

**REGULAMENTO DA OUVIDORIA DO HOSPITAL SANTA LUCINDA**

**MANTENEDORA: FUNDAÇÃO SÃO PAULO**

**CAPÍTULO I  
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES E DOS OBJETIVOS**

**Artigo 1º** - A Ouvidoria do Hospital Santa Lucinda (HSL) – foi instituída em 18 de setembro de 2012, por meio do ato da Secretaria Executiva da Fundação São Paulo (FUNDASP) nº 10/2012.

**Artigo 2º** - A Ouvidoria do Hospital Santa Lucinda é um canal de comunicação democrático e ético voltado para os clientes internos e externos. Tem como finalidade a realização de mediações, visando à garantia da qualidade e eficiência dos serviços prestados e promovendo o fortalecimento da cidadania.

**Artigo 3º** - A Ouvidoria não tem caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo, exerce papel mediador nas relações de conflitos, envolvendo clientes externos e internos.

**Artigo 4º** - A Ouvidoria do HSL tem como objetivos:

- I- Assegurar a participação dos clientes internos e externos na instituição, para promover a melhoria dos serviços oferecidos;
- II- Promover os direitos humanos e o efetivo exercício da cidadania em conformidade com os princípios democráticos e a legislação em vigor;
- III- Conhecer e avaliar, através de um instrumento de pesquisa, a satisfação do cliente externo;
- IV- Estimular o processo educativo, a ética, o compromisso, o envolvimento e o respeito ao ser humano;
- V- Atuar como ferramenta de gestão contribuindo com a Superintendência e com a mantenedora, para a melhoria contínua dos serviços à saúde prestados pelo HSL.

**CAPÍTULO II  
DAS COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES**

**Artigo 5º** - Compete ao setor de Ouvidoria do HSL:

- I – Atuar seguindo as diretrizes do Código de Ética dos Ouvidores;
- II - Exercer o acolhimento das diferentes demandas dos clientes;



**Fundação São Paulo - Hospital Santa Lucinda**  
Rua Cláudio Manoel da Costa, 57  
CEP 18030-083 – Sorocaba – SP  
Fone: (15) 3212-9900 Fax: (15) 3212-9815

III- Encaminhar ao Setor e a chefia competente à análise, quando devidamente apresentadas, as reclamações, as sugestões ou os elogios, referentes à postura e/ou aos processos desenvolvidos pela equipe do Hospital ou quanto à estrutura hospitalar;

IV- Acompanhar as providências adotadas pelas chefias e pelos setores envolvidos, mantendo o requerente informado dos procedimentos adotados;

V – Recomendar a instauração de procedimentos/rotinas para avaliação das solicitações e adoções de medidas necessárias visando à qualidade do atendimento e a garantia de direitos dos clientes;

VI - Cumprir e fazer cumprir este Regulamento.

**Artigo 6º-** A Ouvidoria do HSL utilizará para encaminhamento das demandas e sugestões a linha hierárquica definida no organograma institucional.

**Parágrafo Único** - Quando a linha hierárquica revelar-se insuficiente ou ineficaz para oferecer resposta à determinada demanda, o assunto será encaminhado à FUNDASP.

**Artigo 7º** - A Ouvidoria não será responsável pela apuração de denúncias ou por qualquer providência decorrente de processo administrativo, que venha a ser instaurado a partir de ações desenvolvidas pela mesma.

**Artigo 8º** - No exercício das atribuições o (a) Ouvidor (a) deverá:

- I- Receber o cliente por meio de atendimento individualizado podendo ser pessoalmente, por telefone, por carta, por e-mail ou através do formulário *on-line* no *site* do Hospital Santa Lucinda;
- II- Orientar o cliente como proceder para efetivar a sua manifestação, obrigatoriamente por escrito, pois não serão aceitos registros por telefone ou apócrifos, exceto solicitações de informações e orientações;
- III- Ouvir e comportar-se como mediador, principalmente nos conflitos entre o cliente e a instituição;
- IV- Atender o cliente com cortesia e respeito, sem discriminação ou pré-julgamento, dando resposta à solicitação apresentada, no menor prazo possível e com objetividade;
- V- Realizar mensalmente a análise e divulgação da pesquisa de satisfação do cliente externo, encaminhando os resultados mensalmente via e-mail aos gestores e apresentando de forma ampla os resultados nas reuniões de indicadores, realizadas periodicamente;
- VI- Promover, articular e fortalecer parcerias com os setores do HSL;
- VII- Participar das reuniões gerenciais e administrativas;
- VIII- Comparecer às reuniões do Conselho de Administração como ouvinte para conhecer suas decisões;



- IX- Elaborar e submeter à aprovação do Conselho de Administração do HSL, relatório anual das manifestações recebidas na Ouvidoria, contendo descrição das atividades desenvolvidas, incluindo recomendações visando à melhoria das relações do Hospital Santa Lucinda, com o conjunto de seus clientes;
- X- Manter em sigilo, considerando o princípio da confidencialidade, o nome do(s) demandante(s), salvo nos casos em que sua identificação, junto aos setores do HSL seja indispensável para a solução do problema e atendimento do interessado, e mediante autorização do(s) mesmo (s).

### **CAPÍTULO III ESTRUTURA DA OUVIDORIA**

**Artigo 9º** - A Ouvidoria do HSL será composta por Ouvidor (a) e uma Secretária Júnior.

**Artigo 10 - DO (A) OUVIDOR (A):**

- I – O (A) Ouvidor (a) é cargo destinado a ouvir e auscultar os usuários do HSL e os membros de sua comunidade, propiciando-lhes os encaminhamentos necessários para a proteção e defesa de seus direitos e atuando como agente de mudanças e de integração dos segmentos que compõem o Hospital, conforme Art. 28 do Regulamento Interno de Funcionamento do HSL;
- II- O Ouvidor deverá exercer suas funções com independência e autonomia, visando garantir sempre o direito e o respeito à pessoa humana;
- III – O Ouvidor será indicado pela FUNDASP entre os membros do quadro docente ou administrativo;
- IV – O mandato do Ouvidor será de 02 (dois) anos, sendo permitida sua recondução por igual período;
- V – Está garantido o direito ao Ouvidor do retorno ao seu cargo anterior à nomeação pela FUNDASP, com estabilidade de emprego pelo período correspondente a um mandato, ou seja, 02 (dois) anos;
- VI – Para exercício do cargo serão exigidos:

- a) Diploma de curso superior completo;
- b) Realização de curso para obtenção de certificado da Associação Brasileira de Ouvidores;
- c) Possuir capacidade técnica para assumir as funções previstas neste Regulamento com responsabilidade ética e organização;
- d) Exibir habilidades para comunicação e articulação com os clientes internos e externos do HSL.



**Artigo 11** - A Secretária Júnior será escolhida ou contratada para esta função, em comum acordo entre o Superintendente do HSL e o (a) Ouvidor (a), após aprovação da FUNDASP.

#### **CAPÍTULO IV FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA**

**Artigo 12** - O horário de atendimento ao público será de segunda a sexta – feira das 8:00 horas às 17:00 horas, exceto em sábados, domingos e feriados.

**Artigo 13** - As formas de contato com a Ouvidoria do HSL são pessoalmente, por telefone (15) 32129938, por e-mail: [ouvidoriahsl@pucsp.br](mailto:ouvidoriahsl@pucsp.br) ou através do formulário *on-line* no site do HSL ([www.santalucinda.com.br](http://www.santalucinda.com.br)).

**Artigo 14** - Todas as manifestações formalmente encaminhadas à Ouvidoria serão registradas em banco de dados e formarão ocorrências numeradas sequencialmente e encaminhadas para as diretorias, gerências, coordenadorias, setores e pessoas envolvidas, para providências necessárias. Serão também anexados os resultados e pareceres obtidos com os procedimentos de análise.

**Artigo 15** - As manifestações, depois de recebidas e analisadas pelo setor e/ou chefia, devem ser devolvidas ao setor de Ouvidoria no período máximo de 5 (cinco) dias úteis para que se repasse aos interessados as providências relativas à sua manifestação.

**Artigo 16** - A omissão injustificada no atendimento às solicitações da Ouvidoria ou cerceamento das atividades inerentes ao exercício de suas atribuições, depois de ter sido dada oportunidade de manifestação ao interessado, será passível de apuração administrativa.

#### **CAPÍTULO V AFASTAMENTO DO OUVIDOR**

**Artigo 17** - O afastamento do (a) Ouvidor (a) durante o período do mandato poderá ocorrer:

- I – a seu pedido justificado;
- II – por exercício de atividade ou função que configure conflito de interesse com o cargo;
- III – por conduta ética incompatível com a função;
- IV – se for condenado por crime, em decisão judicial transitada em julgado.



**Parágrafo Único** – A destituição do (a) Ouvidor (a), pelos motivos constantes dos incisos II e III, será apreciada pela FUNDASP, ouvido previamente o Superintendente do Hospital Santa Lucinda.

## **CAPÍTULO VI CONDUTAS ÉTICAS DA EQUIPE DA OUVIDORIA**

**Artigo 18** - À equipe da Ouvidoria do HSL, no exercício de suas funções, será exigido comportamento ético, zeloso, transparente, sigiloso, íntegro, digno e respeitoso, compatível com os princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos e da Constituição da República Federativa do Brasil.

**Artigo 19** - Não é permitido à equipe da Ouvidoria receber qualquer gratificação de clientes e colaboradores por serviços prestados.

**Artigo 20** - Os integrantes da Ouvidoria não poderão se utilizar das prerrogativas do cargo que ocupam, para obter vantagens de ordem pessoal perante a Instituição.

**Artigo 21** - São exigências éticas da equipe:

- I – Atuar com agilidade e precisão;
- II – Respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade;
- III - Reconhecer a diversidade de opiniões, preservando o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa;
- IV - Ouvir seu representado com paciência, compreensão, ausência de pré-julgamento e todo e qualquer preconceito;
- V - Resguardar o sigilo das informações;
- VI - Facilitar o acesso à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos, agindo com imparcialidade e justiça;
- VII - Responder ao representado no menor prazo possível, com clareza e objetividade;
- VII - Atender com cortesia e respeito às pessoas;
- IX - Buscar a constante melhoria das suas práticas, utilizando eficaz e eficientemente os recursos colocados à sua disposição;
- X - Buscar a correção dos procedimentos incorretos, evitando a sua repetição, estimulando, persistentemente, a melhoria da qualidade na administração;
- XI - Promover a justiça e a defesa dos interesses legítimos dos cidadãos.

## **CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Artigo 22** - Os gestores, colaboradores e prestadores de serviços que compõem a estrutura institucional do HSL deverão colaborar com a Ouvidoria

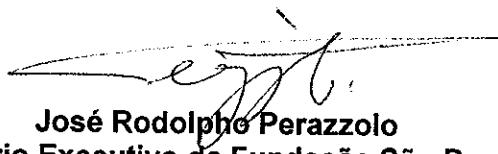


no exercício de suas atribuições, facilitando, sempre que necessário, o acesso desta à serviços, informações e esclarecimentos que lhes forem solicitados.

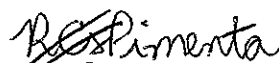
**Artigo 23** - Em conformidade ao Art. 16, inciso XII do Regulamento Interno de Funcionamento do HSL, compete ao Superintendente assegurar as condições de trabalho para que a Ouvidoria cumpra suas funções, inclusive para que o exercício das atribuições de seus integrantes não lhes resulte em qualquer prejuízo ou dano.

**Artigo 24** - O presente Regulamento entrará em vigor após aprovação do Conselho de Administração do HSL e pela FUNDASP, conforme Art. 30 do Regulamento Interno de Funcionamento do HSL.

Sorocaba, 29 de agosto de 2013.



**José Rodolpho Perazzolo**  
**Secretário Executivo da Fundação São Paulo e**  
**Presidente do Conselho de Administração do HSL**



**Rosana de Castro Silveira Pimenta**  
**Ouvidora do Hospital Santa Lucinda**

Aprovado no Conselho de  
Administração do HSL em  
20/06/2013

**PUBLICADO EM**  
**29/08/2013**

