

POLÍTICA INTERNA DA OUVIDORIA

Fortaleza, CE
2022

FUNDAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE - FUNSAÚDE

Diretor-Presidente

Manoel Pedro Guedes Guimarães

Diretora de Pesquisa, Negócios e Inovação Tecnológica

Melissa Soares Medeiros

Diretora Administrativo-Financeira

Iluska de Alencar Salgado Barbosa

Diretor de Atenção à Saúde

André Luiz Coutinho Araújo Macedo

Diretora de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas

Yara Ribeiro de Senna Souza

SISTEMA DE GESTÃO DE DOCUMENTOS			
Tipo do documento	POLÍTICA INTERNA	FOR. DIGER-OUV.002 PÁG 1/10	
Origem do Documento	DIRETORIA GERAL	Classificação: Público	Emissão: 19/08/2022
Título do Documento	OUVIDORIA DA FUNSAÚDE	Versão: 01	Próxima revisão: 19/08/2023

1. INTRODUÇÃO

1.1. Os órgãos e entidades da administração pública direta e indireta do Estado, possuem em sua estrutura as ouvidorias que integram as Redes e Sub-redes de Ouvidorias do Estado do Ceará, regidas pelo Decreto Estadual nº 33.485/2020 (DOE 27/02/20); Portaria CGE nº 52/2020 (DOE 08/05/20) e Instrução Normativa (IN) CGE nº 01/2020 (DOE 20/10/20).

1.2. As **ouvidorias** devem se empenhar em garantir os direitos e a participação dos usuários de serviços públicos, sendo um canal permanentemente ativo para o cidadão registrar suas demandas, tratando de forma célere e eficiente o processo de análise e atendimento das manifestações, com respostas claras e em linguagem simples ao público.

1.3. Mais do que um canal de escuta e comunicação entre a população e o Estado, a ouvidoria deve ser tratada como uma das ferramentas institucionais que podem auxiliar na melhoria da qualidade dos serviços públicos, além de atuar como um dos meios de controle social.

1.4. Daí a importância do trabalho desenvolvido pelas ouvidorias ser ligado diretamente aos gestores de cada órgão/entidade, inclusive com participação em instâncias colegiadas e reuniões estratégicas, assim como previsto no artigo 26 do Decreto Estadual nº 33.485/2020.

1.5. O desempenho de cada ouvidoria do Poder Executivo Estadual é monitorado e avaliado permanentemente pela Controladoria Geral do Estado (CGE), a partir da plataforma Ceará Transparente e dos relatórios anuais produzidos por cada uma, possuindo como medidores, entre outros fatores, **o tempo e a qualidade da resposta**, assim como a satisfação do cidadão com o atendimento recebido.

1.6. A **Ouvidoria da Fundação Regional de Saúde (Funsaúde)** foi implementada em **fevereiro de 2022**, passando a integrar a Rede de Ouvidorias do Estado do Ceará e a Rede de Ouvidorias da Secretaria de Saúde do Estado do Ceará (Sesa).

1.7. É ainda vinculada ao Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS (SNO), tendo em vista que sua atuação também busca o aperfeiçoamento da qualidade e da eficácia das ações e serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde (SUS) no Ceará.

1.8. A Ouvidoria da Funsaúde deve ser considerada um importante instrumento de gestão, tendo em vista que os dados por ela extraídos poderão servir de referência na tomada de decisões institucionais voltadas para o aprimoramento dos atendimentos aos usuários dos serviços de saúde, nas unidades sob seu gerenciamento, para avaliar a atuação de seus empregados e demais agentes públicos a ela subordinados, além de monitorar os serviços prestados por terceiros, fornecer informações, etc.

2. OBJETIVO

2.1. O objetivo de se estabelecer a Política de Ouvidoria da Funsauúde, consiste em aperfeiçoar um modelo de desempenho a ser seguido dentro e fora da Fundação, sob a concepção de que a saúde é um bem e direito humano e social indisponível.

2.2. Um dos pilares da sua atuação é a promoção e a valorização da participação popular, que deve ser indissociável do processo de elaboração e promoção das políticas públicas de saúde.

2.3. Em razão disso, a Ouvidoria da Funsauúde entende o seu funcionamento como um espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e os gestores do Sistema Único de Saúde (SUS), mediando esse diálogo entre a sociedade e as diferentes instâncias de gestão.

3. CONCEITOS E DEFINIÇÕES

3.1. Ouvidoria Funsauúde - ouvidoria vinculada e localizada na sede da Funsauúde, responsável pelas demandas a ela direcionadas, bem como por coordenar as demais ouvidorias das unidades de saúde sob a gestão da Fundação;

3.2. Ouvidoria Sesa - ouvidoria vinculada e localizada na Secretaria de Saúde do Estado (Sesa), responsável pela coordenação da Rede Sesa de ouvidorias, onde a Funsauúde está inserida, e pela elaboração do relatório anual das ouvidorias;

3.3. Ouvidorias das Unidades de Saúde - ouvidorias presentes nos hospitais e em outros equipamentos/serviços de saúde, vinculadas ao Governo do Estado do Ceará;

3.4. Rede Sesa de Ouvidorias - rede composta por todas as ouvidorias da área da saúde, dentro do Governo do Estado do Ceará, sob a coordenação da Sesa;

3.5. Sub-Rede Funsauúde - composta por todas as ouvidorias das unidades de saúde geridas pela Funsauúde, dentro da Rede Sesa de Ouvidorias;

3.6. Denúncias graves à gestão - denúncias que tratem especialmente da política de gestão da Funsauúde e das unidades por ela geridas;

3.7. Relatório da Sub-rede - relatório apresentado semestralmente pelas ouvidorias das unidades de saúde, junto à Ouvidoria da Funsauúde;

3.8. Relatório anual das ouvidorias - relatório apresentado anualmente pela ouvidoria da Sesa à controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, a partir de dados e informações dos registros das ouvidorias que compõem a Rede Sesa de Ouvidorias.

4. PRINCÍPIOS

4.1. As ações relacionadas à Ouvidoria da Funsauúde são norteadas pelos seguintes princípios: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

5. ABRANGÊNCIA

5.1. A política da Ouvidoria da Funsauúde abrange as ações desenvolvidas pela sede da Fundação e pelas unidades de saúde por ela geridas.

5.2. Funciona de forma integrada e colaborativa dentro da Rede Sesa de Ouvidorias, se articulando com a Ouvidoria da Secretaria de Saúde do Estado, para o desenvolvimento de ações, organização e o aperfeiçoamento dos serviços e pessoal envolvido.

6. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

6.1 Além das responsabilidades previstas em normas vigentes, cabe, especificamente às ouvidorias envolvidas, o seguinte:

6.1.1 Ouvidoria da Funsáude

6.1.1.1. Coordenar as ouvidorias das unidades de saúde sob gerência da Funsáude, através da Sub-rede Funsáude, de forma integrada com a Rede Sesa de Ouvidorias;

6.1.1.2. Tratar e encaminhar as demandas registradas na ouvidoria da Funsáude;

6.1.1.3. Analisar previamente as denúncias registradas na ouvidoria da Funsáude, realizar diligências, quando necessário, e acompanhar internamente a sua apuração;

6.1.1.4. Acompanhar as denúncias consideradas graves à gestão, registradas nas unidades de saúde geridas pela Funsáude;

6.1.1.5. Dar conhecimento à gestão da Funsáude, acerca das denúncias consideradas graves à gestão, a fim de que providências possam ser adotadas;

6.1.1.6. Realizar o monitoramento das demandas registradas nas ouvidorias das unidades de saúde geridas pela Funsáude, a fim de coletar dados e informações relevantes para a tomada de decisões da gestão;

6.1.1.7. Compor o Comitê Setorial de Acesso à Informação da Funsáude, instância local que promove o acesso de informações públicas ao cidadão, garantindo a transparência pública, nos moldes da Lei Estadual nº 15.175, de 28 de junho de 2012 (Lei de Acesso à Informação);

6.1.1.8. Apresentar relatórios semestrais à gestão da Funsáude, com os dados e indicadores considerados relevantes, apresentando recomendações, quando julgar pertinente;

6.1.1.9. Elaborar relatório anual das demandas registradas na sede, para compor o relatório anual da Rede Sesa, a fim de que seja apresentado à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE);

6.1.1.10. Coordenar a elaboração da Carta de Serviços da sede da Funsáude e supervisionar a das unidades de saúde por ela gerida;

6.1.1.11. Participar da realização da avaliação de desempenho das equipes integrantes da Sub-rede Funsáude;

6.1.1.12. Alimentar a plataforma Ouviweb com todas as manifestações registradas nos canais da Ouvidoria, para fins de informação da Rede Sesa;

6.1.1.13. Participar da seleção do pessoal da ouvidoria da Funsáude e das equipes de ouvidorias integrantes da Sub-rede Funsáude;

6.1.1.14. Solicitar, recomendar e promover a capacitação de pessoal integrante das equipes das ouvidorias da Sub-rede Funsáude;

6.1.1.15. Participar dos processos de elaboração das pesquisas de satisfação dos usuários do serviço público, na sede e nos equipamentos sob a gestão da Fundação;

6.1.1.16. Participação na elaboração de norma e fluxos para apuração de denúncias registradas.

6.1.2. Ouvidoria da Sesa

6.1.2.1. Coordenar as atividades das ouvidorias integrantes da Rede Sesa de Ouvidorias;

6.1.2.2. Monitorar o andamento das manifestações realizadas nas ouvidorias da Rede Sesa;

6.1.2.3. Coordenar e supervisionar o banco de dados da plataforma Ouviweb;

6.1.2.4. Elaborar o relatório anual das ouvidorias da Rede Sesa, a fim de que seja apresentado junto à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE);

6.1.2.5. Promover capacitação do pessoal das equipes das ouvidorias integrantes da Rede Sesa.

6.1.3. Ouvidoria da unidade de saúde gerida pela Funsauúde

6.1.3.1. Tratar, encaminhar e acompanhar as demandas registradas em sua respectiva unidade de saúde;

6.1.3.2. Analisar previamente as denúncias registradas na ouvidoria da sua unidade, realizando diligências, quando necessário, e acompanhando internamente a sua apuração;

6.1.3.3. Compartilhar com a Ouvidoria da Funsauúde as denúncias consideradas graves à gestão;

6.1.3.4. Elaborar e enviar, semestralmente à Ouvidoria da Funsauúde, relatórios simplificados com os indicadores solicitados;

6.1.3.5. Coordenar a elaboração da Carta de Serviços de sua respectiva unidade de saúde, sob a supervisão da Ouvidoria da Funsauúde;

6.1.3.6. Elaborar relatório anual das demandas registradas na sua unidade, para compor o relatório anual da Rede Sesa, a fim de que seja apresentado à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE);

6.1.3.7. Solicitar e/ou encaminhar profissionais de sua equipe ouvidoria, para realizarem capacitação periódica, sempre que julgar necessário;

6.1.3.8. Encaminhar pesquisas de satisfação aos usuários do serviço público;

6.1.3.9. Compilar os dados coletados nas pesquisas de satisfação dos usuários do serviço público, encaminhando-os para o setor de qualidade.

7. DIRETRIZES

7.1 As manifestações registradas na Ouvidoria da Funsauúde devem ser tratadas de forma prioritária, em articulação com os demais setores da Fundação, ou órgãos/entidades relacionados, sendo respondidas no prazo máximo de 20 (vinte) dias, a contar da data do recebimento, podendo ser prorrogado antes de findado prazo inicial, pelo (a) Diretor-Presidente da Fundação, por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa circunstanciada da Ouvidoria.

7.2. Mais do que observar o cumprimento do prazo legal, a Ouvidoria da Funsauúde busca permanentemente garantir uma resposta rápida, de qualidade e eficiente às demandas registradas;

7.3 Canais de acesso - O(A) cidadão(ã) que desejar formalizar qualquer manifestação à Ouvidoria da

Funsaúde, poderá fazê-la de forma anônima ou não, através dos seguintes canais:

7.3.1. **OuvidorSUS:** plataforma do Ministério da Saúde, disponível 24hs, ao qual todas as ouvidorias da saúde, nos âmbitos federal, estadual e municipal, fazem parte. Endereço eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f;>

7.3.2. **Telefone 155:** a ligação é gratuita. Sendo um serviço disponibilizado e gerenciado pela Controladoria Geral do Estado (CGE);

7.3.3. **Ceará Transparente:** plataforma do Governo do Estado do Ceará, disponível 24hs, comunicando o cidadão diretamente com os órgãos da administração direta e indireta. Endereço eletrônico – [https://www.funsaude.ce.gov.br/;](https://www.funsaude.ce.gov.br/)

7.3.4. **Disque Saúde 136:** a ligação é gratuita. Sendo um serviço disponibilizado e gerenciado pela Ouvidoria-Geral do SUS;

7.3.5. **E-mail:** a Ouvidoria da Funsaúde dispõe de e-mail institucional e exclusivo para que os interessados registrem as manifestações. Email: ouvidoria@funsaude.ce.gov.br;

7.3.6. **Atendimento Presencial:** a Ouvidoria da Funsaúde realiza também atendimento presencial em sua sede, priorizando por uma escuta humanizada e de qualidade, preservando a privacidade e a acessibilidade necessária;

7.3.7. **Telefone Ouvidoria Funsaúde:** ligação não gratuita, disponibilizado para o cidadão ter mais um acesso direto à Ouvidoria da Funsaúde.

7.4. Em qualquer circunstância, a identidade do(a) manifestante deverá ser preservada e garantida a proteção de seus dados, em cumprimento à Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) e demais normas vigentes.

7.5 Tipos de Manifestações - Os tipos de manifestações existentes para registro nos diversos canais de ouvidoria, são os seguintes:

7.5.1. **Sugestão:** proposição de ideias ou formulação de propostas de uma nova política de saúde ou de um novo serviço público a ser prestado em alguma unidade de saúde sob a gestão da Funsaúde, ou até mesmo o aprimoramento de algum (a) já existente;

7.5.2. **Elogio:** demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre uma política de saúde ou sobre serviço público oferecido em alguma unidade de saúde gerida pela Funsaúde, ou atendimento recebido por agente público vinculado à Fundação;

7.5.3. **Solicitação:** requerimento de adoção de providências por parte da Funsaúde, referente a sua atuação ou referente à unidade de saúde sob sua gestão, ou solicitação de informações;

7.5.4. **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à política de saúde ou serviço público prestado em unidade de saúde gerida pela Funsaúde, ou referente à atuação de sua gestão, ou à agente público vinculado à Fundação;

7.5.5. **Denúncia:** devem tratar sobre qualquer ato ilícito ou irregular, praticado por agentes públicos do Estado ou pessoa (física ou jurídica) que cause danos a terceiros, e que exija a atuação do poder de polícia do Estado (detalhamento no item 7.6).

7.6 TRATAMENTO DE DENÚNCIAS

7.6.1. O recebimento e tratamento específico de denúncias recebidas pela Ouvidoria, fundamenta-se na Portaria CGE nº 52/2020, publicada no Diário Oficial do Estado (DOE) do dia 08/05/20 e em regulamentos internos da Fundação.

7.6.2. As denúncias podem ser classificadas da seguinte forma:

a) Denúncia contra o Estado: ato ilícito ou irregular cometido por servidor, empregado público, ou qualquer agente público, órgão, entidade ou prestador de serviço público, que acarrete algum dano para o Estado ou para o serviço público, e;

b) Denúncia para o Estado: ato ilícito ou irregular cometido por pessoa física ou jurídica, que não possuam vínculo com o Estado, mas que necessitem de atuação do seu poder de polícia para resolução de danos causados a terceiros.

7.6.3. As denúncias devem versar, de um modo geral, sobre (i) violação de procedimentos e normas, incluindo o Código de Ética e Conduta da Administração Pública do Governo do Estado e o Código de Conduta, Ética e Integridade da Funsauúde, (ii) problemas de gestão de pessoas, como por exemplo, assédio moral, acúmulo indevido de cargos, transgressão ética, além de (iii) ocorrência de fraudes e/ou corrupção, etc.

7.6.4. O(A) denunciante poderá manter anonimato ao registrar a sua denúncia nos diversos meios, e, ainda que se identifique, deverá ser assegurado o sigilo da sua identidade.

7.6.5. A denúncia não poderá ter conteúdo genérico, subsidiada em argumentos vazios, superficiais e/ou confusos. É essencial para a instauração processo administrativo apuratório, ainda que não seja indicada a autoria, que a denúncia possua elementos suficientes para apontar a materialidade (veracidade) do ato ilícito, e que os fatos sejam narrados de forma clara, objetiva e detalhada.

7.6.6. As denúncias registradas nas ouvidorias da Sub-rede Funsauúde, deverão ser encaminhadas primeiramente para apuração interna, devendo ser compartilhada com a Ouvidoria da Funsauúde, apenas aquelas de conteúdo considerado grave à gestão.

7.6.7. A apuração deverá ser seguida por fluxo interno e externo, a ser estabelecido pela gestão em uma norma própria.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

8.1. A Ouvidoria da Funsauúde, além de ser um canal aberto, acessível e irrestrito ao usuário do serviço público de saúde nos equipamentos por ela geridos, que recebe, analisa e responde, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos, busca promover a construção e melhorias de políticas públicas, através da participação popular.

9. REFERÊNCIAS

9.1. Princípios: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

9.2. Lei Federal nº 13.460/2017 - dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

9.3. Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados;

9.4. Lei Estadual nº 15.175, de 28 de junho de 2012 - Lei de Acesso à Informação;

9.5. Decreto Estadual nº 33.485/2020 (DOE 27/02/20) - regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo;

9.6. Decreto Estadual nº 31.199, de 30 de abril de 2013 – dispõe sobre a organização e Informação;

9.7. Portaria CGE nº 52/2020 (DOE 08/05/20) - trata do recebimento e tratamento específico de denúncias por parte da Ouvidoria;

9.8. Portaria nº 3240, de 29 de outubro de 2012 - regulamenta a Rede de Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará (Sesa);

9.9. Instrução Normativa (IN) CGE nº 01/2020 (DOE 20/10/20) - estabelece normas para a observância às atribuições do ouvidor setorial;

9.10. Código de Ética e Conduta da Administração Pública do Governo do Estado e o Código de Conduta, Ética e Integridade da Funsauúde.

10. HISTÓRICO DE REVISÃO

10.1. O presente documento, que estabelece a Política de Ouvidoria da Funsauúde, deverá ser revisado e atualizado anualmente, ou a medida que necessitar de alguma alteração.

Elaboração			
Responsável: Cristina Palhano da Costa - Ouvidora da Funsaude.		Data: 24/08/2022	Assinaturas:
Análise			
Responsável: Manoela Fleck de Paula Pessoa - Coordenadora da Unidade de Conformidade e Gestão de Riscos; Rochelle Gonçalves de Souza - Coordenadora da Unidade de Planejamento e Gestão da Informação.		Data: ___/___/___ Data: ___/___/___	Assinaturas:
Aprovação			
Diretor-Presidente da Funsaude		Coordenadora da Ouvidoria da Funsaude	Coordenadora da UCOGR
_____ Ass/Data: ___/___/___		_____ Ass/Data: ___/___/___	_____ Ass/Data: ___/___/___
CONTROLE DE REVISÃO			
Versão	Data	Descrição da Revisão	Elaborado por: