



EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

Boletim de Serviço





HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DO MARANHÃO

Rua Barão de Itapary, 227 - Centro

CEP: 65.070-020

São Luís-MA

NATALINO SALGADO FILHO

Reitor

JOYCE SANTOS LAGES

Superintendente

EURICO SANTOS NETO

Gerente Administrativo

SILVIA HELENA CAVALCANTE DE SOUSA

Gerente de Atenção à Saúde

RITA DA GRAÇA CARVALHAL FRAZÃO CORRÊA

Gerente de Ensino e Pesquisa



SUMÁRIO

ATOS DA SUPERINTENDÊNCIA	Página
PORTARIA Nº 04 DE 12 DE JANEIRO DE 2015	03
PORTARIA Nº 05 DE 12 DE JANEIRO DE 2015	07

SUPERINTENDÊNCIA**PORTARIA Nº 04, DE 12 DE JANEIRO DE 2015**

A SUPERINTENDENTE DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO, EM EXERCÍCIO no uso das atribuições legais que lhe são concedidas pela Portaria nº 125, de 11/12/2012, publicada no DOU de 13/12/2012, que delega competência para a prática dos atos de gestão específica; resolve:

Art. 1º Tornar público que o Conselho Executivo aprovou o Regulamento interno da Ouvidoria do Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão que dispõe sobre a Natureza, Objeto e Finalidade; Vinculação Administrativa; Competência e Atribuições Específicas; Administração; Cargo, Competência e Afastamento de Ouvidor; Funcionamento da Ouvidoria e Disposições Gerais de acordo com a estrutura descrita no quadro a seguir cuja íntegra está disposta no Anexo I desta Portaria.

DESCRIÇÕES. ARTIGOS

Capítulo I - Da Natureza, Objeto e Finalidade. Art. 1º à Art. 3º

Capítulo II - Da Vinculação Administrativa. Art. 4º

Capítulo III - Da Competência e Atribuições Específicas. Art. 5º

Capítulo IV - Da Administração. Art. 6º à Art. 7º

Capítulo V - Do Cargo de Ouvidor. Art. 8º

Capítulo VI - Da Competência do Ouvidor. Art. 9º à Art. 12

Capítulo VII - Do Afastamento do Ouvidor. Art. 13

Capítulo VIII - Do Funcionamento da Ouvidoria. Art. 14 à Art. 17

Capítulo IX - Das Disposições Gerais. Art. 18 à Art. 21

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua assinatura.

SILVIA HELENA CAVALCANTE DE SOUSA

ANEXO I**REGULAMENTO DA OUVIDORIA DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO****CAPÍTULO I****Da Natureza, Objeto e Finalidade**

Art. 1º A Ouvidoria do Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão (HUUFMA) - foi instituída em 15 de dezembro de 1999, por meio da Portaria HUUFMA nº 54/1999.

Art. 2º A Ouvidoria é um canal de comunicação do cidadão com a administração do HUUFMA, buscando o aprimoramento contínuo da gestão, atenção à saúde, ensino, pesquisa e extensão.

Art. 3º São objetivos da Ouvidoria do HUUFMA:

I. Fomentar a participação e conscientização do cidadão acerca do direito a um serviço público de excelência;

II. Fortalecer o controle social e, por conseguinte, o Estado Democrático de Direito;

III. Contribuir para o incremento e consolidação das políticas públicas de saúde e de formação profissional nessa área.

CAPÍTULO II

Da Vinculação Administrativa

Art. 4º A Ouvidoria do HUUFMA é vinculada à Superintendência do HUUFMA, resguardada sua autonomia e independência funcional no âmbito de suas atribuições.

CAPÍTULO III

Da Competência e Atribuições Específicas

Art. 5º No exercício de suas funções, a Ouvidoria do HUUFMA tem as seguintes atribuições:

- I. Organizar os mecanismos e canais de acesso à Ouvidoria;
- II. Acolher os usuários e orientá-los sobre a forma mais adequada de encaminharem as manifestações e acompanharem a tramitação destas;
- III. Receber, analisar, classificar, registrar e encaminhar as manifestações dos usuários (reclamações, denúncias, sugestões, solicitações e elogios);
- IV. No caso de reclamações, denúncias ou solicitações dar ciência ao demandante da resposta emitida pelas áreas, inclusive das medidas administrativas adotadas;
- V. Rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações improcedentes, mediante despacho fundamentado, com notificação ao usuário;
- VI. Planejar internamente e executar a pesquisa de satisfação do usuário;
- VII. Elaborar relatório interno sobre a pesquisa de satisfação do usuário para a Superintendência;
- VIII. Identificar a partir de cada reclamação, denúncia ou solicitação, a magnitude de um eventual problema de gestão subjacente, de modo a contribuir para a solução desse problema no âmbito do HUUFMA, apresentando alternativas e/ou informações pertinentes;
- IX. Apresentar à equipe de Governança, propostas de reformulação de normas, de procedimentos; adoção de medidas e expedição de atos normativos;
- X. Participar de ações de educação permanente relacionadas à Ouvidoria;
- XI. Gerir Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), nos termos da Lei Nº12.527, de 18/11/2011 e regulamentação complementar;
- XII. Desenvolver um trabalho educativo, por meio da participação em ações de capacitação e de divulgação sobre o trabalho da Ouvidoria;
- XIII. Estabelecer ações de cooperação técnica, junto às demais Ouvidorias Públicas, com objetivo de defender os direitos dos usuários e consolidar o trabalho da Ouvidoria;
- XIV. Elaborar e encaminhar, para apreciação da Superintendência, relatório mensal das manifestações recebidas;
- XV. Manter sob sigilo o nome do demandante nos casos em que for solicitado por este ou quando a Ouvidoria julgar necessário;
- XVI. Manter sob sua guarda registro, classificação e/ou sistematização das manifestações, apresentados à sua consideração;
- XVII. Apresentar comportamento ético, zeloso, transparente, íntegro, digno, respeitoso e imparcial, no exercício de suas funções;
- XVIII. Promover a justiça e a defesa dos interesses legítimos dos cidadãos;
- XIX. Elaborar e atualizar constantemente a Carta de Serviços ao Cidadão;

CAPÍTULO IV

Da Administração

Art. 6º A Ouvidoria do HUUFMA terá a seguinte estrutura administrativa:

- I. Ouvidor.

II. Assistente de Ouvidoria da Unidade Materno Infantil, Assistente de Ouvidoria da Unidade Presidente Dutra e Assistente da Ouvidoria Itinerante (Unidades Ambulatoriais Externas e Unidade Campus do Bacanga).

III. Agente-administrativo de nível médio da Unidade Materno Infantil e Agente-administrativo de nível médio da Unidade Presidente Dutra / Unidades Ambulatoriais Externas e Unidade Campus do Bacanga.

Art. 7º A Ouvidoria será coordenada por um Ouvidor, indicado pela Superintendência do HUUFMA e aprovado pelo Colegiado Executivo do HUUFMA, obedecendo a critérios técnicos.

Parágrafo Único. O Ouvidor indicará os responsáveis pelos setores da Ouvidoria elencados nos incisos II, III do artigo 6º e caberá à Superintendência garantir a infraestrutura material e de pessoal necessárias ao seu pleno funcionamento.

CAPÍTULO V Do Cargo de Ouvidor

Art. 8º O cargo de Ouvidor é de livre provimento, respeitado o artigo 6º.

§ 1º O Ouvidor deverá ter nível superior, mais de três anos de efetivo exercício no HUUFMA, capacitação para o exercício da função e conhecimento do funcionamento da Instituição.

§ 2º A função de Ouvidor não poderá ser acumulada com o exercício de qualquer mandato sindical ou qualquer outra função de direção ou assessoramento.

§ 3º A Superintendência, considerando a natureza e a relevância dos serviços prestados, deverá fixar a provisão necessária para atender a estrutura organizacional, que contará com um Ouvidor, Assistentes de Ouvidoria e Agentes Administrativos, conforme disposto no *caput* do artigo 6º.

CAPÍTULO VI Da Competência do Ouvidor

Art. 9º Compete ao Ouvidor:

I. empenhar-se para que as manifestações apresentadas, quando for o caso, tenham uma resposta conclusiva, num lapso de tempo previamente determinado, variável de acordo com a natureza do assunto.

II. cumprir e fazer cumprir este Regulamento.

Art. 10 A Ouvidoria do HUUFMA utilizará para encaminhamento das manifestações a linha hierárquica institucional, definida no organograma. Nos casos de solicitação, reclamação ou denúncia, a chefia da Divisão à qual o serviço alvo da manifestação está vinculado, será comunicada simultaneamente, para ciência e acompanhamento.

Parágrafo Único. Quando a linha hierárquica não se revelar satisfatória para oferecer resposta à determinada demanda, o assunto será encaminhado à Superintendência.

Art. 11 A Superintendência poderá baixar instruções complementares regulamentando as ações da Ouvidoria.

Art. 12 A Ouvidoria não será responsável pela apuração de denúncias ou por qualquer providência decorrente de processo administrativo ou sindicância que venha a ser instaurada a partir de ações desenvolvidas pela mesma.

CAPÍTULO VII Do Afastamento do Ouvidor

Art. 13 O afastamento do Ouvidor no curso do mandato poderá ocorrer:

I. A seu pedido;

- II. Ao perder o vínculo funcional com a Instituição ou alteração do regime de trabalho, conforme disposto no artigo 8º;
- III. por exercício de atividade ou função que configure conflito de interesse com o cargo;
- IV. Por conduta ética incompatível com a função, assim deliberado pela Superintendência, respeitado amplo direito de defesa;
- V. Por negligência no cumprimento de suas obrigações e funções, assim deliberado pela Superintendência, respeitado amplo direito de defesa;
- VI. Se for condenado em processo administrativo disciplinar e
- VII. Se for condenado por crime, em decisão judicial transitada em julgado.

CAPÍTULO VIII

Do Funcionamento da Ouvidoria

Art. 14 O horário de atendimento ao público será de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 17h, exceto em sábados, domingos e feriados, ou em situações adversas que por ventura necessitarem de fechamento do espaço físico, sendo resguardada informação aos usuários com antecedência mínima de três dias. O horário das 13h às 14h se destinará às atividades administrativas internas do setor.

Art. 15 As formas de atendimento da Ouvidoria consiste em Presencial; Caixa de Manifestação; Carta: Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão – Unidade Presidente Dutra – Ouvidoria. Rua Barão de Itapary, nº 227 – Centro. CEP: 65020-070, São Luís-MA; por Telefone: (98) 2109 1033 – Unidade Presidente Dutra e (98) 2109 1136 – Unidade Materno Infantil; por e-mail: ouvidoria@huufma.br; e pelo formulário *on-line* no site do HUUFMA (www.huufma.br) ou no site da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – EBSEH (www.ebserh.mec.gov.br)

Art. 16 Todas as manifestações apresentadas à Ouvidoria, sejam elas presenciais ou não, serão cadastradas em um *software* de Ouvidoria, em que constará de identificação, endereço e meios de contatos do usuário, resguardado o direito do anonimato, além de assunto e nome da pessoa ou área questionada, com relato resumido dos fatos,

Art. 17 As manifestações depois de recebidas e encaminhadas às áreas apontadas e às Divisões, conforme Art. 10 devem ser devolvidas à Ouvidoria em um prazo máximo de 15 dias úteis para fechamento do ciclo de atendimento ao cidadão, com consequente informação da devida resposta da manifestação.

CAPÍTULO IX

Das Disposições Gerais

Art. 18 As gerências, divisões, setores, unidades, serviços e demais áreas, que compõem a estrutura organizacional do HUUFMA, deverão colaborar com a Ouvidoria no exercício de suas atribuições.

Art. 19 A Superintendência assegurará as condições de trabalho para que a Ouvidoria do HUUFMA cumpra suas funções, inclusive para que o exercício das atribuições de seus integrantes não lhes resulte em qualquer prejuízo ou dano.

Art. 20 A Ouvidoria do HUUFMA integrará a rede de Ouvidorias dos Hospitais Universitários Federais ou instituições congêneres, 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.

Art. 21 Este Regimento entrará em vigor na data de sua publicação no Boletim de Serviço do HUUFMA, revogadas as disposições em contrário.

São Luís, 12 de janeiro de 2015.

SUPERINTENDÊNCIA**PORTARIA Nº 05, DE 12 DE JANEIRO DE 2015**

A SUPERINTENDENTE DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO, EM EXERCÍCIO, no uso das atribuições legais que lhe são concedidas pela Portaria nº 125, de 11/12/2012, publicada no DOU de 13/12/2012, que delega competência para a prática dos atos de gestão específica; Resolve:

Art. 1º Criar a Comissão de Sistematização da Assistência de Enfermagem (COMSAE) do Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão;

Parágrafo único: A Comissão será responsável pela Sistematização das ações de Assistência da área de Enfermagem na forma do Anexo I desta Portaria.

Art. 2º A Comissão de Sistematização da Assistência de Enfermagem do HUUFMA fica vinculada a Gerência de Atenção à Saúde.

Art. 3º A composição da Comissão será a que segue.

Membros natos

Enfº Msc Danilo Marcelo Araújo dos Santos. 1512141. Coordenador

Enfª Esp Andrea Carolina Ramos Gonçalves. 1553897. Vice-coordenador

Enfª Msc Maria de Lourdes Carvalho. 2350117.

Enfª Esp Tereza Rachel Gomes Alencar. 1440066.

Enfª Msc Marinense Hermínia Santos. 0407653.

Enfª Msc Maria Valneide Gomes Andrade. 1440264.

Enfº Esp Jedaias Silas da Silva. 5800.

Enfº Msc Araceli Moreira de Martini Fontenele. 1569028.

Enfª Msc Regina de Fátima de Almeida Cruz de Moraes. 1186627.

Enfª Drª Eremita Val Rafael. 0550748.

Enfª Esp Ladyzelia Rocha Araújo. 1441782.

Enfª Esp Eremilta Silva Barros. 1422189.

Enfª Esp Fernanda Cavalcante Macedo Cândido. 2167956

Enfª Msc Ângela Mirella Magalhães de Amorim. 1440263.

Art. 4º Esta portaria entra em vigor na data de sua assinatura.

SILVIA HELENA CAVALCANTE DE SOUSA

ANEXO I**REGULAMENTO INTERNO DA COMISSÃO DE SISTEMATIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO- HUUFMA/EBSERH.****Capítulo I
Da Definição**

Art. 1º- A Comissão da SAE (Sistematização da Assistência de Enfermagem) funcionará como assessoramento junto à Divisão de Enfermagem para apreciar todos os assuntos relacionadas à implantação e/ou implementação e monitoramento da SAE no HUUFMA/EBSERH.

Art. 2º- Para fim deste regimento, entende-se por Sistematização da Assistência de Enfermagem: o processo científico-metodológico de cuidado dirigido ao ser humano, com o objetivo de identificar as situações de saúde-doença e as necessidades de cuidados de enfermagem, bem como subsidiar as intervenções de promoção, prevenção, recuperação e reabilitação da saúde do indivíduo, família e comunidade. A SAE será concretizada por meio da aplicação do Processo de Enfermagem apoiado no referencial teórico de Wanda de Aguiar Horta.

Capítulo II Das Finalidades

Art. 3º- A Comissão de SAE tem por finalidade:
Implantar a SAE em todos os setores assistenciais onde atuam profissionais de enfermagem do HUUFMA, garantindo o cumprimento da resolução COFEN 358/2009, observando os instrumentos informatizados institucionalizados, como por exemplo o módulo correspondente às etapas do Processo de Enfermagem no Aplicativo de Gestão dos Hospitais Universitários (AGHU);
Definir indicadores de qualidade a fim de monitorar e avaliar a implementação da SAE nas unidades desta instituição;
Supervisionar a implantação e execução da SAE na Instituição;
Fazer trabalhos de pesquisa e divulgar resultados.
Promover em conjunto com o GEPEN (Grupo de Educação Permanente em Enfermagem) a realização de capacitações durante o processo de implantação e implementação das diversas etapas do Processo de Enfermagem.

Capítulo III Da Composição e Organização

Art. 4º- A Comissão da SAE deverá ser composta por até 15(quinze) membros com representatividade de diversos setores da instituição com mandato permanente. Na saída de um membro, a comissão junto com a Divisão de Enfermagem nomeará um profissional de enfermagem para preenchimento do cargo por indicação do serviço e perfil apreciado pela comissão, devendo ter pós-graduação, capacitação e/ou experiência com o processo de enfermagem.

Art. 5º - A COMSAE terá um coordenador que será o interlocutor e um vice coordenador sendo indicados pela Divisão de Enfermagem que obrigatoriamente terá representatividade no grupo.

Art. 6º- A comissão deverá contar com a participação de um docente do Departamento de Enfermagem da Universidade Federal do Maranhão.

Capítulo IV Do Funcionamento

Art.7º - A Comissão reunir-se-á mensalmente com local, data e horário de preferência na sala de reuniões da Divisão de Enfermagem.

Art.8º - As reuniões extraordinárias serão convocadas pelos membros ou coordenador, que terão o prazo mínimo de 72h para o recebimento do agendamento.

Art.9º - As reuniões serão registradas em ata contendo data, hora, local, membros presentes, resumo do expediente e deliberações. Esses documentos serão arquivados e guardados sob a responsabilidade do coordenador, com cópia para a Divisão de Enfermagem.

Art. 10 - O Coordenador prepara a pauta do dia para cada reunião antecipadamente.

Art. 11 - Serão apreciados, votados e encaminhados somente os assuntos da ordem do dia. As votações só serão realizadas com um quórum mínimo de 2/5 dos membros da COMSAE.

Art. 12 - A aprovação das decisões será através de votação aberta por maioria simples dos membros presentes. Em caso de empate o coordenador decidirá por meio do voto de qualidade.

Art. 13 - Quando o assunto a ser apreciado de mandar conhecimento específico e os membros da comissão julgarem a necessidade de um melhor embasamento científico, poderá ser requisitado o apoio e parcerias institucionais de profissionais com a expertise no assunto.

Capítulo V Das Competências

Art. 14 - Compete aos Membros:

Participar obrigatoriamente de todas as reuniões ordinárias e extraordinárias. A ausência de um membro em três reuniões consecutivas ou seis reuniões não consecutivas, sem justificativa durante 12 meses implicará em exclusão automática da COMSAE.

Planejar junto à Divisão de Enfermagem a implementação da SAE em todos os setores do HUUFMA onde atuam os profissionais de enfermagem, com todas as etapas do Processo de Enfermagem (Histórico de Enfermagem, Diagnóstico, Planejamento, implementação e Avaliação), de acordo com resolução atualizada do COFEN;

Elaborar instrumento da SAE para implementação nas unidades, considerando o contexto local;

Definir indicadores (no mínimo três) para avaliação do impacto da implantação da SAE;

Participar de eventos e treinamentos referentes ao tema;

Solicitar junto ao GEPEN (Grupo de Educação Permanente em Enfermagem) atividades voltadas para garantir a viabilidade da Implantação da SAE;

Participar das reuniões dos enfermeiros nos setores onde está se implementando a SAE;

Cumprir o regimento desta Comissão;

Elaborar e submeter a revisões o regimento interno desta comissão, anualmente;

Art. 15 - Compete ao Docente:

1) Participar das reuniões ordinárias e extraordinárias;

2) Acompanhar a elaboração dos projetos científicos;

Art. 16 - Compete ao Coordenador:

1) Presidir todas as reuniões;

2) Elaborar pauta de reuniões e encaminhadas antecipadamente para o grupo.

3) Guardar ordenadamente todos os documentos recebidos e encaminhados pela comissão;

4) Apresentar à Divisão de Enfermagem relatórios e problemas no monitoramento do Processo a fim de que possam ser tomadas medidas administrativas se necessário;

5) Propor e estimular grupo de pesquisas sobre SAE;

6) Fazer cumprir o regimento;

7) Convocar os membros da comissão sempre que houver necessidade de revisão e/ou alteração do regimento.

Art. 17 - Compete ao Vice Coordenador

Todas as atribuições do coordenador durante seu afastamento por até 3 meses ou ausência pontual.

Capítulo VI Considerações Finais



Art. 18 - O Coordenador e o Vice Coordenador devem dispor de toda sua carga horária semanal para exercerem suas atividades na COMSAE. E os demais membros da comissão devem dispor de 6 horas semanais de seus cargos ou funções para as atividades da COMSAE.

Art. 19 - Os membros da comissão devem guardar absoluta reserva sobre assuntos que considerar confidencial.

Art. 20 - O membro que necessitar de desligamento poderá fazê-lo através de carta de próprio punho ao coordenador declarando o motivo do desligamento.

Art. 21 - A guarda dos documentos da Comissão ficará na sala da Divisão de Enfermagem;

Art. 22 - Este regimento poderá ser alterado por eventuais exigências de adoção de novas legislações pertinentes ao assunto

Convocação privativa do coordenador;

A reunião deverá ter no mínimo a participação de 50% dos membros natos

Art. 23 - A emenda deverá ter aprovação mínima de 50% dos membros natos.

São Luís, 12 de janeiro de 2015.

SILVIA HELENA CAVALCANTE DE SOUSA
Superintendente em exercício