



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
Gabinete de Consultoria Legislativa

DECRETO Nº 51.999, DE 13 DE NOVEMBRO DE 2014.
(publicado no DOE nº 221, de 14 de novembro de 2014)

Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria do Sistema Único de Saúde – SUS, da Secretária da Saúde do Estado do Rio Grande do Sul – SES/RS.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL, no uso das atribuições que lhe confere o art. 82, incisos V e VII, da Constituição do Estado, e do disposto no art. 2º da Lei nº [14.485](#), de 30 de janeiro de 2014,

DECRETA:

Art. 1º Fica aprovado o Regimento Interno da Ouvidoria do Sistema Único de Saúde – SUS – da Secretaria da Saúde – SES/RS, unidade integrante do Sistema Estadual de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual – SEO/RS, vinculada à Ouvidoria-Geral do Estado – OGE/RS, e ao Gabinete do(a) Secretário(a) de Estado da Saúde – SES, publicado nos Anexos I e II deste Decreto.

Art. 2º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

PALÁCIO PIRATINI, em Porto Alegre, 13 de novembro de 2014.

ANEXO I
REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DO SUS/RS

Art. 1º A Ouvidoria do Sistema Único de Saúde – SUS, vinculada à Ouvidoria-Geral do Estado – OGE/RS e ao Gabinete do(a) Secretário(a) de Estado da Saúde – SES, compõe o Sistema Estadual de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual – SEO/RS.

Art. 2º São objetivos da Ouvidoria do SUS-SES/RS:

I – atuar como um canal de comunicação entre os(as) cidadãos(ãs) e os(as) Gestores(as) do SUS, buscando a mediação dos interesses do(a) cidadão(ã) e da Gestão do SUS;

II – acolher as manifestações dos(as) cidadãos(ãs), tais como as sugestões, as reclamações, as solicitações, as denúncias, as informações e os elogios, por meio de canais de contato ágeis e eficazes, para preservar os aspectos éticos de sigilo, a prioridade e a confiabilidade;

III – garantir resposta às manifestações recebidas, de forma ética, com transparência e com imparcialidade, de forma a assegurar ao(à) cidadão(ã) a oportunidade de participação na gestão pública;

IV – contribuir, como instrumento de gestão, para a melhoria na qualidade dos serviços de saúde, subsidiando a tomada de decisão dos(as) gestores(as) do SUS;

V – fortalecer o controle social, com a participação do(a) cidadão(ã) no processo de avaliação e fiscalização da qualidade dos serviços de saúde do SUS; e

VI – assegurar aos(às) cidadãos(ãs) o acesso às informações sobre o direito à saúde e as informações relativas ao exercício desse direito.

Art. 3º À Ouvidoria do SUS-SES/RS compete:

- I – receber, registrar e analisar as manifestações dos(as) cidadãos(ãs);
- II – encaminhar as manifestações aos órgãos competentes;
- III – acompanhar e monitorar o trâmite das demandas dentro do prazo estabelecido para resposta ao(à) cidadão(ã);
- IV – formular e encaminhar as respostas aos(às) cidadãos(as) acerca de suas manifestações;
- V – dar ciência e manter informado o(a) demandante quanto às providências efetuadas, bem como em caso de interesse coletivo, informar publicamente por meio do sítio da Secretaria da Saúde e da Central do Cidadão;
- VI – finalizar e arquivar a demanda após sua conclusão;
- VII – elaborar Manual de Atendimento para a Ouvidoria do SUS;
- VIII – coordenar e supervisionar a Rede da Ouvidoria do SUS-SES/RS;
- IX – promover a capacitação para os(as) servidores(as) que compõem a Rede Interna da SES/RS para que atuem na Ouvidoria do SUS/RS, bem como oferecer treinamento para operar o Sistema OuvidorSUS;
- X – definir orientações e procedimentos padronizados para a Ouvidoria do SUS-SES/RS e sua rede;
- XI – divulgar a Ouvidoria do SUS-SES/RS por meio de ações com o objetivo de informar e dar conhecimento sobre sua atuação à população em geral;
- XII – elaborar e divulgar relatórios quantitativos e qualitativos das atividades da Ouvidoria, enviando prioritariamente à OGE/RS, ao Secretário da Saúde e ao Conselho Estadual da Saúde;
- XIII – propor providências e modificações de procedimentos à área técnica da Ouvidoria da SUS-SES/RS para melhoria da qualidade dos serviços;
- XIV – articular e estabelecer parcerias com outros Órgãos e Ouvidorias, compondo sua Rede Externa;
- XV – estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de Ouvidoria do SUS no âmbito municipal;
- XVI – promover a Integração das Ouvidorias do SUS, nos âmbitos federal, estadual e municipal, bem como com os prestadores de serviços privados;
- XVII – coordenar e realizar pesquisas de satisfação, a fim de avaliar a qualidade dos serviços prestados no SUS;
- XVIII – organizar e desenvolver ações de Ouvidoria Ativa para buscar implementar ações e para estimular a participação de usuários(as) e Entidades da sociedade no processo de avaliação dos serviços prestados pelo SUS;
- XIX – promover e viabilizar a realização de estudos e pesquisas com vista à produção do conhecimento e de novas tecnologias, no campo da Ouvidoria; e
- XX – coordenar e orientar o processo de implantação de Ouvidorias vinculadas às Coordenadorias Regionais de Saúde da SES/RS.

Parágrafo Único. A Ouvidoria do SUS-SES/RS encaminhará as denúncias para apuração e averiguação às áreas competentes, podendo apoiar os processos de trabalho enquanto canal de escuta e coleta de informações, sendo vedada a sua participação direta na apuração ou na averiguação de denúncias.

Art. 4º A Ouvidoria do SUS-SES/RS será composta por:

- I – um(a) ouvidor(a) setorial;
- II – três ouvidores(as) locais;

III – equipe técnica; e

IV – rede de ouvidoria:

- a) um(a) ouvidor(a) regional por Coordenadoria Regional da Saúde;
- b) três ouvidores(as) internos; e
- c) interlocutores(as) da ouvidoria do SUS.

§ 1º O(A) Ouvidor(a) Setorial do SUS-SES/RS, servidor efetivo da SES/RS será designado pelo(a) Secretário(a) de Estado da Saúde.

§ 2º Compete ao(à) Ouvidor(a) Setorial a coordenação da Ouvidoria do SUS – SES/RS e de sua Rede, bem como orientar e organizar os procedimentos de trabalho.

§ 3º Os(As) Ouvidores(as) Locais, Internos(as) e Regionais serão indicados(as) pelos(as) respectivos(as) Diretores(as)/Coordenadores(as) e designados(as) pelo(a) Secretário(a) de Estado da Saúde.

Art. 5º Todos(as) os(as) integrantes da Ouvidoria do SUS-SES/RS deverão atuar com ética, exercendo suas funções de acordo com os princípios da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da publicidade e da eficiência.

Art. 6º Para o exercício da função de Ouvidor(a) o(a) servidor(a) deverá ser capacitado(a) em gestão de recursos humanos, mediação de conflitos atualizado na área de Ouvidoria, bem como possuir as competências necessárias ao exercício de suas atividades.

Parágrafo único. A Secretaria da Saúde proporcionará a capacitação dos(as) seus(suas) servidores(as) prevista neste artigo para lhes possibilitar a qualificação necessária, caso haja interesse, para exercer a função de Ouvidor(a) Setorial e demais funções regulamentadas neste Decreto.

Art. 7º O(A) Ouvidor(a) Setorial, no exercício de sua função, terá assegurada sua autonomia e independência de ação, sem qualquer ingerência que comprometa o disposto no art. 4º deste Decreto, sendo-lhe garantido(a) livre acesso a qualquer dependência ou servidor(a) da Instituição, bem como às informações, aos registros, aos processos e aos documentos de qualquer natureza que, comprovadamente, repute necessários ao pleno exercício de suas atribuições.

Art. 8º São necessários para exercer a função de Ouvidor(a) do SUS-SES/RS, Interno ou Regional, os seguintes requisitos:

- I – ser servidor(a) efetivo do quadro da SES;
- II – preferencialmente possuir formação profissional de nível superior;
- III – possuir domínio sobre a Legislação do SUS; e
- IV – possuir conhecimento técnico em Ouvidoria.

§ 1º Os(As) Servidores(as) designados(as) para a Função de Ouvidor(a) deverão atuar na mediação dos interesses do(a) cidadão(ã), promovendo a realização de seus direitos e contribuindo para tornar a administração pública mais eficiente e transparente.

§ 2º Fica resguardado ao(à) Ouvidor(a) Setorial da Ouvidoria do SUS-SES/RS a análise técnica quanto ao perfil do(a) servidor(a) indicado(a) e suas ações nas funções de Interlocutor(a), Ouvidor(a) Regional e Ouvidor(a) Interno(a), podendo solicitar a substituição se necessário.

Art. 9º A Rede da Ouvidoria do SUS-SES/RS deverá ser composta por um(uma) servidor(a) da SES em cada Departamento/Assessoria e em cada Coordenadoria Regional de Saúde, indicados formalmente pelo(a) respectivo(a) Diretor(a) ou Coordenador(a) para a função de Ouvidor(a) ou Interlocutor(a), observados os requisitos do art. 8º deste Decreto.

Art. 10. A implantação de Ouvidorias Internas nos departamentos da SES levará em consideração o quantitativo mensal de demandas encaminhadas pela Ouvidoria, bem como a necessidade técnica e a viabilidade administrativa.

Parágrafo único. A implantação da Ouvidoria Interna será efetivada mediante elaboração e aprovação de um Projeto de Implantação para Ouvidoria Interna, que será analisado e aprovado pelo(a) Ouvidor(a) Setorial da Ouvidoria do SUS-SES/RS;

Art. 11. O(A) servidor(a) designado(a) para a função de Ouvidor(a) Interno(a), no âmbito de seu Departamento, terá as seguintes competências:

I – encaminhar as demandas recebidas ao setor competente para análise e demais providências, prestando orientação e acompanhamento;

II – responder as demandas à Ouvidoria dentro do prazo estabelecido para a resposta ao(à) cidadão(ã);

III – formular de forma precisa e objetiva as respostas ao(à) cidadão(ã);

IV – dar ciência e manter informado o(a) demandante(a) quanto às providências efetuadas, e no caso de interesse coletivo, informar publicamente por meio do sítio da Secretaria da Saúde e da Central do(a) Cidadão(ã);

V – estabelecer sua Rede de Ouvidoria, quando se fizer necessário, capacitando e oferecendo treinamento para operar no Sistema OuvidorSUS;

VI – divulgar o papel da Ouvidoria do SUS-SES/RS, promovendo ações de informação e conhecimento acerca da Ouvidoria, junto à população;

VII – realizar pesquisas de satisfação, com o objetivo de avaliar a qualidade dos serviços prestados no SUS;

VIII – elaborar e divulgar relatórios gerenciais da Ouvidoria, bem como periódicos, quando solicitado;

IX – organizar e desenvolver ações de Ouvidoria Ativa, buscando estimular a participação de usuários(as) e entidades da sociedade no processo de avaliação dos serviços prestados pelo SUS; e

X – viabilizar e coordenar a realização de estudos e pesquisas com vista à produção do conhecimento, no campo da Ouvidoria, para subsidiar a formulação de políticas de gestão do SUS/RS.

Art. 12. Para a implantação de Ouvidorias do SUS-SES/RS nas Coordenadorias Regionais de Saúde, estas deverão atender aos seguintes critérios:

I – indicar o Ouvidor(a) Regional ao(à) Secretário(a) da Saúde a ser designado(a) conforme estabelece o inciso I do art. 20-A do Decreto n.º [47.715](#), de 28 de dezembro de 2010;

II – elaborar projeto para implantação da Ouvidoria Regional, que será analisado e aprovado pelo(a) Ouvidor(a) Setorial da Ouvidoria do SUS-SES/RS;

III – disponibilizar espaço físico destinado ao funcionamento da Ouvidoria Regional que contemple, no mínimo, o(a) Ouvidor(a) e o atendimento ao(à) cidadão(ã); e

IV – disponibilizar, no mínimo, dois canais de recebimento e de resposta às manifestações dos(as) cidadãos(ãs), tais como atendimento presencial e internet.

Parágrafo único. Quando os critérios estabelecidos nos arts. 10 e 12 não puderem ser atendidos, deverá ser designado um(a) servidor(a) na Coordenadoria Regional de Saúde ou no Departamento para a função de Interlocutor na Rede da Ouvidoria.

Art. 13. O(A) servidor(a) designado(a) para a função de Ouvidor(a) Regional, no âmbito de sua Coordenadoria Regional de Saúde, terá as seguintes competências:

- I – receber, registrar e analisar as manifestações dos(as) cidadãos(ãs);
- II – encaminhar, prestando orientação e acompanhamento, a demanda ao órgão competente para análise e demais providências;
- III – responder às demandas dentro do prazo estabelecido para a resposta ao(à) cidadão(ã);
- IV – formular, de forma clara e objetiva, a resposta ao(à) cidadão(ã);
- V – dar ciência e manter informado o demandante quanto às providências efetuadas, e no caso de interesse coletivo, informar publicamente por meio do sítio da Secretaria da Saúde e da Central do Cidadão(ã);
- VI – finalizar e arquivar a demanda após sua conclusão;
- VII – estabelecer sua Rede de Ouvidoria, bem como promover a capacitação e o treinamento para operar no Sistema Ouvidor SUS;
- VIII – divulgar o papel da Ouvidoria do SUS, e promover as ações de informação e conhecimento junto à população em geral;
- IX – realizar pesquisas de satisfação, com o objetivo de avaliar a qualidade dos serviços prestados no SUS;
- X – elaborar e divulgar relatórios gerenciais da Ouvidoria e periódicos, quando solicitado;
- XI – articular e estabelecer parcerias nas Regiões de Saúde;
- XII – estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de Ouvidoria do SUS, no âmbito municipal;
- XIII – organizar e prover as condições necessárias à realização de capacitações junto à Rede de Ouvidoria e às Ouvidorias Municipais de Saúde da sua Região;
- XIV – organizar e desenvolver ações de Ouvidoria Ativa buscando implementar ações para estimular a participação de usuários e entidades da sociedade no processo de avaliação dos serviços prestados pelo SUS; e
- XV – viabilizar e coordenar a realização de estudos e pesquisas com vista à produção do conhecimento, no campo da Ouvidoria, para subsidiar a formulação de políticas de gestão do SUS.

Art. 14. O(A) servidor(a) designado(a) para atuar como Interlocutor(a) da Rede de Ouvidoria do SUS-SES/RS terá as seguintes competências:

- I – receber as manifestações enviadas pela Ouvidoria do SUS/RS e informar o parecer conclusivo no Sistema OuvidorSUS;
- II – solicitar à Ouvidoria informações que forem necessárias para elaboração do parecer conclusivo;
- III – enviar o parecer conclusivo respeitando os prazos definidos para resposta ao(à) cidadão(ã);
- IV – participar das capacitações e treinamentos promovidos pela Ouvidoria, buscando qualificar os processos de trabalho e as respostas ao(à) cidadão(ã);
- V – participar das atividades de Ouvidoria Ativa;
- VI – facilitar o diálogo entre a Ouvidoria e as Secretarias Municipais de Saúde, órgãos e/ou instituições; e
- VII – auxiliar na divulgação da Ouvidoria do SUS e dos relatórios gerenciais.

§ 1º O(A) Interlocutor(a) da Rede de Ouvidorias será designado pelo(a) Secretário(a) de Estado da Saúde e não fará jus à Função estabelecida no inciso III, do art. 41 da Lei nº [13.417](#), de 5 de abril de 2010.

§ 2º Os(As) Interlocutores(as) não receberão manifestações diretamente do(a) cidadão(ã), devendo orientá-los a contatar a Ouvidoria do SUS/RS.

Art. 15. A Estrutura Interna da Ouvidoria do SUS-SES/RS será composta por:

I – coordenação;

II – responsável pelo acolhimento, tratamento e acompanhamento das demandas para recebimento, tipificação e encaminhamento;

III – responsável pela gestão da informação, organização e análise das informações, do monitoramento e da avaliação do trâmite das demandas e dos atendimentos relacionados à Lei de Acesso à Informação, da elaboração de relatórios, da disseminação de informações, de materiais de divulgação e de publicações;

IV – responsável pelas práticas de ouvidoria ativa e apoio à descentralização, ações relacionadas à implantação de estruturas descentralizadas da ouvidoria e qualificação das ouvidorias; e

V – apoio administrativo: atividades relacionadas ao suporte administrativo, incluindo gestão financeira, controle de estoque de bens de consumo e controle de patrimônio, gestão de pessoas e acompanhamento de processos de contratos e compras.

Art. 16. As Ouvidorias Regionais e Internas ficarão subordinadas hierárquica e tecnicamente à Ouvidoria Setorial do SUS-SES/RS.

Art. 17. Para o registro das manifestações, maior agilidade nos encaminhamentos e respostas aos(às) cidadãos(ãs), a Ouvidoria Setorial do SUS-SES/RS utilizará, além do SEO/RS, o Sistema Informatizado OuvidorSUS, em parceria com o Departamento de Ouvidoria Geral do SUS –DOGES e o DATASUS do Ministério da Saúde, regulamentado pela Portaria nº 8, de 25 de maio de 2007, do Ministério da Saúde.

Art. 18. As manifestações à Ouvidoria do SUS-SES/RS serão tomadas a termo e deverão conter as informações necessárias para a análise do caso e, se necessário, serão acompanhadas de documentos, provas e imagens.

§ 1º As manifestações terão informação para contato, como o endereço, o número de telefone ou o endereço eletrônico, para que, se houver necessidade, a Ouvidoria possa entrar em contato para solicitar informações suplementares ou sugerir um encontro com o autor da manifestação.

§ 2º Demandas anônimas que não estiverem registradas de forma completa para averiguação e/ou acompanhada de prova documental, poderão ser rejeitadas pelo(a) Ouvidor(a) do SUS-SES/RS, desde que devidamente justificada a recusa.

Art. 19. A privacidade do(a) cidadão(ã) será mantida quando expressamente solicitada ou quando tal providência se fizer necessária.

Art. 20. As manifestações poderão ser registradas pelos seguintes meios:

I – fone e/ou fax;

- II – “e-mail”, no “site” <http://www.saude.rs.gov.br>;
- III – por formulário “web” disponível no Sistema OuvidorSUS; e
- IV – no “site” www.centraldocidadao.rs.gov.br/ouvidoria.

Art. 21. O(a) Ouvidor(a), mediante despacho fundamentado, poderá determinar o arquivamento de manifestação que lhe tenha sido encaminhada e que, a seu juízo, seja improcedente, como a falta de informações suficientes para encaminhamento.

Art. 22. A Ouvidoria deverá registrar e encaminhar as manifestações no prazo de até três dias úteis, a contar de seu recebimento.

Art. 23. O prazo máximo para a conclusão das demandas no Sistema e resposta ao(à) cidadão(ã) será estabelecido pelo teor das manifestações que, por sua vez, determinará as prioridades especificadas a seguir:

- I – urgente – até quinze dias;
- II – alta – até trinta dias;
- III – média – até sessenta dias; e
- IV – baixa – até noventa dias.

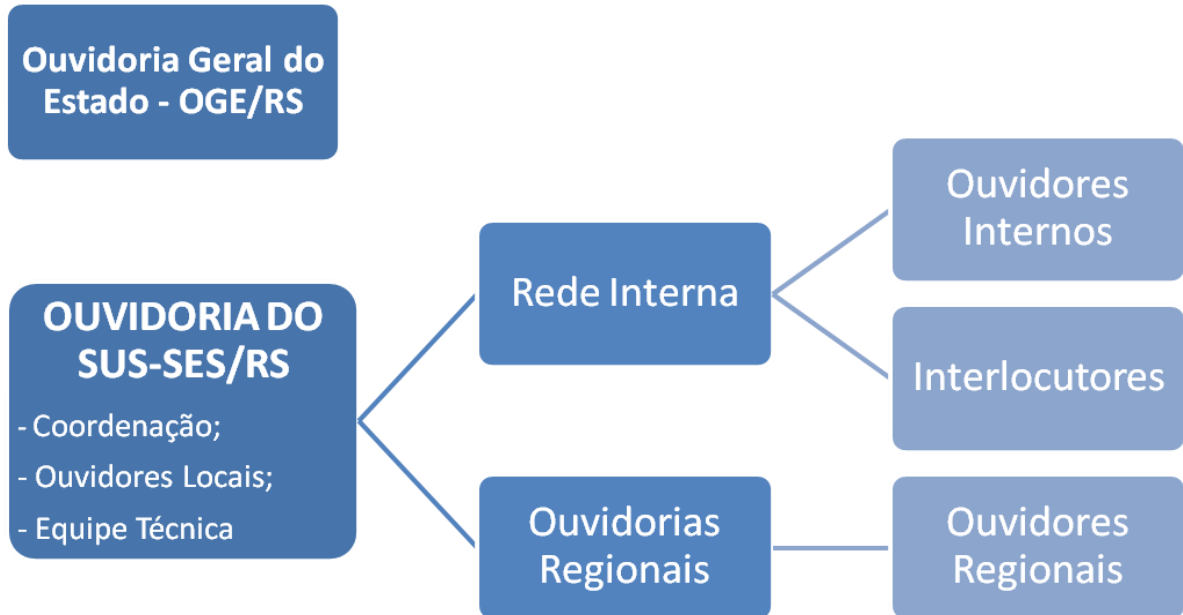
Parágrafo único. O(A) Ouvidor(a) Setorial poderá solicitar resposta em prazo inferior ao descrito acima, desde que formalmente solicitado e justificado.

Art. 24. Quando houver insatisfação do(a) cidadão(ã) em relação à resposta fornecida pela Ouvidoria do SUS/RS, o(a) mesmo(a) poderá recorrer, no prazo de dez dias contados da data do recebimento da notificação da resposta, para a Ouvidoria Geral do Estado - OGE/RS.

Art. 25. É dever dos(as) servidores(as) do Órgão atender com presteza aos pedidos de informação ou requisições formuladas pela Ouvidoria do SUS-SES/RS, de forma satisfatória a atender as necessidades do(a) cidadão(ã) e o bom funcionamento da Ouvidoria.

Art.26. A Ouvidoria do SUS-SES/RS deverá atuar como Gestor Local da Lei de Acesso à Informação, no âmbito da SES/RS, devendo operacionalizar as demandas relacionadas à saúde na Central do(a)Cidadão(ã).

ANEXO II – ORGANOGRAMA DA OUVIDORIA DO SUS



FIM DO DOCUMENTO