

Esteio, 22 de junho de 2015.

## RESOLUÇÃO Nº 018/2015

### Das Atribuições da Função de Ouvidora da FSPSCE.

O Conselho Diretor da Fundação de Saúde Pública São Camilo de Esteio, em Reunião Extraordinária da Plenária realizada na data de 22/06/2015, aprovou as atribuições para a função de Ouvidora da Fundação conforme descrito abaixo:

1. Receber reclamações, sugestões, elogios, críticas ou denúncias apresentadas pelos usuários internos (pacientes e funcionários) e usuários externos (familiares e comunidade em geral).
2. Atender ao chamado de pacientes e familiares no leito; quando da impossibilidade do mesmo, se reportar ao Setor de Ouvidoria.
3. Atender ao chamado dos servidores da FSPSCE no respectivo setor e encaminhar para a Direção da Instituição.
4. Examinar e identificar as causas e procedências das manifestações recebidas.
5. Analisar, interpretar e protocolar as manifestações recebidas.
6. Processar e analisar os meios para solucionar todas as demandas, utilizando-se de todos os recursos possíveis.
7. Encaminhar a demanda aos setores responsáveis e acompanhar as providências tomadas, através de prazo estabelecido.
8. Dar ciência e manter informado o interessado das providências tomadas quando for de interesse individual e, quando for de interesse público, informar coletivamente.
9. Divulgar os serviços prestados pela Ouvidoria.
10. Prestar, quando solicitado, informações e esclarecimentos à Diretoria Administrativa, Diretoria Técnica, Coordenadores e Chefias.
11. Proteger os direitos dos manifestantes, bem como resguardar a FSPSCE de acusações ou críticas infundadas.
12. Manter sigilo sobre a identidade do manifestante quando solicitado pelo mesmo ou quando tal providência se fizer necessária.
13. Zelar pelo patrimônio e a manutenção de materiais e equipamentos de uso da Ouvidoria.
14. Estabelecer e divulgar os meios de acesso para implementação das atividades na Instituição.



Assim, o Presidente do Conselho Diretor assina a presente Resolução e encaminha para a Fundação de Saúde Pública São Camilo de Esteio para que a mesma tome conhecimento e providências no que foi determinado.



Sandro Mogueira Barbosa  
Presidente  
Conselho Diretor