

Sumário

1. OBJETIVO	3
2. ABRANGÊNCIA/APLICAÇÃO	3
3. ROTINA.....	3
4. OBSERVAÇÕES GERAIS.....	8
5. FLUXOGRAMAS	9
6. ANEXOS	9
7. DOCUMENTOS ASSOCIADOS E REFERÊNCIAS	14

1. OBJETIVO

Viabilização do controle social da qualidade do serviço público, possibilitando ao gestor a formação de diagnóstico para a ação qualitativa na melhoria da prestação dos serviços prestados e, ao usuário, garantir a participação, proteção e defesa dos seus direitos. (Art. 1º; Decreto Rio Nº 44746)

2. ABRANGÊNCIA/APLICAÇÃO

Abrange todo o complexo hospitalar do Hospital Municipal Albert Schweitzer e Coordenação Regional de Emergência - Realengo

3. ROTINA

1.1. ACOLHIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DO DEMANDANTE:

- 1.1.1. O ouvidor ou assistente administrativo recebe as manifestações, ouvindo o relato do manifestante a partir dos seguintes meios: Registro da manifestação na Pesquisa de Satisfação, Canal de Ouvidoria da Viva Rio (Fale Conosco), E-mail da Ouvidoria da Unidade, PCRJ (1746) e presencialmente.
- 1.1.2. Quando o atendimento for presencialmente o ouvidor ou assistente administrativo deve entender a manifestação e, sendo uma reclamação ou solicitação, verificar a possibilidade de mediar junto ao(s) setor(es) envolvido(s) visando uma resolução do caso.
- 1.1.3. Se não for possível a resolução imediata do caso ou o demandante solicitar, realizar o registro da manifestação no canal de Ouvidoria do PCRJ.

1.2. REGISTRO DE DEMANDAS NO PCRJ:

- 1.2.1 O Ouvidor ou o Assistente Administrativo do setor devem registrar e perfilar as demandas (necessidades e/ou opiniões) do cliente para obtenção de resposta coerente a ser comunicada a ele em tempo estabelecido em decreto.
- 1.2.3 Digitar o endereço https://www.sgrc.rio.gov.br/PCRJ_web_app/Login/Login.aspx na barra correspondente no navegador de internet
- 1.2.4 Digitar a matrícula e a senha nos campos indicados e clicar em entrar. (Anexo I)
- 1.2.5 Clicar em "Atendimento" (Anexo II)

- 1.2.6 Clicar em “Receptivo” (Anexo III)
- 1.2.7 Clicar em “Novo Protocolo” (Anexo IV)
- 1.2.8 Clicar em “Novo Chamado” (Anexo V)
- 1.2.9 Dentro da aba “Chamado”, preencher os campos “Categoria” e “Tipo/Subtipo” da ouvidoria a ser registrada no setor “Classificação” Anexo VI)
- 1.2.10 Preencher os Dados Cadastrais do demandante na aba “Pessoa” (Anexo VII)
- 1.2.11 Pesquisar se há cadastro do demandante no PCRJ através das seguintes informações: nome, CPF, data de nascimento, e-mail ou telefone na aba “Pesquisar” (Anexo VII)
- 1.2.12 Se o demandante já possuir cadastro no PCRJ irá aparecer seu nome completo e ID. Para dar continuidade no registro da demanda, basta clicar na opção selecionar.
- 1.2.13 Não havendo registro, cadastrar o demandante na aba “Cadastrar” preenchendo com os dados cadastrais. É clicar no botão “Salvar e selecionar” (Anexo VIII)
- 1.2.14 Após seleção do Demandante dentro da plataforma, finalizar o preenchimento das informações requerida na aba “Chamado”
- 1.2.15 Dentro da aba “Chamado”, clique na opção “Avançar” para finalizar o registro da demanda no sistema. (ANEXO IX)

1.3 PERFILAMENTO DE DEMANDAS REGISTRADAS NO PCRJ:

- 1.3.1 As demandas registradas no PCRJ ficam disponíveis para acompanhamento e tratamento no módulo “Monitoramento”. Tais chamados precisam ter seu perfil alterado se adequando a manifestação do usuário pelo Ouvidor ou o Assistente Administrativo do setor. Nesta etapa também é enviado ao demandante uma primeira mensagem o informando sobre o tratamento da sua manifestação e o envio do Email à setores específicos
- 1.3.2 Digitar o endereço https://www.sgrc.rio.gov.br/PCRJ_web_app/Login/Login.aspx na barra correspondente no navegador de internet
- 1.3.3 Digitar a matrícula e a senha nos campos indicados e clicar em entrar (Anexo I)

- 1.3.4 Clicar em “Monitoramento” (Anexo X)
- 1.3.5 Clicar em “Monitor” (Anexo XI)
- 1.3.6 Clique com o botão direito do chamado e selecione a opção “Atualizar” dentro de “Ações” (Anexo XII)
- 1.3.7 Preencha os campos requeridos na opção de atualização
- 1.3.8 Clique com o botão esquerdo do mouse em cima do chamado e selecione a opção “Reclassificar” (Anexo XII)
- 1.3.9 Preencha os campos requeridos na opção de reclassificação
- 1.3.10 Clique com o botão esquerdo do mouse em cima do chamado e selecione a opção “Tratar Chamado Incompleto” (Anexo XII)
- 1.3.11 Clique na opção “Marcar Completo” na parte inferior da tela
- 1.3.12 Clique com o botão esquerdo do mouse em cima do chamado e selecione a opção “Registrar Andamento” (Anexo XII)
- 1.3.13 Selecione a opção em “Em Andamento” na aba “Status”, preencha a justificativa e aperte “Enviar”
- 1.3.14 Clique com o botão em cima do chamado e selecione a opção “Enviar e-mail” (Anexo XII)
- 1.3.15 Preencha OS CAMPOS “Para”, “Assunto”, “Corpo do e-mail” e aperte “Enviar”

1.4 ACOLHIMENTO, ANÁLISE E ENCAMINHAMENTO DOS CHAMADOS:

Acolhimento e Análise dos Chamados

- 1.4.1 O Ouvidor ou o Assistente Administrativo do setor devem analisar e encaminhar as manifestações dos usuários aos setores responsáveis.
- 1.4.2 Informar para o manifestante o(s) número (s) do Ouvidor (a) ou administrativo da Sistema Informatizado ou Formulário
- 1.4.3 Informa ao manifestante o(s) número(s) do protocolo gerado pelo sistema e em caso de manifestação como: reclamação, sugestão, solicitação e denúncia; informa prazo de resposta.
- 1.4.4 O protocolo é informado somente para as manifestações feitas pessoalmente e registradas no PCRJ.
- 1.4.5 Analisar o teor da manifestação
- 1.4.6 Ao analisar a manifestação o Ouvidor observa o conteúdo da manifestação identificando se possui dados suficientes para encaminhar ao setor responsável.

Caso não tenha informação suficiente, o Ouvidor usa os dados de contato para solicitar ao manifestante via e-mail ou telefone fornecido mais detalhes e informações. Caso não haja dados de contato, o Ouvidor arquiva a manifestação por falta de informações suficientes.

1.4.7 Alimentar o Sistema Informatizado ou preencher o Formulário de Atendimento

1.4.8 As manifestações que possuem informação suficiente para sua apuração são inseridas no sistema informatizado (Ouvidor SUS) ou preenchidas na Planilha informatizada “Mapa da Ouvidoria”:

- Inserir Mês e Ano referente à reclamação;
- Inserir o(s) protocolo(s) da manifestação;
- Descrever a natureza da manifestação (reclamação, elogio, denúncia, sugestão, solicitação e informação)
- Inserir na Planilha a reclamação do paciente na íntegra conforme recebido via canal de atendimento
- Sinalizar na Planilha o setor citado na manifestação;
- Sinalizar na Planilha o serviço
(médico, enfermagem, administrativo, etc) citado na manifestação

Encaminhamento dos Chamados:

1.4.9 O Ouvidor ou o Assistente Administrativo do setor deve encaminhar a manifestação por e-mail ao responsável pelo setor. O responsável do setor deve assinar o recebimento. O e-mail segue em cópia para a Diretoria Geral, Diretoria Administrativa, Direção Multidisciplinar e gestões acima da coordenação responsável.

1.4.10 Quando a manifestação tratar de uma reclamação ou sugestão, o e-mail deverá ser enviado com uma cópia do formulário Espelho da Demanda, constando o texto conforme modelo de C.I. (comunicação interna) nº 10 de 18 de Abril de 2019, onde estabelece prazo de resposta. (Nos casos em que o manifestante solicitar sigilo, os dados do cidadão não irão constar no registro). Quando o registro tratar de elogio, será solicitado no corpo do e-mail que esse seja divulgado para a equipe.

1.5 MONITORAMENTO, RECEBIMENTO E ANÁLISE DAS RESPOSTAS AOS CHAMADOS

Monitoramento e Recebimento das Respostas aos Chamados

- 1.5.1 O Ouvidor ou o Assistente Administrativo do setor devem monitorar o prazo de resposta dado para a área envolvida na manifestação, garantindo a credibilidade do acesso de comunicação. Após recebimento da resposta, analisar o teor da mesma, verificando se atende ao relato e elaborar a resposta para ser enviado ao manifestante.
- 1.5.2 Após 5 dias do envio da manifestação, o Ouvidor entra em contato novamente solicitando resposta e informando o tempo de prazo restante.
- 1.5.3 Após os 5 dias de prazo, são dados mais 2 dias. Se nesse segundo prazo não obtiver resposta envia e-mail comunicando o final do prazo e informando da pendência à respectiva Diretoria responsável pelo setor envolvido na demanda.
- 1.5.4 Se a resposta não for enviada após o prazo máximo (7 dias), o Ouvidor entrega em mãos à Diretoria Geral relatório com as informações das manifestações não respondidas e de seus responsáveis, para que esta possa fazer a cobrança.
- 1.5.5 As respostas enviadas pelo gestor da área por e-mail seguem os padrões descritos no item 4 (Observações Gerais) deste procedimento. Ao receber as respostas, procede à análise da resposta conforme deste procedimento.
- 1.5.6 O Ouvidor faz levantamento, a cada seis meses, dos registros sem resposta, mesmo após cobrança.
- 1.5.7 Entrega para a Direção Geral o levantamento dos registros sem resposta para que esta possa fazer nova cobrança.

Análise do Teor das Respostas aos Chamados:

- 1.5.8 O Ouvidor ou o Assistente Administrativo do setor ficam incumbidos de avaliar se a resposta atende ou não ao relato da manifestação.
- 1.5.9 Se a resposta não atender ao relato, encaminhar novamente ao setor, pontuando as questões que não respondem a demanda.
- 1.5.10 Estando a resposta atendendo satisfatoriamente ao relato, o ouvidor digita a resposta no Sistema Ouvidor SUS, utilizando linguagem clara e objetiva, com o teor e o nome do responsável do setor referente à manifestação. Quando a manifestação possuir mais de um registro, todas as respostas devem ser descritas.
- 1.5.11 A resposta final deve ser introduzida no sistema informatizado, alterando o status da demanda para concluir/ finalizar.

4. OBSERVAÇÕES GERAIS

A - REGISTRO DE DEMANDAS NO PCRJ:

- i. A tela principal do sistema é composta pelo menu de módulos, que são abertos em janelas, permitindo ao usuário acessar mais de um módulo simultaneamente.
 - Atendimento
 - Monitoramento
 - Relatórios
 - Administração
 - Minha conta
 - Tratar chamados via e-mail.
- ii. Descrição de cada módulo:
 - ATENDIMENTO: Às solicitações dos cidadãos são registradas e encaminhadas para tratamento
 - MONITORAMENTO: As funções deste módulo permitem o tratamento e acompanhamento dos chamados.
 - RELATÓRIOS: Módulo utilizado para extrair relatórios.
 - MINHA CONTA: Usuário altere sua senha de acesso ao sistema.
- iii. Para finalizar o procedimento temos que identificar o cidadão. Dependendo do tipo de chamado o cidadão não há obrigatoriedade de se identificar. Nesses casos, a opção de **Anônimo** estará disponível para seleção.

B - MONITORAMENTO, RECEBIMENTO E ANÁLISE DAS RESPOSTAS AOS CHAMADOS

Segundo a Resolução SES/RJ nº 207 22/12/2011, os prazos de resposta seguem o seguinte padrão: 02 dias úteis para casos urgentes; 15 dias para casos de não urgência; e 30 dias para situações que demandam análise do processo administrativo.

A participação do cidadão na gestão pública é um direito estabelecido no art.37, parágrafo 3º, I, da Constituição Federal e nas diretrizes do SUS. Diante disto, os prazos

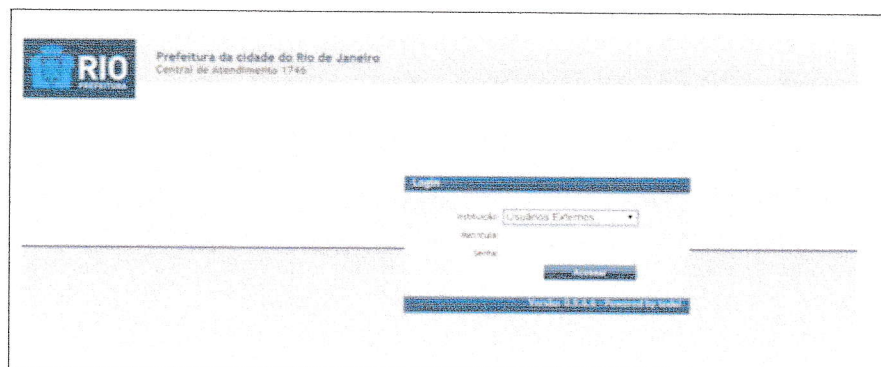
de resposta devem ser obedecidos para dar transparência à gestão, garantido a credibilidade do canal de comunicação, fazendo valer a participação do manifestante. As respostas às manifestações devem ser coerentes, objetivas e devem conter linguagem clara. Todos os questionamentos constantes na manifestação devem ser respondidos obrigatoriamente, sob pena da resposta não ser aceita pela Ouvidoria.

5. FLUXOGRAMAS

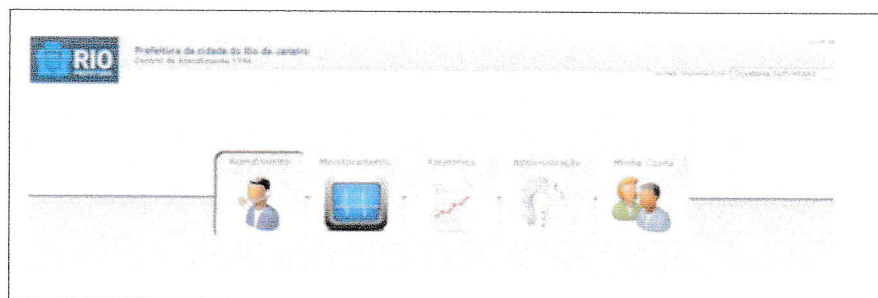
Não se aplica

6. ANEXOS

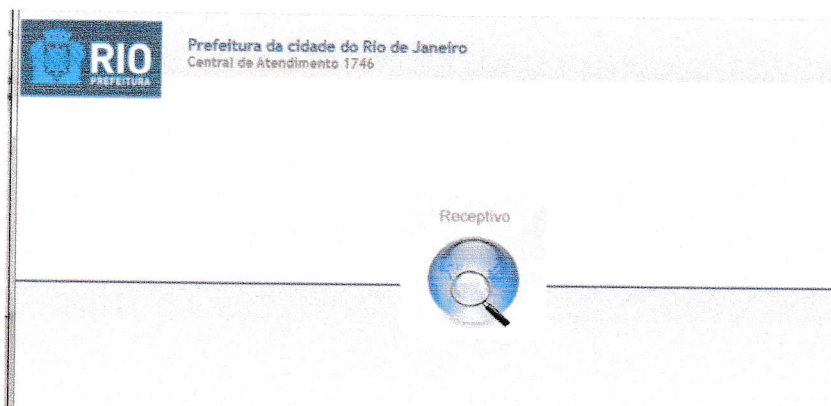
ANEXO I



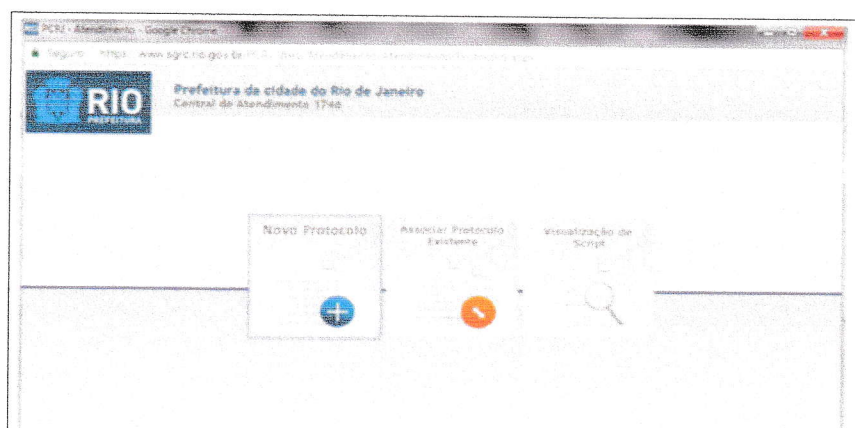
ANEXO II



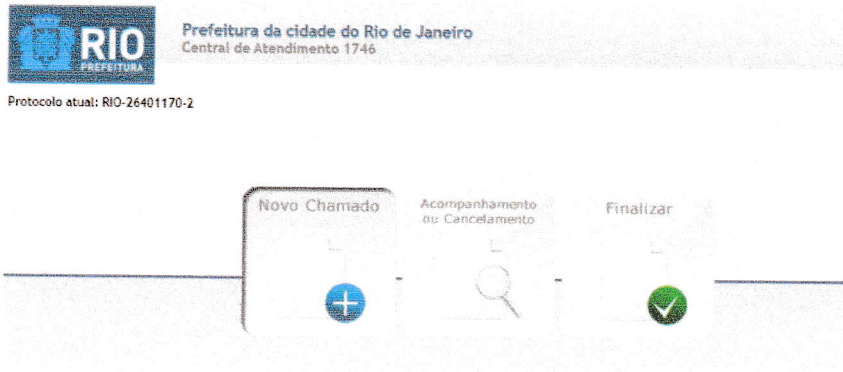
ANEXO III



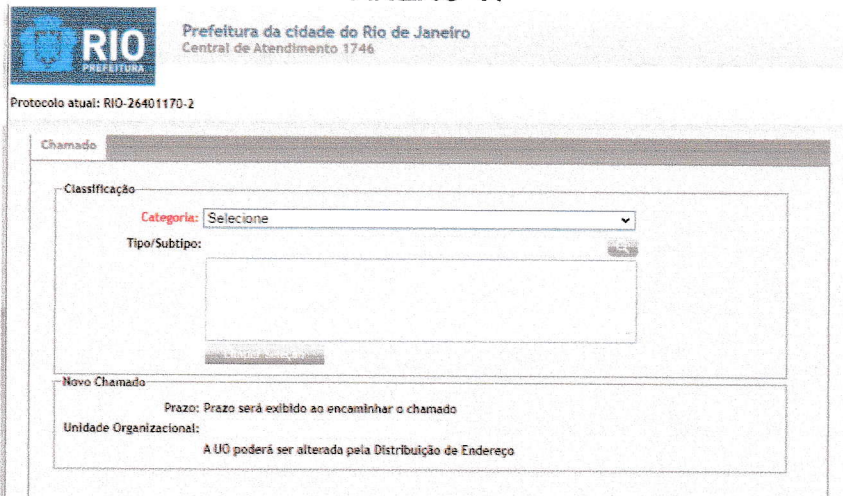
ANEXO IV



ANEXO V



ANEXO VI



Captura de tela do formulário de classificação de chamado:

Chamado

Classificação

Categoria:

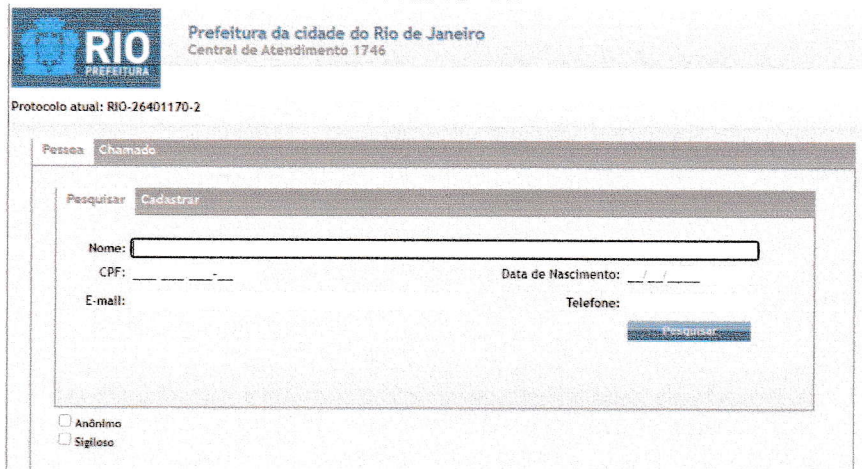
Tipo/Subtipo:

Novo Chamado

Prazo: Prazo será exibido ao encaminhar o chamado

Unidade Organizacional: A UO poderá ser alterada pela Distribuição de Endereço

ANEXO VII



Captura de tela do formulário de cadastro de pessoa:

Pessoa Chamado

Pesquisar Cadastrar

Nome:

CPF:

Data de Nascimento:

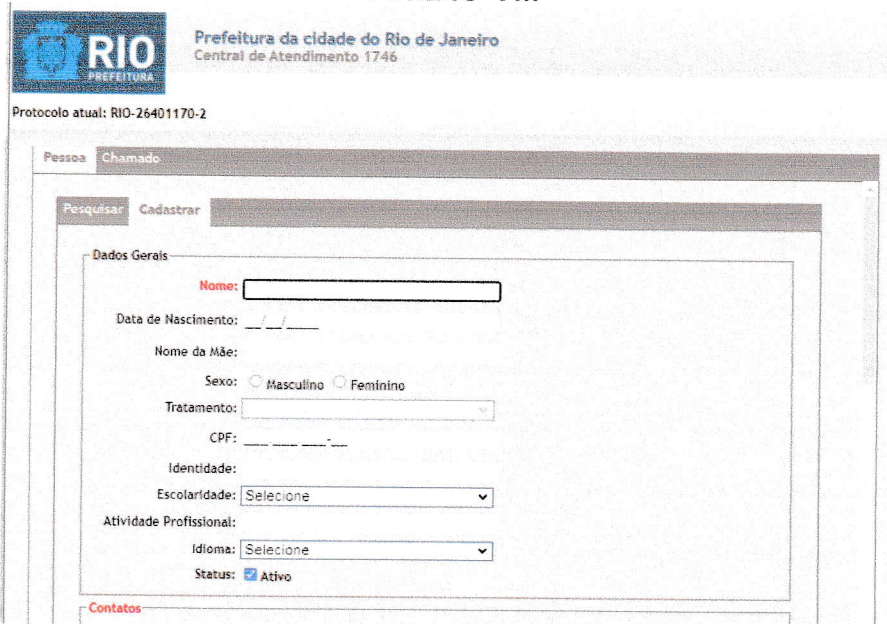
E-mail:

Telefone:

Anônimo

Sigiloso

ANEXO VIII



Pessoa Chamado

Pesquisar Cadastrar

Dados Gerais

Nome:

Data de Nascimento:

Nome da Mãe:

Sexo: Masculino Feminino

Tratamento:

CPF:

Identidade:

Escolaridade:

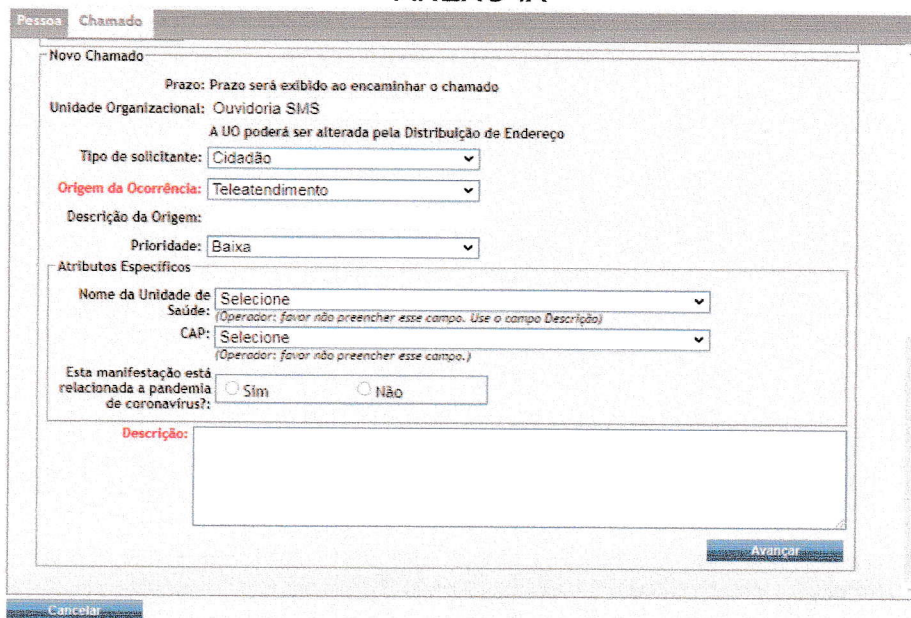
Atividade Profissional:

Idioma:

Status: Ativo

Contatos

ANEXO IX



Pessoa Chamado

Novo Chamado

Prazo: Prazo será exibido ao encaminhar o chamado

Unidade Organizacional: Ouvidoria SMS
A UO poderá ser alterada pela Distribuição de Endereço

Tipo de solicitante:

Origem da Ocorrência:

Descrição da Origem:

Prioridade:

Atributos Específicos

Nome da Unidade de Saúde:
(Operador: favor não preencher esse campo. Use o campo Descrição)

CAP:
(Operador: favor não preencher esse campo.)

Esta manifestação está relacionada a pandemia de coronavírus?: Sim Não

Descrição:

Avançar

Cancelar

ANEXO X



ANEXO XI



Monitor (0)		Monitor de Chamados			
	Situação	Chamado	Previsão Atendimento	E-mail	
Transferidos		18472731	21/04/2023		Saúde
A Moderar		18468363	21/04/2023		Atendimento inadequado - HM
Exportação OS		18470323	08/05/2023		Saúde
Pesquisa		18469505	21/04/2023		Saúde
Acompanhamento		18469475	21/04/2023		Saúde
Fechados		18456406	19/04/2023		Atendimento inadequado - HM
Incompletos		18457562	19/04/2023		Cirurgias em hospital
Encaminhados (@)					

ANEXO XII

Monitor (0)	Monitor de Chamados			
Transferidos	Situação	Chamado	Prioridade Atendimento	Subtítulo
A Moderar		18472731	21/04/2023	Saúde
Exportação OS		18468363	21/04/2023	Atendimento inadequado - HM
Pesquisa		18470323	08/05/2023	Saúde
Acompanhamento		18469506	21/04/2023	Saúde
Fechados		18469475	21/04/2023	Saúde
Incompletos		18469475	21/04/2023	Saúde
Encaminhados (@)				

Chamado: 18469475		Ações: Seleção	
Dados do chamado			
Categoria:	Critica	CEP:	Registrar andamento
Tipo:	Saúde	Logradouro:	Registrar diagnóstico
SubTipo:	Saúde	Número:	Programar
Tipo Solicitante:	Cidadão	Tipo de End.:	Moderar andamento
Prioridade:	Baixa	Ponto de Refer.:	Moderar diagnóstico
Anônimo:	Não		Transferir
			Reclassificar
			Atualizar
			Não lido
			Tratar Chamado Incompleto
			Tratar foto
			Enviar E-mail

7. DOCUMENTOS ASSOCIADOS E REFERÊNCIAS

Decreto Rio Nº 44746; Disponível em: <
http://www.rio.rj.gov.br/c/document_library/get_file?uuid=ebab36ce-395e-4636-b9a3-3ba4c8dd0ec9&groupId=8822216> Último acesso em: 23 de março de 2023

Diretrizes do SUS

Manual Operacional da Ouvidoria SES/RJ 2010. Disponível em: <
<https://www.saude.rj.gov.br/comum/code/MostrarArquivo.php?C=MjAxNjc%2C>> Último acesso em: 23 de março de 2023. .

NORONHA, José Carvalho de; LIMA, Luciana Dias de; MACHADO, Cristiani Vieira. **Sistema Único de Saúde-SUS.** In: **Políticas e sistemas de saúde no Brasil.** 2008. p. 435-472. Disponível em: < <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/his-16609> > Último acesso em: 23 de março de 2023. .

Resolução SES/RJ nº 207 22/12/2011; Disponível em: <
https://www.saude.rj.gov.br/site/arq/Resolucao_Ouvidoria_207_11.pdf> Último acesso em: 23 de março de 2023. .