



Ouvidoria Campus e Unidade de Emergência

1. Introdução

Em 20 de abril de 1999 foi criada a lei 10.294 que trata da Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos, cujo objetivo é garantir os direitos básicos à informação, à qualidade na prestação do serviço e o controle adequado do serviço público.

Surge a Ouvidoria que é um órgão destinado a promover a defesa desses direitos contra quaisquer atos e omissões cometidos pela Administração Pública, além de promover o fortalecimento da cidadania, com o objetivo de:

- Melhorar os serviços públicos, garantindo a qualidade;
- Corrigir erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;
- Prevenir e corrigir atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos em Lei;
- Proteger os direitos dos usuários;
- Estabelecer um canal efetivo de comunicação entre o Estado e o cidadão;
- Solicitar informações e documentos a Instituição com livre acesso a todos os setores, a fim de apurar e propor soluções;
- Atuar na prevenção e solução de conflitos;

No Hospital das Clínicas de Ribeirão Preto a Ouvidoria iniciou suas atividades em dezembro de 1999, onde funciona há mais de dez anos destinada ao atendimento de assuntos relacionados à pacientes e/ou seus acompanhantes.



2. Metodologia de trabalho

A Ouvidoria recebe e analisa as manifestações recebidas encaminhando as informações aos setores competentes. Acompanha as providências adotadas, cobra soluções e mantém o usuário informado. Ela se reporta diretamente ao dirigente da Instituição e atua em parceria com setores buscando a eficiência e austeridade administrativa. Apresenta relatórios periódicos aos superiores da Instituição, à Secretaria Estadual da Saúde e ao governo do Estado a fim de dimensionar as manifestações e suas naturezas.

Os atendimentos da Ouvidoria são classificados como: Sugestões, Reclamações, Denúncia, Elogios e Orientações/Solicitação de Informações.

Há várias formas de atendimento: pessoalmente, por telefone, por e-mail e por carta, que, após análise das manifestações dos usuários, são encaminhadas aos responsáveis de cada área envolvida, através do impresso SEDUSP – Sistema Estadual de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos – existente no programa “notes”, interligado com a Secretaria Estadual da Saúde e do Governo contendo: nome da entidade, número de referencia, data, identificação do Ouvidor, prazo legal, forma de atendimento, serviço, descrição e classificação do assunto.

Dependendo da situação, há muitos casos que são solucionados na própria Ouvidoria, pois requer uma providência imediata. Há dezenove caixas de sugestões espalhadas em pontos estratégicos do Hospital, onde os pacientes colocam suas manifestações que são recolhidas semanalmente.

3. Facilidades



Desde a sua criação, a Ouvidoria tem atuado no sentido de colaborar com a Instituição propondo soluções para as questões levantadas, viabilizando ações em consenso com as necessidades dos usuários.

Através de sugestões, possibilita a melhoria dos serviços prestados, garantindo sua qualidade e melhoria.

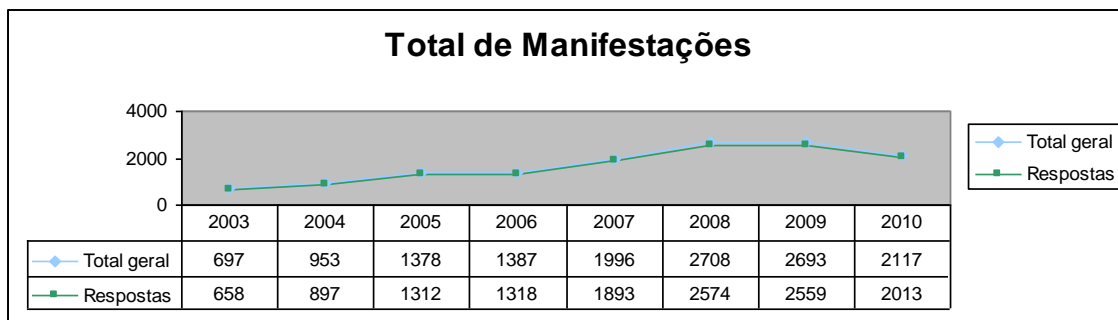
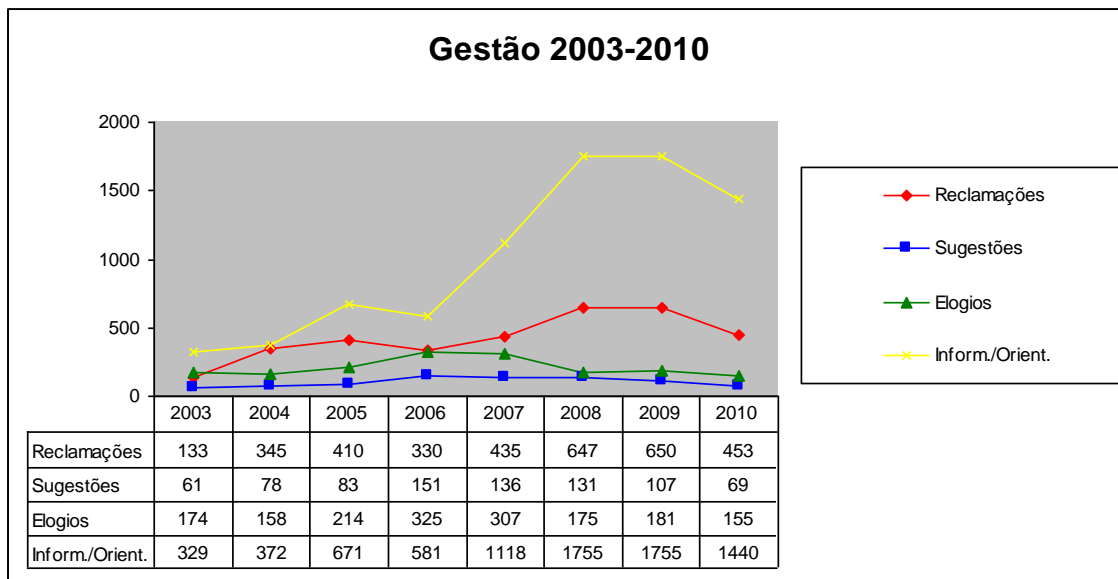
Através das reclamações, fornece informações sobre falhas, facilitando ações corretivas e a revisão contínua dos processos.

Através dos elogios, apresenta indicadores de aceitação da Instituição pela Comunidade motivando a Administração e seus servidores em direção ao aperfeiçoamento contínuo.

A busca na qualidade do serviço prestado ao usuário é uma contínua crescente no processo de melhoria da Instituição, e o usuário está recebendo essas informações, bem como participando, pois são através de suas manifestações e feedback que se podem direcionar as ações mais acertadas.

4. Resultado

O gráfico abaixo mostra o resultado dos atendimentos da Ouvidoria no período de 2003 à agosto de 2010:



O aumento das manifestações dos usuários não significa que a Instituição está falhando, mas sim que a Ouvidoria está se fortalecendo e se tornando mais conhecida na sua existência.

5. Dificuldades

Atualmente as instalações da Ouvidoria não comportam o volume de atendimentos realizados. Por vezes temos que deixar os usuários aguardando sem



ter um local adequado para acomodá-los, pois a sala está ocupada em atendimento. Existem também aqueles que preferem redigir suas manifestações, entretanto não há local apropriado para tal.

Diante destas circunstâncias, levantamos a possibilidade de uma discussão sobre um novo local mais amplo que permita a realização do atendimento ao cidadão oferecendo o mínimo de atenção necessária.

6. Propostas

Portanto, há necessidade de algumas providências emergentes para melhorar o funcionamento da Ouvidoria:

- Aumento da área física com mais salas de atendimento e sala de espera;
- Criação de quadro funcional administrativo;
- Troca de dois microcomputadores por outros mais atuais e modernos.

Amélia de Carvalho Bianchese
Ouvidora HC – Campus
RF: 9755