

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA InCor

Instituto do Coração do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da
Universidade de São Paulo.

CAPÍTULO I

DA CATEGORIA, FINALIDADE E VINCULAÇÃO

Artigo 1º - A Ouvidoria do Instituto do Coração do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo – HC-FMUSP, instituída de acordo com a Lei nº 10.294/99, visa à proteção e defesa do usuário dos serviços prestados pela Instituição e em conformidade com o que dispõe o Decreto nº 60.399, de 29 de abril de 2014 que define procedimentos a serem observados pelas Ouvidorias no atendimento de seus clientes internos e externos.

Artigo 2º – Tem por finalidade ser um canal de comunicação que garanta a representatividade dos interesses dos clientes internos e externos, junto ao corpo diretivo da instituição, visando o efetivo exercício da cidadania e a observância dos princípios constitucionais de informação, qualidade na prestação do serviço e controle adequado do serviço público.

Artigo 3º Objetiva propor revisões e melhorias dos processos de trabalho, bem como preservar a imagem institucional. Comporá o Sistema Administrativo do InCor HCFMUSP, alimentando o Programa de Informações Gerenciais através do Sistema de Ouvidoria. Produzirá relatórios circunstanciados e analíticos que subsidiem a tomada de decisões e alavanquem mudanças.

Artigo 4º - A Ouvidoria InCor – HCMUSP atuará de forma sinérgica, integradora, mediadora e acolhedora, não tendo vinculação hierárquica com a Administração Superior.

Artigo 5º. - Tem por missão atuar e ser referência nas áreas de assistência, ensino e pesquisa e gestão em Ouvidoria.

CAPÍTULO II

DA ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO

SEÇÃO I

DA ESTRUTURA

Artigo 6º A estrutura organizacional da Ouvidoria InCor HCFMUSP compreende:

- I Ouvidoria;
- II Atendimento ao Cliente
- III Apoio Técnico-administrativo.

SEÇÃO II

DA COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA InCor - HCFMUSP

Artigo 7º a Ouvidoria será composta por:

- I Ouvidor
- II Agente Técnico de Saúde
- III Auxiliar Administrativo

Artigo 8º - O exercício da função de Ouvidor exige formação superior completa e certificação de Ouvidor oferecido por órgãos ou entidades reconhecidas pela Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos do Estado de São Paulo.

Artigo 9º - A indicação se processará da seguinte forma:

- I – o Diretor Executivo indicará o Ouvidor que será aprovado pelo Ouvidor Geral e nomeado pelo Superintendente do HC-FMUSP;
- II – O Ouvidor selecionará o Agente Técnico de Saúde e o Auxiliar Administrativo.

Parágrafo Único: Nos impedimentos legais do Ouvidor caberá substituição administrativa pelo Agente Técnico de Saúde alocado na Ouvidoria.

Artigo 10º - Ao Ouvidor será assegurado o exercício da função pelo período mínimo de 02 (dois) anos, permitida a recondução, que poderá ocorrer de forma sucessiva, sem limite máximo.

Artigo 11º - O Ouvidor exercerá suas funções por mandato, em regime de dedicação exclusiva, destinada à gestão da Ouvidoria e formalmente designado por ato do dirigente.

CAPÍTULO III

SEÇÃO I

DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA do InCor

Artigo 13º Compete ao Ouvidor do InCor:

- I – exercer a função de representante dos usuários e colaboradores junto as instâncias superiores da administração do InCor - HC-FMUSP;
- II – promover escuta qualificada dos clientes internos e externos;
- II – agilizar a remessa de informações de interesse dos usuários e colaboradores ao seu destinatário;
- III – facilitar o acesso do usuário e colaboradores à Ouvidorias, simplificando seus procedimentos;
- IV – receber, analisar e encaminhar à Unidade competente as manifestações dos usuários e colaboradores acompanhando sua apreciação;
- V – receber os esclarecimentos, informações e respostas das áreas focalizadas quanto às manifestações dos usuários e colaboradores;
- VI- encaminhar resposta aos usuários e colaboradores de forma rápida e precisa;
- VII – identificar problemas no atendimento aos usuários e colaboradores;

VIII – sugerir soluções dos problemas identificados aos dirigentes do InCor - HC-FMUSP;

IX – propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento dos usuários e colaboradores ;

X – atuar na prevenção e soluções de conflitos;

XI – buscar as eventuais causas de deficiências do serviço, evitando sua repetição;

XII – propor modificações nos procedimentos visando à melhoria da qualidade;

XIII – estimular a participação dos usuários e colaboradores na fiscalização e planejamento dos serviços;

XIV- Contribuir para combater a prática de condutas inadequadas, agindo prontamente para exigir apuração, investigação, instalação de procedimentos e providências.

XV – elaborar relatórios periódicos para apresentação à Diretoria InCor - HC-FMUSP

e à Ouvidoria Geral;

XVI- O Ouvidor do InCor - HC-FMUSP reportar-se-á diretamente ao Diretor Executivo no exercício de suas funções e manter-se-á subordinado tecnicamente ao Ouvidor Geral.

– O Ouvidor terá garantido o direito à voz no Colegiado da Administração Superior do InCor - HCFMUSP.

SEÇÃO III

DAS COMPETÊNCIAS DO APOIO AO ATENDIMENTO AO CLIENTE

Artigo 14º Compete ao Agente Técnico de Saúde:

I – promover escuta qualificada dos clientes internos e externos;

II - atender com atenção e presteza as pessoas que buscarem os serviços da Ouvidoria, anotando as manifestações, com vistas à inserção no sistema informatizado de registro e controle;

III– agilizar a remessa de informações de interesse dos usuários e colaboradores ao seu destinatário;

IV - acompanhar e zelar pelo pronto e eficaz retorno das manifestações dirigidas à Ouvidoria;

V– fomentar a prestação de esclarecimentos dos usuários e colaboradores sobre os procedimentos adotados quanto à assistência à saúde;

SEÇÃO IV

DAS COMPETÊNCIAS DO APOIO ADMINISTRATIVO

Artigo 15º Compete ao Auxiliar Administrativo:

I – recepcionar a correspondência da Ouvidoria e, especialmente aquela transmitida por via postal, submetendo-a ao registro e à análise da Ouvidoria;

II - protocolar e inserir no sistema informatizado próprio a essência do conteúdo dos expedientes da Ouvidoria;

III - redigir, mediante solicitação, a correspondência e demais comunicados, e providenciar sua expedição;

IV - acompanhar o atendimento dos pedidos formulados pelo Ouvidor, e o cumprimento de suas decisões;

V - administrar a agenda do Ouvidor, para efeito de atendimento ao público, contatos internos e externos, viagens e outros compromissos funcionais;

VI - organizar e manter atualizado o arquivo de documentação, inclusive aquele armazenado em meio eletrônico, providenciando, quanto a esta, cópia de segurança;

VII - zelar pela limpeza, manutenção, guarda e conservação dos espaços físicos e do patrimônio material, comunicando ao Ouvidor-Geral eventuais irregularidades constatadas;

SEÇÃO V

DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Artigo 16º - O Ouvidor deve:

I – atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou pré – julgamento;

II – agir com integridade transparência, imparcialidade e justiça;

III – zelar pelos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência da Administração Pública;

IV – resguardar o sigilo das informações.

V- implantar ações e mecanismos que incentivem o exercício da cidadania, através do controle e participação social na gestão da assistência prestada; possibilitando ao gestor a análise e revisão de processos;

VII - atuar de forma sinérgica entre as Ouvidorias existentes no HCFMUSP, promovendo sua coordenação em constituição de rede de atendimento à comunidade interna e externa;

SEÇÃO I

DA SEDE

Artigo 17º – Contará com local de atendimento de fácil acesso, conforto e privacidade, independente do apoio administrativo que deverá dispor de espaço e equipamento necessários para seu funcionamento.

Artigo 18º- Para o atendimento da Ouvidoria será disponibilizado canais de acolhimento eletrônico, correspondência, presencial e a via telefônica que será utilizada somente para orientações e informações.

SEÇÃO II

DO FUNCIONAMENTO

Artigo 19º - A Ouvidoria se reunirá pelo menos 01 (uma) vez por mês e extraordinariamente, quando necessário com a Ouvidoria Geral do HCFMUSP..

Artigo 20º - O Ouvidor exercerá suas funções com independência e autonomia, sem qualquer ingerência, visando garantir os direitos do usuário do InCor HCFMUSP.

Parágrafo único - Terá livre acesso a todas as Unidades do InCor HCFMUSP.

Artigo 21º - As manifestações anônimas serão acolhidas desde que devidamente circunstanciadas e dotadas de informações que as apresentem verossímeis.

Artigo 22º - O prazo de resposta ao usuário será de 20 (vinte) dias corridos, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa e informada ao interessado.

Parágrafo único – O não cumprimento dos prazos previstos neste artigo deverá ser notificado ao Diretor Executivo.

Artigo 23º - A Ouvidoria desenvolverá e implementará sistema informatizado com base de dados única que permita o registro das informações sobre os expedientes recebidos, os encaminhamentos realizados e o monitoramento dos procedimentos deles resultantes.

Parágrafo único - A fim de atender ao previsto neste artigo, a Ouvidoria contará com o apoio do Serviço de Informática do HCFMUSP.

CAPÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 24º - A Diretoria Executiva do InCor HC-FMUSP assegurará as condições de trabalho para que a Ouvidoria cumpra as atribuições previstas neste Regimento.

Artigo 25º. - A Ouvidoria fará proposta de infra-estrutura e de recursos humanos a Diretoria Executiva de modo a atender os requisitos de Ouvidoria, observado recursos financeiros e orçamentários, bem como as Estruturas Hospitalares do HCFMUSP

Artigo 26º - O cumprimento deste Regimento não exime a observância do disposto na Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999, no Decreto nº 44.074 de 10 de julho de 1999 e demais legislações aplicáveis à espécie.

Artigo 27º - Esta Instrução de Serviço entrará em vigor na data de sua publicação. Revogam-se as disposições em contrário.

São Paulo, de de 2015