

	<b>REGIMENTO INTERNO OUVIDORIA</b>	Versão: 000	RI-SAC-019
		Elaboração: 24/07/2023	Próx. Revisão: 24/07/2025

## Capítulo I Da Natureza e Finalidades

**Art. 1** O presente Regimento Interno (RI) regulamenta o funcionamento a atuação da ouvidoria da Fundação Hospitalar de Saúde, Pessoa Jurídica de Direito Privado, doravante denominada FUNDHOSPAR – Fundação Hospitalar do Paraná, para o recebimento e tratamento das manifestações de usuários dos serviços prestados por este hospital, observadas as disposições de seu Estatuto Social, das Políticas Institucionais implantadas 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 e pela Controladoria-Geral da União, acerca do funcionamento das ouvidorias da República Federativa do Brasil.

**§ 2º** A Ouvidoria atuará como elo entre seus públicos internos e externos, objetivando auxiliar a Administração geral da FUNDHOSPAR.

**Art. 2** 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 (SUS) e as formas de acesso aos serviços prestados pelo hospital FUNDHOSPAR;
- III. Sigilosa, assegurando 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 às 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 SUS, 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 apoio fundamental e objetivo ao processo de tomada de decisão.

**§ 2º** Para fins deste RI, aqueles que registrarem ouvidorias serão denominados 'manifestantes'.

**Art. 3** A Ouvidoria, para consecução do disposto neste artigo, deverá:

- I. Facilitar e simplificar ao máximo o acesso dos usuários;
- II. Atuar no auxílio da gestão para a prevenção e solução de conflitos;
- III. Conhecer os serviços prestados pela FUNDHOSPAR;
- IV. Atender a todos com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação;
- V. Agir de maneira proativa, com integridade, transparência, imparcialidade;
- VI. Atuar com agilidade e precisão;
- VII. Resguardar o sigilo e a confidencialidade de informações; e
- VIII. Promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida pelos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

**§ 1º** A Ouvidoria não atende a manifestações que não contenham o mínimo de informações necessárias para dar seguimento ao processo interno.

**§ 2º** Em hipótese alguma o manifestante que optar pelo anonimato ou sigilo de seus dados será identificado, salvo por ordem judicial, em caso de denúncia de conduta criminosa por parte de colaborador ou médico da instituição.

## Capítulo II Da Composição

**Art. 4** A Ouvidoria funcionará interligada ao Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ), mediante o trabalho de sua equipe de colaboradores, com o apoio da Superintendência.

**Art. 5** A estrutura física da Ouvidoria Hospitalar da FUNDHOSPAR dispõe de:

- I. Espaço físico suficiente seguro para o desenvolvimento das atividades;
- II. Espaço que permita atendimento presencial, virtual e telefônico, com privacidade e sigilo;
- III. Disponibilidade de linha telefônica;
- IV. Computador com acesso à Internet, para utilização de ferramentas que proporcionem o manuseio das informações coletadas.

**Art. 6** A Ouvidoria deverá disponibilizar de canais para recebimento das manifestações dos manifestantes por meio presencial, telefônico, por ficha (escrito), e-mail e através do site [www.fundhospar.com.br/ouvidoria](http://www.fundhospar.com.br/ouvidoria).

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

**§ 2º** Os demais canais de atendimento estarão disponíveis 24 (vinte e quatro) horas, sendo o registro e o tratamento das manifestações efetuados conforme os prazos deste RI.

## Capítulo III Do Pessoal e Atribuições

**Art. 7** O Ouvidor da FUNDHOSPAR exige os seguintes requisitos:

- I. Ter curso superior completo;
- II. Capacidade de assumir as funções previstas com responsabilidade, discrição e organização;
- III. Ter desenvoltura para se comunicar com os diversos departamentos e unidades de trabalho;
- IV. Ser sensível para compreender os problemas dos manifestantes e, ao mesmo tempo, as limitações da instituição;
- V. Ser capaz de encaminhar os assuntos com integridade e imparcialidade.

**§ 1º** O Ouvidor não poderá ser cônjuge ou parente consanguíneo ou afim, até o segundo grau ou por adoção, de membros dos Conselhos Diretor e Fiscal ou da Administração Geral da instituição.

**§ 2º** O Ouvidor deverá, preferencialmente, já ter atuado em cargo ou exercido função de coordenação ou equivalente por, no mínimo, 24 (vinte e quatro) meses.

**Art. 8** O Ouvidor do hospital FUNDHOSPAR tem as seguintes atribuições:

- I. Receber as demandas – sugestões, elogios, reclamações ou denúncias;
- II. Encaminhar às unidades envolvidas as manifestações que contenham o mínimo de informações necessárias para dar seguimento ao processo interno;
- III. Transmitir aos manifestantes, no prazo máximo de quinze dias úteis, a devolutiva da mesma;
- IV. Registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas;
- V. Divulgar ao público interno e às Comissões de Avaliação do Hospital (ex.: POA e HOSPSUS), quadrimestralmente, os indicadores relacionados à Ouvidoria Hospitalar;
- VI. Elaborar e divulgar Relatório Anual sobre os trabalhos da Ouvidoria;
- VII. Manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;

- 
- VIII. Sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento da Instituição;
- IX. Informar à Administração geral a sugestão quando esta for aceita pela unidade, mas não realizada/colocada em prática.

#### Capítulo IV Das Normas

**Art. 9** Na Ouvidoria, os manifestantes são atendidas pessoalmente ou por telefone, de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, ou 24 (vinte e quatro) horas através das caixas de ouvidoria espalhadas pela FUNDHOSPAR, do e-mail [ouvidoria@fundhospar.com.br](mailto:ouvidoria@fundhospar.com.br) e do site [www.fundhospar.com.br/ouvidoria](http://www.fundhospar.com.br/ouvidoria).

**Art. 10** Os canais de ouvidoria poderão ser utilizados:

- I. Por pacientes ambulatoriais ou internados;
- II. Por familiares ou acompanhantes de pacientes;
- III. Por pessoas da comunidade;

§ 1º Caso haja manifestações realizadas por médicos e fornecedores, as mesmas serão encaminhadas à Administração geral do hospital FUNDHOSPAR.

§ 2º Manifestações realizadas por colaboradores celetistas serão redirecionadas à Psicologia Organizacional, pertencente ao departamento de Recursos Humanos (RH) da instituição.

#### Capítulo V Das Rotinas

**Art. 11** A Ouvidoria recebe:

- I. Elogios, que o manifestante pode fazê-los a funcionários, médicos, às instalações, ao serviço e outros elementos que considere eficientes;
- II. Sugestões, as quais o solicitante pode sugerir alternativas para melhorar o setor, os serviços prestados e/ou as instalações do Hospital;
- III. Reclamações, as quais o solicitante pode fazer críticas sobre quaisquer setores da Instituição e os serviços prestados pela Instituição;
- IV. Denúncias, podendo ser feitas quando for observada conduta fraudulenta ou ilegal.

**Art. 12** A Ouvidoria pode receber reclamações, sugestões, elogios e denúncias sobre:

- I. As instalações físicas do Hospital, bem como seus setores e serviços;
- II. As empresas terceirizadas que atuam dentro do Hospital e seus respectivos serviços;
- III. Os colaboradores celetistas;
- IV. Os médicos pertencentes ao Corpo Clínico e contratualizados com o hospital;
- V. A Administração geral do Hospital, quando a solicitação for dirigida a ela;

**Art. 13** Compete à Ouvidoria:

- I. Receber e examinar as sugestões, reclamações e elogios, visando melhorar o atendimento do hospital FUNDHOSPAR em relação a demandas de pacientes, familiares, acompanhantes e da sociedade em geral;
- II. Acolher e encaminhar denúncias relativas ao hospital FUNDHOSPAR, comunicando a Administração geral através de e-mail ou de forma presencial supostas irregularidades cometidas, sejam por funcionários independente do grau de hierarquia, obedecendo aos prazos definidos;
- III. Codificar toda e qualquer manifestação registrada;
- IV. Atualizar, no mínimo, a cada 2 (dois) anos a documentação inerente ao funcionamento da Ouvidoria Hospitalar;
- V. Propor aperfeiçoamentos nos serviços prestados pelo hospital FUNDHOSPAR;

- 
- VI. Propor a adoção de medidas que visem a defesa dos direitos do usuário;
  - VII. Receber, analisar e encaminhar, quando necessário, às autoridades – com ciência da Superintendência e do departamento Jurídico – as manifestações que se enquadrarem como denúncia;
  - VIII. Promover, quando necessário, a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o hospital FUNDHOSPAR;
  - IX. Promover ações de implantação, descentralização e qualificação dos funcionários e usuários que estejam interagindo com o setor;
  - X. Ser um agente interlocutor com as esferas gerenciais do hospital FUNDHOSPAR;
  - XI. Garantir a continuidade dos processos internos da Ouvidoria;
  - XII. Monitorar o cumprimento dos prazos previstos neste RI;
  - XIII. Participar da entrevista com potenciais candidatos à se tornarem funcionários da Ouvidoria, quando em situações de remanejamento ou nova contratação;
  - XIV. Incentivar a correção dos atos que afetem diretamente o direito dos usuários;
  - XV. Programar trabalhos em conjunto com as demais instâncias de trabalho da instituição, em especial com as coordenações, de forma a articular estratégias para aprimorar as melhores práticas de atendimento ao usuário;
  - XVI. Representar o hospital perante os departamentos de Ouvidoria do SUS junto ao município, ao estado e à União;
  - XVII. Outras atividades inerentes direta ou indiretamente à Ouvidoria Hospitalar.

**Art. 14** Compete aos Gestores:

- I. Zelar pelo sigilo e confidencialidade das informações das demandas, preservando a identidade do usuário e 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 manifestante;
- III. Atender às determinações da Ouvidoria para emissão de plano de ações a fim de redução das denúncias e reclamações;
- IV. Filtrar as respostas recebidas, a fim de evitar a divulgação de dados pessoais do manifestante;
- V. Indicar no máximo 1 (um) funcionário para acesso às informações constantes na manifestação;
- VI. Informar formalmente a Ouvidoria, em cada manifestação, quem será o funcionário indicado para tratamento da manifestação, quando houver.

§ 1º Caso a Ouvidoria constate irregularidade no tratamento da manifestação (ex.: vazamento de informações), esta comunicará imediatamente a Administração geral, tendo autonomia para responsabilizar o infrator.

§ 2º Compete a todos os Gestores garantir as boas condições estruturais e funcionais da Ouvidoria.

**Art. 15** Ao manifestante compete:

- I. Utilizar adequadamente o serviço de Ouvidoria, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II. Prestar informações pertinentes, detalhadas e verdadeiras à Ouvidoria;
- III. Colaborar para a adequada prestação do serviço da Instituição; e
- IV. Preservar em boas condições os bens móveis e o imóvel onde funciona o hospital FUNDHOSPAR.

**Art. 16** É assegurado à Ouvidoria:

- I. Ter livre acesso aos departamentos e unidades de internação e atendimento, resguardadas as normas técnicas de segurança e do controle de infecção hospitalar;
- II. O direito de solicitar informações e documentos diretamente a quem os detenha, quando o caso assim requerer;

III. Participar de reuniões e eventos promovidos por entidades relacionadas à área de atuação e segmento de ouvidorias.

§ 1º A Ouvidoria poderá, quando necessário e possível, solicitar informações complementares ao manifestante antes do encaminhamento da manifestação.

§ 2º A decisão de denegar ou descontinuar o andamento da manifestação deverá ser comunicada ao usuário, com a motivação das razões que levaram à decisão do arquivamento.

**Art. 17** Ao tomar ciência da manifestação, a Ouvidoria tem até 1 (um) dia útil para codificá-la e responder o manifestante com o número da codificação.

**Art. 18** Após codificação, a Ouvidoria deverá encaminhar a manifestação codificada ao ponto de resposta em no máximo 2 (dois) dias úteis.

**Art. 19** O ponto de resposta, após o recebimento da manifestação, deverá encaminhar sua conclusão em até 5 (cinco) dias úteis à Ouvidoria.

§ 1º A Ouvidoria poderá estabelecer motivadamente prazo inferior ao previsto, desde que a manifestação registrada assim o exija.

§ 2º Desde que motivadamente, a Ouvidoria poderá, informando previamente o manifestante, estabelecer prazo superior ao previsto, sendo tal prática exceção.

**Art. 20** Ao receber a resposta conclusiva da manifestação, a Ouvidoria deverá, em no máximo 2 (dois) dias úteis, dar ciência ao manifestante.

## Capítulo VI Das Disposições Gerais

**Art. 21** As omissões e alterações deste RI serão objeto de análise pela equipe da Ouvidoria, que poderá solicitar parecer ao Departamento Jurídico e à Administração geral, mediante provocação de qualquer área, e deverão ser submetidas à deliberação e aprovação do Conselho Diretor do hospital FUNDHOSPAR.

**Art. 22** Na contagem dos prazos estabelecidos neste RI, exclui-se o dia de início e inclui-se o do vencimento.

**Art. 23** Este Regimento Interno entra em vigor em XX de xxxxxxxx de 2023, revogando-se as disposições em contrário.

## Documentos Complementares

FL-SAC-027 – Registro de elogio;  
FL-SAC-028 – Registro de reclamação;  
FL-SAC-029 – Registro de denúncia;  
FL-SAC-030 – Registro de sugestão;  
FO-SAC-342 – Ouvidoria hospitalar/interno

### Controle de Alterações do Documento

Elaborado por:	Revisado por:	Aprovado por:	Data aprovação:
Kaio Feroldi Motta	Angélica F. Urdiales Edenilza de Araújo Helberty M. Rodrigues Josefina Ap. S. Fernandes Kaio Feroldi Motta Luzia Feitosa	Kaio Feroldi Motta	XX/XX/2023

	Patrícia B. Cazon Thaysa A.R.B. Pitoni		
--	---	--	--