

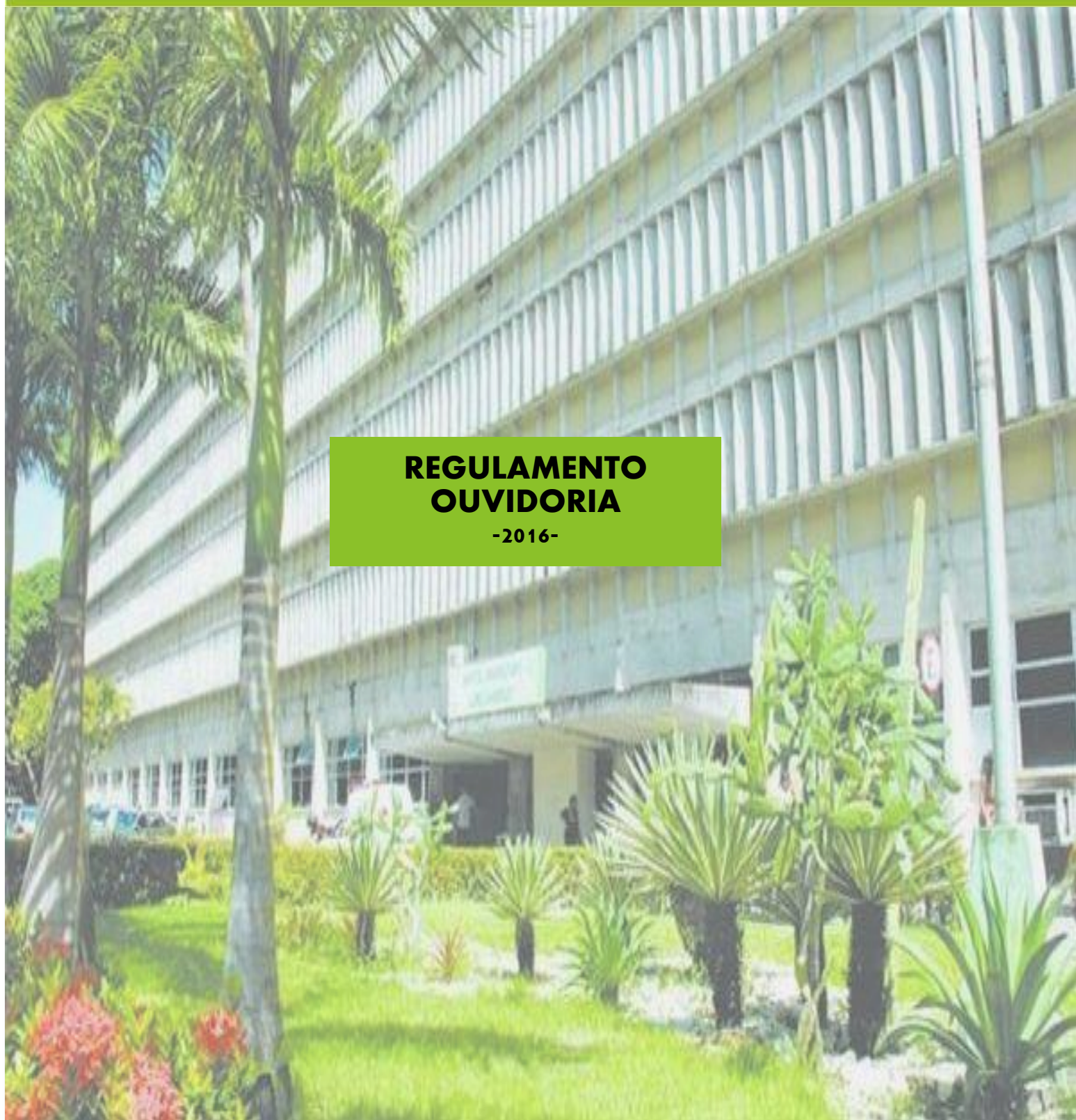
EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO LAURO WANDERLEY
- OUVIDORIA -

REGULAMENTO
OUVIDORIA

-2016-



REGULAMENTO

- 2016 -

EQUIPE

Maria Zelia Góes de Mendonça - Ouvidora

Regina Karla Morais P. Costa - Assistente Administrativo

Laiza Camila B. Silva – Auxiliar de Serviço e Documentação

APRESENTAÇÃO

O presente Regulamento dispõe sobre o funcionamento da Ouvidoria do Hospital Universitário Lauro Wanderley – HULW.

A ouvidoria deve funcionar como um agente promotor de mudanças, favorecendo a uma gestão flexível e voltada para a satisfação das necessidades do cidadão, contribuindo para a garantia de uma prestação de serviços públicos de qualidade e para a efetivação de direitos. É um instrumento a serviço da democracia, pois só nos países democráticos o cidadão pode se manifestar das mais variadas formas, seja elogiando, criticando ou sugerindo medidas que venham ao encontro dos interesses públicos e coletivos.

Na ouvidoria, a análise das manifestações recebidas pode servir de base para informar ao dirigente do órgão sobre a existência de problemas e, como consequência, induzir mudanças estruturais ou melhorias conjunturais.

A atuação da ouvidoria é diferente da atuação de um serviço de atendimento ao cidadão (SAC), a exemplo dos 0800, Sala do Cidadão, Fale Conosco, *Call Center* etc., pois tem possibilidade de tratar as manifestações da sociedade com maior acuidade. Dessa forma, a ouvidoria não é apenas um instrumento ou mesmo um canal entre o cidadão e a Administração Pública. Trata-se de uma instituição de participação que, juntamente com os conselhos e as conferências, tem o dever de promover a interação equilibrada entre legalidade e legitimidade. (*Orientações para a implantação de uma Ouvidoria. Ouvidoria Geral da União – 5ª Edição. 2012*).

HISTÓRICO

A figura do ouvidor não é recente na história do Brasil. Na época do Brasil Colônia (1549), havia o Ouvidor do Rei ou Ouvidor Geral, de natureza fiscalizadora e coercitiva, cuja função diferia da ideia contida na palavra de origem nórdica *Ombudsman* (“Ombud” + “man”), que significa Representante, Procurador. (Obs: a palavra “*Ombudsman*” não comporta variação de gênero, sendo equivocada a expressão *Ombudswoman*).

Na perspectiva da atual compreensão de ouvidoria, a função do Ouvidor surgiu no serviço público brasileiro em 1986, quando foi adotada pela Prefeitura Municipal de Curitiba. Porém, em 1985, a iniciativa privada em nosso país começou a adotar essa solução através da Rhodia para prevenir conflitos com os consumidores e também como

um importante canal de comunicação com os clientes. Em 1989, o Jornal Folha de São Paulo instituiu a figura do Ouvidor (*Ombudsman*) e, a partir de 1990, com a vigência do Código de Defesa do Consumidor, as Ouvidorias passaram a ser mais utilizadas pelas empresas brasileiras.

Na administração pública brasileira e na maioria das empresas privadas, o termo *Ombudsman* foi substituído pelo conceito de Ouvidor ou Ouvidor-Geral. Neste caso, o significado semântico de Ouvidor como ouvinte, aquele que ouve, vale também para representante de um determinado grupo social ou profissional como responsável ou dirigente de uma Ouvidoria.

No HULW, a Ouvidoria foi criada em dezembro de 2013 através do Contrato nº 45/ 2013, celebrado entre a Universidade Federal da Paraíba e a Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – EBSEH, contudo seu funcionamento em espaço próprio teve início no dia 14 de maio de 2014.

FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria cadastra, organiza e repassa aos diferentes órgãos da administração todas as manifestações provenientes das pessoas direta ou indiretamente relacionadas a contratos firmados com o Hospital Universitário Lauro Wanderley - HULW

As manifestações classificam-se em:

1. Reclamações;
2. Sugestões;
3. Elogios;
4. Solicitações;
5. Denúncias.

A Ouvidoria tem caráter mediador e explicativo, e surge da necessidade de estruturar canais de relacionamento efetivo entre usuários, funcionários e a instituição. Deve obedecer ao princípio da hierarquia inversa, encaminhando a demanda para os escalões diretamente envolvidos, cumprindo a estes informar e buscar autorização de superiores hierárquicos, sempre que necessário.

Acompanha casos que envolvam a instituição, corpo docente e discente, pesquisadores, prestadores de serviços, fornecedores e usuários em geral, interferindo para o encaminhamento de soluções da forma mais pacífica, clara e objetiva possível, ajudando a difundir uma maneira de pensar mais colaborativa.

Organiza o fluxo das demandas e estrutura o relacionamento entre os diversos setores internos e externos, sempre com discrição e cuidado, visando ao atendimento satisfatório de todos os envolvidos, com respostas objetivas e esclarecedoras. Exerce controle e acompanhamento das manifestações que receber, apresentando relatório mensal à Superintendência.

A Ouvidoria do HULW integrará o Sistema 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 alimentando dados nacionais para a produção de relatórios estatísticos e de gestão, respeitadas as peculiaridades locais.

O Ouvidor se reporta diretamente ao Superintendente do HULW, tanto funcional como hierarquicamente, e necessita de todo o respaldo dos demais gestores, coordenadores e funcionários para atuar com autonomia e independência, devendo concentrar sua atenção no atendimento das manifestações recebidas, tendo sempre presente que seu papel não é o de fazer críticas ou julgamentos preconcebidos.

Deverá estabelecer parcerias internas e também com todas as instituições que se relacionam direta ou indiretamente com o HULW, em prol da qualidade da assistência e da efetividade administrativa, agilizando as informações e facilitando ao máximo o acesso à Ouvidoria, encaminhando as questões para as áreas que devem solucioná-las, acompanhando sua tramitação até uma resposta conclusiva.

Não decide sobre os procedimentos que serão adotados nem tem poderes administrativos de coerção ou de determinação para a execução das tarefas, cabendo-lhe apenas sugerir as soluções requeridas.

Participa das reuniões de gestão, esclarecendo as questões suscitadas e propondo modificações nos procedimentos para a melhoria da qualidade, resguardando o sigilo das informações.

Participa de reuniões com outras instituições ou pessoas, quando o assunto tem intrínseca relação com alguma demanda dirigida à Ouvidoria do HULW, ou nos casos em que seja necessária a mediação de conflitos ou conciliação de interesses.

PERFIL DO OUVIDOR

- Pode ter qualquer formação profissional;
- Deve ter paciência no trato com o público;

- Agir com espírito de colaboração e cortesia;
- Deve conhecer os serviços que são prestados pela instituição e seus limites de atuação;
- Ser uma pessoa proativa;
- Manter contato permanente com as diversas áreas da instituição, estabelecendo uma interação com os funcionários;
- Evitar a postura de “agente da punição”;
- Tratar a todos com respeito e cordialidade;
- Agir com empatia junto ao público interno e externo.

O Ouvidor deve tratar com absoluta confidencialidade e restritas ao âmbito da Ouvidoria, as informações devidamente identificadas (pessoas, entidades, casos etc.). As manifestações anônimas só serão consideradas quando justificáveis, a critério do Superintendente do HULW.

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

O Ouvidor deve ter uma boa interação com os diversos setores do HULW, a fim de mediar e agilizar as respostas das manifestações apresentadas à Ouvidoria.

Deve manter monitoramento constante na Internet e nas redes sociais com relação a demandas pertinentes ao hospital e aos seus dirigentes, encaminhado relatório resumido à Superintendência do HULW, quando houver fato relevante.

Deve contribuir com a mediação de conflitos, em posição não confrontacional, dando esclarecimentos e respostas às questões apresentadas, a fim de evitar o acirramento dos ânimos entre os usuários (internos ou externos) e tratando a todos com respeito e cordialidade.

BASE LEGAL

Não existe especificamente uma legislação federal sobre Ouvidorias, mas a Constituição Federal Brasileira estabelece o seguinte:

“Art. 37 – A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

(...)

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I – as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

II – o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

III – a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

Por sua vez, o Decreto nº 3.507, de 2000 “dispõe sobre o estabelecimento de padrões de qualidade do atendimento prestado aos cidadãos pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Federal direta, indireta e fundacional” da seguinte forma:

Art. 3º Os órgãos e as entidades públicas federais deverão estabelecer padrões de qualidade sobre:

I - A atenção, o respeito e a cortesia no tratamento a ser dispensado aos usuários;

II - As prioridades a serem consideradas no atendimento;

III - O tempo de espera para o atendimento;

IV - Os prazos para o cumprimento dos serviços;

V - Os mecanismos de comunicação com os usuários;

VI - Os procedimentos para atender a reclamações;

VII - As formas de identificação dos servidores;

VIII - O sistema de sinalização visual; e

IX - As condições de limpeza e conforto de suas dependências.

Portanto, tendo como referência os aspectos aqui abordados, o presente Regulamento respalda a atuação da Ouvidoria do HULW.

REGULAMENTO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES E DOS OBJETIVOS

Art. 1º - A Ouvidoria do Hospital Universitário Lauro Wanderley, vinculada ao gestor máximo da instituição, é um órgão de comunicação com Dirigentes, Corpo Docente, Discente, Pesquisadores, Prestadores de Serviços, Fornecedores, Servidores, Empregados, Usuários e Cidadãos em geral, visando ao aperfeiçoamento do modelo administrativo, das ações institucionais e a constante melhoria dos processos.

Art. 2º - São objetivos da Ouvidoria:

- I – Fortalecer a cidadania, efetivando a participação do cidadão na instituição, em vista ao aperfeiçoamento das atividades nela desenvolvidas;
- II – Garantir ao cidadão o direito à informação;
- III – Manter um canal direto de comunicação com os gestores do HULW; contribuindo com a administração, procurando torná-la mais eficiente e participativa.

Art. 3º - Compete à Ouvidoria:

- I – Receber e encaminhar, quando devidamente apresentadas, as reclamações, sugestões, elogios, solicitações e denúncias que lhe forem dirigidas pelos cidadãos diretamente ou indiretamente relacionados com o HULW;
- II – Acompanhar as providências adotadas pelas áreas competentes, mantendo o cidadão 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 ao aperfeiçoamento 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 acerca das ações necessárias para melhoria contínua;

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

VII - Monitorar o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no âmbito do HULW, 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 um Ouvidor, nomeado pelo Superintendente do hospital, com a atribuição de cuidar dos procedimentos internos da Ouvidoria, acolher as manifestações que lhe forem dirigidas por qualquer meio de comunicação escrita e proporcionar o atendimento aos interessados.

§ 1º- O cargo de Ouvidor é de dedicação exclusiva, sendo vedado exercer outras atividades profissionais, sindicais ou participar de campanhas eleitorais de qualquer natureza;

§ 2º - 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 da empresa, de suas subsidiárias e das instituições contratadas;

§ 3º - Será disponibilizada uma sala para atendimento personalizado sempre que necessário, com isolamento acústico para garantia de confidencialidade;

§ 4º - A Ouvidoria disporá do apoio dos setores de Informática e de Comunicação Social para o pleno exercício de suas atividades, principalmente com relação a banco de dados, desenvolvimento de processos tecnológicos de informação, planilhas, relatórios, divulgação e sinalização interna, assim como dos demais setores, quando se fizerem necessários.

Art. 5º - Em casos de conflitos de interesses, a Ouvidoria poderá ter caráter de mediação entre as partes envolvidas, sem, contudo, qualquer poder de arbitragem, ficando esta responsabilidade a cargo do Superintendente, quando for o caso.

CAPÍTULO III

DO FUNCIONAMENTO

Art. 6º - À Ouvidoria será assegurada plena autonomia e independência no exercício de suas atribuições, resguardada a subordinação hierárquica e funcional prevista no art. 1º do presente Regulamento.

Art. 7º - 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 - 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;

§ 3º - 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;

§ 4º - A tramitação do processo será prioritária sobre as demais atividades em todas as unidades ligadas direta ou indiretamente à administração da EBSEH.

Art. 8º - São obrigações da Ouvidoria:

- I - Organizar o fluxo das demandas e estruturar o relacionamento entre as diversas áreas do hospital, com descrição visando o atendimento satisfatório de todos envolvidos, com respostas objetivas e esclarecedoras;
- II - Receber as manifestações apresentadas, dando-lhes o devido encaminhamento, mesmo aquelas sem identificação, caso as razões do anonimato sejam consideradas justificáveis, a critério do Ouvidor do hospital;
- III - Buscar dados complementares, se necessário;
- IV - Recusar como objeto de apreciação as questões pendentes de decisão judicial;
- V - Rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações improcedentes, mediante despacho fundamentado, com notificação ao interessado;
- VI - Solicitar às instâncias competentes, as necessárias diligências visando o esclarecimento da questão em análise, sendo no entanto, expressamente vedada a participação de seus membros como defensores dativos em processo administrativo;
- VII - 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;
- VIII - Agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
- IX - Zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência pública;
- X - Resguardar o sigilo das informações;

XI - Manter em arquivo de acesso controlado, todas as manifestações tramitadas, contendo os encaminhamentos, respostas e conclusões.

Art. 9º - O setor responsável pelo 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. 10º - A Ouvidoria digitalizará as fichas de atendimento que receber ou preencher e as manterá em aberto até sua solução final, controlando os prazos referidos no artigo anterior, cobrando sua tramitação nos setores a que foram destinados.

Art. 11 - Caberá ao Superintendente prover as condições mínimas materiais, financeiras e humanas, para o adequado funcionamento da Ouvidoria.

Art. 12 - O acesso 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 devidamente identificadas e formulários de papel para comunicações à Ouvidoria em todos os locais de grande circulação, escolhidos pela Diretoria de Logística e Infraestrutura;

§ 2º - Visando a preservação de suas atividades rotineiras, a Ouvidoria não levará em conta quaisquer manifestações verbais dirigidas a recepcionistas, funcionários ou a outra pessoa da EBSEH, inclusive diretores, neste último caso, salvo expressa anuência dos mesmos.

CAPÍTULO IV

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 13 – Em caso de ausência temporária do Ouvidor por motivo de viagens, férias, tratamento de saúde ou outros, responderá pela Ouvidoria o seu assistente, de modo a não prejudicar o andamento normal dos serviços.

Art. 14 - Caberá à Ouvidoria a gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no âmbito da EBSEH, nos termos da Lei nº 12.527/2011, regulamentada pelo Decreto nº 7.724/2012, com as seguintes atribuições:

I - Protocolizar documentos e requerimentos de acesso à informação;

II - Orientar sobre os procedimentos de acesso, indicando data, local e modo em que será feita a consulta;

III - Informar sobre a tramitação de documentos.

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 fará um relatório estatístico por motivo, área e departamento de competência, sobre as reclamações, sugestões, elogios, solicitações e denúncias recebidas, encaminhando-o ao Superintendente.

Art. 17 - Trimestralmente a Ouvidoria fará a consolidação dos dados recebidos das unidades descentralizadas e apresentará relatório unificado ao Superintendente.

Art. 18 - Com base na estatística de reclamações, o Superintendente decidirá sobre a reformulação dos serviços criticados.

Parágrafo Único - Quando se constatar que a crítica decorreu de informações insuficientes ou incorretas, será reforçada a comunicação sobre os procedimentos criticados e, se necessário, novo treinamento dos funcionários ligados diretamente à prestação dos serviços objeto da reclamação

Art. 19 - Salvo na hipótese de não funcionamento de ouvidoria local, a Ouvidoria da EBSEH não responderá a demandas de usuários de serviços hospitalares, consultas, exames auxiliares de diagnóstico e tratamento ou correlatos.

Art. 20 - A Ouvidoria não responderá a demandas de empregados, servidores e demais colaboradores quando a demanda se referir a assuntos de natureza trabalhista, incluindo benefícios sejam do interesse individual ou coletivo.

Art. 21 – Os casos omissos serão avaliados em reunião da Diretoria, que deliberará sobre eles, informando da decisão ao titular da Ouvidoria.

Este regulamento entra em vigor na data da sua assinatura.

Dr. Arnaldo Correia de Medeiros
Superintendente - HULW/EBSERH