**AMBULATÓRIO MÉDICO DE ESPECIALIDADES DR. OSCAR GURJÃO COTRIM**

**AME ARAÇATUBA**

**NORMATIZAÇÃO OUVIDORIA/S.A.U**

A Ouvidoria Central da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo, através de documento do Grupo de Trabalho de Reestruturação do Setor de Ouvidoria, propõe a padronização dos Serviços de Atendimentos aos Usuários (S.A.U) bem como a definição de conceitos, princípios, atribuições, competências e requisitos, além da padronização da coleta e do fluxo das informações.

A Ouvidoria/S.A.U do AME Araçatuba tem como finalidade de atender os usuários encaminhados pelas Unidades Básicas de Saúde (UBS) dos 28 municípios da região de Araçatuba, através deste serviço que os usuários do SUS (Sistema Único de Saúde) tenha suas opiniões, dúvidas, sugestões, denúncias, solicitações, informações, elogio e também suas reclamações ouvidas. Sendo um canal de relacionamento fazendo a mediação de conflitos entre o AME e seus usuários favorecendo na melhoria e qualidade dos serviços prestados, sanando assim eventuais falhas que venham a ser cometidas.

A Ouvidoria/S.A.U do AME Araçatuba tem como objetivo fortalecer e integrar mecanismos de utilização da voz do usuário como ferramenta de gestão.

* **Pesquisa de Satisfação com o Usuário (PSAT) –** Pesquisa realizada mensalmente com os usuários no interior da Unidade.
* **Sistema de Ouvidor SES –** Responsável por registrar as manifestações espontâneas, sejam elas por e-mail, cartas, telefones ou pessoalmente.

As manifestações recebidas são todas registradas no Sistema Ouvidor SES e encaminhadas aos respectivos setores, e após serem analisadas pelo gestor da Unidade é realizada uma devolutiva ao usuário informando as medidas tomadas diante de sua manifestação.

**De acordo com os termos do Decreto nº 60.399 de 29 de Abril de 2014, Cap. IV Seção III Artigo nº 20, o prazo de resposta ao usuário é de 20 (vinte) dias corridos.**

**Horário de Atendimento:**

Segunda à Sexta – Feira: 07hs30min às 12hs30min e

Das 14:00hs às 17:00hs.

**Contatos:**

**Telefone:** (18) 3519-4100 ramal 4123

**E-mail:** sau@amearacatuba.com

**Responsável:**

Zilda Regina de Oliveira

Catarina Andréa Lelis Damião Amorim