

Diário Oficial

Cidade de São Paulo

Nº 77 - DOM de 28/04/15 - p.18

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE SECRETÁRIO DE SAÚDE

PORTARIA Nº 757/2015-SMS.G

O Secretário Municipal da Saúde da Cidade de São Paulo, no uso de suas atribuições legais, Considerando a necessidade da garantia do acesso universal e igualitário da população aos serviços de saúde;

Considerando a necessidade de organizar o fluxo, o atendimento e os dados operacionais do SUS São Paulo;

Considerando que o sistema Ouvidor SUS, de propriedade do Ministério da Saúde, é a solução tecnológica para a disseminação de informações, o registro e o encaminhamento das manifestações dos cidadãos, e encontra-se em operação na capital paulistana, facilitando a gestão da saúde da cidade de São Paulo;

Considerando que as Ouvidorias dispõem dos meios necessários ao acesso e registro de manifestações no Sistema OuvidorSUS;

Considerando a necessidade do registro das atividades no sistema Ouvidor SUS, sejam elas: solicitações, reclamações, denúncias, informações, sugestões e elogios;

Considerando a necessidade de padronizar os dados coletados e informações produzidas, o registro e a segurança de dados do histórico do cidadão;

Considerando a necessidade de evitar a duplicidade de gastos visando economia e otimização de recursos; RESOLVE:

Art. 1º Determinar a todas as Unidades Municipais de Saúde sob Gestão Municipal, administradas de forma direta, indireta ou por meio de parcerias, o uso obrigatório do sistema informatizado OuvidorSUS para registro, acompanhamento, categorização e gerenciamento dos dados gerados devem se dar pelo mesmo sistema

Parágrafo Único - A obrigatoriedade do uso do OuvidorSUS se aplica aos módulos homologados e aprovados pela(s) área(s) técnica(s) gestora(s) e será exigível após a capacitação dos usuários;

Art. 2º A organização e funcionamento dos serviços de ouvidoria do SUS observarão as seguintes diretrizes:

I - Defesa do direito dos cidadãos e das comunidades de serem ouvidos e considerados, visando contribuir para o fortalecimento da cidadania pelos órgãos e entidades do SUS do município de São Paulo;

II - Reconhecimento dos cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeitos de direito;

III - Objetividade e imparcialidade no tratamento das informações, sugestões, elogios, reclamações e denúncias recebidas dos usuários do SUS;

IV - Zelo pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos usuários do SUS. Estas devem ser analisadas por todos as instancias envolvidas e somente após apresentar-se coerente, completa e satisfatória, poderá ser considerada efetivamente concluída. Caso contrário esta poderá ser reencaminhada ao órgão de destino (que emitiu uma resposta insatisfatória) ou até mesmo outro órgão competente;

V - Defesa da ética e da transparência nas relações entre administração pública e os cidadãos;

VI - Sigilo da fonte quando o interessado solicitar a preservação de sua identidade;

VII - Identificação das necessidades e demandas da sociedade para o setor da saúde, tanto na dimensão coletiva, quanto na individual, transformando em suporte estratégico à tomada de decisões no campo da gestão;

Art. 3º As ouvidorias deverão registrar através de senha de técnico nível I, fazendo constar nos dados da demanda sua origem própria.

Art. 4º Todas as unidades de atendimento, sem exceção, deverão atuar no sistema informatizado OuvidorSUS como pontos de ouvidorias, nível I ou nível II, de acordo com a sua complexidade.

§ 1º - Cabe a chefia da unidade usuária do OuvidorSUS:

I - Solicitar perfil de acesso ao usuário do sistema Ouvidor- SUS a rede correspondente;

II - Solicitar ao ouvidor(a) responsável pela rede onde está integrado(a), por meio de e-mail institucional, o imediato cancelamento do perfil/login de acesso ao sistema OuvidorSUS, quando do desligamento do usuário da função;

III - Orientar a utilização do acesso de nível I ou nível II ao usuário do sistema sob sua subordinação;

§ 2º - O "login" de acesso ao sistema OuvidorSUS é de uso pessoal e intransferível, sendo imputada ao usuário à responsabilidade pelo uso.

§ 3º O acesso ao sistema OuvidorSUS é restrito ao horário de trabalho do usuário, ficando proibida sua utilização em outros períodos, salvo autorização justificada e expressa da chefia.

§ 4º - É proibido o uso do OuvidorSUS com objetivo diverso das suas finalidades estabelecidas, bem como a divulgação sem autorização prévia do secretário municipal de saúde ou de quem por ele designado de todo e qualquer dado contido nas manifestações individuais ou coletivas.

§ 5º É proibido a todo aquele que acessar as informações oriundas da OuvidoriaSUS violar a preservação dos aspectos éticos, de privacidade e de confidencialidade em todas as etapas de processamento das demandas recebidas.

Art. 5º Cabe à Ouvidoria Central da Saúde a coordenação das ações de encaminhamento de suporte e manutenção do sistema informatizado OuvidorSUS nas Unidades Municipais de Saúde, bem como a definição de quais serão os pontos de Ouvidoria Nível I e de Nível II na Rede de Ouvidorias.

Art. 6º Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação