

**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, precípuamente 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:

CEOPE;

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

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 precípuas;

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, imparcialidade, 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 a 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

AUGUSTININHO MORO  
Secretário de Estado de Saúde

ANTONIO KATO  
Ouvidor-Geral do Estado

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

