

# Diário Oficial

## Cidade de São Paulo

Nº 71 - DOM de 15/04/21 – p.19

**SAÚDE**  
**GABINETE DO SECRETÁRIO**  
**PROCESSO: 6018.2020/0078836-1**

**PORTARIA Nº 166/2021-SMS.G**

Estabelece a estrutura da Rede de Ouvidoria dos SUS da Cidade de São Paulo e seus macroprocessos de trabalho, os procedimentos de acesso à informação no âmbito da Secretaria Municipal da Saúde e dá outras providências.

O Secretário Municipal da Saúde, no uso das atribuições que lhe são conferidas por Lei, e,  
CONSIDERANDO a Lei Federal nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, que dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e outras providências;  
CONSIDERANDO a Portaria MS/GM Nº 1.820, de 13 de agosto de 2009, que dispõe sobre os direitos e deveres dos usuários da saúde;  
CONSIDERANDO a Lei Federal 12.527, de 18 de Novembro de 2011, que regula o acesso às informações e no seu art. 1º dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso às informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal;  
CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;  
CONSIDERANDO a Lei Federal 13.709 de 14 de agosto de 2018, que dispõe sobre a Lei Geral de Proteção dos Dados;  
CONSIDERANDO as disposições da Lei Municipal nº 17.433, de 29 de julho de 2020, que dispõe sobre a reorganização da Administração Pública Municipal Indireta, na forma que especifica, incluindo a criação e extinção de entidades e a criação, transferência, alteração e extinção de cargos de provimento efetivo e em comissão e de funções admitidas, bem como a criação de empregos públicos, em especial o § 2º do artigo 45 da citada Lei;  
CONSIDERANDO a Portaria Municipal 757 de 25 de Abril de 2015 – SMS.G, que determina a todas as unidades Municipais de Saúde sob Gestão Municipal, administradas de forma direta, indireta ou por meio de parcerias, o uso obrigatório do sistema informatizado Ouvidor SUS para registro, acompanhamento, categorização e gerenciamento dos dados gerados devem se dar pelo mesmo sistema.  
CONSIDERANDO as disposições do Decreto Municipal nº 56.832, de 19 de fevereiro de 2016, que dispõe sobre o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público Paulistano;  
CONSIDERANDO o de Decreto Municipal nº 58.426, de 18 de setembro 2018, que regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a atuação dos responsáveis por ações de Ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, bem como institui a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, no âmbito da Cidade de São Paulo;  
CONSIDERANDO as disposições do Decreto Municipal nº 59.685, de 13 de agosto de 2020, que dispõe sobre a reorganização da Secretaria Municipal da Saúde;  
CONSIDERANDO o Decreto Municipal nº 53.623 de 12 de dezembro de 2012 e suas alterações, que regulamenta a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito do poder executivo, estabelecendo procedimentos e outras providências correlatas para garantir o direito de acesso à informação, conforme específica;  
CONSIDERANDO o Decreto Municipal 59.767 de 15 de setembro de 2020, que regulamenta a aplicação da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - no âmbito da Administração Municipal direta e indireta;  
CONSIDERANDO que o posicionamento da Divisão de Ouvidoria do SUS na estrutura organizacional visa facilitar o acesso ao gestor. Esse posicionamento hierárquico em alto nível, dentro da estrutura organizacional, é importante em razão da natureza estratégica da Ouvidoria, que precisa ter assegurada a sua autonomia administrativa perante as demais autoridades internas e externas para articular, coordenar e intermediar as relações institucionais com os municípios, conforme expresso no Decreto Municipal nº 59.685, de 13 de agosto de 2020;  
CONSIDERANDO as atribuições da Divisão de Ouvidoria do SUS, de coordenar e implementar a política municipal de Ouvidoria em saúde, definir os fluxos de trabalho, estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de Ouvidoria em saúde em âmbito municipal, intermediar e qualificar a comunicação entre o cidadão e os gestores do SUS, por meio dos canais oficiais da Ouvidoria, gerir e monitorar a qualidade dos dados inseridos no sistema oficial de Ouvidoria e realizar a gestão do fluxo interno de pedidos de acesso à informação na SMS, atendendo, sobretudo, aos princípios da Ouvidoria como

ferramenta de gestão, da transparência e da participação social;

RESOLVE:

## CAPÍTULO 1

### APRESENTAÇÃO

Art. 1º A Rede de Ouvidoria SUS, doravante chamada de “Rede” do Município de São Paulo atua em consonância com o previsto pelo Sistema Nacional de Ouvidorias (SNO) do SUS e pauta-se na legislação federal e municipal que estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos de saúde prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

§1º A Rede se constitui em um espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e os gestores do Sistema Único de Saúde, relativo aos serviços prestados pela rede municipal de saúde.

§2º A Rede tem por missão viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações pessoais e coletivas tratadas de forma adequada no âmbito do SUS, levando à administração as manifestações dos usuários e devolvendo a estes retornos, na forma de respostas às suas manifestações individuais ou produzindo melhorias nos processos de gestão.

§3º A Rede trabalha com um único sistema informatizado, como uma base de registro de informações, estruturando-se em um banco de dados que viabiliza o acompanhamento do atendimento das manifestações dos cidadãos e a confecção de indicadores referentes aos serviços prestados. Este sistema tem a finalidade de atuar como ferramenta para a descentralização das Ouvidorias do SUS, facilitar a democratização das informações em saúde, agilizar o processo de recebimento, encaminhamento, acompanhamento e resposta das manifestações, além de possibilitar a geração de relatórios gerenciais e, também, o controle de prazos para o tratamento das demandas.

Art. 2º Para garantir seus direitos, o usuário poderá registrar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos no âmbito da rede municipal de saúde, que serão classificadas como solicitações, informações, sugestões, elogios, reclamações e denúncias apresentadas à Rede.

Parágrafo único: O usuário de serviço público de saúde tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observarem, além do contido nesta portaria, a carta dos direitos dos usuários da saúde, aprovada pela portaria MS/GM Nº 1.820, de 13 de agosto de 2009.

Art. 3º Na área da saúde, as manifestações, sempre que o usuário não se opuser, conterà a identificação do requerente.

§ 1º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria;

§ 2º A identificação do requerente é informação protegida nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18/11/2011.

Art. 4º Além dos princípios constitucionais da administração pública, a Rede reger-se-á igualmente pelos seguintes princípios:

- I. Independência e autonomia para o pleno e livre exercício de suas atribuições, isento de ingerências de quaisquer naturezas, por força do dever de assegurar o respeito à dignidade e aos direitos do cidadão na relação deste com o serviço público de saúde;
- II. Transparência na prestação de informações, de forma a facilitar a compreensão do usuário sobre a abrangência do SUS, as formas de acesso aos serviços prestados e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público;
- III. Confidencialidade para a proteção da informação, de modo a assegurar a intimidade, a privacidade, a honra e a imagem do usuário e dos demais envolvidos;
- IV. Imparcialidade e isenção necessárias para compreender, analisar e buscar respostas adequadas para as manifestações dos cidadãos;
- V. Acolhimento, oferecendo escuta qualificada e compreensiva.

Art. 5º De acordo com o Decreto Municipal nº 59.685, de 13 de agosto de 2020, que reorganiza a Secretaria Municipal da Saúde e regulamenta o § 2º do artigo 45, da Lei Municipal nº 17.433, de 29 de julho de 2020, em seu art. 9º, inciso V, a Divisão de Ouvidoria do SUS integra a Coordenadoria de Controle Interno – COCIN, subordinada à Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias, que por sua vez é uma das unidades específicas dentro da estrutura básica da Secretaria Municipal de Saúde.

Art. 6º As Ouvidorias locais devem estar vinculadas administrativamente ao principal gestor da unidade e suas atividades serão coordenadas tecnicamente pela Divisão de Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde.

Art. 7º As Ouvidorias locais devem contar com o apoio da gestão das unidades as quais estão vinculadas para que possam adotar todas as medidas necessárias para que haja o integral cumprimento no disposto nesta Portaria.

Parágrafo único: A Divisão de Ouvidoria do SUS atua também em uma perspectiva de acesso e disseminação de informações em saúde, visando maior efetividade no desenvolvimento de um espaço de cidadania, transparência e controle social.

## CAPÍTULO 2

### DAS DEFINIÇÕES

Art. 8º Para fins de padronizar a nomenclatura utilizada considera-se:

- a) Área Técnica Responsável: Áreas da Secretaria Municipal de Saúde, para as quais, por sua responsabilidade e competência definidas no Decreto Municipal nº 59.685, de 13 de agosto de 2020, serão direcionadas as manifestações ou os pedidos de informação.

- b) Assuntos e subassuntos: São tipologias criadas que buscam espelhar, em geral, a relação do assunto com os serviços públicos municipais de saúde correlatos.
- c) Atendimento: Será considerada a atividade de recepção da manifestação do munícipe para cada assunto tratado. Assim, se uma mesma manifestação, qualquer que seja o meio de atendimento, tratar de dois assuntos, serão considerados dois registros.
- d) Denúncia: Manifestações que indiquem atos supostamente irregulares (descumprimento de norma legal) ou potenciais ilegalidades na administração municipal, por entidade pública ou privada de saúde, contratada ou conveniada, que estejam associadas a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública.
- e) Elogio: Demonstração de satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde (SUS);
- f) Formulário eletrônico e-SIC: Mídia com acesso via internet, na página da Transparência da Prefeitura Municipal de São Paulo, com a finalidade de registrar e transmitir os pedidos de informação.
- g) Formulário eletrônico Ouvidoria: Mídia com acesso via internet, na página da Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde, com a finalidade de registrar e transmitir as manifestações.
- h) Informação: Manifestações ou pedidos de informação que demandem instrução ou esclarecimento relacionado à saúde;
- i) Manifestações: Representam um gênero, cujas espécies são as solicitações, informações, sugestões, elogios, reclamações e denúncias apresentadas à Rede.
- j) Ponto de resposta: O órgão ou departamento associado à manifestação que é o interlocutor da Rede para tratar das demandas.
- k) Ponto Focal e-SIC: Operador do e-SIC na Divisão de Ouvidoria do SUS.
- l) Público-alvo: São pessoas físicas e jurídicas, cidadãos e usuários de serviços públicos de saúde que utilizem o atendimento, ou todos aqueles interessados direta ou indiretamente por esses serviços, sejam órgãos internos ou externos à Prefeitura.
- m) Reclamação: São manifestações voltadas a noticiar, necessariamente, insatisfação em relação às ações e/ou serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento, como:
- i) A não prestação de um serviço público de saúde
- ii) Prestação insatisfatória de um serviço público de saúde
- iii) Atendimento inadequado por parte de um serviço público de saúde
- n) Solicitação: Manifestação que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente, contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde, não podendo ser anônima ou sigilosa.
- o) Sugestão: Proposta de ação considerada útil à melhoria do Sistema Único de Saúde (SUS).
- p) Tipificação: A ação de tipificar é aquela pela qual os profissionais da Ouvidoria categorizam as manifestações acolhidas de acordo com seu assunto e subassunto. Para tal propósito, a Ouvidoria-Geral do SUS, órgão vinculado ao Ministério da Saúde, possui um manual de tipificação que possibilita capacitar técnicos para o desempenho dessa atividade. É essa ação que possibilita à Ouvidoria o agrupamento das manifestações por categorias, permitindo a análise de dados e a elaboração de relatórios gerenciais sobre diversos assuntos. A precisão da tipificação é fundamental para que a Ouvidoria possa, de fato, ser um instrumento de gestão.
- q) Transparência Passiva: fornecimento de informações pelo poder público mediante solicitações e pedidos realizados pela sociedade civil, empresas ou qualquer cidadão.

### CAPÍTULO 3

#### DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Art. 9º A Divisão de Ouvidoria do SUS constitui-se de estrutura física, de recursos humanos e de sua rede.

Art. 10º A estrutura física das unidades da Rede deverá ser dotada de espaço físico próprio, de fácil acesso e visibilidade ao cidadão, preferencialmente na entrada da unidade, ou no espaço onde circula o maior fluxo de usuários;

Art. 11º Toda Ouvidoria deverá contar com:

- I. Ouvidor responsável a ser designado por meio de instrumento legal próprio;
- II. Equipe Técnica, para inserção e tratamento das manifestações e execução das demais atividades a seu cargo;
- III. Equipe administrativa para desenvolvimento de suas atividades.

Art. 12º A Rede (Figura 1) é composta por uma rede interna e uma rede externa, sendo a Divisão de Ouvidoria do SUS a instância gestora, atuando como referência técnico-administrativa desta Rede.

Art. 13º A Divisão de Ouvidoria tem a seguinte estrutura básica:

- I. Transparência Passiva – Serviço de Informação ao Cidadão – SIC
- II. Núcleo de Apoio Estratégico e Administrativo – NAE
- III. Núcleo Técnico – NUT
- IV. Núcleo de Gestão do Conhecimento – NUG
- V. Núcleo de Qualidade e Relacionamento com a Rede – NUQ

Figura 1 Modelo de Estrutura Rede  
Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde

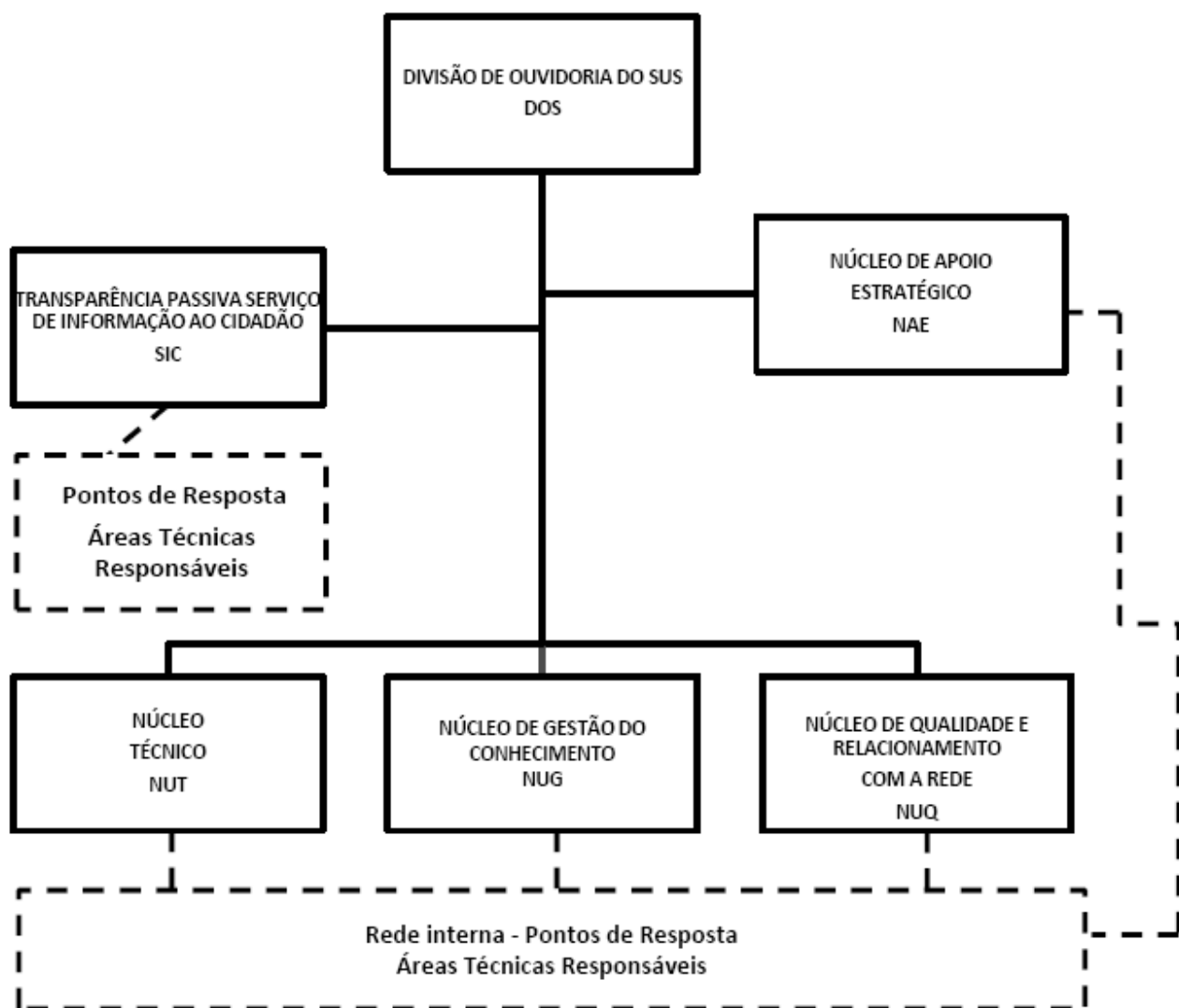


Figura 2 – Modelo de Estrutura Rede Coordenadorias Regionais de Saúde

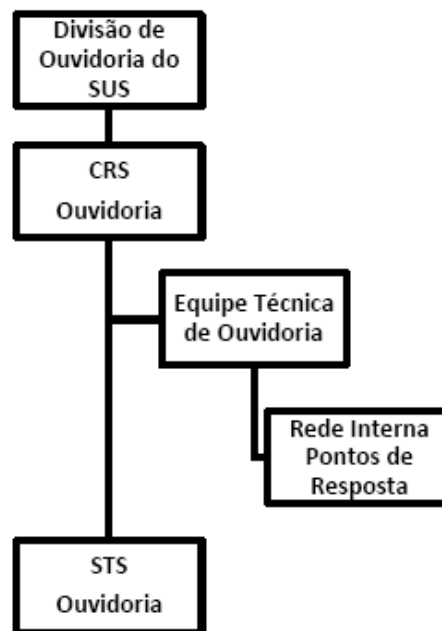


Figura 3 – Modelo de Estrutura Rede Coordenadorias Regionais de Saúde e Supervisões Técnicas de Saúde

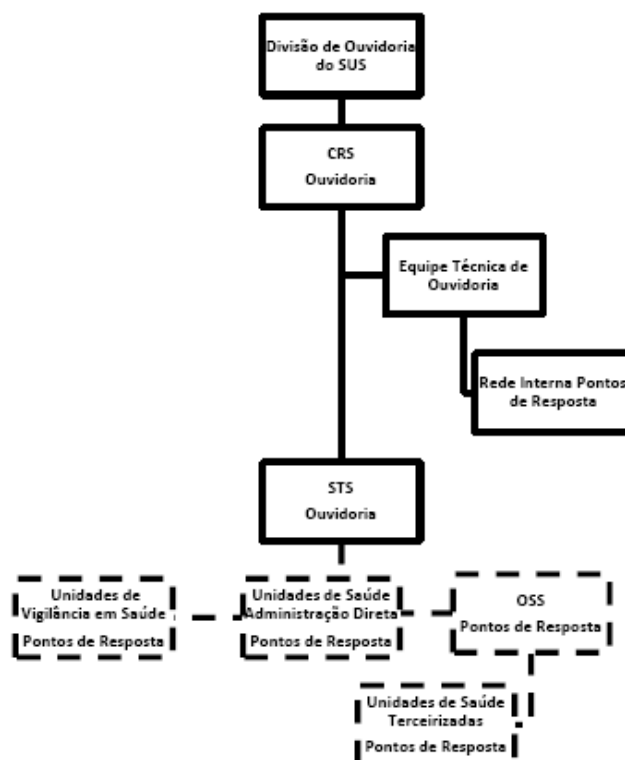


Figura 4 – Modelo de Estrutura Rede Atenção Hospitalar



Figura 5 – Modelo de Estrutura Rede Ouvidoria HSPM

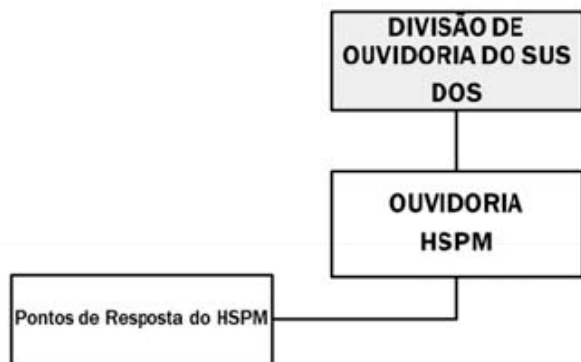


Figura 6 – Modelo de Estrutura Rede Vigilância em Saúde

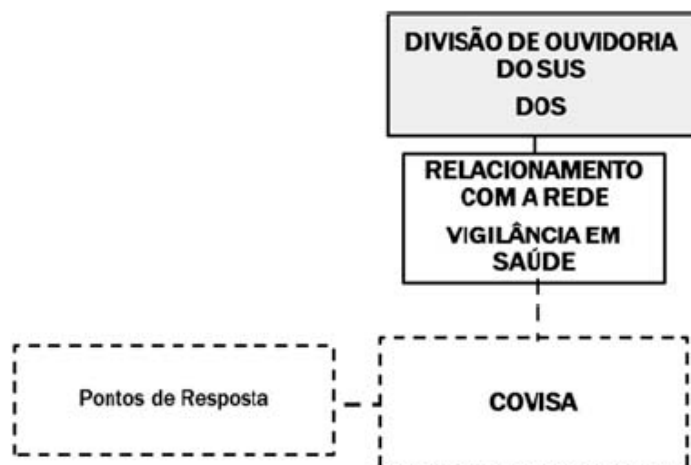
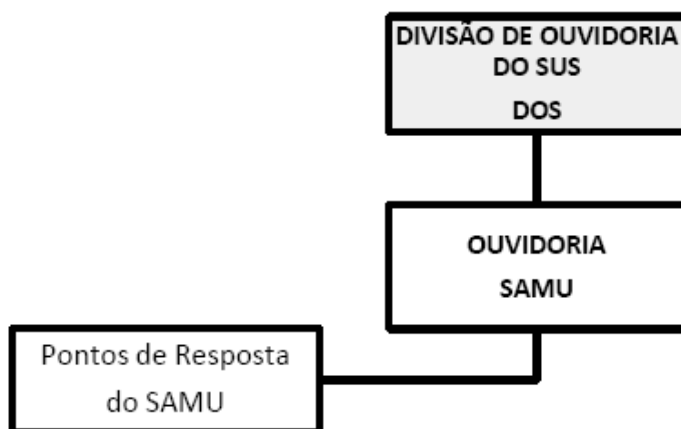


Figura 7 – Modelo de Estrutura da Rede SAMU



Art. 14º A Divisão de Ouvidoria se referencia nas Coordenadorias, Departamentos e respectivas Divisões integrantes das unidades específicas que fazem parte da estrutura básica da Secretaria Municipal de Saúde instituída pelo Decreto Municipal nº 59.685 de 13 de agosto de 2020, art. 4º, inciso I, formando uma Rede Interna de Pontos de Resposta.

I. Cada manifestação ou pedido de informação podem ser direcionados e respondidos por um responsável designado conforme a área de competência, a saber:

§1º As Coordenadorias e Departamentos integrantes da Secretaria Executiva de Atenção Básica, Especialidades e Vigilância em Saúde:

- a) Coordenadoria de Atenção Básica – CAB;
- b) Departamento de Atenção Especializada;
- c) Coordenadoria de Vigilância em Saúde – COVISA;
- d) Coordenadoria de IST/AIDS
- e) Coordenadoria de Saúde e Proteção ao Animal Doméstico – COSAP;

§2º As Coordenadorias integrantes da Secretaria Executiva de Atenção Hospitalar:

- a) Coordenadoria de Assistência Hospitalar;
- b) Coordenadoria de Urgências e Emergências, que inclui o Departamento de Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU;

c) Hospitais sob gestão da Administração Direta e outros cuja gestão for objeto de contratos de gestão e convênios.

§3º As Coordenadorias e Departamentos integrantes da Secretaria Executiva de Gestão Administrativa:

- a) Coordenadoria de Finanças e Orçamento – CFO;
- b) Coordenadoria de Gestão de Pessoas – COGEP;



c) Coordenadoria de Administração e Suprimentos – CAS;

d) Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação;

§4º As Coordenadorias integrantes da Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias:

a) Coordenadoria de Parcerias e Contratação de Serviços de Saúde – CPCS;

b) Coordenadoria de Avaliação e Controle da Assistência Complementar;

c) Coordenadoria de Regulação - CREG, com o Complexo Regulador;

d) Coordenadoria de Informação em Saúde;

e) Coordenadoria de Controle interno

i) Divisão de Auditoria do SUS;

ii) Divisão de Ouvidoria do SUS (no caso de pedidos registrados no e-SIC)

II. Equipe técnica (Pontos Focais), responsável por operar o Serviço de Informação ao Cidadão, e-SIC da Secretaria Municipal de Saúde, se referencia nas mesmas Coordenadorias acima e também nas unidades de assistência direta ao Secretário, o Gabinete do Secretário, detalhado no art. 5º do Decreto 59.685 de 13 de Agosto de 2020, a saber:

a) Assessoria Técnica;

b) Assessoria de Planejamento;

c) Assessoria de Comunicação;

d) Assessoria Parlamentar e Gestão Participativa;

e) Divisão de Incorporação e Avaliação de Tecnologia em Saúde

f) Unidade de Coordenação de Projetos - UCP.

Parágrafo único: As unidades administrativas de que trata este artigo deverão proceder à indicação de responsável e suplente, por meio de memorando ou e-mail subscrito pela autoridade máxima de cada unidade, para os atendimentos das demandas encaminhadas e pedidos de informação, para manifestação das áreas técnicas. Todos os envolvidos na rede de informação são responsáveis pela qualidade da resposta, observando a proteção de informação pessoal e sigilosa, e pelo cumprimento dos prazos estabelecidos.

III. Além dessa rede interna de pontos de resposta, a Rede é composta pelas seguintes instâncias:

a) Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal – HSPM;

b) Ouvidorias das 6 (seis) Coordenadorias Regionais de Saúde (CRS) com suas respectivas 27 Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde (STS), conforme Art. 6º, inciso VI, § 1º e 2º do Decreto nº 59.685 de 13 de agosto de 2020;

c) Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU;

d) Central SP156 - Canal de comunicação entre a população e a Prefeitura de São Paulo, para registrar manifestações de Ouvidoria, que pertence à Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia, sendo que a Divisão de Ouvidoria do SUS fornece o arcabouço técnico que subsidia o funcionamento dessa central no que tange ao acolhimento das manifestações dos municípios sobre assuntos relacionados ao SUS.

Parágrafo único: As Ouvidorias dos Hospitais Municipais de administração direta bem como hospitais com contrato de gestão, do Hospital do Servidor Público Municipal (HSPM), das 6 Coordenadorias Regionais de Saúde (CRS) e respectivas Supervisões Técnicas de Saúde (STS), do Serviço de Atendimento Móvel de Urgências (SAMU), bem como dos Pronto Socorros, Pronto Atendimentos e UPAS se referenciarão tecnicamente à Divisão de Ouvidoria.

## CAPÍTULO 4

### DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 15º No âmbito da Secretaria Municipal de Saúde, entre as atribuições da Coordenadoria de Controle Interno - COCIN que competem à Divisão de Ouvidoria do SUS, o art. 102 do Decreto nº 59.685 de 13 de agosto de 2020, determina nos seguintes incisos:

I. Promover a transparência e fomentar o exercício do controle social sobre as políticas e ações, disponibilizando informações sobre as atividades desenvolvidas;

II. Fomentar a transparência e desenvolver ações para a execução da Lei de Acesso à Informação - LAI nesta Secretaria;

III. Definir a política municipal de Ouvidoria em saúde;

Art. 16º A Divisão de Ouvidoria do SUS, conforme art. 104 do mesmo Decreto tem as seguintes atribuições conforme os incisos:

I. Coordenar e implementar a política municipal de ouvidoria em saúde;

II. Estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de ouvidoria em saúde em âmbito municipal;

III. Desenvolver projetos e divulgar material que estimule a participação de usuários e entidades da sociedade no processo de avaliação dos serviços prestados pelo SUS;

IV. Coordenar a realização de estudos e pesquisas, visando à produção do conhecimento, no campo da Ouvidoria em saúde, para subsidiar a formulação de políticas de gestão do SUS em âmbito municipal;

V. Intermediar e qualificar a comunicação entre o cidadão e os gestores do SUS, por meio dos canais oficiais da Ouvidoria;

VI. Gerir e monitorar a qualidade dos dados inseridos no sistema oficial de Ouvidoria;

VII. Realizar a gestão do fluxo interno de pedidos de acesso à informação na SMS.

Art. 17º Compete, exclusivamente, ao Ouvidor:

I. Dirigir a Ouvidoria garantindo o atendimento aos seus princípios e o exercício de suas atribuições;

II. Atuar de ofício, ou seja, sem a obrigatoriedade de iniciativa ou participação de terceiros quando assim exigirem suas funções;



- III. Monitorar o cumprimento dos prazos previstos nesta portaria;
- IV. Selecionar pessoal para composição da equipe de Ouvidoria;
- V. Participar da elaboração e validação dos relatórios gerenciais da Ouvidoria;
- VI. Estabelecer articulação com as áreas responsáveis para a tratativa das manifestações;
- VII. Articular, intersetorial e interdisciplinarmente, para promover o aprimoramento dos recursos de informação e da Ouvidoria como um espaço de cidadania.

Art. 18º Cabe à Transparência Passiva – Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) da Secretaria Municipal de Saúde recebe e registra pedidos de acesso à informação feitos por cidadãos e cidadãs, sociedade civil e empresas aos órgãos da administração direta e indireta da Prefeitura Municipal de São Paulo que dizem respeito à Saúde.

São admitidos pedidos feitos pelo sistema eletrônico (e-SIC), por meio do endereço eletrônico [esic.prefeitura.sp.gov.br](http://esic.prefeitura.sp.gov.br), presencialmente (SIC Presencial) e por correspondência física (cartas).

Para fins de controle, os pedidos apresentados serão obrigatoriamente cadastrados em sistema eletrônico específico, com a geração de número de protocolo e certificação da data do recebimento, iniciando-se a contagem do prazo de resposta no primeiro dia útil subsequente.

O fluxo para pedidos de acesso à informação é definido, de maneira sintética, pelas atividades abaixo:

- I. Receber o pedido de acesso à informação via e-SIC;
- II. Encaminhar o pedido às áreas relacionadas com a definição de prazo interno para retorno em 15 (quinze) dias corridos;
- III. Receber e avaliar a resposta técnica enviada com prazo de 05 (cinco) dias;
- IV. Qualificar a resposta com adequação da linguagem para melhor compreensão do requerente;
- V. Encaminhar a resposta da área, devidamente formatada, para aprovação do gestor;
- VI. Enviar a resposta ao munícipe solicitante, via sistema e-SIC;
- VII. Arquivar eletronicamente o pedido, com respostas e tramitações para consulta;

Art. 19º Cabe ao Núcleo de Apoio Estratégico e Administrativo – NAE

- I. Planejamento e Monitoramento dos Processos;
- II. Articulação com Unidades Administrativas;
- III. Gestão das rotinas administrativas;
- IV. Gestão dos mecanismos de atendimento.

Art. 20º Cabe ao Núcleo Técnico – NUT

- I. Análise, triagem e distribuição de demandas;
- II. Tratamento de Demandas;
- III. Controle das demandas e respostas;
- IV. Atualização de pareceres técnicos.

Art. 21º – Cabe ao Núcleo de Gestão do Conhecimento – NUG

- I. Tratamento dos dados;
- II. Elaboração de estatísticas;
- III. Monitoramento de indicadores;
- IV. Elaboração de Relatórios Gerenciais e materiais de divulgação.

Art. 22º – Cabe ao Núcleo de Qualidade e Relacionamento com a Rede de Ouvidorias:

- I. Análise das Demandas e Monitoramento de Prazos;
- II. Avaliação de resultados;
- III. Planejamento de ações de melhoria;
- IV. Padronização de procedimentos;
- V. Capacitações;
- VI. Fortalecimento das ouvidorias nos territórios;
- VII. Visitas técnicas com emissão de relatórios;
- VIII. Articulação com as unidades da Rede.

Art. 23º As atribuições da Rede consistem em:

I Atribuições das Ouvidorias das Coordenadorias Regionais de Saúde

- a) Realizar Gestão da Rede
- b) Realizar Controle de Qualidade:
  - i) Monitoramento de prazos;
  - ii) Monitoramento da Qualidade de Inserção de manifestações no sistema informatizado
  - iii) Monitoramento da Qualidade de Resposta inserida no sistema informatizado;
  - iv) Planos de ação para melhorias da Rede de Supervisões Técnicas de Saúde
- c) Promover Educação permanente
- d) Realizar Visitas Técnicas periódicas às Supervisões Técnicas de Saúde
- e) Realizar Reuniões Periódicas:
  - i) Com Grupo de Trabalho da Rede
  - ii) Com a Rede das Supervisões Técnicas de Saúde da Coordenadoria Regional de Saúde
- f) Promover Articulação com Gestão Participativa local (Conselho Gestor)
- g) Elaborar Relatórios gerenciais periódicos

## II. Atribuições das Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde

- a) Realizar Gestão da Rede;
- b) Atendimento Presencial;
- c) Inserção e tratamento de demandas:
  - i) Registrar
  - ii) Tipificar
  - iii) Encaminhar
  - iv) Avaliar resposta
  - v) Realizar contato com o munícipe quando necessário
  - vi) Fechar demanda
- d) Realizar Reuniões Periódicas com as organizações Sociais de Saúde – OSS do território;
- e) Realizar Articulação com a Gestão Participativa (Conselho Gestor);
- f) Participar de reuniões gerenciais;
- g) Participar das agendas técnicas determinadas pela Divisão de Ouvidoria – Núcleo de Qualidade e Relacionamento com a Rede;
- h) Elaborar Relatórios periódicos.

## III. Atribuições das Ouvidorias da Rede Hospitalar

- a) Realizar Gestão da rede interna (Pontos de Resposta);
- b) Atendimento Presencial;
- c) Inserção e tratamento de demandas:
  - i) Registrar
  - ii) Tipificar
  - iii) Encaminhar
  - iv) Avaliar resposta
  - v) Realizar contato com o munícipe quando necessário
  - vi) Fechar demanda
- d) Realizar Articulação com a Gestão Participativa (Conselho Gestor);
- e) Participar de reuniões gerenciais;
- f) Participar das agendas técnicas determinadas pela Divisão de Ouvidoria – Núcleo de Qualidade e Relacionamento com a Rede;
- g) Elaborar Relatórios periódicos.

Art. 24º É assegurado às Ouvidorias, para a execução de suas atribuições:

I – Ter livre acesso a todos os setores do órgão ou da entidade onde atuam;

II – Solicitar informações e documentos direcionados a quem os detenha no âmbito do órgão ou entidade em que atuam;

III – Participar de reuniões e eventos promovidos por órgãos ou entidades relacionados a sua área de atuação;

Art. 25º Ao Ouvidor é garantida a autonomia na elaboração de pareceres, atos e relatórios.

Parágrafo único: Os registros das manifestações, documentos e informações gerados em decorrência das atividades da Ouvidoria são de responsabilidade do Ouvidor, sendo vedada a exclusão, alteração ou eliminação destes, por ordem superior ou do próprio Ouvidor, respeitando-se a regulamentação em vigor.

Art. 26º Os órgãos ou entidades de que trata o artigo 15º desta portaria devem prestar as informações solicitadas nos prazos estabelecidos no artigo 36º, garantindo a transparência e autenticidade dos registros e documentos fornecidos.

Art. 27º As atribuições da Rede são desenvolvidas visando os seguintes resultados:

- a) Promover controle e participação social por meio do acesso e da escuta qualificada;
- b) Assegurar que o fluxo das manifestações, até a resposta ao cidadão, seja o mais rápido e eficaz possível;
- c) Produzir informações que subsidiem o gestor na tomada de decisões;
- d) Fortalecer a Ouvidoria como elemento integrante do processo de decisão da Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo para aperfeiçoar as práticas de trabalho e potencializar seus resultados;
- e) Incrementar o trabalho das Ouvidorias descentralizadas e sua participação na realidade local;
- f) Elaborar relatórios anuais, ou com periodicidade a ser definida pela Divisão de Ouvidoria, tornando-os públicos, prestando contas das atividades desenvolvidas.

Art. 28º Os relatórios gerenciais de que trata o artigo 18º, inciso V, deverão ser elaborados e validados anualmente pelo ouvidor, no âmbito de sua atuação, devendo conter, no mínimo:

I. O número de manifestações recebidas no período anterior, agrupadas por classificação;

II. Principais motivos das manifestações em cada uma das classificações;

III. A análise dos pontos recorrentes;

IV. Parecer do gestor.

Art. 29º Os relatórios gerenciais serão:

I. Encaminhados à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de Ouvidoria, que se manifestará acerca das providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas;

II. Compartilhados com os Conselhos Gestores, devendo o relativo à Secretaria Municipal de Saúde ser entregue ao Conselho Municipal de Saúde;

III. Disponibilizados, integralmente, na internet.

Art. 30º Deverá ser instituída Pesquisa de Satisfação do serviço prestado, coordenada pela Divisão de Ouvidoria, cuja metodologia e os meios de consolidação e divulgação dos dados coletados deverão ser definidos e padronizados para início de implantação no prazo de até 365 dias da publicação desta portaria.

## CAPÍTULO 5 DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 31º Todas as manifestações a que alude o art. 2º, desta portaria, devem ser registradas, tratadas e respondidas em sistema informatizado.

Parágrafo único: Cabe às Ouvidorias providenciar junto aos usuários, quando possível, as informações complementares necessárias à abrangência do objeto e alcance de sua manifestação, antes dos encaminhamentos internos do expediente.

Art. 32º O Ouvidor poderá denegar o encaminhamento, ou descontinuar o andamento, da manifestação cujo conteúdo não tenha relação com as funções ou atividades desenvolvidas pela Ouvidoria de saúde, ou pelo órgão ou entidade em que atua, ou exija providências incompatíveis com as suas possibilidades legais, comunicando o fato ao usuário, com indicação das razões da decisão, e promovendo o seu arquivamento.

§ 1º Quando se tratar de demanda a ser encaminhada para ente da própria administração municipal, a Ouvidoria responsável pelo acompanhamento da demanda fará o envio deste a Ouvidoria Geral do Município, informando o cidadão do trâmite realizado e encerramento da demanda;

§ 2º Deverá o usuário ser orientado e, sempre que possível, direcionado, quando o assunto não estiver no âmbito de atuação da Ouvidoria ou do órgão ou entidade em que atua;

Art. 33º As manifestações dos usuários são recebidas por meios de atendimentos diferentes, em pontos distintos:

- a) Pessoalmente nas Ouvidorias locais;
- b) Por telefone - Central SP 156;
- c) Por e-mail;
- d) No site do ouvidor SUS (formulário web);
- e) Por carta;
- f) Correspondência oficial.

Art. 34º Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução, e compreendem:

- I. Recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II. Emissão de comprovante / protocolo de recebimento da manifestação;
- III. Análise e obtenção de informações complementares, quando necessário;
- IV. Encaminhamento ao ponto de resposta;
- V. Decisão administrativa final;

Art. 35º O prazo máximo de resposta ao usuário será contado a partir do registro da manifestação, devendo ser de 30 dias corridos.

§ 1º Nas áreas demandadas o prazo será contado a partir do recebimento da manifestação, devendo ser de:

- I. Para solicitação, 10 (dez) dias úteis;
- II. Para denúncia, 20 (vinte) dias corridos;
- III. Para reclamação, 20 (vinte) dias corridos;
- IV. Para sugestão, 10 (dez) dias úteis;
- V. Para informação, 10 (dez) dias úteis;
- VI. Para elogio, 10 (dez) dias úteis.

§ 2º O prazo referido neste artigo, para todos os incisos, poderá ser prorrogado, por igual período, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o interessado;

§ 3º Nenhuma Ouvidoria, que não a demandada, poderá ficar em poder da manifestação por mais de 2 (dois) dias úteis até que esta seja concluída;

§ 4º No caso de demandas recebidas por meio de formulário web ou registradas em Ouvidorias outras que não a da Rede, o prazo de 30 dias contará a partir do recebimento desta na Ouvidoria de primeiro destino após o encaminhamento feito pela Divisão de Ouvidoria do SUS.

Art. 36º Com vistas à realização de seus objetivos, as Ouvidorias deverão:

- I – Receber, analisar e responder as manifestações registradas por usuários de serviços públicos
- II – Elaborar, anualmente, relatório de gestão, que consolidará as informações mencionadas no inciso I, e com base nelas subsidiar melhorias na prestação de serviços públicos.

Parágrafo único: Relatórios gerenciais poderão ser demandados à Rede a qualquer tempo.

## CAPÍTULO 6 DO PERFIL DO OUVIDOR, DA EQUIPE DE OUVIDORIA E DA EQUIPE DE TRANSPARÊNCIA PASSIVA

Art. 37º A equipe de Ouvidoria do SUS deve compreender as especificidades das demandas dos usuários que a ela recorrem.

Para tanto, devem ter conhecimentos sobre Ouvidoria, sobre os princípios e diretrizes do SUS e administração pública,

em especial sobre estrutura da saúde municipal, a partir de um processo de formação prévia, a fim de promover a qualificação e atualização do seu quadro de pessoal.

Art. 38º O quadro de pessoal deve ser em quantidade e qualidade adequadas ao funcionamento da Ouvidoria. A fim de desenvolver suas atividades de forma abrangente, o ouvidor deve ser exclusivo para a função e deve desempenhar sua função com acerto e imparcialidade, contribuindo para a credibilidade da instituição e do serviço de Ouvidoria.

Art. 39º Cada Ouvidoria da Rede deve selecionar seus trabalhadores e gestores a partir de perfis explicitados (conhecimentos, habilidades e atitudes) e promover qualificação e atualização do seu quadro de pessoal.

Art. 40º O exercício da função de Ouvidor tem como perfil:

- I. Possuir conhecimentos específicos sobre o papel das Ouvidorias, sua organização e seu funcionamento da área em que irá atuar;
- II. Ter conhecimento sobre a atuação do órgão ou entidade, especialmente sobre os seus principais processos e público-alvo;
- III. Possuir características como cordialidade, paciência, conhecimento, boa redação, capacidade de síntese, comunicação, afinidade com o atendimento ao público, habilidade, sensibilidade e proatividade;
- IV. Ter habilidade para relacionamento, negociação, mediação e conciliação, mantendo relação direta com o dirigente máximo do órgão ou entidade em que a Ouvidoria esteja vinculada;
- V. Ter capacidade de articulação, interlocução e maturidade na resolução de conflitos;
- VI. Apresentar capacidade de persuasão, escuta, análise crítica, adaptação e flexibilidade;
- VII. Ter credibilidade, além de ser probo e proativo; e
- VIII. Ter conhecimento básico de planejamento e gestão pública.

Art. 41º Perfil equipe Transparência Passiva:

- I. Ter conhecimento sobre as bases legais do acesso à informação pelo cidadão;
- II. Ser habilitado para operar o sistema e-SIC;
- III. Possuir conhecimento sistêmico da estrutura organizacional da Secretaria Municipal da Saúde e respectivas atribuições das áreas;
- IV. Ter facilidade de comunicação e integração com as áreas da Secretaria Municipal da Saúde;
- V. Possuir habilidade e conhecimento para revisar as respostas produzidas, observando sua qualidade e coerência político-institucional;

Art. 42º A equipe técnica para atuar na Ouvidoria, tem que ter como perfil:

- I. Compromisso com a missão institucional e com a ética pública;
- II. Comprometimento com as finalidades da Ouvidoria do SUS e as atividades por ela desempenhadas;
- III. Compromisso permanente com o atendimento célere e efetivo à manifestação apresentada pelo cidadão;
- IV. Conhecimento das normas e diretrizes aplicáveis ao setor público e ao SUS e capacidade de cumpri-las e de defender seu cumprimento;
- V. Capacidade de transmitir e receber informações relativas à Ouvidoria do SUS, com linguagem adequada e pelos meios e estratégias disponíveis;
- VI. Capacidade de estabelecer boa comunicação e manter postura profissional adequada, com integridade, educação e respeito ao próximo, seja nas relações com os cidadãos ou com os demais públicos internos e externos da Ouvidoria;
- VII. Compreensão, não apenas dos processos realizados pela Ouvidoria do SUS, mas também do impacto desses na qualidade e no desenvolvimento dos serviços e das atividades do SUS, assim como na promoção da participação social;
- VIII. Capacidade de atuar sob situações de tensões e conflitos, que podem ocorrer nos atendimentos realizados em uma Ouvidoria;
- IX. Capacidade de articulação e de trabalho em equipe com outros profissionais, com a habilidade de lidar com autoridades e servidores de outras áreas do órgão ou entidade, que possuem prioridades e expertises diferentes;
- X. Capacidade de avaliar a qualidade da resposta da área demandada aos cidadãos, assegurando que esta esteja em linguagem clara, objetiva, inclusiva, administrando tempos, prioridades e competências diferenciadas das unidades administrativas e áreas técnicas do órgão ou entidade;
- XI. Habilidade para executar as atividades e os processos das Ouvidorias do SUS e dos seus sistemas informatizados de apoio;

## CAPÍTULO 7

### DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 43º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se na íntegra a Portaria SMS.G nº 522/2018.