

IDENTIFICAÇÃO DO CARGO

NOME: Ouvidor

CÓDIGO:

ÁREA: Diretoria Executiva - Assistência Técnica - Ouvidoria

MISSÃO DO CARGO

Efetivar um canal de comunicação que garanta a representatividade dos interesses dos clientes internos e externos, junto ao corpo diretivo da instituição, visando a observância de seus direitos e o efetivo exercício da cidadania. Preservar e propor melhorias da imagem da instituição. Gerar relatórios circunstanciados e analíticos que subsidiem tomada de decisões e alavanquem mudanças.

DESAFIOS

- Contribuir no estabelecimento de estratégias de ação que garantam a satisfação do cliente interno e externo, com o padrão dos serviços prestados.
- Definir indicadores que mensurem o grau de eficácia dos serviços prestados pela Ouvidoria que reflitam na elevação da qualidade dos serviços prestados no InCor.
- Aprimorar o relacionamento institucional com a sociedade em geral.

PROCESSOS DE TRABALHO	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES
Disseminando a Cultura da Ouvidoria	- Inculcar e difundir o conceito de “Ouvidoria” na instituição, tanto para clientes internos quanto para externos e parceiros institucionais.
Instrumentalizando as Ações	- Implantar canais de comunicação institucional; - Elaborar e implementar programas de atendimento com ênfase na agilidade dos processos de prestação de serviço; - Identificar os repertórios da clientela interna e externa e, a partir destes, criar manuais, folhetos, cartazes elucidativos de direitos e deveres presentes na prestação de serviços na área da saúde; - Integrar o “Sistema Estratégico de Informação” –SEI, do Governo do Estado de São Paulo; - Propor relatórios analíticos que espelhem as ações da Ouvidoria e a transparência com que a alta direção atua.
Tornando-se Agente de Mudanças	- Contribuir no estabelecimento de estratégias de ação que garantam a satisfação do cliente interno e externo, com o padrão dos serviços prestados.
Aferindo indicadores	- Definir indicadores que reflitam o impacto da Ouvidoria. - Desenvolver planos estratégicos gerências, propondo melhorias e readequações dos processos de trabalho existentes, alinhados às políticas institucionais; - Acompanhar as implantações das propostas apresentadas, verificando os resultados obtidos; - Atuar como mediador na definição das políticas institucionais e colaborar com a eficácia das ações. - Subsidiar a alta administração.
	- Participar de programas de acompanhamento de

Revisão	Data	Elaboração	Aprovação	Pg.
N.º 1	26/02/2004	Dr.ª Claudia R. H de Lemos	Dr.ª Claudia Regina Haponczuk de Lemos	1

Acompanhando o desempenho profissional	desempenho, visando dar ferramentas para o desenvolvimento profissional e gerenciamento dos colaboradores da Ouvidoria.
Disseminando Conhecimentos	<ul style="list-style-type: none"> - Propor e participar dos processos de desenvolvimento de pesquisas científicas; - Tornar-se campo de ensino, participando da formação de profissionais especializados.

REQUISITOS BÁSICOS

FORMAÇÃO: Superior Completo com pós graduação em Serviço Social ou demais áreas da saúde.

EXPERIÊNCIA: 3 a 5 anos em atividades correlatas ou em nível de gestor.

REQUISITOS DESEJÁVEIS

- Especialização em Administração hospitalar;
- Noções básicas de políticas públicas e de legislação;
- Conhecimentos de informática.

HABILIDADES E COMPETÊNCIAS

TÉCNICAS	FUNCIONAIS	INDIVIDUAIS
<ul style="list-style-type: none"> - Capacidade de Negociação - Visão estratégica - Análise crítica - Planejamento - Foco na qualidade 	<ul style="list-style-type: none"> - Poder de persuasão - Liderança - Empatia junto ao público - Proativo - Tenacidade 	<ul style="list-style-type: none"> - Auto-controle - Equilíbrio emocional - Autodesenvolvimento - Persuasão. - Adaptabilidade.

Revisão	Data	Elaboração	Aprovação	Pg.
N.º 1	26/02/2004	Dr.ª Claudia R. H de Lemos	Dr.ª Claudia Regina Haponczuk de Lemos	2

IDENTIFICAÇÃO DO CARGO

NOME: Assistente de Ouvidoria

CÓDIGO:

ÁREA: Diretoria Executiva - Assistência Técnica - Ouvidoria

MISSÃO DO CARGO

Acolher e analisar as manifestações dos clientes internos e externos, preservando a imagem institucional, através de soluções de divergências e a garantia da satisfação do cidadão, produzindo a melhoria da qualidade dos serviços e relacionamentos.

DESAFIOS

- Manter um canal de comunicação efetivo e eficaz;
- Garantir livre trânsito e prioridade de respostas institucionais;

PROCESSOS DE TRABALHO	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES
Disseminando a Cultura da Ouvidoria	- Propor e realizar palestras, folders, cartazes e demais meios de divulgação e marketing disponibilizados para a divulgação de informações.
Programa de atendimento	<ul style="list-style-type: none">- Receber, apurar e investigar manifestações, bem como recomendar e propor medidas para o aperfeiçoamento dos serviços prestados à população, visando atingir o propósito de ampliar a cidadania a todas as camadas sociais.- Recomendar ou solicitar esclarecimentos e providências aos órgãos competentes sobre as manifestações apuradas ou encaminhadas.- Acompanhados individualmente até sua conclusão as manifestações, informando o cliente sobre a resposta fornecida pelos responsáveis.
Tornando-se agente de mudanças	- Contribuir para combater a prática de condutas inadequadas, agindo prontamente para exigir apuração, investigação, instalação de procedimentos e providências.
Disseminando Conhecimentos	<ul style="list-style-type: none">- Propor e participar dos processos de desenvolvimento de pesquisas científicas;- Tornar-se campo de ensino, participando da formação de profissionais especializados.

Revisão	Data	Elaboração	Aprovação	Pg.
N.º 1	26/02/2004	Dr.ª Claudia R. H de Lemos	Dr.ª Claudia Regina Haponczuk de Lemos	3

REQUISITOS BÁSICOS

FORMAÇÃO: Superior Completo em Serviço Social ou demais áreas da saúde.

EXPERIÊNCIA: 2 a 3 anos em atividades correlatas.

REQUISITOS DESEJÁVEIS

- Conhecimentos de informática
- Noções básicas de políticas públicas e legislação
-

HABILIDADES E COMPETÊNCIAS

TÉCNICAS	FUNCIONAIS	INDIVIDUAIS
<ul style="list-style-type: none">- Persuasão- Domínio dos serviços prestados pela instituição- Transparência dos procedimentos adotados	<ul style="list-style-type: none">- Discrição no tratamento- Empatia junto ao público- Preservação da dignidade das pessoas.	<ul style="list-style-type: none">- Espírito de colaboração- Equilíbrio emocional- Adaptabilidade

Revisão	Data	Elaboração	Aprovação	Pg.
N.º 1	26/02/2004	Dr.ª Claudia R. H de Lemos	Dr.ª Claudia Regina Haponczuk de Lemos	4

IDENTIFICAÇÃO DO CARGO

NOME: Auxiliar Administrativo

CÓDIGO:

ÁREA: Diretoria Executiva - Assistência Técnica - **Ouvidoria**

MISSÃO DO CARGO

Executar as atividades administrativas da Ouvidoria, sob supervisão da chefia de área. Zelar pela tramitação e guarda da documentação.

DESAFIOS

- Manter sigilo dos expedientes em tramitação na Ouvidoria.
- Zelar pela privacidade dos usuários da Ouvidoria.
- Manter-se na posição de facilitador do acesso dos usuários à Ouvidoria.

PROCESSOS DE TRABALHO	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES
Expediente Administrativo	<ul style="list-style-type: none">- Planejar a execução das atividades administrativas;- Redigir memorandos, cartas, ofícios e fax.- Receber , separar e protocolar correspondências e expedientes, providenciando a sua distribuição.- Executar atividades de organização e atualização dos arquivos da área.- Atender ligações telefônicas, dar informações e transmitir os recados aos interessados.
Relatórios Gerencias	<ul style="list-style-type: none">- Elaborar relatórios estatístico de demandas atendidas e confeccionar estatísticas da Ouvidoria.- Requisitar e controlar material de escritório.- Participar da elaboração do orçamento anual .
Controle Interno do Fator Humano	<ul style="list-style-type: none">- Receber, conferir e distribuir os benefícios da unidade.- Receber e controlar os avisos de férias.- Providenciar documentação de movimentação de pessoal.
Apoio-logístico às atividades assistências	<ul style="list-style-type: none">- Receber e organizar as solicitações encaminhadas à Ouvidoria.- Elaborar e apresentar ao Ouvidor relatórios mensais sobre as demandas apresentadas, classificadas por categoria.- Esclarecer aos interessados sobre o papel da Ouvidoria, bem como sobre o acesso a seus serviços.
Apoio logístico as atividades de ensino e pesquisa	<ul style="list-style-type: none">- Auxiliar na elaboração final dos trabalhos científicos, manuais, banco de dados, etc.- Recepcionar, dar suporte em atividades de ensino.- Manter material didático disponíveis, participar na

Revisão	Data	Elaboração	Aprovação	Pg.
N.º 1	26/02/2004	Dr.ª Claudia R. H de Lemos	Dr.ª Claudia Regina Haponczuk de Lemos	5

	elaboração gráfica e de digitação do mesmo.
--	--

REQUISITOS BÁSICOS

FORMAÇÃO: Nível Médio Completo

EXPERIÊNCIA: 1 a 2 anos em atividades correlatas

REQUISITOS DESEJÁVEIS

- Domínio de ferramentas básicas de informática

HABILIDADES E COMPETÊNCIAS

TÉCNICAS	FUNCIONAIS	INDIVIDUAIS
- Foco na qualidade - Organização - Planejamento	- Empatia junto ao público - Criatividade	- Espírito de colaboração - Equilíbrio emocional

Revisão	Data	Elaboração	Aprovação	Pg.
N.º 1	26/02/2004	Dr.ª Claudia R. H de Lemos	Dr.ª Claudia Regina Haponczuk de Lemos	6