



Governo do Estado de São Paulo
Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília
Superintendência

Ordem de serviço

Interessado: Ouvidoria

Assunto: Estabelece Organização de Respostas das Ouvidorias

Estabelece a organização de respostas das ouvidorias

A Superintendente do Hospital das Clínicas de Marília - HCFAMEMA, no uso das suas atribuições legais e regulamentares, e:

CONSIDERANDO que a Ouvidoria do HCFAMEMA tem o objetivo de facilitar o acesso entre os usuários e colaboradores, mediante o oferecimento de canais de atendimento ouvindo e respeitando o direito de expressão do cidadão em suas manifestações; e

CONSIDERANDO a necessidade de melhorias e qualidade das respostas transmitidas pelos Departamentos, Gerências, Núcleos ou Equipes aos manifestantes, conforme regulamentação da Ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde - Ouvidor SES.

DETERMINA:

1. Que as respostas de Ouvidoria sejam direcionadas aos manifestantes e não à Ouvidoria, devendo, portanto, serem respondidas de forma clara e direta.
2. Os Departamentos devem responder no prazo máximo de 20 (vinte) dias.
 - 2.1. Caso haja uma intercorrência e atrase a resposta, caberá ao Departamento informar a Ouvidoria para que ela entre em contato o manifestante explicando os motivos do atraso.
3. Não utilização das mesmas respostas para manifestações diferentes.
4. A imprescindibilidade de comunicação ao responsável pela resposta da ouvidoria, apesar do diretor do departamento ser o responsável pelas respostas das ouvidorias.
5. Ao responder uma ouvidoria, deve-se tomar cuidado com as expressões e argumentos utilizados, devido ao caráter judicial da Ouvidoria e por ser direito do manifestante solicitar cópia da manifestação.
6. Em caso de:
 - 6.1. Solicitação: em sendo uma resposta positiva, que sejam informados detalhes; se a resposta for negativa, explicar o motivo da negação de forma clara e objetiva.
 - 6.2. Denúncia e Reclamação: que sejam respondidas quais providências foram tomadas dentro do prazo legal.

Classif. documental

007.00.03.005



HCFAMEMAORD20200004D



Governo do Estado de São Paulo
Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília
Superintendência

6.3 Elogio: agradecer e devolver para a Ouvidoria.

6.4 Sugestão: agradecer ao manifestante pela iniciativa de melhorias sugerida. Ainda, tratar da possibilidade de viabilidade para execução.

6.5. Informação: procurar responder dentro das normas do HCFAMEMA.

7- As respostas as Ouvidorias indicam o comprometimento dos funcionários com o serviço fatores que influem diretamente na avaliação do Prêmio de Incentivo.

Esta Ordem de Serviço entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Marília, 11 de dezembro de 2020.

Paloma Aparecida Libanio Nunes
Superintendente
Superintendência

