

POP

HUJB-UFCG/EBSERH

Gerir demandas dos usuários internos e externos

Versão: 2 | 2024



1. OBJETIVO

Garantir ao cidadão à participação social através dos canais de acesso da Ouvidoria, permitindo que cada usuário (interno/externo) participe ativamente por meio de manifestações (elogio, reclamação, simplifique, sugestão, solicitação, denúncia e acesso à informação), acolhendo cada uma delas, tratando-as e encaminhando-as aos setores competentes para posterior providências. Contribuindo dessa forma, para a melhoria na qualidade dos serviços prestados à população através Hospital Universitário Júlio Bandeira (HUJB/UCFG-EBSERH).

2. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

2.1. Processo de Gerir Demandas de Usuários Internos e Externos

ITEM	ATIVIDADE	PARTICIPANTES	REGRAS DE NEGÓCIOS
Usuário faz uma manifestação			
1.	Registrar a demanda	Assistente administrativo, Ouvidora ou o usuário	Registro da demanda na plataforma Fala.Br/CGU, qual será realizado pela Ouvidoria, caso a manifestação venha por e-mail, Caixa de manifestação, presencial, carta.
2.	Tratar a demanda	Assistente administrativo ou Ouvidora	Classificar a demanda em Elogio, Solicitação, Reclamação, Simplifique, Denúncia, Sugestão, ou Acesso à Informação.
3.	Encaminhar processo	Assistente administrativo ou Ouvidora	Despachar o processo ao setor responsável com prazo de retorno de 7 dias.
4.	Receber o processo	o Setor Responsável	O setor responsável recebe o processo em seus setores.
5.	Analisar demanda	Setor Responsável	Analisar a demanda encaminhada pela Ouvidoria.
6.	Responder manifestação	Setor Responsável	Responder o processo de forma clara, objetiva, condizente com o tema abordado na manifestação
7.	Encaminhar Resposta à Ouvidoria	Setor Responsável	Tendo realizadas as ações necessárias, o setor responsável encaminhará resposta à Ouvidoria, indicando quais foram as e providências adotadas.
8.	Acolher resposta	Assistente administrativo ou Ouvidora	Receberá a resposta vinda do setor responsável e encaminhá-la-á ao Fala.Br



9.	Receber resposta do Fala.Br	Usuário	Considera a demanda encerrada ou registra um recurso.
Informações atualizadas e disponibilizadas			

3. FLUXOGRAMA

3.1. Escopo do Processo de Gerir Demandas dos Usuários Internos e Externos

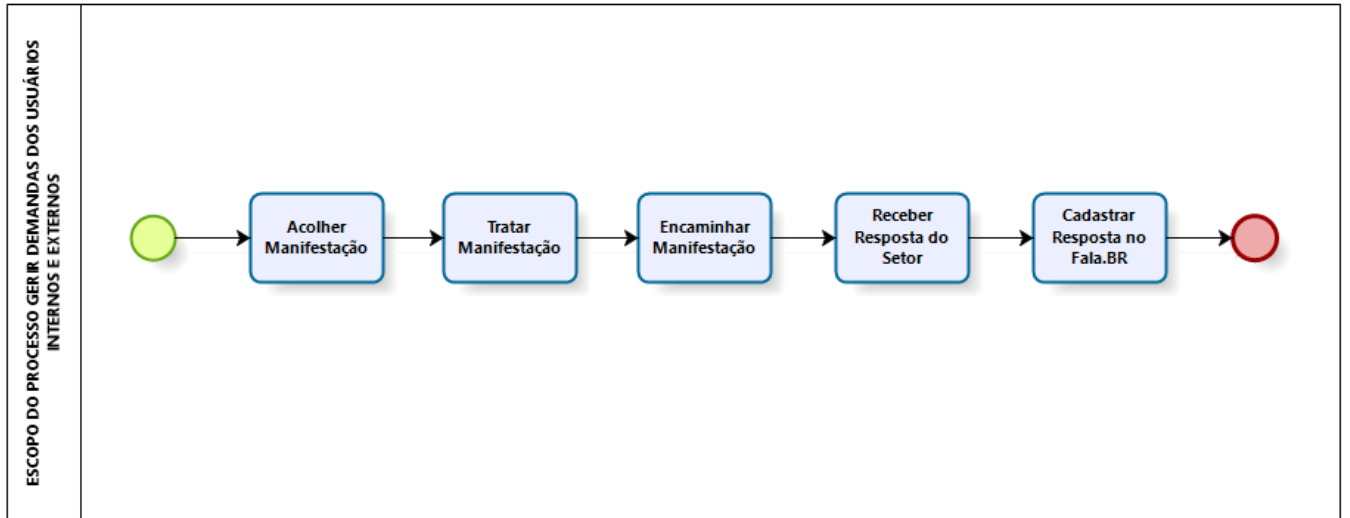


Figura 1: Escopo do Processo de Gerir Demanda de Usuários Internos e Externos

3.2. Processo de Gerir Demandas dos Usuários Internos e Externos

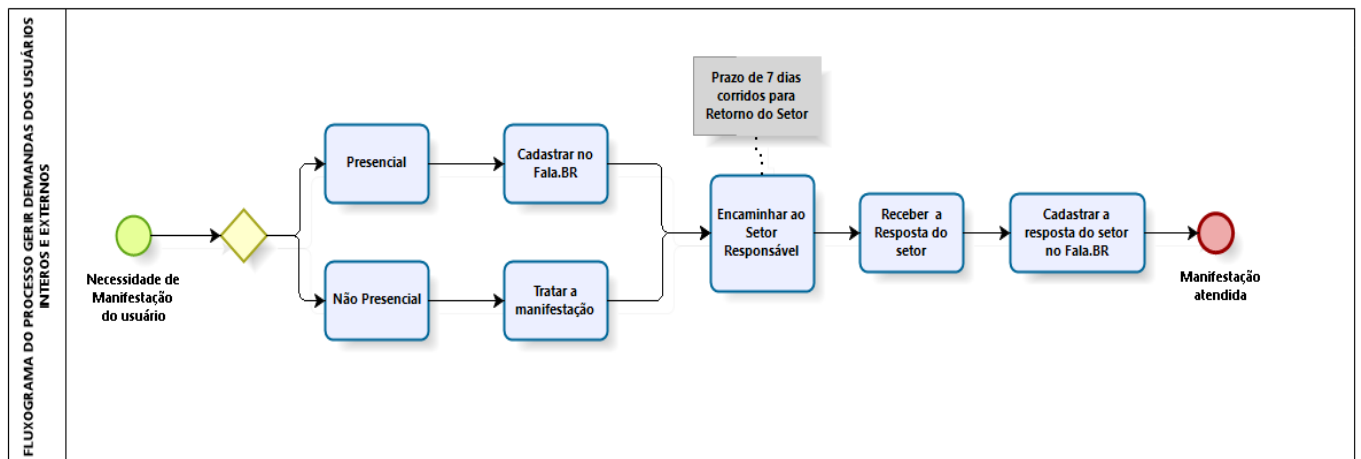


Figura 2: Modelagem do Processo de Gerir Demanda de Usuários Internos e Externos



4. REFERÊNCIAS

Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Manual de Gestão e Controle de Documentos da Qualidade. MN.SGQ.006 – versão 1.

5. HISTÓRICO DE REVISÃO

Versão	Data	Descrição da atualização
2	09/08/2024	Atualização da data e do quadro de elaboradores.

6. RESPONSÁVEIS PELO DOCUMENTO

Elaboração Idelane da Silva – Ouvidora Jordan Tardelle da Silva Martins - Assistente Administrativo	Data: 03/07/2024
Análise Idelane da Silva – Ouvidora	Data: 03/07/2024
Validação Maria Helena Pinto Goncalves – Assistente Administrativo – Setor de Gestão da Qualidade	Data: 29/07/2024 Conforme Processo SEI n°: 23771.004780/2024-17
Aprovação Ana Paula Oliveira da Silva - Superintendente	Data: 30/07/2024 Conforme Processo SEI n°: 23771.004780/2024-17

Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte e sem fins lucrativos. © 2024, Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Todos os direitos reservados www.ebserh.gov.br

