

Saúde

GABINETE DO SECRETÁRIO

Resolução SS – 43, de 14-4-2022

Aprova o Regulamento da Ouvidoria Geral do Sistema Único de Saúde – SUS, no âmbito da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo e dá providências correlatas.

O Secretário de Estado da Saúde, considerando:

- A Lei Estadual nº 10.294, de 20 de abril de 1999, que dispõe sobre a proteção e a defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo, criando as Ouvidorias;
- O Decreto Estadual nº 51.433, de 28 de dezembro de 2006, que cria unidade na Coordenadoria de Regiões de Saúde, da Secretaria da Saúde, altera a denominação e dispõe sobre a reorganização das Direções Regionais de Saúde;
- O Decreto Federal nº 7.508, de 28 de junho de 2011, que dispõe sobre a organização do Sistema Único de saúde e estabelece a apuração permanente das necessidades e interesses do usuário, bem como a avaliação das ações e serviços de saúde;
- 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;
- O Decreto Estadual nº 60.399, de 29 de abril de 2014, que dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas pela Lei nº 10.294 que dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo.

Resolve:

Artigo 1º - Fica aprovado, nos termos constantes do Anexo que integra esta Resolução, o Regulamento da Ouvidoria Geral do Sistema Único de Saúde da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo.

Artigo 2º - Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

ANEXO

(a que se reporta a Resolução nº 43, de 14 de abril de 2022)

OUVIDORIA GERAL DO SUS - SES/SP

REGULAMENTO

CAPÍTULO I

Da Natureza e Finalidades

Artigo 1º - A Ouvidoria Geral do SUS – SES/SP assegura ao cidadão, a oportunidade de participação na gestão pública em saúde, baseando-se nos princípios da universalidade, equidade, integralidade, regionalização, hierarquização, descentralização e principalmente da participação social, dos serviços públicos prestados pelo Estado de São Paulo, por meio da Ouvidoria das entidades da administração direta, indireta e fundacional, inclusive universidades, bem como os prestadores de serviços públicos mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer forma de delegação por ato administrativo.

CAPÍTULO II

Dos Objetivos

Artigo 2º - São objetivos Gerais da Ouvidoria Geral do SUS - SES/SP:

I - A Ouvidoria Geral do SUS – SES/SP, tem por finalidade promover o exercício da cidadania, registrando, recebendo, encaminhando e acompanhando denúncias, elogios, reclamações, solicitações, sugestões e informando os cidadãos sobre as questões relacionadas à prestação de serviço público de saúde.

II - Além dos princípios constitucionais da administração pública, as Ouvidorias do SUS reger-se-ão pelos princípios e diretrizes do SUS:

- * Universalidade
- * Equidade
- * Integralidade

- * Regionalização
- * Hierarquização
- * Participação da comunidade
- * Descentralização

Artigo 3º - São objetivos Específicos da Ouvidoria Geral do SUS - SES/SP:

- I – independência e autonomia para o exercício de suas atribuições sem qualquer ingerência, inclusive político-partidária, visando garantir os direitos do usuário do serviço público;
- II – transparência na prestação de informações de forma a garantir a exata compreensão do usuário sobre as repercussões e abrangência do serviço público;
- III – confidencialidade para a proteção da informação de modo a assegurar a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem do usuário;
- IV – imparcialidade e isenção necessárias para compreender, analisar e buscar soluções para as manifestações, bem como formular críticas e recomendações;
- V – acolhimento, acessibilidade, respeito às capacidades cognitivas e físicas do usuário, assegurando o atendimento respeitoso, vedado qualquer tipo de discriminação, preservando a dignidade humana.

CAPÍTULO III

Das Atribuições

Artigo 4º - A Ouvidoria Geral do SUS – SES/SP têm as seguintes atribuições:

- I - receber solicitações, sugestões, elogios, reclamações, denúncias;
 - II - prestar informações às manifestações recebidas, bem como informar ao usuário a tramitação dos processos administrativos registrados em seu nome;
 - III - resguardar o sigilo e sempre dar resposta fundamentada à questão apresentada com clareza e objetividade, utilizando uma linguagem cidadã e inclusiva de fácil compreensão, evitando uso de siglas, jargões e estrangeirismos;
 - IV - agilizar a remessa de informações de interesse do usuário;
 - V - facilitar o acesso do usuário a Ouvidoria, simplificando seus procedimentos;
 - VI – encaminhar para a área ou setor responsável a manifestação e acompanhar a sua apreciação, avaliando a qualidade e a vinculação da resposta à manifestação apresentada para devolutiva ao cidadão;
 - VII – identificar através de relatórios e comunicar eventuais problemas no atendimento ao usuário ou causas da deficiência do serviço;
 - VIII – estabelecer e manter canal permanente de comunicação com os usuários dos serviços públicos;
 - IX – encaminhar aos dirigentes das unidades competentes as manifestações conhecidas através de relatórios devidamente elaborados;
 - X – atender as diretrizes estabelecidas pela Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos do Estado de São Paulo – CCISP e pela Ouvidoria Geral do Estado;
 - XI - elaborar relatórios e promover a divulgação das suas atividades;
 - XII – fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos;
 - XIII – promover a sensibilização e a conscientização interna e externa sobre a organização e a atividade da Ouvidoria no âmbito da SES/SP;
 - XIV – elaborar estudos, pesquisas, apontar e publicizar experiências exitosas na área de atuação;
 - XV – cobrar respostas das áreas administrativas e técnicas a respeito das manifestações a elas encaminhadas e levar ao conhecimento do gestor do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;
 - XVI – estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de Ouvidorias do SUS no âmbito municipal;
 - XVII – articulação com as instituições definidas no Artigo 1º como também com os municípios do Estado de São Paulo para suporte e apoio na organização das suas Ouvidorias da Saúde;
 - XVIII – contribuir como instrumento de gestão para o planejamento e melhoria na qualidade dos serviços de saúde;
 - XIX – coordenar e supervisionar a rede de Ouvidorias do SUS – SES/SP;
 - XX – promover a capacitação para os (as) Ouvidores (as) da rede de Ouvidorias do SUS – SES/SP, bem como o treinamento para operar o sistema Ouvidor SES/SP;
 - XXI – Definir orientações e procedimentos padronizados para a Ouvidoria do SUS – SES/SP;
 - XXII – articular e estabelecer parcerias com outros Órgãos e Ouvidorias para organizar fluxo de recebimentos e encaminhamentos de manifestações;
 - XXIII – promover a integração das Ouvidorias do SUS nos âmbitos Federal, Estadual e Municipal;
 - XXIV – aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificação de processos e procedimentos de atendimento ao usuário e propiciar melhores condições para o compartilhamento de informações.
- Parágrafo único - As recomendações de que trata o inciso XII deste artigo devem ser encaminhadas formalmente com suas respectivas justificativas, à autoridade máxima dos órgãos ou entidades do âmbito de atuação da SES/SP.

Artigo 5º - As Ouvidorias no âmbito da SES/SP ficarão subordinadas hierárquica e tecnicamente à Ouvidoria Geral do SUS – SES/SP.

Artigo 6º - A rede de Ouvidorias da Ouvidoria Geral do SUS – SES/SP é composta pelos órgãos ou entidades a que se refere o Artigo 1º desta Resolução e pelos Departamentos Regionais de Saúde, organizados e definidos no Decreto

Estadual nº 51.433, de 28 de dezembro de 2006.

Artigo 7º - Para a consecução de suas atribuições é assegurado à Ouvidoria Geral do SUS – SES/SP:

I - ter livre acesso a todos os setores do órgão;

II - solicitar informações e documentos diretamente a quem os detenha no âmbito da SES/SP;

III - participar de reuniões e eventos em órgãos ou entidades relacionados à sua área de atuação e segmento de Ouvidorias;

IV - elaborar estudos e pesquisas na área de atuação.

Parágrafo 1º - A Ouvidoria Geral do SUS – SES/SP deverá ter disponibilizados os recursos humanos e materiais adequados para garantir o conforto e a privacidade no atendimento, o arquivamento de documentos e os equipamentos necessários, atualizados e suficientes.

Parágrafo 2º - A Ouvidoria Geral do SUS – SES/SP deve colocar à disposição dos usuários dos serviços públicos, os meios e acessos necessários para atendimento, presencial, eletrônico, telefônico e postal.

Parágrafo 3º - Os órgãos e as unidades acionadas pela Ouvidoria Geral do SUS – SES/SP atenderão prioritariamente o que for solicitado, instruindo, sempre que possível, com documentos e observando rigorosamente os prazos estabelecidos.

CAPÍTULO IV

Da Estrutura

Artigo 8º - A Ouvidoria Geral do SUS – SES/SP:

I – Será sediada na Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo, unidade executiva e de planejamento das atividades.

II - Composta por um Ouvidor, equipe executiva e equipe consultiva da SES-SP.

SEÇÃO I

Da Designação

Artigo 9º - O Ouvidor é o representante dos cidadãos e usuários dos serviços públicos prestados pela SES/SP e dos 645 municípios do Estado de São Paulo.

Artigo 10 - O Ouvidor é a função exercida por mandato, de dedicação exclusiva, destinada à gestão da Ouvidoria com indicação do dirigente máximo dos órgãos ou entidades a que se refere o Artigo 1º desta Resolução e formalmente designado por ato do Secretário de Estado da Saúde.

Artigo 11 – Salvo legislação específica, o Ouvidor terá mandato de 02 (dois) anos a partir de sua designação, sendo permitida a recondução sucessiva sem limite máximo.

Parágrafo único - Será designado um suplente, treinado e capacitado, que substituirá o Ouvidor quando o mesmo encontrar-se em férias ou temporariamente impossibilitado de desempenhar as suas funções.

SEÇÃO II

Dos Requisitos

Artigo 12 – O exercício da função de Ouvidor exige formação superior completa, sendo recomendável certificação reconhecida pela Ouvidoria Geral do Estado e atendimento às exigências contidas no Decreto nº 57.970, de 12 de abril de 2012.

Artigo 13 – O Ouvidor e toda sua equipe deverá atuar segundo princípios éticos, pautando o trabalho pela legalidade, legitimidade, imparcialidade e moralidade.

SEÇÃO III

Das Competências

Artigo 14 - Compete exclusivamente ao Ouvidor:

I – dirigir a Ouvidoria garantindo o atendimento aos seus princípios e o exercício de suas atribuições;

II – representar interna e externamente a Ouvidoria;

III - atuar de ofício e reduzir a termo os Requerimentos verbais;

IV - controlar o cumprimento dos prazos previstos nesta Resolução;

V – selecionar o pessoal para composição da equipe de Ouvidoria;

VI – elaborar os relatórios da Ouvidoria;

VII – garantir a racionalização de meios tendo em vista sua demanda e os fins a que se destina;

VIII – O Ouvidor responde hierarquicamente somente para autoridade máxima da Pasta, no limite das garantias contidas nesta Resolução.

SEÇÃO IV

Das Garantias

Artigo 15 - Ao Ouvidor é garantida a autonomia na elaboração de pareceres, atos e relatórios, sendo vedada a alteração ou influência sobre estes.

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.

Artigo 16 – Os órgãos ou entidades de que trata o artigo 1º desta Resolução deverão prestar as informações solicitadas por suas Ouvidorias, no prazo estabelecido no artigo 25, garantindo a transparência e autenticidade dos registros e documentos fornecidos.

SEÇÃO V

Dos Usuários da Ouvidoria

Artigo 17 - Usuário é todo aquele que utiliza ou que seja direta ou indiretamente interessado pelos serviços do órgão ou entidade no qual atuam as Ouvidorias, classificando-se em:

I – usuários internos: gestores e servidores do órgão ou entidade em que atuam as Ouvidorias;

II – usuários externos: cidadãos e entidades civis, usuários ou não das atividades e dos serviços de saúde prestados pelos órgãos ou entidades em que atuam as Ouvidorias.

CAPÍTULO V

Dos Procedimentos

SEÇÃO I

Das Manifestações

Artigo 18 – Todas as manifestações registradas com número de protocolo (protocoladas) e/ou de atendimento informativo (não protocoladas), a que alude o inciso I, do artigo 4º, desta Resolução devem ser registradas no sistema Ouvidor SES/SP, sendo a obrigatoriedade de uso definida na Resolução SS-31, de 06 de abril de 2018.

Parágrafo único – Cabe à Ouvidoria providenciar junto aos usuários, quando possível, as informações complementares necessárias à compreensão do objeto e alcance de sua manifestação, antes dos encaminhamentos internos e externos do expediente.

Artigo 19 – O Ouvidor poderá denegar o encaminhamento ou interromper o andamento da manifestação, cujo conteúdo não traduza irregularidade, não tenha relação com as funções ou atividades desenvolvidas ou exija providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria, promovendo o arquivamento de plano, comunicando o usuário e indicando sucintamente as razões da decisão.

Artigo 20 – Deverá o usuário ser orientado, e sempre que possível direcionado, quando o assunto não estiver no âmbito de atuação da Ouvidoria.

SEÇÃO II

Da Proteção dos dados

Artigo 21 – Os dados pessoais do usuário contidos nas manifestações e o banco de dados são de acesso restrito, obedecendo a Lei Federal nº 12.527, de 28 de novembro de 2011, que regula o acesso às informações, regulamentada pelo Decreto Estadual 58.052, de 16 de maio de 2012.

Artigo 22 – A preservação de identidade do usuário, quando por ele solicitada expressamente, ou quando o assunto exigir segue-se a Lei Geral de Proteção De Dados – LGPD, Lei Estadual nº 13.853, de 08 de julho de 2019, regulamentada pelo Decreto Estadual nº 65.347, de 09 de 12 de 2020.

Artigo 23 – A identificação pessoal do usuário é informação protegida com restrição de acesso nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD – Lei nº 13.853, de 08 de julho de 2019, regulamentada pelo Decreto Estadual nº 65.347, de 09 de dezembro de 2020.

Parágrafo único – Nas hipóteses em que a identidade do usuário for essencial à tomada de providências no âmbito das Ouvidorias, tal situação deverá ser autorizada pelo usuário, sendo que havendo recusa, caberá o arquivamento do expediente.

Artigo 24 – As manifestações de autoria desconhecida ou incerta poderão ser admitidas quando forem dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou de documentos que as apresentem verossímeis.

SEÇÃO III

Dos Prazos

Artigo 25 – O prazo máximo de resposta ao usuário será de 20 (vinte) dias corridos.

Parágrafo 1º – O prazo deverá ser informado com a respectiva forma de acompanhamento.

Parágrafo 2º - O prazo referido no “caput” deste artigo poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa das áreas técnicas e administrativas, da qual será cientificado o interessado.

Parágrafo 3º - A tramitação das manifestações recebidas pela Ouvidoria deverá considerar o prazo estabelecido no “caput” deste artigo.

SEÇÃO IV

Dos Relatórios

Artigo 26 – Sem prejuízo do disposto no parágrafo único, do artigo 9º, da Lei 10.294, de 20 de abril de 1999, e de

relatórios em formatos e periodicidades estabelecidas internamente em cada Órgão ou Entidade, as Ouvidorias deverão emitir relatórios e manter dados organizados conforme as diretrizes estabelecidas conjuntamente pela Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos do Estado de São Paulo - CCISP e pela Coordenadoria de Ouvidoria e Defesa do Usuário do serviço público, instituída nos termos da Lei Complementar nº 1.361, de 21 de outubro de 2021.

Artigo 27 – Os relatórios das Ouvidorias são considerados documentos de interesse público e devem ter ampla divulgação.

Artigo 28 - O Secretário de Estado da Saúde poderá baixar normas complementares para o adequado cumprimento desta Resolução.