

## RESOLUÇÃO SESA Nº 714/2022

Altera Resolução SESA nº 443/2013, que cria ouvidorias do SUS nas unidades próprias do Estado do Paraná e consórcios intermunicipais de saúde e revoga a Resolução SESA nº 512/ 2022.

**O SECRETÁRIO DE ESTADO DA SAÚDE**, no uso de suas atribuições conferidas pelo artigo 4º, incisos II e XVI da Lei nº 19.848 de 03 de maio de 2019 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 a Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

- considerando o Art. 5º do Decreto Estadual 4531 de 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 um 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: atender e orientar o público quanto ao acesso a informações; informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades; protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações e incentivar a participação popular estimulando o exercício do controle social.

- considerando o disposto no Capítulo II, Seção IV do Decreto Estadual nº 9921/2014, de 23 de janeiro de 2014, que define as competências da ouvidoria;

- considerando a Portaria Nº 2.416 de 7 de novembro de 2014, que estabelece diretrizes para a organização e funcionamento dos serviços de Ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) e suas atribuições;

- considerando o Decreto Estadual nº. 7791 de 8 de junho de 2021, que dispõe sobre as medidas de proteção à identidade dos denunciante de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública estadual;

- considerando ainda que, com o objetivo de assegurar esse direito de participação na gestão pública em saúde, as Ouvidorias do Sistema único de Saúde - 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 Federal nº 8.080 de 19 de setembro de 1990,

### GABINETE DO SECRETÁRIO

Rua Piquiri, nº 170 – Rebouças – CEP: 80.230-140 – Curitiba – Paraná – Brasil – Fone: (41) 3330-4400

[www.saude.pr.gov.br](http://www.saude.pr.gov.br) – [gabinete@sesa.pr.gov.br](mailto:gabinete@sesa.pr.gov.br)

**RESOLVE:**

**Art. 1º** Alterar o Parágrafo Único do Artigo 1º da Resolução SESA nº 443 de 13 de agosto de 2013, que passa a vigorar da seguinte forma:

“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 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)”.

**Art. 2º** Alterar a alínea “e” no Artigo 3º da Resolução SESA nº 443 de 13 de agosto de 2013, que passa a vigorar da seguinte forma:

“e) apresentar, divulgar e disponibilizar relatórios quadrimestrais das atividades da Ouvidoria à Ouvidoria - Geral da Saúde bem como à sociedade organizada (Conselhos de Saúde e Movimentos Comunitários em Saúde).”

**Art. 3º** Alterar o Artigo 7º da Resolução SESA nº 443 de 13 de agosto de 2013, que passa a vigorar da seguinte forma:

“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.”

**Art. 4º** Alterar o Artigo 8º da Resolução SESA nº 443 de 13 de agosto de 2013, que passa a vigorar da seguinte forma:

“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.

**Art. 5º** Alterar o Artigo 9º da Resolução SESA nº 443 de 13 de agosto de 2013, que passa a vigorar da seguinte forma:

“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;

**GABINETE DO SECRETÁRIO**

Rua Piquiri, nº 170 – Rebouças – CEP: 80.230-140 – Curitiba – Paraná – Brasil – Fone: (41) 3330-4400

[www.saude.pr.gov.br](http://www.saude.pr.gov.br) – [gabinete@sesa.pr.gov.br](mailto:gabinete@sesa.pr.gov.br)

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.”

**Art. 6º** Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação, ficando revogada a Resolução SESA nº 512/2022.

Curitiba, 27 de outubro de 2022.

*Assinado eletronicamente*  
**Dr. Carlos Alberto Gebrim Preto**  
**(Beto Preto)**  
Secretário de Estado da Saúde

**GABINETE DO SECRETÁRIO**

Rua Piquiri, nº 170 – Rebouças – CEP: 80.230-140 – Curitiba – Paraná – Brasil – Fone: (41) 3330-4400

[www.saude.pr.gov.br](http://www.saude.pr.gov.br) – [gabinete@sesa.pr.gov.br](mailto:gabinete@sesa.pr.gov.br)



ePROTOCOLO



Documento: **Resolucao\_714\_19.554.3631.pdf**.

Assinatura Qualificada realizada por: **Carlos Alberto Gebrim Preto** em 01/11/2022 16:33.

Inserido ao protocolo **19.554.363-1** por: **Raquel Steimbach Burgel** em: 27/10/2022 16:33.



Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021.

A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:  
<https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento> com o código:  
**cfb4ce372fe26fa9f559382f5c1f32e0**.



## Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná - DIOE

Protocolo	<b>119621/2022</b>	<b>Diário Oficial Executivo</b>		
Título	Resolução_714_2022	<b>Secretaria da Saúde</b>		
Órgão	<a href="#">SESA - Secretaria de Estado da Saúde</a>	<b>Resolução-EX (Gratuita)</b>		
Depositário	RENATA LOISE DA SILVA	<a href="#">Resolução_714_2022.rtf</a> 147,63 KB		
E-mail	renata.silva@sesa.pr.gov.br			
Enviada em	03/11/2022 08:58			
Data de publicação				
-----				
04/11/2022 Sexta-feira	Gratuita	Aprovada	03/11/22 12:32	N° da Edição do Diário: 11294
-----				
<a href="#">Histórico</a>				
<b>TRIAGEM REALIZADA</b>				
<b>Rascunho Gravado</b>		<a href="#">RENATA LOISE DA SILVA</a>		03/11/22 08:58
<b>Matéria Enviada</b>		<a href="#">RENATA LOISE DA SILVA</a>		03/11/22 08:58
<b>Triagem Realizada</b>		<a href="#">usuário DIOE</a>		03/11/22 12:32
04/11/2022 <b>Aprovada</b>		<a href="#">usuário DIOE</a>		03/11/22 12:32