

O QUE FAZ A OUVIDORIA?

Aproxima a Instituição e a população de uma forma bem simples: levando a demanda do cidadão para quem interessa, quem pode resolver. Além disso, esclarece os direitos e busca soluções para as questões levantadas, funcionando como elo entre o **HMDECG** e os usuários.

Por meio dos canais da ouvidoria, qualquer pessoa consegue reclamar, denunciar, elogiar, sugerir e pedir informação.

A Ouvidoria representa cada cidadão, recebendo suas manifestações, encaminhando-as aos órgãos competentes e monitorando-as até uma resposta final.

QUAL A DIFERENÇA ENTRE RECLAMAÇÃO E DENÚNCIA?

Reclamação é uma manifestação de insatisfação, descontentamento ou protesto quanto a um serviço prestado, uma ação ou omissão da administração e/ou de seus colaboradores.

Denúncia é uma informação, cujo conteúdo comunica uma infração de natureza penal, administrativa, cível, disciplinar, de servidor ou órgão, que descumpra a norma jurídica.

“

Registre sua solicitação, elogio, sugestão ou reclamação e exerça seu papel de cidadania, participando dos processos de melhoria do HMDECG.

NÓS QUEREMOS TE OUVIR

Telefone

(21) 3995-9537 (Ramal 4647)

Web

hmecg.org.br/ouvidoria

Email

ouvidoria@hmecg.org.br



OUVIDORIA HMDECG

PARA QUE SERVE A OUVIDORIA?

Para defender os direitos individuais e coletivos, além de contribuir para a prática de boa governança corporativa. É por meio das manifestações que ocorre o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho, além da qualidade dos serviços prestados aos usuários.

COMO ATUA O OUVIDOR?

O ouvidor defende os direitos e os interesses do cidadão dentro da instituição. Recebe, avalia e encaminha as demandas, buscando soluções, observando rigorosamente, as determinações legais relativas ao sigilo dos usuários.

Garante, ainda, o direito de resposta às demandas no menor prazo possível, acompanhando-as até o encerramento, de forma imparcial e transparente.

O Ouvidor acolhe a demanda, busca a solução e dá a resposta, que pode até ser verbal, se for simples. Se houver inquérito interno, a questão tem de ser encaminhada formalmente, procedendo, neste caso, a abertura de um processo.

O QUE É UMA OUVIDORIA?

É um órgão de apoio estratégico e especializado, além de eficaz mediadora na busca de soluções de conflitos e eficiente agente promotor de mudanças. Atenta aos princípios constitucionais de legalidade, moralidade, impessoalidade e eficiência, a Ouvidoria é um canal de comunicação, imparcial e independente, consolidada como instrumento de democracia participativa.

A Ouvidoria recebe, avalia e dá encaminhamento às demandas, observando as determinações legais, no que se refere ao sigilo de dados pessoais.

QUANDO DEVO RECORRER À OUVIDORIA?

Quando quiser fazer uma manifestação. Pode ser um elogio, uma crítica, uma solicitação, uma sugestão, uma reclamação ou uma denúncia sobre assuntos pertinentes à Instituição, seus diversos órgãos e colaboradores.

O SEU BEM ESTAR É O NOSSO OBJETIVO

Nós da ouvidoria sempre buscamos **OUVIR** e prestar um atendimento humanizado, com muita **EMPATIA** e **RESPEITO** com o usuário, para **RECEBER** e **ATENDER** todos os **DIREITOS** do cidadão.

O seu **ELOGIO**, solicitação, sugestão ou crítica, gera as **MELHORIAS** necessárias que fazem parte essencial do processo da gestão pública do HMDECG. Participe!

AS PALAVRAS DESTA CAÇA-PALAVRAS, ESTÃO ESCONDIDAS NA HORIZONTAL, VERTICAL E DIAGONAL, SEM PALAVRAS AO CONTRÁRIO.

U	M	E	L	H	O	R	I	A	S
T	U	G	R	X	V	O	I	E	X
H	D	I	R	E	I	T	O	S	Ç
E	G	A	Ç	A	C	P	E	M	O
Z	M	P	A	K	U	E	T	C	U
M	H	P	E	G	E	Ã	B	O	V
O	A	C	A	I	L	G	U	E	I
G	I	M	A	T	E	N	D	E	R
R	E	S	P	E	I	T	O	M	J
E	L	O	G	I	O	A	A	E	K