



## 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](http://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