

	INSTITUTO DO CORAÇÃO		Nº POP 00 5 00000- 00	
	Ouvidoria		Data:	Rev:
	REGISTRO DAS MANIFESTAÇÕES EM GERAL		10/5/2015	00
Próxima Rev.: 19/03/15				
Processos				

I. OBJETIVO

Descrever as etapas que compõem o atendimento da Ouvidoria seja pessoalmente com o cliente, por e-mail, por telefone, por fax, por carta, site ou através de manifestações decorrentes ou não da pesquisa de satisfação do cliente (Formulário de Pesquisa de Pacientes Ambulatoriais) das unidades do InCor, verificando a pertinência dos comentários/manifestações para inclusão na rotina da Ouvidoria.

II. ABRANGÊNCIA

- Ouvidoria;
- Áreas técnicas e administrativas;
- Cliente;
- DIREX;
- NETI.

III. EXIGÊNCIA(s) E JUSTIFICATIVA(s)

O Sistema de registro das manifestações foi criado pela Secretaria de Governo com o intuito de padronizar os registros das informações governamentais. Inserir todas as manifestações seja reclamação, sugestão, elogio, solicitação de informação, expressão livre, denúncia. Classificar de acordo com os tipos de manifestações referidas no sistema e por unidade funcional.

- Noções básicas de Informática;
- Senha de acesso à rede do InCor;
- Senha de acesso ao sistema de controle da Ouvidoria;

IV. RESPONSABILIDADES

- Ouvidoria e áreas do InCor envolvidas nas manifestações.
- CCI

ELABORADO POR:	VERIFICADO POR:	APROVADO POR:
Nome:	Nome:	Nome:
Setor:	Setor:	Setor:

	INSTITUTO DO CORAÇÃO	Nº POP 00 5 00000- 00	
	Ouvidoria	Data: 10/5/2015	Rev: 00
	REGISTRO DAS MANIFESTAÇÕES EM GERAL	Próxima Rev.: 19/03/15	
Processos			

V. ABREVIATÕES

- DIREX- Diretoria Executiva.
- NETI – Núcleo Especializado em Tecnologia da Informação.
- CCI – Centro de Comunicação Institucional.

VI. DEFINIÇÕES

- Sistema de Controle de Ouvidoria: sistema informatizado na intranet do HC, link “Informações Gerencias”, faz o controle e o registro das manifestações feitas pelo cliente externo junto à Ouvidoria.
- Caderno de Controle das Manifestações: instrumento de registro manual das manifestações dos clientes recebidas pela Ouvidoria.

VII. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Formulários próprios da Ouvidoria.
- Formulários de Pesquisa de Pacientes Ambulatoriais.
- Caderno de Controle das Manifestações;

VIII. MATERIAIS E EQUIPAMENTOS

Computadores, impressora, scanner e fone/fax.

ELABORADO POR:	VERIFICADO POR:	APROVADO POR:
Nome:	Nome:	Nome:
Setor:	Setor	Setor:

Processos	INSTITUTO DO CORAÇÃO		Nº POP 00 5 00000- 00	
	Ouvidoria		Data: 10/5/2015	Rev: 00
	REGISTRO DAS MANIFESTAÇÕES EM GERAL		Próxima Rev.: 19/03/15	

IX. PROCEDIMENTOS

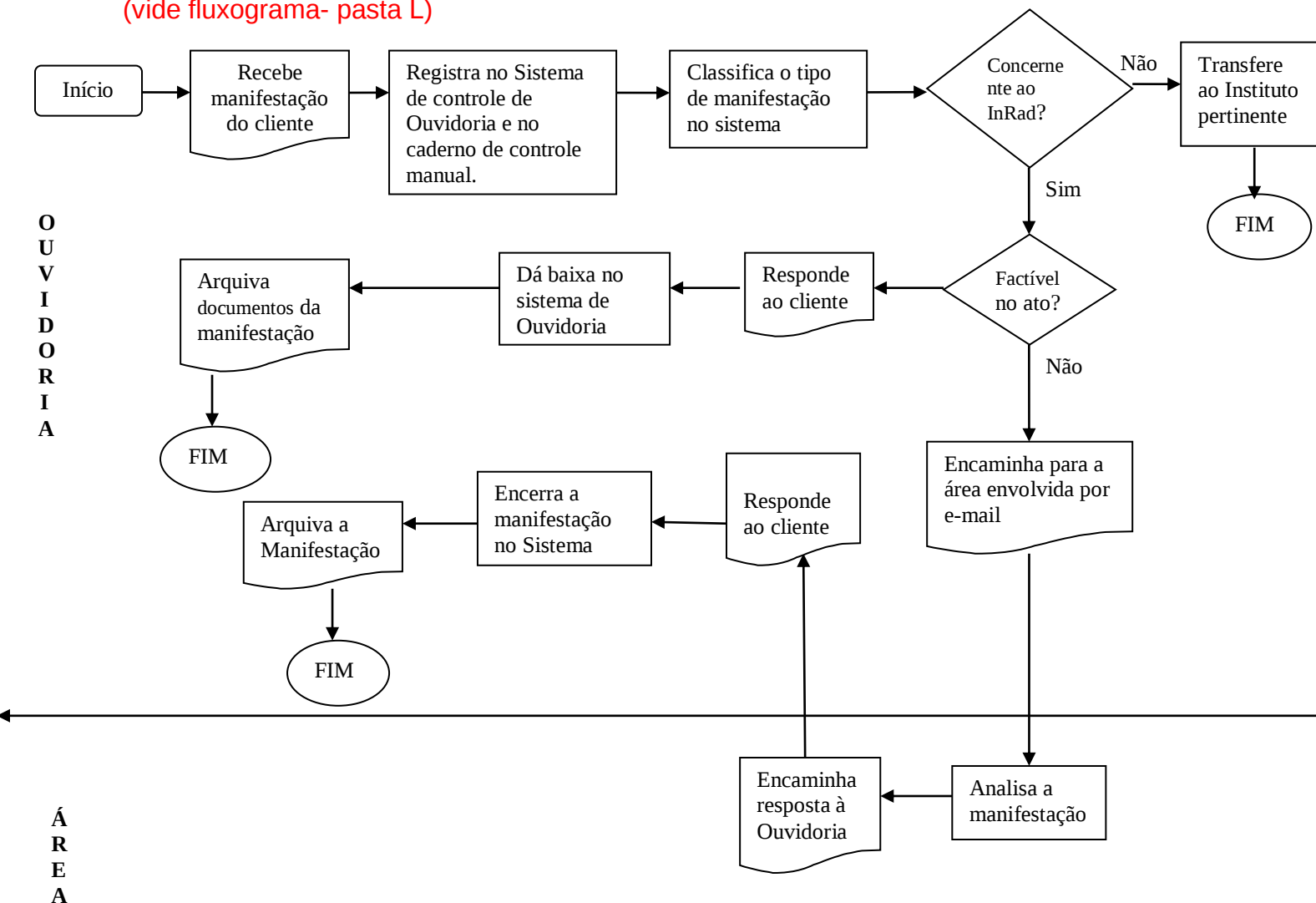
ETAPA	AGENTE	FREQUÊNCIA
Recebe o cliente para atendimento de acordo com a demanda	Ouvidoria	Diariamente das 9 as 16h, segunda a sexta feira
Avalia a manifestação e encaminha para conhecimento do coordenador da área correspondente	Ouvidoria	A cada manifestação formalizada
Recebe manifestações emanadas das Pesquisas de Satisfação da CCI e do Laboratório de Análises Clínicas	Ouvidoria	diariamente
Recolhe as manifestações depositadas nas caixas de sugestão da Ouvidoria localizadas nos diversos andares do InCor	Oficial Administrativo	diariamente
Classifica e organiza os documentos recebidos	Ouvidoria	Diariamente
Analisa os comentários das pesquisas e seleciona comentários relevantes	Ouvidoria	A cada registro
Copia e cola a manifestação registrada no sistema e encaminha para área envolvida por e-mail	Ouvidoria	A cada coleta e a cada manifestação formalizada
Inserir os dados no sistema de Ouvidoria	Ouvidoria	A cada manifestação
Executa relatórios mensais, semestrais e anuais e encaminha aos gestores.	Ouvidoria	Mensal, semestral e anual
Executa relatórios semestrais e anuais nos moldes determinados pela Secretaria de Estado da Saúde-SES.	Ouvidoria	Semestral e anual

ELABORADO POR: Nome: Setor:	VERIFICADO POR: Nome: Setor	APROVADO POR: Nome: Setor:
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------------

Processos	INSTITUTO DO CORAÇÃO		Nº POP 00 5 00000- 00	
	Ouvidoria		Data: 10/5/2015	Rev: 00
	REGISTRO DAS MANIFESTAÇÕES EM GERAL		Próxima Rev.: 19/03/15	

X. FLUXOGRAMA

(vide fluxograma- pasta L)



ELABORADO POR:

Nome:

Setor:

VERIFICADO POR:

Nome:

Setor

APROVADO POR:

Nome:

Setor:

	INSTITUTO DO CORAÇÃO		Nº POP 00 5 00000- 00	
	Ouvidoria		Data:	Rev:
	REGISTRO DAS MANIFESTAÇÕES EM GERAL		10/5/2015	00
Processos			Próxima Rev.: 19/03/15	

XI. CONTROLE DE DOCUMENTOS PERTINENTES

Cópia das manifestações registradas na ouvidoria em formulários próprios, formulários de pesquisa de Pacientes Ambulatoriais, todos com numeração (automática) fornecida pelo Sistema de Ouvidoria e sequência numérica, conforme data de entrada na Ouvidoria e registrado no caderno de controle.

XII. HISTÓRICO

Não se aplica

XIII. REFERÊNCIAS

XIV. ANEXOS

ELABORADO POR:	VERIFICADO POR:	APROVADO POR:
Nome:	Nome:	Nome:
Setor:	Setor:	Setor: