

**OUVI
DORIA
FESAÚDE**



PREFEITURA DE
niterói
TEMPO DE AVANÇAR

SMS

FMS

FESAUDE



O QUE É A CARTA DE SERVIÇOS?

A Carta de Serviços, instituída pela Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços prestados pela Ouvidoria da FeSaúde, as formas de acesso a esses serviços, bem como, seu compromisso com a qualidade de atendimento.



O QUE É A OUVIDORIA?

A Ouvidoria é um canal estratégico, pois possibilita o diálogo entre a sociedade e as diferentes instâncias de gestão, viabiliza a participação do cidadão na avaliação e na fiscalização da qualidade dos serviços postos à disposição da população e auxilia o gestor na tomada de decisões, possibilitando, assim, o aprimoramento e o aperfeiçoamento gradual do sistema de saúde.

Nesta perspectiva, a Ouvidoria se coloca como um canal democrático e participativo para garantir o acolhimento das manifestações dos funcionários, usuários dos serviços de saúde geridos pela FeSaúde e por toda a população. E ainda, estimula o protagonismo destes, por entender que é através do indivíduo que se inicia a resolução ou a correção de um processo que afeta a coletividade.

A partir das informações registradas junto à Ouvidoria, é possível identificar e apontar melhorias, propor mudanças, apurar situações irregulares, melhorar o ambiente de trabalho e o relacionamento interpessoal entre as equipes.



SUA MANIFESTAÇÃO PODE SER FEITA POR MEIO DE:



ELOGIO

Expressar reconhecimento, admiração e apreço pela conduta, promovendo a estima e valorização de um ou mais profissional, de uma equipe ou serviço.



SOLICITAÇÃO

é o requerimento de adoção de alguma providência por parte da administração pública.



RECLAMAÇÃO

Protestar para reivindicar um direito ou uma situação estabelecida, que possa estar disfuncional e/ou prejudicial à unidade, aos usuários e profissionais.



SUGESTÃO

Apresentar propostas e ideias de melhoria no ambiente, no relacionamento entre as equipes, nos processos de trabalho e serviços prestados aos usuários e familiares.



DENÚNCIA

Comunicar fatos contrários à ética e à lei. Notificar conduta inadequada de profissionais e fluxos de trabalho, que estejam em discordância com a política e regulamentos da instituição.

**A OUVIDORIA É UM CANAL DE
DIÁLOGO IMPORTANTE PARA A
NOSSA UNIDADE.**

FIQUE À VONTADE EM PARTICIPAR!

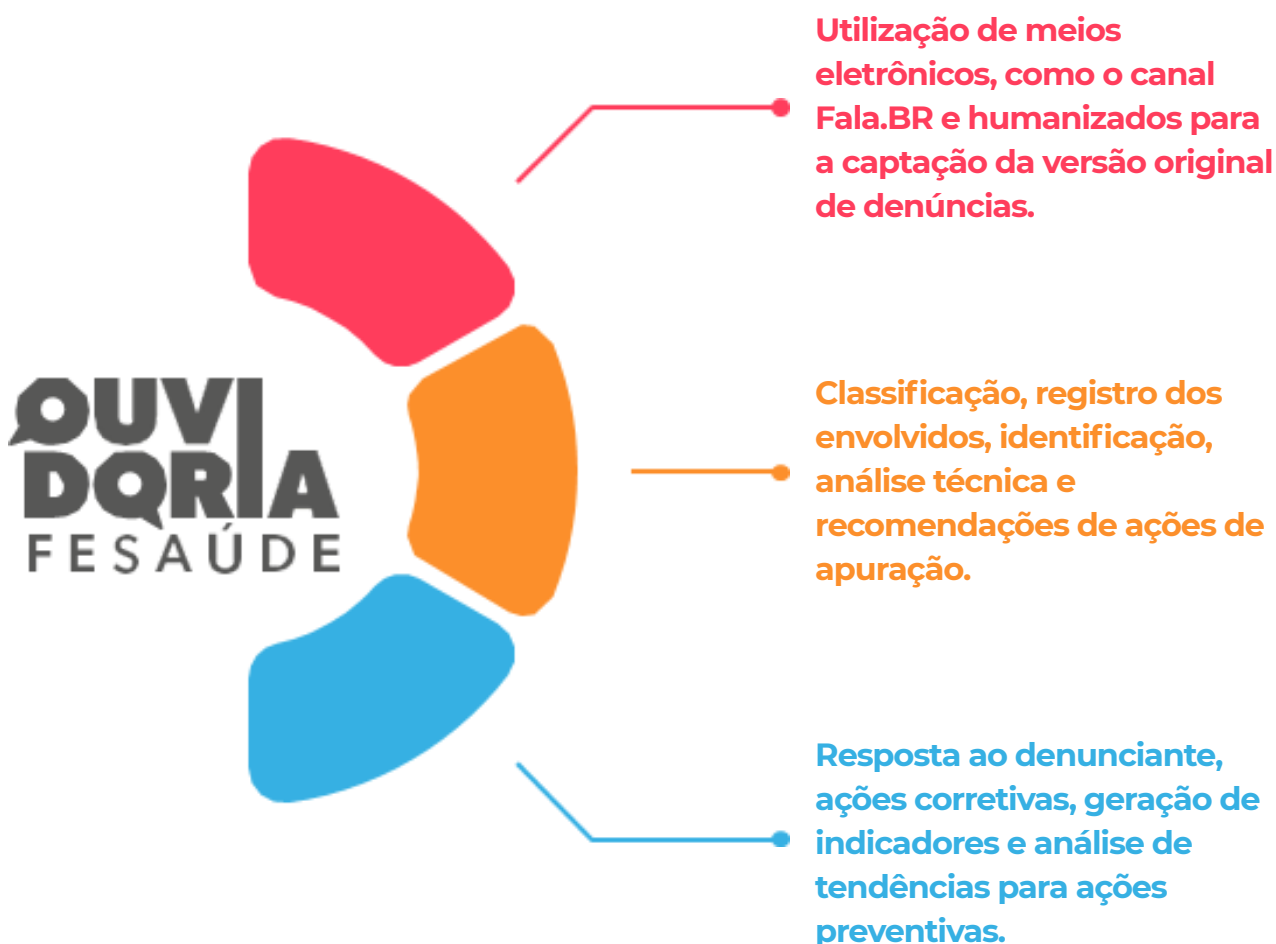




CANAL DE DENÚNCIAS

O Canal de Denúncias está inserido no Programa de Integridade e pode ser utilizado para informar casos de fraude, corrupção, lavagem de dinheiro, desvios éticos e práticas ilegais. Esse canal permite anonimato e preserva a identidade do denunciante.

Os casos registrados são recebidos e analisados pela Comissão de Ética e Integridade da FeSaúde, que irá direcionar para apurações e tomadas de decisão. Todo o processo ocorre de forma independente e sem conflito de interesses.





REGISTRE SUA MANIFESTAÇÃO PELOS CANAIS:

ouvidoria@fesaude.niteroi.rj.gov.br

www.gov.br/cgu/pt-br/falabr

(21) 9 9914-1971 (SOMENTE MENSAGEM DE TEXTO)

Sede da FeSaúde: Rua Santa Clara, 102, Ponta D'Areia, Niterói - RJ.
De 2ª a 6ª feira, das 10 às 12h e das 13 às 15h.

PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

- Celeridade e qualidade das respostas às demandas dos usuários;
- Objetividade e imparcialidade no tratamento das manifestações;
- Gratuidade de seus serviços e atividades;
- Pessoaalidade e informalidade das relações estabelecidas com seus usuários;
- Defesa da ética e da transparência nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos.

PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO

O atendimento se dará de forma imediata. No caso de haver mais pessoas para atendimento, será observada a ordem de chegada.

O prazo para resposta é de 30 dias, prorrogáveis por mais 30, mediante justificativa expressa pelo setor demandado.



PASSO A PASSO DA OUVIDORIA

1

Recebimento – após receber as manifestações pelos diferentes canais de entrada, gera-se um número de protocolo informado ao manifestante;

2

Análise – o ouvidor analisa e valida a manifestação quanto ao seu conteúdo, verifica se é caso de sigilo e qual o setor responsável pela resposta;

3

Complemento – se não for possível a validação, a ouvidoria entra em contato com o demandante e solicita complemento de informações;

4

Encaminhamento – a demanda é transferida para o setor responsável para apresentar sua resposta;

5

Monitoramento – a ouvidoria recebe e avalia a qualidade da resposta da demanda;

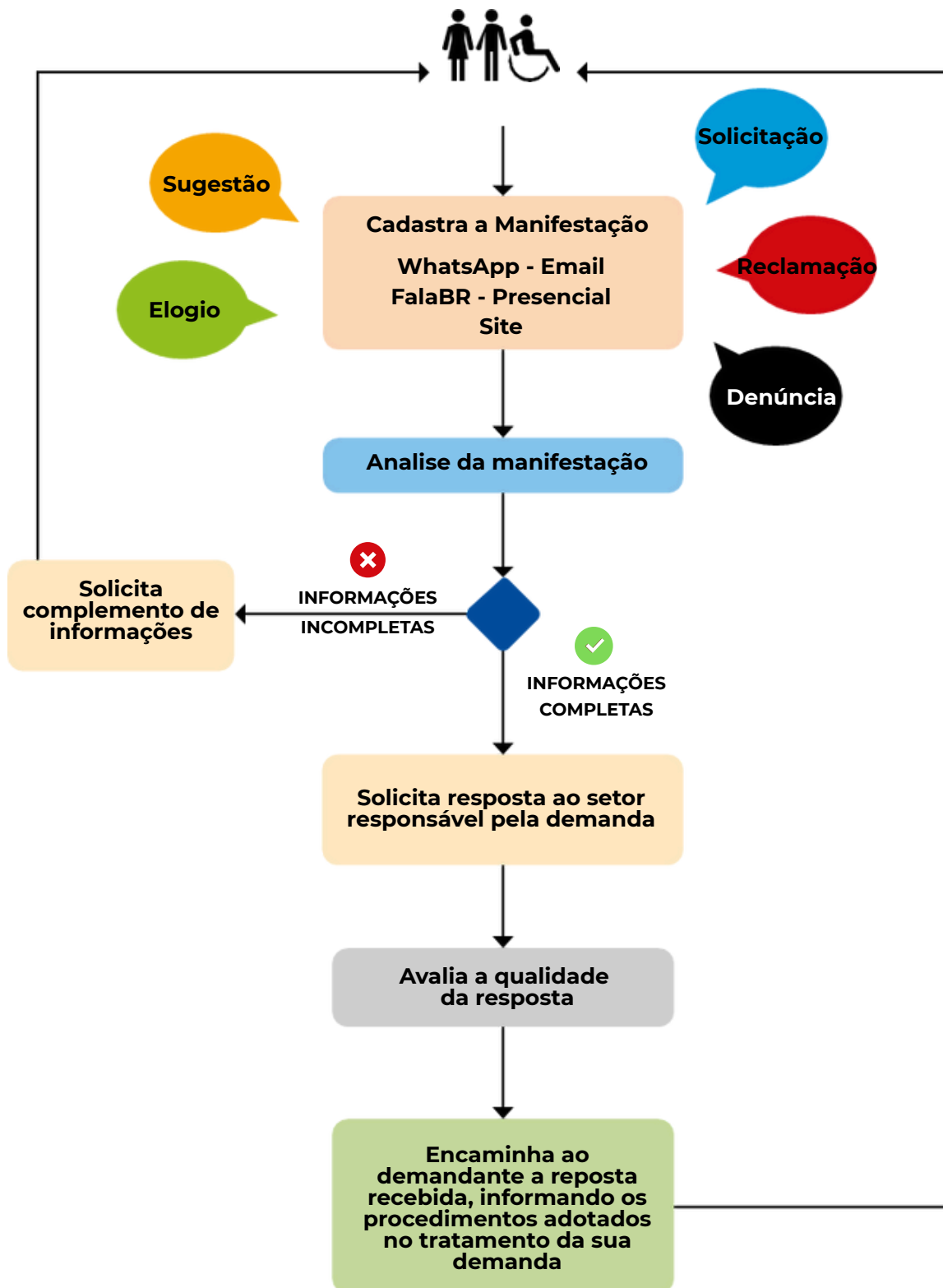
6

Resposta ao demandante – após validar a resposta enviada pelo setor responsável, a ouvidoria encaminha ao demandante a resposta recebida, informando os procedimentos adotados no tratamento da sua demanda;

7

Conclusão – na resposta ao manifestante, a ouvidoria zelarà pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários.

FLUXO DA OUVIDORIA





PRINCÍPIOS DA COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO

A Ouvidoria da FeSaúde zela pelas seguintes diretrizes de trabalho:

TRANSPARÊNCIA – disponibiliza acesso às informações, garantindo o sigilo do demandante quando solicitado, ou necessário para o trâmite da matéria;

RESPONSIVIDADE – o demandante sempre será informado sobre a resposta de sua manifestação, ainda que a informação esteja indisponível;

RESPONSABILIZAÇÃO – compromisso com a informação prestada ao interessado;

EQUANIMIDADE – atendimento personalizado, de forma justa, correta e imparcial e com atendimento igualitário de todos os demandantes;

GOVERNANÇA – atuação como um canal de articulação da sociedade e governo, incentivando a participação da sociedade na gestão pública;

CONFIDENCIALIDADE – durante a tramitação da demanda o seu conteúdo será de conhecimento exclusivo dos servidores envolvidos no processo.



COMPROMISSO COM A QUALIDADE DE ATENDIMENTO

Serão realizadas pesquisas de satisfação, a serem regulamentadas, para aperfeiçoar os serviços, que levantarão: a satisfação do usuário com o serviço prestado, a qualidade do atendimento, o cumprimento dos compromissos e prazos estabelecidos, quantidade de manifestação no período, as melhorias da prestação dos serviços.



A Fundação Estatal de Saúde de Niterói – FeSaúde é uma fundação pública de natureza privada, sem fins lucrativos, instituída em Niterói, pela Lei Municipal n.º 3.133, de 13 de abril de 2015.

Faz parte da administração indireta e vincula-se à Secretaria Municipal de Saúde de Niterói (SMS) por meio de um contrato de gestão (CG), com metas de desempenho para os serviços de saúde referente ao Programa Médico de Família – PMF e a Rede de Atenção Psicossocial - RAPS do município de Niterói (Centros de Atenção Psicossocial - CAPS, Centro de Convivência e Cultura de Niterói – CCCN, Residências Terapêuticas – RT's e Consultório na Rua).



CARO USUÁRIO,

Esta Carta de Serviços é um documento que demonstra as formas de acesso a esses serviços. Sinta-se à vontade para enviar sua manifestação, através dos meios mencionados nesta carta, afinal, ela é muito importante para o aprimoramento do nosso trabalho.

Maria Célia Valladares Vasconcellos
DIRETORA-GERAL DA FESAÚDE

Alexandre Silva da Ressurreição
GERENTE DE CONTROLE INTERNO, RISCOS E COMPLIANCE

ELABORAÇÃO
Thais Araújo Marchon
OUVIDORA

REVISÃO
Maria Helena Morais Silva
ANALISTA ADMINISTRATIVO