

POP

HUJB-UFCG/EBSERH

Fluxo de encaminhamento das manifestações da Ouvidoria

Versão: 2 | 2024



1. OBJETIVO

Promover o conhecimento acerca do fluxo e tratamento das manifestações, visando combater possíveis dúvidas que venham a surgir durante o acolhimento, registro, tratamento, encaminhamento aos setores responsáveis, e envio de resposta aos usuários pela ouvidoria. Contribuindo dessa forma, para melhoria das informações prestadas dentro da instituição pelo referido canal.

2. ESCOPO DO PROCESSO FLUXO E TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

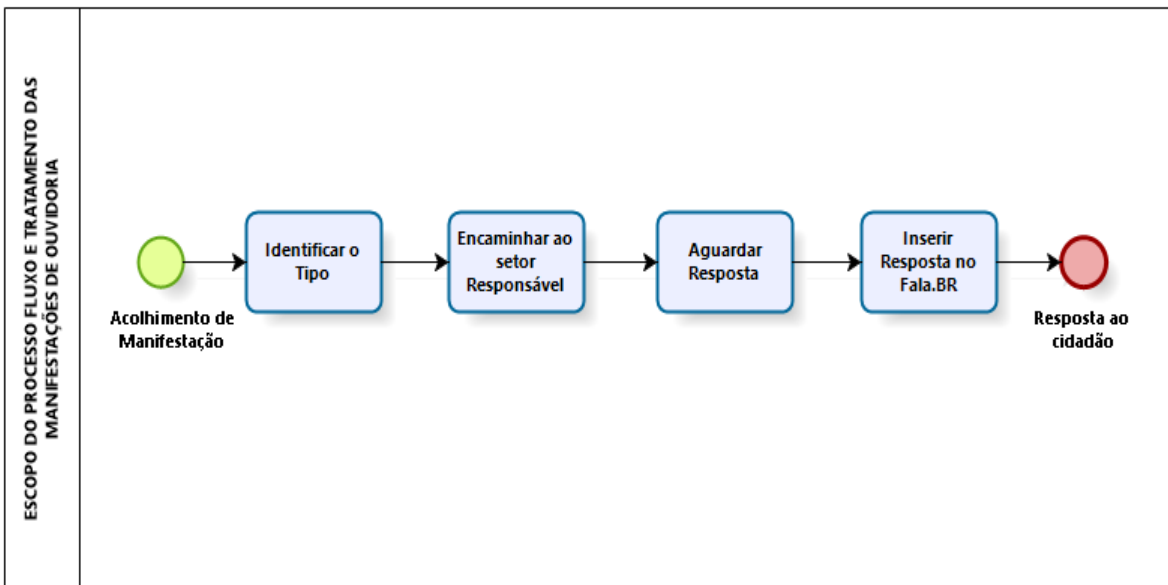


Figura 1: Escopo do Processo Fluxo de Encaminhamento das Manifestações de Ouvidoria

2.1. Processo Fluxo e Tratamento das Manifestações de Ouvidoria

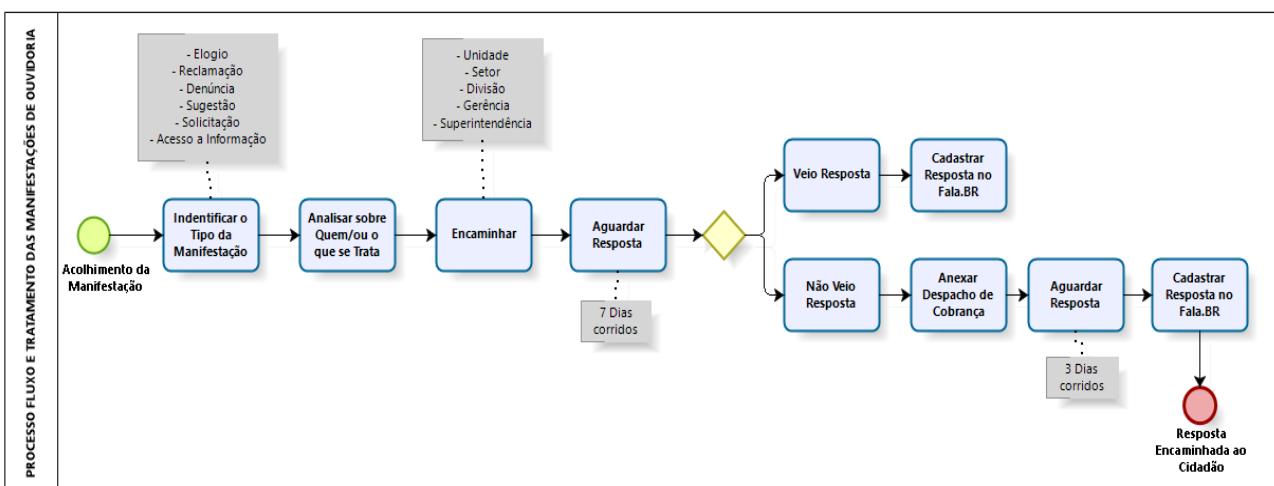


Figura 2: Modelagem do Processo Fluxo de Encaminhamento das Manifestações de Ouvidoria

3. DETALHAMENTO DO PROCESSO

As atividades do referido processo estão descritas na tabela abaixo:

3.1. Processo Fluxo e Tratamento das Manifestações de Ouvidoria

ITEM	ATIVIDADE	PARTICIPANTES	REGRAS DE NEGÓCIOS
1.	Acolher a manifestação	Assistente administrativo, Ouvidora.	Acolher a manifestação do usuário, seja ela vinda das caixas de manifestação, do Fala.br ou via e-mail.
2.	Identificar o tipo de manifestação	Assistente administrativo ou Ouvidora	As manifestações podem ser do tipo: elogio, Solicitação, Reclamação, Simplifique, Denúncia, Sugestão, ou Acesso à Informação.
3.	Analisar a manifestação	Assistente administrativo ou Ouvidora	A Ouvidoria analisará sobre do que se trata a manifestação ou a quem ela se refere, dará tratamento e encaminhará aos setores responsáveis via processo SEI.
4.	Encaminhar ao Setor responsável	Assistente administrativo ou Ouvidora	A Ouvidoria encaminhará a manifestação ao setor responsável, o qual terá 7 (sete) dias para enviar resposta à Ouvidoria local, lembrando que as manifestações serão enviadas respeitando o fluxo estabelecido pela Ouvidoria Geral da rede EBSEH.
5.	Receber e encaminhar resposta à Ouvidoria	Chefia imediata da Unidade	Caso a manifestação do usuário seja relativa a algum problema ocorrido na unidade, ou sobre algum colaborador lotado na mesma, a ouvidoria encaminhará o processo SEI para a Chefia imediata da referida Unidade. Entretanto, se a manifestação for relativa a própria Chefia daquela Unidade, o processo será encaminhado para a Chefia hierarquicamente superior à Chefia

			<p>imediate.</p> <p>Exemplo: Elogio/reclamação sobre a chefia da UCA, o processo deve ser encaminhado para a chefia do Setor de Cuidados Especializados (SCE).</p> <p>A exceção, são as manifestações tipo: “Denúncia”, as quais serão encaminhadas para a Superintendência para controle ou não de admissibilidade.</p>
6.	Receber e encaminhar resposta à Ouvidoria	Chefia imediata do Setor	<p>Caso a manifestação do usuário seja relativa a algum problema ocorrido dentro de um Setor do HUIB, ou sobre algum colaborador lotado naquele Setor, a Ouvidoria encaminhará o processo SEI para a Chefia imediata do referido Setor. Entretanto, se a manifestação for relativa a própria Chefia do Setor, o processo será encaminhado para à Chefia hierarquicamente superior à Chefia imediata do Setor, que será o Chefe da Divisão (Divisão de Gestão do Cuidado e Apoio Diagnóstico e Terapêutico – DGCADT, Divisão Médica – DM, e Divisão de Enfermagem – DENF).</p> <p>Exemplo: Elogio/reclamação sobre a chefia do Setor de Cuidados Especializados – (SCE), o processo deve ser encaminhado para a chefia da Divisão Médica – (DM).</p> <p>A exceção, são as manifestações tipo: “Denúncia”, as quais serão encaminhadas para a Superintendência para controle ou não de admissibilidade.</p>
7.	Receber e encaminhar resposta à Ouvidoria	Chefia Imediata da Divisão (Divisão de Gestão do Cuidado e Apoio Diagnóstico e	<p>Caso a manifestação do usuário seja relativa a algum problema ocorrido dentro ou relativo à Divisão, ou sobre algum colaborador lotado naquela Divisão, a Ouvidoria encaminhará o</p>

		Terapêutico – DGCADT, Divisão Médica – DM, e Divisão de Enfermagem – DENF)do HUJB	<p>processo SEI para a Chefia imediata da referida Divisão. Entretanto, se a manifestação for relativa a própria Chefia da Divisão, o processo será encaminhado para a Chefia hierarquicamente superior àquela Divisão, que será o Chefe da Gerência (Gerência de Atenção à saúde, Gerência de Ensino e Pesquisa e Gerência Administrativa).</p> <p>Exemplo: Elogio/reclamação sobre a chefia da Divisão Médica – (DM), o processo deve ser encaminhado para a Gerência de Atenção à saúde, - (GEP).</p> <p>A exceção, são as manifestações tipo: “Denúncia”, as quais serão encaminhadas para a Superintendência para controle ou não de admissibilidade.</p>
8.	Receber e encaminhar resposta à Ouvidoria	Chefia imediata da Gerência (Gerência de Atenção à saúde, Gerência de Ensino e Pesquisa e Gerência Administrativa).	<p>Caso a manifestação do usuário seja relativa a algum problema ocorrido dentro das Gerências (Gerência de Atenção à saúde, Gerência de Ensino e Pesquisa e Gerência Administrativa), ou relativo a algum colaborador lotado naquela Gerência, a Ouvidoria encaminhará o processo SEI para a Chefia imediata da referida Gerência.</p> <p>Entretanto, se a manifestação for relativa a própria Chefia da Gerência, o processo será encaminhado pela Ouvidoria local para a Corregedoria Geral da Sede, de acordo com o preconizado na Norma Operacional de Controle Disciplinar. Tendo em vista que, a referida Chefia, se encontra na hierarquia nível 4º grau.</p>
9.	Receber e encaminhar resposta à Ouvidoria	Superintendência	<p>Caso a manifestação do usuário seja relativa a algum problema ocorrido nas repartições inerentes à Superintendência, ou relativo a algum colaborador lotado na Superintendência. Além disso, todas as manifestações classificadas como:</p>

			<p>“Denúncia” serão encaminhadas à Superintendência para controle ou não de admissibilidade.</p> <p>Em se tratando de Denúncia referente ao Superintendente (a), a Ouvidoria local encaminhará o referido processo para a Ouvidoria Geral que tomará as providências cabíveis necessárias.</p>
Informações atualizadas e disponibilizadas			

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

<p>Elaboração Idelane da Silva – Ouvidora Jordan Tardelle da Silva Martins - Assistente Administrativo</p>	Data: 03/07/2024
<p>Análise Idelane da Silva – Ouvidora</p>	Data: 03/07/2024
<p>Validação Maria Helena Pinto Goncalves – Assistente Administrativo – Setor de Gestão da Qualidade</p>	Data: 08/08/2024 Conforme Processo SEI: 23771.004780/2024-17
<p>Aprovação Ana Paula Oliveira da Silva - Superintendente</p>	Data: 08/08/2024 Conforme Processo SEI: 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

