

**FUNDAÇÃO HOSPITAL SANTA LYDIA**  
**CNPJ nº 13.370.183/0001-89 Inscrição Municipal nº 149977/01**  
**Rua Tamandaré, 434, Campos Elíseos - 14085-070 Ribeirão Preto – SP**  
**Telefone (016) 3605-4848**

FHSL	Título: Política de Ouvidoria - MQI	Data: 25/07/2024
	Tipo do documento: Política Interna	Status: Aprovada

## ÍNDICE

<b>1. OBJETIVOS.....</b>	<b>2</b>
<b>2. ESCOPO.....</b>	<b>2</b>
<b>3. DEFINIÇÕES.....</b>	<b>2</b>
<b>3.1. Ouvidoria.....</b>	<b>2</b>
<b>3.2. Ouvidor/Ouvidora.....</b>	<b>2</b>
<b>3.3. Ouvinte.....</b>	<b>2</b>
<b>3.4. Sistema <i>Fala Ai</i>.....</b>	<b>2</b>
<b>3.5. Ouvidor SUS.....</b>	<b>2</b>
<b>3.6. E-mail da ouvidoria.....</b>	<b>2</b>
<b>4. COMPOSIÇÃO DO DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA.....</b>	<b>2</b>
<b>5. PROCEDIMENTO INTERNO PARA APURAÇÃO E RESPOSTAS.....</b>	<b>3</b>
<b>5.1 Dos casos envolvendo violência contra a mulher.....</b>	<b>4</b>
<b>5.2 Dos casos envolvendo a gerência do MQI.....</b>	<b>4</b>
<b>5.3 Dos casos envolvendo outras gerências.....</b>	<b>4</b>
<b>5.4 Dos casos envolvendo a Diretoria Executiva.....</b>	<b>4</b>
<b>5.5 Dos casos envolvendo membros dos Conselhos (Curador e Fiscal).....</b>	<b>5</b>
<b>6. DOS PRAZOS.....</b>	<b>5</b>
<b>7. LEGISLAÇÃO RELACIONADA.....</b>	<b>5</b>
<b>8. HISTÓRICO DE MODIFICAÇÕES.....</b>	<b>5</b>

**FUNDAÇÃO HOSPITAL SANTA LYDIA**  
**CNPJ n° 13.370.183/0001-89 Inscrição Municipal n° 149977/01**  
**Rua Tamandaré, 434, Campos Elíseos - 14085-070 Ribeirão Preto – SP**  
**Telefone (016) 3605-4848**

FHSL	Título: Política de Ouvidoria - MQI	Data: 25/07/2024
	Tipo do documento: Política Interna	Status: Aprovada

## 1. OBJETIVOS

O presente documento tem como objetivo definir as diretrizes para o funcionamento do canal de ouvidoria da FHSL.

## 2. ESCOPO

Esta política é aplicável a todos os colaboradores da FHSL e, no que couber, aos usuários do sistema de ouvidoria.

## 3. DEFINIÇÕES

**3.1. Ouvidoria:** É o canal de reporte oficialmente utilizado para o recebimento de denúncias, reclamações, sugestões e elogios de todas as unidades de saúde cuja gestão é feita pela Fundação Hospital Santa Lydia.

**3.2. Ouvidor/Ouvidora:** Pessoa que recebe as informações através do canal de ouvidoria, com dever de guarda de sigilo da fonte, quando o ouvinte não quer se identificar.

**3.3. Ouvinte:** Qualquer pessoa que se utilize do canal de ouvidoria, nos termos de sua definição.

**3.4. Sistema *Fala Ai*:** Sistema utilizado pela FHSL para formalização dos questionamentos e das respostas decorrentes de ouvidoria.

**3.5. Ouvidor SUS:** Sistema de ouvidoria utilizado pelo SUS, ao qual os ouvidores da FHSL têm acesso apenas para a inclusão da resposta.

**3.6. E-mail da ouvidoria:** A Fundação disponibiliza o e-mail [ouvidoria@hospitalsantalydia.com.br](mailto:ouvidoria@hospitalsantalydia.com.br), para tratamento dos casos enviados pela Secretaria Municipal de Saúde ou por quem quiser fazer uso do canal.

**3.7. Telefone da ouvidoria:** O número (16) 3605-4811 também pode ser utilizado para reportes, realizados por pessoas que não tenham acesso aos outros canais.

## 4. COMPOSIÇÃO DO DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL PELA OUVIDORIA

O canal de ouvidoria da Fundação Hospital Santa Lydia é vinculado à gerência de Metas, Qualidade e Integridade (MQI). Todas as comunicações encaminhadas ao canal são recebidas pela gerência da área e por sua ouvidora, que se responsabiliza por encaminhar as informações aos gestores para apuração, conforme procedimento descrito nos itens seguintes.

**FUNDAÇÃO HOSPITAL SANTA LYDIA**  
**CNPJ n° 13.370.183/0001-89 Inscrição Municipal n° 149977/01**  
**Rua Tamandaré, 434, Campos Elíseos - 14085-070 Ribeirão Preto – SP**  
**Telefone (016) 3605-4848**

FHSL	Título: Política de Ouvidoria - MQI	Data: 25/07/2024
	Tipo do documento: Política Interna	Status: Aprovada

## 5. PROCEDIMENTO INTERNO PARA APURAÇÃO E RESPOSTAS

Protocolada a ouvidoria no sistema *Fala Ai*, o Ouvidor/Ouvidora realizará uma análise sobre o conteúdo, definindo quais as áreas deverão inicialmente apresentar esclarecimentos necessários. Essa ação poderá resultar em novos direcionamentos ou requisições de documentos, cuja finalidade será a apuração dos fatos.

Ouvidorias sobre assuntos não correlacionados a esta política interna ou ouvidorias contendo o mesmo reporte em mais de um canal, poderão ser encerradas de ofício, pelo gerente do MQI, por decisão justificada.

Após o envio da demanda pelo Ouvidor, caberá ao gestor imediato realizar a apuração dos fatos, podendo inclusive requisitar documentos, promover diálogos com os envolvidos para elucidação inicial e, nos casos de denúncias e reclamações sem indicação de sigilo, compartilhar em momento oportuno todos os detalhes da ouvidoria, visando extrair todo e qualquer elemento para a conclusão do caso.

Importante destacar que as áreas deverão apresentar os fatos e os documentos na íntegra, de modo que após a análise do MQI, juntamente com os departamentos jurídico ou de RH, quando cabível, elaborará a resposta final que será direcionado ao cidadão.

Todas as informações serão trocadas por e-mail ou pelo sistema *Fala AI*, de modo que o histórico seja preservado para eventuais consultas e auditorias.

Será imprescindível que toda e qualquer ação justificada na ouvidoria seja convertida em ações concretas (Revisão de protocolos, aplicação de treinamentos, acesso aos elogios, entre outros), podendo inclusive ser solicitado acesso aos documentos para arquivo do caso – objeto da ouvidoria.

Nos casos envolvendo protocolo de ouvidoria pelo sistema oficial da Secretaria Municipal de Saúde de Ribeirão Preto – Ouvidor SUS, serão realizados os mesmos procedimentos indicados, contudo toda e qualquer movimentação das informações serão realizadas pelo e-mail do MQI, haja vista que a Fundação não tem acesso ao sistema.

Além dos sistemas *Fala Ai* e *Ouvidor SUS*, a Fundação disponibilizará o e-mail [ouvidoria@hospitalsantalydia.com.br](mailto:ouvidoria@hospitalsantalydia.com.br) no qual será direcionado com a mesma política do sistema oficial.

**FUNDAÇÃO HOSPITAL SANTA LYDIA**  
**CNPJ nº 13.370.183/0001-89 Inscrição Municipal nº 149977/01**  
**Rua Tamandaré, 434, Campos Elíseos - 14085-070 Ribeirão Preto – SP**  
**Telefone (016) 3605-4848**

FHSL	Título: Política de Ouvidoria - MQI	Data: 25/07/2024
	Tipo do documento: Política Interna	Status: Aprovada

Nas hipóteses de reclamações ou denúncias relacionadas a atos de empregados, os subsídios serão solicitados ao gestor imediato, sendo garantido o sigilo da fonte. Além disso, todo e qualquer caso envolvendo empregados da Fundação, será compartilhado com a gerência de recursos humanos para embasamento e eventuais providências administrativas.

Em todas as hipóteses, as informações devem ser tratadas como informações de uso interno e confidenciais e não podem ser acessadas por colaboradores ou setores que não tenham relação com o tratamento e providências das informações recebidas pelo canal de ouvidoria, devendo, em todas as hipóteses, ser respeitada a política de tratamento das informações da Fundação Hospital Santa Lydia.

### **5.1 Dos casos envolvendo violência contra a mulher**

A Fundação Hospital Santa Lydia possui canal específico de denúncias de violência contra a mulher, que também são recebidas pela Ouvidora, mas encaminhadas à gerente administrativa e a gerente de RH ou, na ausência das gerentes, a uma das analistas jurídicas.

Em todos os casos de violência contra a mulher, as ações deverão ser conduzidas por mulheres com treinamento adequado, a fim de se evitar revitimização, nos termos da Política Interna de Prevenção à Violência contra a Mulher.

Em caso de mudança de quadro, será necessária a reformulação da presente política, a fim de que os casos envolvendo violência contra a mulher sejam sempre conduzidos por mulheres, nos termos acima.

### **5.2 Dos casos envolvendo a gerência do MQI**

Embora o setor de ouvidoria esteja vinculado à gerência do MQI, os casos de denúncia contra o gerente deverão ser encaminhados pela ouvidora diretamente para o Diretor Administrativo da FHSL, garantindo-se, assim, lisura às apurações.

### **5.3 Dos casos envolvendo outras gerências**

Do mesmo modo, denúncias envolvendo as outras gerências da FHSL, deverão ser enviadas ao Diretor Administrativo.

### **5.4 Dos casos envolvendo a Diretoria Executiva**

Nas hipóteses de denúncias envolvendo os membros da Diretoria Executiva (Diretor Administrativo e Diretor Técnico), as informações recebidas no canal de ouvidoria deverão ser enviadas diretamente ao Presidente do Conselho Curador.

**FUNDAÇÃO HOSPITAL SANTA LYDIA**  
**CNPJ n° 13.370.183/0001-89 Inscrição Municipal n° 149977/01**  
**Rua Tamandaré, 434, Campos Elíseos - 14085-070 Ribeirão Preto – SP**  
**Telefone (016) 3605-4848**

FHSL	Título: Política de Ouvidoria - MQI	Data: 25/07/2024
	Tipo do documento: Política Interna	Status: Aprovada

### **5.5 Dos casos envolvendo membros dos Conselhos (Curador e Fiscal)**

Nas hipóteses de denúncias relacionadas aos membros do Conselho Fiscal, as informações obtidas na ouvidoria serão enviadas ao Presidente Conselho Curador para apuração.

Nas hipóteses de denúncias relativas a membro do Conselho Curador, as informações serão enviadas para o Presidente do Conselho Curador. Em caso de denúncia relacionada ao Presidente do Conselho Curador, as informações deverão ser enviadas ao Conselho Fiscal.

### **6. DOS PRAZOS**

Após o registro da ouvidoria, as comunicações serão encaminhadas aos órgãos e setores responsáveis, e no prazo máximo de 03 (três) dias úteis o status da demanda será atualizado, o que poderá ser acompanhado pelo cidadão na plataforma. O prazo máximo para a CONCLUSÃO das demandas no sistema será estabelecido pelo teor das manifestações que, por sua vez, determinará as prioridades especificadas a seguir:

Urgente - até 15 dias;

Alta - até 30 dias;

Média - até 60 dias;

Baixa - até 90 dias.

O prazo para conclusão será contado a partir da data de encaminhamento da demanda.

### **7. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

Lei nº 13.460/2017 - dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

### **8. HISTÓRICO DE MODIFICAÇÕES**

Esta política teve sua vigência a partir de 27 de agosto de 2024, após aprovação da diretoria administrativa, comunicação ao conselho curador e publicação no site e intranet.

**Marcelo César Carboneri**  
**Diretor Administrativo**