



RESOLUÇÃO SESA Nº 0113/2011

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

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 Pacto de Gestão do SUS (Portaria GM/MS nº 399/2006), Eixo 7, tópico 7.1, alínea 'e', que prevê o apoio à implantação e implementação de Ouvidorias nos municípios e estados como ação de fortalecimento para o processo de participação social no SUS;

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 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 definição do Ministério da Saúde, de que a Ouvidoria do SUS constitui-se num espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e os gestores do Sistema Único de Saúde, relativos aos serviços prestados;

Considerando ainda que, com o objetivo de assegurar esse direito de participação na gestão pública em saúde, as Ouvidorias do SUS apóiam-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 Definir os principais objetivos da Ouvidoria Estadual do SUS:

- 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) 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;
- c) contribuir para a melhoria dos serviços prestados pelo Estado e para o combate à corrupção e atos de improbidade administrativa;
- d) implementar as Ouvidorias Regionais de Saúde para assessorar o processo de implantação e/ou implementação das Ouvidorias Municipais de Saúde;
- 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.

GABINETE DO SECRETÁRIO



Art. 2º Estabelecer as atribuições da Ouvidoria Estadual do SUS:

- 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.

Art. 3º As manifestações à Ouvidoria deverão conter as seguintes informações:

- a) 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;
- b) 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.

Parágrafo primeiro: será mantida a privacidade do reclamante que enviar demanda sob o estado de sigilo, quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária.

Parágrafo segundo: as manifestações poderão ser feitas pelos seguintes meios: pessoalmente, fone/fax, internet, no site www.saude.pr.gov.br no link Ouvidoria, através do formulário disponível no Sistema OuvidorSUS.

Art. 4º O(a) Ouvidor(a), mediante despacho fundamentado, poderá determinar liminarmente o arquivamento de reclamação que lhe tenha sido encaminhada e que, a seu juízo, seja improcedente, como a falta de informações suficientes para encaminhamento.

Art. 5º O(a) Ouvidor(a) e toda sua equipe deverá atuar segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade, e ética.

Art. 6º 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, repute necessários ao pleno exercício de suas atribuições.

Art. 7º Os prazos de resposta ao cidadão serão:

- Urgente – até 15 dias
- Alta – até 30 dias
- Média – até 60 dias
- Baixa – até 90 dias.

Art. 8º Para auxiliar no desempenho de suas funções, a Ouvidoria terá uma equipe mínima composta de:

- 01 (um) Ouvidor (a)
- 01 (um) Assessor (a) do Sistema Ouvidor SUS
- 01 (um) Supervisor para a Recepção, análise e/ou tratamento e distribuição das demandas
- 01 (um) Supervisor para o Encaminhamento, acompanhamento/trâmite e resposta das demandas
- 05 (cinco) estagiários, sendo três de nível médio e dois de nível superior



Art. 9º A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura física:

- 01 sala para Ouvidor(a)
- 01 sala para recepção, análise e/ou tratamento e distribuição das demandas
- 01 sala para Encaminhamento, acompanhamento/trâmite e resposta das Demandas
- 01 sala atendimento presencial

Art. 10. É dever dos dirigentes e servidores da Instituição atender, com presteza, pedidos de informação ou requisições formuladas pela Ouvidoria, de forma satisfatória a atender as necessidades do cidadão e o bom funcionamento da Ouvidoria.

Art. 11. Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Curitiba, 26 de maio de 2011.



Michele Caputo Neto
Secretário de Estado da Saúde

Publicado no
DOE nº 8477 de 31/05/11