

REGULAMENTO DA OUVIDORIA HOSPITAL PUC-CAMPINAS

CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

Art. 1º A ouvidoria do Hospital da Puc-Campinas é um elo de ligação entre os públicos externos e as instâncias administrativas do Hospital, buscando melhoria da qualidade dos serviços prestados na área da saúde.

Art. 2º São objetivos da Ouvidoria do Hospital Puc-Campinas:

- I - Assegurar a participação da comunidade na Instituição, para promover a melhoria dos serviços oferecidos;
- II - Garantir ao cidadão o direito às informações.
- III - Conhecer e avaliar, através de um instrumento de pesquisa, a satisfação dos usuários.

CAPÍTULO II DA OUVIDORIA E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º Benefícios da Ouvidoria

A Ouvidoria é um mecanismo real, moderno e democrático, que promove de forma permanente o acolhimento do cidadão, reconhecendo-o como pessoa e sujeito pleno de direitos. É uma ação estratégica e transparente que permite atuar no processo com sugestões de mudanças de procedimentos, apresentando novas proposições, agregando valor percebido, com o intuito de melhoria contínua no serviço prestado, pautada nos princípios constitucionais da moralidade, legalidade, legitimidade e imparcialidade.

Ao exercer seu papel de porta-voz do cidadão na organização, o Ouvidor tem revelado ser um importante instrumento de interação entre o órgão e a sociedade, aliado na defesa dos direitos do usuário, na busca de soluções de conflitos extrajudiciais e colaborador eficaz dos programas de qualidade implantados nas organizações.

Art. 4º A Ouvidoria é independente e será regida pelas normas institucionais e legislação em vigor:

- Constituição Federal de 1988: Art. 37
- Lei Estadual 10.924, 20 de abril de 1999;
- Decreto 44.074, de 1 de julho de 1999;
- Pacto de Gestão SUS - Portaria GM/MS nº 399/2006;
- Participa SUS - Portaria GM/MS nº 3.027/2007;
- Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde - Portaria GM/MS nº 1.820/2009;
- Lei Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 5º A Ouvidoria do Hospital Puc-Campinas atua de acordo com as seguintes prerrogativas.

- I - Facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço de Ouvidoria;
- II - Atuar na prevenção e solução de conflitos de forma ética;
- III - Procurar ser pró-ativo;
- IV - Conhecer os serviços que são prestados;
- V - Atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- VI - Agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
- VII - Zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade e moralidade;
- VIII - Resguardar o sigilo das informações;

§ 1º A Ouvidoria não atende a solicitações anônimas, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários. Porém a identificação é necessária e de acordo com o disposto na Constituição Federal, art. 5º, inciso IV: "é livre a manifestação do pensamento, sendo vedado o anonimato". Portanto, o preenchimento dos dados de forma completa e exata, é importante para a tramitação correta do processo.

§ 2º A Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) prevê que existem informações de caráter pessoal que têm seu acesso restrito e informações sigilosas que não devem ser disponibilizadas. As informações pessoais devem ser sempre tratadas com respeito à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem das pessoas, bem como às liberdades e às garantias individuais. A solicitação de informação pessoal somente será concebida com o comparecimento do interessado, de terceiro legalmente autorizado ou de representante com procuração contendo consentimento específico, junto ao Serviço de Ouvidoria, sendo a solicitação da informação condicionada à assinatura de um termo de responsabilidade que disporá sobre a finalidade e a destinação que fundamentam sua autorização, sobre as obrigações a que submeterá o requerente.

Art. 6º O Ouvidor do Hospital Puc-Campinas tem as seguintes atribuições:

- I - Receber, analisar e encaminhar as manifestações (reclamações, sugestões, informações e elogios);
- II - Interagir com os diversos setores do Hospital de forma a viabilizar respostas aos manifestantes promovendo a mediação na resolução de conflitos;
- III - Dar sempre ao cidadão uma resposta à questão apresentada, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;
- IV - Subsidiar sugestões de melhorias e elogios trazidas pelos clientes externos, servindo como canal direto entre as Direções e Superintendência do Hospital;
- V - Elaborar e alimentar dados de indicadores para análise das manifestações;
- VI - Monitorar a Pesquisa de Satisfação do Cliente, analisando os resultados e encaminhando para os Diretores e Superintendência do Hospital;
- VII - Participar e Coordenar o Grupo de Usuários SUS, garantindo a comunicação da Instituição com os mesmos;
- VIII - Garantir o desdobramento do Planejamento Estratégico da Instituição;

- IX – Elaborar e controlar a Gestão Orçamentária da área sob sua gestão, conforme premissas Institucionais;
- X – Propor, implementar, analisar e monitorar os indicadores sob sua gestão e os planos de ação para melhoria contínua;
- XI – Representar oficialmente a área sob sua responsabilidade junto aos órgãos de auditoria, de fiscalização de regulamentação, juizados, entre outros;
- XII – Elaborar e divulgar relatórios semestrais e anuais sobre o atendimento da Ouvidoria;
- XIII – Oferecer feedback às Gerências e Direção do Hospital, por relatórios e outros meios, sobre as providências adotadas.

CAPÍTULO III DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Art. 7º O cargo de Ouvidor do Hospital Puc-Campinas exige os seguintes requisitos:

- I - Ter curso superior completo de Serviço Social, Psicologia ou Enfermagem;
- II - Possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discricção e organização;
- III - Ter desenvoltura para se comunicar com as diversas unidades da Instituição; e
- IV - Ter capacidade para encaminhar os assuntos com integridade e imparcialidade.

CAPÍTULO IV DO ATENDIMENTO

Art. 8º Na Ouvidoria, o atendimento presencial é realizado de segunda a sexta-feira, das 9h às 12h e das 14h às 16h, na Av. John Boyd Dunlop, S/N, Jardim Ipaussurama, 13059-900, Campinas/SP ou por telefone 3343-8373 das 08 às 17h, ou ainda, através das caixas de sugestões, pelo e-mail: ouvidoria@hmcp.puc-campinas.edu.br, ou do formulário on-line, disponíveis no portal institucional www.hospitalpuc-campinas.com.br - link Ouvidoria ou Portal da Transparência que podem ser contatados a qualquer horário do dia.

CAPÍTULO V DOS USUÁRIOS

Art. 9º A Ouvidoria pode ser utilizada:

- I - Por pacientes internados ou ambulatoriais;
- II - Por pessoas da comunidade em geral;
- III - Por familiares ou acompanhantes de pacientes.

CAPÍTULO VI DAS CATEGORIAS DE DEMANDA

Art. 10º A Ouvidoria recebe:

- I – Reclamações, em que o solicitante pode reclamar ou fazer críticas sobre quaisquer Unidades da Instituição e sobre serviços prestados pelo Hospital;
- II – Sugestões, em que o solicitante pode sugerir alternativas para melhorar as Unidades, os serviços prestados e/ou as instalações do Hospital;
- III – Informações, em que o solicitante pode obter variadas informações;
- IV – Elogios, em que o solicitante pode elogiar funcionários, médicos, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes no Hospital; e
- V – Solicitações, referente aos atendimentos, a agendamentos de consultas e cirurgias, entre outras.

CAPÍTULO VII DAS UNIDADES ENVOLVIDAS

Art. 11º São consideradas unidades do Hospital, sobre as quais a Ouvidoria pode receber reclamações, sugestões, informações e elogios:

- I - As instalações físicas do Hospital;
- II - Os setores do Hospital e seus serviços;
- III - As empresas que atuam dentro do Hospital e seus serviços;
- IV - Os funcionários;
- V - O Corpo Clínico;
- VI - A Administração do Hospital, quando a solicitação for dirigida a ela;

CAPÍTULO VIII DAS INSTÂNCIAS

Art. 12º Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procura as seguintes instâncias, dentro das unidades envolvidas:

- I – No caso de solicitações ligadas às instalações físicas, a Coordenação de Administração, Serviços e Hotelaria;
- II - No caso de solicitações ligadas a Setores do Hospital e a seus serviços, o Coordenador ou Responsável pelo Setor;
- III – No caso de solicitações ligadas a empresas que atuam dentro do Hospital e a seus serviços, o proprietário ou responsável pelo estabelecimento e Coordenação de Administração, Serviços e Hotelaria;
- IV – No caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário administrativo ou da área de enfermagem, o Coordenador ou Gerente do Setor;
- V – No caso de solicitações ligadas a procedimentos médicos, os Gestores e Diretoria Clínica;
- VI – No caso de solicitações ligadas às Coordenações, o Diretor Administrativo;
- VII - no caso de solicitações ligadas à Direção Administrativa, Direção Médica ou Direção Técnica, o Superintendente do Hospital Puc-Campinas.

§ 1º A Ouvidoria pode contatar com as unidades pessoalmente, através de telefone ou de e-mail, de acordo com a complexidade de cada caso.

§ 2º As unidades envolvidas devem dispensar o tempo necessário para atender as questões ligadas à Ouvidoria.

CAPÍTULO IX ACOMPANHAMENTOS E RESPOSTAS

Art. 13º O setor responsável, objeto do questionamento, deverá devolver à Ouvidoria o processo com as devidas informações sobre o assunto, dentro dos prazos estipulados.

§ 1º Cabe à Ouvidoria avaliar a resposta do setor demandado e, se a resposta não for satisfatória, procurar a instância imediatamente superior para nova avaliação ou esclarecimentos.

§ 2º Também cabe à Ouvidoria acompanhar as demandas sem respostas, em busca da plena defesa dos direitos dos usuários do Sistema.

§ 3º A Ouvidoria deverá manter o cidadão informado sobre toda a tramitação da sua demanda até sua conclusão.

§ 4º O cidadão poderá procurar a Ouvidoria, sempre que necessário, tanto para acompanhar a tramitação do seu manifesto quanto para apresentar novos questionamentos.

§ 5º O próprio usuário, por sua vez, também poderá acompanhar o andamento de sua manifestação de posse do número de protocolo gerado por meio do telefone (19)3343-8373 o pelo endereço eletrônico: ouvidoria@hmcp.puc-campinas.edu.br

CAPÍTULO X DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 14º Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

I – Data do recebimento da demanda;

II – Data da resposta;

III – Nome do solicitante;

IV – Endereço/telefone/*e-mail* do solicitante;

V – Forma de acesso - pessoal, por telefone, através da caixa de sugestões, por formulário *on-line* ou por *e-mail*;

VI – Proveniência da demanda - por pacientes internados; por pessoas da comunidade; por funcionários; por médicos; por familiares ou acompanhantes de pacientes internados;

VII – Tipo de demanda - reclamação, sugestão, informação ou elogio;

VIII – Unidade envolvida;

IX – Situação apresentada; e

X – Resposta.

CAPÍTULO XI DOS PRAZOS

Art. 15º O setor responsável, objeto do questionamento, deverá devolver à Ouvidoria o processo com as devidas informações sobre o assunto, dentro do prazo máximo de 20 (vinte) dias a contar de seu recebimento. Se for necessária a

circulação por setores diversos do inicial, esse prazo máximo não poderá ultrapassar os 30 (trinta) dias até seu retorno à Ouvidoria.

Art. 16º A Ouvidoria manterá em aberto as demandas recebidas até sua solução final, controlando os prazos referidos no artigo anterior, cobrando sua tramitação nos setores a que foram destinados.

CAPÍTULO X DA DIVULGAÇÃO

Art. 17º A Ouvidoria divulga, semestralmente, através de um relatório, disponibilizado no *link* da Ouvidoria no portal institucional www.hospitalpuc-campinas.com.br, os dados gerais do serviço.

Art. 18º A divulgação abrange os seguintes dados gerais:

I – O número total das demandas recebidas por mês;

II - O movimento das demandas por categorias, com o número de solicitações definidas como: reclamações, sugestões, informações e elogios;

III – O movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente, através de *e-mail*, formulário *on-line*, caixa de sugestões, ou por telefone.

V – As demandas recebidas e concluídas pela Ouvidoria;

VI – A classificação geral do Hospital através da Pesquisa de Satisfação.

CAPÍTULO XI DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 17º O presente Regulamento entra em vigor na data de sua aprovação pelo Superintendente do Hospital, revogadas as disposições em contrário.

Campinas, 09 de junho de 2020



Antonio Celso de Moraes
Superintendente
Hospital PUC-Campinas

TERMO DE RESPONSABILIDADE

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, regulamentada pelo Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012

Nome completo:

RG:

CPF:

Endereço:

Declaro, sob as penas da Lei, que é de minha inteira responsabilidade o acesso aos documentos constantes do processo nº _____ e, estar ciente acerca da regra imposta pelo art. 61, do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, abaixo transcrito, bem como pelo art. 5º, § 2º, do Regulamento da Ouvidoria do Hospital PUC-Campinas, tendo em vista que a utilização dos referidos documentos tem como finalidade e destinação:

Art. 61. O acesso à informação pessoal por terceiros será condicionado à assinatura de um termo de responsabilidade, que disporá sobre a finalidade e a destinação que fundamentaram sua autorização, sobre as obrigações a que se submeterá o requerente.

§ 1º A utilização de informação pessoal por terceiros vincula-se à finalidade e à destinação que fundamentaram a autorização do acesso, vedada sua utilização de maneira diversa.

§ 2º Aquele que obtiver acesso às informações pessoais de terceiros será responsabilizado por seu uso indevido, na forma da lei.

Campinas, ___ de _____ de 20__.

Assinatura