



1.1.4.3) Conhecimento básico de planejamento, orçamento e gestão pública.

1.1.4.4) Conhecimentos específicos sobre o papel das ouvidorias e sobre sua organização e seu funcionamento.

1.1.4.5) Conhecimento sobre a atuação do órgão ou entidade, especialmente sobre os seus principais processos e públicos-alvos.

1.1.4.6) Postura ética e proativa.

1.1.4.7) Conhecimento sobre a política de saúde e os serviços prestados pelo SUS.

1.2) Em relação aos recursos considerados básicos para o funcionamento de uma Ouvidoria, devem ser assegurados:

1.2.1) Espaço físico determinado e adequado às atividades;

1.2.2) Boa localização, de fácil acesso e visibilidade ao(a) cidadão(ã);

1.2.3) Acessibilidade (rampa e banheiros adaptados);

1.2.4) Espaço adequado para atendimento presencial, com resguardo de sigilo;

1.2.5) Equipamentos e mobiliário mínimo, como cadeira, mesa, armário (material de escritório em geral), computador, impressora, aparelho telefônico e fax;

1.2.6) Disponibilidade de linha telefônica;

1.2.7) Acesso à internet e email institucional;

1.2.8) É desejável que o quadro de pessoal de uma Ouvidoria do SUS conte com, no mínimo, os seguintes profissionais: a) Responsável pela Ouvidoria do SUS; b) Técnico (s) para o tratamento da demanda e a execução das demais atividades a cargo da Ouvidoria do SUS; c) Suporte administrativo para atividades burocráticas e administrativas; d) Teleatendente(s), no caso de haver uma central de atendimento por telefone.

1.3) Proceder com a indicação de servidor da Secretaria Municipal de Saúde para participar de curso de capacitação, junto à Ouvidoria do SUS da Secretaria de Estado da Saúde do Maranhão (SES/MA), com vistas a operacionalizar o Sistema Ouvidor SUS, regulamentado pela Portaria nº 08, de 25 de maio de 2007, e desenvolvido pelo Departamento de Informática do SUS (DATASUS), o qual possibilita a troca de informações entre os órgãos responsáveis pela gestão do SUS, para a adoção das providências cabíveis diante das manifestações recebidas;

2) Na eventual impossibilidade de se resolverem prontamente os problemas de saúde dos usuários do SUS nas unidades de atendimento locais, sejam orientados os funcionários dos postos de saúde, centros de emergência e urgência e demais prestadores do serviço municipais, bem como a Ouvidoria de Saúde Municipal, a registrarem as queixas, denúncias, necessidades, sugestões e outras manifestações que lhe são apresentadas sobre os serviços de saúde (mediante protocolo numerado), direcionando-as prontamente aos órgãos competentes para que, num prazo razoável, respeitada a urgência do caso, sejam dados os esclarecimentos e tomadas as providências necessárias, informando, ao final, o cidadão sobre a resposta ou o encaminhamento dado à hipótese;

3) Ciente não ser incumbência primária do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA) se constituir em Porta de Entrada para reclamações do SUS, mas apenas atuar em hipóteses previstas na lei (v.g., em situações cujo conflito, tratado administrativamente, não foi possível de ser solucionado), determine que a Ouvidoria de Saúde Muni-

cipal e os prestadores de saúde do município se abstenham de encaminhar direta e inicialmente os usuários (ou seus familiares) ao Parquet sem que antes haja o correspondente esforço, objetivo e adequado, dos órgãos de gestão municipal de saúde a quem compete lhes dar solução.

Fica estabelecido o prazo de 30 (trinta) dias úteis, a partir do recebimento desta, para manifestação dos Ilustres destinatários acerca das medidas adotadas em face da presente Recomendação.

Encaminhe-se cópia, por ofício, da presente Recomendação, ao Conselho Municipal de Saúde de Governador Luiz Rocha, à Câmara de Vereadores do Município de Governador Luiz Rocha, à Ouvidoria do SUS da Secretaria de Estado da Saúde do Maranhão (SES/MA) e ao Centro de Apoio Operacional de Defesa da Saúde do Ministério Público do Estado do Maranhão (CAOp/Saúde), para fins de ciência.

Publique-se.

São Domingos do Maranhão, 25 de julho de 2018.

WESKLEY PEREIRA DE MORAES  
Promotor de Justiça

<sup>1</sup>Disponível em: <[http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/guia\\_orientacoes\\_implantacao\\_ouvidorias\\_sus.pdf](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/guia_orientacoes_implantacao_ouvidorias_sus.pdf)>

<sup>2</sup>Disponível em: <[http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/manual\\_ouvidoria\\_sus.pdf](http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/manual_ouvidoria_sus.pdf)>

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO  
ADITIVOS

RESENHA Nº 332/2018. DO SEGUNDO TERMO ADITIVO Nº 081/2018. AO TERMO DE COMPROMISSO DE ESTÁGIO Nº 072/2017. PROCESSO Nº 0660/2018. PARTES: Defensoria Pública Geral do Estado do Maranhão e Apollyanna da Silva Lima e como interveniente a Faculdade Pitágoras. OBJETO DO CONTRATO: Prorrogação de vigência do Termo de Compromisso do Estágio, com início em 01 de junho de 2018 e término em 31 de dezembro 2018. VALOR: O valor da bolsa estágio será R\$ 937,00 (novecentos e trinta e sete reais) e do auxílio-transporte para R\$ 52,00 (cinquenta e dois reais), totalizando o valor de R\$ 989,00 (novecentos e oitenta e nove reais) como referência DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: UG: 080101; Programa de Trabalho: 03.092.0341.2656.0001; PI: Manutenção; ND: 339036.10 - Serv. Terc. Pessoa Física/ Estagiário; FR: 0101000000/0301000000. DATA DA ASSINATURA: 01 de junho de 2018. AUTORIZAÇÃO: Gabriel Santana Furtado Soares - Subdefensor Público-Geral do Estado. BASE LEGAL: Lei nº 11.788/2008. ARQUIVAMENTO: Pasta de resenhas 2018 - TCE. São Luís, 30 de julho de 2018. LÍVIA GUANARÉ BARBOSA BORGES - Assessoria Jurídica - DPE/MA.

RESENHA Nº 333/2018. PRIMEIRO TERMO ADITIVO DE Nº 042/2018. AO CONTRATO Nº 059/2017 - PROCESSO Nº 0778/2018. PARTES: A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO MARANHÃO e de outro lado W & M PUBLICIDADE LTDA - EPP, CNPJ nº 01.527.405/0001-45. OBJETO DO ADITIVO: Pelo presente Termo Aditivo o prazo de vigência de que trata a cláusula DÉCIMA, do contrato nº 059/2017, fica prorrogado por mais 12 (doze) meses, contados a partir de 01/08/2018. BASE LEGAL: Lei nº 8.666/93. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: UG: 080101; PI: Manutenção; Programa de Trabalho: 03.092.0341.2656.0001; Elemento de Despesa: 339039.47 - Serv. Terc. Pessoa Jurídica/ Serv. Diversos em geral; FR: 0101000000/0301000000 e Empenho nº 2018NE00759. DATA DA ASSINATURA: 17 de julho de 2018. ASSINATURA: Pela Defensoria: Dr. Alberto Pessoa Bastos e pela empresa: Mima Martins de Carvalho Lopes. ARQUIVAMENTO: Pasta Resenhas - Aditivo 2018. São Luís, 30 de julho de 2018. BETÂNIA FRANÇA ALVES DE ALMEIDA - Assessoria Jurídica - DPE/MA.