



PARANÁ  
GOVERNO  
DO ESTADO  
SECRETARIA  
DA SAÚDE



## Portaria 1975/2018

Estabelece **incentivo financeiro** destinado aos Estados e ao Distrito Federal para a qualificação da gestão no Sistema Único de Saúde - SUS, no âmbito da Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa do SUS - ParticipaSUS, com foco na **implantação, descentralização e qualificação das Ouvidorias do SUS**.

Considerando a **Lei nº 13.460**, de 27 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

Considerando a necessidade de implantar e implementar o monitoramento e a avaliação da Gestão do SUS, **formular e pactuar a Política Nacional de Ouvidoria** e implementar o componente nacional, com vistas ao fortalecimento da Gestão Estratégica do SUS, resolve:

Art. 2º **O valor a ser repassado** a cada ente federativo a título dos incentivos financeiros de que trata esta Portaria será definido **conforme a quantidade de Municípios** existentes na respectiva extensão territorial, observado o disposto no anexo.

Art. 3º Os incentivos financeiros de **custeio e de investimento** de que trata esta Portaria serão utilizados **exclusivamente para a aquisição de bens e serviços necessários à execução de ações de Ouvidoria do SUS**, conforme art. 3º e art. 4º da Lei Complementar nº 141, de 13 de janeiro de 2012.

Art. 4º Os incentivos financeiros de que trata esta Portaria **serão transferidos diretamente aos respectivos Fundos Estaduais de Saúde** e ao Fundo de Saúde do Distrito Federal, em parcela única, referente ao exercício de 2018, conforme valores discriminados no anexo, por meio dos seguintes blocos de financiamento, conforme disciplina a Portaria nº 3.992/GM/MS, de 28 de dezembro de 2017:

META	AÇÃO/ATIVIDADE	OBJETO	TIPO DE DESPESA	RECURSO NECESSÁRIO (ESTIMADO)	OUIDORIA
Qualificar 523 ouvidorias do SUS	Realizar 4 Oficinas de padronização dos processos de trabalho das Ouvidorias do SUS, no período de 12 meses. 4 macrorregionais	Diárias, passagens, hospedagem, locação de espaço físico, alimentação.	Custeio	R\$ 20.000,00	399 SMS 22 Regionais de Saúde 18 Hospitais e Unidades Próprias 25 Consórcios Intermunicipais de Saúde 58 Hospitais Contratualizados com o SUS (HospSUS) Ouvidoria da SESA
Qualificar 523 ouvidorias do SUS	Realizar 1 Encontro Estadual de Ouvidores.	Diárias, passagens, hospedagem, locação de espaço físico, alimentação.	Custeio	R\$ 20.000,00	
Qualificar 523 ouvidorias do SUS	Participação de ouvidores em capacitação e eventos com temas relacionados a Ouvidorias do SUS, no período de 12 meses	Diárias e passagens	Custeio	R\$ 20.000,00	
Qualificar 523 ouvidorias do SUS	Capacitação Sistema Informatizado para melhora no processo e na funcionalidade do Sistema (reciclagem), no período de 12 meses	Diárias, hospedagem	Custeio	R\$ 20.000,00	

META	AÇÃO/ATIVIDADE	OBJETO	TIPO DE DESPESA	RECURSO NECESSÁRIO (ESTIMADO)	OUIDORIA
Qualificar 523 ouvidorias do SUS	Material de escritório necessário para o funcionamento das Ouvidorias, no período de 12 meses	Material de expediente	Custeio	R\$ 10.000,00	399 SMS 22 Regionais de Saúde 18 Hospitais e Unidades Próprias 25 Consórcios Intermunicipais de Saúde 58 Hospitais Contratualizados com o SUS (HospSUS) Ouvidoria da SESA
Qualificar 523 ouvidorias do SUS	Divulgar os canais de acesso Ouvidoria do Sistema Único de Saúde-SUS através de elaboração de materiais informativos impressos, no período de 12 meses	Folder, cartilhas e cartazes.	Custeio	R\$ 300.000,00	399 SMS 22 Regionais de Saúde 18 Hospitais e Unidades Próprias 25 Consórcios Intermunicipais de Saúde 58 Hospitais Contratualizados com o SUS (HospSUS) Ouvidoria da SESA
Qualificar 523 ouvidorias do SUS	Adequação do espaço físico para melhorar a estrutura de atendimento dos usuários, no período de 12 meses.	Reformas, placa de sinalização.	Custeio	R\$ 110.000,00	399 SMS 22 Regionais de Saúde 18 Hospitais e Unidades Próprias 25 Consórcios Intermunicipais de Saúde 58 Hospitais Contratualizados com o SUS (HospSUS) Ouvidoria da SESA

META	AÇÃO/ATIVIDADE	OBJETO	TIPO DE DESPESA	RECURSO NECESSÁRIO (ESTIMADO)	OUIDORIA
Qualificar 523 ouvidorias do SUS	Aquisição de equipamentos e mobiliários para a Rede Estadual de Ouvidoria SESPA, para melhora do serviço, no período de 12 meses.	Equipamentos de Ar condicionado	Investimento	R\$ 30.000,00	22 Regionais de Saúde 18 Ouvidorias de Hospitais e Unidades Próprias
Qualificar 523 ouvidorias do SUS	Aquisição de equipamentos e mobiliários para a Rede Estadual de Ouvidoria SESPA, para melhora do serviço, no período de 12 meses.	Equipamentos de informática	Investimento	R\$ 350.000,00	399 SMS
Qualificar 523 ouvidorias do SUS	Aquisição de equipamentos e mobiliários para a Rede Estadual de Ouvidoria SESPA, para melhora do serviço, no período de 12 meses.	Softwares de base	Investimento	R\$ 20.000,00	399 SMS 22 Regionais de Saúde 18 Hospitais e Unidades Próprias 25 Consórcios Intermunicipais de Saúde 58 Hospitais Contratualizados com o SUS (HospSUS) Ouvidoria da SESA
		Mobiliários	Investimento	R\$ 100.000,00	399 SMS

## DELIBERAÇÃO N° 042 - 02/04/2012

**Aprova** os critérios mínimos para implantação de Ouvidoria Municipal do SUS no Estado:

- Indicação oficial** de 1(um) **servidor** para a função de Ouvidor; preferencialmente de carreira;
- Criação de um Instrumento Normativo** da Ouvidoria estabelecendo objetivos, estrutura física e equipamentos mínimos para funcionamento, processo de trabalho e prazos para resposta ao cidadão;
- Disponibilização de um número de **telefone exclusivo** para Ouvidoria a ser divulgado à população;
- Elaboração de Relatórios Gerenciais** quadrimestrais ao Gestor, disponibilizado a Ouvidoria Regional.

**\*Apenas 184 municípios totalmente adequados.**

# Obrigado!

Yohhan Garcia de Souza –  
[yohhan@sesa.pr.gov.br](mailto:yohhan@sesa.pr.gov.br)  
Ouvidoria Geral da Saúde – SESA/PR