



Formas de contato com a Ouvidoria:

Internet:

www.hcpa.ufrgs.br
ouvidoria@hcpa.ufrgs.br

Telefone: 51 3359-8100

Fax : 51 3359-8098

Correspondência:

Rua Ramiro Barcelos, 2350
90035-903 – Porto Alegre/RS

Atendimento:

De segunda a sexta-feira,
das 8h às 12h e das 14h às 17h
(entrada da ala norte).



OUVIDORIA HCPA

Fone 3359 8100

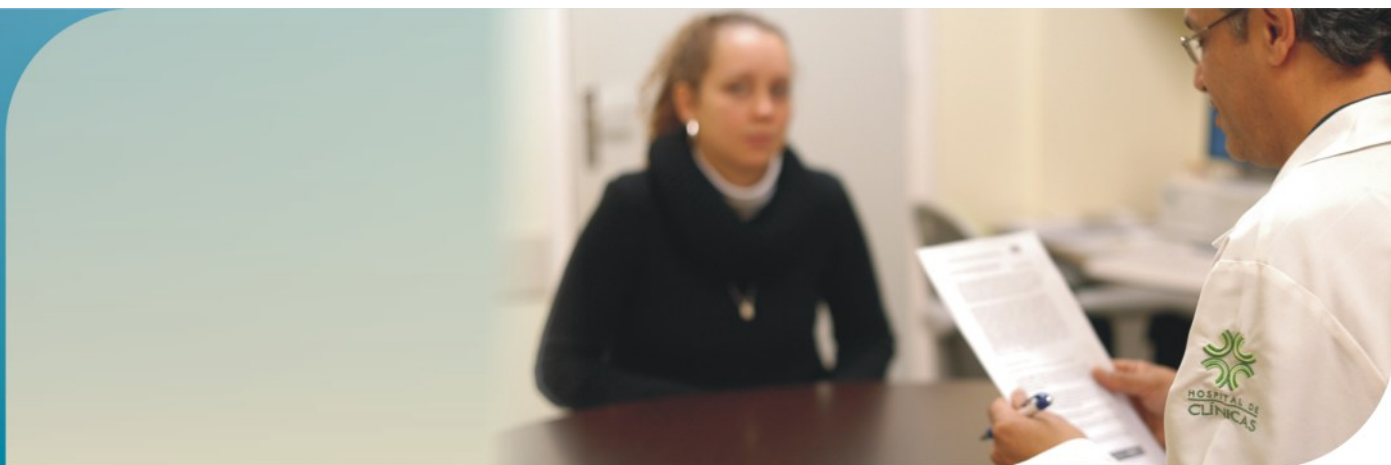
Rua Ramiro Barcelos, 2350
Largo Eduardo Z. Faraco
Porto Alegre/RS 90035-903
Fone 51 3359 8000
Fax 51 3359 8001
www.hcpa.edu.br

OUVIDORIA

A voz do usuário
no Hospital de Clínicas



Escuta Qualificada



O que é a Ouvidoria ?

- Representante do usuário na Instituição;
- Orientador quanto aos direitos e deveres do cidadão;
- Última instância de atendimento;
- Mediador de conflitos;
- Parceiro interno da qualidade;
- Agente de melhoria de gestão.

São atribuições da Ouvidoria:

- Receber reclamações, elogios, comentários e sugestões dos usuários, analisá-los e propor soluções dos casos, visando o aprimoramento do processo de prestação do serviço público.
- Buscar a satisfação dos usuários dos serviços do HCPA.
- Representar os interesses do cidadão na instituição.

- Contribuir para o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados.
- Informar a Administração Central sobre os indicativos de insatisfação dos usuários.
- Funcionar como instrumento de interação entre o Hospital e o ambiente externo.
- Manter sigilo dos manifestantes quando solicitado.

Não são atribuições da Ouvidoria:

- Apurar denúncias de infrações e irregularidades (processos disciplinares e administrativos) ou realizar auditorias.
- Desempenhar ações de assistencialismo e paternalismo.
- Ser imediatista (resolução apenas do caso apresentado).
- Atuar como central de atendimento.
- Aceitar denúncias anônimas.

Como a Ouvidoria trabalha

Ao ser acionada, a Ouvidoria registra e analisa a manifestação. Encaminha e solicita ao responsável pelo problema esclarecimentos e / ou adoção de providências, buscando resolução no menor tempo possível.

Além disso, a Ouvidoria:

- acompanha o andamento das manifestações;
- dá resposta a cada uma delas;
- contribui para a melhoria dos processos institucionais.

