

## RESOLUÇÃO Nº 50 DE 17 DE AGOSTO DE 2016.

O COLEGIADO EXECUTIVO DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA GRANDE DOURADOS, FILIAL EBSERH, FILIAL EBSERH, no uso de suas atribuições legais e regimentais, artigo 6º da lei 12550 de 15 de dezembro de 2011 e artigos 60, 61 e 62 do Regimento Interno da EBSERH, em reunião ordinária, realizada em 17/08/2016, RESOLVE:

Aprovar As Normas e Rotinas de Funcionamento da Ouvidoria, do Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados – filial da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares EBSERH, parte integrante desta resolução.

**Mariana Trinidad Ribeiro da Costa Garcia Croda**

### 1. O QUE É OUVIDORIA DO HU-UFGD

A Ouvidoria do Hospital, vinculada ao Superintendente, é um órgão de comunicação com dirigentes que auxilia o cidadão em suas relações com a Instituição, permitindo que estes apresentem seus elogios, sugestões, solicitações, reclamações e denúncias.

### 2. FINALIDADES DA OUVIDORIA DO HU-UFGD

- Auxiliar na identificação de pontos a serem aprimorados, oferecendo informações gerenciais e sugestão à administração na busca de soluções, contribuindo para a melhoria do atendimento, da prestação do serviço e valorização do cidadão.
- A ouvidoria exerce seu papel como porta-voz do cidadão na organização pública, aliada na defesa dos direitos do usuário, na busca por soluções de conflitos extrajudiciais.
- A ouvidoria atua também no atendimento de reivindicações de funcionários, exercendo um controle preventivo e corretivo de arbitrariedades ou negligências, de problemas interpessoais ou, ainda de abuso de poder das chefias. Dessa forma o trabalho da ouvidoria contribui para subsidiar as políticas e os processos internos de trabalho do órgão.

### 3. AS AÇÕES QUE O CIDADÃO PODE REALIZAR NA OUVIDORIA DO HU-UFGD

- **SUGERIR** – Propor ação considerada útil para a melhoria do hospital;
- **DENUNCIAR** – Indicar irregularidade na administração ou no atendimento do hospital;
- **RECLAMAR** – Relatar insatisfação em relação às ações e serviços de saúde;
- **ELOGIAR** – Demonstrar satisfação ou agradecer por algum serviço prestado pelo hospital;
- **SOLICITAR** – Requerer informações ou documentos;

### 4. CANAIS DE ATENDIMENTO OFERECIDOS PELA OUVIDORIA DO HU-UFGD

- **ATENDIMENTO PRESENCIAL** – Na sala da Ouvidoria, ao lado da Recepção de Internação, de segunda-feira à sexta-feira, das 7h30min às 11h30min e das 13h30min às 16h30min.
- **CARTA** – Através do endereço: Ouvidoria do HU-UFGD, localizada na Rua Ivo Alves da Rocha, 558, Altos do Indaiá, Dourados/MS, CEP 79.823-501 ou colocando diretamente nas caixas de coleta distribuídas em diversos locais do HU-UFGD.
- **SITE** – Através do formulário eletrônico disponível em <http://www.ebserh.gov.br/web/hu-ufgd/ouvidoria/apresentacao> selecionando a Unidade “HU-UFGD – Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados.
- **E-MAIL** – Através do e-mail [ouvidoria.hu@ufgd.edu.br](mailto:ouvidoria.hu@ufgd.edu.br).
- **CAIXAS DE COLETA** – Através das caixas de coleta distribuídas em diversos locais do HU-UFGD.
- **TELEFONE** – Através do telefone (67) 3410-3001

## **5. FLUXO DA DEMANDA REGISTRADA NA OUVIDORIA DO HU-UFGD**

- O cidadão registra a demanda na Ouvidoria, através dos canais de atendimento.
- A Ouvidoria realiza o registro no Sistema de Informações Gerenciais – SIG ou presta orientação/esclarecimento ao usuário, quando a formalização da demanda não se fizer necessária.
- A Ouvidoria encaminha a demanda para o setor responsável envolvido na demanda.
- A Ouvidoria realiza o acompanhamento da demanda, entrando em contato com o setor responsável, caso a resposta não seja encaminhada no prazo estabelecido, solicitando-lhes posicionamento sobre a demanda.
- O setor responsável envolvido na demanda encaminha resposta para a Ouvidoria.
- A Ouvidoria entra em contato com o cidadão com o objetivo de informá-lo sobre a resposta dada pelo setor.
- A Ouvidoria finaliza a demanda.
- Vale ressaltar que em todos os atendimentos realizados pela Ouvidoria será garantido o sigilo quanto à autoria da manifestação.

## **6. ATIVIDADES EXECUTADAS NA OUVIDORIA DO HU-UFGD**

- Receber, registrar, encaminhar, acompanhar e responder as demandas manifestadas pelo cidadão.
- Exportar, mensalmente, o relatório do Sistema de Informações Gerenciais – SIG, dos atendimentos realizados pela Ouvidoria.
- Elaborar o Quadro de Ocorrências dos Atendimentos.
- Elaborar Relatório semestral e anual, observando os aspectos relevantes, as contribuições apresentadas pela Ouvidoria e os desafios que precisam ser vencidos, a fim de contribuir com a efetivação dos direitos dos cidadãos usuários do HU-UFGD-EBSERH e a melhoria dos serviços prestados pela instituição e encaminhá-los à superintendência.
- Divulgar o relatório anual no site do HU-UFGD-EBSERH.
- Aplicar questionário de pesquisa de satisfação do usuário e encaminhar o resultado à Superintendência.