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 *Nota: inicialmente o conteúdo deste documento estava disponível no POP. OUVI, com data de vigência de 30/04/2015.*

Elaborado por: **Dra. Claudia Regina Haponczuk de Lemos** Ouvidora	05/04/21	Aprovado por: **Dra. Marisa Riscalla Madi** Diretora Executiva	05/04/21

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

1 OBJETIVO

1.1 Estabelecer um canal de comunicação, entre os públicos estratégicos e o corpo diretivo do InCor HCFMUSP, através de um acolhimento empático, dialógico e mediador, que garanta os direitos de cidadania à informação, qualidade e controle dos serviços prestados pela instituição, em conformidade com o estabelecido pela Lei no. 10.924 de 20/04/1999, no Decreto no. 44.074, de 10/07/1999.

1.2 Garantir que todas as manifestações sejam apreciadas pelas partes envolvidas e que a todas haja uma devolutiva, segundo prazo de resposta estabelecido por pelo Decreto no. 60399, de 20/04/2014.

1.3 Contribuir no estabelecimento de ações estratégicas que vise à satisfação e fidelização dos públicos estratégicos da Ouvidoria e, subsidiar a revisão de processos de trabalho e da qualidade dos serviços prestados.

1.4 Constituir-se em área facilitadora para situações que impactem na reputação institucional, mitigando litígios institucionais e jjudicialização por saúde .

2 ABRANGÊNCIA

2.1 Clientes estratégicos do InCor HC FMUSP.

2.2 Toda a instituição.

2.3 Ouvidoria Central do SUS da SES-SP.

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.

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

5 DEFINIÇÕES

5.1 **Ouvidoria:** unidade de atendimento de segunda instância, hierarquicamente autônoma e ligada a alta direção; que através do acolhimento humanizado e escuta qualificada do cliente usuário, recepciona as manifestações, media eventuais conflitos e subsidia o aperfeiçoamento dos processos de trabalho da organização

5.2 **Ouvidor/Ouvidor Suplente:** profissional de nível universitário, com Certificação em Ouvidoria em instituição de reconhecido saber; indicado pela Diretoria Executiva, com exercício da função assegurada por pelo menos 01 (um) ano, permitida a recondução por período indeterminado.

5.3 **Público Estratégico**: paciente, acompanhante e/ou representantes do paciente; comunidade, colaboradores e terceirizados, corpo discente e docente.

5.4 **Manifestação**: comunicação verbal ou escrita do público estratégico junto à Ouvidoria.

Tipo	Descrição
Denuncia	Manifestação que indica irregularidade na administração ou no atendimento pela instituição.
Elogio	Manifestação que demostra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pela instituição.
Expressão Livre	Manifestação que não contém nenhum pedido ou objetivo claramente expresso.
Reclamação	Manifestação que relata a insatisfação referente às ações e aos serviços ou atendimentos prestados pela instituição.
Solicitação de Informações	Esclarecimento sobre uma atividade que envolve atos ou fatos da instituição
Sugestão	Manifestação que propõe ação considerada útil à melhoria dos serviços prestados pela instituição.

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

5.5 **Sistemas Informatizados de Ouvidoria**

5.5.1 Sistema Ouvidor SES/SP: sistema online para registro e controle do fluxo de documentos, gerenciamento e encaminhamento de respostas provenientes dos serviços prestados diretamente pela SES/SP

5.5.2 Pesquisa de Satisfação Net Promoter Score–NPS: plataforma digital da Tracksale que gerencias as pesquisas de opinião, cuja metodologia identifica quem são os clientes Promotores, Neutro ou Detratores da Instituição.

5.5.3 Sistema Controle Ouvidoria Phcnet HCFMUSP: armazena todas as manifestações dos clientes estratégicos InCor, atual Base de Dados, voltada para gerenciamento da Ouvidoria Interna (colaboradores/ terceirizados/ alunos/comunidade)

6 DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

6.1 **ACOLHIMENTO:** Receber, analisar e encaminhar as manifestações dos públicos estratégicos, para apreciação das Diretorias das Unidades competentes, acompanhando sua tramitação até o seu desfecho.

6.2 **MONITORAMENTO DE PRAZO DE RESPOSTA**: informa as partes interessadas do prazo de resposta legal, se houver necessidade justificada o prazo poderá ser prorrogável.

6.3 **DELIBERAÇÃO SOBRE AS DEMANDAS**: cabe aos gestores das áreas diretamente envolvidas, auditar as condições que motivaram a manifestação, apresentar de forma objetiva, esclarecimentos e, análise se a mesma é procedente e qual o tratamento a ser adotado, elaborando resposta definitiva endereçada ao manifestante via Ouvidoria.

6.4 **NPS:** tratativas de recuperação dos clientes detratores

6.5 **RELATÓRIOS ESTATÍSTICOS**:

6.5.1. Relatório de Produção Mensal encaminhado à UIMH

6.5.2. Relatório de Produção Mensal encaminhado à UPG

6.5.3. Relatório Ouvidoria InCor Trimestral do Plano Operativo do InCor HCFMUSP / FZ / SES-SP;

6.5.4. Relatório Semestral das Atividades da Ouvidoria InCor HCFMUSP para Ouvidoria Geral da SES-SP.

6.6. **PRÓ-ATIVIDADE**

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

6.6.1. Participar de Comitês de Jornada de Paciente, e Reunião Análise Crítica apresentando indicadores de Satisfação e Insatisfação dos clientes usuários.

6.6.2. Promover ações preventivas voltadas ao Relacionamento com o Cliente e Clima Organizacional.

7 FLUXOGRAMAS

7.1 Não aplicável

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.