



NORMA DE PROCEDIMENTO – SESA Nº 043

Tema:	Processo de Resposta às Manifestações de Reclamação Advindas das Ouvidorias Externas		
Emitente:	Núcleo Especial de Controle, Avaliação e Monitoramento de Contrato – NECAM/GECORP		
Sistema:		Código:	SESA
Versão:	01	Aprovação:	
		Vigência:	

1. OBJETIVO

- 1.1 Monitorar o processo de repostas às manifestações de reclamações advindas das ouvidorias externas, ofertando suporte ao setor de apoio da GECORP quanto ao cumprimento dos prazos.

2. ABRANGÊNCIA

- 2.1 Ouvidorias externas – Ouvidorias públicas (SESA, outras secretarias, tribunais de justiça e órgãos do legislativo).
- 2.2 Secretaria de Estado da Saúde
- 2.3 Servidores da CMASS/NECAM
- 2.4 Organização Social de Saúde (OSS)
- 2.5 Fundação iNOVA Capixaba
- 2.6 SAMU

3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

- 3.1 Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
- 3.2 Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- 3.3 Portaria Nº 190-S, de 26 de maio de 2022;
- 3.4 Portaria Nº 218-S de 11 de junho de 2021;
- 3.5 Portaria Nº 060-S de 18 de fevereiro de 2020;
- 3.6 Portaria Nº 560-S de 21 de novembro de 2019;
- 3.7 Portaria Nº 165-S, de 27 de março de 2019;



- 3.8 Lei Complementar Estadual Nº 993, de 27 de dezembro de 2021;
- 3.9 Portaria Nº 180-S, de 13 de maio de 2022;
- 3.10 Decreto Nº 5147-R, de 31 de maio de 2022;
- 3.11 Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados
- 3.12 Pessoais (LGPD) – dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei Nº 12.965, de 23 de abril de 2014;
- 3.13 Lei complementar estadual nº 924, de 17 de outubro de 2019;
- 3.14 Decreto nº 4585-R, de 05 de março de 2020;

4. DEFINIÇÕES

- 4.1 **CMASS** - Comissão de Monitoramento e Avaliação dos Serviços de Saúde
- 4.2 **GECORP** - Gerência de Contratualização da Rede Própria
- 4.3 **NECAM** - Núcleo Especial de Controle, Avaliação e Monitoramento de Contrato
- 4.4 **OSS** - Organização Social de Saúde
- 4.5 **SESA** - Secretaria de Estado de Saúde do Espírito Santo
- 4.6 **SSEC** - Subsecretaria de Estado de Contratualização em Saúde
- 4.7 **E-Docs** - Sistema Corporativo de Gestão de Documentos do Espírito Santo.
- 4.8 **Fundação iNOVA** - Fundação pública com personalidade jurídica de direito privado, dotada de autonomia administrativa, financeira e patrimonial, conforme autoriza a Lei Complementar Nº 924, de 17 de outubro de 2019.
- 4.9 **SAMU**- Serviço de Atendimento Móvel de Urgência.

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 Capixaba
- 5.5 SAMU

6. NOSSOS CLIENTES

- 6.1 Organizações Sociais de Saúde (OSS)
- 6.2 Fundação iNOVA Capixaba
- 6.3 Ouvidoria SESA como beneficiária direta
- 6.4 Cidadãos como beneficiários indiretos



6.5 Ouvidorias externas

6.6 SAMU

7. EVENTO INICIAL

7.1 Manifestações de reclamação dos cidadãos/usuários encaminhadas pelas ouvidorias externas.

8. PROCEDIMENTOS

8.1 Rotina de execução sob demanda.

Caberá a **CMASS** executar as tarefas conforme os procedimentos abaixo:

- **Se registro da manifestação de reclamação:**

T01. Receber a manifestação de reclamação da ouvidoria externa

Recebimento por meio eletrônico/sistema E-Docs, encaminhadas pelo apoio da GECORP.

T02. Registrar a manifestação de reclamação na planilha de controle da CMASS. As reclamações de ouvidoria serão registradas em planilha de controle para monitoramento da CMASS.

Fim com registro da manifestação de reclamação realizado.

- **Se acompanhamento do prazo de resposta referente as manifestações de reclamação:**

T03. Acompanhar os prazos de resposta das manifestações de reclamação

Realizar o acompanhamento das respostas das manifestações de reclamação advindas das ouvidorias externas por meio do sistema E-Docs e dar suporte ao apoio da GECORP. O prazo a ser considerado será aquele estabelecido pela SSEC.

Se respostas das manifestações de reclamação foram todas avaliadas:

Fim respostas das manifestações de reclamações atendidas.

- **Se tem resposta de manifestação de reclamação a ser avaliada:**

- **Se o prazo de resposta for cumprido:**

T04. Registrar na planilha controle da CMASS

Realizar lançamento quanto ao cumprimento do prazo na planilha de controle e apontar como resolvido.

Voltar a executar a tarefa T03.

-**Se o prazo de resposta não for cumprido:**



T05. Dar suporte ao setor de apoio GECORP, cobrando da OSS/Fundação iNOVA Capixaba e SAMU a resposta.

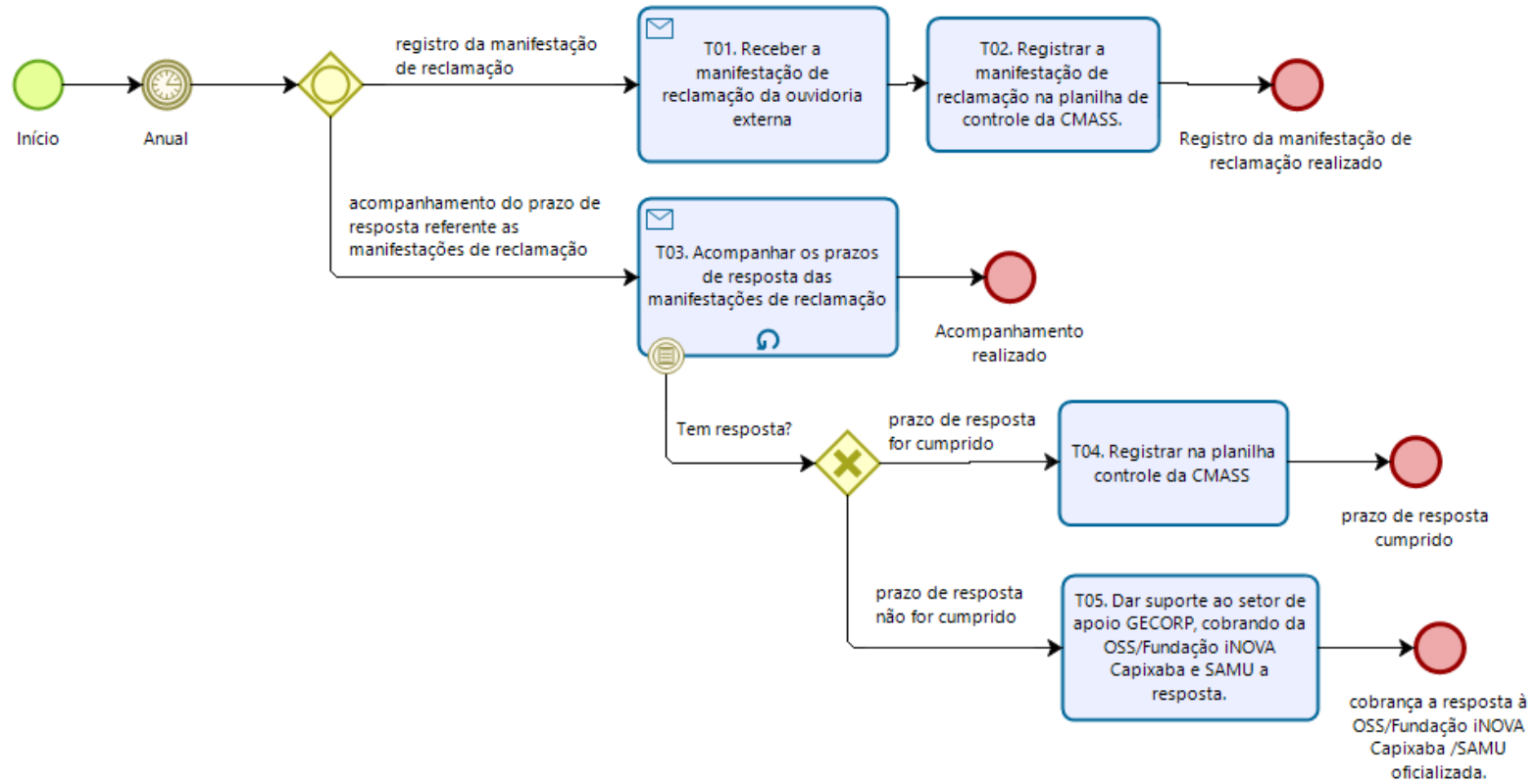
Cobrar a resposta à OSS/Fundação iNOVA Capixaba /SAMU por meio eletrônico (e-mail) ou E-Docs, informando a inobservância da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, concedendo novo prazo de resposta. Cobrança a resposta à OSS/Fundação iNOVA Capixaba /SAMU oficializada.

Voltar a executar a tarefa T03



NECAM 03 - PROCESSO DE RESPOSTA ÀS MANIFESTAÇÕES DE RECLAMAÇÃO
ADVINDAS DAS OUVIDORIAS EXTERNAS

Comissão de Monitoramento e Avaliação dos Serviços de Saúde (CMASS)





9. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

9.1 As manifestoes de reclamação de Ouvidoria SESA devem ser registradas e respondidas, impreterivelmente, como sigilosas no E-docs (“Sigilo das manifestações de Ouvidoria”) em observância à legislação vigente.

10. RESULTADO ESPERADO

10.1 Responder as manifestações de reclamação no prazo estipulado pela SSEC

11. ASSINATURAS

ELABORAÇÃO:	
Hudson Bremenkamp Miranda Chefe de Núcleo Especial de Controle, Avaliação e Monitoramento de Contrato – NECAM	Elaborado em 08/01/2024
APROVAÇÃO:	
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 08:26:19 -03:00

HUDSON BREMENKAMP MIRANDA

CHEFE NUCLEO ESPECIAL QCE-04
NECAM - SESA - GOVES
assinado em 25/04/2024 17:24:15 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 26/04/2024 08:26:19 (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/2024-8G39ML>