


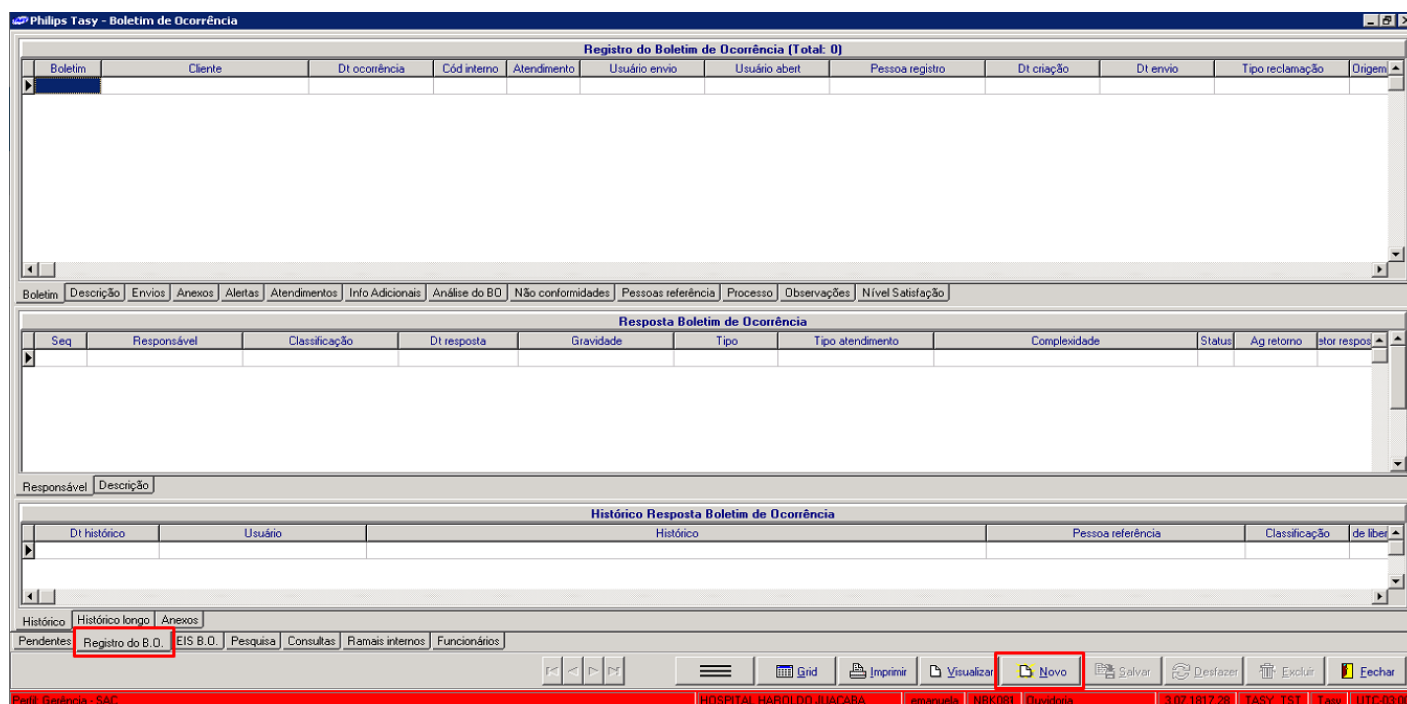
# Novo Boletim de Ocorrência - Gerência do SAC



Abra o sistema Tasy e click no botão  para abrir a função Boletim de Ocorrência através do perfil disponibilizado para você.

## Registro de BO

Com a função aberta vá para a aba **Registro de B.O.** e click no botão **Novo** para iniciar o registro de um boletim de ocorrência (BO).



Philips Tasy - Boletim de Ocorrência

Registro do Boletim de Ocorrência (Total: 0)

Boletim	Cliente	Dt ocorrência	Cód interno	Atendimento	Usuário envio	Usuário abert	Pessoa registro	Dt criação	Dt envio	Tipo reclamação	Origem
---------	---------	---------------	-------------	-------------	---------------	---------------	-----------------	------------	----------	-----------------	--------

Boletim | Descrição | Envios | Anexos | Alertas | Atendimentos | Info Adicionais | Análise do BO | Não conformidades | Pessoas referência | Processo | Observações | Nível Satisfação

Resposta Boletim de Ocorrência

Seq	Responsável	Classificação	Dt resposta	Gravidade	Tipo	Tipo atendimento	Complexidade	Status	Ag retorno	stor respos
-----	-------------	---------------	-------------	-----------	------	------------------	--------------	--------	------------	-------------

Responsável | Descrição

Histórico Resposta Boletim de Ocorrência

Dt histórico	Usuário	Histórico	Pessoa referência	Classificação	de liber
--------------	---------	-----------	-------------------	---------------	----------

Histórico | Histórico longo | Anexos

Pendentes | **Registro do B.O.** | EIS B.O. | Pesquisa | Consultas | Ramais internos | Funcionários

Grid | Imprimir | Visualizar | **Novo** | Salvar | Desfazer | Excluir | Fechar

Perfil Gerência - SAC | HOSPITAL HAROLDO JUACABA | emanuela | NBR081 | Duvidoria | 3.07.1817.26 | TASY\_TST | Tasy | UTC-03:00

O Tasy vai gerar para você um novo registro de BO, com um número de registro único que pode ser identificado pelo campo **Boletim**.

Philips Tasy - Boletim de Ocorrência

Registro do Boletim de Ocorrência [Total: 0]

Boletim: 55 Dt ocorrência: 22/02/2023 15:47:07 Código interno:

Pessoa física: Pessoa jurídica: Pessoa ref: Prestador PLS: Pessoa registro: Convênio: Grau satisfação: Estabelecimento: INSTITUTO DO CANCER DO Setor ref: SAC processo:

Atendimento: Nº Prontuário: Forma envio: Usuário envio: Usuário aberto: Emanuela Cód convênio: Reclamação: Forma registro: Estado ânimo: Dt liberação: Desfecho:

Boletim Descrição Envios Anexos Alertas Atendimentos Info Adicionais Análise do BO Não conformidades Pessoas referência Processo Observações Nível Satisfação

Resposta Boletim de Ocorrência

Seq	Responsável	Classificação	Dt resposta	Gravidade	Tipo	Tipo atendimento	Complexidade	Status	Ag retorno	Setor respons

Responsável Descrição

Histórico Resposta Boletim de Ocorrência

Dt histórico	Usuário	Histórico	Pessoa referência	Classificação	de liber

Histórico Histórico longo Anexos

Pendentes Registro do B.O. EIS B.O. Pesquisa Consultas Ramais internos Funcionários

Grid Imprimir Visualizar Novo Salvar Desfazer Excluir Fechar

Perfil: Gerência - SAC HOSPITAL HAROLDO JUACABA emanuela NSK081 Dividoria 3.07.1817.26 TASY TSY Tasy UTC-03:00

Agora, insira no sistema as informações do BO, dentro da aba **Boletim**. Após informar todos os campos desejados, click no botão **Salvar** para guardar as informações. Vamos detalhar aqui os principais campos.

Os campos com cor de fundo **Azul** são de preenchimento **obrigatório**.

- Campo **Dt ocorrência**: informe da data do ocorrido.

Boletim: 55 Dt ocorrência: 18/02/2023 15:47:07 Código interno:

Pessoa física: Pessoa jurídica: Pessoa ref: Prestador PLS: Pessoa registro: Convênio: Grau satisfação: Estabelecimento: INSTITUTO DO CANCER DO Setor ref: SAC processo:

Dt criação: 22/02/2023 Dt envio: Categoria: Origem: Interna Tipo atend: Aguarda retorno

Boletim Descrição Envios Anexos Alertas Atendimentos Info Adicionais Análise do BO Não conformidades

- Campo **Atendimento**: informe o número de atendimento, para caso você precise vincular o BO com algum atendimento específico.

Registro do Boletim de Ocorrência (Total: 0)			
Boletim:	55	Dt ocorrência:	18/02/2023 15:47:07
Pessoa física:	343716	Paciente Teste	Atendimento:
Pessoa jurídica:			Nº Prontuário:
Pessoa ref:			Forma envio:
Prestador PLS:			Usuário envio:
Pessoa registro:		Dt criação:	22/02/2023
Convênio:	LIV SAÚDE	Categoria:	REDE LIV EXCLUSIVO LABORATÓRIO I
Grau satisfação:		Origem:	Interna
Estabelecimento:	INSTITUTO DO CANCER DO	Tipo atend:	
SAC processo:			

Atendimento: 5937277

Nº Prontuário: 4342800

Forma envio: [dropdown]

Usuário envio: [dropdown]

Usuário aberto: emanuela

Cód convênio: 9999999999

Reclamação: [dropdown]

Forma registro: [dropdown]

Estado ânimo: [dropdown]

Dt liberação: [dropdown]

Dt satisfação: [dropdown]

Boletim | Descrição | Envios | Anexos | Alertas | Atendimentos | Info Adicionais | Análise do BO | Não conformidades | Pessoas referência | Processo | Observações

Dica! Você pode realizar a consulta de atendimentos com duplo click sobre o campo. Vai abrir a tela para você pesquisar pelo nome do paciente ou número de atendimento.

Dica! Caso você informe o número de atendimento, os campos **Pessoa física**, **Nº Prontuário**, **Convênio**, **Categoria**, **Cód convênio** e **Origem** já serão preenchidos automaticamente conforme dados desse atendimento informado.

- Campo **Pessoa física**: informe a pessoa que gerou o BO (Paciente). Observe que quando você informar o cadastro da pessoa o Tasy deve apresentar no número de prontuário automaticamente.

Registro do Boletim de Ocorrência (Total: 1)			
Boletim:	55	Dt ocorrência:	18/02/2023 15:47:07
Pessoa física:	343716	Paciente Teste	Atendimento:
Pessoa jurídica:			Nº Prontuário:
Pessoa ref:			Forma envio:

Atendimento: [dropdown]

Nº Prontuário: 4342800

Forma envio: [dropdown]

Usuário envio: [dropdown]

Dica! Você pode realizar a consulta com duplo click sobre o campo. Vai abrir a tela de Localizar Pessoas.

- Campo **Reclamação**: informe o tipo de reclamação relacionado com o BO.

Registro do Boletim de Ocorrência (Total: 0)			
Pessoa física:	343716	Paciente Teste	Nº Prontuário: 4342800
Pessoa jurídica:			Forma envio:
Pessoa ref:			Usuário envio:
Prestador PLS:			Usuário aberto: emmanuel
Pessoa registro:		Dt criação: 22/02/2023	Dt envio:
Convênio:	LIV SAÚDE	Categoria:	REDE LIV EXCLUSIVO LABORATÓRIO I
Grau satisfação:		Origem:	Interna
Estabelecimento:	INSTITUTO DO CANCER DO	Tipo atend:	<input type="checkbox"/> Aguarda retorno
Setor ref:			
SAC processo:			
Assunto:			
			Cód convênio: 9999999999
			Reclamação: Administrativo
			Forma registro: Administrativo
			Estado ânimo: Mal atendimento
			Segurança
			Dt liberação:
			Dt. satisfação:
			Cartão ident: 9999999999

Boletim	Descrição	Envios	Anexos	Alertas	Atendimentos	Info Adicionais	Análise do BO	Não conformidades	Pessoas referência	Processo	Observar
---------	-----------	--------	--------	---------	--------------	-----------------	---------------	-------------------	--------------------	----------	----------

- Campo **Forma de Registro**: informe como esse BO foi registrado.

Registro do Boletim de Ocorrência (Total: 0)			
Pessoa física:	343716	Paciente Teste	Nº Prontuário: 4342800
Pessoa jurídica:			Forma envio:
Pessoa ref:			Usuário envio:
Prestador PLS:			Usuário aberto: emmanuel
Pessoa registro:		Dt criação: 22/02/2023	Dt envio:
Convênio:	LIV SAÚDE	Categoria:	REDE LIV EXCLUSIVO LABORATÓRIO I
Grau satisfação:		Origem:	Interna
Estabelecimento:	INSTITUTO DO CANCER DO	Tipo atend:	<input type="checkbox"/> Aguarda retorno
Setor ref:			
SAC processo:			
Assunto:			
			Cód convênio: 9999999999
			Reclamação: Administrativo
			Forma registro: Telefone
			Estado ânimo: Caixa de Opinião
			Carta
			E-mail
			Ficha de Notificação
			Pesquisa de Satisfação Radioterapia Convênio
			Pessoalmente
			Redes Sociais
			Telefone

Boletim	Descrição	Envios	Anexos	Alertas	Atendimentos	Info Adicionais	Análise do BO	Não conformidades	Pessoa
---------	-----------	--------	--------	---------	--------------	-----------------	---------------	-------------------	--------

- Campo **Estado ânimo**: informe o estado de ânimo do paciente

Registro do Boletim de Ocorrência (Total: 0)			
Pessoa física:	343716	Paciente Teste	Nº Prontuário: 4342800
Pessoa jurídica:			Forma envio:
Pessoa ref:			Usuário envio:
Prestador PLS:			Usuário aberto: emmanuel
Pessoa registro:		Dt criação: 22/02/2023	Dt envio:
Convênio:	LIV SAÚDE	Categoria:	REDE LIV EXCLUSIVO LABORATÓRIO I
Grau satisfação:		Origem:	Interna
Estabelecimento:	INSTITUTO DO CANCER DO	Tipo atend:	<input type="checkbox"/> Aguarda retorno
Setor ref:			
SAC processo:			
Assunto:			
			Cód convênio: 9999999999
			Reclamação: Administrativo
			Forma registro: Telefone
			Estado ânimo: Irritada
			Dt liberação: Irritada
			Dt. satisfação: Tranquila
			Cartão ident: 9999999999

Boletim	Descrição	Envios	Anexos	Alertas	Atendimentos	Info Adicionais	Análise do BO	Não conformidades	Pessoas referência	Processo	Observar
---------	-----------	--------	--------	---------	--------------	-----------------	---------------	-------------------	--------------------	----------	----------

- Campo **Aguarda retorno**: marque esse campo quando a pessoa do BO (paciente) aguardar um retorno por parte do responsável. Identifica quais boletins o responsável deverá entrar para **enviar um retorno do BO ao paciente/pessoa do boletim**.

Registro do Boletim de Ocorrência (To					
Pessoa física:	343716	Paciente Teste	Nº Prontuário:	4342800	
Pessoa jurídica:			Forma envio:		
Pessoa ref:			Usuário envio:		
Prestador PLS:			Usuário abert:	emanuela	
Pessoa registro:		Dt criação:	22/02/2023	Dt envio:	
Convênio:	LIV SAÚDE	Categoria:	REDE LIV EXCLUSIVO LABORATÓRIO I	Reclamação:	Admisnitrativo
Grau satisfação:		Origem:	Interna	Forma registro:	Telefone
Estabelecimento:	INSTITUTO DO CANCER DO	Tipo atend:	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Aguarda retorno</b>	Estado ânimo:	Iritada
Setor ref:				Dt liberação:	
SAC processo:				Dt.satisfação:	
Assunto:				Cartão ident:	99999999999

Boletim Descrição Envios Anexos Alertas Atendimentos Info Adicionais Análise do BO Não conformidades Pessoas referência Processo Obs

- Campos **Assunto** e **Descrição**: Utilize o campo **Assunto** para um título breve da ocorrência e no campo **Descrição** escreve com mais detalhes o que ocorreu.

Philips Tasy - Boletim de Ocorrência

Registro do Boletim de Ocorrência (Tot	
Estabelecimento:	INSTITUTO DO CANCER DO
Setor ref:	
SAC processo:	
Assunto:	Tempo de espera para chamada de senha
Descrição:	Paciente relata que esperou 1h para ser chamada....
Tipo atend:	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Aguarda retorno</b>
Estado ânimo:	Iritada
Dt liberação:	
Dt.satisfação:	
Cartão ident:	99999999999

Boletim Descrição Envios Anexos Alertas Atendimentos Info Adicionais Análise do BO Não conformidades Pessoas referência Processo Obs

Resposta Boletim de Ocorrência

No campo Descrição você tem uma limitação de **4000 caracteres** para detalhamento do BO. Caso não seja suficiente, utilize a aba **Descrição** para elaborar um texto mais longo.

Philips Tasy - Boletim de Ocorrência

Descrição Longa do Boletim de Ocorrência

Aqui você pode detalhar a ocorrência **mais e mais....**

Boletim **Descrição** Envios Anexos Alertas Atendimentos Info Adicionais Análise do BO Não conformidades Pessoas referência Processo Observações

Observe que na aba **Descrição** você tem opções de formatação de texto. Utilize conforme

necessidade.

Lembre-se de sempre clicar no botão **Salvar** para guardar as informações no sistema.

## Responsáveis por responder o BO

Agora que já concluímos o registro do BO, temos que definir o(s) responsável(eis) por responder à ocorrência. É importante que agora você vá para o painel central da função, dentro da aba **Responsável**.

Philips Tasy - Boletim de Ocorrência

**Registro do Boletim de Ocorrência (Total: 3)**

Boletim: 55 Dt ocorrência: 18/02/2023 15:47:07 Código interno: Atendimento: 5937277  
Pessoa física: 343716 Paciente Teste Nº Prontuário: 4342800  
Pessoa jurídica: Forma envio:  
Pessoa ref: Usuário envio:  
Prestador PLS: Usuário aberto: emanuela  
Pessoa registro: Dt criação: 22/02/2023 Dt envio: Cód convênio: 99999999999  
Convênio: LIV SAÚDE Categoria: REDE LIV EXCLUSIVO LABORATÓRIO Reclamação: Administrativo  
Grau satisfação: Origem: Interna Forma registro: Telefone  
Estabelecimento: INSTITUTO DO CANCER DO Tipo atend: ☒ Aguarda retorno Estado ânimo: Initada  
Setor ref: Dt liberação:  
SAC processo: Dt satisfação:

Boletim Descrição Envios Anexos Alertas Atendimentos Info Adicionais Análise do BO Não conformidades Pessoas referência Processo Observações Nível Satisfação

**Resposta Boletim de Ocorrência**

Seq	Responsável	Classificação	Dt resposta	Gravidade	Tipo	Tipo atendimento	Complexidade
Click na parte central da função!							

Responsável Descrição

**Histórico Resposta Boletim de Ocorrência**

Dt histórico	Usuário	Histórico	Pessoa referência
--------------	---------	-----------	-------------------

Histórico Histórico longo Anexos

Pendientes Registro do B.O. EIS B.O. Pesquisa Consultas Ramais internos Funcionários

Detalhe Imprimir Visualizar Novo Salvar Desfazer Excluir Fechar

Perfil: Gerência - SAC HOSPITAL HAROLDO JUACABA emanuela NBK081 Ouvidoria 3.07.1817.28 TASY\_TST Tasy UTC-03:00

Click no botão **Novo** para inserir um responsável de resposta.

O Tasy deve gerar um novo registro de responsável para você informar os campos desejados, click no botão **Salvar** para guardar as informações. Vamos detalhar aqui os principais campos.

Philips Tasy - Boletim de Ocorrência

### Registro do Boletim de Ocorrência (Total: 3)

Boletim: 55	Dt ocorrência: 18/02/2023 15:47:07	Código interno:	Atendimento: 5937277
Pessoa física: 343716	Paciente Teste	Nº Prontuário: 4342800	
Pessoa jurídica:		Forma envio:	
Pessoa ref:		Usuário envio:	
Prestador PLS:		Usuário aberto: emanuela	
Pessoa registro:	Dt criação: 22/02/2023	Dt envio:	Cód convênio: 99999999999
Convênio: LIV SAÚDE	Categoria: REDE LIV EXCLUSIVO LABORATÓRIO	Reclamação: Administrativo	
Grau satisfação:	Origem: Interna	Forma registro: Telefone	
Estabelecimento: INSTITUTO DO CANCER DO	Tipo atend: <input checked="" type="checkbox"/> Aguarda retorno	Estado ânimo: Irritada	
Sector ref:		Dt liberação:	
SAC processo:		Dt satisfação:	

Boletim | Descrição | Envios | Anexos | Alertas | Atendimentos | Info Adicionais | Análise do BO | Não conformidades | Pessoas referência | Processo | Observações | Nível Satisfação

### Resposta Boletim de Ocorrência

Seq: 14

Responsável: UTI

Classificação: Solicitação

Gravidade: Média

Tipo atendimento: Atendimento Ambulatorial

Especialidade:

Complexidade:

Status ocorrência:

☒ Aberta

☐ Respondida

☐ Respondida parcialmente

☐ Encerrada / Atendida

☐ Encerrada sem resposta

☐ Reaberta

☐ Encaminhada

☐ Encerrada com resposta ao cliente

☐ Entregue

☐ Aguarda retorno

Dt resposta: 22/02/2023 17:47:53

Dt encerramento:

Tipo:

Sector resposta:

Fidelização:

Classif. técnica:

Usuário resposta: emanuela

Clinica:

Tipo:

Responsável | Descrição

### Histórico Resposta Boletim de Ocorrência

Dt histórico	Usuário	Histórico	Pessoa referência

Histórico | Histórico longo | Anexos

Pendentes | Registro do B.O. | EIS B.O. | Pesquisa | Consultas | Ramais internos | Funcionários

Perfil: Gerência - SAC | HOSPITAL HAROLDO JUACABA | emanuela | NBK081 | Duvidoria | 3.07.1817.28 | TASY\_TST | Tasy | UTC-03:00

- Campo **Responsável**: selecione a área responsável pelo BO.

### Resposta Boletim de Ocorrência

Seq: 14

Responsável: UTI

Classificação: OPERAÇÕES SUS - RECEP. HORMONIOTERAPIA

Gravidade: OPERAÇÕES SUS - RECEP. INTERNAÇÃO SUS

Tipo atendimento: OPERAÇÕES SUS - RECEP. UIC

Especialidade: PAE - ENFERMAGEM

Complexidade: PAE - MÉDICO

PAE - RECEPÇÃO

PAE - SALA DE GESSO

POSTO ENFERMAGEM 1

POSTO ENFERMAGEM 2

POSTO ENFERMAGEM 3

POSTO ENFERMAGEM 4

QUIMIOTERAPIA SUS - ENFERMAGEM

QUIMIOTERAPIA SUS - RECEPÇÃO

QUIMIOTERAPIA SUS - SALA DE TRIAGEM

RECEPÇÃO INTERNAÇÃO CONVÊNIO

RESIDÊNCIA MULTIPROFISSIONAL

SAME

SERVIÇO SOCIAL

UIC - ENFERMAGEM

UTI

Dt resposta: 22/02/2023 17:47:53

Dt encerramento:

Tipo:

Sector resposta:

Fidelização:

Classif. técnica:

Usuário resposta: emanuela

Clinica:

Tipo:

☐ / Atendida

☐ sem resposta

☐ Encaminhada

☐ Encerrada com resposta ao cliente

☐ Entregue

### Histórico Resposta Boletim de Ocorrência

- Campo **Classificação**: informe a classificação do BO.

**Resposta Boletim de Ocorrência**

Seq:	14		
Responsável:	UTI	Dt resposta:	22/02/2023 17:47:53
Classificação:	Solicitação	Dt encerramento:	
Gravidade:	Denúncia	Tipo:	
Tipo atendimento:	Elogio	Sector resposta:	
Especialidade:	Solicitação	Fidelização:	
Complexidade:	Sugestão	Classif. técnica:	
		Usuário resposta:	emanuela
		Clínica:	
		Tipo:	

Status ocorrência

<input checked="" type="radio"/> Aberta	<input type="radio"/> Encerrada / Atendida	<input type="radio"/> Encaminhada
<input type="radio"/> Respondida	<input type="radio"/> Encerrada sem resposta	<input type="radio"/> Encerrada com resposta ao cliente
<input type="radio"/> Respondida parcialmente	<input type="radio"/> Reaberta	<input type="radio"/> Entregue

☒ Aguarda retorno

Responsável	Descrição

Lembre-se de sempre clicar no botão **Salvar** para guardar as informações.

Os campos detalhados nesse manual são os principais, mas observe que temos outros campos que podem ser informados conforme necessidade do setor. Caso tenha dificuldades ou dúvidas quanto a utilização de outros campos, por favor abra uma Ordem de Serviço para TI/Sistemas.



---

Revision #1

Created 28 February 2023 11:00:55 by Hermano Uchôa

Updated 28 February 2023 11:01:44 by Hermano Uchôa