



ATO DO GESTOR Nº 012/2012

ASSUNTO: Institui e Regulamenta a Ouvidoria no âmbito do COMESP.

O Presidente do Consórcio Metropolitano de Saúde do Paraná- COMESP, no uso das suas atribuições conferidas pelo artigo 45, inciso XIV, da Lei nº 8.485 de 03.06.1987 e

CONSIDERANDO o artigo 37, parágrafo 3º, inciso I da Constituição Federal de 1988, que prevê a existência de uma norma que discipline as formas de participação do cliente na administração pública direta e indireta e que regule as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao cliente e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços.

RESOLVE:

Art. 1º. Instituir a Ouvidoria no âmbito do Consórcio Metropolitano de Saúde do Paraná - COMESP.

Art. 2º. Definir os principais objetivos da Ouvidoria do COMESP:

- I. Otimizar os serviços oferecidos pelo COMESP;
- II. Oferecer ao cliente um instrumento de defesa de seus direitos e um canal de comunicação com a Administração Direta do COMESP;
- III. Promover a qualidade no atendimento prestado ao cliente.

Art. 3º. Estabelecer as atribuições da Ouvidoria do COMESP:

- I. Receber, analisar, encaminhar, e tornar públicas as conclusões alcançadas nas reclamações, elogios, denúncias, críticas, e sugestões provenientes de clientes dos serviços públicos prestados por este Consórcio, bem como dos serviços prestados pelos credenciados;
- II. Formular e proceder às respostas aos clientes acerca das demandas;
- III. Acompanhar o trâmite das demandas dentro do prazo estabelecido para resposta;
- IV. Apresentar e divulgar relatórios trimestrais das atividades da Ouvidoria.



Parágrafo único: As reclamações, elogios, denúncias, críticas e sugestões poderão ser verbais ou escritas, através de carta, fac-símile e e-mail.

Art. 4º. Os prazos para resposta ao cliente serão:

- I. Prioridade urgente – até 3 dias úteis.
- II. Prioridade alta – até 7 dias úteis.
- III. Prioridade média – até 15 dias úteis.
- IV. Prioridade baixa – até 30 dias úteis.

Parágrafo único: Cabe ao Ouvidor utilizar-se do critério da razoabilidade para a definição da prioridade de cada manifestação.

Art. 5º. A Ouvidoria do COMESP será dirigida pelo Ouvidor Geral, dotado de autonomia e independência na execução de suas tarefas, nomeado pelo Presidente do COMESP para mandato de 1 (um) ano.

- I. O(a) Ouvidor(a), mediante despacho fundamentado, poderá determinar liminarmente o arquivamento de reclamação que lhe tenha sido encaminhada e que, a seu juízo, seja improcedente, como a falta de informações suficientes para encaminhamento;
- II. O(a) Ouvidor(a) deverá atuar segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade, e ética;
- III. O(a) Ouvidor(a), no exercício de sua função, terá assegurado autonomia e independência de ação, sendo-lhe franqueado acesso livre a qualquer dependência ou funcionário da Instituição, bem como a informações, registros, processos e documentos de qualquer natureza que, a seu exclusivo juízo, repute necessários ao pleno exercício de suas atribuições.

Art. 6º. Ao Ouvidor Geral compete:

- I. Avaliar a procedência das informações, reclamações, elogios, denúncias, críticas e encaminha-las as autoridades competentes, visando a melhoria dos serviços prestados;
- II. Requisitar informações, documentos e pareceres técnicos essenciais à instrução dos registros da Ouvidoria;



- III. Recomendar a adoção de providências e/ou procedimentos que entender pertinentes e necessários ao aperfeiçoamento da prestação do serviço;
- IV. Propor estudos e eventos à Administração Direta;
- V. Determinar, de ofício, a abertura de registro em nome do interesse público, se entender necessário;
- VI. A defesa intransigente dos direitos do cliente, cobrando eficiência da administração e apontando suas eventuais falhas;
- VII. Elaborar e apresentar relatórios trimestrais.

Art. 7º. As reclamações, elogios, denúncias, críticas e sugestões deverão conter identificação completa do cliente, do setor e/ou credenciado, além do histórico dos fatos e o pedido ou resultado esperado.

- I. O sigilo e a identificação serão mantidos quando solicitados, ressalvadas as exceções previstas em Lei;
- II. As manifestações deverão conter a causa do pedido, ficando a legitimidade das partes envolvidas a ser apreciada pela Ouvidoria, bem como seu fundamento legal, assim como seu nexos causal;
- III. Verificada a presença das condições que viabilizam o recebimento da manifestação do cliente, será notificado o setor e/ou credenciado reclamado, através de ofício ou correio eletrônico, para ciência e manifestação;
- IV. O setor e/ou credenciado reclamado deverá tomar conhecimento da manifestação e adotar as providências pertinentes;
- V. A notificação do setor e/ou credenciado reclamado poderá ser reiterada com vistas à solução do registro, a critério do ouvidor;
- VI. Não havendo manifestação conclusiva após a reiteração da notificação, será oficiado o superior hierárquico imediato responsável pela autuação, devendo a omissão constar dos relatórios finais de competência da Direção Geral.

Art. 8º. As manifestações dos clientes receberão parecer técnico conclusivo, que conterá a seguinte codificação:

- I. Procedente.



- II. Improcedente.
- III. Não confirmada após apuração.
- IV. Encerrada a pedido do reclamante.

Art. 9º. As conclusões alcançadas, devidamente fundamentadas, serão encaminhadas aos clientes através de carta ou e-mail.

Parágrafo único: Os registros concluídos poderão ser reabertos, no prazo máximo de 90 dias da sua conclusão, nos casos de divergência de informação, de fatos novos ou documentos novos que impliquem em revisão legal.

Art. 10. É dever dos dirigentes, credenciados e funcionários do COMESP atender, com presteza, pedidos de informação ou requisições formuladas pela Ouvidoria, de forma satisfatória a atender as necessidades dos clientes e o bom funcionamento da Ouvidoria.

Art. 11. O COMESP adotará campanha permanente no sentido de divulgar as atribuições da Ouvidoria, bem como as formas de acesso do cliente ao serviço.

Art. 12. Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Curitiba, 13 de agosto de 2012.

José Antônio Camargo

Prefeito Municipal de Colombo
Presidente do Consórcio Metropolitano
de Saúde do Paraná – COMESP