



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO FMUSP/HC

	Unidade/Instituto	Nº POP:	
	INSTITUTO DO CORAÇÃO	Data: 25/04/2008	Rev: 30/04/2015
	Área/Divisão DIRETORIA EXECUTIVA	Próxima Rev:	
Processos	OUVIDORIA	Próxima Rev:	

- I. OBJETIVO** Representar o usuário junto ao HCFMUSP e garantir seus direitos referente a informação, qualidade e controle adequado dos serviços prestados de acordo com a Lei nº 10924/99.
- II. ABRANGÊNCIA** Todas as áreas e serviços da organização.
- III. JUSTIFICATIVA** Padronizar as ações da ouvidoria, conforme Regimento Interno da Ouvidoria do HCFMUSP.
- IV. RESPONSABILIDADE** Ouvidora (nome do ouvidor) e Suplente (nome do suplente) subordinadas a Direção da Divisão/ Instituto/ Complexo (nome do Diretor).
- V. ABREVIACÕES** HCFMUSP – Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo
POP – Procedimento Operacional Padrão.
- VI. DEFINIÇÕES**
- Manifestação: relato verbal ou escrito do usuário junto à Ouvidoria;
 - Tipo de manifestante: acompanhante, funcionários, pacientes e outros;
 - Provedor: convênios, particulares e SUS;
 - Canal de Comunicação: carta, e-mail, fax, telefone, site, pessoalmente e outros;

ELABORADO POR:	VERIFICADO POR:	APROVADO POR:
Nome: Ana Maria de Paula Setor: HAS	Nome: Time de Ouvidoria Setor: HCFMUSP	Nome: Setor:



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO FMUSP/HC

	Unidade/Instituto	Nº POP:	
	INSTITUTO DO CORAÇÃO	Data: 25/04/2008	Rev: 30/04/2015
	Área/Divisão DIRETORIA EXECUTIVA	Próxima Rev:	
Processos	OUVIDORIA	Próxima Rev:	

- Categoria: Competência de outro órgão, Infra-Estrutura, Recursos Humanos, Procedimentos Operacionais e Legislação;
- Origem: ambulatório, internação, emergência e/ou outro Instituto;
- Classificação: denúncia, elogio, reclamação, sugestão, solicitação de informações e expressões livres;
- Status: em análise, atendida, não atendida, Inconsistente ou encaminhada para outro órgão;
- Indicadores: índice de queixa é o número de reclamações para cada 10.000 atendimentos.
- Índice manifestação é o número de manifestação para cada 10.000 atendimentos.

VII. POPs RELACIONADOS

Não se aplica

VIII. PROCEDIMENTOS

- Receber a manifestação através do canal de comunicação escolhido pelo usuário.
- Identificar tipo de manifestante, provedor, categoria, origem e classificação.
- Responder imediatamente se possível.
- Registrar no sistema
- Em caso de impossibilidade de solução imediata, encaminhar para áreas relacionadas com prazo de 48 horas para resposta (neste período permanece no Sistema status em análise).

ELABORADO POR:	VERIFICADO POR:	APROVADO POR:
Nome: Ana Maria de Paula Setor: HAS	Nome: Time de Ouvidoria Setor: HCFMUSP	Nome: Setor:



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO FMUSP/HC

	Unidade/Instituto	Nº POP:	
	INSTITUTO DO CORAÇÃO	Data: 25/04/2008	Rev: 30/04/2015
	Área/Divisão DIRETORIA EXECUTIVA	Próxima Rev:	
Processos	OUVIDORIA	Próxima Rev:	

- Receber a resposta das áreas envolvidas registrar no Sistema, dar devolutiva ao manifestante.
- Avaliar a satisfação com relação às providências, encerrar a manifestação no sistema arquivar a ocorrência.
- Elaborar relatórios semestrais com respectivos indicadores à Diretoria e Ouvidoria Geral
- Subsidiar o conselho gestor para tomada de decisões sob a ótica do usuário.

IX. REFERÊNCIAS

- POP 0 - Procedimento para Elaboração e Validação de POPs no HCFMUSP - Elaborado por Denise Nunes, Polyana Costa Lucinda. Aprovado por Sonia M. Dainese e Marcelo Marinho Aidar. Autorizado por Dr. José Manoel de Camargo Teixeira em 11/08/2006.

Manual de Indicadores de Desempenho do HCFMUSP.

X. ANEXOS

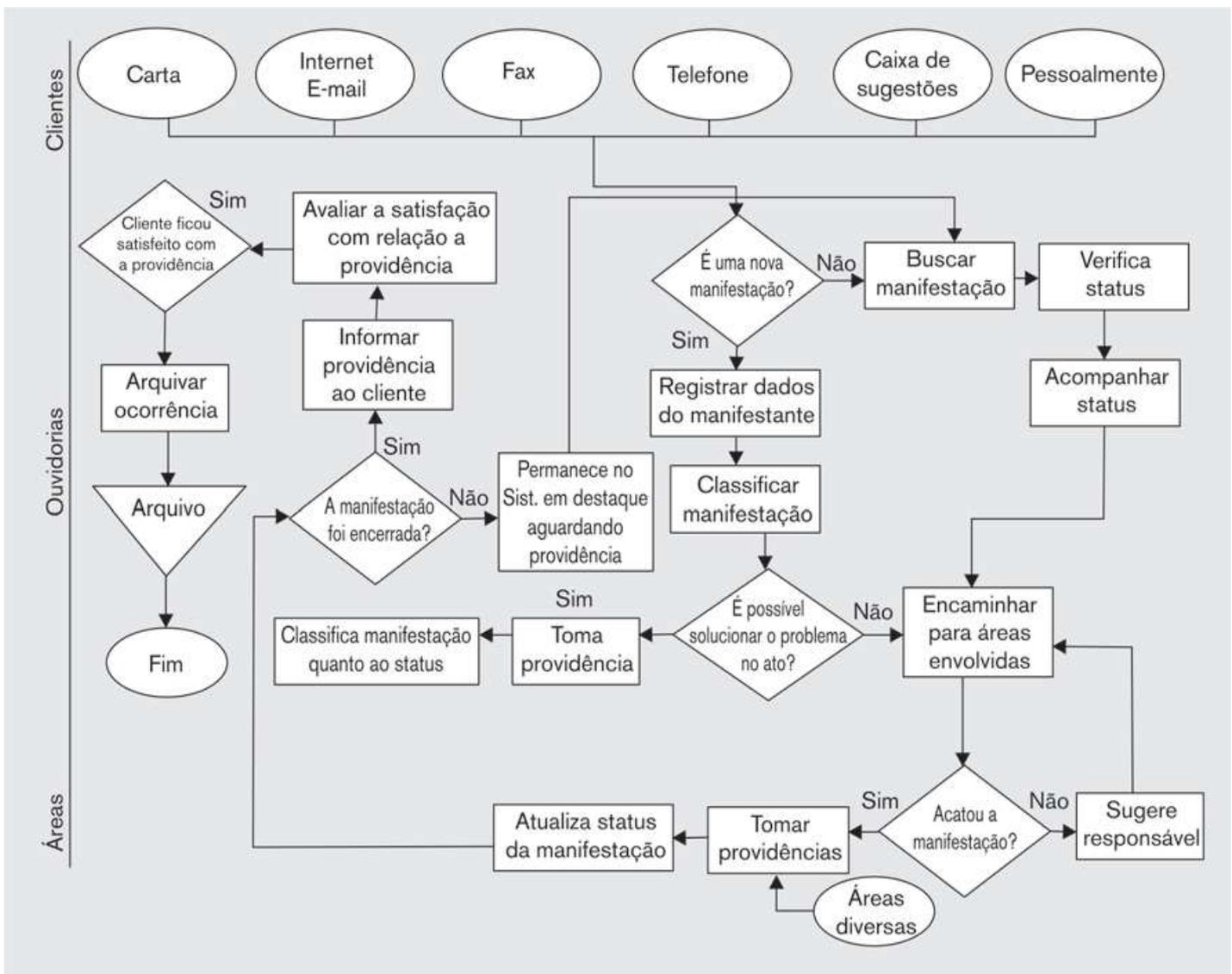
ELABORADO POR:	VERIFICADO POR:	APROVADO POR:
Nome: Ana Maria de Paula Setor: HAS	Nome: Time de Ouvidoria Setor: HCFMUSP	Nome: Setor:



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO FMUSP/HC

	Unidade/Instituto	Nº POP:	
	INSTITUTO DO CORAÇÃO	Data: 25/04/2008	Rev: 30/04/2015
	Área/Divisão DIRETORIA EXECUTIVA	Próxima Rev:	
Processos	OUVIDORIA	Próxima Rev:	

FLUXOGRAMA OUVIDORIA



ELABORADO POR:	VERIFICADO POR:	APROVADO POR:
Nome: Ana Maria de Paula Setor: HAS	Nome: Time de Ouvidoria Setor: HCFMUSP	Nome: Setor:



PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO FMUSP/HC

	Unidade/Instituto	Nº POP:	
	INSTITUTO DO CORAÇÃO	Data: 25/04/2008	Rev: 30/04/2015
	Área/Divisão DIRETORIA EXECUTIVA	Próxima Rev:	
Processos	OUVIDORIA	Próxima Rev:	

TELA DO SISTEMA PARA REGISTRO DA MANIFESTAÇÃO

Registrar Manifestação

DADOS GERAIS	MANIFESTAÇÕES
Data: <input type="text" value="29/04/2008"/> (dd/mm/yyyy)	PAINEL GERAL
Nome Paciente: <input type="text"/>	REGISTRAR
Nome Manifestante: <input type="text"/>	BUSCAR
Sexo: <input type="text"/>	GRÁFICOS
Faixa Etária: <input type="text" value="Menor de 20 anos"/>	EXPORTAR
Grau de Instrução: <input type="text" value="Fundamental"/>	SAIR
RETORNO	
Endereço: <input type="text"/>	
Número: <input type="text"/>	
Complemento: <input type="text"/>	

Intranet local

ELABORADO POR:	VERIFICADO POR:	APROVADO POR:
Nome: Ana Maria de Paula	Nome: Time de Ouvidoria	Nome:
Setor: HAS	Setor: HCFMUSP	Setor: