

HOSPITAL NOSSA SENHORA DA CONCEIÇÃO S.A.
CNPJ 92.787.118/0001-20
NIRE 433 0000 2063

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA

PORTO ALEGRE, SETEMBRO DE 2021

REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I DO OBJETO E DA DEFINIÇÃO

Art. 1º O presente Regimento Interno regulamenta o funcionamento e a atuação da Ouvidoria do Hospital Nossa Senhora da Conceição S.A. – empresa pública da União –, doravante denominado Grupo Hospitalar Conceição para as finalidades deste Regimento, para o recebimento e tratamento de manifestações de usuários dos serviços prestados pelo Grupo Hospitalar Conceição, observadas as disposições do seu Estatuto Social, do Regimento Interno do Conselho de Administração e da legislação em vigor.

§ 1º A Ouvidoria atuará em observação à legislação aplicável, em especial a Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 e demais normas dispostas pela Ouvidoria-Geral da União, da Controladoria-Geral da União, acerca do funcionamento das ouvidorias no Governo Federal.

§ 2º A Ouvidoria atuará como elo de ligação entre seus públicos internos e externos, objetivando auxiliar a alta administração do Grupo Hospitalar Conceição.

Art. 2º A Ouvidoria será:

I - independente e autônoma, para o pleno e livre exercício de suas atribuições, sendo isenta de ingerências de qualquer natureza;

II - transparente na prestação de informações, facilitando a compreensão do usuário sobre a abrangência do Sistema Único de Saúde e as formas de acesso aos serviços prestados pelo Grupo Hospitalar Conceição;

III - sigilosa, de modo a assegurar a intimidade, a privacidade, a honra e a imagem do usuário e dos demais envolvidos; e

IV - imparcial a fim de compreender, analisar e buscar respostas para as manifestações dos cidadãos.

§ 1º A Ouvidoria deverá oferecer atendimento humanizado e respeitoso, favorecendo a livre manifestação do cidadão, a oitiva qualificada e compreensiva, bem como procurará aperfeiçoar o Sistema Único de Saúde, buscando o desenvolvimento contínuo e a incorporação de novas tecnologias que viabilizem a produção sistemática de informação, de caráter quantitativo, qualitativo e gerencial, oferecendo aos gestores um apoio fundamentado e objetivo ao processo de tomada de decisão.

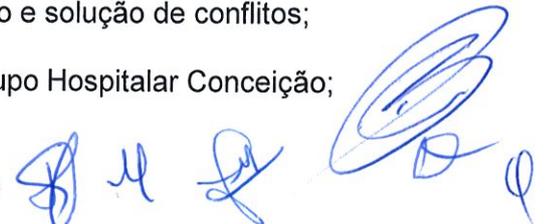
§ 2º A Ouvidoria, para consecução do disposto neste artigo, deverá:

I - facilitar e simplificar o máximo o acesso dos usuários;

II - atuar no auxílio da gestão para prevenção e solução de conflitos;

III - ser proativa;

IV - conhecer os serviços prestados pelo Grupo Hospitalar Conceição;



- V - atender a todos com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação;
- VI - agir com integridade, transparência e imparcialidade;
- VII - atuar com agilidade e precisão;
- VIII - resguardar o sigilo e confidencialidade de informações; e
- IX - promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida.

CAPÍTULO II DA ORGANIZAÇÃO E DO FUNCIONAMENTO

Seção I Da Estrutura

Art. 3º A Ouvidoria é formada pela Coordenadoria de Ouvidoria localizada no Hospital Nossa Senhora da Conceição e pelas Ouvidorias Locais, situadas nas demais Filiais que sejam Unidades Hospitalares integrantes do Grupo Hospital Conceição.

Art. 4º Todas as Filiais do Grupo Hospitalar Conceição serão atendidas pela Ouvidoria.

Art. 5º A estrutura física das unidades da Ouvidoria deverá dispor de:

- I - espaço físico próprio e adequado ao desenvolvimento de suas atividades, respeitando as normas técnicas de acessibilidade e segurança;
- II - localização de fácil acesso e visibilidade ao cidadão, preferencialmente, na entrada da unidade hospitalar ou no espaço de maior circulação de usuários;
- III - espaço que permita atendimento presencial e telefônico, com privacidade e resguardo de sigilo;
- IV - disponibilidade de linha telefônica; e
- V - computador, com acesso à internet, para utilização do Sistema Informatizado de Ouvidoria e ferramentas que proporcionem o manuseio das informações armazenadas em banco de dados.

Art. 6º A Ouvidoria deverá disponibilizar canais para recebimento das manifestações dos usuários por meio de atendimento:

- I - presencial;
- II - telefônico;
- III - por caixa de manifestação;
- IV - e-mail; e
- V - internet.

§ 1º O atendimento presencial e telefônico receberá manifestações dentro do horário de expediente do setor, sendo o tratamento das manifestações efetuado conforme os prazos deste regimento.

§ 2º Os demais canais de atendimento estarão disponíveis para uso do cidadão 24 (vinte e quatro) horas, sendo o registro e tratamento das manifestações efetuado conforme os prazos deste regimento.



CAPÍTULO III DO QUADRO DE PESSOAL

Seção I Da Designação

Art. 7º A Ouvidoria contará com:

I - 1 (um) Coordenador, titular da Ouvidoria, designado pela Diretoria-Executiva, mediante aprovação prévia do Conselho de Administração; e

II - 1 (um) Supervisor, designado pela Diretoria-Executiva, por indicação do Coordenador.

§ 1º A pessoa designada como titular da Ouvidoria poderá permanecer no mesmo cargo por no máximo 3 (três) anos consecutivos, prorrogáveis por apenas uma vez, por igual período.

§ 2º Sendo o titular destituído do cargo, inclusive a pedido, só poderá voltar a ocupar a mesma função, na mesma empresa, após o interstício de 3 (três) anos.

§ 3º Finda a prorrogação referida no parágrafo anterior, se o titular da Ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o Conselho de Administração poderá mantê-lo no cargo por mais 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias, mediante decisão fundamentada e que contenha análise de plano de ação para transferência das referidas atividades relevantes.

Art. 8º Em caso de vacância do cargo, o titular interino deverá ser escolhido dentre os membros da Ouvidoria, até a nomeação definitiva.

Art. 9º A equipe da Ouvidoria deverá ser composta, em sua maioria, por empregados efetivos do quadro de pessoal próprio do Grupo Hospitalar Conceição.

Seção II Dos Requisitos

Art. 10. O Coordenador da Ouvidoria deve atender aos seguintes requisitos:

I - não ser ou ter sido, nos 12 (doze) meses anteriores à designação:

a) diretor, empregado ou membro do conselho fiscal do Grupo Hospitalar Conceição ou de empresa controlada, coligada ou sociedade em controle comum, direta ou indireta;

b) responsável técnico, gerente, supervisor ou qualquer outro integrante com função de gestor de equipe envolvida nos trabalhos de auditoria no Grupo Hospitalar Conceição;

II - não ser cônjuge ou parente consanguíneo ou afim, até o segundo grau ou por adoção, das pessoas referidas no inciso I;

III - não se enquadrar nas hipóteses de inelegibilidade previstas nas alíneas do inciso I do caput do artigo 1º da Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990, com as alterações introduzidas pela Lei Complementar nº 135, de 4 de junho de 2010;

IV- não exercer cargo em organização sindical; e

V - não ter, no período nos 3 (três) anos anteriores à data de nomeação, firmado contrato ou parceria, como fornecedor ou comprador, demandante ou ofertante, de bens ou serviços de qualquer natureza, com a União ou com o próprio Grupo Hospitalar Conceição.

Parágrafo único. O titular da Ouvidoria deverá, preferencialmente:

I - ter conhecimento e formação acadêmica compatível com a função;

II - ter exercido ao menos por 4 (quatro) anos uma das experiências profissionais abaixo:

- a) no setor público ou privado, na área de ouvidoria ou em área conexas;
- b) cargo de Diretor, de Conselheiro de Administração, de membro de comitê de auditoria ou de gestor superior em empresa de porte ou objeto social semelhante ao da empresa estatal, entendendo-se como cargo de chefia superior aquele situado nos dois níveis hierárquicos não estatutários mais altos da empresa;
- c) cargo em comissão ou função de confiança equivalente a nível 4, ou superior, do Grupo-Direção e Assessoramento Superiores - DAS, em pessoa jurídica de direito público interno;
- d) cargo de docente ou de pesquisador, de nível superior na área de atuação da empresa estatal; ou
- e) profissional liberal em atividade vinculada à área de atuação da empresa estatal.
 - III - possuir conhecimento sobre legislação do Sistema Único de Saúde;
 - IV - deter capacidade de mediação e conciliação entre a gestão e o usuário;
 - V - ter conhecimento sobre a atuação do Grupo Hospitalar Conceição, especialmente sobre os seus principais processos e público-alvo;
 - VI - ser detentor de postura ética e proativa;
 - VII - possuir conhecimentos em informática;
 - VIII - conter atuação pautada no compromisso e na transparência de suas ações, incentivando a democratização de informações em saúde, como estratégia de controle social.

Art. 11. O Supervisor da Ouvidoria deverá apresentar, preferencialmente:

- I - conhecimento técnico sobre Ouvidoria;
- II - conhecimento sobre a atuação do Grupo Hospitalar Conceição, especialmente sobre os seus principais processos e público-alvo;
- III - postura ética e proativa;
- IV - conhecimentos em informática; e
- V - atuação pautada no compromisso e na transparência de suas ações, incentivando a democratização de informações em saúde, como estratégia de controle social.

Art. 12. Os empregados lotados na Ouvidoria deverão apresentar preferencialmente:

- I - conhecimentos básicos sobre a legislação do Sistema Único de Saúde;
- II - capacidade de lidar com situações de resolução de conflitos;
- III - boa capacidade de comunicação;
- IV - postura ética e proativa; e
- V - conhecimentos em informática.

Seção III Das Competências

Art. 13. Compete à Ouvidoria:

- I - receber e examinar sugestões, reclamações, solicitações, elogios e pedidos de informações visando melhorar o atendimento do Grupo Hospitalar Conceição em relação a demandas de investidores, empregados, fornecedores, clientes, usuários e sociedade em geral;
- II - receber e examinar denúncias internas e externas, inclusive sigilosas, relativas às atividades do Grupo Hospitalar Conceição, inclusive as encaminhadas para o Comitê de Auditoria;
- III - acolher e encaminhar denúncias relativas ao Programa de Integridade do Grupo Hospitalar Conceição, comunicando através de sistema informatizado supostas irregularidades cometidas por quaisquer agentes públicos, sejam empregados, gestores

autoridades, terceirizados, estagiários ou contratados, obedecendo aos prazos definidos pela Comissão de Ética;

IV - receber e dar tratamento aos protocolos fundamentados no Decreto nº 9.094, de 2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos;

V - atualizar, no mínimo, anualmente ou no máximo a cada 2 (dois) anos a Carta de Serviços ao Usuário, observando os prazos da Política de Divulgação de Informações do Grupo Hospitalar Conceição;

VI - realizar, no mínimo, anualmente, pesquisa de satisfação com os usuários a fim de reorientar e ajustar os serviços prestados;

VII - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

VIII - acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;

IX - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

X - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na Lei nº 13.460, de 2017;

XI - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário;

XII - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações do usuário;

XIII - promover, quando necessário, a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o Grupo Hospitalar Conceição; e

XIV - participar e incentivar o fortalecimento das áreas de governança corporativa.

Parágrafo único. Outras atividades poderão ser definidas pelo Conselho de Administração.

Art. 14. Compete ao titular da Ouvidoria:

I - organizar, fazer a gestão e coordenar a Ouvidoria;

II - promover ações de implantação, descentralização e qualificação dos empregados ou grupo de usuários que estejam interagindo com o setor;

III - a interlocução com as esferas gerenciais do Grupo Hospitalar Conceição, Conselhos de Usuários, Sistema Nacional de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, Ouvidoria-Geral do SUS demais ouvidorias, instituições ou órgãos que procurem o serviço;

IV - elaborar o Planejamento Estratégico da Ouvidoria, alinhado ao Planejamento Estratégico do Grupo Hospitalar Conceição e à Gestão de Riscos da Ouvidoria;

V - coordenar a Ouvidoria garantindo o atendimento aos princípios institucionais e o exercício de suas atribuições;

VI - garantir a continuidade dos processos internos da Ouvidoria;

VII - aprovar alterações sugeridas pela equipe da Ouvidoria;

VIII - monitorar o cumprimento dos prazos previstos neste regimento;

IX - gerir administrativamente os empregados da Ouvidoria;

X - entrevistar novo empregado para a equipe de Ouvidoria, quando em situações de remanejamento regulamentadas pelo Grupo Hospitalar Conceição;

XI - indicar o empregado para assumir a função de Supervisor;

XII - elaborar o relatório quadrimestral e anual da Ouvidoria;

XIII - aprovar e direcionar os pedidos de relatórios especiais das gerências e demais áreas interessadas;

XIV - analisar e aprovar os relatórios e demais trabalhos elaborados e desenvolvidos pela Ouvidoria;

XV - incentivar a transparência pública, a desburocratização dos serviços públicos e a correção dos atos que afetem diretamente o direito dos usuários;

XVI - divulgar o papel da Ouvidoria, promovendo ações de informação e conhecimento junto à população, empregados e prestadores de serviço;

XVII - programar trabalhos conjuntos com as demais instâncias de governança, em especial com a Gerência de Governança, Riscos e Conformidade e a Gerência de

Auditoria Interna, de forma a articular estratégias para o aprimoramento das práticas de governança;

XVIII - estabelecer articulação com a Gerência responsável por tratar a manifestação registrada na Ouvidoria, doravante identificados como "pontos de resposta" para as finalidades deste Regimento;

XIX - articular, intersetorial e interdisciplinarmente, para promover o aprimoramento dos recursos de informação e da Ouvidoria como um espaço de cidadania;

XX - representar a Ouvidoria perante o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal e às Ouvidorias do Sistema Único de Saúde;

XXI - atender as requisições do Conselho de Administração e, se autorizado por este, do Conselho Fiscal, do Comitê de Auditoria e da Diretoria-Executiva, quando solicitado;

XXII - tratar e dar encaminhamento aos recursos em primeira instância dos pedidos de informação do sistema eletrônico do serviço de informação ao cidadão de que trata a Lei nº 12.527, de 2011; e

XXIII - informar ao Conselho de Administração, questões que possam afetar a independência e objetividade da Ouvidoria.

Art. 15. Ao Supervisor compete:

I - analisar os protocolos registrados e, quando necessário, encaminhá-los ao ponto de resposta para análise e demais providências, prestando orientação e acompanhamento;

II - autorizar os retornos das demandas à Ouvidoria dentro do prazo estabelecido para a resposta ao cidadão;

III - apurar periodicamente as demandas pendentes, seguindo os processos internos de cobrança junto à gestão;

IV - dar ciência e manter informado o demandante quanto às providências efetuadas, e no caso de interesse coletivo, informar publicamente por meio do sítio do Grupo Hospitalar Conceição;

V - monitorar o cumprimento das tarefas operacionais do setor, fazendo ajustes necessários a fim de reduzir impacto ao usuário;

VI - elaborar e divulgar relatórios gerenciais da Ouvidoria e relatórios periódicos, quando solicitado;

VII - organizar e desenvolver ações de Ouvidoria, buscando estimular a participação de usuários e entidades da sociedade no processo de avaliação dos serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde;

VIII - viabilizar e coordenar a realização de estudos e pesquisas com vista à produção do conhecimento, subsidiando a formulação de políticas de gestão do Sistema Único de Saúde no Rio Grande do Sul;

IX - receber, analisar e encaminhar se assim forem pertinentes, os pedidos de informação recebidos via sistema eletrônico do serviço de informação ao cidadão de que trata a Lei nº 12.527, de 2011;

X - organizar e acompanhar a capacitação de novos integrantes da equipe do Grupo Hospitalar Conceição;

XI - acompanhar o trabalho realizado pelos estagiários lotados na Ouvidoria;

XII - substituir o Coordenador quando em sua ausência, exceto em caso de vacância da função;

XIII - avaliar a necessidade de alteração e atualização dos materiais produzidos pela ouvidoria, no mínimo anualmente; e

XIV - acompanhar, no mínimo anualmente, os acessos ao sistema informatizado da Ouvidoria, sendo responsável pelo cadastramento, inativação, suspensão e atualização das informações.

Art. 16. Compete às Gerências:

I - zelar pelo sigilo das demandas, preservando a identidade do usuário e o seu conteúdo;

II - dar o devido tratamento às manifestações encaminhadas, respondendo-as dentro do prazo regimental, em linguagem que garanta o entendimento por parte do usuário;

III - atender às determinações da Ouvidoria para emissão de plano de ações para diminuição de denúncias e reclamações;

IV - filtrar as respostas recebidas evitando a divulgação de dados pessoais do usuário;

V - indicar 1 (um) empregado, além do Gerente da área, para acesso individual ao sistema informatizado; e

VI - informar formalmente a Ouvidoria sempre que houver mudança, substituição temporária ou afastamento do responsável pelo tratamento das demandas, solicitando, quando necessário, a criação de novo acesso ao sistema informatizado.

Parágrafo único. Caso a Ouvidoria constate irregularidade no uso do sistema informatizado, terá autonomia de suspensão temporária ou exclusão definitiva de acesso do agente causador, podendo este ser responsabilizado conforme o Regulamento de Pessoal ou o Código de Ética e Conduta do Grupo Hospitalar Conceição.

Art. 17. Compete ao empregado lotado na unidade, providenciar a manutenção e garantir as boas condições estruturais e funcionais de todos os itens da estrutura física da Ouvidoria.

Parágrafo único. Caso tal situação demande providências superiores, o empregado deverá encaminhar solicitação ao seu gestor.

Art. 18. Ao usuário da Ouvidoria compete:

I - utilizar adequadamente o serviço de Ouvidoria, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - prestar informações pertinentes ao serviço manifestado quando solicitadas pela Ouvidoria;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV - preservar condições dos bens públicos nos quais lhe são prestados os serviços do Grupo Hospitalar Conceição.

Seção IV Das Garantias

Art. 19. É assegurado à Ouvidoria, para a execução de suas atribuições:

I - ter livre acesso aos setores das unidades que atendam, resguardadas as normas técnicas de segurança e do controle de infecção;

II - solicitar informações e documentos diretamente a quem os detenha no âmbito da filial, gerência ou setor em que atuam; e

III - participar de reuniões e eventos promovidos por órgãos ou entidades relacionadas a sua área de atuação e segmento de ouvidorias.

Parágrafo único. Os órgãos a que se refere o inciso II atenderão o que for solicitado pela Ouvidoria, instruindo, sempre que possível, com as informações necessárias e observando rigorosamente os prazos estabelecidos.

Art. 20. Ao titular da Ouvidoria é garantida a autonomia na elaboração de pareceres, atos e relatórios.

Parágrafo único. Os registros das manifestações, documentos e informações gerados em decorrência das atividades da Ouvidoria são de responsabilidade do Coordenador, sendo vedada a exclusão, alteração ou eliminação destes, por ordem superior ou do próprio Coordenador.

Art. 21. Os titulares das Gerências e seus subordinados devem prestar as informações solicitadas pela Ouvidoria nos prazos estabelecidos neste regimento, garantindo a transparência e autenticidade dos registros.

CAPÍTULO IV DOS PROCEDIMENTOS

Seção I Das Manifestações

Art. 22. O usuário do Grupo Hospitalar Conceição tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo ser observado, além do contido neste regimento, a Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde aprovada pela Portaria do Ministério da Saúde nº 1.820, de 2009, a Lei nº 13.460, de 2017, o Código de Ética e Conduta do Grupo Hospitalar Conceição, a Carta de Direito dos Pacientes do Grupo Hospitalar Conceição instituída pelo Comitê de Bioética e demais legislações, códigos e normas legais aplicáveis em âmbito nacional.

Art. 23. O usuário poderá apresentar suas manifestações perante a Ouvidoria, e sempre que não se opuser, esta conterà a identificação do requerente.

§ 1º A identificação do requerente não conterà exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

§ 3º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, carta de manifestação, ou verbalmente, por telefone ou pessoalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 4º No caso de manifestação por meio eletrônico conforme prevê o parágrafo anterior, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a Ouvidoria, requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 5º A identificação do requerente é classificada como informação pessoal sensível, protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 2011.

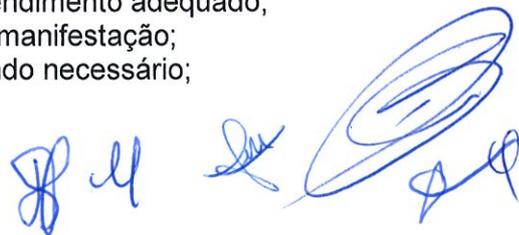
Art. 24. Aquele que tratar indevidamente informações pessoais ou divulgar indevidamente informações sigilosas poderá ser responsabilizado por seu uso conforme o Regulamento de Pessoal ou o Código de Ética e Conduta do Grupo Hospitalar Conceição.

Art. 25. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos deste Regimento, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 26. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência, transparência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Art. 27. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de protocolo de recebimento da manifestação;
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - decisão administrativa final; e



V - ciência ou conhecimento ao usuário.

Art. 28. Todas as manifestações a que alude o inciso I do artigo anterior devem ser registradas em sistema informatizado.

Parágrafo único. Cabe à Ouvidoria providenciar com os usuários, quando possível, as informações complementares necessárias à abrangência do objeto e alcance de sua manifestação, antes dos encaminhamentos internos do expediente.

Art. 29. A Ouvidoria poderá denegar ou descontinuar o andamento de manifestações que exijam providências incompatíveis com as suas possibilidades legais ou cujo conteúdo não tenha relação com as funções ou atividades desenvolvidas pela ouvidoria de saúde ou pelo órgão ou entidade em que atua.

§ 1º A decisão que denegar ou descontinuar o andamento de manifestações previstas no caput deverá ser comunicada ao usuário, com a motivação das razões da decisão e arquivamento.

§ 2º Quando se tratar de demanda a ser encaminhada para outro ente que seja integrante da Política Nacional de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde ou do Sistema Nacional de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, a Ouvidoria deverá acolher a manifestação e promover o direcionamento correto, informando ao cidadão sobre o andamento da questão e o local de acompanhamento de seu protocolo.

§ 3º Não se tratando do exposto no parágrafo anterior, deverá o usuário ser orientado e, sempre que possível direcionado ao ente responsável pelo recebimento de sua manutenção.

§ 4º Quando se tratar de demanda recebida por outro ente, a Ouvidoria deverá analisar e dar tratamento conforme disposto neste regimento.

Art. 30. Terão acesso às manifestações registradas pela Ouvidoria, respeitado o disposto na Lei nº 13.709, de 2018 e no artigo 31 da Lei nº 12.527, de 2011:

I - a Ouvidoria, a qualquer tempo;

II - o usuário demandante, a qualquer tempo, desde que de posse de documento de identificação;

III - o ponto de resposta, desde o seu recebimento até a sua conclusão; e

IV - órgãos de defesa de direitos, assessorias jurídicas, órgãos de governança, conselhos, comissões e outras partes interessadas, somente em situações excepcionais explícitas no § 3º, artigo 31 da Lei 12.527, de 2011.

§ 1º Poderá o usuário titular da demanda autorizar, a qualquer momento, o acesso de sua manifestação para outrem, desde que o faça formalmente à Ouvidoria.

§ 2º As manifestações relativas ao Programa de Integridade seguirão regramento específico estabelecido pela Comissão de Ética e Conduta do Grupo Hospitalar Conceição.

Seção II Dos Prazos

Art. 31. Ao tomar ciência da manifestação do usuário, a Ouvidoria tem até 1 (um) dia útil para incluí-la no sistema informatizado.

Art. 32. Após inserção da manifestação no sistema informatizado, a Ouvidoria deverá efetuar seu encaminhamento ao ponto de resposta em no máximo 2 (dois) dias úteis.

Art. 33. O ponto de resposta, após recebimento da manifestação, deverá encaminhar sua conclusão em até 6 (seis) dias úteis.



§ 1º A Ouvidoria poderá estabelecer motivadamente prazo inferior ao previsto no caput, desde que a manifestação registrada assim o exija.

§ 2º O não cumprimento do prazo acarretará na cobrança das pendências conforme fluxo aprovado pela Diretoria-Executiva do Grupo Hospitalar Conceição, devendo o usuário ser informado pela Ouvidoria sobre o atraso.

Art. 34. A Ouvidoria ao receber a resposta conclusiva da manifestação deverá, em no máximo 2 (dois) dias úteis, dar ciência ao cidadão através do meio escolhido por ele, no momento do registro do protocolo.

Art. 35. Os pedidos de informação referentes à Lei nº 12.527, de 2011, os pedidos de simplificação e as manifestações relativas ao Programa de Integridade, atenderão prazos específicos conforme descrito nas legislações e regimentos próprios.

Seção III Dos Documentos da Qualidade

Art. 36. São considerados documentos de qualidade da Ouvidoria:

I - Procedimento Operacional Padrão elaborados, aprovados e anualmente revisados pela equipe da Ouvidoria Grupo Hospitalar Conceição;

II - documento de Pacto Anual, aprovado na primeira reunião de colegiado da equipe da Ouvidoria do Grupo Hospitalar Conceição;

III - manual de Ouvidoria do Sistema Único de Saúde - Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde, que descreve os macroprocessos das Ouvidorias do Sistema Único de Saúde;

IV - manual de Ouvidoria Pública - OGU, que descreve os macroprocessos das Ouvidorias Públicas;

V - manuais de Operação dos Sistemas Informatizados, que descrevem a utilização dos sistemas informatizados que estejam em uso pela Ouvidoria do Grupo Hospitalar Conceição;

VI - carta de Serviços ao Usuário do Grupo Hospitalar Conceição, que informa aos usuários dos serviços prestados pelo Grupo Hospitalar Conceição, as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público;

VII - código de Ética e Conduta do Grupo Hospitalar Conceição, que apresenta parâmetros para as relações de trabalho e define comportamentos esperados nas relações com usuários, tanto dos pacientes atendidos quanto dos seus acompanhantes, fornecedores e público em geral;

VIII - carta de Direitos dos Pacientes do Grupo Hospitalar Conceição dispõe sobre os direitos dos pacientes quando envolvidos em cuidados em saúde prestados no âmbito do Grupo Hospitalar Conceição; e

IX - legislações, normas e recomendações que versem sobre os assuntos abordados nas manifestações dos usuários e que tenham relação com as competências definidas neste regimento para a Ouvidoria do Grupo Hospitalar Conceição.

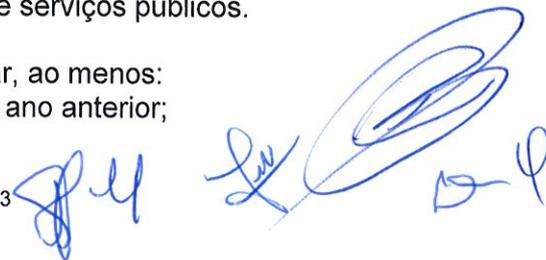
Art. 37. As Ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, quadrimestralmente e anualmente, Relatório Anual de Ouvidoria, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso anterior, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 38. O Relatório de Gestão deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;



- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Art. 39. O relatório Anual de Ouvidoria será:

- I - elaborado pelo titular da Ouvidoria;
- II - composto por informações fornecidas por banco de dados próprio do sistema informatizado utilizado;
- III - dividido por unidade e por gerência, além de conter os indicadores consolidados do Grupo Hospitalar Conceição referentes à Ouvidoria;
- IV - encaminhado ao Conselho de Administração, Diretoria-Executiva, Gerentes, demais Conselhos e empregados do Grupo Hospitalar Conceição e
- V - disponibilizado integralmente na internet.

Seção IV **Da Subordinação, da Vinculação e da Supervisão Técnica**

Art. 40. Ouvidoria compõe-se da seguinte estrutura administrativa, evidenciada no seu organograma:

- I - Coordenador de Ouvidoria;
- II - Supervisor de Ouvidoria; e
- III - equipe de auxiliares administrativos compatível às atribuições do setor.

Parágrafo único O Coordenador e Supervisor ficarão lotados na Ouvidoria Central, situada no Hospital Nossa Senhora da Conceição.

Art. 41. A Ouvidoria está vinculada ao Conselho de Administração, a quem deverá se reportar sempre que solicitado, de maneira a garantir a autonomia das atividades exercidas pelo serviço.

Parágrafo único. Compete à Diretoria-Executiva providenciar os recursos materiais e humanos para o adequado funcionamento da Ouvidoria.

Art. 42. A Ouvidoria se sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do Órgão Central do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Federal, por meio da Ouvidoria-Geral da União, apoiada pela Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa, por meio da Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde.

Parágrafo único. Oportunamente ou sempre que solicitado, a Ouvidoria prestará informações ao Conselho Fiscal e ao Conselho de Auditoria, a fim de colaborar com a melhoria do serviço prestado pela instituição, e aos Conselhos de Usuários, assegurando a transparência dos atos, respeitadas às normas de sigilo e segurança da informação.

CAPÍTULO V **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 43. As omissões e alterações deste Regimento serão objeto de análise pelo titular da Ouvidoria, que poderá solicitar parecer à Assessoria Jurídica, mediante provocação de qualquer área, e deverão ser submetidas à análise da Diretoria-Executiva e aprovação do Conselho de Administração.

Parágrafo único. As decisões acerca das omissões ou eventuais alterações integrarão este Regimento através de resolução do Conselho de Administração.

Art. 44. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Regimento, exclui-se o dia do início e inclui-se o do vencimento.

Parágrafo único. Os prazos se iniciam e vencem exclusivamente em dias úteis de expediente, desconsiderando-se os sábados, domingos e feriados praticado pelo Grupo Hospitalar Conceição, no município onde situada sua sede, localizada em Porto Alegre, no Estado do Rio Grande do Sul.

Art. 45. Este Regimento Interno entra em vigor em 14 de setembro de 2021, revogando-se as disposições em contrário.

O presente Regimento entra em vigor em 14 de setembro de 2021, em decorrência de sua aprovação pelo Conselho de Administração do Grupo Hospitalar Conceição.

Porto Alegre, 14 de setembro de 2021


Cleusa Rodrigues da Silveira Bernardo
Presidente do Conselho


Cláudio da Silva Oliveira
Conselheiro de Administração


Daniel Meirelles Fernandes Pereira
Conselheiro de Administração


Humberto Scheuermann
Conselheiro de Administração


Leandro Gostisa
Conselheiro de Administração


Rogério Dalfollo Pires
Conselheiro de Administração