

**REGULAMENTO DA OUVIDORIA
DO HOSPITAL DAS CLINICAS DA UFG/EBSERH**

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES E DOS OBJETIVOS

Art. 1º A Ouvidoria do Hospital das Clínicas da UFG, vinculada ao Superintendente, é um órgão de comunicação com Dirigentes, Corpo Docente e Discente, Pesquisadores, Professores e Alunos, Prestadores de Serviços, Fornecedores, Servidores, Empregados e Cidadãos em geral, visando ao aperfeiçoamento do modelo administrativo, das ações institucionais e a constante melhoria dos processos internos.

Art. 2º São objetivos da Ouvidoria:

- I – receber, analisar, encaminhar e responder ao cidadão as suas demandas;
- II – fortalecer a cidadania viabilizando a participação do cidadão;
- III – garantir ao cidadão o direito à informação.

Art. 3º Compete à Ouvidoria:

- I – receber e encaminhar, quando devidamente apresentadas, as reclamações, sugestões, elogios, solicitações e denúncias que lhe forem dirigidas pelos interessados, nos termos do art. 9º, parágrafo primeiro, deste Regulamento.
- II – acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, mantendo o interessado informado desse procedimento, quando solicitado, conforme o art. 16 deste Regulamento;

III – propor medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento do hospital ao Superintendente, assim como a edição, alteração ou revogação de atos normativos internos, com vistas à simplificação e ao aperfeiçoamento;

IV – contribuir para a resolução de problemas administrativos oferecendo alternativas e informações sobre as normas internas vigentes, buscando sempre o diálogo entre as partes;

V – realizar, em casos de conflitos de interesses, mediação entre as partes envolvidas, sem, contudo, qualquer poder de arbitragem, ficando essa responsabilidade a cargo das instâncias competentes, a critério do Superintendente, quando for o caso;

VI – interagir com os diversos setores do hospital;

VII – organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria;

VIII – gerir o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e regulamentação complementar;

CAPÍTULO II

DA ORGANIZAÇÃO

Art. 4º A Ouvidoria será dirigida por um Ouvidor(a) nomeado(a) pelo Superintendente, com a atribuição de cuidar dos procedimentos internos da Ouvidoria, acolher as manifestações que lhe forem dirigidas por qualquer meio de comunicação e proporcionar o atendimento aos interessados.

§ 1º O Superintendente do hospital poderá indicar tantos funcionários quantos se fizerem necessários para auxiliar o Ouvidor em suas funções e na ligação com os diversos setores do Hospital;

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

Art. 5º À Ouvidoria disporá do apoio dos diversos setores do Hospital, que deverão dar apoio à Ouvidoria, de acordo com deliberação do Superintendente.

CAPÍTULO III

DO FUNCIONAMENTO

Art. 6º À Ouvidoria serão asseguradas plena autonomia e independência no exercício de suas atribuições, resguardada a subordinação hierárquica e funcional ao Superintendente, prevista no art. 1º deste Regulamento.

Art. 7º O(A) Ouvidor(a) terá assento nas reuniões da Governança como ouvinte, esclarecendo as questões suscitadas e propondo modificações nos procedimentos para a melhoria da qualidade, resguardando o sigilo das informações, quando convidado(a).

Art. 8º Na ausência eventual do titular da Ouvidoria, o Superintendente do hospital poderá indicar outro funcionário da Ouvidoria para responder aos assuntos que lhe forem pertinentes, caso julgue necessário.

Art. 9º 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 Poderão ser agrupados casos semelhantes para o mesmo encaminhamento, todavia, com respostas individualizadas;

§ 3º 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;

§ 4º 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;

§ 5º A Ouvidoria deverá encaminhar resposta ao cidadão no prazo de 20 dias, contados do preenchimento do documento inicial, podendo ser prorrogado por 10 dias, quando tal providência se fizer necessária;

§ 6º A Ouvidoria designará orientadores voluntários pertencentes ao quadro de pessoal do hospital para agirem como moderadores dos movimentos de usuários dos serviços de saúde ou da classe trabalhadora, em posição não confrontacional, dando explicações ou respostas para evitar o acirramento dos ânimos contra prestadores de serviços ou empregadores, tratando a todos com respeito e cordialidade.

Art. 10 São obrigações da Ouvidoria:

I – receber as manifestações apresentadas pelos interessados tratando com absoluta confidencialidade as informações devidamente identificadas, dando-lhes o devido encaminhamento, mesmo aquelas sem identificação, caso as razões do anonimato sejam consideradas justificáveis, a critério do titular da Ouvidoria do hospital;

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 ao esclarecimento da questão em análise;
- 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 resguardando o sigilo das informações;
- VIII – manter em arquivo de acesso controlado, todas as manifestações tramitadas, contendo os encaminhamentos, respostas e conclusões;
- IX – encaminhar à área de gestão de pessoas da unidade, os empregados e servidores que desejam tratar de assuntos de natureza trabalhista, seja de interesse individual ou coletivo;
- X – cumprir e fazer cumprir este regulamento.

Art. 11 O setor responsável, 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. 12 A Ouvidoria manterá em aberto as demandas recebidas até sua solução final, controlando os prazos referidos no artigo anterior, cobrando sua tramitação nos setores a que foram destinados.

Art. 13 Caberá ao Superintendente prover as condições mínimas materiais, financeiras e humanas, para o adequado funcionamento da Ouvidoria.

Art. 14 O acesso do cidadão 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 em cores destacadas e formulários de papel para comunicações à Ouvidoria nos locais de grande circulação do hospital;

§ 2º Visando à preservação de suas atividades rotineiras, a Ouvidoria não levará em conta quaisquer manifestações verbais dirigidas a recepcionistas, a funcionários ou a outra pessoa do hospital, inclusive o Superintendente, neste último caso, salvo expressa anuência do mesmo.

CAPÍTULO IV

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 15 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. 16 Mensalmente a Ouvidoria produzirá relatório estatístico por motivo, área e departamento de competência, sobre as reclamações, sugestões, elogios, solicitações e denúncias recebidas, encaminhando-o ao Superintendente.

Art. 17 Com base nas estatísticas de reclamações, o Superintendente decidirá sobre as ações mais adequadas a serem tomadas.

Parágrafo único: Quando se constatar que a crítica decorreu de informações insuficientes ou incorretas a comunicação será reforçada sobre os procedimentos criticados e, se necessário, aplicar-se a novo treinamento aos empregados ou servidores ligados diretamente à prestação dos serviços objeto da reclamação.

Art. 18 A Ouvidoria do hospital integrará a rede 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.

Art. 19 Os casos omissos serão avaliados pelo Superintendente, que deliberará sobre eles, informando a decisão ao Ouvidor.