**Carta de Serviços Ouvidoria da Maternidade Escola Santa Mônica**

**Descrição do órgão/entidade (nome, finalidade, legislação, etc.)**

|  |
| --- |
| Órgão da administração indireta, de assessoramento à Supervisão Geral da Maternidade Escola Santa Mônica, unidade assistencial ligada à UNCISAL. Criada pelo Regimento Interno da Universidade e previsto para todas as unidades assistenciais dentro do seu âmbito.  Compete à ouvidoria receber e tratar as demandas dos usuários da maternidade, encaminhando-as ao gestor competente para a resolução da questão, sempre acompanhando a sua tramitação e propondo soluções. |

Detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento nos seguintes aspectos:

**Prioridade de atendimento**

* A Ouvidoria se compromete a atender aos usuários dos serviços públicos que comparecerem à recepção da maternidade por ordem de chegada, ressalvados os casos de urgência;
* A Ouvidoria se compromete a atender com prioridade, às pessoas com deficiências e/ou necessidades especiais, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas com criança de colo;
* A Ouvidoria se compromete a garantir a acessibilidade às pessoas com deficiências.

**Previsão do tempo de espera para atendimento**

* A Ouvidoria se compromete a atender aos usuários dos serviços públicos que comparecerem à recepção da maternidade por ordem de chegada, ressalvados os casos de urgência, em até 10 (dez) minutos;
* A Ouvidoria se compromete a atender as ligações telefônicas em até 05 (cinco) toques.

**Mecanismo de comunicação com os usuários**

* A Ouvidoria se compromete a disponibilizar mecanismos de comunicação com os usuários dos serviços públicos, como e-mail, número de telefone, atendimento presencial, formulários impressos, sistemas eletrônicos.

**Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários**

* A Ouvidoria se compromete a disponibilizar meios de comunicação ao usuário do serviço público para apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço público.

**Mecanismo de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado ou de eventual manifestação**

* A Ouvidoria se compromete a disponibilizar aos usuários dos serviços públicos o andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação presencialmente ou por meio dos canais eletrônicos.