

Nº 203 - DOE – 07/10/22 - p.53

Saúde
GABINETE DO SECRETÁRIO

Resolução SS - 133, de 6 de outubro de 2022

Dispõe sobre o Regimento Interno da Ouvidoria Geral do SUS-SES/SP, e dá providências correlatas.

O Secretário de Estado da Saúde, considerando:

- a edição da Resolução SS-43, de 14 de abril de 2022 que regulamentou a Ouvidoria Geral do SUS – SES/SP,

Resolve:

Artigo 1º - Aprovar o Regimento Interno da Ouvidoria Geral do SUS-SES/SP, no âmbito da Secretaria de Estado da Saúde.

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

REGIMENTO INTERNO

**Ouvidoria Geral do Sistema Único de Saúde da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo
– SUS - SES/SP**

Missão

Representar o usuário do SUS junto as Unidade de Saúde vinculadas à Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo e receber as manifestações, organizar os dados, transformá-los em informação e gerar conhecimento aos Gestores para fomentar melhorias na qualidade do atendimento.

Visão

Secretaria de Estado da Saúde
Centro de Documentação
ctd@saude.sp.gov.br

Ser um serviço de referência reconhecido pelos usuários da saúde, colaboradores e gestores, devido à qualidade das nossas atividades, relatórios e relacionamentos.

Valor

Promover o exercício da cidadania, comprometimento com as informações, capacidade de transformação e melhoria contínua dos processos e dos resultados, respeitando o meio ambiente e pensando na sustentabilidade.

Capítulo I

Da Natureza e Finalidades

Artigo 1º – A Ouvidoria Geral do SUS - SES/SP no âmbito da saúde pública sinaliza uma vontade institucional de fortalecer as estratégias de gestão participativa, ampliando a contribuição social e incluindo nas decisões da gestão as avaliações, as opiniões e as ideias geradas pelos usuários dos serviços de saúde, abrangendo a necessidade de ampliar a participação dos cidadãos na gestão do Sistema Único de Saúde – SUS e a possibilidade de avaliação contínua da qualidade das ações e dos serviços prestados pelo SUS no âmbito de todo o Estado.

Capítulo II

Das Competências

Artigo 2º – Compete à Ouvidoria Geral do SUS - SES/SP sistematizar as manifestações recebidas e elaborar indicadores de avaliação e monitoramento do sistema de informação adotado pela Ouvidoria Geral do SUS – SES/SP que possam servir de suporte estratégico à tomada de decisão pelo gestor da saúde e contribuir para o aperfeiçoamento gradual e constante dos serviços públicos de saúde.

Parágrafo Único - Além das atribuições decorrentes da área, compete a Ouvidoria Geral do SUS - SES/SP a representação de todos os municípios do Estado de São Paulo.

Capítulo III

Da Organização

Seção I

Da Estrutura Organizacional

Artigo 3º - A Ouvidoria Geral do SUS - SES/SP, terá a seguinte estrutura administrativa:

- I - **Ouvidor (a) Geral do SUS – SES/SP** – Representada pela figura do (a) Ouvidor (a), representante dos cidadãos e usuários dos serviços públicos prestados pela Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo – SES/SP.

- II - **Equipe consultiva** - Gabinete do Secretário e Assessorias da Secretaria Estadual de Saúde de São Paulo – SES/SP.
- III - **Equipe executiva** – Coordenada pelo (a) Ouvidor (a) Geral do SUS – SES/SP.
- IV - **Responsável pelo Atendimento e Equipe.**
- V - **Responsável pela Descentralização e Equipe.**
- VI - **Responsável pela Educação Continuada e Equipe.**
- VII - **Responsável pelo Monitoramento e Equipe.**

Seção II

Das Atribuições

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

- I - receber solicitações, sugestões, elogios, reclamações e 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 à 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 usuário;
- 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 da Coordenadoria de Ouvidoria e Defesa do usuário do Serviço Público;
- 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 e 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 e pesquisas bem como 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 - promover 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 - aplicar soluções tecnológicas que visem a simplificação de processos e procedimentos de atendimento ao usuário e propiciar melhores condições para o compartilhamento de informações;
- XXV - atuar na conciliação administrativa;
- XXVI - estimular a participação social, contribuindo para o planejamento e a melhoria da qualidade dos serviços públicos;
- XXVII - coordenar e assessorar a Rede de Ouvidorias do SUS da Ouvidoria Geral do SUS SES/SP, contribuindo para o princípio organizativo da descentralização do SUS;
- XXVIII - fazer a interface com a Coordenadoria de Ouvidoria e Defesa do usuário do Serviço Público nas questões relacionadas a sua competência;
- XXIX - receber os relatórios da Rede de Ouvidorias do SUS para compilação e fechamento dos relatórios semestrais para Coordenadoria de Ouvidoria e Defesa do usuário do Serviço Público, sem prejuízo da emissão parcial dos mesmos de acordo com a necessidade;
- XXX - orientar-se na execução de suas atribuições pelos princípios da eficiência, imparcialidade, celeridade, transversalidade, publicidade e cidadania participativa.

Artigo 5º - A Rede de Ouvidorias da Ouvidoria Geral do SUS – SES/SP é composta pelos órgãos ou entidades a que se refere o Artigo 1º da Resolução SS – 43, de 14 de abril 2022 e pelos Departamentos Regionais de Saúde, organizados e definidos no Decreto Estadual nº 51.433, de 28 de dezembro de 2006.

Artigo 6º - As Ouvidorias da Rede de Ouvidorias do SUS - SES/SP ficarão subordinadas hierárquica e tecnicamente à Ouvidoria Geral do SUS – SES/SP.

Artigo 7º - A Rede de Ouvidorias do SUS – SES/SP tem as seguintes atribuições:

Secretaria de Estado da Saúde
Centro de Documentação
ctd@saude.sp.gov.br

- I. receber solicitações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios;
- 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 à 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 demanda apresentada para devolutiva ao usuário;
- 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. elaborar relatórios semestrais e parciais de acordo com a necessidade como também promover a divulgação das suas atividades;
- XI. atuar na conciliação administrativa;
- XII. fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas e correção de erros, omissões ou abusos cometidos;
- XIII. promover sensibilização e conscientização interna e externa sobre as atividades da Ouvidoria;
- XIV. estimular a participação social, contribuindo para o planejamento e a melhoria da qualidade dos serviços públicos;
- XV. elaborar estudos e pesquisas na sua área de atuação.

Parágrafo Único – As Ouvidorias dos Departamentos Regionais de Saúde devem assessorar e apoiar as Ouvidorias no seu âmbito de atuação, contribuindo para o princípio organizativo da descentralização do SUS.

Seção III

Das Competências

Artigo 8º - São competências do (a) Ouvidor (a) Geral do SUS – SES/SP:

- I - conhecer a rede de serviços;
- II - articular e promover a interlocução entre a Ouvidoria Geral do SUS – SES/SP, Rede de Ouvidorias da Ouvidoria Geral do SUS – SES/SP e a Coordenadoria de Ouvidoria e Defesa do usuário do Serviço Público;
- III - ter iniciativa e autonomia de trabalho;

- IV - criar e manter relacionamento com os serviços;
- V - atuar na conciliação administrativa; e
- VI - conhecer planejamento, monitoramento e gestão.

Artigo 9º – São competências dos (as) Ouvidores (as) da Rede de Ouvidorias da Ouvidoria Geral do SUS – SES/SP:

- I - dirigir a Ouvidoria garantindo o atendimento aos seus princípios e o exercício de suas atribuições;
- II - representar a Ouvidoria interna e externamente;
- III - atuar de ofício e reduzir a termo os requerimentos verbais;
- IV - controlar o cumprimento dos prazos previstos no Artigo 25 da Resolução SS - 43, de 14 de abril de 2022;
- 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 a demanda e os fins a que se destina;
- VIII - orientar o acolhimento, levando em conta a acessibilidade, respeito às capacidades cognitivas e físicas do usuário, assegurando o atendimento respeitoso, vedando qualquer tipo de discriminação e preservando a dignidade humana;
- IX - zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, transparência e eficiência da Administração Pública;
- X - conhecer a rede de serviços;
- XI - ter iniciativa e autonomia de trabalho;
- XII - criar e manter relacionamento com os serviços;
- XIII - atuar na conciliação administrativa;
- XIV - conhecer planejamento, monitoramento e gestão.

Parágrafo Único – O (a) Ouvidor (a) da Rede de Ouvidorias da Ouvidoria Geral do SUS – SES/SP poderá denegar o encaminhamento ou interromper o andamento de 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 10 - São competências do **Responsável pelo Atendimento**:

- I - orientar o acolhimento, levando em conta a acessibilidade, respeito às capacidades cognitivas e físicas do usuário, assegurando o atendimento respeitoso, vedando qualquer tipo de discriminação e preservando a dignidade humana;
- II - auxiliar os (as) Ouvidores (as) da Rede de Ouvidorias da Ouvidoria Geral do SUS – SES/SP e suas equipes nas técnicas de atendimento presencial, por telefone, carta, e-mail, formulário web e qualquer outra forma de acolhimento;

- III - organizar o fluxo das manifestações: recebimento, análise, encaminhamento, acompanhamento, resposta da área, devolutiva ao usuário, conclusão e finalização; e
- IV - elaborar relatórios para abastecer a Educação Continuada de conteúdo para programação das atividades educacionais.

Artigo 11 - São competências do Responsável pela Descentralização:

- I - acompanhar e auxiliar os Ouvidores e/ou Serviços/Unidades de Saúde na implantação, organização e regulamentação das Ouvidorias Estaduais e Municipais;
- II - sensibilizar e conscientizar Ouvidores e suas equipes, Gestores e Áreas Técnicas, quanto a organização, competência e o processo de trabalho desenvolvido pelas Ouvidorias;
- III - orientar na organização da rede e sub-rede de Serviços/Unidades de Saúde das Ouvidorias Estaduais e Municipais; e
- IV - elaborar relatórios para abastecer a Educação Continuada de conteúdo para programação das atividades educacionais.

Artigo 12 - São competências do Responsável pela Educação Continuada:

- I - desenvolver trabalhos e processos técnicos contínuos de aprendizagens, para assessorar as equipes executivas e a Rede de Ouvidorias da Ouvidoria Geral do SUS – SES/SP;
- II - buscar transformar as práticas das atividades das Ouvidorias, visando à melhoria da qualidade e o aumento da resolutividade das ações;
- III - observar os problemas cotidianos da Rede de Ouvidorias da Ouvidoria Geral do SUS – SES/SP e os relatórios da equipe executiva, promovendo ações educativas, com suporte constante para a transformação das atividades das Ouvidorias;
- IV - dar suporte aos projetos e promover treinamentos, gerenciamento de recursos, implementação de metodologias e padronização de processos de trabalho; e
- V - empreender ações de homologação, testes e experimentos, de forma a suprir as necessidades relacionadas à padronização de sistemas da Ouvidoria Geral do SUS – SES/SP.

Artigo 13 - São competências do Responsável pelo Monitoramento:

- I - orientar, acompanhar e condensar a organização dos dados das Ouvidorias;
- II - monitorar os prazos de respostas das manifestações no Sistema Informatizado Ouvidor SES/SP;
- III - acompanhar e orientar os Ouvidores (as) da Rede de Ouvidorias da Ouvidoria Geral do SUS – SES/SP na elaboração de relatórios;
- IV - instrumentalizar as Ouvidorias para a realização de relatórios;
- V - elaborar Relatórios para o Secretário de Estado da Saúde, Gestores da SES/SP e Coordenadoria de Ouvidoria e Defesa do usuário do Serviço Público; e
- VI - elaborar relatórios para abastecer a Educação Continuada de conteúdo para programação das atividades educacionais.

Seção IV

Do Mandato

Artigo 14 – A função de Ouvidor (a) é exercida por mandato, de dedicação exclusiva, destinada à gestão da Ouvidoria mediante indicação do dirigente máximo dos órgãos ou entidades a que se refere o Artigo 1º da Resolução SS 43, de 14 de abril de 2022 e designação formal por ato do Secretário de Estado da Saúde.

Artigo 15 – O (a) Ouvidor (a) tem mandato de 2 (dois) anos a partir de sua designação, sendo permitida a recondução, que poderá ocorrer de forma sucessiva e ilimitada.

Artigo 16 - O exercício da função de Ouvidor (a) exige formação superior completa, e atendimento às exigências contidas no Decreto nº 57.970, de 12 de abril de 2012, sendo recomendável possuir a certificação reconhecida pela Coordenadoria de Ouvidoria e Defesa do usuário do Serviço Público ou pela Ouvidoria Geral do SUS SES/SP.

Artigo 17 – O (a) Ouvidor (a) responde hierarquicamente à autoridade máxima do órgão ou entidade a qual está vinculado, no limite das garantias contidas na legislação aplicável.

Parágrafo Único – Será designado pelo (a) Ouvidor (a) um suplente, treinado e capacitado, que o (a) substituirá quando se encontrar em férias ou temporariamente impossibilitado (a) de desempenhar as suas funções.

Artigo 18 – O (a) Ouvidor (a) do SUS deve preferencialmente:

- I - conhecer e entender o funcionamento da instituição onde trabalha, suas regras/normas, visão, missão e valores;
- II - conhecer o SUS – política de saúde (princípios e diretrizes), serviços prestados e rede referenciada;
- III - possuir competências técnicas e habilidades para trabalhar no processo de educação para a cidadania (Direitos Humanos);
- IV - estabelecer bom relacionamento - com o usuário, equipe e a gestão;
- V - ter sensibilidade e paciência;
- VI - possuir postura ética e proativa;
- VII - observar o sigilo profissional – confidencialidade;
- VIII - ser imparcial e objetivo;
- IX - possuir habilidade em ouvir e boa comunicação;
- X - possuir capacidade de planejamento e negociação.

Seção V

Das Manifestações

Artigo 19 - 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 Informatizado Ouvidor SES/SP, sendo a obrigatoriedade de uso definido na Resolução SS-31, de 6 de abril de 2018.

Parágrafo 1º - As manifestações protocoladas na Rede de Ouvidorias da Ouvidoria Geral do SUS – SES/SP obedecem ao seguinte fluxo de tratamento:

- I - recebimento;
- II - análise;
- III - encaminhamento;
- IV - acompanhamento;
- V - resposta da área;
- VI - análise e avaliação da resposta da área;
- VII - devolutiva ao usuário;
- VIII - conclusão; e,
- IX - finalização.

Parágrafo 2º - As manifestações deverão ser classificadas da seguinte forma:

- I - Denúncia: comunicação verbal ou escrita que indica possível irregularidade na prestação de serviços de saúde pela Administração Pública ou no atendimento por entidade pública ou privada de saúde.
- II - Elogio: comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde (SUS).
- III - Informação: comunicação, orientação ou informação relacionada à saúde.
- IV - Reclamação: comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação referente às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.
- V - Solicitação: comunicação verbal ou escrita que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e serviços de saúde.
- VI - Sugestão: comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria do SUS.

Parágrafo 3º - Não serão protocolados os elogios anônimos, ou seja, sem identificação do autor.

Seção VI **Dos Prazos**

Artigo 20 – 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 Rede de Ouvidorias da Ouvidoria Geral do SUS – SES/SP deverá considerar o prazo estabelecido no "caput" deste Artigo.

Seção VII **Dos Relatórios**

Artigo 21 – Sem prejuízo ao contido no Decreto Estadual nº 50.656, de 30 de março de 2006, as Ouvidorias da Rede de Ouvidorias do SUS – SES/SP emitirão relatórios em formatos e periodicidades estabelecidos internamente em cada Órgão ou Entidade, como também deverão elaborar relatórios trimestralmente contendo minimamente:

- I - número total de manifestações (protocoladas e não protocoladas);
- II - canais de entrada;
- III - classificação;
- IV - descrição de motivos / tipificação;
- V - status das manifestações.

Seção VIII **Da Localização e Funcionamento**

Artigo 22 – A Ouvidoria Geral do SUS - SES/SP está localizada na Avenida Dr. Arnaldo, 351 – Térreo – Bairro Cerqueira Cesar - CEP 01246-000 – São Paulo/SP.

Parágrafo Único – O Horário de funcionamento é de segunda às sextas-feiras, das 8 às 17 horas com atendimento presencial, eletrônico, telefônico e postal.

Artigo 23 – As Ouvidorias da Rede de Ouvidorias do SUS - SES/SP terão sua localização definida de acordo com o dirigente do Órgão ou Entidade e deverão ter disponibilizados os recursos humanos, acessibilidade e materiais adequados para garantir o conforto e a privacidade no atendimento, o arquivamento de documentos e os equipamentos necessários, atualizados e suficientes.

Artigo 24 – As Ouvidorias da Rede de Ouvidoria do SUS - SES/SP afixarão em local de ampla visualização, em todas as instalações e estabelecimentos de acesso permitido aos usuários,

comunicação visual adequada com a utilização de placas facilmente legíveis com números de telefones, horários de funcionamento, outras vias eletrônicas e endereços das respectivas Ouvidorias.

Parágrafo Único – A relação das Ouvidorias integrantes da Rede de Ouvidorias da Ouvidoria Geral do SUS – SES/SP bem como os respectivos dados de contato e horário de funcionamento deverá ser disponibilizada na página oficial da SES/SP, www.saude.sp.gov.br.

Capítulo IV

Da Documentação e Proteção de Dados

Artigo 25 - As manifestações recebidas, atendidas e encaminhadas na Rede de Ouvidorias da Ouvidoria Geral do SUS – SES/SP deverão ser registradas no Sistema Informatizado Ouvidor SES/SP, definido na Resolução SS – 31, de 6 de abril de 2018.

Parágrafo Único - O Sistema Informatizado Ouvidor SES/SP permite a disseminação de informações em rede, o registro, encaminhamento e acompanhamento das manifestações dos usuários, possibilitando a troca de informações entre os órgãos responsáveis pela gestão do SUS, para adoção das providências cabíveis diante das manifestações recebidas.

Artigo 26 – Ao (À) Ouvidor (a) é garantida a autonomia na elaboração de pareceres, atos e relatórios, sendo vedada a alteração ou influência sobre estes.

Artigo 27 - Cabe às Ouvidorias da Rede de Ouvidorias da Ouvidoria Geral do SUS – SES/SP providenciar junto aos usuários, quando possível, as informações complementares necessárias à compreensão do objeto e alcance de sua manifestação, antes dos encaminhamentos.

Artigo 28 - 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 a informações, regulamentada pelo Decreto Estadual nº 58.052, de 16 de maio de 2012.

Artigo 29 - A identificação pessoal do usuário é informação protegida com restrição de acesso nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD – Lei Federal nº 13.853, de 8 de julho de 2019, regulamentada pelo Decreto Estadual nº 65.347, de 9 de dezembro de 2020.

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

Capítulo V

Secretaria de Estado da Saúde
Centro de Documentação
ctd@saude.sp.gov.br

Do Sistema Informatizado Ouvidor SES/SP

Artigo 30 – O Sistema Informatizado Ouvidor SES/SP, a que se reporta a Resolução SS-31, de 6 de abril de 2018, tem como objetivo:

- I - atuar como ferramenta de apoio no processo organizativo de descentralização das Ouvidorias da Saúde no Estado de São Paulo;
- II - disseminar e facilitar a democratização de informações em saúde;
- III - agilizar o processo de recebimento, análise, encaminhamento, acompanhamento e respostas das manifestações;
- IV - gerar relatórios que auxiliem na melhoria contínua do Sistema Único de Saúde;
- V - promover a sustentabilidade, mediante responsabilidade socioambiental, possibilitando que as manifestações circulem dentro do Sistema, evitando a utilização de papel e gastos que podem prejudicar o meio ambiente.

Parágrafo Único - Os logins e senhas de acesso ao Sistema Informatizado Ouvidor SES/SP são de uso pessoal e intransferíveis, cabendo ao (à) Ouvidor (a) e equipe a guarda e zelo das mesmas.

Capítulo VI Do Código de Ética

Artigo 31 - De acordo com o Artigo 3º, do Decreto Estadual nº 60.399 de 29 de abril de 2014, as Ouvidorias, além dos princípios constitucionais da administração pública, reger-se-ão também por:

- 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; e
- V - acolhimento e acessibilidade, assegurando o atendimento respeitoso e humanizado, garantindo a preservação da dignidade humana.

Capítulo VII Das Disposições Finais

Artigo 32 - A Rede de Ouvidorias da Ouvidoria Geral do SUS – SES/SP compõe a Rede Paulista de Ouvidorias e é parte integrante do Sistema Estadual de Defesa do Usuário de

Serviços Públicos – SEDUSP, conforme dispõe o Artigo 30, inciso I, da Lei Estadual nº 10.294, de 20 de abril de 1999, devendo, além do cumprimento da legislação de regência da matéria, cumprir as diretrizes estabelecidas pela Coordenadoria de Ouvidoria e Defesa do usuário do Serviço Público.

Artigo 33 - Sem prejuízo do disposto no parágrafo único do Artigo 9º da Lei Estadual nº 10.294, de 20 de abril de 1999, e de relatórios em formatos e periodicidades estabelecidas internamente em cada Órgão ou Entidade, as Ouvidorias da Rede de Ouvidorias da Ouvidoria Geral do SUS SES/SP deverão emitir relatórios e manter dados organizados conforme as diretrizes estabelecidas pela Coordenadoria de Ouvidoria e Defesa do usuário do Serviço Público.

Artigo 34 - A atividade das Ouvidorias é um direito dos cidadãos e usuários dos serviços públicos e um dever inerente a todos os membros da administração pública, que devem:

- I - facilitar, priorizar e auxiliar o encaminhamento das manifestações provenientes das Ouvidorias, no âmbito de suas respectivas unidades;
- II - informar as Ouvidorias sobre todas as alterações de procedimentos que interfiram no interesse dos usuários dos serviços públicos, mantendo sua atualidade;
- III - resguardar a autonomia e independência das Ouvidorias, sendo vedado o acúmulo de funções pelo (a) Ouvidor (a) ou a atribuição de atividades alheias às suas competências, ressalvado o disposto no item 3, do § 2º, do Artigo 7º, do Decreto Estadual nº 58.052, de 16 de maio de 2012;
- IV - orientar o usuário, e sempre que possível direcioná-lo, quando o assunto não estiver no âmbito de atuação da Ouvidoria.

Artigo 35 - A Ouvidoria Geral do SUS – SES/SP e a Rede de Ouvidorias da Ouvidoria Geral do SUS – SES/SP não farão registro, não farão acompanhamento como também não darão informações referentes a demandas judiciais.

Artigo 36 - Compete ainda a autoridade máxima de cada Órgão ou Entidade, em relação às Ouvidorias:

- I - tratar das questões de Ouvidoria diretamente com o (a) Ouvidor (a);
- II - manifestar-se objetivamente sobre os apontamentos dos relatórios da Ouvidoria informando as providências adotadas ou justificando a ausência destas.

Artigo 37 - O Secretário de Estado da Saúde poderá expedir normas complementares que se fizerem necessárias à adequada execução deste Regimento Interno.