OUVIDORIA EXTERNA / CAISM / UNICAMP

Elisabete Lourdes Souza Chinalia[1]
CAISM /UNICAMP

Resumo

A Ouvidoria tem como atribuição básica, atuar na defesa dos direitos e interesses dos usuários, atuais ou potenciais, contra atos ou omissões possivelmente cometidos, com a finalidade de zelar para que a instituição atue com eficiência e credibilidade. No desempenho de suas atribuições, a Ouvidoria entre outras ações, recebe, apura a procedência e busca soluções para reclamações e sugestões; mantem-se informada sobre o funcionamento do Caism nas suas diversas áreas e atividades, atua de forma a evitar problemas ou danos ao patrimônio físico e técnico ou à imagem do Hospital ou de seus funcionários. Os usuários freqüentemente demostram uma visão distorcida de que a Ouvidoria deve sempre resolver todos os seus problemas, mesmo quando a demanda efetuada não tem qualquer fundamento, assim atuamos na orientação e informação sobre as normas e rotinas do Caism, esclarecendo quanto ao papel da Ouvidoria e providenciando os encaminhamentos necessários para que a usuária tenha sua necessidade atendida. Como um canal isento e ético, que a própria organização implantou, nossa atuação tem sido no sentido de informar e mediar nos conflitos e problemas apontados pelos usuários analisando com a agilidade e profundidade necessárias, buscando o equilíbrio e a solução ideal.

Palavras-chaves

OUVIDORIA.

[1] E-mail: ouvidoria_externa@caism.unicamp.br
II SIMTEC — Centros de convenções— UNICAMP, Campinas, SP – 29 de set. a 01 de outubro de 2008.
Tema central: “Perspectivas e desafios dos profissionais da UNICAMP”.