

**Dispõe sobre a reestruturação da Ouvidoria Setorial da Saúde, e dá outras providências.**

**O GOVERNADOR DO ESTADO DE MATO GROSSO**, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 66, inciso III da Constituição Estadual,

**D E C R E T A:**

**Art. 1º** Fica alterada a estrutura da Ouvidoria Setorial da Saúde, operacionalmente vinculada à Ouvidoria Geral do Estado – OGE e, administrativamente vinculada ao Gabinete do Secretário de Estado de Saúde que tem por finalidade:

I - contribuir com o resguardo dos direitos dos usuários do Sistema Único de Saúde do Estado de Mato Grosso;

II - promover a garantia da universalidade de atendimento ao cidadão, viabilizando o acesso aos serviços prestados pela Ouvidoria Setorial da Saúde nos órgãos integrantes da Secretaria de Estado de Saúde;

III - prevenir e auxiliar na correção de ato ou procedimento incompatível com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência do Sistema Único no Estado de Mato Grosso, precipuamente na Secretaria de Estado de Saúde;

IV - contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela Secretaria de Estado de Saúde.

**Art. 2º** A Ouvidoria Setorial da Saúde compreende as seguintes unidades:

I - Unidade Técnica de Gestão da Informação - UTGI;

II - Unidade de Ouvidorias Sub-Setoriais - UOS:

a) Ouvidoria do Centro Estadual de Odontologia para Pacientes Especiais - CEOPE;

b) Ouvidoria do MT - HEMOCENTRO;

c) Ouvidoria do Centro de Reabilitação Integral “Dom Aquino Correa”- CRIDAC;

d) Ouvidoria do Centro Integrado de Assistência Psicossocial Adauto Botelho - CIAPS;

e) Ouvidoria da Assistência Farmacêutica - CAF;

f) Ouvidoria do MT-LABORATÓRIO;

g) Ouvidoria do Centro de Especialidade de Referência de Média e Alta Complexidade - CERMAC;

h) Ouvidoria da Vigilância Sanitária - VISA;

i) Ouvidoria de Articulação Regional - SAR;

j) Ouvidoria do Núcleo Sistêmico - GEBEX;

k) Ouvidoria da Escola de Saúde Pública - ESP;

l) Ouvidoria do Hospital Regional de Sorriso - HRSOR;

m) Ouvidoria do Hospital Regional de Cáceres - HRCAC;

n) Ouvidoria do Hospital Regional de Colider - HRCOL;

o) Ouvidoria do Hospital Regional de Rondonópolis – HRRON.

**Art. 3º** A Ouvidoria Setorial da Saúde coordenará as atividades técnicas das Ouvidorias Sub-Setoriais, conforme organização hierárquica demonstrada no Anexo Único deste decreto, podendo desempenhar outras atividades correlatas.

**§ 1º** Para fins do disposto no *caput* deste artigo, considera-se:

I - **vinculação técnica:** vinculação resultante do poder de supervisão da Ouvidoria Geral do Estado em relação à sua unidade setorial para estabelecer normas e procedimentos de trabalho relativos à suas funções precípua;

II - **vinculação administrativa:** vinculação resultante do poder de supervisão do órgão ou entidade de vinculação da unidade setorial, para estabelecer normas e procedimentos de trabalho relativos às funções de administração.

**§ 2º** A Unidade Setorial de Ouvidoria Setorial da Saúde e as Ouvidorias Sub-Setoriais, no que se refere à formalização de sua estrutura organizacional, ficarão diretamente subordinados ao titular do órgão, inseridas no Nível de Apoio Estratégico e Especializado no respectivo decreto de estrutura.

**Art. 4º** As funções de Ouvidor Setorial da Saúde, Ouvidor Adjunto e Ouvidor Sub-Setorial no âmbito do Poder Executivo Estadual, serão realizadas por servidores efetivos ou comissionados da Secretaria Estadual de Saúde.

**§ 1º** Os servidores que atuarão na função de Ouvidor Adjunto e Ouvidor Sub-Setorial, descritos no *caput* deste artigo, não receberão nenhuma remuneração pelo exercício da respectiva função.

**Art. 5º** Compete a Ouvidoria Setorial da Saúde:

I - receber e analisar denúncias, reclamações, solicitações de informações, reivindicações de serviços e ações ofertados pela Secretaria de Estado de Saúde - SES/MT e de instâncias governamentais e não governamentais;

II - receber elogios, sugestões, considerações de ordem interna e externa da SES da Ouvidoria Geral do Estado de Mato Grosso e de demais instâncias governamentais e não governamentais;

III - receber denúncias e reclamações originadas de condutas antiéticas e atos ilícitos de servidores e gestores da SES;

IV - encaminhar as demandas recebidas, conforme o inciso I, II e III, aos setores competentes para atendimento, quando houver necessidade, dentro dos princípios constitucionais de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, transparência e eficiência, no cumprimento da ética na administração pública;

V - encaminhar as demandas de ordem externa da SES, à Ouvidoria do Conselho Estadual de Saúde ou à respectiva Ouvidoria do Conselho Municipal de Saúde quando necessário, no sentido de evitar paralelismo de ações e situações conflitantes;

VI - analisar e monitorar as demandas relacionadas aos incisos I, II, III e IV; por meio dos sistemas de tecnologia de informação oficial do Estado de Mato Grosso e do Ministério da Saúde;

VII - promover e executar formas de melhor acolhimento, visando à eficácia dos procedimentos através dos meios de comunicação;

VIII - colaborar com outros setores da SES e órgãos do Estado, Município e da União, que atuam na efetivação dos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, transparência e eficiência dos atos administrativos;

IX - elaborar e apresentar aos gestores da SES e Ouvidoria Geral do Estado, relatório de gestão no sentido de contribuir com o reordenamento e modernização das ações e serviços da SES;

X - promover a divulgação de ações e serviços da Ouvidoria Setorial de Saúde, bem como os meios de acesso à mesma;

XI - coordenar as ações de implantação das Ouvidorias Sub-Setoriais no âmbito da Saúde e supervisionar seus serviços, por meio de monitoramento, controle e avaliação;

XII - desenvolver e executar processo de capacitação da equipe das Ouvidorias Sub-Setorial.

**Art. 6º** Compete à Unidade de Ouvidorias Sub-Setoriais da Saúde, além das dispostas no art. 5º:

I - coordenar as atividades das Ouvidorias Sub-Setoriais, conforme previsto no inciso XI do art. 5º, deste decreto;

II - receber demanda dos cidadãos e realizar tratamento, conforme procedimentos técnicos da Ouvidoria Geral, referente aos serviços prestados pela Secretaria de Estado de Saúde;

III - propor e acompanhar a adoção de medidas para prevenção e correção de falhas e omissões do órgão ou agente público responsável pela prestação do serviço de saúde;

IV - auxiliar as Ouvidorias Setorial da Saúde e Geral do Estado na definição das diretrizes e na implantação de ações de melhoria na área de competência de Ouvidoria;

V - realizar a gestão do sistema "Ouvidor SUS nível I" do Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/MS e do sistema "Fale Cidadão" da Ouvidoria Geral do Estado de Mato Grosso;

VI - colaborar no processo de integração de sistemas (Ouvidor SUS e Fale Cidadão);

VII - incentivar e cooperar tecnicamente com os municípios do Estado de Mato Grosso e instituições federais/não governamentais que integram a rede do Sistema Único de Saúde para utilização do Sistema Ouvidor SUS;

VIII - apoiar e assessorar tecnicamente os municípios do Estado de Mato Grosso e instituições que aderirem ao Sistema Ouvidor SUS nível II.

**Art. 7º** Compete às Ouvidorias Sub-Setoriais, além das dispostas no art. 5º:

I - receber, analisar, monitorar, avaliar e controlar, denúncias, reclamações, sugestões e elogios dos serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde em suas respectivas unidades desconcentrado, hospitais, superintendências ou coordenadorias;

II - propor e acompanhar a adoção de medidas para prevenção e correção de falhas e omissões de agente público responsável pela prestação do serviço nas Unidades de Saúde;

III - auxiliar a Ouvidoria Setorial da Saúde na definição das diretrizes e na implantação de ações da área de competência de Ouvidoria;

IV - fazer a gestão da sub-rede do sistema Ouvidor SUS.

**Art. 8º** Compete a Unidade Técnica de Gestão da Informação:

I - coordenar o desenvolvimento de relatórios quantitativos e qualitativos dos serviços de saúde oferecidos e da satisfação dos usuários do SUS;

II - propor medidas visando assegurar o acesso do cidadão às informações individuais existentes nos órgãos de saúde;

III - propor projetos de educação, disseminação da informação e sensibilização dos usuários e servidores buscando otimização dos serviços do SUS;

IV - analisar sugestões emanadas da sociedade civil por intermédio de suas organizações, com vistas à ampliação do acesso e à melhoria dos serviços de saúde, promovendo discussões com os outros órgãos e entidades de saúde do Estado.

**Art. 9º** São atribuições dos Ouvidores:

**§ 1º** Ao Ouvidor Setorial da Saúde incumbe:

I - coordenar as atividades da Ouvidoria Setorial da Saúde;

II - representar o Secretário de Estado de Saúde, quando for solicitado, em atividades interna e externas relacionadas à sua área de competência;

III - elaborar e propor, em conjunto com os representantes das ouvidorias Sub-Setoriais, ao Secretário de Estado de Saúde e ao Ouvidor-Geral do Estado programas, projetos e atividades que tenham como objetivo a melhoria e a inovação da gestão pública;

IV - elaborar o Plano de Trabalho Anual da Ouvidoria Setorial da Saúde, em conjunto com as Ouvidorias Sub-Setoriais, bem como participar da elaboração dos demais instrumentos de planejamento do Sistema Único de Saúde do Estado;

V - acompanhar a aprovação de projetos e atividades necessários à manutenção e desenvolvimento das Ouvidorias;

VI - elaborar e propor, ao Ouvidor-Geral do Estado e ao Secretário de Estado de Saúde, normas e procedimentos para disciplinar as atividades das Ouvidorias Sub-Setoriais;

VII - realizar reuniões periódicas (trimestral), com a equipe da Ouvidoria para avaliação e encaminhamentos técnicos, administrativos e comportamentais;

**§ 2º** Aos Ouvidores Sub-Setoriais incumbe:

I - representar os chefes da unidade onde se encontra lotado, quando solicitado, em atividades internas e externas relacionadas à sua área de competência;

II - elaborar e propor, programas, projetos e atividades que tenham o objetivo de melhorar e inovar a gestão de Ouvidoria;

III - elaborar o Plano de Trabalho Anual da Ouvidoria Sub-Setorial;

IV - acompanhar a aprovação dos projetos e atividades necessários à manutenção e desenvolvimento da Ouvidoria Sub-Setorial;

V - elaborar e propor ao Ouvidor Setorial da Saúde, normas e procedimentos para disciplinar as atividades das Ouvidorias Sub-Setoriais;

VI - solicitar ao titular do órgão, a designação de servidores para desempenhar suas atribuições na Ouvidoria Sub-Setorial.

**§ 3º** Ao Ouvidor Adjunto da Saúde incumbe:

I - substituir o Ouvidor Setorial da Saúde nos seus afastamentos, ausências e impedimentos, independentemente de designação específica, salvo, se por prazo superior a 30 (trinta) dias;

II - executar as atribuições delegadas pelo Ouvidor Setorial da Saúde;

III - participar e, quando for o caso, promover reuniões de coordenação no âmbito da Ouvidoria Setorial da Saúde, em assuntos que envolvam articulação entre as Ouvidorias Sub-Setoriais;

IV - desempenhar outras tarefas compatíveis com suas atribuições face à determinação do Ouvidor Setorial da Saúde.

**§ 4º** À equipe de Servidores da Ouvidoria Setorial da Saúde, incumbe:

I - receber as reclamações, elogios, sugestões, solicitações, informações e responder com respeito, agilidade e eficiência;

II - exercer as funções pautadas nos interesses de Ouvidoria, com independência, autonomia sem qualquer ingerência político-partidária a fim de garantir os direitos dos cidadãos-usuários e do serviço público;

III - solicitar informações, documentos e materiais impressos, didáticos e técnicos, aos órgãos, entidades públicas e privadas, relativos à ouvidoria;

IV - solicitar esclarecimentos de servidores a fim de eliminar ou reduzir situações conflituosas;

V - analisar as causas das falhas no serviço público e propor as mudanças viáveis e coerentes para melhoria da qualidade dos serviços;

VI - resguardar sigilo das ações demandadas pelo cidadão-usuário e pelos superiores;

VII - manter informações atualizadas e sistematizar todos os dados que originaram as informações, indicadores;

VIII - elaborar relatórios periódicos aos órgãos superiores;

IX - atuar em parceria com outros ouvidores e órgãos públicos;

X - fomentar a participação do usuário na fiscalização e planejamento dos serviços públicos;

XI - divulgar as ações e finalidade da Ouvidoria Setorial da Saúde e Sub-Setorial;

XII - executar a política, planos, programas, projetos e atividades relativas às ações e serviços da Ouvidoria Setorial da Saúde e Sub-Setorial;

XIII - criar permanentemente estratégias que facilitem o acesso do cidadão aos serviços de saúde e à Ouvidoria Setorial da Saúde;

XIV - buscar o estabelecimento de ambiente favorável ao trabalho de equipe;

XV - agir com integridade, ética, eficiência, imparcialidade, transparência e justiça.

**Art. 10** O Ouvidor Setorial da Saúde, o Ouvidor Adjunto e os Ouvidores Sub-Setoriais serão indicados pelo Secretário de Estado da Saúde, e após manifestação do Ouvidor Geral do Estado, nomeados pelo Governador do Estado de Mato Grosso.

**§ 1º** São incompatíveis com a função de Ouvidor Setorial, de Ouvidor Adjunto e do Ouvidor Sub-Setorial:

I - a participação em entidade civil, comercial ou fundacional, na condição de dirigente, administrador, diretor ou sócio gerente;

II - o acúmulo de cargo, emprego ou função no serviço público e na iniciativa privada, exceto nos casos constitucionalmente admitidos;

III - candidatura a cargo eletivo, direção de partido político, sindicato ou entidade congênere;

IV - procedimento incompatível com a dignidade do cargo ou falta de decoro na conduta pública.

**§ 2º** O Ouvidor Setorial da Saúde, o Ouvidor Adjunto e o Sub-Setorial, no caso da ocorrência das possibilidades descritas nos incisos I e II do § 1º deste artigo, deverá pedir exoneração do cargo.

**§ 3º** O Ouvidor Setorial da Saúde, o Ouvidor Adjunto e o Sub-Setorial, no caso da ocorrência das possibilidades descritas nos incisos III do § 1º deste artigo, deverá pedir licença do cargo.

**Art. 11** Este decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Palácio Paiaguás, em Cuiabá, 23 de março de 2010, 189º da independência 122º da República.

  
**BLAIRO BORGES MAGGI**  
*Governador do Estado*

  
**EUMAR ROBERTO NOVACKI**  
*Secretário Chefe da Casa Civil*

  
**AUGUSTINHO MORO**  
*Secretário de Estado de Saúde*

  
**ANTONIO KATO**  
*Ouvidor-Geral do Estado*

**ANEXO ÚNICO**  
**ORGANOGRAMA DA OUVIDORIA SETORIAL DA SAÚDE**

