



## RESOLUÇÃO SESA nº 040/2018

O SECRETÁRIO DE ESTADO DA SAÚDE, no uso de suas atribuições conferidas pelo artigo 45, inciso XIV, da Lei Estadual nº 8.485 de 03.06.1987e,

- considerando o artigo 37, parágrafo 3º, inciso I da Constituição Federal de 1988, que prevê a existência de uma lei que discipline as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta e que regule as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;
- considerando o Art. 5º do Decreto Estadual Decreto 4531 - 15 de Maio de 2012, que regulamenta a Lei de Acesso à Informação-Lei Federal 12.527/11, prevê que o dirigente máximo de cada órgão ou entidade da administração direta e indireta do Poder Executivo designará servidor que lhe seja diretamente subordinado para, no âmbito do respectivo órgão ou entidade, assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos deste ato, devendo para tanto:
  - I. atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
  - II. informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades;
  - III. protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações; e
  - IV. incentivar a participação popular estimulando o exercício do controle social.
- considerando o disposto no Capítulo II, Seção V do Decreto Estadual nº 777/2007, de 09 de maio de 2007, normatizado pelos artigos 32 e 34 do Decreto Federal nº 7.336, de 19 de outubro de 2010, que define as competências da Ouvidoria;
- considerando a Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa do SUS – ParticipaSUS (Portaria GM/MS nº 3.027/2007), que vislumbra a implantação de Ouvidorias como uma das formas de fortalecer os mecanismos de participação social e qualificar a gestão participativa do Sistema único de Saúde – SUS;
- considerando a Lei nº 13.460/2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- considerando ainda que, com o objetivo de assegurar esse direito de participação na gestão pública em saúde, as Ouvidorias do SUS apoiam-se nos princípios e diretrizes que determinam as ações e serviços em saúde, expressos nos artigos 196, 197 e 198 da Constituição Federal e na Lei nº 8.080/90,

### RESOLVE:

**Art. 1º** - Instituir o Instrumento Normativo da Ouvidoria Geral de Saúde-SESA e Ouvidorias Regionais de Saúde no Estado do Paraná.



**Art. 2º** - Os principais objetivos da Ouvidoria Geral da Saúde/SESA e Ouvidorias Regionais de Saúde são:

- a) propiciar ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos e um canal de comunicação com a administração da Secretaria de Estado da saúde do Paraná;
- b) propiciar à gestão, através de relatórios gerenciais quadrimestrais, as mudanças necessárias para garantir a qualidade dos serviços prestados de acordo com a avaliação do usuário do sistema;
- c) atuar com ética, transparência e imparcialidade, de forma a garantir respostas às manifestações recebidas e assegurar ao cidadão oportunidade de participação na gestão pública, traduzida pela capacidade de manifestação de suas sugestões, reclamações e denúncias e elogios através de canais de contato ágeis e eficazes; com a preservação dos aspectos éticos de prioridade e confiabilidade de todas as etapas no processo das informações;
- d) contribuir para a melhoria dos serviços prestados pelo Estado e para o combate à corrupção e atos de improbidade administrativa;
- e) estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de Ouvidoria em Saúde;
- f) implementar políticas de estímulo à participação de usuários e entidades da sociedade no processo de avaliação dos serviços prestados pelo SUS.

**Art. 3º** - Deverá ser indicado para função de ouvidor um servidor, preferencialmente de carreira, a critério da gestão.

§ 1º - Para auxiliar no desempenho de suas funções, a Ouvidoria terá uma estrutura física e de recursos humanos mínimos conforme a estrutura/capacidade instalada,

§ 2º - O(a) Ouvidor(a), mediante despacho fundamentado, poderá determinar liminarmente o arquivamento de manifestação que lhe tenha sido encaminhada e que, a seu juízo, seja improcedente, como a falta de informações suficientes para encaminhamento.

§ 3º - O(a) Ouvidor(a) e toda sua equipe deverá atuar segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade, e ética.

§ 4º - O(a) Ouvidor(a), no exercício de sua função, terá assegurado autonomia e independência de ação, sendo-lhe franqueado acesso livre a qualquer dependência ou servidor da Instituição, bem como a informações, registros, processos e documentos de qualquer natureza que, a seu exclusivo juízo, repare necessários ao pleno exercício de suas atribuições.

§ 5º - O ouvidor deverá ficar subordinado à Direção máxima da instituição.

**Art. 4º** - Para auxiliar no desempenho de suas funções, a Ouvidoria Geral da SESA terá uma equipe mínima composta de:

- I. 01 (um) Ouvidor (a);
- II. 01 (um) Assessor (a);
- III. 01 (um) Supervisor para a Recepção, análise e/ou tratamento e distribuição das demandas;
- I. 01 (um) Supervisor para o Encaminhamento, acompanhamento/trâmite e resposta das demandas;
- V. 05 (cinco) estagiários, sendo três de nível médio e dois de nível superior.



**Art. 5º** - A equipe da Ouvidoria Regional de Saúde terá uma equipe mínima composta de:

- I. 01 Ouvidor;
- II. 01 estagiário de nível superior.

**Art. 6º** - A Ouvidoria Geral da Saúde deverá contar com a seguinte estrutura física:

- I. 01 sala para Ouvidor(a);
- II. 01 sala para recepção, análise e/ou tratamento e distribuição das demandas;
- III. 01 sala para Encaminhamento, acompanhamento/trâmite e resposta das Demandas;
- IV. 01 sala atendimento presencial garantindo a privacidade do demandante.

**Art. 7º** As Ouvidorias Regionais de Saúde deverão contar com a seguinte estrutura física:

- I. 01 sala do Ouvidor para atendimento presencial garantindo a privacidade do demandante.

**Parágrafo único:** A sala da Ouvidoria não deve ser compartilhada com outro serviço.

**Art. 8º** Estabelecer as atribuições da Ouvidoria Geral de Saúde/SESA e Ouvidorias Regionais de Saúde:

- a) receber, analisar, encaminhar, acompanhar as reclamações, denúncias ou críticas, informações e sugestões apresentados por cidadãos;
- b) formular e proceder as respostas aos usuários acerca das demandas;
- c) acompanhar o trâmite das demandas dentro do prazo estabelecido para resposta ao cidadão;
- d) organizar e prover as condições necessárias a realização de capacitações junto aos Ouvidores Regionais e Municipais de Saúde;
- e) promover ações de informação e conhecimento acerca da Ouvidoria, junto à população em geral;
- f) apresentar e divulgar relatórios das atividades da Ouvidoria.

**Parágrafo único:** Cabe às Ouvidorias Regionais de Saúde assessorar os municípios e Consórcios Intermunicipais de Saúde de sua abrangência para o processo de implantação das ouvidorias de saúde de acordo com a deliberação CIB 42/12;

**Art. 9º** As manifestações à Ouvidoria deverão conter as seguintes informações:

- I. característica da informação, caráter da informação, identificação do manifestante, endereço completo, meios disponíveis para contato (fone, fax, e-mail), informações sobre o fato e sua autoria, se for o caso, a indicação das provas de que tenha conhecimento;
- II. não serão aceitas demandas sob estado de anonimato, salvo se a demanda estiver registrada de forma completa para averiguação e /ou acompanhada de prova documental.

§ 1º - Será mantida a privacidade do reclamante que enviar demanda sob o estado de sigilo, quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária.

§ 2º - As manifestações poderão ser feitas pelos seguintes meios: pessoalmente, fone/fax,



internet, no *site* [www.saude.pr.gov.br](http://www.saude.pr.gov.br) no link Ouvidoria, através do formulário disponível no Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias-SIGO, do Governo do Paraná.

§ 3º - Todas as manifestações acolhidas na Ouvidoria deverá ter o devido registro no SIGO.

**Art. 10** - Os prazos de resposta ao cidadão serão:

- I. até 05 dias : manifestações contendo solicitações e informações, orientações e solicitação de medicamentos;
- II. até 20 dias : demais manifestações, podendo ser prorrogável por mais 10 dias com justificativa ao demandante.

**Parágrafo único:** aquelas manifestações que demandarem processo administrativo, sindicância e/ou auditorias, poderão ser prorrogadas até 90 dias, com informação ao demandante para acompanhamento do processo via SIGO.

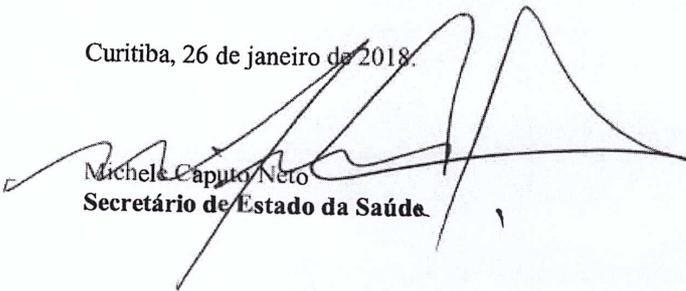
**Art. 11** - Definir sobre a qualidade das respostas enviadas ao demandante:

- I. as respostas apresentadas ao cidadão devem ser qualificadas dentro dos procedimentos, princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde no Estado do Paraná;
- II. as respostas ao cidadão serão baseadas no pronunciamento das áreas envolvidas no questionamento apresentado, em informações da instituição, nas normativas e protocolos existentes no Sistema Único de Saúde e nas leis existentes;
- III. os questionamentos serão respondidos dentro de prazos estabelecidos pela instituição que acolhe a manifestação;
- IV. o teor das respostas apresentadas ao cidadão deverá ter conteúdo propositivo, que auxilie a disseminação de informações e a mediação, buscando sempre a eficiência e eficácia na prestação dos serviços.

**Art. 12** - É dever dos dirigentes e servidores da Instituição atender, com presteza, pedidos de informação ou requisições formuladas pela Ouvidoria, dentro do prazo estabelecido para resposta, de forma satisfatória a atender as necessidades do cidadão e o bom funcionamento da Ouvidoria.

**Art. 13** - Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação, ficando revogada a Resolução SESA nº 113/2011.

Curitiba, 26 de janeiro de 2018.

  
Michele Caputo Neto  
Secretário de Estado da Saúde