



RESOLUÇÃO SESA N° 443/2013
(Publicada no Diário Oficial do Estado n° 9022, de 15/08/13)

O SECRETÁRIO DE ESTADO DA SAÚDE, no uso de suas atribuições conferidas pelo artigo 45, inciso XIV, da Lei n° 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 n° 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 o disposto no Capítulo II, Seção V do Decreto Estadual n° 777/2007, de 09 de maio de 2007, normatizado pelos artigos 32 e 34 do Decreto Federal n° 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 o Decreto n° 7.508, de 28 de junho de 2011, que regulamenta a Lei n° 8.080, de 19 de setembro de 1990, no seu Art. 37 coloca que o Contrato Organizativo de Ação Pública de Saúde observará as seguintes diretrizes básicas para fins de garantia da gestão participativa: I - estabelecimento de estratégias que incorporem a avaliação do usuário das ações e dos serviços, como ferramenta de sua melhoria; II - apuração permanente das necessidades e interesses do usuário; e III - publicidade dos direitos e deveres do usuário na saúde em todas as unidades de saúde do SUS, inclusive nas unidades privadas que dele participem de forma complementar,

RESOLVE:

Art. 1º - Criar ouvidorias do SUS nas unidades próprias do Estado do Paraná e consórcios intermunicipais de saúde, bem como estimular a criação das ouvidorias de saúde nos hospitais contratualizados com o objetivo de assegurar o direito de participação na gestão pública em saúde, apoiando-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 n° 8.080/90.

~~**Parágrafo Único:** As ouvidorias das unidades próprias e consórcios intermunicipais de saúde ficarão sob a coordenação da Ouvidoria Geral da Saúde – SESA/PR.~~

Parágrafo Único: As ouvidorias das unidades próprias e associações/consórcios intermunicipais de saúde ficarão sob a coordenação da Ouvidoria - Geral da Saúde – SESA/PR, tendo as suas

GABINETE DO SECRETÁRIO



respectivas ouvidorias regionais como ponto focal para assessorar no processo de implantação das ouvidorias de saúde, esclarecer dúvidas, realizar capacitações/reciclagens e acompanhar as ações locais (exceto dos estabelecimentos de saúde geridos pela Fundação Estatal de Atenção em Saúde do Estado do Paraná – FUNEAS ou por Universidades). (Redação dada pela Resolução SESA nº 714, de 2022)

Art. 2º - São os principais objetivos das Ouvidorias Hospitalares do SUS e Consórcios Intermunicipais de Saúde:

- a) propiciar ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos e um canal de comunicação com a administração;
- 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 e/ou contratualizada, 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 e/ou contratualizados pelo Estado para o combate à corrupção e atos de improbidade administrativa;
- d) implementar políticas de estímulo à participação de usuários e entidades da sociedade no processo de avaliação dos serviços prestados pelo SUS.

Art. 3º - São atribuições das Ouvidorias Hospitalares do SUS e Consórcios Intermunicipais de Saúde:

- a) receber, analisar, encaminhar, acompanhar as reclamações, denúncias ou críticas, informações e sugestões apresentadas 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) promover ações de informação e conhecimento acerca da Ouvidoria, junto aos usuários dos hospitais próprios e/ou Contratualizados e Consórcios;
- e) ~~apresentar, divulgar e disponibilizar relatórios das atividades da Ouvidoria à Ouvidoria Geral da Saúde bem como à sociedade organizada (Conselhos de Saúde e Movimentos Comunitários em Saúde).~~
- e) apresentar, divulgar e disponibilizar relatórios trimestrais das atividades da Ouvidoria à Ouvidoria - Geral da Saúde bem como à sociedade organizada (Conselhos de Saúde e Movimentos Comunitários em Saúde). (Redação dada pela Resolução SESA nº 714, de 2022)

Art. 4º - 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) serão aceitas demandas sob o estado do anonimato, desde que registrada de forma completa para averiguação e /ou acompanhada de prova documental.
- c) 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 Único: as manifestações poderão ser feitas pelos seguintes meios: pessoalmente, fone/fax, web/internet no site do referido Hospital ou da Secretaria Estadual de Saúde, e/ou Consórcio no link Ouvidoria através do sistema informatizado definido pela Ouvidoria Geral da Saúde do Paraná.

Art. 5º - O Ouvidor, 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. 6º - O Ouvidor e toda sua equipe deverão atuar segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade, legitimidade, imparcialidade e moralidade.

~~**Art. 7º** - Os prazos de resposta das manifestações ao cidadão serão:~~

~~Urgente - até 05 dias (informações e orientações);~~

~~Alta - até 15 dias (solicitações);~~

~~Média - até 45 dias (sugestões);~~

~~Baixa - até 60 dias. (denúncias e reclamações).~~

~~**Parágrafo Único:** Considerando a característica da solicitação e/ou orientação sob análise do ouvidor o atendimento poderá ser definido como imediato ao gestor.~~

~~**Art. 7º** - A ouvidoria encaminhará a resposta da manifestação ao usuário, observado o prazo de 30 (trinta dias), prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.~~

Parágrafo único: Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período. (Redação dada pela Resolução SESA nº 714, de 2022)

~~**Art. 8º** - O Ouvidor, no exercício de sua função, ficará subordinado diretamente à Direção do Hospital e/ou Consórcio e 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, repete necessários ao pleno exercício de suas atribuições.~~

~~**Art. 8º** - O(A) Ouvidor(a), no exercício de sua função, ficará subordinado diretamente à Direção do hospital ou associação/consórcio intermunicipal de saúde e terá assegurados autonomia e independência de ação. (Redação dada pela Resolução SESA nº 714, de 2022)~~

~~**Art. 9º** - Para auxiliar no desempenho de suas funções, a Ouvidoria terá uma estrutura física e de recursos humanos mínimos conforme a estrutura/capacidade instalada:~~

~~**Parágrafo 1º:** As estruturas de pequeno porte (até 50 leitos) deverão disponibilizar urnas eoleitoras para as manifestações, com formulário padronizado, seguindo processo de trabalho estabelecido para as ouvidorias hospitalares;~~

~~**Parágrafo 2º:** Às estruturas de médio a grande porte (acima de 50 leitos) será obrigatório:~~

~~a) indicação oficial de 01 (um) servidor para a função de Ouvidor; preferencialmente de carreira;~~

~~b) disponibilização de um número de telefone exclusivo para Ouvidoria a ser divulgado à~~



população;

~~e) disponibilização de uma sala exclusiva para Ouvidoria em local com acessibilidade aos usuários.~~

Art. 9º - Para auxiliar no desempenho de suas funções, a Ouvidoria terá uma estrutura física e de recursos humanos mínimos obrigatórios:

a) indicação oficial de 01 (um) servidor(a) para a função de Ouvidor(a), preferencialmente de carreira que ficará vinculado diretamente a presidência/direção;

b) disponibilização de uma sala exclusiva para Ouvidoria em local com acessibilidade aos usuários que garanta sigilo ao demandante. (Exceto para hospitais de pequeno porte – Com menos de 50 leitos);

c) disponibilização de um número de telefone/ramal exclusivo para a Ouvidoria a ser divulgado à população;

d) disponibilização de equipamentos de informática: computador/notebook e impressora, por exemplo.

e) disponibilizar urnas coletoras para as manifestações, com formulário padronizado, em locais estratégicos, de fácil acesso ao cidadão, seguindo processo de trabalho estabelecido para as ouvidorias hospitalares e/ou ouvidorias de associações e consórcios intermunicipais de saúde.

§ 1º: Compete à Direção máxima da instituição garantir a continuidade do trabalho da Ouvidoria no período de férias, licenças, afastamentos e trocas de Ouvidor(a) por meio da indicação de um(a) Ouvidor(a) substituto(a) o(a) qual deverá ser capacitado(a) previamente pelo(a) Ouvidor(a) que irá se ausentar.

§ 2º: As urnas deverão obrigatoriamente serem trancadas com chave de posse exclusiva do(a) ouvidor(a) com periodicidade frequente de abertura, conforme necessidade da unidade, mas não inferior a duas vezes por semana, para conferência e registro das demandas. (Redação dada pela Resolução SESA nº 714, de 2022)

Art. 10 - É dever dos dirigentes e servidores dos estabelecimentos hospitalares e consórcios 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.

Curitiba, 13 de agosto de 2013.

Michele Caputo Neto
Secretário de Estado da Saúde

** Este texto não substitui o publicado no Diário Oficial*