


A Colsan quer ouvir você!



**OUVIDORIA
COLSAN**

www.colsan.org.br

ouvidoria@colsan.org.br



O que é?

A Ouvidoria é um órgão de assessoria da Presidência do Conselho da Colsan que tem por finalidade contribuir para o desenvolvimento institucional, oferecendo aos doadores, hospitais parceiros e colaboradores um meio de comunicação com a direção.

Para que serve:

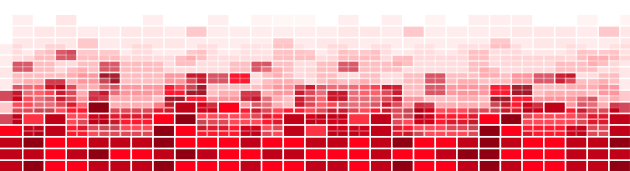
Assegurar o cumprimento das melhores práticas na prestação de serviços ao usuário através da captação de insatisfações, apuração de fatos e cobrança de soluções. Receber críticas, elogios e sugestões referentes aos serviços prestados pela Colsan propondo a inclusão de novos procedimentos e garantir ao usuário a excelência na prestação de serviços hemoterápicos.

Qual o seu objetivo:

A Ouvidoria da Colsan é um instrumento de interação e comunicação entre os dirigentes responsáveis e seu público.

Como atua:

A atuação da Ouvidoria da Colsan é pautada pelo sigilo, legalidade, impessoalidade, imparcialidade e autonomia. No exercício de suas atribuições a Ouvidoria deverá proceder do seguinte modo:

- Captação das demandas – efetuada por meio de e-mail, carta ou pessoalmente.
- 

- Investigação – fase que corresponde à apuração de denúncias sobre a prestação de serviços das unidades.
- Inspeção – consiste na visita às unidades e no acesso a documentos e informações.
- Comunicação de elogios e sugestões – direcionar ao núcleo administrativo dos setores envolvidos, estendendo-se a outras unidades, quando assim couber.
- Formulação de críticas e recomendações – tem caráter construtivo e visa o aperfeiçoamento institucional.
- A Ouvidoria garantirá o sigilo quanto ao nome e aos dados pessoais do manifestante.

Quem é o Ouvidor:

É um colaborador atento às reivindicações da comunidade interna e externa, cuja função é levar os questionamentos dos usuários para aqueles que planejam, normatizam as atividades próprias de cada unidade ou setor da Colsan. O ouvidor procura agir como mediador das questões apresentadas ao Conselho, uma vez que não tem poder de decisão.

Criação:

A Ouvidoria da Colsan - Associação Beneficente de Coleta de Sangue, foi instituída pelo Conselho Executivo em junho de 2013.

Diretor Presidente

Prof. Dr. Manoel João Batista Castello Girão


Diretor Vice Presidente

Prof. Dr. Hélio Egydio Nogueira

Diretor Financeiro

Prof. Dr. Afonso Celso Pinto Nazário

COMO SE COMUNICAR COM A OUVIDORIA

 Telefone: (11) 5055-1250

Endereço: Avenida Indianópolis, 2163
Indianópolis - Capital - SP
CEP: 04063-004

E-mail: ouvidoria@colsan.org.br



COLSAN

ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE
DE COLETA DE SANGUE