



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS
Av. Getúlio Guaritá, 130 Uberaba - MG
Telefone (034) 3318-5200
E-mail: superintendencia@he.uftm.edu.br

Portaria n.º 14, de 21 de janeiro de 2015

O Superintendente do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro, no uso de sua competência que lhe foi subdelegada pela Portaria n.º 23, de 26 de abril de 2013, do Presidente da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares - Ebserh, e considerando:

O disposto no Artigo 37, parágrafo 3.º, I, da Constituição Federal que estabelece a necessidade de manutenção pela Administração Direta e Indireta de formas de participação popular no acompanhamento da prestação de serviços públicos;

A necessidade de harmonizar as ações de Ouvidoria junto ao Governo Federal, resolve:

Art. 1.º Alterar a Portaria n.º 11, de 19 de agosto de 2005 de criação da Ouvidoria do HC/UFTM para redefinir as atribuições da Ouvidoria do HC/UFTM com o objetivo de receber manifestações da população usuária desta Instituição, contribuindo para participação popular no resgate da cidadania, humanização e desenvolvimento institucional.

Art. 2.º O Ouvidor exercerá as suas atividades com autonomia e no interesse geral dos cidadãos;

Art. 3.º O Ouvidor deverá ser subordinado diretamente ao dirigente máximo do Hospital de Clínicas da UFTM/Filial Ebserh, e deste receber o suporte necessário para o exercício de suas funções, de forma que possa agir com imparcialidade e legitimidade junto aos demais dirigentes da Instituição;

Art. 4.º O Ouvidor deverá:

Receber, examinar e encaminhar as reclamações, sugestões, elogios e denúncias, referentes a procedimentos e ações de agentes, diretamente ligados ou subordinados ao Hospital de Clínicas da UFTM.

II Acompanhar as providências adotadas para a solução do problema.

III Organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e elaborar pesquisas para monitoramento do nível de satisfação dos cidadãos, dando conhecimento do dirigente máximo do Hospital de Clínicas.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS**

Av. Getúlio Guaritá, 130 Uberaba - MG
Telefone (034) 3318-5200
E-mail: superintendencia@he.uftm.edu.br

IV O Ouvidor é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC no Hospital de Clínicas da UFTM em conformidade com a Lei 12.527/11.

V A Ouvidoria do Hospital de Clínicas da UFTM está vinculada ao Ouvidor SUS do Estado de Minas Gerais e Municípios em atenção ao Decreto n.º 7. 508, de 28 de junho de 2011 que Regulamenta a Lei 8.080/90 que deverá atender as diretrizes do SUS.

VI Estabelecer normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e estabelecer diretrizes para a reserva de identidade do denunciante conforme Instrução Normativa Conjunta de n.º 01 CRG/OGU de 24 de Junho de 2014.

VII Promover a Mediação/Conciliação nos conflitos interpessoais no âmbito do HC/UFTM/Ebserh, conforme Norma Operacional n.º 3, de 19 de janeiro de 2015, publicada no Boletim de Serviço HC-UFTM n.º 35, de 19 de janeiro de 2015

Art. 5.º Estabelecer o prazo de cinco dias úteis, a partir da data de recebimento, para os setores apresentarem os resultados das apurações ao Ouvidor que responderá diretamente ao interessado;

Parágrafo Único - O prazo poderá ser estendido em razão da natureza da solicitação, a critério do Ouvidor;

Art. 6.º O Ouvidor poderá, a qualquer tempo, solicitar as informações necessárias para acompanhamento das providências adotadas, em razão de reclamação, sugestão e denúncias;

Art. 7.º Todas as denúncias, tão logo sejam recebidas serão encaminhadas ao setor responsável para apuração;

Art. 8.º Qualquer pessoa física ou jurídica poderá, diretamente ou mediante representação, apresentar reclamação, sugestão, elogio ou denúncia ao Ouvidor;

§ 1.º As reclamações, sugestões, elogios e denúncias serão reduzidas a termo e formalizadas no momento de seu recebimento.

§ 2.º Quando o processo se referir a uma reclamação ou denúncia, devem constar de seu registro os motivos que a determinou e a identidade do interessado, a qual deverá ser protegida por sigilo.



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
UNIVERSIDADE FEDERAL DO TRIÂNGULO MINEIRO
HOSPITAL DE CLÍNICAS**

Av. Getúlio Guaritá, 130 Uberaba - MG
Telefone (034) 3318-5200
E-mail: superintendencia@he.uftm.edu.br

§ 3.º O Ouvidor não apreciará questões que tenham por objeto análise de decisão judicial ou de questão posta em juízo, nem colocará em causa o bom andamento das decisões nele tomadas.

§ 4.º Quando for o caso, o Ouvidor aconselhará o interessado a dirigir-se à autoridade competente.

§ 5.º Os processos formalizados perante o Ouvidor não interrompem os prazos de interposição de recursos judiciais ou administrativos.

Art. 9.º O Ouvidor estabelecerá a periodicidade e o conteúdo das informações relacionadas ao conjunto das manifestações recebidas diretamente pelos setores vinculados ao Hospital de Clínicas da UFTM;

Art. 10 O Ouvidor deverá cooperar com as Ouvidorias do Governo Federal, bem como as de Estados, Municípios, Distrito Federal, privadas, Promotorias Estaduais e Federais dentro outros órgãos, visando salvaguardar os direitos e garantir a qualidade das ações e serviços prestados;

Art. 11 O Ouvidor deve guardar sigilo referente a informações levadas a seu conhecimento, no exercício de suas funções;

Art. 12 Esta Portaria entra em vigor na data de sua assinatura e altera a Portaria n.º 11, de 19 de agosto de 2005.

Luiz Antônio Pertili Rodrigues de Resende