DO SUS, VIA FORMULÁRIO WEB/EMAIL/CORRESPONDÊNCIA OFICIAL (DETALHAR), NA QUAL O(A) CIDADÃ(O) RELATA, NA ÍNTEGRA QUE:”;



- Para manifestação recebida pessoalmente ou via telefone: “NESTA DATA, RECEBEMOS MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO EM TELA, O QUAL RELATA QUE:”

11) Preencher o campo “Observação do atendente”, caso necessário.

OBS: NÃO DEVEM SER PREENCHIDOS os campos: Imediato, Quantidade, Responsável pelo cadastro do detalhe e Ouvidoria Responsável pelo cadastro do detalhe;

12) Preencher o campo “Estabelecimento comercial”: **Obrigatório**

Para isso o técnico deverá:

- Clicar na lupa localizada ao lado do campo “Nome Fantasia”, o que abrirá a nova tela:

Ministério da Saúde

**Ouvidor SUS**  
Ouvidoria

**Cadastro de Estabelecimento Comercial**

Nome Fantasia:

Razão Social:

Endereço:

Complemento:  Número:  Bairro:

Município:  UF:

CEP:  DDD:  Nº Telefone:  DDD Fax:  Nº Fax:

CGC:  Email:

Contato:

Observação:

Ativo:

- Localize **FORM – 04.02 “Unidades de saúde”** :referente às unidades de Saúde, certifique-se que o endereço desta confere com a



Unidade mencionada, “copie” (ctrl-c) o nome que figura na coluna “estabelecimento comercial”;

- “Cole” (ctrl-v) este texto, no campo Nome Fantasia da aba Cadastro de Estabelecimentos Comerciais;
- Clique em pesquisar;
- Caso o estabelecimento já esteja cadastrado, clique nesse e em selecionar;
- Se o estabelecimento não estiver cadastrado, faça a inclusão desta, complementando, no mínimo, os dados referentes ao município, clique em incluir, limpar e realize nova pesquisa, selecionando o estabelecimento como dito acima.

13) Clicar na aba “Dados de demanda”



14) Selecionar a “Origem”,

### **Caso haja mais de um demanda para o mesmo atendimento:**

Após selecionar a “Origem” na aba “Dados da demanda”,

clique em NOVA DEMANDA;

Anotar o primeiro protocolo e repetir os passos de 6 a 14.

Se houver a 3ª demanda no mesmo atendimento,

clique novamente em NOVA DEMANDA PARA MESMO ATENDIMENTO.

Caso não haja nova demanda, clique em SALVAR DEMANDA.

15) SALVAR DEMANDA.

Após realizar o processo, o sistema Ouvidor SUS deverá gerar um número de **Protocolo** que é com esse número que o município fará o acompanhamento de sua solicitação/informação/sugestão/reclamação/denúncia e ou elogio.

### **Tipificação**

A tipificação deverá ser realizada tipificação de acordo com o assunto específico e seu sub assunto, seguindo a Árvore de Tipificação anexa.

01) Clique na aba “Dados da demanda”

02) Preencher a TIPIFICAÇÃO. Lembrar de validar na lupa o assunto e os sub-assuntos.

03) Clique em ALTERAR DEMANDA

### **Encaminhamento**

04) Clique na aba “Encaminhamento da demanda”

05) Selecionar a “Providência”, seguindo o seguinte critério:



<b>Teor da Demanda</b>	<b>Natureza da Providência</b>
Solicitações e Informações	ATENDER
Reclamações e Denúncias	APURAR
Elogios e Sugestões	CONHECER

- 06) Selecionar a prioridade, que deverá ser sempre URGENTE;
- 07) Selecionar a ação "Encaminhar"
- 08) No campo "Destino", clicar na Lupa e selecionar o destino, observando, no nome do "Estabelecimento Comercial", a qual região esta pertence;
- 09) No campo "Nome da Ouvidoria" clique na Lupa e digite o nome desta;
- 10) O sistema retornará à tela anterior. No campo "Comentário/Parecer" digite: "DE ACORDO COM O DISPOSTO NA PORTARIA Nº 982/2015-SMS.G, ENCAMINHAMOS PARA ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS CABÍVEIS. SOLICITAMOS A GENTILEZA DE INFORMAR DIRETAMENTE À(O) INTERESSAD(O)A O QUE HOVER A RESPEITO E O REGISTRO NESTE FORMULÁRIO DO PARECER CONCLUSIVO E AS PROVIDÊNCIAS TOMADAS."
- 11) Clicar em ALTERAR DEMANDA
- 12) Clicar em "FINALIZAR ATENDIMENTO"



## 13.7. TRAMITAÇÃO/ENCAMINHAMENTO DAS DEMANDAS DA OUVIDORIA CONFORME POP-OC-04 OUVIDORSUS

  <b>PREFEITURA DE SÃO PAULO</b> SAÚDE	<b>Processo de Ouvidoria Padronizado - "Tratamento, monitoramento e fechamento de manifestações"</b>		
	<b>POP - OC - 04</b>	Revisão: 00	Implementado: 10/06/2015

Anexo V – Processo de Ouvidoria Padronizado “Tratamento, monitoramento e fechamento de manifestações” – POP – OC – 04 – Revisão: 00 – Implementado: 10/06/2015

### 1) OBJETIVO

Estabelecer um padrão para o encaminhamento, análise, acompanhamento e conclusão das manifestações recebidas pela Rede de Ouvidorias SUS da SMS-SP.

### 2) RESPONSABILIDADE

Este procedimento é de responsabilidade de todos os gestores e operadores da Rede de Ouvidoria SUS da SMS, Nível I e Nível II.

### 3) APLICAÇÃO

Este procedimento aplica-se a todas as ouvidorias que integram a Rede de Ouvidoria SUS da SMS.

### 4) DEFINIÇÕES

- **Assessoria Técnica:** compreende a Assistência Farmacêutica, Regulação, Vigilância em Saúde (SUVIS), Recursos Humanos, Suprimentos e Jurídica, tanto das Coordenadorias Regionais de Saúde (CRS), bem como, das Supervisões Técnicas de Saúde (STS);



- **Ponto de Ouvidoria nível II:** acesso em nível II do Sistema Informatizado Ouvidor SUS onde a Assessoria Técnica e os responsáveis (Gerentes, Coordenadores e etc.) pelas unidades da Rede Pública de Saúde respondem as manifestações;
  
- **Ouvidoria de Cadastro:** Ouvidoria Nível I que insere a manifestação no Sistema Informatizado Ouvidor SUS;
  
- **Ouvidoria de encaminhamento:** Ouvidoria Nível I que encaminhou a manifestação para o ponto de Ouvidoria a qual a manifestação se refere;
  
- **Ouvidoria Manifestação da:** Unidade da SMS que recebe a manifestação encaminhada pela Rede de Ouvidorias da SMS e que tem a responsabilidade de responder ao requerente sobre as providências tomadas em relação à manifestação ou encaminhar a quem o faça e de concluir o registro para a Ouvidoria de encaminhamento;
  
- **Rede de Ouvidoria da SMS:** composta por todas as Ouvidorias Nível I e suas sub-redes - Nível II, que correspondem às suas Áreas Competentes (Pontos de Ouvidoria).

## 5) DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Todos os integrantes da Rede de Ouvidoria da SMS têm a responsabilidade de verificar se os dados inseridos na manifestação contemplam, com rigor, os dados estabelecidos pela Ouvidoria Central da Saúde de São Paulo. Para isso, é necessário que o tratamento destas envolva 04 (quatro) principais processos, que estão devidamente explicitados, passo a passo na Instrução de Trabalho específicas, anexas a este documento, os quais consistem em:



## 5.1) Análise e Triagem das Manifestações Recebidas

Esta atividade é de responsabilidade de TODOS aqueles que recebem a manifestação e deverá atentar sobretudo quanto a:

- Consistência do Registro das Manifestações,
- Coerência, objetividade e ortografia,
- Desmembramento adequado
- Classificação correta
- Tipificação das manifestações quanto ao assunto
- Dados suficientes ou insuficientes
- Registro do estabelecimento comercial
- Sigilo ou anonimato

## 5.2) Encaminhamento das Manifestações para a Área Competente

As manifestações recebidas deverão ser encaminhadas para a Ouvidoria responsável pela resposta ao munícipe, caso ele pertença à sub-rede da Ouvidoria que recebeu a manifestações ou à ouvidoria nível I a que esta estiver subordinada. No caso de manifestações relativas a unidades estaduais, estas deverão ser encaminhadas à Diretoria Regional de Saúde de São Paulo.



As manifestações devem ser encaminhadas de acordo com o definido pela rede de Ouvidoria da SMS, seguindo o destino informado no FORM 03.02. A manifestação deve ser respondida pelo responsável pela unidade ou da área técnica, registrada no campo “Estabelecimento Comercial”. Nos casos em que a manifestação tem como alvo o gestor da unidade ou área técnica, a manifestação deve ser respondida por seu superior imediato. As unidades responsáveis pela inserção da resposta ao munícipe, sempre deve dar a este o retorno direto, seja por telefone ou pessoalmente, para que o mesmo seja informado da resposta do responsável.

### 5.3). Acompanhamento das providências e cobrança dos resultados

A Ouvidoria deve acompanhar o trâmite das manifestações para agilizar e intermediar as ações, se necessário. Por essa razão, é essencial que a Ouvidoria mantenha a boa interlocução com as demais unidades da rede de SMS, responsáveis diretos pela resolução das manifestações.

Em caso de constatação de problemas na tramitação das manifestações que não possam ser resolvidos diretamente com os responsáveis pela resposta, deve-se buscar a instância imediatamente superior e solicitar providências corretivas.

O mesmo procedimento deve ser adotado, se constatado que a resposta encaminhada pela área competente responsável não atende aos padrões mínimos esperados.

O acompanhamento do andamento das manifestações deve ser contínuo, com o objetivo de verificar se estas estão sendo analisadas e tratadas em tempo hábil – considerando o seu status e sua prioridade - e verificar a qualidade das respostas que estão sendo produzidas, especialmente no que se refere à coerência com o teor do registro das manifestações e com os princípios e as diretrizes do SUS.

### 5.4) Análise da resposta e conclusão/fechamento das manifestações

Após receber a resposta encaminhada pela área responsável, a Ouvidoria deve avaliar se o seu conteúdo é claro e objetivo, se está relacionado ao



que foi explicitado no registro e, ainda, se está alinhado aos princípios e às diretrizes do SUS.

Quando necessário, a Ouvidoria deve fazer uma revisão no texto para verificar, inclusive, se eventuais legislações e normas citadas na resposta estão corretas. Caso a resposta não atenda aos requisitos anteriores, a manifestações deve ser reencaminhada à Área Competente responsável para revisão da resposta.

No fechamento das manifestações, a Ouvidoria de Cadastro deve reproduzir a resposta da Área Competente no campo “Comentário/Parecer”, observando-se as orientações acima. Esta resposta será visualizada pelo cidadão em seu e-mail, quando estiver cadastrado no sistema.

## 6) HISTÓRICO DE ALTERAÇÃO

Revisão	Item	Alteração
00	N/A	Emissão Inicial



### 13.8. INSTRUÇÃO DE PREENCHIMENTO DE RELATÓRIOS DE ESTATÍSTICA DOS ATENDIMENTOS (TABELA DINÂMICA) ENVIADO À AHM – AUTARQUIA HOSPITALAR MUNICIPAL TRIMESTRALMENTE

		<b>PREFEITURA DE SÃO PAULO</b>		
		SAÚDE		
		IT "Elaboração de Tabela dinâmica"		
		FOR - 05 - 05	Revisão: 01	Implementado: 17/08/2015

- 1) Primeiramente selecionar toda tabela, a melhor forma e a mais rápida de fazer isso é clicando no botão superior esquerdo, seta apontada, caso a planilha mude de cor conforme mostrado, significa que está correto.
- 2) Com a tabela selecionada, vamos criar a tabela dinâmica, basta clicar no botão "Inserir" e em seguida escolher a opção "Tabela Dinâmica".
- 3) Ao clicar em "Tabela Dinâmica, uma nova janela com o título "Criar Tabela Dinâmica" será exibida, após isso, clique em "OK".
- 4) Este é um exemplo de tabela dinâmica vazia, se apresentando desta forma porque nenhum valor ainda foi inserido, ressaltando que a escolha dos dados a serem apresentados ocorre do lado DIREITO da nossa tabela, pois é lá que se localizam todas as colunas da tabela original, além de conter os 4 campos para construção desta.
- 5) O primeiro campo que vamos inserir é o de "Número de Atendimento", para fazer isso, basta clicar em cima do campo e arrastá-lo com o mouse até a caixa "Valores". Um novo dado irá aparecer na planilha indicando o número total de ouvidorias que contém a tabela.



6) OBS: A caixa “Valores” é responsável pela soma de todos os valores que são inseridos nela, por isso nela colocaremos apenas “Número de Atendimento”.

7) A seguir “Filtro de Relatório”, nela vamos inserir os seguintes campos: “Supervisão”, “Administrador”, “Nível”, “Esfera” e “Data de Atendimento” usando o mesmo processo de clicar e arrastar o campo para dentro da caixa como mostrado no passo anterior.

8) OBS: A ordem dos campos inseridos na caixa **NÃO** vai alterar o resultado final de nossa planilha.

9) Agora vamos inserir os campos “Ouvidoria Atendimento Demanda”, “Padronizado” e “Assunto” na caixa “Rótulo de Linha”.

10) OBS: A ordem de inserção dos campos dentro da caixa NÃO altera o valor final, o que irá diferenciar é a forma como a tabela será visualizada, não precisa ser nesta ordem, contendo os campos corretos, a ordem para visualizar a tabela fica a critério da necessidade da situação.

11) Por último, será utilizado a caixa “Rótulo de Coluna”, nela vamos inserir apenas o campo “Classificação” que vai separar e quantificar o tipo de ouvidoria (Denúncia, Elogio, Informação, etc...)

12) Ao terminar, percebermos que a nossa planilha diminuiu de tamanho, antes tínhamos 65802 linhas e 50 colunas, agora nós temos 8422 linhas e 9 colunas. Ainda assim é um número muito alto para ser trabalhado.

13) Filtrando o campo “Supervisão”, para isso devemos clicar no botão com uma seta preta apontada para baixo, uma caixa irá aparecer na tela, escolha a supervisão e clique em “OK”.



14) Nessa próxima etapa vamos filtrar o campo “Administrador”. O processo para o filtro é o mesmo do passo anterior, vamos escolher o campo “ASF” (exemplo) e clicar em “OK”.

15) No campo “Nível” será escolhido “UBS”, para mostrar apenas os dados relativos a UBS. Novamente o critério de nível irá variar de acordo com o relatório solicitado.

16) Em “Esfera”, a opção de escolha será “Municipal”

17) Para o campo “Data de Atendimento” será escolhido mais de 1 item, nesse caso, devemos marcar a opção “Selecionar Vários Itens”, desmarcar a opção “Tudo” e marcar as caixas com as datas desejadas.

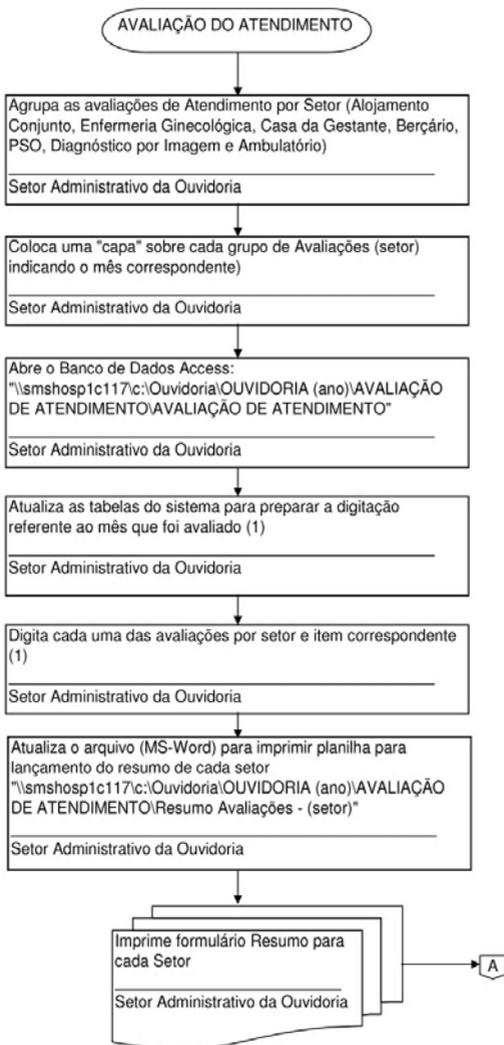
18) Por último, vamos filtrar o campo “Classificação”, desmarca-se a opção “Selecionar Tudo” e marca-se as opções “Denúncia”, “Reclamação” e “Solicitação”. Feito isso, basta clicar em “OK”.

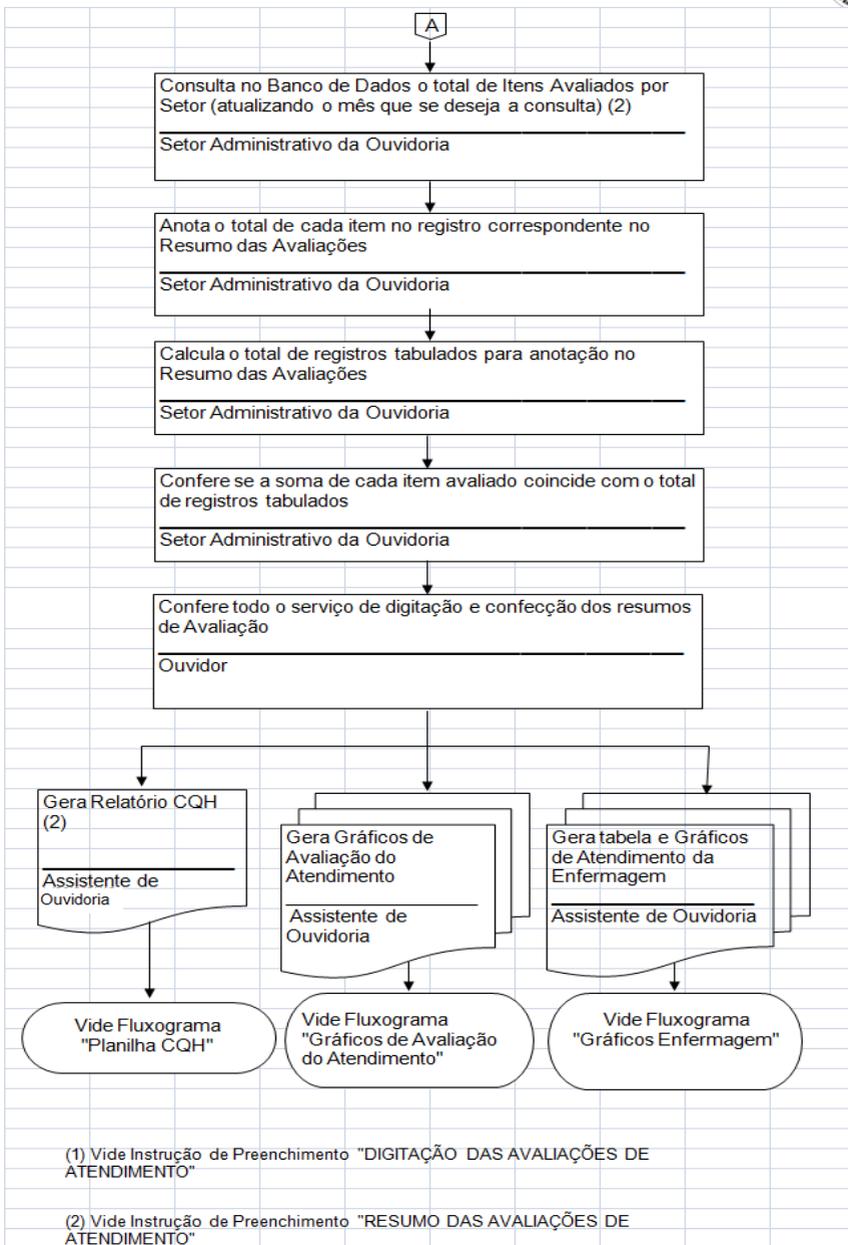
19) A tabela dinâmica foi totalmente filtrada e é relativa apenas as denúncias, reclamações e solicitações, separadas por assunto, do mês de Janeiro de 2015, de esfera municipal.



### 13.9. FLUXOGRAMA DE DIGITAÇÃO DAS AVALIAÇÕES DO ATENDIMENTO

#### DIGITAÇÃO DAS AVALIAÇÕES DO ATENDIMENTO





(1) Vide Instrução de Preenchimento "DIGITAÇÃO DAS AVALIAÇÕES DE ATENDIMENTO"

(2) Vide Instrução de Preenchimento "RESUMO DAS AVALIAÇÕES DE ATENDIMENTO"



## 13.10. INSTRUÇÃO DE PREENCHIMENTO DE DIGITAÇÃO DAS AVALIAÇÕES DE ATENDIMENTO

### INSTRUÇÃO DE PREENCHIMENTO Ouvidoria

#### DIGITAÇÃO DAS AVALIAÇÕES DE ATENDIMENTO

- 1) Acesso o Banco de Dados Access “[\\smshosp1c117c:\Ouvidoria\OUVIDORIA \(ano\)\AVALIAÇÃO DE ATENDIMENTO\AVALIAÇÃO DE ATENDIMENTO”](#)
- 2) Na tela do Aviso de Segurança, seleciona a opção “Abrir”
- 3) No quadro OBJETOS (à esquerda) seleciona a opção “Tabelas”
- 4) Seleciona a Tabela referente ao setor que se vai digitar as Avaliações
- 5) Clica na opção exibir o modo estrutura 
- 6) Desce até a linha do campo “Data”
- 7) Clica sobre a linha
- 8) Na parte de baixo da tela, será aberto um quadro com a opções disponíveis
- 9) Clica na linha “valor padrão”
- 10) Altera o mês para o mês correspondente às Avaliações do Atendimento que serão digitadas (OBS: No formato ((mês-ano))
- 11) Volta para o modo Folha de Dados
- 12) Salva a Tabela
- 13) Fecha a Exibição dos Dados
- 14) Volta para o item 4 até que todas as tabelas de todos os setores tenham seu valor padrão alterado para o mês em questão
- 15) No quadro OBJETOS (à esquerda) seleciona a opção “Formulários”
- 16) Seleciona o Formulário referente ao setor que se vai digitar as Avaliações
- 17) Seleciona a opção ►\* (última linha da tela) que significa “vá para um novo registro”
- 18) Seleciona a opção de cada campo do formulário (com valores padrão pré-estabelecidos) de acordo com a Avaliação do Atendimento que está sendo digitada



- 19) Anota o nº que aparece no primeiro campo da tela (será o número do registro gravado na tabela)
- 20) Prossegue digitando cada uma das Avaliações
- 21) Após a digitação da última avaliação, anota também o número que aparece no primeiro campo da tela
- 22) Fecha o formulário
- 23) Seleciona o próximo setor a ser digitado
- 24) Volta para o item 16 até que todos os setores tenham suas avaliações de atendimento digitadas



## 13.11. INSTRUÇÃO DE PREENCHIMENTO DE RESUMO DAS AVALIAÇÕES DE ATENDIMENTO

### INSTRUÇÃO DE PREENCHIMENTO Ouvidoria

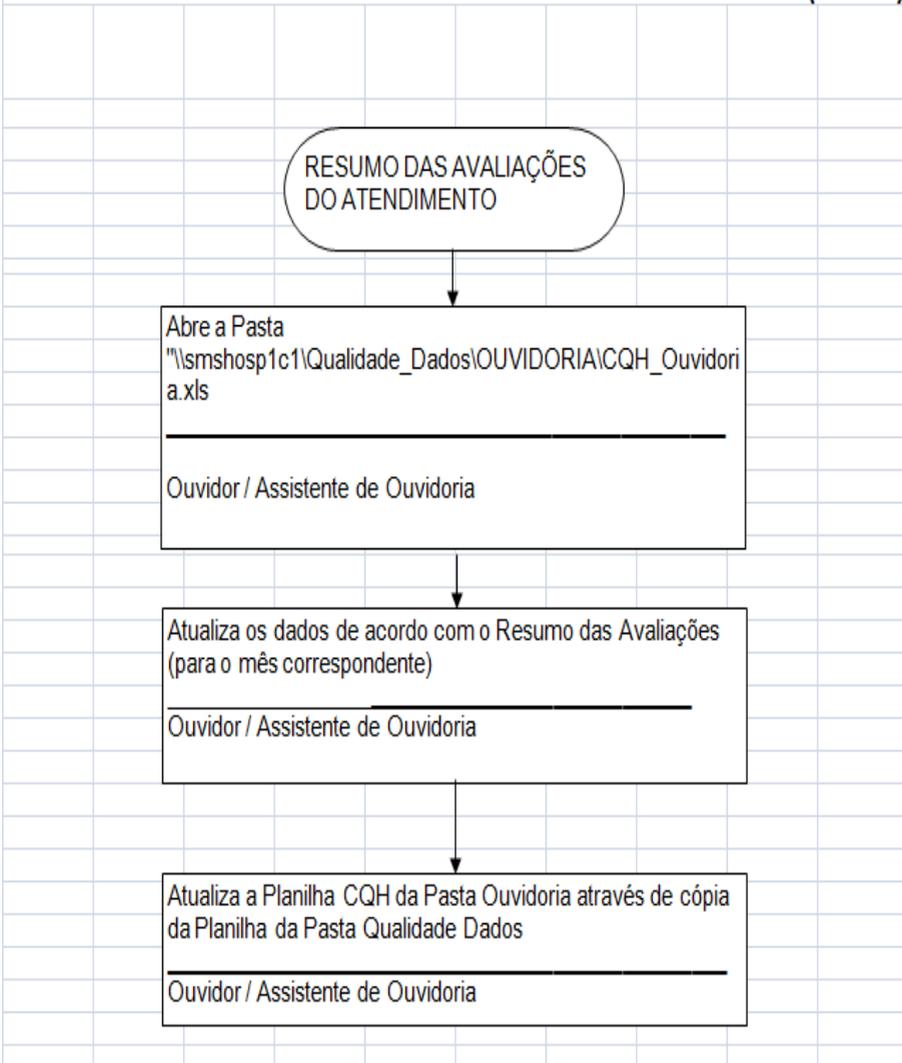
#### RESUMO DAS AVALIAÇÕES DE ATENDIMENTO

- 1) Acessa o Banco de Dados Access "[\\smshosp1c117c:\Ouvidoria\OUVIDORIA \(ano\)\AVALIAÇÃO DE ATENDIMENTO\AVALIAÇÃO DE ATENDIMENTO](#)"
- 2) Na tela do Aviso de Segurança, seleciona a opção "Abrir"
- 3) No quadro OBJETOS (à esquerda) seleciona a opção "Consultas"
- 4) Seleciona a Consulta referente ao setor e item que se vai consultar
- 5) Clica na opção exibir o modo estrutura 
- 6) Desce até a linha do campo "Critérios"
- 7) Altera o mês para o mês correspondente ao mês digitado (OBS: No formato (mês\_ano))
- 8) Salva a alteração
- 9) Volta para o modo Folha de Dados
- 10) Transcreve os itens exibidos para a linha do resumo correspondente ao Setor e Item consultado
- 11) Fecha a Consulta
- 12) Volta para o item 4 até que todos os itens de todos os setores tenham sido anotados em cada resumo correspondente
- 13) Fecha o Banco de Dados



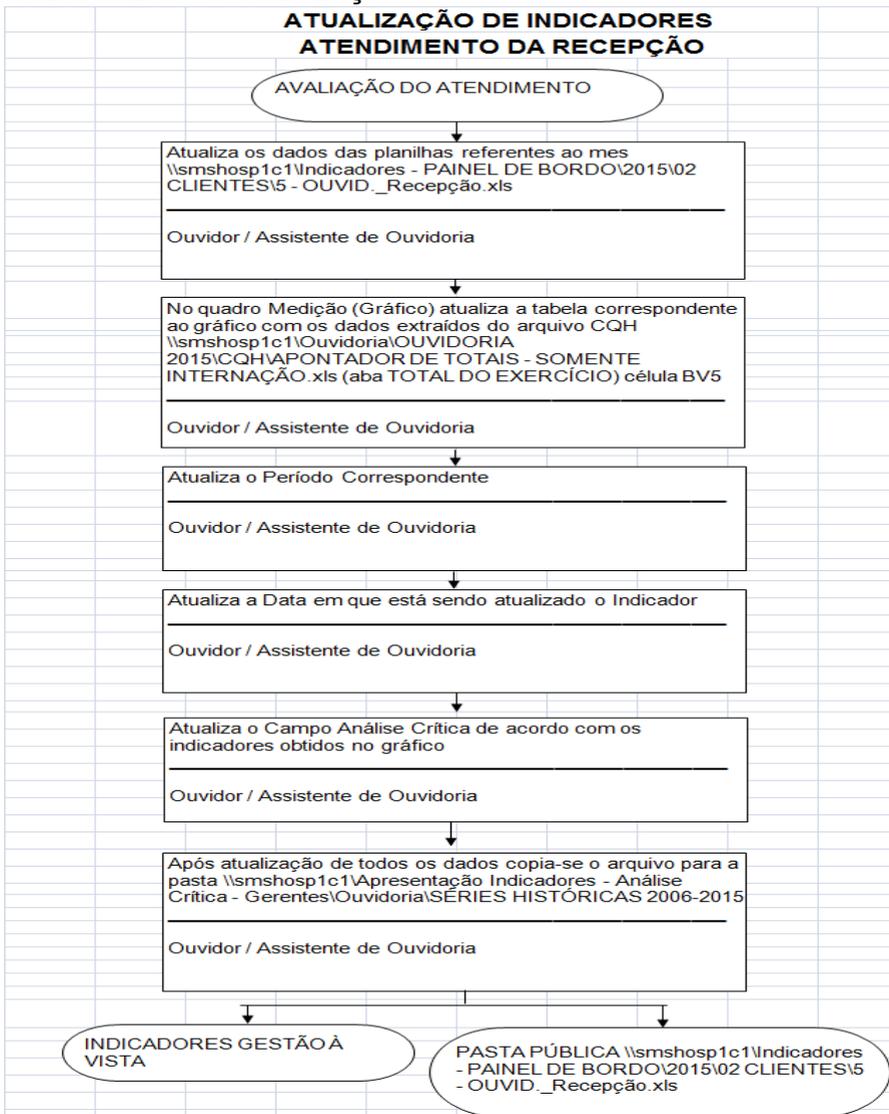
### 13.12. FLUXOGRAMA DE PLANILHA PARA O CONTROLE DE QUALIDADE HOSPITALAR – CQH

#### PLANILHA PARA O CONTROLE DE QUALIDADE HOSPITALAR (C.Q.H.)



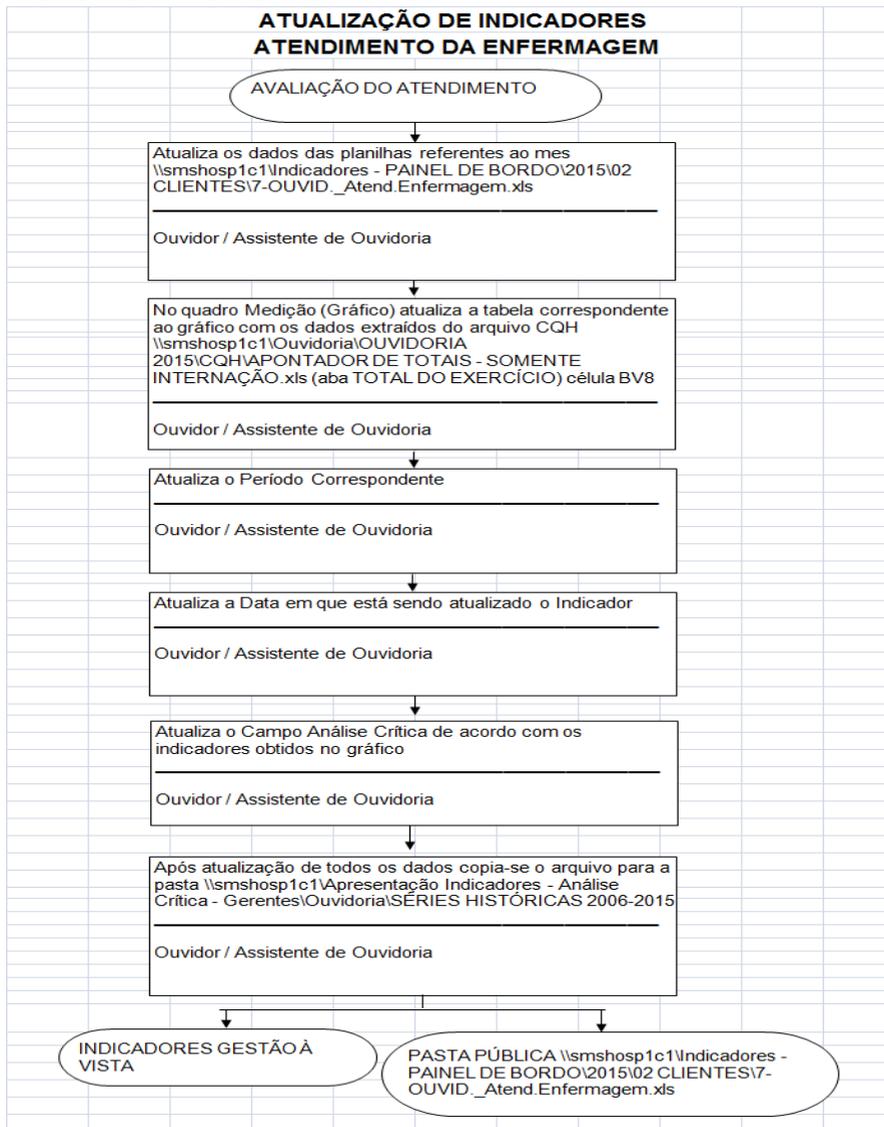


### 13.13. FLUXOGRAMA DE ATUALIZAÇÃO DE INDICADORES - ATENDIMENTO DA RECEPÇÃO



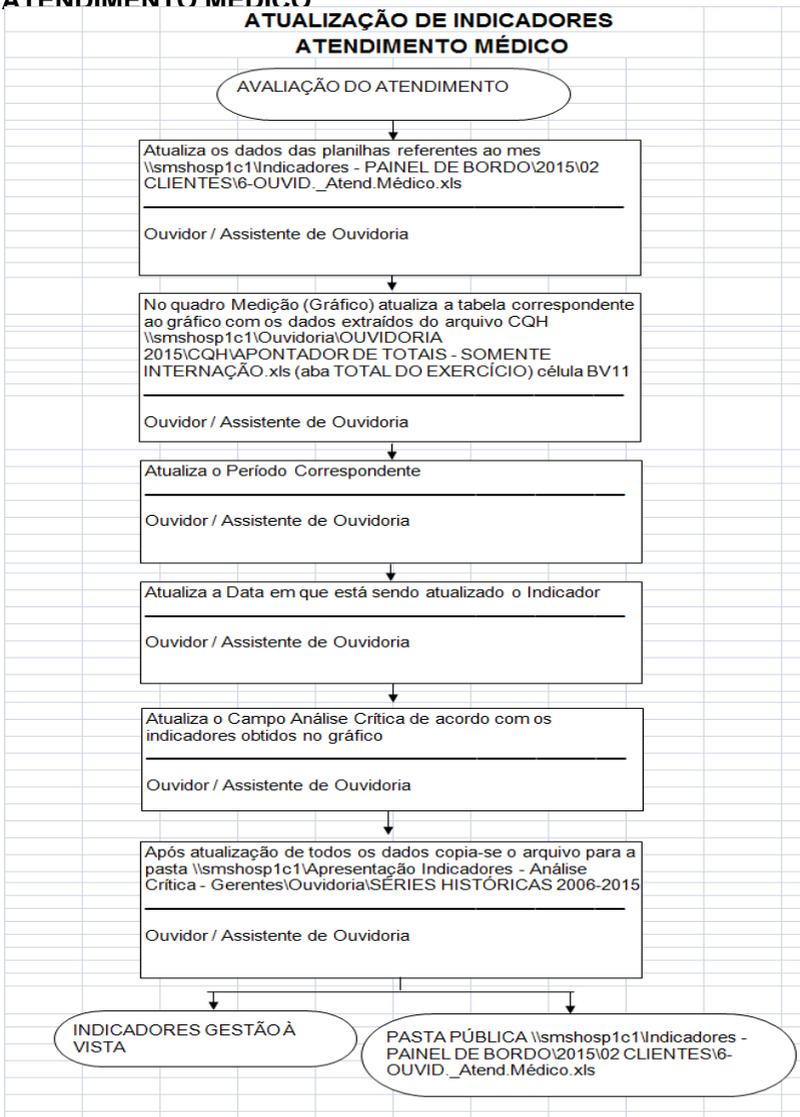


### 13.14. FLUXOGRAMA DE ATUALIZAÇÃO DE INDICADORES – ATENDIMENTO DA ENFERMAGEM



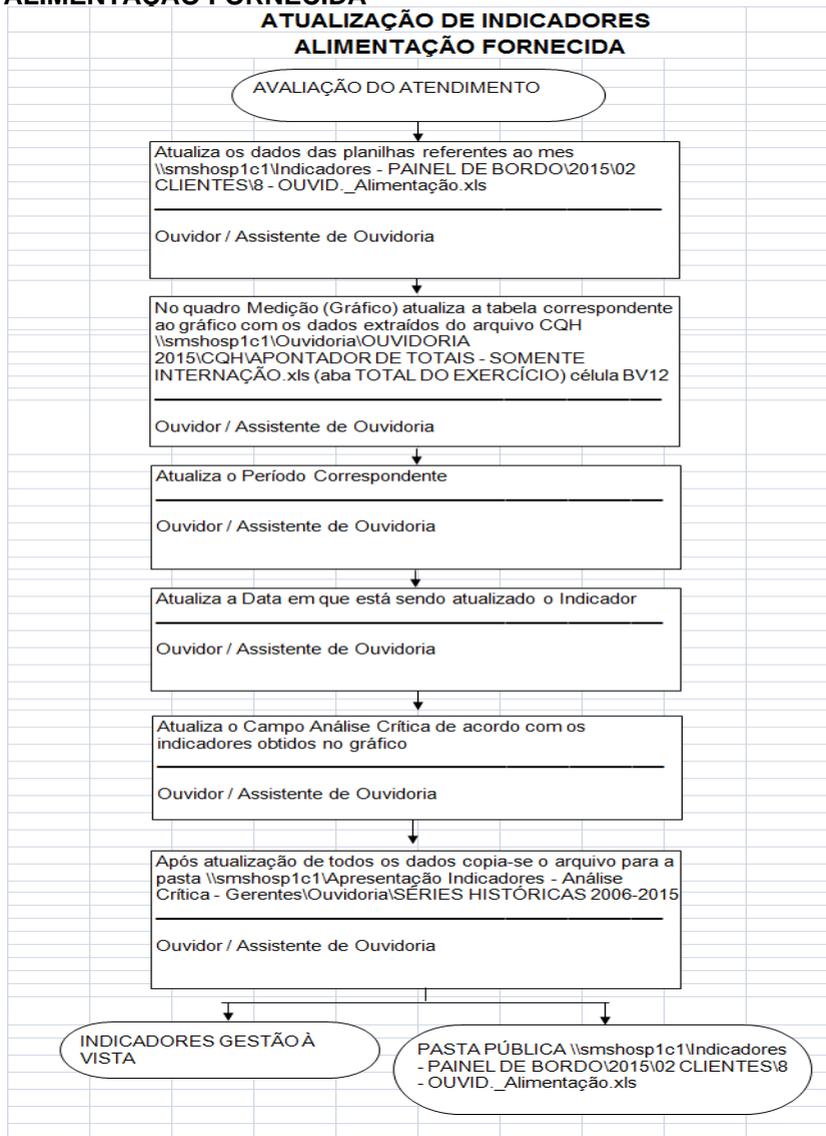


### 13.15. FLUXOGRAMA DE ATUALIZAÇÃO DE INDICADORES – ATENDIMENTO MÉDICO



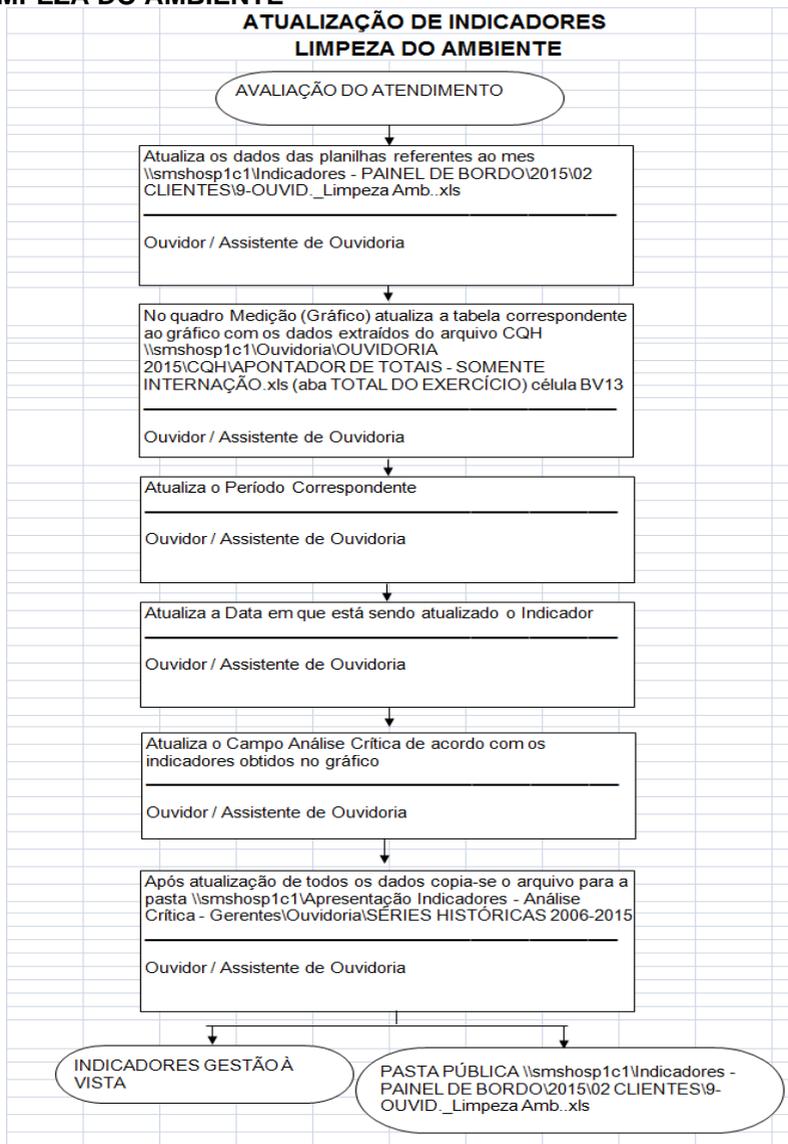


### 13.16. FLUXOGRAMA DE ATUALIZAÇÃO DE INDICADORES – ALIMENTAÇÃO FORNECIDA





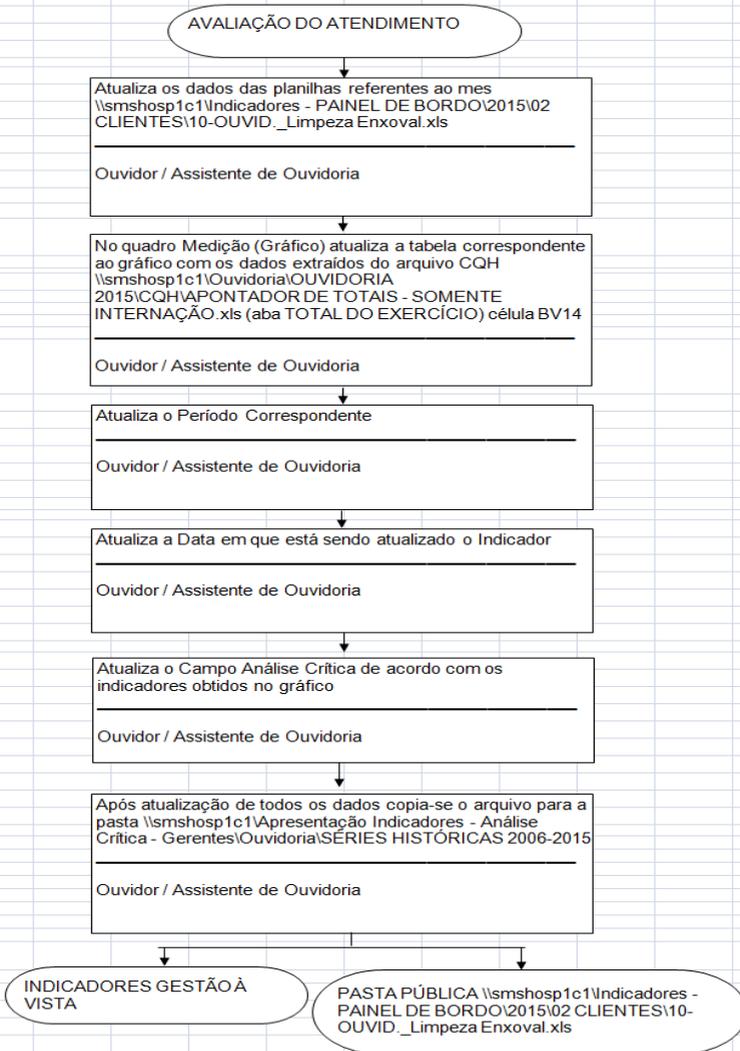
### 13.17. FLUXOGRAMA DE ATUALIZAÇÃO DE INDICADORES – LIMPEZA DO AMBIENTE





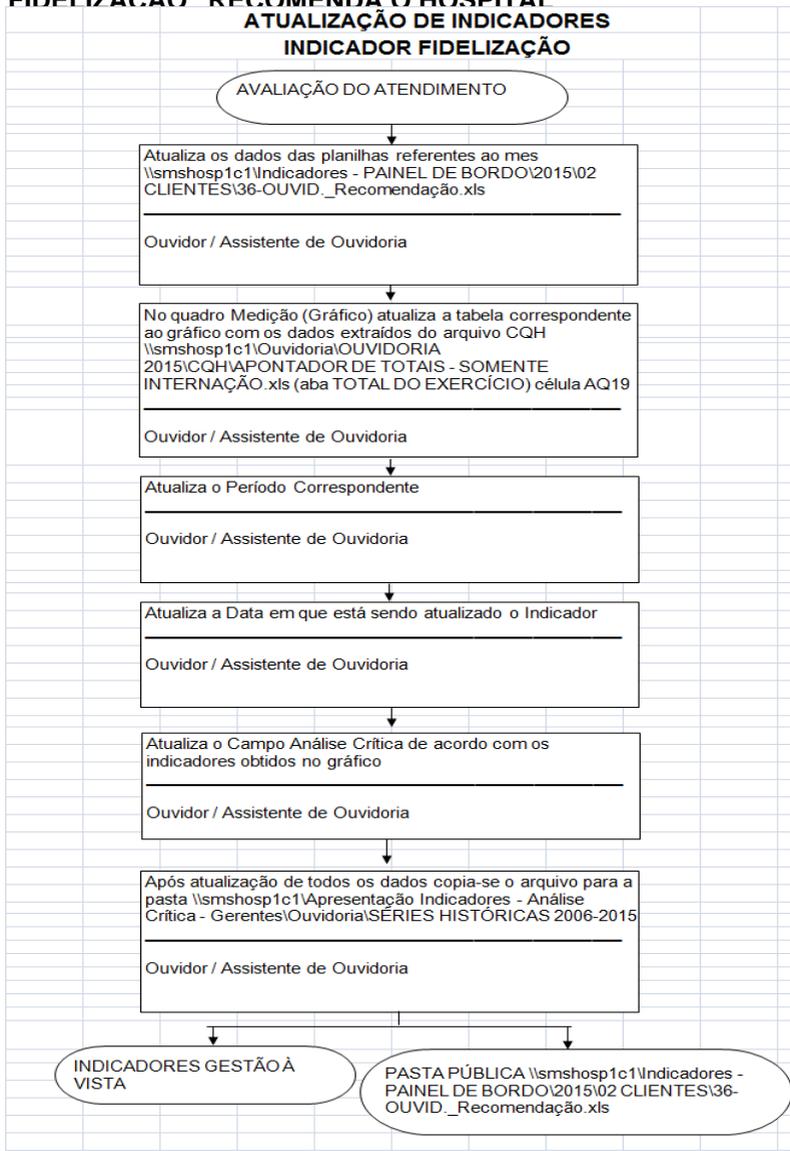
### 13.18. FLUXOGRAMA DE ATUALIZAÇÃO DE INDICADORES – LIMPEZA DE ROUPA DE CAMA / MACA / BERÇO

#### ATUALIZAÇÃO DE INDICADORES LIMPEZA ROUPA CAMA / MACA / BERÇO



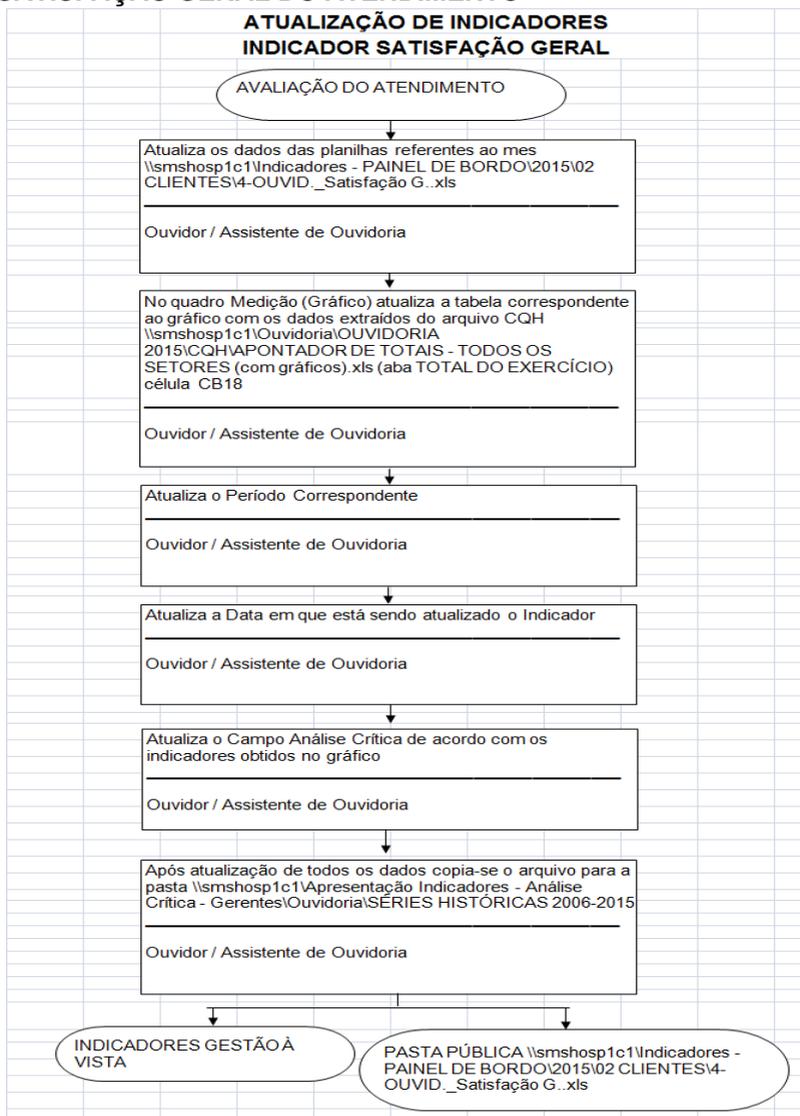


### 13.19. FLUXOGRAMA DE ATUALIZAÇÃO DE INDICADORES – GRAU DE FIDELIZAÇÃO “RECOMENDA O HOSPITAL”



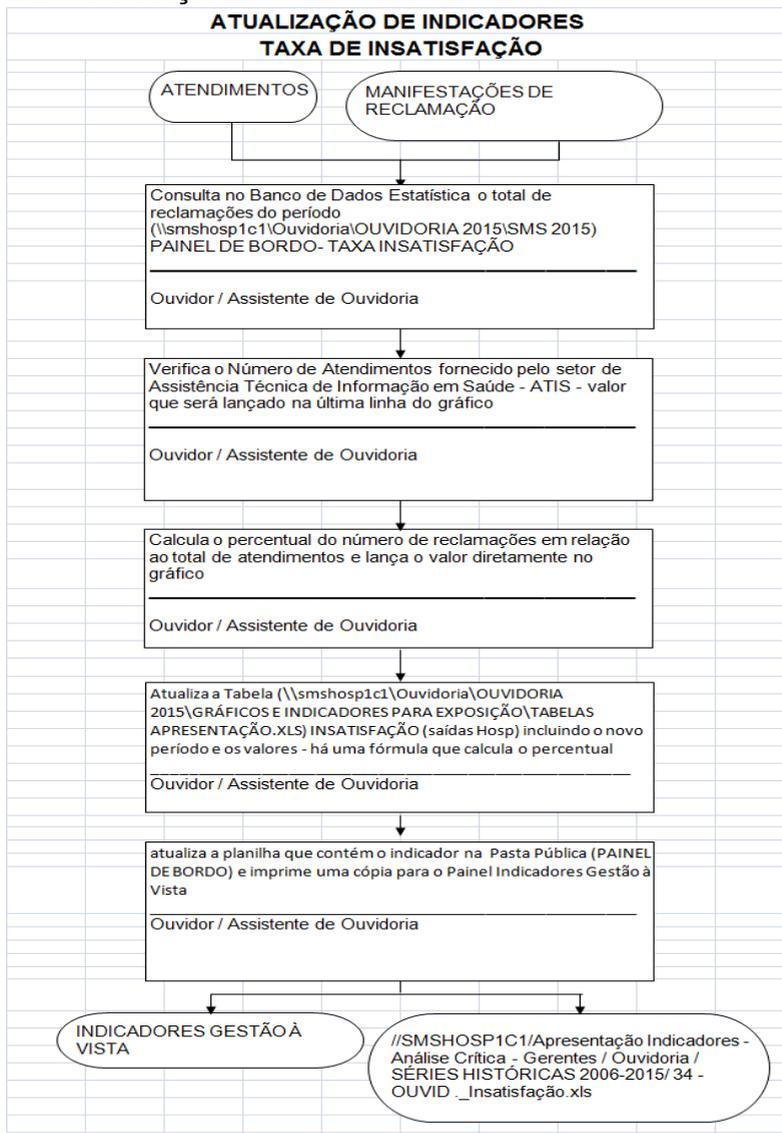


### 13.20. FLUXOGRAMA DE ATUALIZAÇÃO DE INDICADORES – INDICE DE SATISFAÇÃO GERAL DO ATENDIMENTO



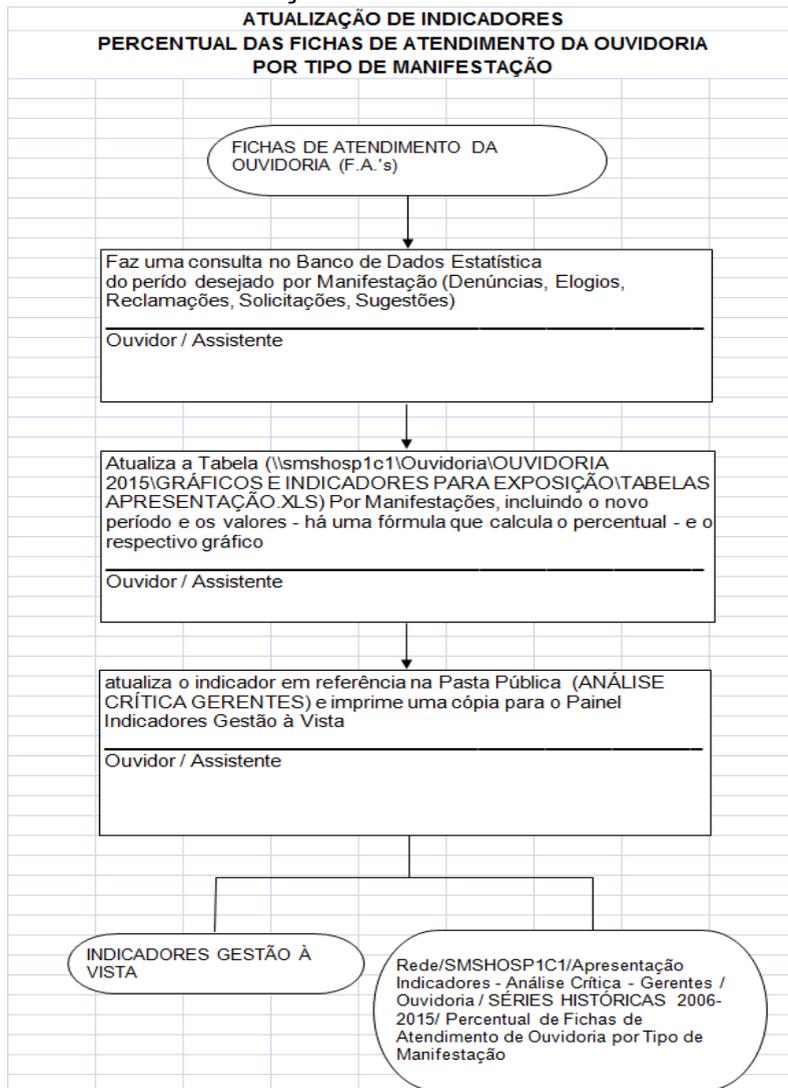


### 13.21. FLUXOGRAMA DE ATUALIZAÇÃO DE INDICADORES – TAXA DE INSATISFAÇÃO



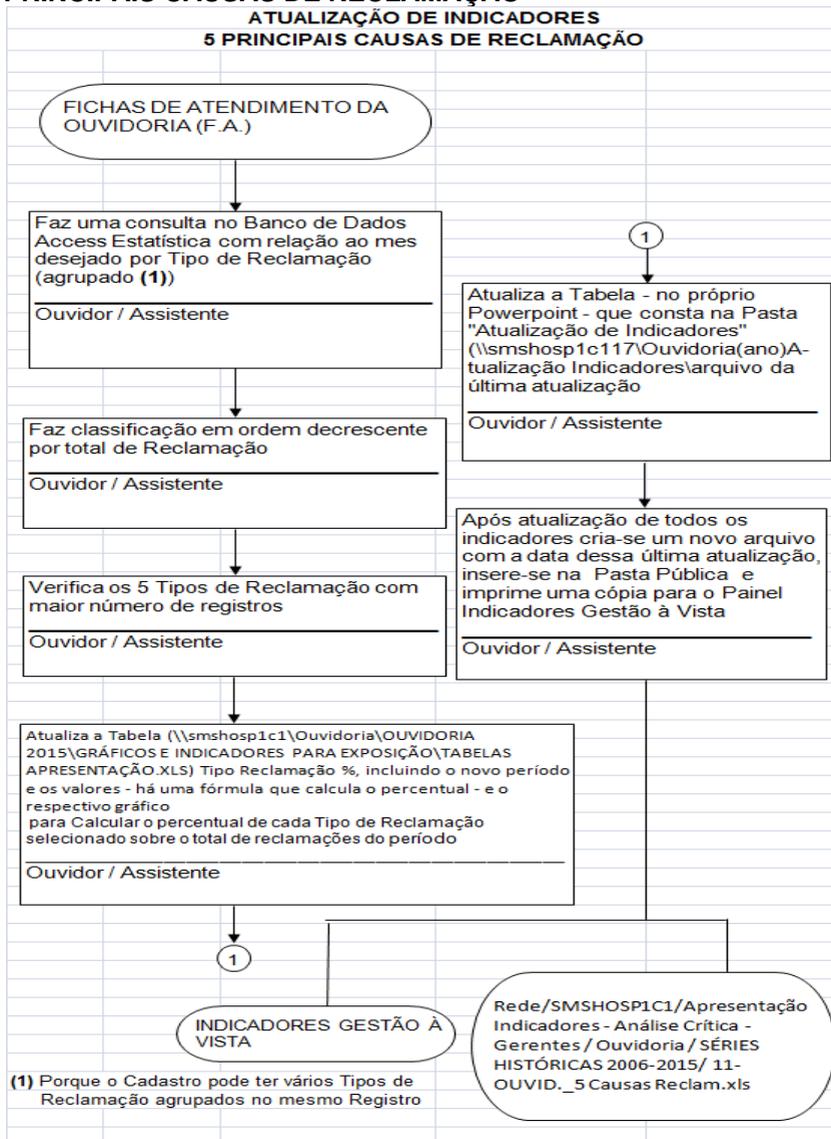


### 13.22. FLUXOGRAMA DE ATUALIZAÇÃO DE INDICADORES – PERCENTUAL DAS FICHAS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO



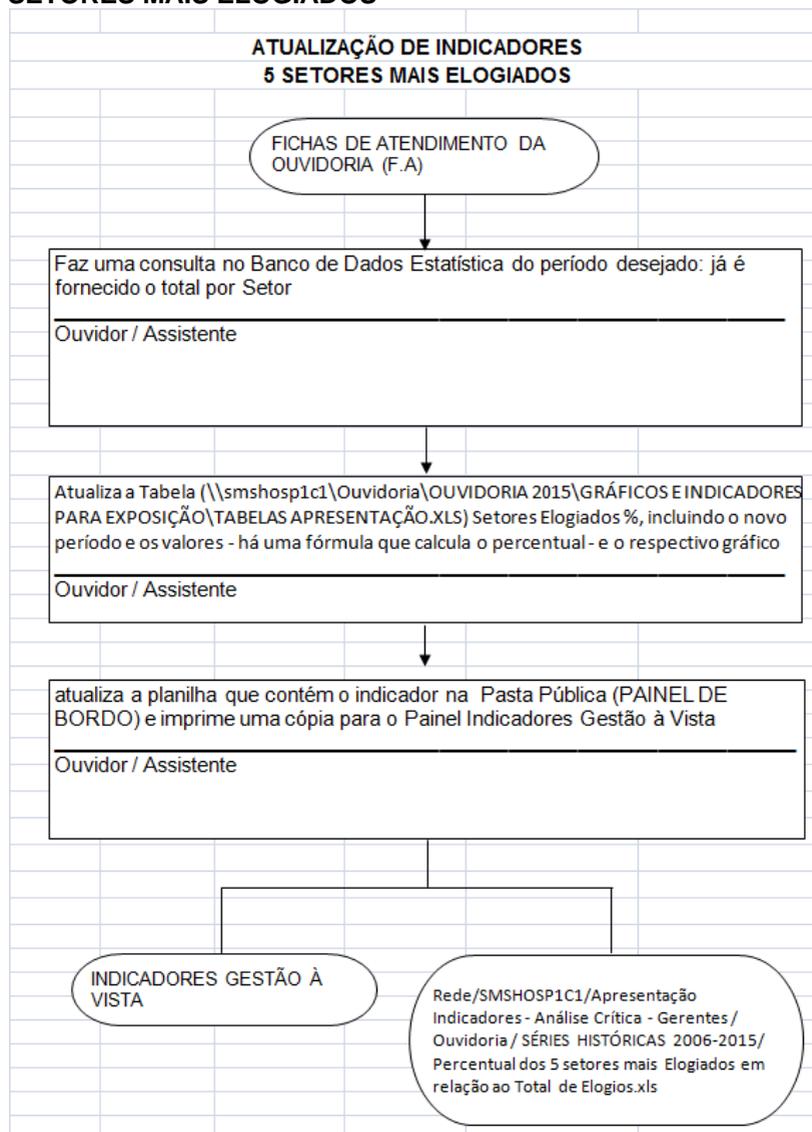


### 13.23. FLUXOGRAMA DE ATUALIZAÇÃO DE INDICADORES – 5 PRINCIPAIS CAUSAS DE RECLAMAÇÃO



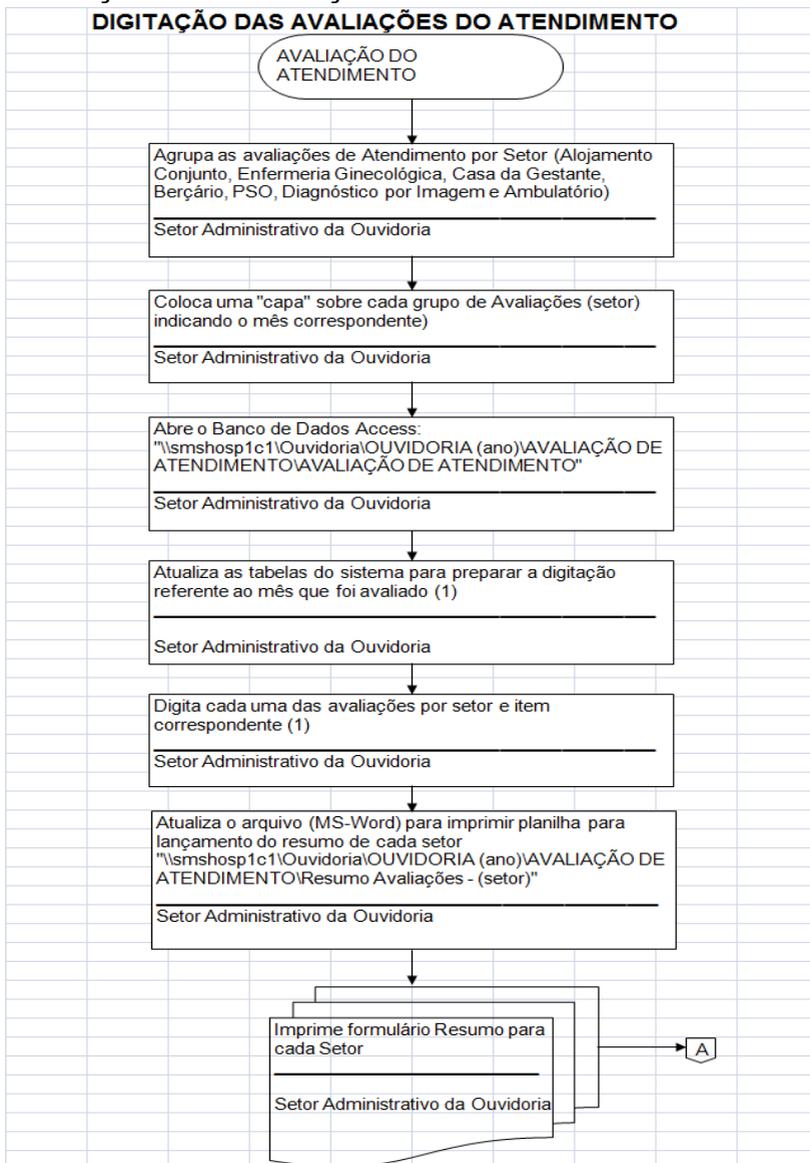


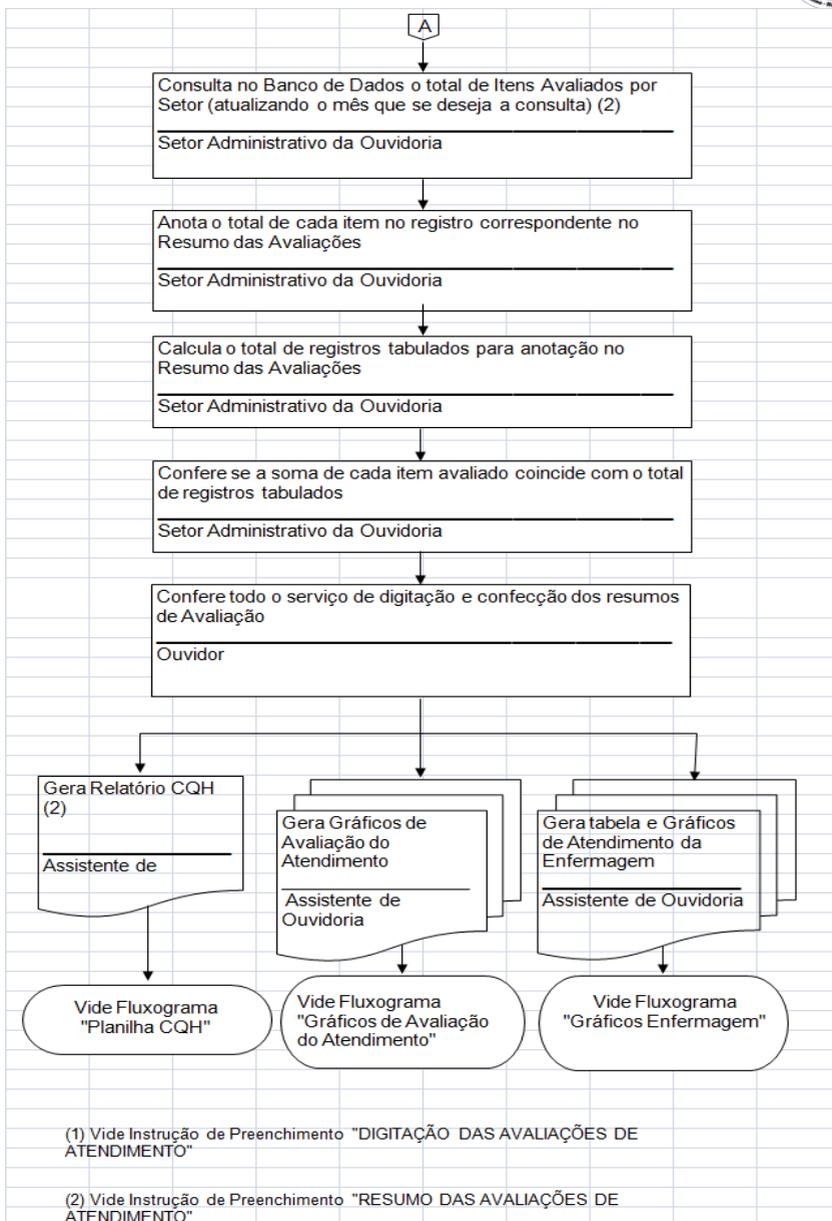
### 13.24. FLUXOGRAMA DE ATUALIZAÇÃO DE INDICADORES – 5 SETORES MAIS ELOGIADOS





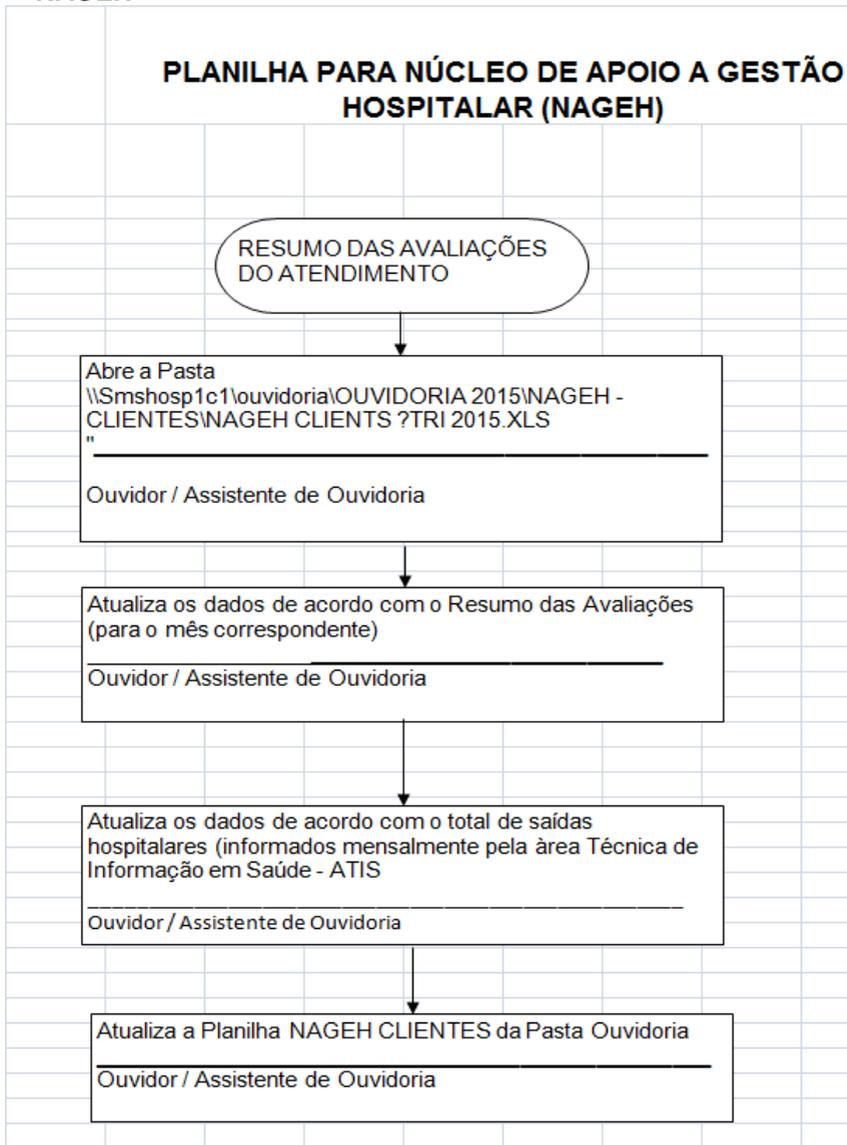
### 13.25. DIGITAÇÃO DAS AVALIAÇÕES DO ATENDIMENTO





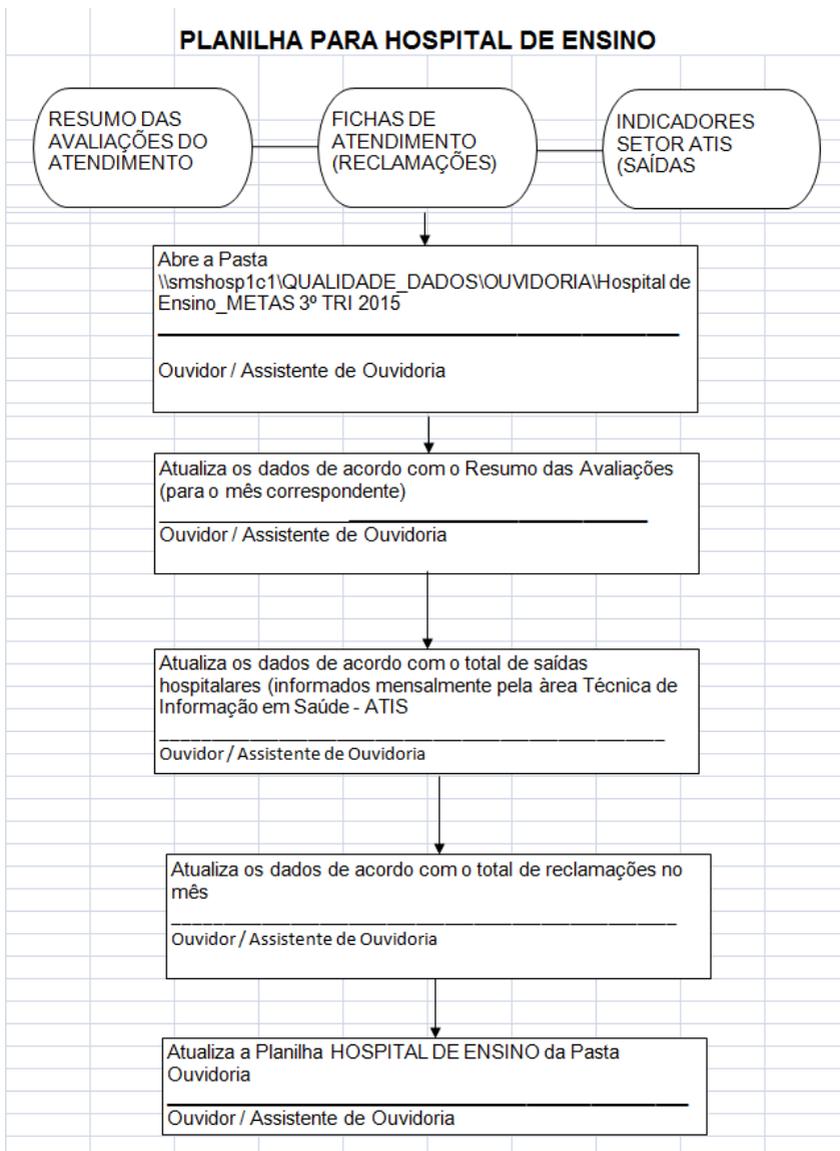


### 13.26. PLANILHA PARA NÚCLEO DE APOIO À GESTÃO HOSPITALAR – NAGEH





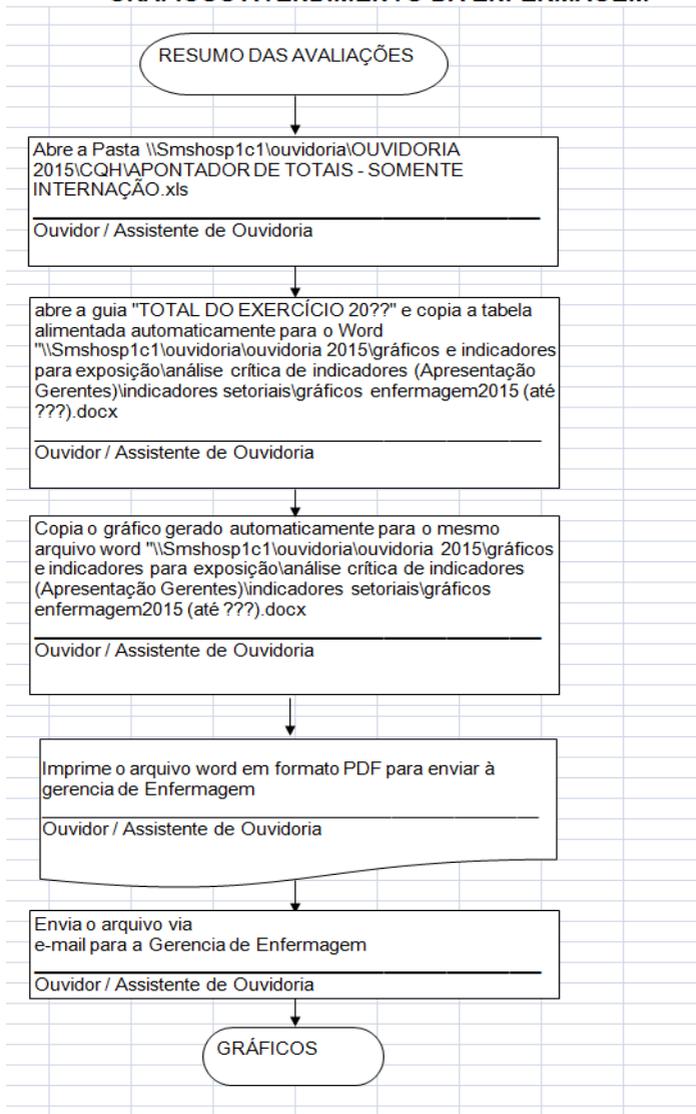
### 13.27. PLANILHA PARA INDICADOR HOSPITAL DE ENSINO





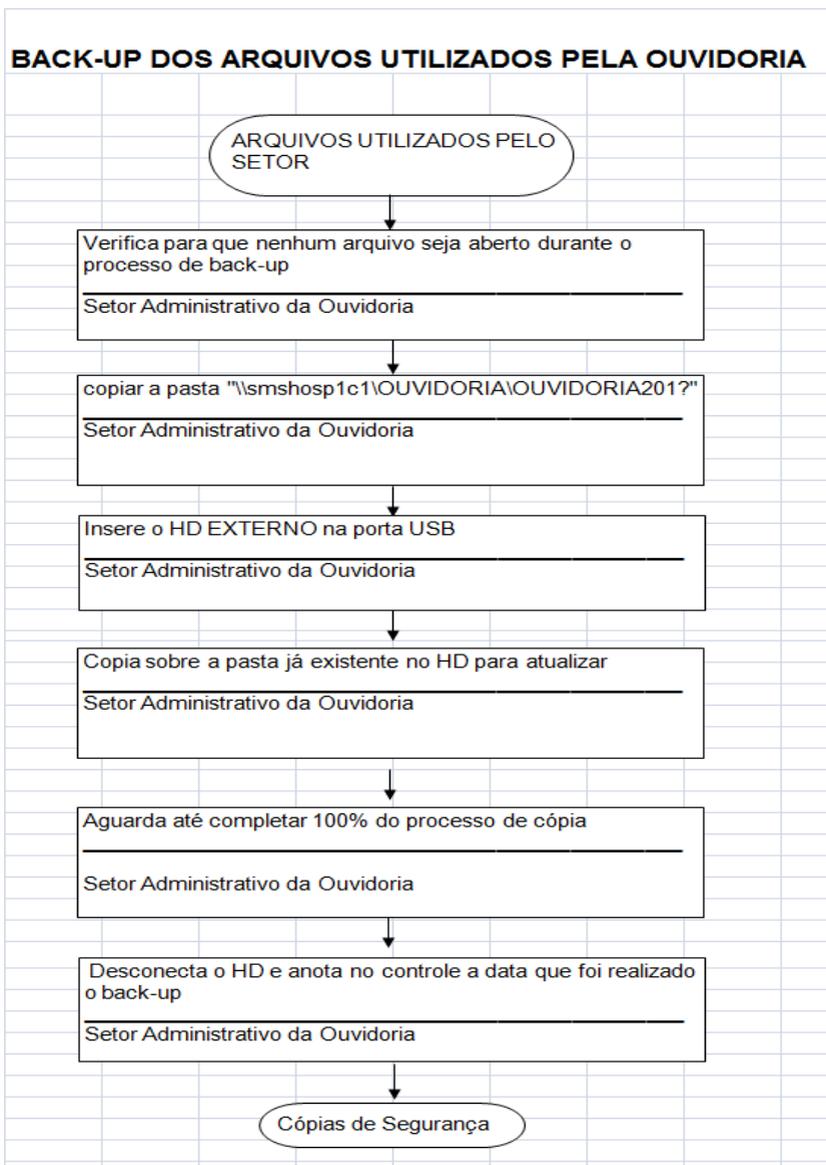
### 13.28. GRÁFICO DE ATENDIMENTO DA ENFERMAGEM

#### GRÁFICOS ATENDIMENTO DA ENFERMAGEM





### 13.29. BACK-UP DOS ARQUIVOS UTILIZADOS PELO SETOR







# ANEXOS





## ANEXO 1 – MODELO DE FICHA DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA – F.A.



PREFEITURA DE SÃO PAULO  
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE  
HOSPITAL MUNICIPAL E MATERNIDADE ESCOLA  
DR. MÁRIO DE MORAES ALTENFELDER SILVA  
Vila Nova Cachoeirinha




**OUVIDORIA - FICHA DE ATENDIMENTO**

Número: \_\_\_\_\_ } (uso exclusivo da Ouvidoria)  
 Data: \_\_\_\_\_ }

( ) RH Nº \_\_\_\_\_  
 ( ) B.E. Nº \_\_\_\_\_

( ) Usuária(o)  
 ( ) Funcionária(o)  
 ( ) Anônimo

<u>Tipo de Ocorrência:-</u>	<u>Procedência:</u>	<u>Caixas de Sugestões:-</u>
( ) Elogio	( ) Pessoalmente	( ) PSO
( ) Sugestão	( ) Telefone	( ) AMBULATÓRIO
( ) Solicitação	( ) E-mail	( ) DIAGNÓSTICO POR IMAGEM
( ) Informação	( ) Secretaria da Saúde	( ) ALOJAMENTO CONJUNTO
( ) Reclamação	( ) Autarquia Hospitalar Municipal	( ) INTERNAÇÃO DE ADULTOS
	( ) Carta	( ) CASA DA GESTANTE DE ALTO RISCO
	( ) Fax	( ) BERÇÁRIO
		( ) MEDICINA TRADICIONAL CHINESA
		( ) REFEITÓRIO
		( ) RECEPÇÃO (PORTARIA)

Nome da(o) Paciente \_\_\_\_\_ Data Nasc: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_  
 Nome da(o) Manifestante \_\_\_\_\_ Data Nasc: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_  
 Profissão: \_\_\_\_\_  
 Endereço: \_\_\_\_\_ Nº \_\_\_\_\_  
 - \_\_\_\_\_  
 Bairro: \_\_\_\_\_ CEP Nº \_\_\_\_\_  
 Cidade: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_ Telefone(s) nº \_\_\_\_\_  
 Data da Intercorrência: \_\_\_\_/\_\_\_\_/20\_\_\_\_

Assunto: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Ouvidoria - Ficha de Atendimento Cod: D 070-1



## ANEXO 2 – TELA DE CADASTRO DE FICHA DE ATENDIMENTO – F.A. NO SISTEMA ACESS (INTERNO DA OUVIDORIA)

### CADASTRO DE FICHA DE ATENDIMENTO – F.A. ANEXO (2)

The screenshot shows a Microsoft Access window titled 'FORM ESTADÍSTICA'. The form contains the following fields:

- NUM\_ORDEM: 1
- FICHA Nº: 2
- DATA: 3
- IDENTIFICAÇÃO DO MANIFESTANTE: 4
- NOME DO MANIFESTANTE: 5
- NOME DO PACIENTE: 6
- SETORES: 7
- TIPO DE OCORRÊNCIA: 8
- TIPO DE ELOGIO: 9
- TIPO DE SUGESTÃO: 10
- TIPO DE SOLICITAÇÃO: 11
- TIPO DE ORIENTAÇÃO: 12
- CONTATO P/ ORIENTAÇÃO: 13
- TIPO DE RECLAMAÇÃO / DENÚNCIA: 14
- ELOGIO (NOME DO PROFISSIONAL): 15
- RECLAMAÇÃO (NOME DO PROFISSIONAL): 16
- COMENTÁRIOS: 17
- RESPONSÁVEL PELO REGISTRO: 18
- DATA DE DEVOLUÇÃO: 19
- DATA DA CARTA RESPOSTA: 20

At the bottom of the window, there is a status bar showing 'Registro: 2788 de 2788' and 'Modo Formulário'.



## ANEXO 3 – AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO – ALOJAMENTO CONJUNTO

**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE**  
**HOSP. MUN. MAT. ESC. "DR. MARIO DE MORAES A SILVA"**  
**(MATERNIDADE CACHOEIRINHA)**

**AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO**  
**ALOJAMENTO CONJUNTO**



Nosso objetivo é prestar um bom atendimento  
 Para isso solicitamos que deixe sua opinião preenchendo a opção escolhida com um X

**SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE!**

Como você classifica o atendimento	Ótimo	Bom	Ruim	Péssimo	Não Usado	Nulo/Branco
Atendimento Recepção (Internação)	<input type="checkbox"/>					
Atendimento Enfermagem (Diurno)	<input type="checkbox"/>					
Atendimento Enfermagem (Noturno)	<input type="checkbox"/>					
Atendimento Médico	<input type="checkbox"/>					
Atendimento Médico Pediatra	<input type="checkbox"/>					
Qualidade da Alimentação	<input type="checkbox"/>					
Limpeza da Roupa de Cama	<input type="checkbox"/>					
Limpeza do Quarto	<input type="checkbox"/>					
Atendimento Serviço Social	<input type="checkbox"/>					
Atendimento Psicólogo	<input type="checkbox"/>					
Orientação após o parto	<input type="checkbox"/>					
Orientação sobre amamentação	<input type="checkbox"/>					
Atendimento Nutricionista	<input type="checkbox"/>					

**De uma maneira geral, como o (a) Senhor (a) se sente em relação ao nosso Hospital:**

Satisfeito ( )    Insatisfeito ( )

**O Sr.(a) recomendaria este hospital para amigos e parentes? Sim  Não**

Se você quiser saber como a sua sugestão ou crítica foi encaminhada, deixe seu telefone ou endereço que entraremos em contato.

Nome: \_\_\_\_\_  
 Endereço: \_\_\_\_\_  
 Telefone: \_\_\_\_\_ CEP: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_

(Se necessário, utilize o espaço no verso para comentários, críticas ou sugestões)

Avaliação de Atendimento -Alojamento Conjunto- Cód. 201.022-9



## ANEXO 4 – AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO – INTERNAÇÃO DE ADULTOS

**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO  
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE  
HOSP. MUN. MAT. ESC. "DR. MARIO DE MORAES A SILVA"  
(MATERNIDADE CACHOEIRINHA)**

**AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO  
ENFERMARIA GINECOLÓGICA**



Nosso objetivo é prestar um bom atendimento  
Para isso solicitamos que deixe sua opinião preenchendo a opção escolhida com um X

**SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE!**

Como você classifica o atendimento	Ótimo	Bom	Ruim	Péssimo	Não Usado	Nulo/Branco
Atendimento Recepção	<input type="checkbox"/>					
Atendimento Enfermagem (Diurno)	<input type="checkbox"/>					
Atendimento Enfermagem (Noturno)	<input type="checkbox"/>					
Atendimento Médico	<input type="checkbox"/>					
Qualidade da Alimentação	<input type="checkbox"/>					
Limpeza da Roupa de Cama	<input type="checkbox"/>					
Limpeza do Quarto	<input type="checkbox"/>					
Atendimento Serviço Social	<input type="checkbox"/>					
Atendimento Psicólogo	<input type="checkbox"/>					
Atendimento Nutrição	<input type="checkbox"/>					

O Sr.(a) recomendaria este hospital para amigos e parentes? Sim  Não

Se você quiser saber como a sua sugestão ou crítica foi encaminhada, deixe seu telefone ou endereço e prontamente entraremos em contato.

Nome: \_\_\_\_\_  
Endereço: \_\_\_\_\_  
Telefone: \_\_\_\_\_ CEP: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_

(Se necessário, utilize o espaço no verso para comentários, críticas ou sugestões)

Avaliação de Atendimento -Enfermaria Ginecológica Cód: 201.023-9



## ANEXO 5 – AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO – CASA DA GESTANTE

	<p>PREFEITURA DE SÃO PAULO SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE HOSPITAL MUNICIPAL E MATERNIDADE ESCOLA DR. MÁRIO DE MORAES ALTENFELDER SILVA Vila Nova Cachoeirinha</p>	
--	---	--

<b>AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO CASA DA GESTANTE</b>						
Nosso objetivo é prestar um bom atendimento Para isso solicitamos que deixe sua opinião preenchendo a opção escolhida com um X						
<b>SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE!</b>						
Como você classifica o atendimento	Otimo	Bom	Ruim	Péssimo	Não usado	Nulo Branco
Atendimento Enfermagem(Diurno)	<input type="checkbox"/>					
Atendimento Enfermagem(Noturno)	<input type="checkbox"/>					
Atendimento Medico	<input type="checkbox"/>					
Qualidade da Alimentação	<input type="checkbox"/>					
Limpeza da Roupa de Cama	<input type="checkbox"/>					
Limpeza do Quarto	<input type="checkbox"/>					
Atendimento Serviço Social	<input type="checkbox"/>					
Atendimento Psicólogo	<input type="checkbox"/>					
Atendimento Nutricionista	<input type="checkbox"/>					
Atendimento Fisioterapeuta	<input type="checkbox"/>					
Grupos de Orientação	<input type="checkbox"/>					

O Sr.(a) recomendaria este hospital para amigos e parentes?    Sim  Não

Se você quiser saber como a sua sugestão ou crítica foi encaminhada, deixe seu telefone ou endereço que entraremos em contato.

Nome: \_\_\_\_\_  
Endereço: \_\_\_\_\_  
Telefone: \_\_\_\_\_    CEP: \_\_\_\_\_    Data: \_\_\_\_\_

(Se necessário, utilize o espaço no verso para comentários, críticas ou sugestões)

Avaliação de Atendimento -Casa da Gestante Cód. D 011



## ANEXO 6 – AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO – UNIDADE NEONATAL

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO  
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE  
HOSP. MUN. MAT. ESC. "DR. MARIO DE MORAES A SILVA"  
(MATERNIDADE CACHOEIRINHA)

### AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO BERÇARIO



Nosso objetivo é prestar um bom atendimento

Para isso solicitamos que deixe sua opinião preenchendo a opção escolhida com um X

#### SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE!

Como você classifica o atendimento	Otimo	Bom	Ruim	Péssimo	Não Usado	Nulo/Branco
Atendimento Enfermagem(Diurno)	<input type="checkbox"/>					
Atendimento Enfermagem(Noturno)	<input type="checkbox"/>					
Atend. Médico Pediatra(Diurno)	<input type="checkbox"/>					
Atend. Médico Pediatra(Noturno)	<input type="checkbox"/>					
Psicólogo	<input type="checkbox"/>					
Serviço Social	<input type="checkbox"/>					
Fonoaudiologia	<input type="checkbox"/>					
Nutricionista	<input type="checkbox"/>					
Banco de Leite	<input type="checkbox"/>					
Limpeza dos Berços	<input type="checkbox"/>					
Limpeza do Ambiente	<input type="checkbox"/>					
Acomodações	<input type="checkbox"/>					
Atendimento Recepção	<input type="checkbox"/>					

O Sr.(a) recomendaria este hospital para amigos e parentes? Sim  Não

Se você quiser saber como a sua sugestão ou crítica foi encaminhada, deixe seu telefone ou endereço e prontamente entraremos em contato.

Nome: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

Telefone: \_\_\_\_\_ CEP: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_

(Se necessário, utilize o espaço no verso para comentários, críticas ou sugestões)

*Avaliação de Atendimento - Berçário Cód.: 201.026-9*



## ANEXO 7 – AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO – PRONTO SOCORRO OBSTÉTRICO

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO  
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE  
HOSP. MUN. MAT. ESC. "DR. MARIO DE MORAES A SILVA"

### AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO PRONTO SOCORRO OBSTÉTRICO



Nosso objetivo é prestar um bom atendimento

Para isso solicitamos que deixe sua opinião preenchendo a opção escolhida com um X

#### SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE!

Como você classifica o atendimento	ótimo	Bom	Ruim	Péssimo	Não Usado	Nulo/Branco
Atendimento Guichê/Ficha	<input type="checkbox"/>					
Atendimento Enfermagem	<input type="checkbox"/>					
Atendimento Médico	<input type="checkbox"/>					
Tempo de Espera p/ Consulta	<input type="checkbox"/>					
Tempo de Espera p/ fazer US/CTB	<input type="checkbox"/>					
Limpeza da Sala	<input type="checkbox"/>					
Limpeza da Maca	<input type="checkbox"/>					

O Sr.(a) recomendaria este hospital para amigos e parentes? Sim  Não

Se você quiser saber como a sua sugestão ou crítica foi encaminhada, deixe seu telefone ou endereço e prontamente entraremos em contato.

Nome: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

Telefone: \_\_\_\_\_ CEP: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_

(Se necessário, utilize o espaço no verso para comentários, críticas ou sugestões)

Avaliação de Atendimento - PSO 201.024-9



## ANEXO 8 – AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO – DIAGNÓSTICO POR IMAGEM

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO  
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE  
HOSP. MUN. MAT. ESC. "DR. MÁRIO DE MORAES A SILVA"  
(MATERNIDADE CACHOEIRINHA)

### AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO DIAGNÓSTICO POR IMAGEM (US/RX/CTB)



Nosso objetivo é prestar um bom atendimento

Para isso solicitamos que deixe sua opinião preenchendo a opção escolhida com um X

#### SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE!

Como você classifica o atendimento	Ótimo	Bom	Ruim	Péssimo	Não Usado	Nulo/Branco
Atendimento Guichê/Ficha	<input type="checkbox"/>					
Atendimento Enfermagem	<input type="checkbox"/>					
Atendimento Médico	<input type="checkbox"/>					
Tempo de Espera	<input type="checkbox"/>					
Limpeza da Maca	<input type="checkbox"/>					
Limpeza da Sala	<input type="checkbox"/>					

O Sr.(a) recomendaria este hospital para amigos e parentes? Sim  Não

Se você quiser saber como a sua sugestão ou crítica foi encaminhada, deixe seu telefone ou endereço e prontamente entraremos em contato.

Nome: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

Telefone: \_\_\_\_\_ CEP: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_

(Se necessário, utilize o espaço no verso para comentários, críticas ou sugestões)

Avaliação de Atendimento - US/RX/CTB Cód.: 201.025-9



## ANEXO 9 – AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO – AMBULATÓRIO



PREFEITURA DE SÃO PAULO  
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE  
HOSPITAL MUNICIPAL E MATERNIDADE ESCOLA  
DR. MÁRIO DE MORAES ALTENFELDER SILVA  
Vila Nova Cachoeirinha



### AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO AMBULATÓRIO



Nosso objetivo é prestar um bom atendimento  
Para isso solicitamos que deixe sua opinião preenchendo a opção escolhida com um X

**SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE!**

Como você classifica o atendimento	Ótimo	Bom	Ruim	Péssimo	Não Usado	Nulo/Branco
Atendimento Enfermagem	<input type="checkbox"/>					
Atendimento Médico	<input type="checkbox"/>					
Atendimento Psicólogo	<input type="checkbox"/>					
Atendimento Nutrição	<input type="checkbox"/>					
Atendimento Serviço Social	<input type="checkbox"/>					
Tempo de Espera	<input type="checkbox"/>					
Acomodações	<input type="checkbox"/>					
Limpeza	<input type="checkbox"/>					
Atendimento Recepção	<input type="checkbox"/>					
Tempo de espera p/ agendar consulta	<input type="checkbox"/>					
Tempo de espera p/ agendar US/Mamografia	<input type="checkbox"/>					

O Sr.(a) recomendaria este hospital para amigos e parentes?    Sim     Não

Se você quiser saber como a sua sugestão ou crítica foi encaminhada, deixe seu telefone ou endereço que entraremos em contato.

Nome: \_\_\_\_\_  
Endereço: \_\_\_\_\_  
Telefone: \_\_\_\_\_    CEP: \_\_\_\_\_    Data: \_\_\_\_\_

(Se necessário, utilize o espaço no verso para comentários, críticas ou sugestões)

Avaliação de Atendimento -Ambulatório Cód: D 009

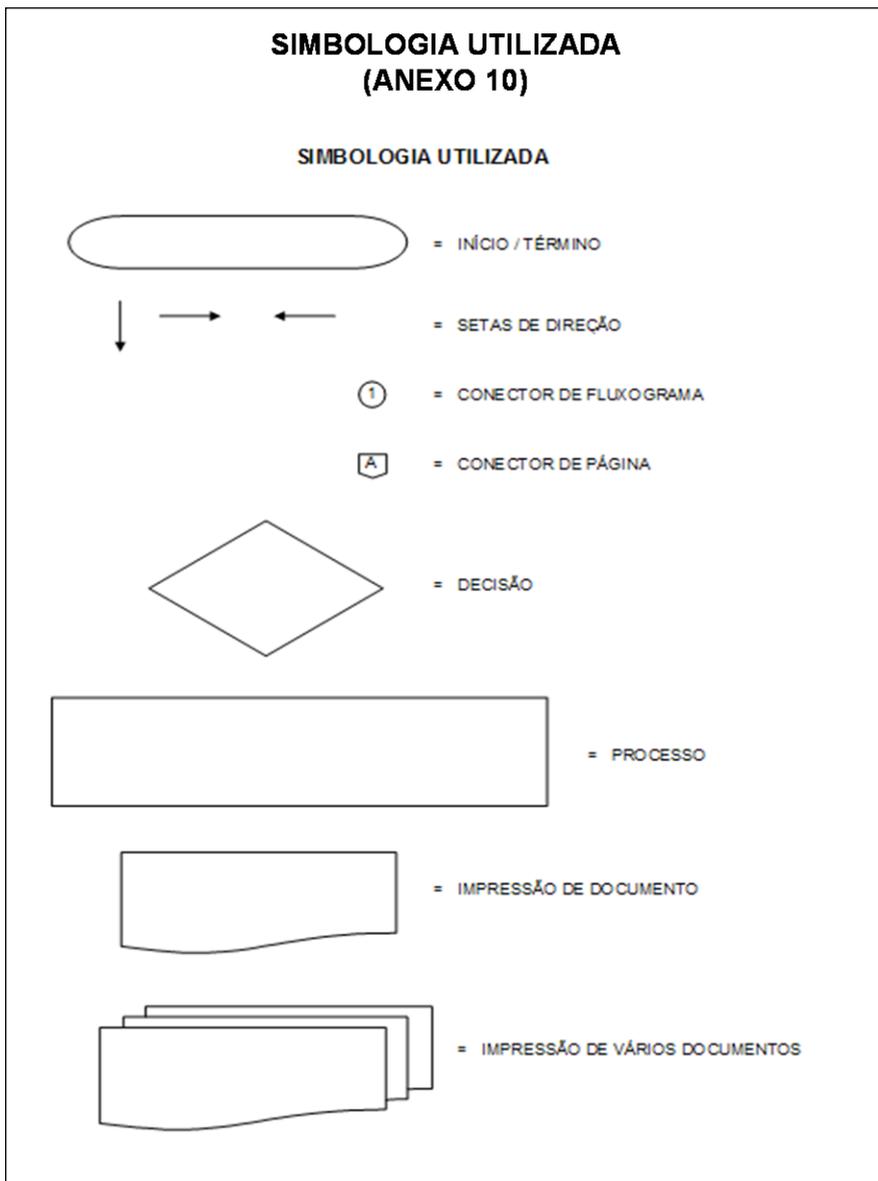


## ANEXO 10 – TABELA DINÂMICA

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	Q	R	S
1	Supervisão	(Tudo)										
2	Administrador	(Tudo)										
3	Nível	(Tudo)										
4	Esfera	(Tudo)										
5	Data Atendimento	(Tudo)										
6												
7	Contar de Número do Atendimento											
8	Rótulos de Linha											
9	<b>HOSPITAL MUNICIPAL E MATERNIDADE ESCOLA DR. MÁRIO M. A. DA SILVA</b>											
10	#HOSP MUNICIPAL E MATERN ESC DR. MÁRIO DE M A DA SILVA - CACHOEIRINHA											
11	#ALIMENTO											
12	#ASSISTÊNCIA À SAÚDE											
13	#FINANCEIRO											
14	#GESTÃO											
15	#PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS											
16	#VIGILÂNCIA EM SAÚDE											
17	<b>SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE SÃO PAULO</b>											
18	#HOSP MUNICIPAL E MATERN ESC DR. MÁRIO DE M A DA SILVA - CACHOEIRINHA											
19	#ASSISTÊNCIA À SAÚDE											
20	#ASSISTÊNCIA FARMACÉUTICA											
21	#GESTÃO											
22	#OUVIDORIA DO SUS											
23	<b>Total geral</b>											
24												
25												
26												
27												
28												
29												
30												
31												
32												



## ANEXO 11 – SIMBOLOGIA UTILIZADA





# COLEÇÃO DE PROTOCOLOS - HMEC - 2016

## MISSÃO

*Realizar assistência, ensino e pesquisa da mais alta qualidade em saúde da mulher e do recém-nascido no âmbito do SUS.*

## VISÃO

*Ser um centro interdisciplinar de excelência e referência nacional para o SUS em saúde da mulher e do recém-nascido.*

## VALORES

- \* O orgulho de ser uma instituição pública, confiável, eficiente e resolutiva.*
- \* O compromisso com uma gestão participativa e favorecedora do desenvolvimento das potencialidades humanas, onde o prazer do trabalho em equipe possa ser fonte de inspiração e crescimento pessoal.*
- \* A fé no ideal humanista de servir, assumindo decisões clínicas multiprofissionais e interdisciplinares, baseadas na ética e nas melhores evidências científicas, mantendo o espírito sempre aberto a práticas inovadoras.*