ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ABRANGÊNCIA
3. RESPONSABILIDADES
4. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES
5. DEFINIÇÕES
6. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS
7. FLUXOGRAMAS
8. ANEXOS
9. REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

Edição	***Alteração***
00	Emissão inicial do documento em 05/04/2021.

Elaborado por: **Angelica Aparecida Trindade** Ouvidora Suplente	05/04/21	Aprovado por: **Dra. Claudia Regina Haponczuk de Lemos** Ouvidora	05/04/21

2021. Direitos autorais reservados ao InCor.
Vedada a reprodução sem o consentimento expresso do InCor.

1. OBJETIVO

1.1 Sistema online desenvolvido pela Ouvidoria Central SES/SP, possibilita receber, gerenciar e analisar as manifestações recebidas pela Ouvidoria em uma única ferramenta, aumentando a produtividade, agilizando os processos e fortalecendo a imagem institucional.

2. ABRANGÊNCIA

2.1 Toda a instituição.

2.2 Ouvidoria Central da Secretaria de Estado da Saúde - São Paulo

3. RESPONSABILIDADES

3.1 Ouvidor e Ouvidor Suplente

3.2 Diretorias de Serviços, das Equipes Multiprofissionais e das Unidades Clínicas e Cirúrgicas.

3.3 Diretoria Executiva

3.4 Diretoria de Corpo Clínico.

4. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

4.1 Não aplicável.

5. DEFINIÇÕES

5.1 **Segmentação das Manifestações**:

5.1.1 **Manifestações Não Protocoladas:** embora gerem um registro de Atendimento, se referrem a informações que não precisam ser encaminhadas determinada área, por serem formalmente normatizadas na instituição.

5.1.2 **Manifestações Protocoladas** são registros que geram um número de Protocolo, e devem ser encaminhadas, analisas e respondidas ao usuário pela área envolvida.

5.2 **Descrição de Motivos**: organização dos fatos descritos na manifestação com o objetivo de padronizar a informação

5.2.1 **Assistência à saúde**: informações referentes a cirurgias, consultas, exames, internações, tratamentos e atendimento domiciliar.

2021. Direitos autorais reservados ao InCor.
Vedada a reprodução sem o consentimento expresso do InCor.

5.2.2 **Assistência Farmacêutica:** informações referentes a medicamentos: programação, aquisição, dispensação e serviços de referência Federal, Estadual e Municipal.

5.2.3 **Gestão:** situações que envolvam a administração da unidade de Saúde em geral – serviços e servidores.

5.2.4 **Transporte:** necessidade de transportar pacientes para a realização de cirurgias, consultas, exames, internação, tratamentos, atendimentos domiciliar e/ou de um serviço a outro ou nos casos de remoção de urgência.

5.2.5 **Vigilância em Saúde:** informações referentes à saúde dos cidadãos e aos mecanismos adotados para prevenção de doenças.

5.2.6 **Vigilância Sanitária:** informações que podem oferecer risco à saúde dos cidadãos, como situações geradas pela falta de higiene, de qualidade dos alimentos e validade de produtos.

6. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

6.1 Procede ao atendimento, incluindo no Sistema, identificando se o manifestante é novo ou se já tem alguma outra manifestação incluída no cadastro.

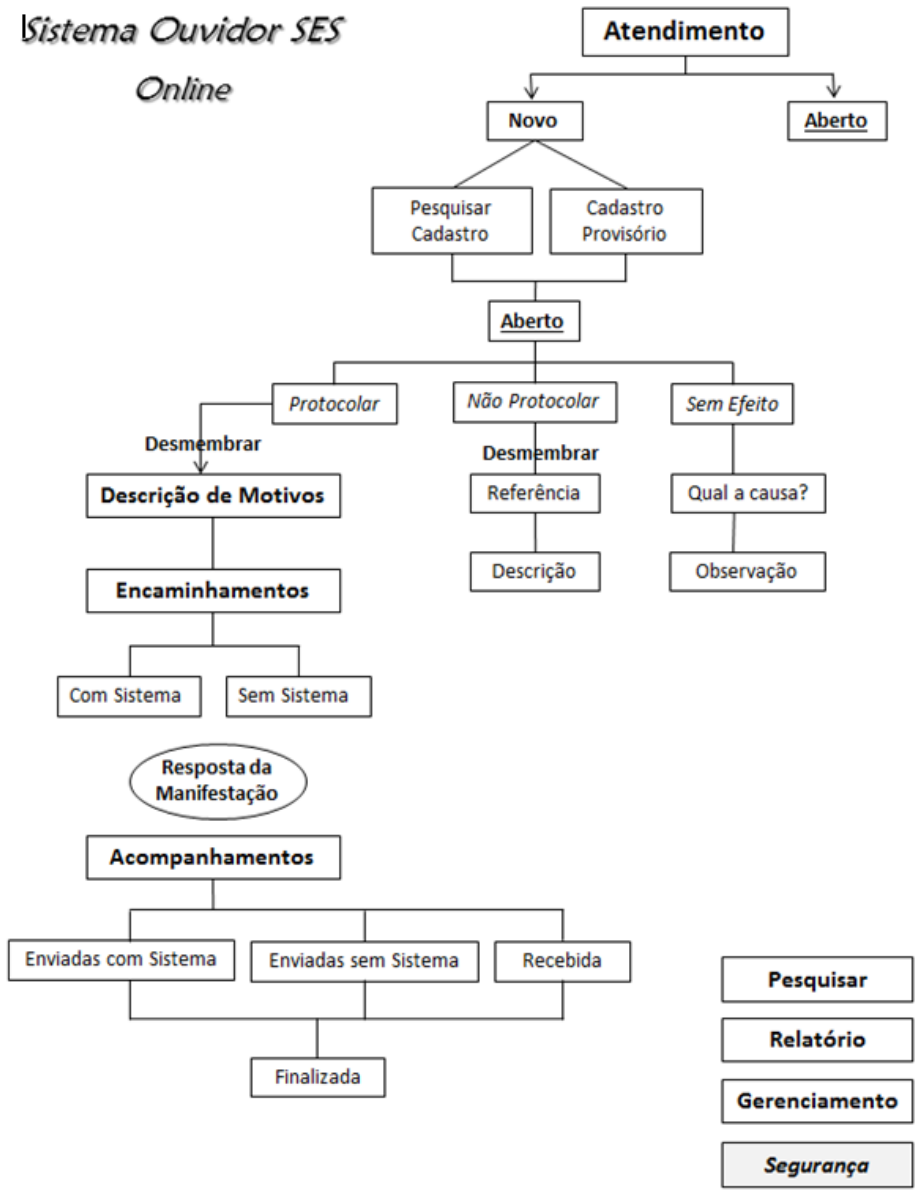
6.2 Avalia se a manifestação será Não Protocolada ou Protocolada. Se, Não Protocolada, orienta o manifestante e encerra. Se Protocolada, a manifestação será desmembrada, em até quatro vezes, segundo “Descrição de Motivos”.

6.3 Todas as manifestações Protocoladas são encaminhadas as Diretorias das áreas envolvidas que após apuração dos fatos, encaminharão à Ouvidoria a resposta endereçada ao manifestante.

6.4 Ouvidoria valida às respostas e finaliza o processo.

2021. Direitos autorais reservados ao InCor.
Vedada a reprodução sem o consentimento expresso do InCor.

7. FLUXOGRAMAS



109

Todos diretos reservados a Ouvidoria Central SES/SP – Desenvolvido por Edson Caciatore - Analista e Desenvolvedor.

8. ANEXOS

8.1 Não aplicável.

9. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

9.1 Não aplicável.

2021. Direitos autorais reservados ao InCor.
Vedada a reprodução sem o consentimento expresso do InCor.