

**REGIMENTO DA
OUVIDORIA
HC-UFG/EBSERH**

Versão 1.0

**REGIMENTO
OUVIDORIA
HC-UFG/EBSERH**

© 2014, Ebserh. Todos os direitos reservados
Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – Ebserh
www.ebserh.gov.br

Material produzido pela Ouvidoria do HC-UFG/ Ebserh
Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada à fonte e sem fins comerciais.

Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares
Primeira Avenida, s/n - Setor Leste Universitário
CEP: 74605-020 | Goiânia-GO
Telefone: (62) 3269-8370 | Site: www.ebserh.gov.br

JOSÉ MENDONÇA BEZERRA FILHO
Ministro de Estado da Educação

KLEBER DE MELLO MORAES
Presidente EBSERH

JOSÉ GARCIA NETO
Superintendente HC-UFG/EBSERH

ALEXANDRINA MARIA NOGUEIRA GUERRA ADÔRNO
Gerente de Atenção à Saúde

JOSÉ MIGUEL DE DEUS
Gerente de Ensino e Pesquisa

MARCIA YASSUNAGA BRITO
Gerente Administrativo

SÉRGIO BRAZ DA SILVA
Ouvidor
Gestor SIC

EXPEDIENTE
Ouvidoria
Serviço de Informação ao Cidadão

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES E DOS OBJETIVOS

Art. 1º A Ouvidoria do Hospital, vinculada ao Superintendente, é um órgão de comunicação com o cidadão em geral, dirigentes, corpo docente e discente, pesquisadores, prestadores de serviços, fornecedores, servidores e empregados, visando ao aperfeiçoamento do modelo administrativo, das ações institucionais e a constante melhoria dos processos internos, em prol dos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS).

Art. 2º São objetivos da Ouvidoria:

- I – Fortalecer os princípios da democracia participativa;
- II - Incentivar o controle social para o exercício da cidadania;
- III – Atuar como instrumento para melhoria da qualidade de serviços prestados no hospital;
- IV – Garantir ao cidadão o direito à informação.

Art. 3º Compete à Ouvidoria:

- I- Receber, analisar e registrar, quando devidamente apresentadas, as reclamações, sugestões, elogios, solicitações e denúncias, encaminhando para às áreas competentes para instrução de resposta;
- II - Acompanhar as providências adotadas pelas áreas competentes, mantendo o autor da demanda informado;
- III - Propor ao Superintendente medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento do hospital, assim como a edição, alteração ou revogação de atos normativos internos, com vistas à simplificação e aprimoramento administrativo;
- IV - Realizar, em casos de conflitos de interesses, mediação entre as partes envolvidas, sem qualquer poder de arbitragem, ficando essa responsabilidade a cargo do Superintendente, quando for o caso;

V - Assegurar a realização da pesquisa de satisfação do usuário, conforme diretrizes da Ouvidoria Geral da Ebserh e participar das discussões a respeito das ações necessárias para sua melhoria contínua;

VI - Monitorar constantemente a atualização da Carta de Serviços ao Cidadão;

VII - Monitorar o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no âmbito do HUF, nos termos da Lei nº 12.527/2011, regulamentada pelo Decreto nº 7.724/2012;

VIII - Exercer outras atribuições determinadas pelo Superintendente.

Parágrafo Único - A Ouvidoria se reportará diretamente ao Superintendente e integrará a Rede Nacional de Ouvidoria dos Hospitais Universitários Federais (RNOHUF), coordenada pela Ouvidoria Geral da Ebserh, para a padronização dos processos, unificação dos sistemas de dados, realização de pesquisas satisfação e produção de relatórios estatísticos e de gestão.

CAPÍTULO II

DA ORGANIZAÇÃO

Art. 4º A Ouvidoria será dirigida por uma Ouvidora ou Ouvidor nomeado pelo Superintendente, com a atribuição de executar os procedimentos internos da Ouvidoria, acolher as manifestações que lhe forem dirigidas por qualquer canal de comunicação.

§ 1º O cargo de Ouvidor é de livre provimento devendo o ocupante do cargo ter formação superior e conhecimento do funcionamento de instituições hospitalares;

§ 2º O cargo de Ouvidor é de dedicação integral e exclusiva, sendo vedado exercer outras atividades profissionais, sindicais ou participar de campanhas eleitorais de qualquer natureza;

§ 3º O Superintendente deverá prover a Ouvidoria com o quadro de pessoal levando-se em consideração a estrutura mínima de uma secretária e dois empregados ou servidores do quadro efetivo, assim como garantir os recursos materiais a serem utilizados nas atividades;

§ 4º A estrutura física da Ouvidoria deverá ter, no mínimo, 30 metros quadrados, a qual abrigará a sala da Ouvidora ou Ouvidor, uma sala para atendimento personalizado, com isolamento acústico para garantia de confidencialidade, e uma área de fácil acesso para o Serviço de Informação ao Cidadão.

Art. 5º Em caso de ausência temporária do titular da Ouvidoria por motivo de férias ou tratamento de saúde, responderá pela Ouvidoria o assistente administrativo indicado pela Ouvidora ou Ouvidor em acordo com o Superintendente.

Art. 6º À Ouvidoria será assegurada plena autonomia funcional no exercício de suas atribuições, resguardada a vinculação hierárquica, prevista no art. 1º deste Regulamento.

Art. 7º A Ouvidoria contará com apoio das áreas que compõem a estrutura organizacional do Hospital para o desenvolvimento de suas atribuições.

CAPÍTULO III

DO FUNCIONAMENTO

Art. 8º O Ouvidor terá assento nas reuniões do Colegiado Executivo, esclarecendo as questões suscitadas e podendo propor melhorias no que tange às rotinas administrativas, institucionais e de atendimento, resguardando o sigilo das fontes de informações.

Art. 9º O acesso do cidadão à Ouvidoria deverá ser facilitado de todas as maneiras possíveis, através de *e-mail*, carta, formulários eletrônicos e impressos, caixas de coleta, telefone e atendimento presencial personalizado.

§ 1º Serão instaladas em locais de grande circulação do hospital caixas de coletas devidamente identificadas para registros de manifestações por meio de formulário impresso a ser disponibilizado pela Ouvidoria.

Art. 10 Para o pleno exercício de suas competências, a Ouvidoria contará com sistema eletrônico para registro de demandas, no qual deverão ser registradas as informações necessárias para o processamento da manifestação e o encaminhamento de resposta ao cidadão.

§ 1º Independentemente da forma pela qual sejam os fatos comunicados à Ouvidoria, a manifestação sempre deverá ser objeto de preenchimento do formulário eletrônico;

§ 2º O documento eletrônico constituirá a fase inicial da manifestação, que será direcionado às áreas competentes, até a resposta final ao requerente;

§ 3º Será obedecido o princípio da hierarquia inversa, ou seja, as demandas poderão, a critério do Ouvidor ou Ouvidora, ser encaminhadas para os escalões diretamente envolvidos, cumprindo a estes informar e buscar autorização de superiores hierárquicos, sempre que necessário;

§ 4º A área, objeto do questionamento, deverá devolver a demanda de Ouvidoria com as devidas informações sobre o assunto, dentro do prazo máximo de 10 (dez) dias a contar de seu recebimento. Caso seja necessária a circulação por setores diversos do inicial, o prazo máximo não poderá ultrapassar os 15 (quinze) dias até seu retorno à Ouvidoria;

§ 5º Poderão ser agrupados casos semelhantes para o mesmo encaminhamento, todavia, com respostas individualizadas aos demandantes;

§ 6º A Ouvidoria deverá encaminhar resposta ao cidadão imediatamente quando dispuser, ou no prazo de até 20 dias, contados a partir do registro da demanda, podendo ser prorrogado por 10 dias quando a manifestação envolver área diferente da inicial.

Art. 11 A Ouvidoria digitalizará os documentos de atendimento que receber ou preencher e os manterá em aberto até a solução final, controlando os prazos referidos no artigo anterior.

Art. 12 É vedada à Ouvidoria a apuração de denúncias ou a tomada de providências decorrentes de processos administrativos instalados a partir de manifestações cadastradas.

Art. 13 São obrigações da Ouvidoria:

I – Organizar o fluxo das demandas e estruturar o relacionamento entre as diversas áreas internas e externas, sempre com discrição e cuidado, visando ao atendimento satisfatório de todos os envolvidos, com respostas objetivas e esclarecedoras;

II - Receber as manifestações apresentadas pelos requerentes, 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;

III – Buscar dados complementares relacionados com a manifestação recebida, quando necessário;

IV – Recusar como objeto de apreciação as questões pendentes de decisão judicial;

V – Rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações improcedentes, mediante justificativa fundamentada, com notificação ao requerente;

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 – Atender empregados, servidores e demais trabalhadores em nível de recurso quando não houver respostas de suas manifestações encaminhadas diretamente à área específica, nos termos da Súmula CMRI nº 1, de 27 de janeiro de 2015, quando se tratar de assuntos de natureza trabalhista, incluindo benefícios, sejam do interesse individual ou coletivo.

Art. 14 É expressamente vedada a participação da equipe de Ouvidoria como defensores dativos em processo administrativo, comissões investigativas preliminares, comissão de sindicância e atividades de fiscalização de contratos.

Art. 15 Quando constatado que a manifestação do cidadão decorreu de informações insuficientes ou incorretas, será reforçada a comunicação sobre as rotinas internas.

Art. 16 A Ouvidoria elaborará periodicamente relatório de atendimento com a descrição de reclamações, sugestões, elogios, solicitações e denúncias discriminados por assunto e área demandada.

§ 1º Os relatórios de Ouvidoria deverão ser encaminhados ao Superintendente e divulgados interna e externamente.

CAPÍTULO IV

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 17 Em caso de não solução do assunto na forma pretendida pelo requerente, 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. 18 Os casos omissos serão avaliados pelo Superintendente, que deliberará sobre eles, informando da decisão à Ouvidoria Geral da Ebserh.

Art. 19 Este Regimento entrará em vigor na data de sua publicação no Boletim de Serviço do HC-UFG/EBSERH