



NORMA DE PROCEDIMENTO – SESA Nº 060			
Tema: PROCESSO DE RESPOSTAS ÀS MANIFESTAÇÕES DE RECLAMAÇÃO ADVINDAS DAS OUVIDORIAS EXTERNAS			
Emitente: Gerência de Contratualização da Rede Complementar - GECORC			
Sistema:			Código: SESA
Versão	01	Aprovação:	Vigência:

1. OBJETIVOS

- 1.1 Monitorar o processo de respostas às manifestações de reclamações advindas das ouvidorias externas, atentando ao cumprimento dos prazos.

2. ABRANGÊNCIA

- 2.1 Ouvidorias externa – Ouvidorias Públicas (SESA, outras Secretarias, Tribunais de Justiça e Órgãos do Legislativo)
- 2.2 Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo
- 2.3 Hospitais Filantrópicos
- 2.4 Hospital Público Federal
- 2.5 Hospital Público Municipal
- 2.6 Fundação Estadual de Inovação em Saúde – iNOVA Capixaba
- 2.7 Hospitais Privados
- 2.8 Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais - APAE e Associação Pestalozzi
- 2.9 Clínicas de Saúde Mental Privadas
- 2.10 SAMU

3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL



- 3.1** Lei nº 13.460, de 26/06/2017 – Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- 3.2** Lei nº 12.527, de 18/11/2011 – Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal;
- 3.3** Lei nº 8.080, de 19/09/1990 – Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes;
- 3.4** Portaria nº 3.390, de 30/12/2013 – Institui a Política Nacional de Atenção Hospitalar (PNHOSP) no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), estabelecendo-se as diretrizes para a organização do componente hospitalar da Rede de Atenção à Saúde (RAS);
- 3.5** Portaria nº 3.410, de 30/12/2013 – Estabelece as diretrizes para a contratualização de hospitais no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS) em consonância com a Política Nacional de Atenção Hospitalar (PNHOSP);
- 3.6** Lei nº 14.133, de 01/04/2021 – Lei de Licitações e Contratos Administrativos;
- 3.7** Portaria SEGER/PGE/SECONT n.º 049-R, de 24/08/2010 – Dispõe sobre normas e procedimentos relativos à gestão de Contratos Administrativos no âmbito da Administração Pública Estadual;
- 3.8** Decreto nº 4695-R, de 22/07/2020 - Altera a estrutura organizacional básica da Secretaria de Estado da Saúde - SESA, transfere cargo e transforma cargos de provimento em comissão e função gratificada e sem elevação da despesa fixada;
- 3.9** Decreto nº 5147-R, de 31/05/2022 – Altera a estrutura organizacional básica e transforma cargos de provimento em comissão e função gratificada da Secretaria de Estado da Saúde – SESA, sem elevação da despesa fixada;
- 3.10** Lei 13.709, 14/08/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- 3.11** Portaria nº 042-R, de 14/06/2023 – Altera e Atualiza a Portaria nº 076-R/2022, que institui a Política Estadual de Contratualização da Participação Complementar ao Sistema Único de Saúde no Espírito Santo e dá outras providências;
- 3.12** Lei nº 13.019, de 31/07/2014 – Estabelece o regime jurídico das parcerias entre a administração pública e as organizações da sociedade civil, em regime de mútua cooperação, para a consecução de finalidades de interesse público e recíproco,



mediante a execução de atividades ou de projetos previamente estabelecidos em planos de trabalho inseridos em termos de colaboração, em termos de fomento ou em acordos de cooperação; define diretrizes para a política de fomento, de colaboração e de cooperação com organizações da sociedade civil;

3.13 Decreto nº 2.737-R, de 19/04/2011 - Dispõe sobre as normas relativas às transferências voluntárias de recursos financeiros do Estado mediante convênios;

3.14 Lei Complementar nº 141, de 13/01/2012 - 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;

3.15 Lei Ordinária nº 10.730, de 11/09/2017 - Dispõe sobre a instituição do Sistema de Transferência de Recursos do Fundo Estadual de Saúde aos Fundos Municipais de Saúde, de forma regular e automática, e dá outras providências;

3.16 Portaria Estadual nº 097-R, de 01/07/2022 - Institui mecanismos de transição e define a forma de repasse de recurso estadual da Política Estadual de Contratualização da Participação Complementar ao Sistema Único de Saúde no Espírito Santo aos hospitais filantrópicos e sem fins lucrativos, localizados em municípios com Comando Único e dá outras providências, o repasse do recurso estadual para compor o valor proposto, será realizado com transferência automática – Fundo a Fundo;

3.17 Decreto nº 5633-R, de 28/02/2024 – Altera a estrutura organizacional básica da Secretaria de Estado da Saúde – SESA, e transforma cargos de provimento em comissão e funções gratificadas, sem elevação da despesa fixada.

3.18 Portaria nº 201-R, de 20/12/2024 - Estabelece os valores de cofinanciamento estadual de serviços hospitalares dos Hospitais Filantrópicos de Pequeno Porte – HPP.

4. DEFINIÇÕES



- 4.1 **SESA** – Secretaria de Estado da Saúde do Espírito Santo.
- 4.2 **SSEC** – Subsecretaria de Estado de Contratualização em Saúde
- 4.3 **GECORC** – Gerência de Contratualização da Rede Complementar
- 4.4 **NECORC** – Núcleo Especial de Contratualização da Rede Complementar
- 4.5 **NEAM** – Núcleo Especial de Avaliação e Monitoramento
- 4.6 **NECEF** – Núcleo Especial de Controle Econômico Financeiro
- 4.7 **E-Docs** – Sistema Corporativo de Gestão de Documentos do Espírito Santo
- 4.8 **SAMU** – Serviço de Atendimento Móvel de Urgência

5. UNIDADES FUNCIONAIS ENVOLVIDAS

- 5.1 SSEC
- 5.2 Ouvidoria SESA
- 5.3 Hospitais Filantrópicos
- 5.4 Hospital Público Federal
- 5.5 Hospital Público Municipal
- 5.6 Fundação Estadual de Inovação em Saúde – iNOVA Capixaba
- 5.7 Hospitais Privados
- 5.8 Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais - APAE e Associação Pestalozzi
- 5.9 Clínicas de Saúde Mental Privadas
- 5.10 SAMU

6. CLIENTES



- 6.1 SSEC
- 6.2 Hospitais Filantrópicos
- 6.3 Hospital Público Federal
- 6.4 Hospital Público Municipal
- 6.5 Fundação Estadual de Inovação em Saúde – iNOVA Capixaba
- 6.6 Hospitais Privados
- 6.7 Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais - APAE e Associação Pestalozzi
- 6.8 Clínicas de Saúde Mental Privadas
- 6.9 Ouvidoria SESA como beneficiária direta
- 6.10 Cidadãos como beneficiários indiretos
- 6.11 Ouvidorias externas
- 6.12 SAMU

7. EVENTO INICIAL

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

8. PROCEDIMENTOS

Rotina será executada sob demanda.

Caberá a **GECORC/Ouvidoria** executar as tarefas conforme os procedimentos abaixo:

Em caso de Registro de reclamação, seguir para T01.

Em caso de Elaboração de ofícios aos hospitais/clínicas responsáveis pelo atendimento, seguir para T03.



Em caso de Elaboração de respostas a Ouvidoria SSEC, seguir para T05.

T01. Receber a manifestação da ouvidoria

Recebimento por meio eletrônico/sistema E-docs, encaminhadas pela SSEC/Ouvidoria.

T02. Registrar a manifestação na planilha de controle de ouvidoria

As manifestações de ouvidoria serão registradas na planilha de controle de ouvidoria.

Fim da Fase 1 com o Registro de Manifestação realizado.

T03. Elaborar ofício de manifestação para hospitais/clínicas responsáveis pela resposta

Confeccionar ofício, seguindo o modelo padrão de papel timbrado, para os hospitais/clínicas descrevendo a manifestação de ouvidoria.

T04. Encaminhar ofício de manifestação para hospitais e clínicas responsáveis

Encaminhar o ofício por e-mail solicitando informações a respeito da manifestação de ouvidoria.

Fim da Fase 2 com ofício de manifestação para hospitais e clínicas responsáveis encaminhado.

T05. Monitorar via e-mail as respostas dos ofícios enviados aos hospitais/clínicas (loop)

Realizar o acompanhamento das respostas das manifestações de ouvidoria dos ofícios enviados por e-mail aos hospitais/clínicas. O prazo a ser considerado será aquele estabelecido pela SSEC.

Se acabou o monitoramento fim da Fase 3, com o monitoramento realizado.

Caso contrário continuar executando as tarefas abaixo:



Em caso de Prazo de resposta cumprido, seguir para T06. Em caso de prazo de resposta não cumprido, seguir para T08.

T06. Registrar o recebimento da resposta ao ofício na planilha de controle de ouvidoria

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

T07. Encaminhar respostas para Ouvidoria SSEC

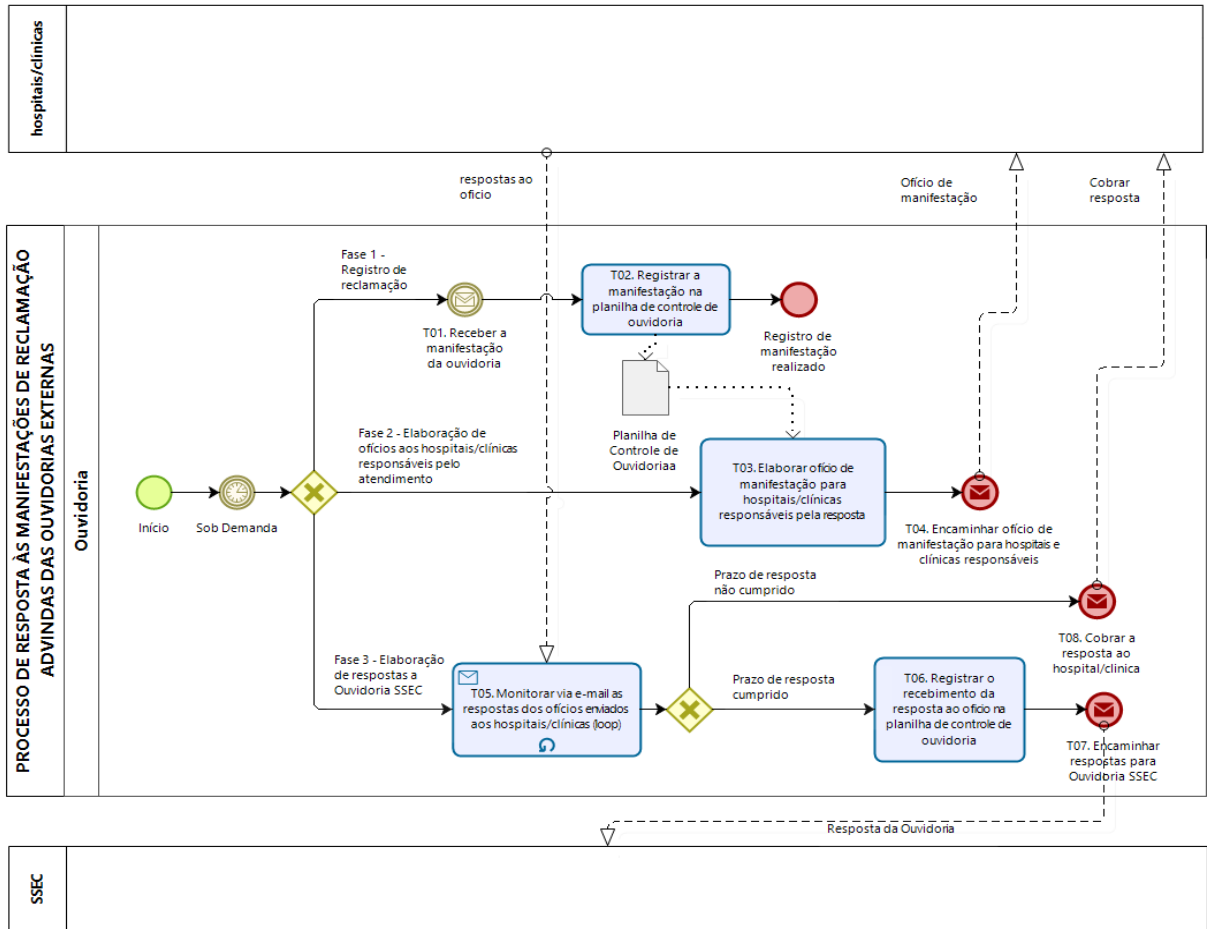
Encaminhar a resposta recebida para Ouvidoria SSEC.

Seguir para tarefa T05.

T08. Cobrar a resposta aos Hospitais/Clínicas

Cobrar a resposta da manifestação de reclamação dos hospitais/clínicas, por meio eletrônico (e-mail), informando a inobservância da Lei nº 13.460/2017, concedendo prazo de 24 (vinte e quatro) horas para resposta. Cobrança a resposta aos hospitais/clínicas oficializada.

Seguir para tarefa T05.





9. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

9.1 As manifestações de reclamação da 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

EQUIPE DE ELABORAÇÃO:	
Ana Paula de Jesus Gerente - GECORC	Joana D’arc do Carmo Alves Supervisor I – GECORC Luciana Bonatto Pretti Assessora Especial – GECORC
Apoio Técnico	José Luis Dolsan de Almeida Coordenador ELPI
Elaborado em: Julho/2025	
APROVAÇÃO:	
Héber de Souza Lauar Subsecretário de Contratualização da Rede Complementar - SSEC	Aprovado em:



GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria da Saúde



OFICIO/SESA/SSEC/GECORC/NECORC Nº 0/2025

Vitória, 1 de janeiro de 2025

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

ANA PAULA DE JESUS
GERENTE QCE-03
GECORC - SESA - GOVES
assinado em 09/03/2026 17:14:32 -03:00

JOANA DARC DO CARMO ALVES
SUPERVISOR I
GECORC - SESA - GOVES
assinado em 09/03/2026 16:38:45 -03:00

LUCIANA BONATTO PRETTI
ASSESSOR ESPECIAL NIVEL I - QCE-04
GECORC - SESA - GOVES
assinado em 10/03/2026 08:59:29 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 10/03/2026 08:59:30 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por JOANA DARC DO CARMO ALVES (SUPERVISOR I - GECORC - 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/2026-07P8CM>