

FUNDAÇÃO SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DO PARÁ

DESIGNAR SERVIDOR

PORTARIA Nº 195/2020 – GAPE/GP/FSCMP, DE 06 DE MARÇO DE 2020.

O PRESIDENTE DA FUNDAÇÃO SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DO PARÁ, no uso de suas atribuições legais, que lhe são conferidas pelo Decreto do dia 02/05/2019, publicado no DOE nº 33.864, CONSIDERANDO o termos da tramitação do Memorando nº 038/2020-PRES/FSCMP, de 05/03/2020;

RESOLVE:

DESIGNAR, a servidora LILIAN GARCIA CAMPOS RIBEIRO, Id. Funcional nº 5918597/3, para responder como Responsável Técnico da Ouvidoria, desta Fundação, a contar de 04/11/2019, até ulterior deliberação. REGISTRE-SE, PUBLIQUE-SE E CUMPRE-SE.

Belém – PA, 06 de março de 2020.

BRUNO MENDES CARMONA

Presidente da FSCMP

Protocolo: 531557

APOSTILAMENTO

Número: 1

Data de Assinatura: 09/03/2020

Justificativa: Inclusão da Funcional Programática 10.302.1507.8288 e das fontes 0269008053, 0269008054, 0269008067, 0269008100, 0269008101, 0269008102 e seus respectivos superavits, consoante permite o § 8º do artigo 65 da Lei 8.666/93.

Contrato nº 044/2019/FSCMP

Pregão Eletrônico SRP nº 71/2018/FSCMP

Contratado: HALEXISTAR INDÚSTRIA FARMACÊUTICA

Ordenador: Bruno Mendes Carmona

Presidente da FSCMP

Protocolo: 531477

APOSTILAMENTO

Número: 1

Data de Assinatura: 09/03/2020

Justificativa: Inclusão da Funcional programática 10.302.1507.8288 e das fontes 0269008053, 0269008054, 0269008067, 0269008100, 0269008101, 0269008102 e seus respectivos superavits, consoante permite o § 8º do artigo 65 da Lei 8.666/93.

Contrato nº 206/2019/FSCMP

Inexigibilidade de Licitação nº 11/2019/FSCMP

Contratado: JOHNSON & JOHNSON DO BRASIL INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE PRODUTOS PARA SAÚDE LTDA

Ordenador: Bruno Mendes Carmona

Presidente da FSCMP

Protocolo: 531825

OUTRAS MATÉRIAS

PORTARIA Nº 200/2020 – PRES/FSCMP, DE 05 DE MARÇO DE 2020

O PRESIDENTE DA FUNDAÇÃO SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DO PARÁ, no uso das suas atribuições que lhe são conferidas pelo decreto do dia 02/05/2019, publicado no DOE nº 33.864;

CONSIDERANDO a necessidade de orientar e assegurar a participação dos usuários que procuraram pelos serviços oferecidos nesta Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará - FSCMP, apoiando-se nos princípios e diretrizes que determinam as ações e serviços em saúde, expressos nos artigos 196, 197 e 198 da Constituição e na Lei nº 8.080/90;

RESOLVE:

REGULAMENTAR o Serviço de Ouvidoria da FSCMP, conforme descrito abaixo:

Capítulo I

Da finalidade

Art. 1.º A Ouvidoria da Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará, tem por finalidade contribuir para o desenvolvimento institucional, atuando como canal de interlocução com a sociedade, comunidade interna, visando mediar as relações entre a FSCMP e seus usuários, propondo ações que possam contribuir com a melhoria da prestação dos serviços;

Capítulo II

Da missão e visão institucional

Art. 3.º A Ouvidoria da FSCMP tem por missão fortalecer e resgatar as relações humanas, alicerçada em um comportamento ético, através do cuidado técnico e científico, tendo uma gestão participativa, na valorização do ser humano, com incentivo à cidadania.

Art. 4.º A Ouvidoria da FSCMP tem como visão a de ser reconhecida como instrumento na defesa do interesse social e na preservação da Administração Pública como ferramenta de gestão propondo melhoria dos serviços públicos.

Art. 5.º A Ouvidoria da FSCMP atuará no sentido de garantir a qualidade e a eficiência dos serviços prestados à sociedade.

Art. 6.º A Ouvidoria da FSCMP atenderá o disposto no Artigo 37, parágrafo 3.º, inciso I, da Constituição Federal de 1988, que estabelece a necessidade de manutenção pela Administração Direta e Indireta de formas de participação popular no acompanhamento da prestação de serviços públicos.

Capítulo III

Das competências

Art. 7.º São competências e responsabilidades da Ouvidoria da FSCMP:

I - serviço de Informação ao Cidadão (SIC) no âmbito da FSCMP, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação (LAI), de nº 12.527/2011;

II - estabelecimento de normas de recebimento e tratamento de denúncias anônimas e diretrizes para reserva de identidade do denunciante;

III - promoção da Mediação/Conciliação nos conflitos interpessoais no âmbito da FSCMP;

IV - cooperação com a Ouvidoria da Secretaria do Estado de Saúde pública - SESPA e Ouvidoria Geral do Estado do Pará, bem como entre outros órgãos, visando salvaguardar os direitos e garantir a qualidade das ações e serviços prestados;

V - autoridade de Monitoramento da LAI (Lei 12.527/2011);

VI - autonomia, visando o interesse geral dos cidadãos.

Capítulo IV

Capital Humano e Deveres

Art. 08. A Ouvidoria deverá manter colaboração recíproca e intercâmbio de informações com a finalidade de permitir, da melhor forma, a consecução dos objetivos da Instituição.

Art. 09. São deveres gerais dos trabalhadores lotados na Ouvidoria:

I - comparecer ao trabalho trajado adequadamente;

II - usar o crachá nas dependências do hospital;

III - tratar a todos com urbanidade;

IV - cumprir os procedimentos operacionais padrão (POP's), referentes às tarefas para as quais for designado;

V - acatar as ordens recebidas de seus superiores hierárquicos, com zelo, presteza e pontualidade;

VI - observar rigorosamente os horários de entrada e saída e de refeições, determinados pela chefia e por lei;

VII - comunicar ao chefe imediato, com antecedência, a impossibilidade de comparecer ao serviço;

VIII - utilizar os Equipamentos de Proteção Individual (EPI), sempre que necessário, e acatar as normas de segurança da Instituição;

IX - acatar as normas operacionais da Instituição, sob pena de sanções administrativas;

X - participar dos programas de capacitação para os quais for convocado;

XI - compartilhar conhecimentos obtidos em cursos ou eventos patrocinados pela Instituição;

XII - participar de reuniões periódicas para revisão de serviços, sugestões operacionais e reciclagem de conhecimentos a serem definidos pela chefia;

XIII - zelar pelo patrimônio da Instituição, prevenindo quaisquer tipos de danos materiais aos equipamentos, instalações ou qualquer outro patrimônio, e informar/registrar possíveis danos assim que identificar ou tomar conhecimento dos mesmos;

XIV - manter seus registros funcionais atualizados;

XV - guardar sigilo sobre informações de caráter restrito, de que tenha conhecimento em razão de cargo, emprego ou função;

XVI - submeter-se aos exames médicos ocupacionais (admissional, periódico, retorno ao trabalho) ou quando determinado pelo Serviço de Saúde Ocupacional do Trabalhador;

XVII - observar e cumprir o Código de Ética da profissão e os Regulamentos inerentes a cada vínculo na Instituição.

Capítulo V

Das atividades

Art. 10. A Ouvidoria da FSCMP desempenhará as seguintes atividades:

I - receber, examinar e encaminhar as reclamações, sugestões, elogios e denúncias, referente a procedimentos e ações de agentes, diretamente ligados à FSCMP;

II - acompanhar as providências adotadas para a solução dos problemas;

III - organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e elaborar pesquisa para monitoramento do nível de satisfação dos cidadãos, dando conhecimento ao dirigente máximo da FSCMP;

IV - propor medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos;

V - realizar estudos referentes as manifestações e propor medidas necessárias à regularidade dos trabalhos como ao aperfeiçoamento da organização gerencial da FSCMP;

VI - responder ao cidadão e às entidades públicas, através de notificação ou por telefone, as providências tomadas sobre os procedimentos administrativos de seu interesse;

VII - encaminhar ao setor competente os elogios recebidos para inclusão na ficha funcional respectiva;

VIII - prover meios de apoio a todas as atividades de atendimento ao cidadão, especialmente receber reclamações produzidas por quaisquer modalidades: escrita, e-mail, carta, telefone, de preferência com identificação do autor, assegurando o sigilo, sendo acolhido o anonimato desde que o Ouvidor busque indícios do que foi relatado;

IX - proceder aos registros de entrada e movimentações posteriores das demandas e representações;

X - registrar e anotar o cumprimento das providências sugeridas pela Ouvidoria;

XI - executar diretamente, ou por terceiros, pesquisas de satisfação (diversas) que visem opiniões e avaliação quanto aos serviços prestados;

XII - manter em permanente atualização os dados estatísticos de seus trabalhos, apresentando relatórios trimestrais e anual;