

**EBSERH**

HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

**HOSPITAL UNIVERSITÁRIO MARIA APARECIDA PEDROSSIAN**

# **Boletim de Serviço**

**Nº 16, 15 de setembro de 2014**

Ministério da  
**Educação**

**EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES - EBSERH  
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO MARIA APARECIDA PEDROSSIAN**

Avenida Senador Filinto Muller, 355

Cidade Universitária Vila Ipiranga/ CEP: 79080-190 | Campo Grande-MS |

Telefone: (67) 3345-3000 | Site: [www.nhu.ufms.br](http://www.nhu.ufms.br)

**JOSÉ HENRIQUE PAIM FERNANDES**

Ministro de Estado da Educação

**JOSÉ RUBENS REBELATTO**

Presidente

**CLÁUDIO WANDERLEY LUZ SAAB**

Superintendente do Hospital Universitário Maria Aparecida Pedrossian

**MARIA JOSÉ MARTINS MALDONADO**

Gerente Administrativo

**ANA LÚCIA LYRIO DE OLIVEIRA**

Gerente de Atenção à Saúde

**ANDRÉIA CONCEIÇÃO MILAN BROCHADO ANTONIOLLI SILVA**

Gerente de Ensino e Pesquisa

## SUMÁRIO

SUPERINTENDÊNCIA .....	4
DESIGNAÇÕES .....	4
Designação de Fiscal nº 078 de 15 de setembro de 2014 .....	4
Designação de Fiscal nº 079 de 15 de setembro de 2014 .....	4
Designação de Fiscal nº 080 de 15 de setembro de 2014 .....	5
Designação de Fiscal nº 081 de 15 de setembro de 2014 .....	5
Designação de Fiscal nº 082 de 15 de setembro de 2014 .....	6
PORTARIAS .....	6
Portaria nº 038 de 15 de setembro de 2014 .....	6
Portaria nº 039 de 15 de setembro de 2014 .....	7
Portaria nº 40 de 15 de setembro de 2014 .....	7
Portaria nº 41 de 15 de setembro de 2014 .....	8
Portaria nº 42 de 15 de setembro de 2014 .....	8
Portaria nº 43 de 15 de setembro de 2014 .....	9
Portaria nº 44 de 15 de setembro de 2014 .....	10
Resolução nº 11 de 15 de setembro de 2014 .....	10

**SUPERINTENDÊNCIA**

**DESIGNAÇÃO**

**Designação de Fiscal nº 078 de 15 de Setembro de 2014.**

O Superintendente do Hospital Universitário Maria Aparecida Pedrossian da Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, filial da **Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – EBSERH**, no uso de suas atribuições legais, e considerando o disposto na Portaria nº 125, art. 2º, item IV, de 11/12/2012 da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares, Instrução Normativa nº 01, de 08/08/2002 da Secretaria de Logística e Tecnologia de Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Lei nº 8.666/93, art. 67, tendo em o despacho do chefe da unidade de Contratos em exercício/HUMAP/UFMS-EBSERH-MEC resolve:

Designar a servidor **ERIC HENRIQUE DE SOUZA** matricula **SIAPE nº 1574899** para gestor e o servidor **CELSO CAVALHEIRO**, matricula **SIAPE nº 433848** para gestor substituto da Ata de Registro de Preços nº 57/2014, referente ao pregão eletrônico nº 48/2014 do processo nº 23447.000298/2014-18

**CLÁUDIO WANDERLEY LUZ SAAB**

**Designação de Fiscal nº 079 de 15 de Setembro de 2014.**

O Superintendente do Hospital Universitário Maria Aparecida Pedrossian da Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, filial da **Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – EBSERH**, no uso de suas atribuições legais, e considerando o disposto na Portaria nº 125, art. 2º, item IV, de 11/12/2012 da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares, Instrução Normativa nº 01, de 08/08/2002 da Secretaria de Logística e Tecnologia de Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Lei nº 8.666/93, art. 67, tendo em o despacho do chefe da unidade de Contratos em exercício/HUMAP/UFMS-EBSERH-MEC resolve:

Designar o servidor **ERIC HENRIQUE DE SOUZA** matricula **SIAPE nº 1574899** para gestor e o servidor **CELSO CAVALHEIRO**, matricula **SIAPE nº 433848** para gestor substituto da Ata de Registro de Preços nº 55/2014, referente ao pregão eletrônico nº 67/2014 do processo nº 23447.001580/2013-31

**CLÁUDIO WANDERLEY LUZ SAAB**

**Designação de Fiscal nº 080 de 15 de Setembro de 2014.**

O Superintendente do Hospital Universitário Maria Aparecida Pedrossian da Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, filial da **Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – EBSERH**, no uso de suas atribuições legais, e considerando o disposto na Portaria nº 125, art. 2º, item IV, de 11/12/2012 da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares, Instrução Normativa nº 01, de 08/08/2002 da Secretaria de Logística e Tecnologia de Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Lei nº 8.666/93, art. 67, tendo em o despacho do chefe da unidade de Contratos em exercício/HUMAP/UFMS-EBSERH-MEC resolve:

Designar a servidora **VANESSA QUADROS DOS REIS** matricula **SIAPE nº 2362536** para gestora e a servidora **GREIZIELLE BARROSO**, matricula **SIAPE nº 1542807** para gestora substituta da Ata de Registro de Preços nº 49/2014, referente ao pregão eletrônico nº 37/2014 do processo nº 23447.001591/2013-11.

**CLÁUDIO WANDERLEY LUZ SAAB**

**Designação de Fiscal nº 081 de 15 de setembro de 2014.**

O Superintendente do Hospital Universitário Maria Aparecida Pedrossian da Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, filial da **Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – EBSERH**, no uso de suas atribuições legais, e, considerando o disposto na Portaria nº 125 Art. 2º, item IV, de 11/12/2012 da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares, Instrução Normativa nº 01, de 08/08/2002 da Secretaria de Logística e Tecnologia de Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Lei nº 8.666/93, art. 67, tendo em vista o despacho do chefe do Setor de Administração/HUMAP/EBSERH-MEC resolve:

Designar a servidor **MARCIO ANDREI DE OLIVEIRA SANTOS**, matricula **SIAPE nº 1669279**, para Gestor e a servidor **PEDRO ALCANTARA SOARES MOREL**, matricula **SIAPE nº 1144960**, para Gestor Substituto, referente ao Convênio de nº 810249/2014 do Processo nº 23447.000590/2014-31.

**CLÁUDIO WANDERLEY LUZ SAAB**

**Designação de Fiscal nº 082 de 15 de Setembro de 2014.**

O Superintendente do Hospital Universitário Maria Aparecida Pedrossian da Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, filial da **Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – EBSERH**, no uso de suas atribuições legais, e considerando o disposto na Portaria nº 125, art. 2º, item IV, de 11/12/2012 da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares, Instrução Normativa nº 01, de 08/08/2002 da Secretaria de Logística e Tecnologia de Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Lei nº 8.666/93, art. 67, tendo em o despacho do chefe da unidade de Contratos em exercício/HUMAP/UFMS-EBSERH-MEC resolve:

Designar o servidor **ERIC HENRIQUE DE SOUZA** matricula **SIAPE nº 1574899** para gestor e o servidor **CELSO CAVALHEIRO**, matricula **SIAPE nº 433848** para gestor substituto da Ata de Registro de Preços nº 21/2014, referente ao pregão eletrônico nº 205/2013 do processo nº 23447.000939/2013-53.

**CLÁUDIO WANDERLEY LUZ SAAB**

**PORTARIAS**

**Portaria nº 38, de 15 de setembro de 2014.**

O Superintendente do Hospital Universitário Maria Aparecida Pedrossian da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, filial da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – EBSERH, no uso de suas atribuições legais conferidas conforme portaria nº 125, de 11-12-2012, publicada no DOU de 13/12/2012.

**CONSIDERANDO** a Portaria Interministerial nº 2.400, de 02 de outubro de 2007, que estabelece os requisitos para certificação de unidades hospitalares como Hospitais de Ensino;

**RESOLVE:**

Art. 1º Autorizar o afastamento do Estado de **Andréia Brochado Antonioli**, Médica matricula **SIAPE nº 1145281**, lotado na Gerencia de Ensino e Pesquisa, no período de 09 de Outubro de

*Nº 16, segunda -feira, 15 de setembro de 2014*

2014 a 10 de Outubro de 2014, para participar do 8º Congresso Brasileiro de Fisiologia Hormonal e Longevidade na cidade de São Paulo – SP.

Art. 2º – Esta Portaria entra em vigor a partir da data da assinatura.

**CLÁUDIO WANDERLEY LUZ SAAB**

**Portaria nº 39, de 15 de setembro de 2014.**

O Superintendente do Hospital Universitário Maria Aparecida Pedrossian da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, filial da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – EBSERH, no uso de suas atribuições legais conferidas conforme portaria nº 125, de 11-12-2012, publicada no DOU de 13/12/2012.

**CONSIDERANDO** a Portaria Interministerial nº 2.400, de 02 de outubro de 2007, que estabelece os requisitos para certificação de unidades hospitalares como Hospitais de Ensino;

**RESOLVE:**

Art. 1º Autorizar o afastamento do Estado de **Évény Cristine Luna de Oliveira**, Médica **matricula SIAPE** nº 2218161, lotado na Gerencia de Atenção a Saúde, no período de 24 de Setembro de 2014 a 25 de Setembro de 2014, para participar do 1º Congresso Brasileiro Todos Contra o câncer na cidade de São Paulo – SP.

Art. 2º – Esta Portaria entra em vigor a partir da data da assinatura.

**CLÁUDIO WANDERLEY LUZ SAAB**

**Portaria nº 40, de 15 de setembro de 2014.**

O Superintendente do Hospital Universitário Maria Aparecida Pedrossian da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, filial da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – EBSERH, no uso de suas atribuições legais conferidas conforme portaria nº 125, de 11-12-2012, publicada no DOU de 13/12/2012.

**CONSIDERANDO** a Portaria Interministerial nº 2.400, de 02 de outubro de 2007, que estabelece os requisitos para certificação de unidades hospitalares como Hospitais de Ensino;

**RESOLVE:**

Art. 1º Autorizar o afastamento do Estado de **Fernanda Paes Reis Freitas**, Farmacêutica **matricula SIAPE** nº 15093271, lotada na Gerencia de Atenção a Saúde, no período de 16 de Setembro de 2014 a 19 de Setembro de 2014, para participar do XXIII Simpósio de Plantas Medicinais do Brasil na cidade de Goiânia – GO.

Art. 2º – Esta Portaria entra em vigor a partir da data da assinatura.

**CLÁUDIO WANDERLEY LUZ SAAB**

**Portaria nº 41, de 15 de setembro de 2014.**

O Superintendente do Hospital Universitário Maria Aparecida Pedrossian da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, filial da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – EBSERH, no uso de suas atribuições legais conferidas conforme portaria nº 125, de 11-12-2012, publicada no DOU de 13/12/2012.

**CONSIDERANDO** a Portaria Interministerial nº 2.400, de 02 de outubro de 2007, que estabelece os requisitos para certificação de unidades hospitalares como Hospitais de Ensino;

**RESOLVE:**

Art. 1º Autorizar o afastamento do Estado de **José Lacerda Brasileiro**, Médico **matricula SIAPE** nº 2275270, lotado na Gerencia de Atenção a Saúde, no período de 28 de Outubro de 2014 a 01 de Novembro de 2014, para participar do Congresso Pan Americano de Cirurgia Vasculare Endovascular na cidade do RIO DE JANEIRO - RJ.

**Art. 2º – Esta Portaria entra em vigor a partir da data da assinatura.**

**CLÁUDIO WANDERLEY LUZ SAAB**

**Portaria nº 42, de 15 de setembro de 2014.**

O Superintendente do Hospital Universitário Maria Aparecida Pedrossian da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, filial da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – EBSERH, no uso de suas atribuições legais conferidas conforme portaria nº 125, de 11-12-2012, publicada no DOU de 13/12/2012.

**CONSIDERANDO** a Portaria Interministerial nº 2.400, de 02 de outubro de 2007, que estabelece os requisitos para certificação de unidades hospitalares como Hospitais de Ensino;

**RESOLVE:**

Art. 1º Autorizar o afastamento do Estado de **Peterson Vieira de Assis**, Médico **matricula SIAPE** nº 2192686, lotado na Gerencia de Atenção a Saúde, no período de 08 de Outubro de 2014 a 12 de Outubro de 2014, para participar da 16º Conferência Mundial de Medicina Sexual na cidade do São Paulo – SP.

Art. 2º – Esta Portaria entra em vigor a partir da data da assinatura.

**CLÁUDIO WANDERLEY LUZ SAAB**

**Portaria nº 43, de 15 de setembro de 2014.**

O Superintendente do Hospital Universitário Maria Aparecida Pedrossian da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, filial da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – EBSERH, no uso de suas atribuições legais conferidas conforme portaria nº 125, de 11-12-2012, publicada no DOU de 13/12/2012.

**CONSIDERANDO** a Portaria Interministerial nº 2.400, de 02 de outubro de 2007, que estabelece os requisitos para certificação de unidades hospitalares como Hospitais de Ensino;

**RESOLVE:**

Art. 1º Autorizar o afastamento do Estado de **Paulo de Tarso Guerreiro Muller**, Professor Adjunto **matricula SIAPE** nº 2142145, lotado na Gerencia de Atenção a Saúde, no período de 06 de Outubro de 2014 a 11 de Outubro de 2014, para participar da XXXVI Congresso Brasileiro de Pneumologia e Tisiologia na cidade do Gramado – RS.

Art. 2º – Esta Portaria entra em vigor a partir da data da assinatura.

**CLÁUDIO WANDERLEY LUZ SAAB**

**Portaria nº 44, de 15 de setembro de 2014.**

O Superintendente do Hospital Universitário Maria Aparecida Pedrossian da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, filial da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – EBSERH, no uso de suas atribuições legais conferidas conforme portaria nº 125, de 11-12-2012, publicada no DOU de 13/12/2012.

**CONSIDERANDO** a Portaria Interministerial nº 2.400, de 02 de outubro de 2007, que estabelece os requisitos para certificação de unidades hospitalares como Hospitais de Ensino;

**RESOLVE:**

Art. 1º Autorizar o afastamento do Estado de **Angelita Fernandes Druzian**, Enfermeira **matricula SIAPE** nº 1185718, lotada na Gerencia de Atenção a Saúde, no período de 10 de Setembro de 2014 a 11 de Setembro de 2014, para participar da VIGIHOSP Aplicativo de Vigilância em Saúde e Gestão de Riscos na cidade do Brasília – DF.

Art. 2º – Esta Portaria entra em vigor a partir da data da assinatura.

**CLÁUDIO WANDERLEY LUZ SAAB**

**Resolução nº 11, de 15 de Setembro de 2014.**

O Presidente do Colegiado Executivo do Hospital Universitário “Maria Aparecida Pedrossian” da Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, filial da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – **EBSERH**, no uso de suas atribuições legais e regimentais, considerando a Lei nº 12550, de 15 de dezembro de 2011, art. 6º, o Regimento Interno da EBSERH, artigos 46 e 47, e, conforme reunião ordinária realizada em 09 de setembro de 2014,

**RESOLVE:**

Art. 1º Aprovar o Regulamento da Ouvidoria do Hospital Universitário “Maria Aparecida Pedrossian” Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, filial da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – EBSERH, parte integrante desta resolução.

**CLÁUDIO WANDERLEY LUZ SAAB**

**REGULAMENTO DA OUVIDORIA**  
**DO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO “MARIA APARECIDA PEDROSSIAN”**

**CAPÍTULO I**

**DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES E DOS OBJETIVOS**

**Art. 1º** - A Ouvidoria do Hospital Universitário Maria Aparecida Pedrossian, vinculada à Superintendência, é um órgão de comunicação com Dirigentes, Corpo Docente e Discente, Pesquisadores, Professores e Alunos, Prestadores de Serviços, Fornecedores, servidores, empregados, usuários do SUS e cidadãos em geral, visando ao aperfeiçoamento do modelo administrativo, das ações institucionais e a constante melhoria dos processos internos.

**Art. 2º** - São objetivos da Ouvidoria:

- I – receber, analisar, encaminhar e responder ao cidadão as suas demandas;
- II – fortalecer a cidadania ao permitir a participação do cidadão;
- III – garantir ao cidadão o direito à informação, a privacidade e confidencialidade em todas as etapas do processamento da demanda.

**Art. 3º** - Compete à Ouvidoria:

- I – receber e encaminhar, quando devidamente apresentadas, as reclamações, sugestões, elogios, solicitações e denúncias que lhe forem dirigidas pelos interessados, nos termos do art. 9º, parágrafo primeiro, deste Regulamento.
- II – acompanhar as providências adotadas pelos setores competentes, mantendo o interessado informado desse procedimento, quando solicitado, conforme o art. 16 deste Regulamento;
- III – propor à Superintendência, medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento do hospital, assim como a edição, alteração ou revogação de atos normativos internos, com vistas à simplificação e ao aperfeiçoamento;
- IV – contribuir para a resolução de problemas administrativos oferecendo alternativas e informações sobre as normas internas vigentes, buscando sempre o diálogo entre as partes;
- V – realizar, em casos de conflitos de interesses, mediação entre as partes envolvidas, sem, contudo, qualquer poder decisório, ficando essa responsabilidade a cargo das instâncias competentes, a critério da Superintendência, quando for o caso;
- VI – interagir com os diversos setores do hospital;
- VII – organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria;

VIII – gerir o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e regulamentação complementar;

## **CAPÍTULO II**

### **DA ORGANIZAÇÃO**

**Art. 4º** - A Ouvidoria será dirigida por um Ouvidor (a) indicado(a) pelo Superintendente, com a atribuição de cuidar dos procedimentos internos da Ouvidoria, acolher as manifestações que lhe forem dirigidas por qualquer meio de comunicação e proporcionar o atendimento aos interessados.

§ 1º - O Superintendente do hospital poderá indicar tantos funcionários quantos se fizerem necessários para auxiliar o Ouvidor em suas funções e na ligação com os diversos setores do Hospital;

§ 2º - Será disponibilizada uma sala para atendimento personalizado, com isolamento acústico para garantia de confidencialidade;

**Art. 5º** - A Ouvidoria disporá do apoio dos setores dos diversos segmentos do Hospital, que deverão prestar auxílio à Ouvidoria, de acordo com deliberação do Superintendente.

**Parágrafo Único:** No exercício das competências previstas neste Regulamento, o(a) Ouvidor(a) poderá requisitar informações e esclarecimentos aos setores do Hospital para processamento e resolução das demandas apresentadas.

## **CAPÍTULO III**

### **DO FUNCIONAMENTO**

**Art. 6º** - À Ouvidoria serão asseguradas plena autonomia e independência no exercício de suas atribuições, resguardada a subordinação hierárquica e funcional ao Superintendente, prevista no art. 1º deste Regulamento.

**Art. 7º** - O (A) Ouvidor(a) terá assento nas reuniões do Colegiado Executivo, como ouvinte, esclarecendo as questões suscitadas e propondo modificações nos procedimentos para a melhoria da qualidade, resguardando o sigilo das informações.

**Art. 8º** - Na ausência eventual do titular da Ouvidoria, o Superintendente do hospital poderá indicar outro funcionário da Ouvidoria para responder aos assuntos que lhe forem pertinentes, caso julgue necessário.

**Art. 9º** - Para o pleno exercício de suas atribuições, a Ouvidoria deverá preencher um documento eletrônico de atendimento com identificação, endereço e meios de contato do interessado, assunto e nome da pessoa ou setor questionado, com relato resumido dos fatos.

§ 1º - Independentemente da forma pela qual sejam os fatos comunicados à Ouvidoria, a manifestação sempre deverá ser objeto de preenchimento do documento eletrônico de atendimento mencionado no caput deste artigo;

§ 2º - Poderão ser agrupados casos semelhantes para o mesmo encaminhamento, todavia, com respostas individualizadas;

§ 3º - O documento eletrônico de atendimento da manifestação constituirá a fase inicial do processo, que circulará pelos setores competentes até a informação final ao interessado que iniciou a questão;

§ 4º - Será obedecido o princípio da hierarquia inversa, ou seja, as demandas serão encaminhadas para os escalões diretamente envolvidos, cumprindo a estes informar e buscar autorização de superiores hierárquicos, sempre que necessário;

§ 5º - A Ouvidoria deverá encaminhar resposta ao cidadão no prazo de 20 dias, contados do preenchimento do documento inicial, podendo ser prorrogado por 10 dias, quando tal providência se fizer necessária;

§ 6º - A Ouvidoria designará orientadores voluntários pertencentes ao quadro de pessoal do hospital para agirem como moderadores dos movimentos de usuários dos serviços de saúde ou da classe trabalhadora, em posição não confrontacional, dando explicações ou respostas para evitar o acirramento dos ânimos contra prestadores de serviços ou empregadores, tratando a todos com respeito e cordialidade.

**Art. 10** - São obrigações da Ouvidoria:

I – receber as manifestações apresentadas pelos interessados tratando com absoluta confidencialidade as informações devidamente identificadas, dando-lhes o devido encaminhamento, mesmo aquelas sem identificação, caso as razões do anonimato sejam consideradas justificáveis, a critério do titular da Ouvidoria do hospital;

II – buscar dados complementares, se necessário;

III – recusar como objeto de apreciação as questões pendentes de decisão judicial;

IV – rejeitar e determinar o arquivamento de manifestações improcedentes, mediante despacho fundamentado, com notificação ao interessado;

V – solicitar às instâncias competentes, as necessárias diligências visando ao esclarecimento da questão em análise;

VI – atender o manifestante com cortesia e respeito, sem discriminação ou pré-julgamento, dando-lhe resposta à questão apresentada, no menor prazo possível e com objetividade;

VII – agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça, resguardando o sigilo das informações;

VIII – manter em arquivo de acesso controlado, todas as manifestações tramitadas, contendo os encaminhamentos, respostas e conclusões;

IX – encaminhar à área de gestão de pessoas da unidade, os empregados e servidores que desejam tratar de assuntos de natureza trabalhista, seja de interesse individual ou coletivo;

X – cumprir e fazer cumprir este regulamento.

**Art. 11** - O setor responsável, objeto do questionamento, deverá devolver à Ouvidoria o processo com as devidas informações sobre o assunto, dentro do prazo máximo de 10 (dez) dias a contar de seu recebimento. Se for necessária a circulação por setores diversos do inicial, esse prazo máximo não poderá ultrapassar os 15 (dez) dias até seu retorno à Ouvidoria.

**Art. 12** - A Ouvidoria manterá em aberto as demandas recebidas até sua solução final, controlando os prazos referidos no artigo anterior, cobrando sua tramitação nos setores a que foram destinados.

**Art. 13** - Caberá ao Superintendente prover as condições mínimas materiais, financeiras e humanas, para o adequado funcionamento da Ouvidoria.

**Art. 14** - O acesso do cidadão à Ouvidoria deverá ser facilitado de todas as maneiras possíveis, através de formulários eletrônicos via internet, formulários em papel, e-mail, cartas e uma sala para atendimento personalizado.

§ 1º - Serão distribuídas caixas de coletas em cores destacadas e formulários de papel para comunicações à Ouvidoria nos locais de grande circulação do hospital;

§ 2º - Visando à preservação de suas atividades rotineiras, a Ouvidoria não levará em conta quaisquer manifestações verbais dirigidas a recepcionistas, a funcionários ou a outra pessoa do hospital, inclusive o Superintendente, neste último caso, salvo expressa anuência do mesmo.

## **CAPÍTULO IV**

### **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 15** - Em caso de não solução do assunto na forma pretendida pelo interessado, em virtude de disposições legais, regulamentares ou estatutárias, a Ouvidoria deverá prestar toda a orientação necessária ao correto procedimento a ser observado em situações da espécie questionada, bem como a fonte legal, regulamentar ou estatutária que impede o atendimento na forma solicitada.

**Art. 16** - Mensalmente a Ouvidoria produzirá relatório estatístico por motivo, área e departamento de competência, sobre as reclamações, sugestões, elogios, solicitações e denúncias recebidas, encaminhando-o ao Superintendente.

**Art. 17** - Com base nas estatísticas de reclamações, o Superintendente decidirá sobre as ações mais adequadas a serem tomadas.

**Parágrafo Único** - Quando se constatar que a crítica decorreu de informações insuficientes ou incorretas a comunicação será reforçada sobre os procedimentos criticados e, se necessário, aplicar-se-à novo treinamento aos empregados ou servidores ligados diretamente à prestação dos serviços objeto da reclamação.

**Art. 18** - A Ouvidoria do hospital integrará a rede de Ouvidorias das Instituições Públicas Federais de Ensino ou instituições congêneres de serviços de apoio ao ensino, à pesquisa e à extensão, ao ensino-aprendizagem e à formação de pessoas no campo da saúde pública, não sendo subordinadas entre si, mas atuando de forma articulada na padronização dos processos e unificando dados nacionais para a produção de relatórios estatísticos e de gestão.

**Art. 19** - Os casos omissos serão avaliados pelo Superintendente, que deliberará sobre eles, informando da decisão ao Ouvidor (a).

**Art. 20** – Este Regulamento entrará em vigor a partir de sua aprovação.

*Nº 16, segunda -feira, 15 de setembro de 2014*