

RESOLUÇÃO SESDEC Nº 999, DE 29 DE JANEIRO DE 2010.

**ESTABELECE OS PRAZOS DE RESPOSTA DAS
MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA-GERAL.**

O SECRETÁRIO DE ESTADO DE SAÚDE E DEFESA CIVIL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, no uso de suas atribuições legais,

CONSIDERANDO:

- a Ouvidoria Geral da SESDEC é um dos instrumentos de gestão pública e de controle social para a defesa do direito à saúde e do aperfeiçoamento da qualidade e da eficácia das ações e serviços prestados pelo SUS.
- que dentre as competências da Ouvidoria Geral encontra-se a necessidade de encaminhar as manifestações da população aos setores competentes para apuração, assim como o acompanhamento do processo de análise dessas manifestações, e
- para o fortalecimento da gestão participativa e a melhoria na prestação dos serviços de saúde se faz necessário o estabelecimento de prazos de resposta à Ouvidoria Geral e as Ouvidorias das Unidades Próprias, como também a necessidade de vinculação das Ouvidorias das Unidades da Rede à Ouvidoria Geral.

RESOLVE:

Art. 1º - Estabelecer os prazos de resposta aos cidadãos para as manifestações registradas na Ouvidoria Geral.

- I - 02 (dois) dias úteis, para casos urgentes;
- II - 15 (quinze) dias, para situações que não envolvam casos de urgência;
- III - 30 (trinta) dias, para situações que demandem análise de processos administrativos.

Art. 2º - Os setores envolvidos na manifestação registrada nas Ouvidorias deverão encaminhar seu pronunciamento em até 02 (dois) dias úteis antes do prazo estabelecido para o retorno do cidadão.

Parágrafo único - O pronunciamento dos setores para os casos considerados urgentes deverá ser realizado no prazo de 01 (um) dia útil, cabendo à Ouvidoria Geral e as Ouvidorias das Unidades Próprias agilizarem o encaminhamento da manifestação.

Art. 3º - O setor envolvido deverá, dentro dos prazos estabelecidos inicialmente para resposta, informar à Ouvidoria Geral ou às Ouvidorias das Unidades Próprias a necessidade de prorrogação de prazo de envio de seu pronunciamento.

Art. 4º - Nos casos mencionados no art. 3º, além da notificação prévia, o setor envolvido deverá informar à Ouvidoria o prazo necessário para encaminhar seu pronunciamento, o que deve ser acompanhado da devida justificativa.

Art. 5º - As Ouvidorias das Unidades Próprias estão vinculadas à Ouvidoria-Geral, de forma que devem respeitar suas determinações com relação aos prazos de resposta, em todos os casos não previstos nesta Resolução.

Parágrafo Único - Os funcionários das Ouvidorias das Unidades se subordinam hierárquica e administrativamente à Ouvidoria-Geral.

Art. 6º - Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as demais disposições em contrário, em especial a PT-SS/89, de 27.02.2002.

Rio de Janeiro, 29 de janeiro de 2010.

SÉRGIO CORTES
Secretário de Estado de Saúde e Defesa Civil

Id: 908732

Publicado no DOERJ nº 023, de 04/02/2010.

Publicado no Boletim nº 065, de 12/04/2010.

