



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - LABCM I

MANUAL

Título:	MANUAL DA OUVIDORIA LABCM I	Código	Revisão	Página
Depto:	OUVIDORIA	MAN_OUV_001	0	1 de 12

ELABORAÇÃO:

VERSÃO	DESCRIÇÃO	DATA
0	ELABORAÇÃO INICIAL	18/12/2022

Nome	Cargo
SILVANA SAPUCAIA	GERÊNCIA
LIVIA XAVIER COUTINHO	ASSESSORIA DA PRESIDÊNCIA
CARLOS EMANUEL ROCHA DE MELO	SUPERINTENDENTE
MÁRCIO LIMA	SUPERINTENDENTE



SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - LABCFMI

MANUAL

Título:	MANUAL DA OUVIDORIA LABCFMI	Código	Revisão	Página
Depto:	OUVIDORIA	MAN_OUV_001	0	2 de 12

MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA LABCFMI




SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - LABCM I

MANUAL

Título:	MANUAL DA OUVIDORIA LABCM I	Código	Revisão	Página
Depto:	OUVIDORIA	MAN_OUV_001	0	3 de 12

SUMÁRIO

SUMÁRIO.....	3
APRESENTAÇÃO.....	4
2. OBJETIVOS.....	4
3. VALORES.....	5
4. PÚBLICO ALVO.....	5
5. CANAIS DE COMUNICAÇÃO.....	6
6. DEFINIÇÕES.....	6
7. ATRIBUIÇÕES.....	7
8. DO OUVIDOR.....	7
9. PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO.....	9
10. PRAZO PARA ATENDIMENTO.....	11
11. RELATÓRIOS.....	11
12. REGISTROS.....	12

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - LABCMÍ			
	MANUAL			
Título:	MANUAL DA OUVIDORIA LABCMÍ	Código	Revisão	Página
Depto:	OUVIDORIA	MAN_OUV_001	0	4 de 12

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Liga Álvaro Bahia Contra a Mortalidade Infantil – LABCMÍ é um canal direto de comunicação, independente e neutro, entre os pacientes, familiares e colaboradores em geral, com a LABCMÍ. Sua implantação tem como finalidade viabilizar a escuta dos pacientes e familiares e de terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito da LABCMÍ, promovendo a qualidade da comunicação entre eles e a formação de laços de confiança e colaboração mútua, visando sempre a melhoria dos serviços para melhor atendê-los.

Constitui-se em um espaço estratégico e democrático entre o público e a LABCMÍ, com o papel de agir para que as demandas registradas sejam analisadas, apuradas e enviadas aos setores competentes. O sucesso do trabalho depende diretamente da capacidade de acolher essas demandas do público alvo e oferecer respostas às suas necessidades.

2. OBJETIVOS

Este Manual visa estabelecer as regras gerais para a Ouvidoria da LABCMÍ no intuito de garantir ao público, sempre, resposta às suas manifestações, atuando de forma autônoma, transparente, imparcial e personalizada.

Portanto, seus objetivos são:

- Promover o aumento das soluções em casos de reclamações, insatisfações, críticas e demais problemas;
- Transformar manifestações legítimas em melhorias de processos internos, melhoria dos produtos e serviços e melhoria na qualidade do atendimento;
- Acolher o manifestante com atenção, respeito e transparência, na busca de uma solução efetiva.

 <small>LIGA ÁLVARO BAHIA CONTRA A MORTALIDADE INFANTE</small>	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - LABCM I			
	MANUAL			
Título:	MANUAL DA OUVIDORIA LABCM I	Código	Revisão	Página
Depto:	OUVIDORIA	MAN_OUV_001	0	5 de 12

3. VALORES


Sendo instituída para ser canal de comunicação institucional, a Ouvidoria zela pelo respeito e observância dos princípios previstos expressamente na Constituição Federal, quais sejam:

- **Equidade:** respeitará a pluralidade e reconhecerá a igualdade de direitos e oportunidades a todo público, oferecendo atendimento personalizado;
- **Transparência:** garantirá o direito de acesso às informações que não exponham o sigilo garantido ao manifestante e às conveniências atinentes ao andamento do processo;
- **Responsabilização:** promoverá a cultura da responsabilidade;
- **Equanimidade:** atuará de forma justa e imparcial, não discriminando qualquer manifestante ou colaborador da LABCM I;
- **Governança:** será um canal de articulação entre a LABCM I e sociedade, visando a melhora da Governança;
- **Confidencialidade:** envidará os esforços necessários para garantir o sigilo dos assuntos tratados, decorrente das manifestações.

4. PÚBLICO ALVO

Qualquer paciente, familiar e/ou responsável, assim como os colaboradores da LABCM I que queira se manifestar pode recorrer aos serviços da Ouvidoria. Ao apresentar suas demandas à Ouvidoria, o manifestante pode omitir sua identificação ou desejar que sobre ela seja resguardado sigilo, em vista disso as demandas serão classificadas em:

- **Identificadas** - Quando o manifestante informa seu nome, meio de contato ou qualquer outro dado que permita sua identificação e resposta;
- **Anônimas** - Quando o manifestante não informa, intencionalmente, seu nome, meio de contato e outros dados que o identifique. Nesse caso, para que as manifestações anônimas tenham o devido andamento, é necessário que elas sejam apresentadas com elementos suficientes para garantir sua apuração.

 <small>LIGA ÁLVARO BAHIA CONTRA A MORTALIDADE INFANTE</small>	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - LABCMÍ			
	MANUAL			
Título:	MANUAL DA OUVIDORIA LABCMÍ	Código	Revisão	Página
Depto:	OUVIDORIA	MAN_OUV_001	0	6 de 12

5. CANAIS DE COMUNICAÇÃO


A Ouvidoria dispõe dos seguintes canais de comunicação, cujo modo de funcionamento será definido pela Superintendência da LABCMÍ:

- Presencial – Rua José Duarte, 114 – Tororó – Hospital Martagão Gesteira– Salvador/Bahia - Sala da Ouvidoria, térreo.
- Telefone – (71) 98149-5915
- E-mail - ouvidoria@labcmi.org.br
- WhatsApp – (71) 98149-5915
- Site - <https://www.labcmi.org.br/ouvidoria/>

6. DEFINIÇÕES

As manifestações são definidas a depender da sua natureza, podendo ser:

- Reclamação - Quando expressa a insatisfação com a atuação dos colaboradores da Instituição ou com a prestação dos serviços hospitalares. O manifestante adota sempre um tom de crítica, seja relacionado a alguma ação inexistente ou existente, cujos procedimentos / atendimentos / instalações não forem adequados;
- Denúncia - Indica a irregularidadesque envolvam questões de ilicitude. Assim, qualquer ação que viole as normas de conduta e/ou legislação é classificada como denúncia;
- Informação – É um pedido de informação que traz, em si, a necessidade do usuário em obter orientação/esclarecimento sobre assuntos relacionados à prestação do serviço de saúde;
- Solicitação - A solicitação, apesar de poder revelar também uma insatisfação, se diferencia por conter um requerimento (de melhoria ou criação) de ações ou procedimentos;
- Sugestão - A sugestão propõe novas práticas, experiências e ações para a melhoria dos

 <small>LIGA ÁLVARO BAHIA</small> <small>CONTRA A MORTALIDADE INFANTE</small>	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - LABCM I			
	MANUAL			
Título:	MANUAL DA OUVIDORIA LABCM I	Código	Revisão	Página
Depto:	OUVIDORIA	MAN_OUV_001	0	7 de 12

serviços prestados;

- Elogio - Traduz a satisfação ou reconhecimento da atuação da LABCM I, seus colaboradores e ações desenvolvidas.


7. ATRIBUIÇÕES

Para realização dos seus objetivos compete à Ouvidoria da LABCM I:

- Estabelecer e manter um canal de comunicação permanente, imparcial e transparente com aqueles que buscam a LABCM I;
- Receber, analisar e encaminhar às instâncias responsáveis as manifestações, acompanhando o tratamento, a coerência das respostas em relação a demanda original e a efetiva conclusão das manifestações dos usuários;
- Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, realizando diagnósticos que possam subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas;
- Estimular a participação do público no processo de otimização e aperfeiçoamento da gestão institucional;
- Promover encontros, palestras e reuniões para os colaboradores, e estimular o conhecimento e a divulgação dos projetos da Ouvidoria.

8. DO OUVIDOR

A LABCM I terá, no mínimo, um colaborador no exercício da função de Ouvidor e poderá contar com número superior, hipótese em que deverá ser nomeado um deles para função de Ouvidor Geral, que coordenará os demais, a critério do Superintendente Geral.

 <small>LIGA ÁLVARO BAHIA</small> <small>CONTRA A MORTALIDADE INFANTE</small>	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - LABCM I			
	MANUAL			
Título:	MANUAL DA OUVIDORIA LABCM I	Código	Revisão	Página
Depto:	OUVIDORIA	MAN_OUV_001	0	8 de 12


No desempenho de suas funções, caberá ao Ouvidor:

- Promover o diálogo, estabelecendo a comunicação entre as partes;
- Atender as reclamações, registrar as denúncias e sugestões de forma sistêmica, atribuir número de protocolo para tratamento, prestar suporte para os clientes até a efetiva solução dos problemas reportados;
- Analisar as demandas a ele dirigidas, podendo, para esse fim, solicitar os esclarecimentos e documentos julgados necessários a quaisquer colaboradores e áreas e empreender seus melhores esforços visando obter solução adequada para a ocorrência;
- Propor à diretoria da instituição medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e da Governança Corporativa.

8.1. REQUISITOS PARA A FUNÇÃO DE OUVIDOR

Para o exercício da função de Ouvidor são exigidos os seguintes requisitos:

- Agir com transparência, integridade, imparcialidade, respeito e justiça;
- Demonstrar competências técnicas para assumir as funções previstas com responsabilidade, discrição e organização;
- Demonstrar sensibilidade e empatia para atendimento de demandas de natureza daquelas afetas à Ouvidoria e, ao mesmo tempo, reconhecer limites e possibilidades institucionais e, capacidade de atuar, com equidade e em acordo com aspectos normativos;
- Responder ao cliente no menor prazo possível, o qual não pode ultrapassar dez dias, com clareza e objetividade;
- Reconhecer a diversidade de opiniões, preservando o direito de livre expressão e

 <small>LIGA ÁLVARO BAHIA CONTRA A MORTALIDADE INFANTE</small>	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - LABCMÍ			
	MANUAL			
Título:	MANUAL DA OUVIDORIA LABCMÍ	Código	Revisão	Página
Depto:	OUVIDORIA	MAN_OUV_001	0	9 de 12

juízo de cada pessoa;

- Ouvir o manifestante com paciência, compreensão, ausência de pré-julgamento e de todo e qualquer preconceito e resguardar o sigilo das informações;
- Jamais utilizar a função de ouvidor para atividades de natureza político-partidária ou auferir vantagens pessoais e/ou econômicas;
- Ouvidor não analisará demanda que seja objeto de:
 - Processo judicial;
 - Processo administrativo em curso perante órgãos externos ou qualquer setor da LABCMÍ, notadamente, a Gerência de Compliance.

9. PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO

Ao receber as manifestações por qualquer de seus canais de comunicação, a Ouvidoria:

- Antes de serem classificadas e analisadas, as comunicações de irregularidade devem preencher requisitos mínimos de admissibilidade, principalmente, quando o manifestante não se identificar. Se for admissível, será classificada e verificada a necessidade de complementação ou confirmação de informações;
- É indispensável que o manifestante formule sua mensagem em linguagem clara e objetiva, indicando sempre o nome do gestor e do órgão, data provável da ocorrência dos fatos narrados, nomes de servidores, números de editais, locais, qual seria a irregularidade ou ilegalidade e, sempre que possível, apresente documentos, dentre outros, que as demonstrem;
- Se necessária a complementação e tendo o manifestante informado seus dados para contato, ser-lhe-á solicitado que complemente sua demanda em até 30 (trinta) dias, incentivando-o, inclusive e se for o caso, a pesquisar melhor e adicionar novos dados, documentos e provas;




SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - LABCFMI

MANUAL

Título:	MANUAL DA OUVIDORIA LABCFMI	Código	Revisão	Página
Depto:	OUVIDORIA	MAN_OUV_001	0	10 de 12

- Caso não haja complementação em 30 (trinta) dias, a demanda será encerrada por ausência de interesse do demandante;
- A Ouvidoria informará ao manifestante a tramitação da sua demanda, fornecendo o número do protocolo e código de acesso para seu acompanhamento por internet ou telefones da Ouvidoria;
- A conclusão de sua demanda será comunicada pelo mesmo canal de comunicação utilizado para formalizar a manifestação;
- Tratando-se de demanda em que a própria Ouvidoria possa resolver, a resposta será enviada ao manifestante, mantendo-se um banco de dados com respostas fornecidas pelas unidades organizacionais competentes que deverá ser atualizado periodicamente com vistas a minimizar o número de solicitações internas;
- Tratando-se de demanda que necessite de resposta específica de unidade da LABCFMI, ela será encaminhada para o setor competente que deverá responder à Ouvidoria em até 10 (dez) dias. Será recomendado à unidade para a qual a demanda for encaminhada que comunique a Ouvidoria, no mesmo prazo de resposta, que a análise da questão não é de sua competência e indique o setor que entende ser, de modo a permitir o redirecionamento para o setor competente o mais breve possível. Em caso da impossibilidade de fornecer a informação no prazo acima, o responsável pelo setor deverá solicitar prorrogação, apresentando a justificativa para tanto;
- Tratando-se de **Denúncia** na qual há identificação do manifestante e preenchimento dos requisitos mínimos de admissibilidade, a demanda será encaminhada ao Canal de Denúncia para investigação, a fim de averiguar os fatos noticiados;
- Tratando-se de **Denúncia** na qual há identificação do manifestante, mas não preencha os requisitos mínimos para apuração e não tenha sido complementada, ela será arquivada;
- Ao final a reclamação poderá ser entendida como:
 - Procedente Solucionada – quando o reclamante teve, de fato, motivos suficientes para encaminhar a ocorrência à Ouvidoria e a resposta conclusiva a ele destinada apresenta alguma forma de reparação ou compensação pela falha ocorrida.
 - Procedente Não Solucionada – da mesma forma que no caso anterior existem indícios de motivos reais para a reclamação, a qual ainda está em processo de

 <small>LIGA ÁLVARO BAHIA</small> <small>CONTRA A MORTALIDADE INFANTE</small>	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - LABCM			
	MANUAL			
Título:	MANUAL DA OUVIDORIA LABCM	Código	Revisão	Página
Depto:	OUVIDORIA	MAN_OUV_001	0	11 de 12

levantamento de dados, análise ou decisão por parte das áreas envolvidas ou diretoria.

- Improcedente – a reclamação foi aceita e registrada pela Ouvidoria, mas em algum momento do processo de análise conclui-se que não houve falha interna, mas erro de julgamento do reclamante. Os motivos desse entendimento serão passados e esclarecidos ao cliente/usuário na resposta conclusiva da Ouvidoria.

10. PRAZO PARA ATENDIMENTO


O prazo determinado para atendimento das demandas é:

- **Pedidos de Acesso à Informação:** máximo de 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será notificado o demandante;
- **Manifestações:** 30 dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Todas as demandas apresentadas à Ouvidoria, sempre que possível, serão respondidas ao cidadão através do canal de comunicação que ele escolheu para formalizar sua demanda: e-mail, formulário eletrônico, aplicativos, pessoalmente ou por telefone.

11. RELATÓRIOS

Para avaliar o desempenho nos serviços prestados pela Ouvidoria, serão elaborados relatórios estatísticos trimestrais e anuais contendo, por exemplo, a quantidade de demandas recebidas, distinguindo-as por natureza, modo de acesso, identificação do manifestante e assunto

 <small>LIGA ÁLVARO BAHIA</small> <small>CONTRA A MORTALIDADE INFANTE</small>	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - LABCM I			
	MANUAL			
Título:	MANUAL DA OUVIDORIA LABCM I	Código	Revisão	Página
Depto:	OUVIDORIA	MAN_OUV_001	0	12 de 12

abordado e a quantidade de demandas respondidas. O modelo do relatório será definido pela Superintendência da LABCM I.

Anualmente, a Ouvidoria divulgará relatório analítico das ações desenvolvidas.

12. REGISTROS

Os registros referentes à Ouvidoria estão estabelecidos nos respectivos procedimentos de cada atividade ou processo.