



PORTARIA INTERNA N°. 042/03 – DEC

Criação da Ouvidoria Interna do
CAISM.

A **Prof^a. Dr^a. Mary Angela Parpinelli**, Diretora Executiva, do Centro de Atenção Integral à Saúde da Mulher / CAISM, usando de suas atribuições legais e nos termos da Deliberação CAD-A-3, de 13/06/03, resolve:

Artigo 1º. – Criar a Ouvidoria Interna do CAISM, canal de comunicação ágil e desburocratizado entre os usuários internos do CAISM (funcionários Unicamp e Funcamp, alunos, residentes, médicos, estagiários) e a Administração da Unidade.

Parágrafo único - A Ouvidoria do CAISM é uma célula de trabalho de natureza mediadora, sem caráter administrativo, deliberativo, executivo ou judicativo, que exercerá suas funções junto aos funcionários e à Diretoria Executiva.

Artigo 2º - São atribuições da Ouvidoria:

I - contribuir com a Administração do CAISM na identificação de problemas sistêmicos, na correção de injustiças e proposição de novos procedimentos;

II - garantir um canal de comunicação entre o funcionário (Unicamp/Fucamp), alunos, residentes, médicos, estagiários e à Administração do CAISM;

III - organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria, estabelecendo uma relação informal e acolhedora, estabelecendo as formas de atendimento, recebimento de solicitações e coleta de informações, visando agilizar a definição dos encaminhamentos;

IV - receber críticas, queixas e sugestões sobre procedimentos e práticas inadequadas ou irregulares, atuando no sentido de levar os envolvidos a aperfeiçoá-los e corrigi-los pela busca dialogada de consenso;

V - ouvir, qualificar e encaminhar para solução, problemas levantados quanto ao tratamento que recebem de seus superiores, subordinados e pares;

VI - viabilizar soluções para conflitos decorrentes das relações entre usuários internos e Administração;

VII - responder as reclamações apresentadas, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;

VIII - garantir os direitos dos usuários internos;

IX - orientar os usuários sobre a melhor forma de encaminhar seus pedidos, instruí-los e acompanhar sua tramitação;

X - encaminhar para estudo da administração propostas de reformulação de normas e mudanças de procedimentos que lhe pareçam causa de problemas para cuja solução tenha sido chamada a contribuir;

XI – manter registro, classificação e/ou sistematização das ocorrências, incidentes e soluções de problemas trazidos à sua consideração, bem como apresentar trimestralmente à Diretoria Executiva relatório de suas atividades, acompanhado de sugestões para o aprimoramento dos serviços, no âmbito de sua competência;

Parágrafo único: A Ouvidoria manterá em rigoroso sigilo o nome dos envolvidos, salvo nos casos em que sua identificação junto aos órgãos da Universidade seja indispensável para a solução do problema e atendimento do interessado, com sua aquiescência.

Artigo 3º- As Áreas, Divisões, Serviços e Seções deverão disponibilizar informações e pareceres solicitados pela Ouvidoria, no estrito exercício de suas funções, quando juridicamente disponibilizáveis.

Artigo 4º - Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Cidade Universitária “Zeferino Vaz”
26 de setembro de 2003

PROF^a. DRA. MARY ANGELA PARPINELLI
DIRETORA EXECUTIVA
C.A.I.S.M./UNICAMP

ORIGINAL ASSINADA PELA DIRETORA EXECUTIVA / CAISM