PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 13
Mov. 7

PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SAÚDE

RESOLUÇÃO SESA Nº 107/2023

Aprova os Planos de Trabalho elaborados pela Ouvidoria-Geral da Saúde e Agente de Transparência, de acordo com suas atividades e competências, para o exercício de 2022.

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 19.848, de 3 de maio de 2019, 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 as atribuições dos Núcleos de Integridade e Compliance Setorial, no que diz respeito às atividades dos Agentes de Transparência e Ouvidoria, contidas nos incisos IV e V do artigo 2º, da Resolução CGE nº 55, de 10 de novembro de 2021;

- considerando o preconizado no art. 14 da resolução CGE nº 55, de 10 de novembro de 2021, que atribui aos Agentes dos Núcleos de Integridade e Compliance Setorial a responsabilidade pela elaboração do Plano de Trabalho Anual de acordo com as orientações e diretrizes estabelecidas pela Controladoria – Geral do Estado.

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar os Planos de Trabalho de 2022 da Ouvidoria-Geral da Saúde, e da Agente de Transparência no âmbito da Secretaria de Estado da Saúde do Paraná.

Art. 2º Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Curitiba, 27 de janeiro de 2023.

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

Assinatura Qualificada realizada por: **Carlos Alberto Gebrim Preto** em 30/01/2023 11:57. Inserido ao protocolo **19.738.276-7** por: **Raquel Steimbach Burgel** em: 30/01/2023 11:01. 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: **61e379171bc8a56b26dc8889e93ebe14**.

OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE DO PARANÁ

PLANO DE TRABALHO ANUAL DA OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE

2022

PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SAÚDE

Inserido ao Protocolo 19.738.276-7 por Lais Alves Ventura em: 21/11/2022 09:10. Download realizado por Raquel Steimbach Burgel em 31/01/2023 10:23

OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE DO PARANÁ

PARANÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SAÚDE

SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DO PARANÁ – SESA

PLANO DE TRABALHO ANUAL DA OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE

Curitiba – PR
2022

Inserido ao Protocolo 19.738.276-7 por Lais Alves Ventura em: 21/11/2022 09:10. Download realizado por Raquel Steimbach Burgel em 31/01/2023 10:23

SUMÁRIO

Página

1. APRESENTAÇÃO..... 03

2. OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE..... 03

3. PLANO DE TRABALHO..... 05

3.1. CRONOGRAMA..... 05

3.2. AÇÕES..... 06

3.2.1. Ampliação da equipe técnica da Ouvidoria Geral da Saúde..... 06

3.2.2. Revisão e atualização das informações referentes a Ouvidoria Geral da saúde no sítio eletrônico da Secretaria de Estado da Saúde do Paraná..... 06

3.2.3. Revisão de Resoluções SESA pertinentes ao trabalho de ouvidorias da saúde..... 06

3.2.4. Liberação de login e capacitações dos ouvidores de consórcios/associações intermunicipais de saúde e regionais da SESA para uso do formulário eletrônico de pesquisa de satisfação..... 06

3.3. CONSIDERAÇÕES FINAIS 07

Inserido ao Protocolo 19.738.276-7 por Lais Alves Ventura em: 21/11/2022 09:10. Download realizado por Raquel Steimbach Burgel em 31/01/2023 10:23

1. APRESENTAÇÃO

O plano de trabalho é uma ferramenta de gestão que proporciona o planejamento administrativo e tem o objetivo de facilitar a apreciação das atividades a serem programadas e executadas com vistas ao aprimoramento da ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) Paranaense. Por meio deste plano, os cidadãos, os servidores, as entidades e os outros órgãos conseguem acompanhaar as ações anuais coordenadas pela Ouvidoria Geral da Saúde.

2. OUVIDORIA GERAL DA SAÚDE

A Portaria 2.416/2014 do Ministério da Saúde estabelece as diretrizes para a organização e funcionamento dos serviços de ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) e suas atribuições. Segundo esta norma, os serviços de ouvidoria do SUS têm como objetivo aprimorar o acesso, pelos cidadãos, às informações sobre o direito à saúde e ao seu exercício e possibilitar a avaliação permanente dos serviços de saúde, com vistas ao aprimoramento da gestão do SUS e com a finalidade de melhor proteger os direitos fundamentais dos cidadãos.

No âmbito estadual do Paraná, a ouvidoria do SUS foi regulamentada a partir de 2011, representando um canal institucional relevante da participação social como instrumento de gestão para o estabelecimento de estratégias para a melhoria das ações e serviços prestados pelo SUS.

As principais legislações relacionadas às ouvidorias da saúde do Paraná estão listadas no quadro 1.

Quadro 1- Legislações

LEGISLAÇÃO	SÚMULA	OBSERVAÇÕES
Constituição da República Federativa do Brasil de 5 de outubro de 1988		O artigo 37, parágrafo 3º, inciso I – formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta a serem reguladas; Artigos 196, 197 e 198– princípios e diretrizes que determinam as ações e serviços em saúde
Lei Federal 12.527 de 18 de novembro de 2011	Regula o acesso à informação, previsto no inciso XXXIII do art. 5º , no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da	

Inserido ao Protocolo 19.738.276-7 por Lais Alves Ventura em: 21/11/2022 09:10. Download realizado por Raquel Steimbach Burgel em 31/01/2023 10:23

	Constituição Federal	
Lei Federal n° 13.460 de 26 de junho de 2017	Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública	
Lei Federal n° 13.709 de 14 de agosto de 2018018	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)	
Lei Federal nº 14.129 de 29 de março de 2021	Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017	
Decreto Estadual 4531 de 15 de maio de 2012	Regulamenta a Lei de Acesso à Informação (Lei Federal 12.527/11)	
Decreto Estadual n° 9921 de 23 de janeiro de 2014		Capítulo II, Seção IV que define as competências da Ouvidoria Geral da Saúde
Portaria do Ministério da Saúde Nº 2.416 de 7 de novembro de 2014	Estabelece diretrizes para a organização e funcionamento dos serviços de Ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) e suas atribuições	
Decreto Estadual nº. 2741 de 19 de setembro de 2019	Aprova o Regulamento da Controladoria-Geral do Estado – CGE e sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual do	

Inserido ao Protocolo 19.738.276-7 por Lais Alves Ventura em: 21/11/2022 09:10. Download realizado por Raquel Steimbach Burgel em 31/01/2023 10:23

	Paraná	
Decreto Estadual nº. 7791 de 8 de junho de 2021	Estabelece medidas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos ou de irregularidades praticados contra a Administração Pública Estadual	
Resolução SESA nº 443 13 de agosto de 2013.	Cria ouvidorias do SUS nas unidades próprias do Estado do Paraná e consórcios intermunicipais de saúde	
Resolução SESA nº 040 de 26 de janeiro de 2018	Constitui instrumento normativo da Ouvidoria Geral da Saúde – Sesa e Ouvidorias Regionais de Saúde no Estado do Paraná e revoga a Resolução Sesa nº 113/2011	

Fonte: Ouvidoria- Geral da Saúde

3. PLANO DE TRABALHO

3.1. CRONOGRAMA

AÇÃO	**Trimestre de 2022**			
	1º	2º	3º	4º
Ação 3.2.1 Ampliação da equipe técnica da Ouvidoria Geral da Saúde	X	X		
Ação 3.2.2 Revisão e atualização das informações referentes a Ouvidoria Geral da saúde no sítio eletrônico da Secretaria Estadual de Saúde		X		
Ação 3.2.3 Revisão de Resoluções SESA pertinentes ao trabalho de ouvidorias			X	X
Ação 3.2.4 Liberação de login e capacitações dos ouvidores de consórcios/associações intermunicipais de saúde e regionais da SESA para uso do formulário eletrônico de pesquisa de satisfação.	X	X	X	X

Fonte: Ouvidoria- Geral da Saúde

Inserido ao Protocolo 19.738.276-7 por Lais Alves Ventura em: 21/11/2022 09:10. Download realizado por Raquel Steimbach Burgel em 31/01/2023 10:23

3.2. AÇÕES

3.2.1.Ampliação da equipe técnica da Ouvidoria Geral da Saúde

Pleitear aumento dos recursos humanos lotados na Ouvidoria Geral da Saúde (abrangendo estagiários, servidores estatutários, terceirizados ou comissionados). Esta ouvidoria desempenha tripla carga de funções, a saber: a) atendimento ao cidadão; b) descentralização do atendimento para as Regionais de Saúde, Secretarias Municipais de Saúde, Consórcios Intermunicipais de Saúde, Unidades próprias do Estado, Hospitais Contratualizados pelo Sistema Único de Saúde; e, c) atividades administrativas que permitem a execução do serviço. Para que essas funções sejam plenamente desempenhadas a equipe técnica da Ouvidoria não pode estar aquém do necessário.

3.2.2.Revisão e atualização das informações referentes a Ouvidoria Geral da saúde no sítio eletrônico da Secretaria de Estado da Saúde do Paraná

Realização, pela equipe técnica da Ouvidoria. de análise e renovação de textos e documentos disponibilizados em todos os itens da aba “Ouvidoria” - localizada no sítio oficial da Secretaria de Estado da Saúde do Paraná / SESA. A Lei Federal n°14.129 de 29 de março de 2021, que dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital, e para o aumento da eficiência pública, norteia essa ação. A Ouvidoria Geral da Saúde zela pela transparência na execução dos serviços e cumpre com o dever do gestor público de prestar contas à população sobre a gestão dos recursos públicos.

3.2.3.Revisão de Resoluções SESA pertinentes ao trabalho de ouvidorias da saúde

Atualização das normas relacionadas às ouvidorias da saúde, viabilizando adequação ao trabalho prático e rotina realizados no Paraná. A Lei Federal n° 12.527 de novembro de 2011, que dispõe sobre os procedimentos a serem observados pelos Estados com a finalidade de garantir o acesso a informações; também estabelece como princípios, dentre outros, o fomento da cultura da transparência na administração pública e o desenvolvimento do controle social da administração pública, ambos relacionados a essa ação.

3.2.4.Liberação de login e capacitações dos ouvidores de consórcios/associações intermunicipais de saúde e regionais da SESA para uso do formulário eletrônico de pesquisa de satisfação

Disponibilização de ferramenta alternativa aos formulários impressos do Programa Estadual

Inserido ao Protocolo 19.738.276-7 por Lais Alves Ventura em: 21/11/2022 09:10. Download realizado por Raquel Steimbach Burgel em 31/01/2023 10:23

de Qualificação dos Consórcios Intermunicipais de Saúde- QualiCIS, desenvolvida em 2021 pela Ouvidoria Geral da Saúde, com apoio da informática da SESA. O formulário eletrônico de pesquisa de satisfação agiliza as etapas de coleta, consulta e tabulação de dados, realizadas pelas ouvidorias dos consórcios e associações intermunicipais de saúde paranaenses que aderiram ao programa. Além de possibilitar a elaboração de gráficos diretamente na plataforma da ferramenta. O uso da tecnologia para otimizar processos de trabalho da administração pública é uma diretriz do Governo Digital disposta na supracitada Lei Federal n° 14.129 de 29 de março de 2021, e a Ouvidoria Geral da saúde trabalha nesse sentido.

3.3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este plano de trabalho objetiva a transparência de ações relacionadas às atividades que suplantam as ações desenvolvidas rotineiramente por esta unidade setorial e que já são descritas nas legislações supracitadas. Com a estabilização da pandemia pelo Coronavírus (COVID-19) a Ouvidoria Geral da Saúde poderá restabelecer com eficiência a suas funções de representar a Secretaria de Estado da Saúde, mediar as relações entre os cidadãos e gestores do SUS, e promover o controle social do Sistema Único de Saúde, fortalecendo a cidadania.

Inserido ao Protocolo 19.738.276-7 por Lais Alves Ventura em: 21/11/2022 09:10. Download realizado por Raquel Steimbach Burgel em 31/01/2023 10:23

Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná - DIOE

Protocolo	**8246/2023**
Título	Resolução SESA 107/2023
Órgão	SESA - Secretaria de Estado da Saúde
Depositário	RAQUEL STEIMBACH BURGEL
E-mail	RAQUEL@SESA.PR.GOV.BR
Enviada em	30/01/2023 14:54

Diário Oficial Executivo

Secretaria da Saúde

Resolução-EX (Gratuita)

Resolução_107_2023.rtf
383,94 KB

Data de publicação

31/01/2023 Terça-feira	Gratuita	Aprovada	30/01/23 15:02	Nº da Edição do Diário: 11350

Histórico **TRIAGEM REALIZADA**