



POP

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Ouvidoria Municipal de Saúde de Niterói



**PREFEITURA
DE NITERÓI**

**SECRETARIA
DE SAÚDE**



POP

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Ouvidoria Municipal de Saúde de Niterói



**PREFEITURA
DE NITERÓI**

SECRETARIA
DE SAÚDE

Equipe

**Secretaria Municipal de Saúde de Niterói
Anamaria Carvalho Schneider**

**Superintendente Executiva da FMS
Adriane Fablício**

**Responsável pelo Controle Interno da FMS
Maristela Teixeira Moreira**

Elaboração

Ana Lucia de Almeida Espindola

Revisão e Fluxograma

**Assessor Núcleo de Controle Interno
Thiago Barbosa de Luna**

Revisão Textual e Edição Gráfica

**Fernanda Cantarino O'Dwyer
Paulla Guanabarino Santos
Simone Regina de Azevedo Ferreira**

Edição

Rafael Barboza Louza

SUMÁRIO

1 . PROCESSO.....	5
2 . . JUSTIFICATIVA DO POP	5
3 . OBJETIVO.....	6
4 . QUEM FAZ.....	6
5 . QUANDO FAZ.....	7
6 . ONDE FAZ.....	7
7 . DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES.....	8
• 7.1 . Recebimento das demandas.....	8
• 7.2 . Classificação da Demanda.....	8
• 7.3 . Diagnóstico da Demanda.....	8
• 7.4 . Apuração e Resposta.....	9
• 7.5 . Apuração e Resposta.....	10
8 . CLASSIFICAÇÃO DAS OUVIDORIAS.....	10
9 . FLUXOGRAMA DE ATIVIDADE.....	11
10 . PRAZO FINAL DE RESPOSTAS.....	12
11 . RELATÓRIO OUVIDORIA.....	12

1. PROCESSO

O Procedimento Operacional Padrão – POP, tem como objetivo orientar todos os funcionários que atuam ou irão atuar, nos serviços de Ouvidoria da Fundação Municipal de Saúde de Niterói – FMS, proporcionando credibilidade, confiabilidade, respeito, qualidade e padronização das atividades executadas.

Credibilidade, respeito, confiabilidade são valores essenciais na relação com o usuário. Cada opinião contribui para a construção de uma reputação, favorável ou desfavorável. Priorizar o atendimento como um dos principais valores da instituição significa que a qualidade do atendimento não deve ser impulsionada apenas por interesse pessoal ou por medo. A prática de oferecer um serviço de qualidade de atendimento deve fazer parte da cultura da Fundação, como um princípio fundamental na prestação de serviços.

2. JUSTIFICATIVA DO POP

O referido procedimento, visa estabelecer princípios básicos assegurados em nossa Constituição Federal, onde o cidadão brasileiro deve se pronunciar a respeito da efetividade dos serviços públicos prestados, sendo responsabilidade do Estado brasileiro a oferta desses serviços.

A Ouvidoria é um canal estratégico e de interação do cidadão com a administração pública, pois possibilita o diálogo entre a sociedade e as diferentes instâncias de gestão, contribuindo

para a participação do cidadão na avaliação e fiscalização da qualidade dos serviços postos à disposição da população, bem como, auxilia a tomada de decisões no campo da gestão, possibilitando aprimoramento e aperfeiçoamento gradual do sistema de saúde e de gestão.

Nesta perspectiva, a Ouvidoria se coloca como um canal democrático e participativo, para garantir o acolhimento das manifestações (sugestões, reclamações solicitações, denúncias, elogios) dos funcionários e de usuários dos serviços de saúde geridos pela Fundação Municipal de Saúde, estimulando o protagonismo destes, de forma célere, responsável e ética, por entender que é através do indivíduo que se inicia a resolução ou correção de um processo que afeta a coletividade.

3. OBJETIVO

O desenvolvimento deste instrumento – Protocolo Operacional Padrão (POP) – visa garantir a realização de um trabalho que preze pela resolubilidade e transparência, essenciais a um serviço de excelência em Ouvidoria.

4. QUEM FAZ

Todos que atuam ou irão atuar nos serviços de Ouvidoria nesta Fundação.

5. QUANDO FAZ

Sempre que receber uma demanda pelos canais oficiais de registro.

6. ONDE FAZ

Os canais oficiais utilizados para recebimentos das demandas são:

Ouvidoria SUS: <http://ouvidor.saude.gov.br> ou telefone 136;

Fala.BR: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>;

E-SIC: <http://esic.niteroi.rj.gov.br/sistema/site/continua.html>;

Telefone/Whatsapp: (21) 96955-7808

Presencial, no endereço: Rua Visconde de Sepetiba, 987, 8º andar - Centro – Niterói/RJ.

E-mail: ouvidoria@saude.niteroi.rj.gov.br,

7. DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES

7.1. Recebimento das demandas

A primeira função do ouvidor ao receber uma nova demanda é verificar se ela possui todos os elementos necessários para a apuração por parte das coordenações técnicas competentes. Caso não haja informações suficientes para apuração da manifestação, o ouvidor deverá enviar resposta ao demandante solicitando informações complementares. Antes de iniciar qualquer encaminhamento da demanda, deverá a mesma ser registrada em planilha para controle interno.

7.2. Classificação da Demanda

Estando a manifestação devidamente registrada na planilha de controle interno o ouvidor deverá classificar a manifestação quanto a seu Tipo, seu Assunto, sua Unidade, sua Região e as demais classificações pertinentes. Esta etapa é muito importante, pois é a partir destas classificações que a ouvidoria irá construir seus relatórios.

7.3. Diagnóstico da Demanda

O prazo de resposta de uma manifestação é definido através do diagnóstico da demanda. Demandas “normais” possuem prazo de 20 (vinte) dias corridos (contados a partir do registro da manifestação pelo canal); Demandas “urgentes” possuem prazo de resposta de 05 (cinco) dias corridos (contados a partir do registro da manifestação no canal). O diagnóstico da demanda e seu prazo de resposta serão devidamente informados pelo ouvidor às áreas

técnicas na mensagem de encaminhamento da demanda, assim como, na mensagem de ciência enviada ao demandante.

7.4. Apuração e Resposta

O processo de apuração demanda tempo e precisa se adequar ao prazo de resposta para evitar que as manifestações sejam finalizadas fora do prazo determinado em Lei.

Uma vez que tanto as áreas técnicas quanto os diretores possuem muitas atribuições caberá sempre ao Ouvidor a responsabilidade de sinalizar estes prazos de resposta.

Importante salientar que a requisição de resposta tem como único objetivo a sinalização do prazo determinado às áreas técnicas responsáveis pelo processo de apuração e não se configura, em hipótese alguma, pressão por parte do ouvidor para obter as respostas.

Enquanto Ouvidoria, o setor tem plena ciência de que algumas manifestações não serão respondidas dentro do prazo, em virtude da complexidade do processo de apuração.

As sinalizações de prazo de resposta são feitas de forma protocolar pelo ouvidor, ou seja:

Mesmo que todos tenham ciência dos prazos envolvidos, o ouvidor deverá, em período pré-determinado (caso ainda não tenha recebido resposta conclusiva da coordenação técnica), sinalizar esse prazo a partir de mensagem padrão. As mensagens de sinalização de prazo de resposta deverão seguir os seguintes prazos:

Demandas Normais: Enviar sinalização de prazo de resposta com 05 dias, 08 dias e 10 dias.

Demandas Urgentes: Enviar sinalização de prazo de resposta com 03 dias.

7.5. Análise da Resposta

Quando recebe a resposta conclusiva por parte da área técnica o ouvidor faz uma análise dos subsídios fornecidos entre o questionamento inicial do demandante e os esclarecimentos fornecidos pelo setor técnico competente. Caso a resposta recebida não contemple todas as dúvidas do demandante o ouvidor deverá enviar resposta à área técnica solicitando os esclarecimentos adicionais necessários para deixar a resposta completa. Caso a resposta contemple todas as dúvidas do demandante, o ouvidor segue para a próxima etapa.

Importante: A resposta conclusiva de uma manifestação não deverá, obrigatoriamente, atender ou confirmar as sinalizações do demandante. Elas precisam sempre elucidar, ao mesmo, os motivos e razões para que determinado evento ou ocorrência tenha procedido.

8. Classificação das Ouvidorias:

Denúncia – quando se quer indicar irregularidade ou indício de irregularidade na administração ou no atendimento, podendo para tanto, ser utilizado preferencialmente o canal de denúncia, constante nos sites da Ouvidoria da Fundação Municipal de Saúde - FMS.

Reclamação – quando se quer relatar insatisfação em relação às ações e/ou serviços de saúde, ou qualquer outra questão relacionada à instituição, como por exemplo, falta de medicamentos, falta de médicos, atendimento.

Solicitação – quando se requer acesso a atendimento ou a ações e/ou serviços de saúde, ou

qualquer outra informação que seja da competência da FMS de Niterói.

Elogio – quando se quer demonstrar satisfação por um serviço prestado pela FMS de Niterói.

Sugestões – quando se quer propor ação considerada útil à melhoria do sistema de saúde.

Informação – questionamentos a respeito do sistema de saúde ou sobre a assistência à saúde.

As demais classificações como por exemplo: se a ouvidoria foi aceita ou não; e a situação da ouvidoria se é pendente no prazo ou resolvida, irão constar na planilha de acompanhamento da ouvidoria.

9. Fluxograma de Atividade

- Recebimento das demandas através dos canais de Ouvidoria;
- Registro da demanda em planilha específica de controle interno;
- Classificar e registrar os diagnósticos da demanda;
- Envio da manifestação ao setor técnico para apuração e resposta;
- Sinalização ao demandante deste envio;
- Cobrança de resposta e/ou análise da resposta recebida;
- Encaminhamento da resposta ao demandante;
- Arquivamento da demanda nos sistemas internos da Ouvidoria.

10. Prazo Final de Respostas

Com a Lei nº 13.460/2017, as Ouvidorias deverão responder as manifestações de forma conclusiva em até 30 dias contados, a partir do seu recebimento, e de 20 dias para os setores respondentes. Este prazo pode ser prorrogado por igual período, desde que haja uma justificativa expressa.

O prazo se dá da seguinte forma: de acordo com o Art. 66 da Lei nº 9.784/99, a contagem exclui o dia de começo e inclui o do vencimento, e é feita em dias corridos. Caso o prazo se encerre em um dia não útil (em dia que não houver expediente ou este for encerrado antes da hora normal), o vencimento será automaticamente transferido para o dia útil seguinte.

11. Relatório Ouvidoria

A Ouvidoria irá elaborar, anualmente, Relatório de Gestão, que deverá consolidar as informações, e com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos geridos pela Fundação Municipal de Saúde de Niterói.

