

PORTARIA Nº 002/2026

DISPÕE SOBRE A ESCRITURAÇÃO, COMPETÊNCIAS E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA DA IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICORDIA SÃO VICENTE DE PAULO DA CIDADE DE PIRACAIA E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

OSMAR GIUDICE, Interventor da Santa Casa de Misericórdia São Vicente de Paulo desta Comarca de Piracaia, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições que lhe são conferidas pelo Decreto Municipal nº 5.848, de 10 de agosto de 2026;

CONSIDERANDO que a saúde é direito de todos e dever do Estado, assegurada mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços, nos termos do artigo 196 da Constituição Federal,

CONSIDERANDO os preceitos da Lei Federal N.º 8.080, de 19 de setembro de 1990 (Lei Orgânica da Saúde), especialmente o dever de assegurar o controle social e a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS);

CONSIDERANDO as diretrizes da Lei Federal N.º 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e entidades prestadoras de serviços públicos;

CONSIDERANDO a necessidade de rigorosa observância à Lei Federal N.º 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), notadamente quanto à tutela e sigilo de dados pessoais sensíveis de saúde;

CONSIDERANDO que a Intervenção Municipal e a Requisição Administrativa implicam a assunção transitória da gestão operacional, técnica e administrativa do nosocômio pelo Poder Público, impondo-se a instituição de canais transparentes e eficazes de interlocução com a sociedade;

RESOLVE:

CAPÍTULO I – DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES E DA ESTRUTURA:

Art. 1.º: Fica formalizada a reestruturação e o funcionamento da Ouvidoria do Hospital Santa Casa de Misericórdia de São Vicente de Paulo, órgão de natureza administrativa e caráter transitório, diretamente subordinado ao Interventor Municipal.

§ 1.º: A Ouvidoria atuará com autonomia funcional e técnica em relação à Diretoria Clínica, Diretoria Técnica e Gerência Administrativa do hospital, prestando contas de suas atividades diretamente ao Interventor Municipal e, no que couber, à Secretaria Municipal de Saúde.

§ 2.º: A requisição administrativa e os atos normativos decorrentes da intervenção municipal não alteram o regime jurídico dos colaboradores da Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Piracaia, os quais permanecem sob a égide da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), mantida a estrita segregação entre o quadro de empregados do hospital e o quadro de servidores públicos do Município de Piracaia.

Art. 2.º: A Ouvidoria funcionará como canal oficial de interlocução, mediação e controle social entre os usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), pacientes particulares e conveniados, e a gestão da intervenção municipal, visando à garantia da qualidade, humanização e eficiência dos serviços hospitalares.

CAPÍTULO II – DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA:

Art. 3.º: Compete à Ouvidoria da Santa Casa sob intervenção:

- I – receber, triar, processar e analisar manifestações, sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias formuladas pelos usuários;
- II – registrar e manter atualizadas todas as manifestações no sistema oficial OuvidorSUS e nos sistemas informatizados de controle interno;
- III – encaminhar as manifestações aos diretores técnicos, clínicos, setoriais e gerentes da intervenção, requisitando informações e planos de providência;
- IV – acompanhar o cumprimento dos prazos regulamentares de resposta interna pelos diversos setores do hospital;

V – elaborar e transmitir resposta conclusiva, clara e fundamentada ao manifestante, em linguagem acessível;

VI – assegurar a proteção e o sigilo absoluto dos dados pessoais e dados pessoais sensíveis dos manifestantes e pacientes, em conformidade com a LGPD e o sigilo profissional médico;

VII – elaborar relatórios gerenciais mensais e trimestrais para o Interventor Municipal e o Conselho Municipal de Saúde, contendo diagnóstico quantitativo e qualitativo das manifestações e proposição de melhorias operacionais.

CAPÍTULO III – DOS PRAZOS E DO TRÂMITE DAS MANIFESTAÇÕES:

Art. 4.º: A manifestação recebida pela Ouvidoria será respondida conclusivamente ao cidadão no prazo de até **30 (trinta) dias, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período**, nos termos do artigo 16 da Lei Federal N.º 13.460/2017.

Art. 5.º: Para viabilizar o atendimento do prazo fixado no art. 4.º, os setores internos da Santa Casa acionados pela Ouvidoria deverão prestar os esclarecimentos e providências cabíveis nos seguintes prazos máximos

I – Corpo Clínico e Setor Médico: até **10 (dez) dias úteis**;

II – Serviço de Enfermagem e Apoio Assistencial: até **7 (sete) dias úteis**;

III – Setores Administrativos, Suprimentos, Farmácia e Hotelaria: até **7 (sete) dias úteis**;

IV – Casos de Alta Complexidade, Auditoria de Prontuários e Demandas Financeiras/Reembolsos: até **10 (dez) dias úteis**, mediante atuação conjunta com o Setor Jurídico e a Diretoria Técnica.

§ 1.º: Em situações de **urgência médica** evidente ou risco iminente à vida e integridade física de pacientes, a Ouvidoria emitirá requisição prioritária, devendo o setor responsável responder e adotar as medidas pertinentes em até **24 (vinte e quatro) horas**.

§ 2.º: O descumprimento injustificado dos prazos estipulados nos incisos deste artigo ensejará a imediata emissão de notificação de reiteração pela Ouvidoria, com cópia ao Interventor Municipal, concedendo-se prazo improrrogável de 48 (quarenta e oito) horas para regularização.

§ 3.º: A reiteração do descumprimento ou a recusa no fornecimento de esclarecimentos sujeitará os responsáveis à apuração de falta funcional por insubordinação ou desídia, com aplicação das penalidades disciplinares cabíveis previstas na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), sem prejuízo de representação aos respectivos Conselhos Regionais de Classe profissional (CRM, COREN, CRF, entre outros), se for o caso.

CAPÍTULO IV – DOS CANAIS DE ATENDIMENTO E DA PROTEÇÃO DE DADOS:

Art. 6.º: O atendimento da Ouvidoria será disponibilizado ao público mediante acesso facilitado pelos seguintes canais:

I – **Presencial:** na Sala da Ouvidoria, localizada no pavimento de recepção do Hospital Santa Casa de Misericórdia de Piracaia, de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 12h00 e das 13h00 às 17h00, exceto feriados e pontos facultativos;

II – **Eletrônico:** por meio do endereço eletrônico oficial ouvidoria@santacasapiracaia.com.br e do formulário disponibilizado no sítio oficial da intervenção;

III – **Caixas de Manifestação:** urnas lacradas, instaladas nos setores de internação, pronto-atendimento e ambulatório, com recolhimento e abertura periódica e exclusiva pelo Ouvidor.

Art. 7.º: O tratamento de dados pessoais pela Ouvidoria obedecerá estritamente aos princípios da finalidade, necessidade, transparência e segurança previstos na Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD).

§ 1.º: A identidade do manifestante e eventuais dados sensíveis de prontuários médicos terão acesso restrito à equipe da Ouvidoria e às autoridades competentes para a apuração da manifestação, sendo vedada a exposição pública ou o compartilhamento indevido.

§ 2.º: Os relatórios públicos e as prestações de contas da Ouvidoria deverão ser submetidos a prévio processo de anonimização, de forma a impossibilitar a identificação de pacientes e usuários.

CAPÍTULO V – DA DESIGNAÇÃO, VEDAÇÕES E DESTITUIÇÃO DO OUVIDOR:

Art. 8.º: A função de Ouvidor(a) Hospitalar será provida mediante designação do Interventor Municipal, devendo a escolha recair preferencialmente sobre profissional integrante do quadro de empregados celetistas da instituição ou, na sua impossibilidade, mediante contratação específica sob o regime da CLT, com qualificação compatível em ouvidoria pública, mediação ou gestão em saúde.

§ 1º: É vedada a designação para a função de Ouvidor (a) de:

I – cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, do Interventor Municipal, de membros da Mesa Administrativa destituída da Irmandade ou dos Diretores Clínicos e Técnicos do hospital;

II – ocupante de cargo ou função de direção clínica, chefia de enfermagem ou gestão financeira direta no hospital, a fim de resguardar a imparcialidade e a ausência de conflito de interesses.

§ 2.º: O (A) Ouvidor(a) poderá ser destituído(a) de sua função a qualquer tempo por ato motivado do Interventor Municipal, retornando às atribuições contratuais originárias na hipótese de pertencer ao quadro celetista permanente da instituição, ou rescindindo-se o vínculo laboral na forma da CLT.

CAPÍTULO VI – DA TRANSPARÊNCIA E DAS DISPOSIÇÕES FINAIS:

Art. 9.º: Os relatórios estatísticos e gerenciais elaborados pela Ouvidoria integrarão a prestação de contas mensal que a Intervenção Municipal submeterá à Secretaria Municipal de Saúde, ao Conselho Municipal de Saúde e aos órgãos de controle externo.

Art. 10.º: Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Piracaia, em 20 de agosto de 2026

Osmar Giudice
Interventor
Irmandade Santa Casa de Misericórdia São Vicente de Paulo