



RESOLUÇÃO CONJUNTA SES/OGE Nº 0215, DE 22 DE MARÇO DE 2017.

Dispõe sobre a criação e a organização do Sistema Estadual de Ouvidorias SUS de Minas Gerais (Seos/MG) e dá outras providências.

O SECRETÁRIO DE ESTADO DE SAÚDE E GESTOR DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE DE MINAS GERAIS e o **OUVIDOR GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS**, no uso de suas atribuições legais que lhe confere o art. 93, § 1º, da Constituição Estadual, o artigo 222 da Lei Delegada Estadual nº 180, de 20 de janeiro de 2011, e considerando:

- a Lei Federal nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, que dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências;

- a Lei Federal nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990, que dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde e dá outras providências;

- a Lei Federal nº 12.466, de 24 de agosto de 2011, que acrescenta arts. 14-A e 14-B à Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, que “dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências”, para dispor sobre as comissões intergestores do Sistema Único de Saúde (SUS), o Conselho Nacional de Secretários de Saúde (CONASS), o Conselho Nacional de Secretarias Municipais de Saúde (CONASEMS) e suas respectivas composições, e dar outras providências;

- a Lei Complementar Federal nº 141, de 13 de janeiro de 2012, que regulamenta o § 3º do art. 198 da Constituição Federal para dispor sobre os valores mínimos a serem aplicados anualmente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios em ações e serviços públicos de saúde; estabelece os critérios de rateio dos recursos de transferências para a saúde e as normas de fiscalização, avaliação e controle das despesas com saúde nas 3 (três) esferas de governo; revoga dispositivos das Leis nºs 8.080, de 19 de setembro de 1990, e 8.689, de 27 de julho de 1993; e dá outras providências;

- o Decreto Federal nº 7.508, de 28 de junho de 2011, que regulamenta a Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, para dispor sobre a organização do Sistema Único de Saúde



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE

(SUS), o planejamento da saúde, a assistência à saúde e a articulação interfederativa, e dá outras providências;

- o Decreto Estadual nº 45.468, de 13 de setembro de 2010, que dispõe sobre as normas de transferência, controle e avaliação das contas de recursos financeiros repassados pelo fundo estadual de saúde; e

- a Deliberação CIB-SUS/MG nº 2.471, de 22 de março de 2017, que aprova a criação e organização do Sistema Estadual de Ouvidorias do SUS de Minas Gerais (Seos/MG), e dá outras providências.

RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer o Sistema Estadual de Ouvidorias SUS de Minas Gerais (Seos/MG), em consonância com a Política Nacional de Ouvidorias do Ministério da Saúde, e composto por:

I – Ouvidoria-Geral do Estado (OGE/MG), através da Ouvidoria Especializada de Saúde;

II - Ouvidorias Regionais do SUS, vinculadas às Unidades Regionais de Saúde da Secretaria de Estado da Saúde de Minas Gerais (SES/MG);

III - Ouvidorias Municipais do SUS, vinculadas às Secretarias Municipais de Saúde; e

IV - Ouvidorias Institucionais do SUS/MG, vinculadas a:

a) Fundação Hospitalar do Estado e suas Unidades (Fhemig);

b) Fundação Ezequiel Dias (Funed);

c) Fundação Centro de Hematologia e Hemoterapia de Minas Gerais (Hemominas); e

V - Ouvidorias localizadas em instituições/entidades prestadoras de serviços de saúde ao SUS/MG.

Parágrafo único. A Ouvidoria Especializada de Saúde da OGE/MG terá a função de Ouvidoria Central do SUS e coordenará o Seos/MG.

Art. 2º Ouvidorias Regionais do SUS/MG, serão vinculadas às Unidades Regionais de Saúde da Secretaria de Estado da Saúde de Minas Gerais (SES/MG).



Art. 3º O Sistema Estadual de Ouvidorias do SUS de Minas Gerais (Seos/MG) adotará como sistema informatizado de processamento de demandas o Sistema 'OuvidorSUS' da Ouvidoria Geral do SUS do Ministério da Saúde.

Art. 4º Além dos princípios constitucionais da administração pública, os serviços de ouvidoria do SUS reger-se-ão igualmente pelos seguintes princípios:

I – Independência e Autonomia: para o pleno e livre exercício de suas atribuições, isento de ingerências de quaisquer naturezas, por força do dever de assegurar o respeito à dignidade e aos direitos do cidadão na relação deste com o serviço público de saúde;

II – Transparência, comunicação acessível e linguagem cidadã: na prestação de informações de forma a facilitar a compreensão do usuário sobre as repercussões e abrangência do serviço público;

III – Confidencialidade, sigilo e anonimato: para a proteção da informação de modo a assegurar a intimidade, a privacidade, a honra e a imagem do usuário;

IV – Imparcialidade e isenção: necessárias para compreender, analisar e buscar respostas adequadas para as manifestações dos cidadãos; e

V – Compromisso com o Desenvolvimento Tecnológico do SUS: buscar sempre o desenvolvimento e a incorporação de tecnologias que, a partir dos dados e manifestações recebidos, viabilizem a produção sistemática de conhecimento gerencial quantitativo e qualitativo, oferecendo aos gerentes e gestores do SUS um apoio fundamentado e objetivo ao processo de tomada de decisão.

Parágrafo único. As ouvidorias do SUS em Minas Gerais primarão pelo direito à saúde, pelo respeito à dignidade da pessoa humana, à cidadania e à legalidade nas relações entre as ações e serviços do SUS e a sociedade.

Art. 5º O Seos/MG tem como objetivo geral contribuir para o fortalecimento da gestão participativa, o exercício da cidadania e da transparência, reconhecendo os cidadãos como sujeitos de direito.

Art. 6º São diretrizes específicas do Seos/MG:

I – a efetivação do direito fundamental e social à saúde;

II – a facilitação do acesso do usuário às informações de forma ágil e transparente;

III – o fortalecimento dos canais de participação, com vistas à avaliação e ao controle do Sistema Único de Saúde;



IV – o fomento às iniciativas descentralizadas de gestão participativa no Sistema Único de Saúde, atuando como espaço de interlocução entre o cidadão e os órgãos de gestão da saúde;

V – o subsídio ao exercício permanente de avaliação e monitoramento contemplando níveis de eficiência, eficácia e efetividade contínuos do Sistema Estadual de Saúde;

VI – a garantia de um espaço qualificado de escuta, acolhimento e orientação ao cidadão quanto à efetivação do direito à saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde;

VII – a aferição dos níveis de economicidade e otimização dos recursos do Sistema Único de Saúde Municipal, triando as manifestações que lhes sejam tangíveis; e

VIII – a atuação como instrumento de gestão e especificamente como mediador sanitário com a finalidade de combater a judicialização.

Art. 7º São objetivos específicos do Seos/MG:

I - defender o direito à saúde, bem como a gestão e o patrimônio público do SUS;

II - ampliar e fortalecer a participação dos usuários, dos trabalhadores, dos gestores do Sistema Único de Saúde (SUS) e dos cidadãos em geral, em todas as esferas de governo, garantindo a escuta, análise e as respostas às suas manifestações;

III - promover a participação social na gestão pública;

IV - criar um canal direto de escuta e comunicação que tenham como características a autonomia e a ética, preservando o espaço confidencial e o sigilo que a atividade requer;

V - combater os preconceitos e as violências institucionais no âmbito da saúde, respeitando as especificidades dos diferentes segmentos sociais;

VI - possibilitar ao Poder Executivo e aos cidadãos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) a avaliação contínua da qualidade dos serviços prestados;

VII - produzir relatórios gerenciais que subsidiem a gestão nas suas tomadas de decisões, além dos demais órgãos de controle constitucionalmente previstos, quando solicitado;

VIII - estabelecer procedimentos uniformizados e desenvolver padrões de qualidade e de racionalidade para as atividades das ouvidorias do SUS;

IX - promover o desenvolvimento de soluções integradas e inovadoras para otimizar o desempenho institucional das ouvidorias do SUS;

X - constituir rede colaborativa voltada a melhoria e a inovação das atividades dos serviços de ouvidoria do SUS;



XI - reduzir custos operacionais e assegurar a continuidade dos processos de organização e funcionamento dos serviços de ouvidorias do SUS;

XII - atuar de forma coordenada e integrada com todas as áreas que compõem o SUS, instâncias colegiadas e órgãos externos;

XIII - desenvolver e implementar mecanismos de articulação horizontal das ouvidorias públicas do SUS, que favoreçam a troca constante de dados, informações, conhecimento e experiências;

XIV – identificar as necessidades e demandas da sociedade para o setor saúde, tanto na dimensão coletiva, quanto na individual; e

XV - possibilitar ao Poder Executivo e aos cidadãos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) a avaliação contínua da qualidade dos serviços prestados, por meio de relatórios gerenciais acerca das manifestações, transformando-as em suporte estratégico à tomada de decisões no campo da gestão, além dos demais órgãos de controle constitucionalmente previstos, quando solicitado.

Art. 8º São atribuições comuns de todas as Ouvidorias do Sistema Estadual de Ouvidorias do SUS de Minas Gerais (Seos/MG):

I - gerir com autonomia as atividades referentes à Ouvidoria do SUS, tendo prerrogativa peculiar de se portar diretamente ao respectivo gestor de saúde, para dar cumprimento ao mandato de Ouvidor do SUS e ao princípio constitucional da eficiência da Administração Pública;

II – realizar e manter contatos institucionais no âmbito de sua atuação;

III - oferecer aos cidadãos um espaço de participação e de controle social, possibilitando aos usuários e aos trabalhadores do SUS o acesso às informações sobre o direito à saúde e ao seu exercício e permitir a avaliação permanente dos serviços de saúde com vistas ao aprimoramento da gestão;

IV - disponibilizar canais e instrumentos aos usuários da saúde para apresentação de suas manifestações;

V - acolher, analisar e tratar as manifestações dos cidadãos, tais como solicitações, informações, elogios, sugestões, reclamações e denúncias, referentes aos serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde, inclusive os privados que dele participem em caráter complementar, contratados ou conveniados, e encaminhar aos órgãos competentes, respeitados os fluxos e prazos que terão regulamentação específica;



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE

- VI – formalizar as manifestações, quando estas forem realizadas presencialmente;
- VII – buscar soluções e respostas para as cidadãs e os cidadãos, cumprindo os prazos estabelecidos;
- VIII – consolidar dados e elaborar relatórios gerenciais, conforme os indicadores pactuados e as necessidades das respectivas Ouvidorias, dos Gestores do SUS no Estado e do Controle Social do SUS;
- IX - produzir informações a partir do banco de dados próprios do Sistema eletrônico OuvidorSUS do Ministério da Saúde e de estudos e notas técnicas das Ouvidorias de Saúde;
- X - realizar visitas técnicas às unidades do Sistema Estadual de Ouvidorias do SUS de Minas Gerais (Seos/MG) e a outras ouvidorias implantadas no território nacional para conhecimento e troca de experiências;
- XI - realizar e participar de eventos relacionados às Ouvidorias, ao Sistema Único de Saúde e à participação e controle social;
- XII - interagir com as políticas públicas de humanização e de qualidade da assistência à saúde;
- XIII - intermediar e qualificar a comunicação entre o cidadão e os administradores do SUS, favorecendo a solução de conflitos, a colaboração mútua, bem como o fortalecimento da cidadania; e
- XIV - contribuir com a valorização dos profissionais que trabalham no SUS.

Art. 9º A Ouvidoria Especializada de Saúde da Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais (OGE/MG), órgão integrante do Poder Executivo Estadual, terá as funções de Ouvidoria Central do SUS do Estado e de coordenadora do Sistema Estadual de Ouvidorias do SUS de Minas Gerais (Seos/MG) e, no que couber, poderá ter sua funcionalidade ampliada por Decreto Estadual.

Art. 10. São atribuições da Ouvidoria Especializada de Saúde da Ouvidoria-Geral do Estado (OGE/MG)/Ouvidoria Central do SUS do Estado de Minas Gerais:

- I - elaborar, coordenar e implementar a política do Sistema Estadual de Ouvidorias do SUS de Minas Gerais (Seos/MG), alinhada com a Política Nacional de Ouvidorias do Ministério da Saúde, devidamente pactuada com os colegiados competentes e os órgãos de controle social do SUS/MG, envolvendo a Secretaria de Estado da Saúde (SES/MG), suas instâncias regionais, as entidades do SUS da administração direta e indireta, os municípios, assim



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE

como demais entidades públicas e privadas que do SUS participem, complementarmente, sejam contratadas ou conveniadas;

II - executar projetos que estimulem a participação de usuários e entidades da sociedade civil no processo de avaliação dos serviços prestados pelo SUS, bem como estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de ouvidorias do SUS, assim como outras metodologias de ouvidoria ativa no Seos/MG;

III - estabelecer princípios, objetivos e diretrizes do Sistema Estadual de Ouvidorias do SUS de Minas Gerais (Seos/MG), de forma pactuada com as instituições e com o Sistema de Participação e Controle Social do SUS/MG;

IV - realizar o contínuo acompanhamento das ações das Ouvidorias do Seos/MG, realizando avaliações, análise dos dados e indicadores, pesquisas de satisfação junto aos usuários de serviços, promovendo a educação permanente da equipe e definindo medidas que aprimorem suas atividades;

V - diligenciar junto a todas as unidades da Administração Pública, bem como às unidades administrativas do Sistema Único de Saúde de Minas Gerais (SUS/MG) sejam elas federais, estaduais ou municipais, em todas as suas instâncias e modalidades que se fizerem necessárias, com a finalidade de apurar informações e esclarecimentos necessários para dar solução às manifestações registradas nas Ouvidorias do Seos/MG das respectivas Regionais de Saúde;

VI - participar das reuniões de gestão e colegiadas da saúde, assim como colaborar no planejamento e ações para a melhoria dos serviços ofertados pelo Sistema Único de Saúde Estadual, atuando como instrumento de gestão e instância de participação e controle social para o fortalecimento do exercício de cidadania;

VII - coordenar ações do Sistema Estadual de Ouvidorias do SUS de Minas Gerais (Seos/MG) junto às instituições de saúde do Estado, inclusive das instituições privadas que atendam ao SUS em caráter complementar, contratadas ou conveniadas, a fim de obter soluções às manifestações dos cidadãos registradas nas Ouvidorias do Sistema Estadual de Ouvidorias do SUS de Minas Gerais;

VIII - acolher as manifestações de agentes públicos sobre práticas de assédio moral nas instituições e serviços de saúde do Estado, acompanhar o trabalho das Comissões de Conciliação e de outros organismos institucionais de apuração, até a finalização do processo, bem como, acompanhar o atendimento ao agente público assediado, proposto pelos serviços de perícia dos órgãos do Estado;



IX - propor e desenvolver junto às Escolas de Saúde Pública, ações de educação permanente para servidores do Sistema Estadual de Ouvidorias do SUS de Minas Gerais, para conselheiros de saúde e lideranças de entidades, movimentos sociais, sindicais e populares com as temáticas do SUS e das Ouvidorias;

X - recomendar aos órgãos da Administração a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções;

XI - ser instância de recurso para a cidadã e o cidadão que se manifestarem nas demais Ouvidorias de Saúde do Sistema Estadual de Ouvidorias do SUS de Minas Gerais;

XII - realizar ações para expansão, qualificação e fortalecimento do Sistema Estadual de Ouvidorias do SUS de Minas Gerais; e

XIII - atuar como mediador sanitário, atenuando e evitando conflitos entre a gestão, o usuário e seus substitutos constitucionais, com fins de evitar o quanto possível a judicialização na saúde.

Parágrafo único. O Seos/MG, terá caráter descentralizado e será coordenado pela Ouvidoria Central do SUS do Estado de Minas Gerais, e, além dela, terá como componente as ouvidorias regionais, municipais e institucionais do SUS, distribuídas pelo Estado.

Art. 11. As Ouvidorias Regionais de Saúde (ORSs) são componentes do Sistema Estadual de Ouvidorias do SUS de Minas Gerais (Seos/MG), tendo como funções:

I - coordenar as ouvidorias municipais de sua Região de Saúde;

II - produzir informações, realizar análises e elaborar relatórios gerenciais periódicos sobre as manifestações;

III - proceder ao monitoramento das ações e serviços das ouvidorias no âmbito de sua atuação; e

IV - participar das reuniões com o Órgão Central do Seos/MG.

Art. 12. Além do disposto no art. 11 desta Resolução, são atribuições das Ouvidorias Regionais do SUS do Estado de Minas Gerais:

I – executar e coordenar as políticas propostas pelo Órgão Central do Seos/MG;

II – realizar o contínuo acompanhamento das ações das Ouvidorias Municipais do Seos/MG, realizando avaliações, análise dos dados e indicadores, pesquisas de satisfação junto aos usuários de serviços de saúde, promovendo a educação permanente da equipe e definindo medidas que aprimorem suas atividades nas suas áreas de abrangência regional;



III – diligenciar junto a todas as unidades da Administração Pública, bem como às unidades administrativas do Sistema Único de Saúde do Estado de Minas Gerais (SUS/MG) sejam elas federais, estaduais ou municipais, em todas as suas instâncias e modalidades que se fizerem necessárias, inclusive das instituições privadas que atendam ao SUS em caráter complementar, contratadas ou conveniadas, com a finalidade de apurar informações e esclarecimentos necessários para dar solução às manifestações registradas nas Ouvidorias do Seos/MG das respectivas Regionais de Saúde; e

IV – acolher as manifestações de agentes públicos sobre supostas práticas de assédio moral nas instituições e serviços de saúde do SUS, acompanhar o trabalho das Comissões de Conciliação e de outros organismos institucionais de apuração, até a finalização do processo, bem como, acompanhar o atendimento proposto pelos serviços de perícia do Estado ao agente público assediado.

Art. 13. As Ouvidorias Municipais e Institucionais são componentes do Sistema Estadual de Ouvidorias do SUS de Minas Gerais (Seos/MG) responsáveis por executar a política do Sistema no âmbito restrito às suas respectivas áreas de abrangência, ou seja, municipal ou institucional.

Art. 14. São atribuições das Ouvidorias Municipais e Institucionais do SUS do Estado de Minas Gerais:

I – realizar o contínuo acompanhamento das ações da Ouvidoria, realizando avaliações, análise dos dados e dos indicadores, pesquisas de satisfação junto aos usuários dos serviços de saúde, promovendo a educação permanente da equipe e definindo medidas que aprimorem suas atividades;

II – diligenciar junto aos órgãos e setores da Prefeitura, da Secretaria Municipal de Saúde ou da instituição com a finalidade de apurar informações e esclarecimentos necessários para dar solução às manifestações registradas nas respectivas Ouvidorias sobre os serviços públicos de saúde ou dos prestadores de serviços privados, contratados ou conveniados; e

III – quando se tratar de instituições da administração indireta do Estado, as ouvidorias devem acolher as manifestações de agentes públicos sobre supostas práticas de assédio moral, acompanhar o trabalho das Comissões de Conciliação e de outros organismos institucionais de apuração, até a finalização do processo, bem como, acompanhar o atendimento proposto pelos serviços de perícia ao agente público assediado.



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE

Art. 15. Ficam revogados os §§ 1º, 4º e 5º do Art. 1º e os §§ 1º e 2º do Art. 3º da Resolução Conjunta SES/OGE nº 159, de 16 de outubro de 2013.

Art. 16. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Belo Horizonte, 22 de março de 2017.

LUIZ SÁVIO DE SOUZA CRUZ
SECRETÁRIO DE ESTADO DE SAÚDE

WADSON NATHANIEL RIBEIRO
ORUVIDOR-GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS