

XII - reger ou promover diligências, quando cabíveis;
XIII - organizar, executar e manter à disposição da população, banco de informações desenvolvidas pela FSCMP, e sobre a forma de o cidadão ter acesso aos serviços prestados;
XIV - criar, reproduzir e distribuir cartilhas, anúncios e boletins informativos dando conta do direito do cidadão junto à FSCMP e direitos e deveres do cidadão usuário do SUS;
XV - promover parcerias junto aos outros órgãos públicos.

Art. 11. São atribuições específicas da Chefia:

I - Identificar necessidades e propor ações de educação permanente das equipes multiprofissionais;
II - participar das atividades de educação permanente desenvolvidas na Instituição e na rede de atenção à saúde;
III - participar de Grupos de Trabalho, Comissões e Reuniões Administrativas determinadas pela Instituição;
IV - conferir e aprovar as escalas de trabalho, a programação de férias e as solicitações de afastamentos, conforme normativas legais;
VI - conferir e assinar os Registros de Ponto dos trabalhadores;
VII - definir processos de trabalho no âmbito da Ouvidoria, de acordo com as exigências institucionais, proporcionando retorno adequado à alta gestão e à sua equipe;
VIII - manter a equipe ciente das exigências institucionais, por meio de reuniões ou informativos;
IX - apresentar habilidades em liderança, trabalho em equipe, mediação de conflitos, processos de comunicação, decisão, negociação e mudanças;

Art. 12. São atribuições dos demais integrantes da Ouvidoria:

I - Coordenador:

desempenhar todas as atividades do Ouvidor;

II - secretário:

atender ao público e fazer a triagem da demanda;

organizar e arquivar as demandas, ofícios e demais documentos gerados nas atividades da Ouvidoria;

controlar e atualizar a agenda da Ouvidoria;

monitorar diariamente os e-mails e dos Sistemas de Informações Gerenciais;

alimentar o programa da Ouvidoria com registro das demandas;

gerar relatórios e gráficos das atividades da Ouvidoria;

colaborar na aplicação da Pesquisa de Satisfação;

assessorar nas reuniões com lavratura de atas.

Capítulo VI

Do funcionamento

Art. 13. A Ouvidoria funciona nos seguintes horários: segunda à sexta-feira, das 7 às 17 h.

Art. 14. Qualquer pessoa física ou jurídica poderá, diretamente ou mediante representação, apresentar reclamação, sugestão, elogio ou denúncia ao Ouvidor.

1.º As reclamações, sugestões, elogios e denúncias serão reduzidas a termo e formalizadas após análise, no prazo de três dias de seu recebimento.

2.º Quando o processo se referir a uma reclamação ou denúncia, devem constar de seu registro os motivos que a determinaram e, se possível, a identidade do interessado, a qual deverá ser protegida por sigilo.

3.º O Ouvidor não apreciará questões que tenham por objeto análise de decisão judicial ou de questões postas em juízo, nem colocará em causa o bom andamento das decisões nele tomadas.

4.º Quando for o caso, o Ouvidor aconselhará o interessado a dirigir-se à autoridade competente.

5.º Os processos formalizados perante o Ouvidor não interrompem os prazos de interposição de recursos judiciais ou administrativos.

Art. 15. O Ouvidor estabelecerá a periodicidade e o conteúdo das informações relacionadas ao conjunto das manifestações recebidas diretamente pelos setores vinculados à FSCMP.

Art. 16. O Ouvidor deve guardar sigilo referente a informação levadas a seu conhecimento, no exercício de suas funções.

Art. 17. Para que a Ouvidoria possa atender o interessado, deve-se estabelecer o prazo de quinze dias úteis, a partir da data de recebimento, para que os setores apresentem os resultados das apurações solicitadas.

Parágrafo Único. O prazo poderá ser estendido em razão da natureza da solicitação, a critério do Ouvidor.

Art. 18. O Ouvidor poderá, a qualquer tempo, solicitar as informações necessárias para acompanhamento das providências adotadas, em razão de reclamação, sugestão e denúncias.

Art. 19. As denúncias que apresentarem indícios e elementos que as fundamentem, assim que recebidas, serão encaminhadas ao setor responsável para as devidas apurações.

Capítulo VII

Dos usuários dos serviços

Art. 20. Serão considerados usuários dos serviços da Ouvidoria da FSCMP:

I - a sociedade em geral, por seus cidadãos;

II - os usuários internos e externos da FSCMP e seus anexos;

III - os trabalhadores no âmbito da FSCMP;

IV - estagiários e residentes da FSCMP;

V - entidades representantes dos usuários e dos trabalhadores da FSCMP.

Capítulo VIII

Da melhoria dos serviços e controle de resultados

Art. 21. Para fins de melhoria dos serviços prestados pela FSCMP e controle de resultados, a Ouvidoria deverá apresentar relatórios trimestrais e um anual com índices qualificáveis, relativos a metas com referenciais comparativos, atrelados a sistemas de consequências e resultados.

Art. 22. Será obrigatória a elaboração dos seguintes documentos pela Ouvidoria:

I - relatório de Atendimento de Demandas com indicadores de cumprimento de prazos, por parte da FSCMP, de periodicidade Trimestral para apresentação nas reuniões de avaliação;

II - relatório de Oportunidade de Melhorias identificadas com periodicidade quadrimestral conforme resultado da pesquisa de satisfação;

III - relatórios quantitativos de atendimentos, indicando número de registros, meio de acesso e natureza, dentre outros indicadores que puderem ser apresentados de periodicidade trimestral;

IV - relatórios setoriais que deverão ser gerado por solicitação dos chefes de Unidade ou pela Superintendência;

V - pesquisa de Satisfação dos Usuários, quadrimestral;

VI - organizar a elaboração de um Banco de Ideias com base nas discussões decorrentes da apresentação do relatório previsto no item 2.

Capítulo IX

Dos procedimentos

Art. 23. A Ouvidoria da FSCMP utilizará os seguintes canais para recebimento das manifestações:

I - presencialmente;

II - internet;

III - intranet;

IV - cartas;

V - telefones;

VI - ouvidoria itinerante;

VII - urnas espalhadas pela FSCMP.

Art. 24. A Ouvidoria da FSCMP deverá garantir a todos os demandantes, caráter de sigilo, discrição e de fidedignidade ao que lhe for enviado ou transmitido.

Art. 25. As manifestações enviadas por servidores da FSCMP deverão ter tratamento específico, sendo consideradas se o assunto for referente à Unidade a qual atua ou à outra e se o assunto já estiver sido apresentado ao superior hierárquico.

Parágrafo único. O retorno dado ao servidor será pelo superior hierárquico e, em caso contrário, será encaminhado pelo Ouvidor aos Superiores Hierárquicos para encaminhar resposta.

Art. 26. As manifestações de conflitos interpessoal serão tratadas pela Ouvidoria por meio de Mediação/Conciliação.

Parágrafo único. Os casos que envolverem violação de conduta ética grave serão remetidos à Assessoria Jurídica para embasamento legal e demais encaminhamentos que julgar competentes.

Art. 27. A Ouvidoria da FSCMP deverá promover parcerias com os Órgãos externos, especialmente com a Secretaria Estadual de Saúde e Ouvidoria Geral do Estado, dentre outras.

Art. 28. A Ouvidoria da FSCMP deverá promover um reencaminhamento todas as vezes em que julgar insatisfatório o retorno dado pelas Unidades.

Art. 29. A Ouvidoria poderá fazer uso de respostas-padrão, notificando a Unidade competente quando da sua utilização.

Art. 30. A Ouvidoria deverá zelar para que as sugestões apresentadas no relatório de melhorias sejam implantadas no prazo sugerido no relatório, pelo responsável ali indicado.

Art. 31. A Ouvidoria da FSCMP deverá solicitar à unidade competente a justificativa do não cumprimento da meta estabelecida no relatório de oportunidades de melhoria e a indicação de novos prazos e/ou responsável para a implantação da medida sugerida.

Art. 32. A Ouvidoria deverá zelar pelo cumprimento dos seguintes prazos:

I - prazo para processos em análise: cinco dias;

II - prazo para conclusão do processo e envio da resposta ao demandante pela Ouvidoria: quinze dias;

III - prazo para as Unidades darem retorno à Ouvidoria: três dias;

IV - prazo para as Unidades darem retorno em caso de respostas inconsistentes: dois dias.

1.º Serão considerados Processos em Análise aqueles que dependam de parecer e investigação pela Ouvidoria após seu registro inicial e após o retorno dado pelas Unidades demandadas.

2.º A Ouvidoria da FSCMP deverá orientar as Unidades de que, na impossibilidade de efetuar o retorno no prazo previsto no inciso III, as mesmas deverão apresentar uma resposta parcial ou fundamentar o não cumprimento do prazo ou, caso haja necessidade de encaminhar o processo a outras instâncias institucionais.

3.º A Ouvidoria da FSCMP acatará, desde que fundamentada, as respostas parciais concedidas pelas Unidades.

Art. 33. A Ouvidoria poderá solicitar de ofício, profissionais de qualquer área para atuar como orientadores nos casos de Mediação/Conciliação.

Art. 34. A Ouvidoria deverá manter parcerias com as Chefias das Unidades e com a alta gestão para agilizar nas respostas e informação ao cliente.

1.º A Ouvidoria manterá reunião periódica com os Gestores e demais chefias para conhecer das decisões e medidas implementadas na melhoria da prestação dos serviços, bem como, acompanhar os indicadores de qualidade.

Art. 35. O Ouvidor poderá participar de Comissões da FSCMP, quando necessário, bem como, coordená-las, se necessário.

Capítulo X

Disposições finais

Art. 36. O funcionamento da Ouvidoria, além dos critérios, regras e recomendações contidas neste Regulamento, deve observar a legislação brasileira pertinente, bem como as regras estabelecidas internamente pela Instituição.

1.º Assuntos referentes a normas e rotinas da Ouvidoria devem ser tratados em documento próprio (manual de normas e rotinas e/ou POPs).

2.º O descumprimento das determinações previstas neste Regulamento é passível de sanções, em conformidade com os Regimentos Internos e Legislações aplicáveis a cada vínculo dos trabalhadores.

Art. 37. Os casos omissos deverão ser objeto de discussão e deliberação do Ouvidor com a sua chefia imediatamente superior.

Art. 38. O presente Regulamento entra em vigor na data de sua publicação. Belém, 05 de março de 2020.

Dr. Bruno Mendes Carmona
Presidente / FSCMP