

PORTARIA HDS/PR Nº 06/2022

**Súmula: INSTITUIR O SERVIÇO DE OUVIDORIA DO SUS NO
HOSPITAL DE DERMATOLOGIA SANITÁRIA DO
PARANÁ- HDS PR**

A Direção Geral do Hospital de Dermatologia Sanitária do Paraná, no uso de suas atribuições legais, RESOLVE:

Considerando a Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa do SUS – ParticipaSUS (portaria GM/MS nº 3.027/2007), que vislumbra a implantação de Ouvidorias como uma das formas de estabelecer os mecanismos de participação social e qualificar a gestão participativa do Sistema único de saúde – SUS;

Considerando a definição do Ministério da Saúde, de que a Ouvidoria do SUS constitui-se num espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e os gestores do Sistema Único de Saúde, relativos aos serviços prestados;

Considerando ainda que, com o objetivo de assegurar esse direito de participação na gestão pública em saúde, as Ouvidorias do SUS apoiam-se nos princípios e diretrizes que determinam as ações e serviços em saúde, expressos nos artigos 196, 197 e 198 da Constituição Federal e na Lei nº 8.080/90;

Considerando a Resolução SESA nº 443 de 13/08/2013 que dispõe sobre a instituição do Serviço de Ouvidoria SUS em todas as Unidades de Saúde;

Considerando o disposto no Inciso XVIII do Contrato de Gestão 01/2021 que determina a manutenção do Serviço de Ouvidoria SUS nas Unidades gerenciadas pela FUNEAS.

RESOLVE:

Art. 1º – Instituir o Serviço de Ouvidoria do SUS no Hospital de Dermatologia Sanitária do Paraná e define objetivo e funções:



- I. Propiciar ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos e um canal de comunicação com a gestão do Hospital de Dermatologia Sanitária do Paraná, com a FUNEAS, SESA/PR e Ministério da Saúde;
- II. Atuar com ética, transparência e imparcialidade, de forma a garantir respostas às manifestações recebidas e assegurar ao cidadão oportunidade de participação na gestão pública, traduzida pela capacidade de manifestação de suas sugestões, reclamações, denúncias e elogios através de contato ágeis e eficazes; com a preservação dos aspectos éticos de prioridade e confiabilidade de todas as etapas no processo das informações;
- III. Receber, analisar, encaminhar, acompanhar as reclamações, denúncias ou críticas, informações, sugestões e elogios apresentadas por cidadãos;
- IV. Formular e proceder às respostas aos usuários acerca das demandas;
- V. Acompanhar o trâmite das demandas dentro do prazo estabelecido para resposta ao cidadão;
- VI. Promover ações de informação e conhecimento acerca da Ouvidoria, junto à população em geral;
- VII. Apresentar e divulgar relatórios das atividades da Ouvidoria no Colegiado de Gestão do HDS PR e na prestação de contas do Plano Operativo do Contrato de Gestão 01/2021 – FUNEAS.

Art. 2º – As manifestações à ouvidoria deverão conter as seguintes informações:

- I. Característica da informação, caráter da informação, identificação do manifestante, endereço completo, meios disponíveis para contato (fone, fax, email), informações sobre o fato e sua autoria, se for o caso, a indicação das provas de que tenha conhecimento;
- II. Não serão aceitas demandas sob estado de anonimato, salvo se a demanda estiver registrada de forma completa para averiguação e/ou acompanhada de prova documental.

Parágrafo primeiro: será mantida a privacidade de reclamante que enviar demanda sob o estado de sigilo, quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária.

Parágrafo segundo: as manifestações poderão ser feitas pelos seguintes meios: pessoalmente, correspondência, fone ou por e-mail.

Art. 3º – O (a) Ouvidor (a), mediante despacho fundamentado, poderá determinar liminarmente o arquivamento de reclamação que lhe tenha sido encaminhada e que, a seu juízo, seja improcedente, como a falta de informações suficientes para encaminhamento.

Art. 4º – O Ouvidor e toda sua equipe deverá atuar segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade, legitimidade, imparcialidade e moralidade.

Art. 5º – O ouvidor (a), no exercício de sua função, terá assegurado autonomia e independência de ação, sendo-lhe franqueado acesso livre a qualquer dependência ou servidor da instituição, bem como as informações, registros, processos e documentos de qualquer natureza que, a seu exclusivo juízo, repare necessários ao pleno exercício de suas atribuições.

Art. 6º – As manifestações serão classificadas e terão os seguintes prazos de resposta ao cidadão:


- Informação/orientação – Urgente: de 01 a 05 dias
- Reclamação/Denúncia – de 05 a 15 dias.

Art. 7º – Fica designado a servidora Tatiana Crovador Siefert para exercer a função de ouvidora do HDS PR.

Art. 8º – É dever dos dirigentes e servidores da instituição atender com presteza, pedidos de informação ou requisições formuladas pela Ouvidoria, de forma satisfatória a atender as necessidades do cidadão e o bom funcionamento da Ouvidoria no prazo determinado.

Art. 9º – Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Piraquara – PR, 03 de fevereiro de 2022


Maristela Zanella
Diretora Geral