

PORTARIA 13/2022 – SUPE

Substitui a Portaria Supe 20/2021, a qual dispõe sobre a competência e indicação da Ouvidoria 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. Carlos Ferreira dos Santos, Superintendente do Hospital de Reabilitação de Anomalias Craniofaciais da Universidade de São Paulo, no uso de suas atribuições legais, regimentais e estatutárias, resolve:

Artigo 1º - A Ouvidoria do HRAC/USP será composta por um ouvidor e por seu substituto, indicados pela Superintendência.

Dra. Maria Irene Bachega - Ouvidora

Sra. Marcia Toita Shinomia - Ouvidora – Substituta

Artigo 2º - 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;