



## NORMA DE PROCEDIMENTO – SESA Nº 040

<b>Tema:</b>	Processo de Resposta as Manifestações de Mandados Judiciais da SESA referente aos Hospitais Gerenciados por OSS e Fundação iNOVA		
<b>Emitente:</b>	Núcleo Especial de Controle, Avaliação e Monitoramento de Contrato – NECAM/GECORP		
<b>Sistema:</b>		<b>Código:</b>	SESA
<b>Versão:</b>	01	<b>Aprovação:</b>	<b>Vigência:</b>

### 1. OBJETIVO

1.1 Monitorar o processo de respostas às manifestações de Ouvidoria SESA, ofertando suporte ao setor de apoio da GECORP quanto ao cumprimento dos prazos.

### 2. ABRANGÊNCIA

- 2.1 SESA
- 2.2 SSEC
- 2.3 Ouvidoria SESA
- 2.3 GECORP
- 2.4 CMASS Assistencial/NECAM
- 2.5 Organização Social de Saúde (OSS)
- 2.6 Fundação Inova
- 2.7 GEDEJ
- 2.8 SAMU

### 3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

- 3.1 Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017
- 3.2 Lei



- 3.3 Portarias nº 165-S, de 27 de março de 2019, Nº 560-S de 21 de novembro de 2019, Nº 060-S de 18 de fevereiro de 2020, Nº 218-S de 11 de junho de 2021 e a Nº 190-S de 26 de maio de 2022
- 3.4 Lei Complementar Estadual n.º 993 de 27 de dezembro de 2021
- 3.5 Portaria Nº 180-S, de 13 de maio de 2022
- 3.6 Decreto Nº 5147-R, de 31 de maio de 2022
- 3.7 Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a LEI Nº 12.965, de 23 de abril de 2014
- 3.8 Lei complementar estadual nº 924 de 17 de outubro de 2019
- 3.9 Decreto nº 4585-R, de 05 de março de 2020

---

---

#### **4. DEFINIÇÕES**

---

---

- 4.1 **SESA** - Secretaria de Estado de Saúde do Espírito Santo - SESA/ES
- 4.2 **SSEC** - Subsecretaria de Estado de Contratualização em Saúde
- 4.3 **OUVIDORIA EXTERNA** - Ouvidorias Públicas
- 4.4 **CMASS** - Comissão de Monitoramento e Avaliação do Contrato de Gestão
- 4.5 **GECORP** - Gerência de Contratualização da Rede Própria
- 4.6 **NECAM** - Núcleo Especial de Controle, Avaliação e Monitoramento de Contrato
- 4.7 **OSS** - Organização Social de Saúde
- 4.8 **SAMU** - Serviço de Atendimento Móvel de Urgência.
- 4.9 **GEDEJ** – Gerência de Demandas Judiciais em Saúde.

---

---

#### **5. UNIDADES FUNCIONAIS ENVOLVIDAS**

---

---

- 5.1 CMASS, NECAM, GECORP
- 5.2 Ouvidoria da SESA
- 5.3 Organizações Sociais de Saúde (OSS)
- 5.4 Fundação iNOVA
- 5.5 SAMU
- 5.6 GEDEJ



---

---

## 6. NOSSOS CLIENTES

---

---

6.1 Fundação iNOVA, Organizações Sociais de Saúde e Ouvidoria SESA como beneficiária direta e cidadãos como beneficiários indiretos.

---

---

## 7. EVENTO INICIAL

---

---

7.1 Manifestações dos cidadãos/ usuários encaminhadas pela Ouvidoria SESA.

---

---

## 8. PROCEDIMENTOS

---

---

8.1 Rotina de execução sob demanda.

Caberá a **COMISSÃO DE MONITORAMENTO ASSISTENCIAL**, executar as tarefas conforme os procedimentos abaixo:

**- Se registro da manifestação:**

**T01.** Receber a manifestação do Setor de Mandados Judiciais da SESA.

Manifestações do Setor de Mandados Judiciais recebidas por meio eletrônico/sistema E-Docs.

**T02.** Registrar a manifestação na planilha de controle da CMASS Assistencial.

As manifestações de ouvidoria serão registradas em planilha de controle para monitoramento da CMASS.

**Fim com a manifestação registrada.**

**- Acompanhar a resposta.**

**T03.** Acompanhar os prazos de resposta do Mandado Judicial da SESA por sistema E-docs e dar suporte ao apoio da GECORP (LOOP).

**- Se todos os prazos de resposta foram avaliados:**

**Fim dos prazos de respostas das manifestações avaliadas.**

**- Se tem prazo de resposta para avaliar:**

**T04.** Avaliar prazo de resposta do Mandado Judicial.

**- Se prazos de respostas cumpridos:**

**T05.** Registrar na planilha controle.



Realizar o lançamento quanto ao cumprimento do prazo na planilha de controle.

**T06.** Arquivar a resposta da manifestação do mandado judicial na planilha de controle.

Realizar o arquivamento da resposta marcando o status como resolvido no sistema E-Docs.

Voltar a executar a TAREFA **T03**.

**- Se prazos de respostas não cumpridos:**

**T07.** Dar suporte ao setor de apoio GECORP cobrando da OSS/Fundação iNOVA e SAMU a resposta.

Cobrar a resposta à OSS/Fundação iNOVA e SAMU por meio de E-Doc's e contato telefônico informando a inobservância da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**- Se com resposta:**

Voltar a executar a TAREFA **T03**.

O NECAM recebe a resposta e encaminha para o apoio da GECORP, que responderá o mandato Judicial.

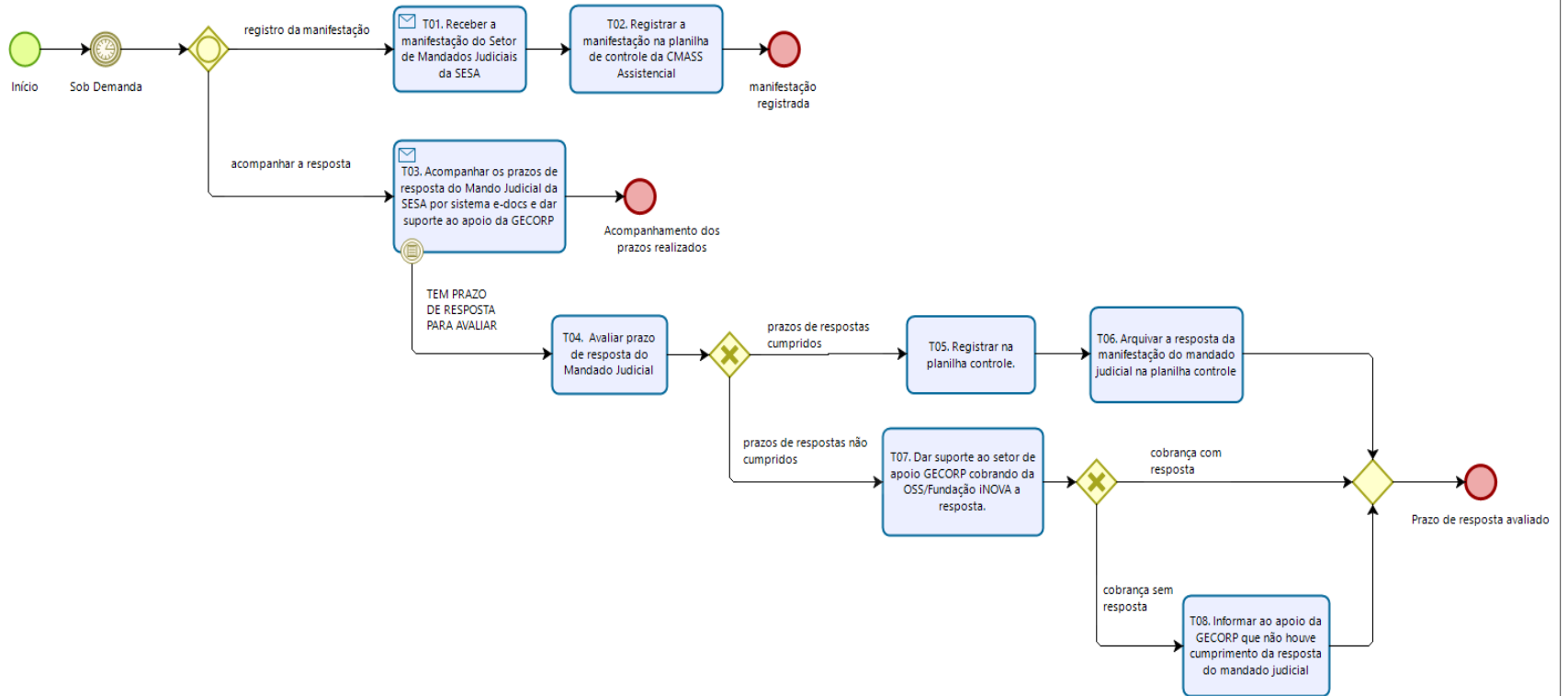
**- Se cobrança sem resposta:**

**T08.** Informar ao apoio da GECORP que não houve cumprimento da resposta do mandado judicial.

Voltar a executar a TAREFA **T03**.



NECAM07 - PROCESSO DE RESPOSTA AS MANIFESTAÇÕES DE MANDADOS JUDICIAIS DA SESA  
REFERENTE AOS HOSPITAIS GERENCIADOS POR O.S.S. E FUNDAÇÃO INOVA  
COMISSÃO DE MONITORAMENTO ASSISTENCIAL





---

---

## 9. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

---

---

9.1 As manifestações de Ouvidoria SESA devem ser registradas e respondidas, impreterivelmente, como sigilosas em observância à legislação vigente.

---

---

## 10. RESULTADO ESPERADO

---

---

10.1 Responder as manifestações no prazo estipulado.

---

---

## 11 ASSINATURAS

---

---

<b>ELABORAÇÃO:</b>	
Hudson Bremenkamp Miranda Chefe do Núcleo Especial de Controle, Avaliação e Monitoramento de Contrato - NECAM	Elaborado em 01/03/2024
<b>APROVAÇÃO:</b>	
Graziela Simone Marques Gerente de Contratualização da Rede Própria - GECORP	Aprovado em 07/03/2024

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

**GRAZIELA SIMONE MARQUES**

GERENTE QCE-03  
GECORP - SESA - GOVES  
assinado em 26/04/2024 08:24:48 -03:00

**HUDSON BREMENKAMP MIRANDA**

CHEFE NUCLEO ESPECIAL QCE-04  
NECAM - SESA - GOVES  
assinado em 25/04/2024 17:24:30 -03:00



**INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO**

Documento capturado em 26/04/2024 08:24:48 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)  
por MÔNICA BRAGA RONCHETTI FERRI (ASSISTENTE SOCIAL - DT - GECORP - SESA - GOVES)  
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2024-88LKHH>