



SETOR OUVIDORIA DA CLINICA CLEUZA CANAN

CURITIBA/PR

Cândido Xavier, 430 | Água Verde
Clínica Cleuza Canan | CEP 80240-280

PIRAQUARA/PR

Rua dos Guimarães, 15 Piraquara – Pr - Jardim Diguimabri
Centro de Tratamento Cleuza Canan | Cep 83307-210

O QUE É OUVIDORIA?

A Ouvidoria é um canal privilegiado de comunicação entre o cidadão e a instituição. Temos a função receber, examinar e encaminhar, aos setores competentes, todas as sugestões, reclamações, elogios ou denúncias que sejam encaminhadas pessoalmente ou por esta página. Além disso, é sua competência acompanhar as providências adotadas e garantir que o cidadão receba a resposta a sua manifestação.

NOSSA MISSÃO

“Propiciar comunicação eficaz entre o Centro de Tratamento Cleuza Cnan e seus clientes internos e externos, contribuindo para a melhoria contínua de seus processos e o aprimoramento dos serviços prestados”.

NOSSOS VALORES

Ética, transparência, cordialidade, comprometimento e equidade.

JUSTIFICATIVA

A ouvidoria é um mecanismo de impacto social amplo e significativo. O cliente passa a fornecer informações quanto às condições da prestação dos serviços, a apontar falhas, a identificar necessidades, a propor alternativas, além de validar as boas práticas implementadas pela instituição. A ouvidoria consiste em um instrumento estratégico de gestão cada vez mais valioso. Representa um termômetro da atuação institucional. É uma fonte de oportunidades, visto que permite à instituição identificar pontos de estrangulamento de sua atuação assim como procedimentos inadequados, corrigindo-os a fim de que seus serviços sejam aperfeiçoados.

O desenvolvimento da percepção do conceito de cidadania amplia o conhecimento de direitos e, por consequência, faz surgir um cidadão cada vez mais exigente quanto aos serviços prestados. Assim, ao se implantar uma ouvidoria, é

CURITIBA/PR

Cândido Xavier, 430 | Água Verde
Clínica Cleuza Canan | CEP 80240-280

PIRAQUARA/PR

Rua dos Guimarães, 15 Piraquara – Pr - Jardim Diguimabri
Centro de Tratamento Cleuza Canan | Cep 83307-210

essencial que o discurso seja efetivamente reproduzido pela ação e que os valores de respeito ao cliente sejam aplicados e exercitados.

PUBLICO ALVO

De forma geral, pode-se dizer que a ação da ouvidoria é direcionada a dois grandes tipos de grupos ou usuários: o externo e o interno.

OBJETIVOS

O objetivo geral da Ouvidoria do Centro de Tratamento Cleuza Canan é a criação de mais um canal condutor das opiniões, sugestões, reclamações e problemas dos clientes que está direta ou indiretamente ligado a nossa instituição, que visa garantir os direitos dos cidadãos, concretizando, dessa forma, o princípio da eficiência, os princípios da ética e da transparência nas relações com a sociedade.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Representar o cidadão que a procura, atendendo-o adequadamente;
- Ampliar o nível de comunicação entre o cliente e a instituição;
- Atuar na prevenção e solução de conflitos;
- Buscar resolver com agilidade e eficiência as demandas apresentadas - agente facilitador;
- Analisar as informações obtidas e propor mudanças de modo a corrigir procedimentos inadequados, desburocratizar processos e abolir ações consideradas supérfluas;
- Proporcionar transparência da administração e aprimorar o controle social;
- Promover a equidade social; e

CURITIBA/PR
Cândido Xavier, 430 | Água Verde
Clínica Cleuza Canan | CEP 80240-280

PIRAQUARA/PR
Rua dos Guimarães, 15 Piraquara – Pr - Jardim Diguimabri
Centro de Tratamento Cleuza Canan | Cep 83307-210

-
- Agregar valor às relações institucionais e sociais.

DIVULGAÇÃO INTERNA DA IMPLANTAÇÃO DA OUVIDORIA: “SENSIBILIZAÇÃO”

Essa etapa tem por objetivo divulgar para o público interno (colaboradores do quadro efetivo e comissionados) não apenas a existência da Ouvidoria, mas também a sua importância para a administração pública, os seus objetivos e procedimentos, os integrantes da sua equipe, e de que maneira cada colaborador deveria se integrar nesse processo.

Essa divulgação interna é essencial para o estabelecimento das parcerias com as demais unidades, sem as quais o trabalho da Ouvidoria se torna inviável. Sendo assim, deve ser planejada com antecedência e deve começar antes mesmo do início formal das atividades da Ouvidoria. É aconselhável a utilização de formas e canais variados de comunicação, tais como:

- Contato pessoal com as gerências;
- Palestras ou fóruns internos;
- Mensagens eletrônicas para os colaboradores (Comunicados e notícias);
- Notícias em periódicos do órgão (Informativos e publicações internos);
- Distribuição interna de folders;
- Fixação de cartazes/banners; e
- Seminários.

QUAIS AS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA DO CENTRO DE TRATAMENTO CLEUZA CANAN?

Receber e examinar, sugestões, reclamações, elogios e denúncias do cidadão, quando não forem solucionadas pelos setores, departamentos e direções responsáveis.

Encaminhar aos setores, departamentos e ou direções, a manifestação do cidadão, acompanhando as providencias adotadas e garantir o retorno da mesma.

Apoiar tecnicamente e atuar com as áreas internas, visando a solução do problema apontado pelo cidadão.

O QUE A OUVIDORIA NÃO FAZ?

A Ouvidoria não atua como auditoria, corregedoria ou comissão de ética.

QUEM PODE UTILIZAR OS SERVIÇOS DA OUVIDORIA DO CENTRO DE TRATAMENTO CLEUZA CANAN?

Todo cidadão do público interno e externo pode registrar sua manifestação na Ouvidoria.

COMO ENTRAR EM CONTATO COM A OUVIDORIA DA INSTITUIÇÃO?

A Ouvidoria do Centro de Tratamento Cleuza Canan está localizada na Cândido Xavier, 430. Quem não puder procurar o serviço pessoalmente poderá fazer contato pelo telefone:

TELEFONE - (41) 3342-7080 / 3385-1867 / 3385-1874

E-MAIL - OUVIDORIA@CLEUZACANAN.COM.BR

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

TODAS AS QUINTA-FEIRA - 8 ÀS 17 HORAS, SEM FECHAR AO MEIO-DIA

CURITIBA/PR

Cândido Xavier, 430 | Água Verde
Clínica Cleuza Canan | CEP 80240-280

PIRAQUARA/PR

Rua dos Guimarães, 15 Piraquara – Pr - Jardim Diguimabri
Centro de Tratamento Cleuza Canan | Cep 83307-210

QUE TIPOS DE MANIFESTAÇÕES SÃO RECEBIDAS PELA OUVIDORIA DO CENTRO DE TRATAMENTO CLEUZA CANAN?

- Elogios,
- Denúncias,
- Reclamações,
- Sugestões.

QUAIS SÃO OS TRÂMITES QUE PERCORREM AS MANIFESTAÇÕES DOS CIDADÃOS?

- Registro das manifestações;
- Análise das manifestações;
- Resolução imediata dos problemas, quando possível pelo próprio Ouvidor;
- Envio da manifestação ao setor envolvido;
- Resposta do setor;
- Análise da resposta do setor;
- Entrevista com ouvidor ou envio da resposta ao manifestante

EM QUANTO TEMPO RECEBEREI A RESPOSTA PARA A MINHA MANIFESTAÇÃO?

- Através de e-mail você receberá a notificação do recebimento da manifestação, a informação de que a possível solução será dada no período de 30 dias úteis.
- Solicitações de pacientes internados terão prioridade nos prazos.

CURITIBA/PR
Cândido Xavier, 430 | Água Verde
Clínica Cleuza Canan | CEP 80240-280

PIRAQUARA/PR
Rua dos Guimarães, 15 Piraquara – Pr - Jardim Diguimabri
Centro de Tratamento Cleuza Canan | Cep 83307-210

-
- Em casos complexos, como denúncias, os prazos poderão ser maiores.

EM CASO DE DENÚNCIA, PRECISO ME IDENTIFICAR?

Sim. A identificação é necessária e de acordo com o disposto na Constituição Federal, Art. 5º, INCISO IV: “É LIVRE A MANIFESTAÇÃO DO PENSAMENTO, SENDO VEDADO O ANONIMATO”. Portanto, o preenchimento dos dados de forma completa e exata, é importante para a tramitação correta do processo. Nas situações de não identificação, a Ouvidoria do Centro de Tratamento Cleuza Canan é obrigada a arquivar a manifestação.

Ao encaminhar alguma manifestação, o cidadão deverá estar ciente de que todos os envolvidos serão informados do conteúdo da demanda.

QUAIS INFORMAÇÕES DEVEM CONSTAR NA MANIFESTAÇÃO?

Em todas as situações, o problema deve ser exposto de forma clara, descrevendo as datas, locais e os fatos detalhadamente, com a identificação do responsável pela irregularidade.

Preencha o formulário no site para encaminhar sua manifestação a Ouvidora do Centro de Tratamento Cleuza Canan.

CURITIBA/PR

Cândido Xavier, 430 | Água Verde
Clínica Cleuza Canan | CEP 80240-280

PIRAQUARA/PR

Rua dos Guimarães, 15 Piraquara – Pr - Jardim Diguimabri
Centro de Tratamento Cleuza Canan | Cep 83307-210