

## RESOLUÇÃO SESA Nº 701/2023

Recomenda a utilização do Sistema Integrado de Gestão de Ouvidoria (SIGO) em todos os estabelecimentos de saúde que possuem contrato com a Secretaria de Estado da Saúde do Paraná (SESA/PR).

*O Secretário de Estado da Saúde, gestor do Sistema Único de Saúde do Paraná, no uso da atribuição que lhe confere o art. 4º, incisos VI e XIII, da Lei Estadual nº 21.352, de 1º de janeiro de 2023, e o art. 8º, inciso IX, do anexo 113060\_30131, do Decreto Estadual nº 9.921, de 23 de janeiro de 2014, Regulamento da Secretaria de Estado da Saúde do Paraná, além do disposto na Lei Estadual nº 13.331, de 23 de novembro de 2001, Código de Saúde do Estado e,*

- considerando o artigo 37, §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 disposto no Capítulo II, Seção IV do Decreto Estadual nº 9.921/2014, 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 2.741 de 19 de setembro de 2019, que aprova o Regulamento da Controladoria-Geral do Estado – CGE e estabelece no seu art. 17 o Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias – SIGO como canal de comunicação para o atendimento das demandas da população, visando receber e dar encaminhamento às solicitações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios sobre as ações e programas do governo;

- considerando a importância da transparência, efetividade e eficiência da Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde, e visando o aprimoramento do controle e da gestão das manifestações dos cidadãos recebidas pelas ouvidorias dos estabelecimentos de saúde,

### RESOLVE:

**Art. 1º** Recomendar a utilização do Sistema Integrado de Gestão de Ouvidoria (SIGO) em todos os estabelecimentos de saúde que possuem contrato com a Secretaria de Estado da Saúde do Paraná (SESA/PR).

1

#### 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)

**Art. 2º** O SIGO é um sistema eletrônico que permite o registro, acompanhamento, gerenciamento e resposta às demandas recebidas pela ouvidoria de cada estabelecimento de saúde.

**Art. 3º** O uso do SIGO visa aprimorar o controle e a gestão das solicitações de informações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios recebidos pelos estabelecimentos de saúde, proporcionando maior transparência, efetividade e eficiência na atuação das ouvidorias.

**Art. 4º** O prazo para a implementação do SIGO nos estabelecimentos de saúde que possuem contrato com a Secretaria de Estado da Saúde é de 60 dias, a contar da publicação desta resolução.

**Art. 5º** Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Curitiba, 30 de maio de 2023.

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



ePROTOCOLO



Documento: **Resolucao\_701\_20.449.9705.pdf**.

Assinatura Qualificada realizada por: **Carlos Alberto Gebrim Preto** em 29/09/2023 10:31.

Inserido ao protocolo **20.449.970-5** por: **Raquel Steimbach Burgel** em: 30/05/2023 16:02.



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:  
**36b43e9f109cd6e2f286ca36932fc5e0**.



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

Protocolo	<b>105738/2023</b>	 <b>Diário Oficial Executivo</b>
Título	Resolução SESA 701/2023	 Secretaria da Saúde
Órgão	<a href="#">SESA - Secretaria de Estado da Saúde</a>	 Resolução-EX (Gratuita)
Depositário	RAQUEL STEIMBACH BURGEL	 <a href="#">Resolução 701_2023.rtf</a> 144,31 KB
E-mail	RAQUEL@SESA.PR.GOV.BR	
Enviada em	29/09/2023 10:45	
Data de publicação		
 02/10/2023 Segunda-feira	Gratuita	 Diagramada
		29/09/23 11:39
		 N° da Edição do Diário: 11514
<a href="#">Histórico</a>	<b>TRIAGEM REALIZADA</b>	