

1. PORTARIA Nº 522/2018-SMS.G - ESTABELECE NORMAS BÁSICAS PARA PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE SAÚDE PRESTADOS DIRETA OU INDIRETAMENTE PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

## **PORTARIA Nº 522/2018-SMS.G**

O Secretário Municipal da Saúde, no uso das atribuições que lhe são conferidas por Lei, 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 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 outras providências;

o Decreto Federal nº 7.508, de 28 de junho de 2011, que dispõe sobre a organização do SUS, o planejamento da saúde, a assistência à saúde e a articulação interfederativa e outras providências;

a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações e outras providências;

a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

as disposições do Decreto Municipal nº 56.832, de 19 de fevereiro de 2016, que dispõe sobre o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público Paulistano;

a importância do incentivo e promoção da participação popular e controle social na gestão de saúde pública, sem prejuízo dos canais já existentes para tal;

a necessidade de padronizar o acolhimento, o registro, os fluxos e o tratamento das manifestações, a sistematização das informações colhidas e a produção de relatórios e documentos de interesse de todos os envolvidos, atendendo, sobretudo, aos princípios da ouvidoria como ferramenta de gestão, da transparência e do controle e participação social;

a necessidade de identificar as necessidades e interesses da sociedade para o setor de saúde pública na dimensão coletiva e individual e da criação de ferramentas para avaliação do usuário quanto a prestação dos serviços de saúde;

a necessidade de normatizar o Sistema Municipal de Ouvidorias SUS no Município de São Paulo.

RESOLVE:

### **CAPÍTULO I**

Art. 1º A presente portaria estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

Art. 2º Os serviços prestados pela Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo serão apresentados como parte integrante do Guia de Serviços da prefeitura do município de São Paulo.

Parágrafo Único: Com periodicidade anual, ou sempre que for necessário, a Secretaria Municipal da Saúde revisará o contido no Guia de Serviços da prefeitura do município de São Paulo.

Art. 3º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 4º O usuário de serviço público de saúde tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observarem, além do contido na seguinte portaria, a carta dos direitos dos usuários da saúde, aprovada pela portaria MS/GM 1820/2009.

Art. 5º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 6º Na área da saúde, as manifestações serão dirigidas ao Sistema Municipal de Ouvidorias SUS do Município de São Paulo e, sempre que o usuário não se opuser, conterà a identificação do requerente.

§ 1º A identificação do requerente não conterà exigências que inviabilizem sua manifestação;

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria;

§ 3º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, correspondência convencional, ou verbalmente, por telefone ou pessoalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo;

§ 4º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 3º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública, ou sua ouvidoria, requerer meio de certificação da identidade do usuário;

§ 5º A identificação do requerente é informação pessoal, protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 7º Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 8º Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único: A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

- I. Recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II. Emissão de comprovante / protocolo de recebimento da manifestação;
- III. Análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV. Decisão administrativa final;
- V. Ciência / conhecimento ao usuário.

### **Dos Princípios do Sistema Municipal de Ouvidorias SUS do Município de São Paulo**

Art. 9º O Sistema de Ouvidorias do SUS tem como funções:

- I. Constituir-se como componente da participação popular na gestão do SUS, oferecendo a (o) cidadã (o) uma via acessível e contínua de comunicação dialogada com a rede de serviços, favorecendo a gestão participativa do SUS, em caráter cotidiano e permanente, bem como, servindo de interface para as políticas públicas de humanização e de melhoria da qualidade da assistência à saúde;
- II. Informar, sensibilizar e orientar o cidadão para a importância da participação e do controle social dos serviços públicos de saúde;
- III. Intermediar e qualificar a comunicação entre a (o) cidadã (o) e os administradores do SUS, desde os níveis gerenciais e áreas técnicas até os níveis de gestão do sistema, favorecendo a formação de laços de confiança e colaboração mútua, bem como, o fortalecimento da cidadania, promovendo a mediação e conciliação, sempre que se fizer necessário, sem prejuízo de outros órgãos competentes;

- IV. Defender o respeito à dignidade humana, à cidadania e à legalidade nas relações entre o SUS e a sociedade;
- V. Promover, junto aos órgãos de defesa de direitos, Poder Judiciário e o Ministério Público, ações solidárias baseadas no reconhecimento ético-moral dos direitos ao acesso à saúde;
- VI. Contribuir para a valorização dos profissionais que trabalham no SUS, acolhendo e comunicando as manifestações de reconhecimento do cidadão pelo bom serviço recebido, quando for o caso;
- VII. Produzir conhecimento gerencial, quantitativo e qualitativo, que sirva de apoio aos gestores e gerentes do SUS no processo de tomada de decisão;
- VIII. Acompanhar e propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;
- IX. Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos no SUS;
- X. Receber, analisar e encaminhar as manifestações de usuários perante o órgão ou entidade a que se vincula, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das mesmas;
- XI. Avalizar a instrução correta, objetiva e ágil das manifestações apresentadas, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido para resposta ao cidadão;
- XII. Resguardar o sigilo das informações relativas ao cidadão e, sempre, dar resposta fundamentada à questão apresentada, com clareza e objetividade;
- XIII. Fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correção de possíveis equívocos, omissões ou abusos cometidos.

Art. 10º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

- I. Urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento, promovendo a inclusão e assegurando a não discriminação dos cidadãos por conta de sua raça, cor, orientação sexual, patologia, credo, origem, geracional, gênero;
- II. Presunção de boa-fé do usuário;
- III. Atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;
- IV. Adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
- V. Cumprimento de prazos e normas procedimentais;
- VI. Definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;
- VII. Adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;
- VIII. Autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;
- IX. Manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas (de acordo com as normas vigentes) ao serviço e ao atendimento;
- X. Eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- XI. Observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;
- XII. Aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;
- XIII. Utilização de linguagem simples e inclusiva, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

XIV. Vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

Parágrafo único: Além dos princípios constitucionais da administração pública, a Ouvidoria SUS rege-se 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 na prestação de informações, de forma a facilitar a compreensão do usuário sobre a abrangência do SUS, as formas de acesso aos serviços prestados e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, valendo-se, sobretudo da manutenção das informações atualizadas do Guia de Serviços;

III. Confidencialidade para a proteção da informação, de modo a assegurar a intimidade, a privacidade, a honra e a imagem do usuário e dos demais envolvidos;

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

V. Acolhimento, oferecendo um atendimento humanizado, livre de obstáculos físicos e/ou normativos que dificultem o exercício da livre manifestação do cidadão, proporcionando a este a experiência de sentir-se ouvido com respeito e dignidade, por meio de escuta qualificada e compreensiva;

VI. Compromisso com o Aperfeiçoamento do SUS, buscando o desenvolvimento contínuo e a incorporação de novas tecnologias que, a partir das manifestações recebidas, viabilizem a produção sistemática de informação, de caráter quantitativo e qualitativo, gerencial, oferecendo aos gerentes e gestores um apoio fundamentado e objetivo ao processo de tomada de decisão.

## **CAPÍTULO II**

### **Da Ouvidoria**

#### **SEÇÃO I**

#### **Das Estruturas**

Art. 11º O Sistema Municipal de Ouvidorias SUS do Município de São Paulo, que é composto pela Ouvidoria Central da Saúde (OCS), pelas Ouvidorias regionais de Saúde, dos serviços de saúde da administração direta e indireta, da Coordenadoria de Vigilância em Saúde - COVISA, do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU e Autarquia Hospitalar Municipal - AHM, entre outros, tem por missão viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações pessoais e coletivas tratadas de forma adequada no âmbito do SUS.

Parágrafo Único: Compete à OCS organizar, fazer a gestão e coordenar o sistema municipal de ouvidoria, promover ações de implantação, descentralização e qualificação das ouvidorias de sua rede.

Art. 12º A estrutura física das unidades do Sistema Municipal de Ouvidorias SUS do Município de São Paulo deverá, de acordo com planejamento da Secretaria, ser dotada de:

I. Espaço físico próprio e adequado ao desenvolvimento de suas atividades com acessibilidade;

II. Localização de fácil acesso e visibilidade ao cidadão, preferencialmente, na entrada da unidade de saúde, ou no espaço por onde circula o maior fluxo de usuários, caso tal fluxo não se dê pela entrada principal;

III. Espaço que permita atendimento presencial, com privacidade e resguardo de sigilo;

IV. Disponibilidade de linha telefônica;

V. Computador, com acesso à internet, para utilização do Sistema Informatizado de ouvidoria e ferramentas que proporcionem o manuseio das informações armazenadas em banco de dados;

VI. Arquivar, por meio eletrônico, documentos físicos recebidos nas ouvidorias.

Parágrafo Único: Independentemente da modalidade de gerenciamento da unidade municipal de saúde, é de responsabilidade do gestor providenciar a manutenção e garantir

as boas condições estruturais e funcionais de todos os itens da estrutura física das Ouvidorias do SUS listados neste artigo. Caso tal situação demande providências superiores, o gestor deverá encaminhar solicitação ao seu superior hierárquico.

## **SEÇÃO II**

### **Das Atribuições**

Art. 13º É assegurado às Ouvidorias, para a execução de suas atribuições:

- I. Ter livre acesso a todos os setores do órgão ou da entidade onde atuam;
- II. Solicitar informações e documentos diretamente a quem os detenha no âmbito do órgão ou entidade em que atuam;
- III. Participar de reuniões e eventos promovidos por órgãos ou entidades relacionadas à sua área de atuação e segmento de ouvidorias.

Parágrafo único: Os órgãos e as unidades a que se refere o artigo 2º desta portaria atenderão prioritariamente o que for solicitado pelas Ouvidorias, instruindo, sempre que possível, com documentos e observando rigorosamente os prazos estabelecidos.

Art. 14º Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

- I. Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;
- II. Elaborar, trimestralmente e anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

## **CAPÍTULO III**

### **Do Quadro de Pessoal**

#### **SEÇÃO I**

##### **Da Designação**

Art. 15º Toda Ouvidoria deverá, obrigatoriamente, contar com Ouvidor responsável a ser designado por meio de instrumento legal próprio.

Parágrafo único: A equipe ligada a Ouvidoria do SUS deverá ser, preferencialmente, composta por:

- I. Técnico (s), para a inserção e o tratamento da manifestação e execução das demais atividades a seu cargo;
- II. Equipe administrativa para desenvolvimento de suas atividades.

#### **SEÇÃO II**

##### **Dos Perfis**

Art. 16º O exercício da função de Ouvidor tem como perfil:

- I. Conhecimentos específicos sobre o papel das ouvidorias, sua organização e seu funcionamento;
- II. Capacidade de articulação e interlocução interna e externa;
- III. Capacidade de mediação e conciliação entre a administração e o demandante;
- IV. Conhecimento básico de planejamento, orçamento e gestão pública;
- V. Conhecimento sobre a atuação do órgão ou entidade, especialmente sobre os seus principais processos e público-alvo;
- VI. Postura ética e proativa;
- VII. Conhecimentos em informática;
- VIII. Atuação pautada no compromisso e na transparência de suas ações, incentivando a democratização de informações em saúde, como estratégia de controle social.

Art. 17º O técnico, para atuar na Ouvidoria, tem que ter como perfil:

- I. Compromisso com a missão institucional e com a ética pública;
- II. Comprometimento, permanente, com o atendimento célere e efetivo à manifestação apresentada pelo cidadão;

- III. Conhecimento das normas e diretrizes aplicáveis ao setor público e ao SUS e capacidade de cumpri-las e de defender seu cumprimento;
- IV. Capacidade de transmitir e receber informações relativas à Ouvidoria do SUS, com linguagem adequada e pelos meios e estratégias disponíveis;
- V. Capacidade de se relacionar com as pessoas, de estabelecer boa comunicação e manter postura profissional adequada, com integridade, educação e respeito ao próximo, seja nas relações com os cidadãos ou com os demais públicos internos e externos da ouvidoria;
- VI. Compreensão, não apenas dos processos realizados pela Ouvidoria do SUS, mas também do impacto desses na qualidade e no desenvolvimento dos serviços e das atividades do SUS, assim como na promoção da participação e do controle social;
- VII. Comprometimento com as finalidades da Ouvidoria do SUS e as atividades por ela desempenhadas;
- VIII. Capacidade de atuar sob situações de tensões e conflitos, que podem ocorrer nos atendimentos realizados em uma ouvidoria;
- IX. Capacidade de articulação e de trabalho em equipe com outros profissionais, com a habilidade de lidar com autoridades e servidores de outras áreas do órgão ou entidade, que possuem prioridades e expertises diferentes;
- X. Capacidade de avaliar a qualidade da resposta da área demandada aos cidadãos, assegurando que esta esteja em linguagem clara, objetiva, inclusiva, administrando tempos, prioridades e competências diferenciadas das unidades administrativas e áreas técnicas do órgão ou entidade;
- XI. Habilidade para executar as atividades e os processos das Ouvidorias do SUS e dos seus sistemas informatizados de apoio;
- XII. Conhecimentos em informática.

### **SEÇÃO III** **Das Competências**

Art. 18º Compete, exclusivamente, ao Ouvidor:

- I. Dirigir a Ouvidoria garantindo o atendimento aos seus princípios e o exercício de suas atribuições;
- II. Atuar de ofício, ou seja, sem a obrigatoriedade de iniciativa ou participação de terceiros quando assim exija o cargo ocupado;
- III. Monitorar o cumprimento dos prazos previstos nesta portaria;
- IV. Selecionar pessoal para composição da equipe de Ouvidoria;
- V. Elaborar os relatórios da Ouvidoria;
- VI. Estabelecer articulação com as áreas responsáveis para a tratativa das manifestações;
- VII. Articular, intersetorial e interdisciplinarmente, para promover o aprimoramento dos recursos de informação e da Ouvidoria como um espaço de cidadania.

### **SEÇÃO IV** **Das Garantias**

Art. 19º Ao Ouvidor é garantida a autonomia na elaboração de pareceres, atos e relatórios.  
Parágrafo único: Os registros das manifestações, documentos e informações gerados em decorrência das atividades da Ouvidoria são de responsabilidade do Ouvidor, sendo vedada a exclusão, alteração ou eliminação destes, por ordem superior ou do próprio Ouvidor, respeitando-se a regulamentação em vigor.

Art. 20º Os órgãos ou entidades de que trata o artigo 3º desta portaria devem prestar as informações solicitadas por suas Ouvidorias no prazo estabelecido no artigo 15º, garantindo a transparência e autenticidade dos registros e documentos fornecidos.

### **CAPÍTULO IV** **Dos Procedimentos**

## **SEÇÃO I**

### **Das Manifestações**

Art. 21º Todas as manifestações a que alude o inciso I, do artigo 6º, desta portaria, devem ser registradas em sistema informatizado.

Parágrafo único: Cabe às Ouvidorias providenciar junto aos usuários, quando possível, as informações complementares necessárias à abrangência do objeto e alcance de sua manifestação, antes dos encaminhamentos internos do expediente.

Art. 22º O Ouvidor poderá denegar o encaminhamento, ou descontinuar o andamento, da manifestação cujo conteúdo não tenha relação com as funções ou atividades desenvolvidas pela Ouvidoria de saúde, ou pelo órgão ou entidade em que atua, ou exija providências incompatíveis com as suas possibilidades legais, comunicando o fato ao usuário, com indicação das razões da decisão, e promovendo o seu arquivamento.

§ 1º Quando se tratar de demanda a ser encaminhada para ente da própria administração municipal, a Ouvidoria responsável pelo acompanhamento da demanda fará o envio deste a Ouvidoria Geral do Município, informando o cidadão do trâmite realizado e encerramento da demanda;

§ 2º Deverá o usuário ser orientado e, sempre que possível, direcionado, quando o assunto não estiver no âmbito de atuação da Ouvidoria ou do órgão ou entidade em que atua;

§ 3º Quando se tratar de assunto ligado a ente da administração municipal, a demanda deverá ser encaminhada, por meio do sistema SIGRC para a Ouvidoria Geral do Município.

## **SEÇÃO II**

### **Dos prazos**

Art. 23º O prazo máximo de resposta ao usuário será contado a partir do registro da manifestação, devendo ser de 30 dias corridos.

§ 1º Nas áreas demandadas o prazo será contado a partir do recebimento da mesma, devendo ser de:

- I. Para solicitação, 10 (dez) dias úteis;
- II. Para denúncia, 20 (vinte) dias corridos;
- III. Para reclamação, 20 (vinte) dias corridos;
- IV. Para sugestão, 10 (dez) dias úteis;
- V. Para informação, 10 (dez) dias úteis;
- VI. Para elogio, 10 (dez) dias úteis.

§ 2º O prazo referido neste artigo, para todos os incisos, poderá ser prorrogado, por igual período, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o interessado;

§ 3º Nenhuma Ouvidoria, que não a demandada, poderá ficar em poder da manifestação por mais de 2 (dois) dias úteis até que esta seja concluída;

§ 4º No caso de demandas recebidas por meio de formulário web ou registradas em ouvidorias outras que não a da Rede de Ouvidoria SUS do Município de São Paulo, o prazo de 30 dias contará a partir do recebimento desta na ouvidoria de primeiro destino após o encaminhamento feito pela Ouvidoria Central da Saúde.

## **SEÇÃO III**

### **Dos Relatórios**

Art. 24º Os relatórios de gestão de que trata o inciso II do artigo 14º deverão ser elaborados pelo ouvidor, no âmbito de sua atuação, devendo conter, no mínimo:

- I. O número de manifestações recebidas no período anterior, agrupadas por classificação;
- II. Principais motivos das manifestações em cada uma das classificações;
- III. A análise dos pontos recorrentes;
- IV. Ranking dos serviços de saúde com maior incidência de reclamação dos usuários.

Parágrafo único: Os relatórios de gestão serão:

- I. Encaminhados à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria, que se manifestará acerca das providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas;
- II. Compartilhados com os Conselhos Gestores, devendo o relativo à Secretaria Municipal de Saúde ser entregue ao Conselho Municipal de Saúde;
- III. Disponibilizados, integralmente, na internet.

#### **SEÇÃO IV**

##### **Dos Documentos da Qualidade**

Art. 25º As atividades da Ouvidoria são subdivididas em macroprocessos e processos, organizados por Documentos da Qualidade, os quais constarão em portaria a ser publicada para tal fim:

- I. Manual de Boas Práticas de Ouvidoria – MAN – OC;
- II. Controle de documentos;
- III. Treinamento;
- IV. Inserção de manifestações;
- V. Tratamento, monitoramento e conclusão de manifestações;
- VI. Mediação e conciliação;
- VII. Gestão da informação;
- VIII. Técnicas estatísticas e indicadores;
- IX. Gestão da qualidade e auto avaliação;
- X. Auditoria Interna.

#### **SEÇÃO V**

##### **Do conselho de usuários**

Art. 26º Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços de saúde do município será feita por meio de conselho de usuários.

§ 1º O conselho de usuários no âmbito da Secretaria Municipal de Saúde será composto pelo segmento usuário do Conselho Municipal de Saúde;

§ 2º Serão constituídos conselhos de usuários, composto pelos integrantes do segmento usuário dos respectivos conselhos gestores, em todos os locais onde há Ouvidor formalmente designado;

§ 3º O acompanhamento das Ouvidorias onde não há conselho gestor constituído será realizado pelos integrantes do segmento usuário do Conselho Municipal de Saúde.

Art. 27º Os conselhos de usuários serão órgãos consultivos dotados das seguintes atribuições:

- I. Acompanhar a prestação dos serviços, propor melhorias e contribuir nas diretrizes para o adequado atendimento ao usuário, em consonância com as atribuições dos Conselhos Gestores e Conselho Municipal de Saúde;
- II. Participar na avaliação dos serviços a partir das informações produzidas pela Ouvidoria;
- III. Acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor baseado em critérios estabelecidos pelo Conselho Municipal de Saúde, em consonância com o estabelecido na presente portaria.

Art. 28º A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

Art. 29º Em situações com necessidade de deliberações, o conselho de usuários deverá encaminhar a questão para avaliação do colegiado do conselho gestor correspondente ou Conselho Municipal de Saúde.

#### **SEÇÃO VI**



### **Da avaliação continuada dos serviços públicos de saúde**

Art. 30º Os serviços de saúde deverão avaliar os serviços prestados nos seguintes aspectos:

- I. Satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II. Qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III. Cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- V. Medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por ouvidoria ativa feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados;

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio eletrônico da Secretaria Municipal de Saúde, na periodicidade a que se refere o parágrafo primeiro e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 31º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se na íntegra a Portaria SMS.G nº 1875/2016.

Publicado no DOC de 22/06/2018 – pp. 21 e 22