

## RESOLUÇÃO SESA Nº 872/2022

Instituir o Instrumento Normativo da Ouvidoria Geral de Saúde -SESA e Ouvidorias Regionais de Saúde no Estado do Paraná.

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 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: I. Atender e orientar o público quanto ao acesso a informações; II. Informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades; III. Protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações; e IV. 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. 2741 de 19 de setembro de 2019, que aprova o Regulamento da Controladoria-Geral do Estado – CGE e cria o sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual do Paraná;

### 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)

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

- considerando 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,

### RESOLVE:

**Art. 1º** Instituir o Instrumento Normativo da Ouvidoria - Geral da Saúde e Ouvidorias Regionais de Saúde no Estado do Paraná.

**Art. 2º** Os principais objetivos da Ouvidoria - Geral da Saúde e das Ouvidorias Regionais de Saúde, são:

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) propiciar à Gestão, por meio de relatórios gerenciais quadrimestrais, informações que subsidiem o processo de mudanças para melhorar a qualidade dos serviços conforme a percepção do usuário do sistema;

c) garantir respostas às manifestações recebidas e assegurar ao cidadão oportunidade de participação na gestão pública, atuando com ética, transparência e imparcialidade;

d) manter canais de contato ágeis e eficazes com o cidadão, acolhendo suas manifestações traduzidas em solicitações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios, preservando aspectos éticos de prioridade e confiabilidade em todas as etapas no processo das informações;

e) contribuir no combate a corrupção e atos de improbidade administrativa;

f) contribuir na melhoria dos serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde no Estado do Paraná;

g) descentralizar as Ouvidorias em Saúde, estimulando e apoiando sua estruturação;

h) implementar políticas de estímulo à participação de usuários e entidades da sociedade no processo de avaliação dos serviços prestados pelo Sistema único de Saúde - SUS.

**Art. 3º** Deverá ser indicado para função de Ouvidor(a) um servidor, preferencialmente de carreira, a critério da gestão.

#### 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)

§ 1º para auxiliar no desempenho das suas funções, a ouvidoria terá uma estrutura física e de recursos humanos mínimos conforme a estrutura/capacidade instalada.

§ 2º O(a) Ouvidor(a) e a equipe de ouvidoria deverão atuar segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade e ética.

§ 3º O(a) Ouvidor(a) deverá ficar subordinado a Direção máxima da instituição no exercício de sua função e terá assegurado autonomia e independência de ação.

§ 4º É obrigatória a comunicação oficial da nomeação do(a) Ouvidor(a), via ofício e por meio do sistema e-protocolo, para a Ouvidoria - Geral da Saúde.

§ 5º Compete a 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.

**Art. 4º** Para que a Ouvidoria - Geral da Saúde cumpra seus objetivos é necessária uma equipe composta de, minimamente:

I - 01 (um) Ouvidor(a);

II - 01 (um) Assessor(a);

III - 02 (dois) Servidores para tratamento das manifestações e supervisão dos atendimentos;

IV - 01 (um) Servidor para desempenhar funções administrativas;

V - 01 (um) Servidor para elaboração de relatórios de apoio a Gestão;

VI - 05 (cinco) estagiários, sendo três de nível médio e dois de nível superior para auxiliar nos atendimentos e funções administrativas.

**Art. 5º** Para que a Ouvidoria Regional da Saúde, cumpra seus objetivos é necessária uma equipe composta de, minimamente:

I - 01 (um) Ouvidor(a);

II - 01 (um) Estagiário (preferencialmente) de nível superior.

**Art. 6º** A Ouvidoria - Geral da Saúde deverá contar com:

I - 01 (uma) sala exclusiva para o(a) Ouvidor(a), em local com acessibilidade e que garanta sigilo ao demandante;

**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)

**II** - 01 (um) espaço para a equipe de Ouvidoria;

**III** - 01(uma) sala para atendimento presencial garantindo a privacidade do cidadão (podendo ser a sala do(a) Ouvidor(a));

**IV** - 01(um) número de telefone exclusivo para Ouvidoria a ser divulgado à população;

**V** - Equipamentos de informática, minimamente computador/notebook e impressora.

**Art. 7º** As Ouvidorias das Regionais de Saúde deverão contar com:

**I** - 01 (uma) sala do(a) Ouvidor(a) para atendimento presencial, que não deve ser compartilhada com outro serviço, em local com acessibilidade e que garanta sigilo ao demandante;

**II** - 01(um) número de telefone exclusivo para Ouvidoria a ser divulgado à população;

**III** - Equipamentos de informática, minimamente computador/notebook e impressora.

**Art. 8º** São atribuições da Ouvidoria - Geral da Saúde e Regionais de Saúde:

**a)** receber, analisar, encaminhar, acompanhar as reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios realizados por cidadãos;

**b)** proceder as respostas conclusivas 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 para capacitações junto aos Ouvidores Regionais e Municipais de Saúde;

**e)** promover ações de informação e conhecimento acerca da Ouvidoria, junto a população em geral;

**f)** apresentar e divulgar, quadrimestralmente, relatórios das manifestações e das atividades da Ouvidoria.

**g)** Cabe às Ouvidorias Regionais de Saúde assessorarem no processo de implantação das ouvidorias de saúde, de acordo com a deliberação CIB 42/12, os municípios, consórcios intermunicipais de Saúde, hospitais próprios e hospitais contratualizados de sua abrangência (exceto nos estabelecimentos de saúde geridos pela Fundação Estatal de Atenção em Saúde do Estado do Paraná – FUNEAS ou nas Universidades).

**h)** As ouvidorias regionais serão ponto focal para esclarecer dúvidas, realizar capacitações/reciclagens e acompanhar as ações locais de ouvidoria dos estabelecimentos de

**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)

saúde (exceto naqueles geridos pela Fundação Estatal de Atenção em Saúde do Estado do Paraná – FUNEAS ou nas Universidades)”.

**Art. 9º** As manifestações acolhidas pela Ouvidoria da Saúde deverão conter as seguintes informações:

§ 1º característica da informação, caráter da informação, informações sobre o fato e sua autoria, se for o caso, a indicação das provas de que tenha conhecimento.

§ 2º Exceto em manifestações anônimas, se faz necessária a identificação do manifestante, endereço completo e meios disponíveis para contato (telefone, e-mail).

§ 3º Demandas sob estado do anonimato, somente serão aceitas se registradas com conteúdo que possibilite a averiguação dos fatos e/ou acompanhada de prova documental.

§ 4º Elogios deverão conter a identificação do manifestante.

§ 5º Será mantida a privacidade do reclamante que enviar demanda sob o estado de sigilo, quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária.

§ 6º As manifestações poderão ser feitas pelos seguintes meios: urnas, carta, presencialmente, whatsapp, telefone e internet por meio do Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias (SIGO), do Governo do Paraná.

§ 7º Todas as manifestações acolhidas na Ouvidoria deverão ter o devido registro no SIGO.

§ 8º O(a) Ouvidor(a), mediante despacho fundamentado, poderá determinar previamente o arquivamento de manifestação que lhe tenha sido encaminhada contendo informações incongruentes.

**Art. 10.** A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 30 (trinta dias), prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 1º 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.

§ 2º Solicitações/Informações de medicamentos e de leitos, o prazo de resposta ao cidadão deve ser de até 05 (cinco) dias úteis.

**Art. 11.** As respostas entregues ao demandante devem ser:

I. qualificadas dentro dos procedimentos, princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde do Estado do Paraná;

**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)

**II.** baseadas no pronunciamento das áreas envolvidas no questionamento apresentado; em informações da instituição; nas normativas e protocolos existentes no Sistema Único de Saúde; e nas leis existentes;

**III.** respondidas dentro de prazos estabelecidos pela instituição que acolhe a manifestação, desde que até 60 dias conforme Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017;

**IV.** ter conteúdo propositivo, buscando sempre a eficiência e eficácia na prestação dos serviços, auxiliando a disseminação de informações e a mediação.

**Art. 12.** É dever dos dirigentes e servidores da Instituição atender, com presteza, pedidos de informações ou requisições solicitadas pela Ouvidoria, dentro do prazo estabelecido para resposta, de forma satisfatória a atender as necessidades do cidadão e o bom funcionamento da Ouvidoria.

**Art. 13.** Os Gestores de saúde deverão utilizar os dados dos serviços de Ouvidoria do Sistema único de Saúde - SUS como ferramenta para o estabelecimento de estratégias da melhoria das ações e dos serviços de saúde prestados pelo SUS.

**Art. 14.** Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação, ficando revogada a Resolução SESA nº 040/2018.

Curitiba, 22 de dezembro 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)