PORTARIA 019/2018 – SUPE

Substitui a Portaria Supe 13/2017 de 02.03.2017, a qual dispõe sobre a competência e indicação da Ouvidora no âmbito do Hospital de Reabilitação de Anomalias Craniofaciais da Universidade de São Paulo (HRAC-USP).

Considerando:

- A promulgação da Lei 10.294 de 20/04/1999, Lei de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público do Estado de São Paulo, regulamentada pelo Decreto N° 44.074, de 1° de julho de 1999, instituindo a criação das Ouvidorias no âmbito do Serviço Público Estadual.

- A Lei nº 12.527/2011 que regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas. Essa norma entrou em vigor em 16 de maio de 2012 e criou mecanismos que possibilitam, a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivo, o recebimento de informações públicas dos órgãos e entidades.

- O intuito de prestar serviço a todos aqueles pertencentes à comunidade (funcionários, alunos e usuários) do hospital que tenham algum tipo de dificuldade ou descontentamento com aspectos ligados ao HRAC/USP, possibilitando a avaliação permanente dos serviços fornecidos.

O Prof. Dr. José Sebastião dos Santos, Superintendente "pro tempore" do Hospital de Reabilitação de Anomalias Craniofaciais da Universidade de São Paulo, no uso de suas atribuições legais, regimentais e estatutárias, resolve:

Artigo 1° - A Ouvidoria do HRAC/USP será composta por um ouvidor, indicado pela Superintendência.

Dra. Maria Irene Bachega

Artigo 2° - Compete à Ouvidoria do HRAC/USP:

I. Disponibilizar os canais (telefone, e-mail, carta, fax e pessoal) para contato dos usuários, funcionários e alunos de modo a garantir o acesso de forma autônoma, imparcial e sigilosa;

II. Receber as demandas (solicitações, reclamações, sugestões, críticas, elogios ou denúncias), analisá-las e encaminhá-las ao setor responsável, garantindo ao solicitante uma resposta no menor tempo possível;

III. Acompanhar o andamento dos procedimentos encaminhados, cobrar um retorno da área responsável e manter o solicitante informado sobre todas as providências tomadas, sejam elas favoráveis ou não;

IV. Ter livre acesso a todos os setores do hospital onde exerce suas funções, para que possa apurar e propor as soluções requeridas em cada situação;

V. Gerar relatórios contendo subsídios que possibilitem a identificação de pontos críticos, contribuindo assim, para a busca de soluções e para o aperfeiçoamento do serviço prestado pelo HRAC/USP;

VI. Desempenhar demais funções delegadas pela Superintendência do HRAC/USP.

Artigo 3º - A organização e funcionamento dos serviços de Ouvidoria do HRAC/USP observarão as seguintes diretrizes:

I. Defesa dos direitos da saúde, visando contribuir para o fortalecimento da cidadania e da transparência;

II. Reconhecimento dos cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeitos de direito;

III. Objetividade e imparcialidade no tratamento das manifestações recebidas de seus usuários;

IV. Zelo pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos usuários do HRAC/USP;

V. Sigilo da fonte quando o interessado solicitar a preservação de sua identidade.

Artigo 4º - A Ouvidoria deve reportar-se diretamente à Superintendência do HRAC/USP e atuar em parceria com os Setores e Departamentos do HRAC/USP.

Artigo 5º – O mandato do Ouvidor será de um ano, podendo haver recondução.

Artigo 6º - Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogando outras disposições contrárias.

Bauru, 21 de março de 2018.

Prof. Dr. José Sebastião dos Santos
Superintendente "pro tempore" do HRAC/USP

Prof. Dr. Carlos Pereira dos Santos
Superintendente Substituto "pro tempore" HRAC-USP