



PORTARIA INTERNA N°. 015/04 – DEC

Formaliza a atuação da
Ouvidoria Externa do CAISM.

A **Profª. Drª. Mary Angela Parpinelli**, Diretora Executiva do Centro de Atenção Integral à Saúde da Mulher / CAISM, usando de suas atribuições legais resolve:

Artigo 1º. – **Formalizar** a atuação da Ouvidoria Externa do Hospital, instituída de acordo com o Comunicado Interno – CI no. 210 / DEC, de 08 de outubro de 2001 e implantada desde essa data.

Parágrafo único: a implantação da Ouvidoria Externa atende a Lei 10.294/99 – “Lei de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público do Estado de São Paulo” e do Decreto 44.074/99, que “Regulamenta e Estabelece Competências das Ouvidorias do Serviço Público do Estado de São Paulo”.

Artigo 2º - Compete à ouvidoria do hospital:

- I - exercer a função de representante do cidadão junto à instituição e da instituição junto ao cidadão;
- II - agilizar a remessa de informações de interesse do usuário ao seu destinatário;
- III - facilitar ao máximo o acesso do usuário do serviço à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos;
- IV - encaminhar a questão ou sugestão apresentadas à área competente, acompanhando a sua apreciação;
- V - ter livre acesso a todos os setores para que possa apurar e propor as soluções requeridas em cada situação;
- VI - identificar dificuldades ou problemas no atendimento do usuário;
- VII - sugerir, à Diretoria Associada, encaminhamento para as dificuldades e soluções de problemas identificados;
- VIII - propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento ao usuário;
- IX - atuar na prevenção, mediação e solução de conflitos;
- X - estimular a participação do cidadão na fiscalização e planejamento dos serviços públicos;
- XI - estimular o Hospital a explicar e informar ao usuário sobre os procedimentos adotados até a conclusão da prestação do serviço.

Artigo 3º - O Ouvidor deve reportar-se diretamente à Diretoria Associada do CAISM / DAC e atuar em parceria com todas as áreas e divisões a fim de promover a qualidade do serviço, a busca da eficiência e da austeridade administrativa.

§ 1º - A Ouvidoria apresentará relatórios bimestrais à DAC, sem prejuízo dos relatórios parciais que se fizerem necessários.

Artigo 4º - A Ouvidoria exercerá suas funções com independência e autonomia, sem qualquer ingerência administrativa político-partidária, visando garantir os direitos do cidadão usuário do serviço público desempenhando as seguintes prerrogativas:

- I - solicitar informações e documentos aos setores envolvidos;
- II - participar de reuniões em órgãos e em entidades de proteção aos usuários;
- III - solicitar esclarecimentos dos funcionários, para poder esclarecer a questão suscitada por um cidadão;
- IV - propor modificações nos procedimentos para a melhoria da qualidade;
- V - formar comitês de usuários, para apurar a opinião do usuário;
- VI - buscar as eventuais causas da deficiência do serviço, evitando sua repetição.

Artigo 5º - Deverá, ainda:

- I - dar sempre ao cidadão uma resposta à questão apresentada, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;
- II - atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- III - agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
- IV - zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência da administração pública;
- V - resguardar o sigilo das informações.

Artigo 6º- Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Cidade Universitária "Zeferino Vaz"
12 de abril de 2004

PROFª. DRA. MARY ANGELA PARPINELLI
DIRETORA EXECUTIVA
C.A.I.S.M./UNICAMP

OBS: Original assinado pela Diretora Executiva do CAISM