

# EBSERH

HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

<b>RESOLUÇÃO DA DIRETORIA EXECUTIVA</b>	Número: 021
<b>Relator: JOSÉ RUBENS REBELATTO</b> Presidência	Data: 30/11/2012
	Reunião: 13ª

Aprova o Regulamento da Ouvidoria.

A Diretoria Executiva da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – EBSEH, no uso das atribuições que lhe confere o seu Estatuto Social, aprovado pelo Decreto nº 7.661, de 28/12/2011, e

Considerando a proposta de Regulamento Interno apresentada pelo Titular da Ouvidoria da EBSEH,

Considerando os termos da NT.002/2012/Coordenadoria Jurídica/Presidência/EBSEH/MEC, de 10 de agosto de 2012,

## RESOLVE

Art. 1º - Aprovar e instituir o Regimento da Ouvidoria da EBSEH, na forma do anexo a esta Resolução.

Art. 2º - Esta Resolução entra em vigor na presente data.

Sala de Reuniões da Diretoria Executiva da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares, em Brasília, Distrito Federal, 30 de novembro de 2012.

  
**JOSÉ RUBENS REBELATTO**  
Presidente

# **ANEXO DA RESOLUÇÃO DA DIRETORIA EXECUTIVA Nº 021, DE 30/11/2012**

## **REGULAMENTO DA OUVIDORIA**

### **CAPÍTULO I**

#### **DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES E DOS OBJETIVOS**

Art. 1º A Ouvidoria da EBSEH, vinculada ao Diretor-Presidente, é um órgão de comunicação com Dirigentes, Corpo Docente e Discente, Pesquisadores, Professores e Alunos, Prestadores de Serviços e Fornecedores, visando ao aperfeiçoamento do modelo administrativo, das ações institucionais e a constante melhoria dos processos.

Art. 2º Compete à Ouvidoria:

I – Receber e encaminhar, quando devidamente apresentadas, as reclamações, sugestões, elogios, solicitações e denúncias que lhe forem dirigidas pelos cidadãos diretamente ou indiretamente relacionados com a EBSEH;

II – Acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, mantendo o interessado informado desse procedimento;

III – Propor à Diretoria medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da EBSEH, assim como a edição, alteração e/ou revogação de atos normativos internos, com vistas à simplificação e ao aperfeiçoamento administrativo.

IV – Organizar o fluxo das demandas e estruturar o relacionamento entre os diversos setores internos e externos, sempre com discrição e cuidado, visando o atendimento satisfatório de todos os envolvidos, com respostas objetivas e esclarecedoras.

Parágrafo Único - A Ouvidoria da EBSEH integrará o Sistema de Ouvidorias das instituições públicas federais de ensino ou instituições congêneres de serviços de apoio ao ensino, à pesquisa e à extensão, ao ensino-aprendizagem e à formação de pessoas no campo da saúde pública, não sendo subordinadas entre si, mas atuando de forma articulada na padronização dos processos e unificando dados nacionais para a produção de relatórios estatísticos e de gestão.

### **CAPÍTULO II**

#### **DA ORGANIZAÇÃO**

Art. 3º A Ouvidoria será dirigida por um Ouvidor-Geral nomeado pelo Presidente da EBSEH, com a atribuição de cuidar dos procedimentos internos da Ouvidoria, acolher as manifestações que lhe forem dirigidas por qualquer meio de comunicação escrita e proporcionar o atendimento aos interessados.

§ 1º O Diretor-Presidente da EBSEH poderá indicar tantos funcionários quantos se fizerem necessários para auxiliar o Ouvidor em suas funções e na ligação com os diversos setores da empresa, de suas subsidiárias e das instituições contratadas;

§ 2º Será disponibilizada uma sala para atendimento personalizado sempre que necessário, com isolamento acústico para garantia de confidencialidade;

§ 3º A Ouvidoria disporá do apoio dos setores de Informática e de Comunicação Social para o pleno exercício de suas atividades, principalmente com relação a banco de dados, desenvolvimento de processos tecnológicos de informação, planilhas, relatórios, divulgação e sinalização interna, assim como dos demais setores, quando se fizerem necessários.

Art. 4º Em casos de conflitos de interesses, a Ouvidoria poderá ter caráter de mediação entre as partes envolvidas, sem, contudo, qualquer poder de arbitragem, ficando esta responsabilidade a cargo da Diretoria, quando for o caso.

### **CAPÍTULO III DO FUNCIONAMENTO**

Art. 5º À Ouvidoria serão asseguradas plena autonomia e independência no exercício de suas atribuições, resguardada a subordinação hierárquica e funcional prevista no art. 1º do presente Regulamento.

Art. 6º Para o pleno exercício de suas atribuições, a Ouvidoria deverá preencher um documento eletrônico de atendimento com identificação, endereço e meios de contato do interessado, assunto e nome da pessoa ou setor questionado, com relato resumido dos fatos.

§ 1º Independentemente da forma pela qual sejam os fatos comunicados à Ouvidoria, a manifestação sempre deverá ser objeto de preenchimento do documento eletrônico de atendimento mencionado no "caput" deste artigo;

§ 2º O documento eletrônico de atendimento da manifestação constituirá a fase inicial do processo, que circulará pelos setores competentes até a informação final ao interessado que iniciou a questão.

§ 3º Será obedecido o princípio da hierarquia inversa, ou seja, as demandas serão encaminhadas para os escalões diretamente envolvidos, cumprindo a estes informar e buscar autorização de superiores hierárquicos, sempre que necessário.

§ 4º A tramitação do processo será prioritária sobre as demais atividades em todas as unidades ligadas direta ou indiretamente à administração da EBSEH.

Art. 7º São obrigações da Ouvidoria:

I – receber as manifestações apresentadas pelos interessados, dando-lhes o devido encaminhamento, mesmo aquelas sem identificação, caso as razões do anonimato sejam consideradas justificáveis, a critério do Presidente da EBSERH;

II – buscar dados complementares, se necessário;

III – recusar como objeto de apreciação as questões pendentes de decisão judicial;

IV – rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações improcedentes, mediante despacho fundamentado, com notificação ao interessado;

V – solicitar às instâncias competentes, as necessárias diligências visando o esclarecimento da questão em análise, sendo, no entanto, expressamente vedada a participação de seus membros como defensores dativos em processo administrativo;

VI – atender o manifestante com cortesia e respeito, sem discriminação ou pré-julgamento, dando-lhe resposta à questão apresentada, no menor prazo possível e com objetividade;

VII – agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;

VIII – zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência pública;

IX – resguardar o sigilo das informações;

X – manter em arquivo de acesso controlado, todas as manifestações tramitadas, contendo os encaminhamentos, respostas e conclusões.

Art. 8º O setor responsável pelo objeto do questionamento deverá devolver à Ouvidoria o processo com as devidas informações sobre o assunto, dentro do prazo máximo de 10 (dez) dias a contar de seu recebimento. Se for necessária a circulação por setores diversos do inicial, esse prazo máximo não poderá ultrapassar os 15 (dez) dias até seu retorno à Ouvidoria.

Art. 9º A Ouvidoria digitalizará as fichas de atendimento que receber ou preencher e as manterá em aberto até sua solução final, controlando os prazos referidos no artigo anterior, cobrando sua tramitação nos setores a que foram destinados.

Art. 10 Caberá às respectivas Diretorias prover as condições mínimas materiais, financeiras e humanas, para o adequado funcionamento da Ouvidoria.

Art. 11 O acesso à Ouvidoria deverá ser facilitado de todas as maneiras possíveis, através de formulários eletrônicos via internet, formulários em papel, e-mail, cartas e uma sala para atendimento personalizado.

§ 1º Serão distribuídas caixas de coletas devidamente identificadas e formulários de papel para comunicações à Ouvidoria em todos os locais de grande circulação, escolhidos pela Diretoria de Logística e Infraestrutura;

§ 2º Visando a preservação de suas atividades rotineiras, a Ouvidoria não levará em conta quaisquer manifestações verbais dirigidas a recepcionistas, funcionários ou a outra pessoa da EBSERH, inclusive diretores, neste último caso, salvo expressa anuência dos mesmos.

#### **CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 12 Em caso de ausência temporária do Ouvidor-Geral por motivo de viagens, férias, tratamento de saúde ou outros, responderá pela Ouvidoria o seu assistente, de modo a não prejudicar o andamento normal dos serviços.

Art. 13 Caberá à Ouvidoria a gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no âmbito da EBSERH, nos termos da Lei nº 12.527/2011, regulamentada pelo Decreto nº 7.724/2012, com as seguintes atribuições:

I – Protocolizar documentos e requerimentos de acesso à informação;

II – Orientar sobre os procedimentos de acesso, indicando data, local e modo em que será feita a consulta;

III – Informar sobre a tramitação de documentos.

Art. 14 Em caso de não solução do assunto na forma pretendida pelo interessado, em virtude de disposições legais, regulamentares ou estatutárias, a Ouvidoria deverá prestar toda a orientação necessária ao correto procedimento a ser observado em situações da espécie questionada, bem como a fonte legal, regulamentar ou estatutária que impede o atendimento na forma solicitada.

Art. 15 Mensalmente a Ouvidoria fará um relatório estatístico por motivo, área e departamento de competência, sobre as reclamações, sugestões, elogios, solicitações e denúncias recebidas, encaminhando-o ao Diretor-Presidente.

Art. 16 Trimestralmente a Ouvidoria fará a consolidação dos dados recebidos das unidades descentralizadas e apresentará relatório unificado à Diretoria Executiva.

Art. 17 Com base na estatística de reclamações, a Diretoria decidirá sobre a reformulação dos serviços criticados.

Parágrafo Único Quando se constatar que a crítica decorreu de informações insuficientes ou incorretas, será reforçada a comunicação sobre os procedimentos criticados e, se necessário, novo treinamento dos funcionários ligados diretamente à prestação dos serviços objeto da reclamação.

Art. 18 Salvo na hipótese de não funcionamento de ouvidoria local, a Ouvidoria da EBSEH não responderá a demandas de usuários de serviços hospitalares, consultas, exames auxiliares de diagnóstico e tratamento ou correlatos.

Art. 19 A Ouvidoria não responderá a demandas de empregados, servidores e demais colaboradores quando a demanda referir-se a assuntos de natureza trabalhista, incluindo benefícios sejam do interesse individual ou coletivo.

Art. 20 Os casos omissos serão avaliados em reunião da Diretoria Executiva, que deliberará sobre eles, informando da decisão ao Ouvidor-Geral.