

NORMA OPERACIONAL DA
OUVIDORIA

® 2023, EMSERH. Todos os direitos reservados.
Empresa Maranhense de Serviços Hospitalares – EMSERH
www.emserh.gov.ma.br

Norma Operacional da Ouvidoria [recurso eletrônico] / Marianna Laíla Pereira Sena, Eduardo Henrique Santos Pereira, Leandro Marques da Silva... [et al.] – 1. ed. – Dados eletrônicos – São Luís: EMSERH, 2023.

31p.

1.Normativo. 2. Norma Operacional. 3.Ouvidoria.

CDD: 342
CDU: 341.3511

EMPRESA MARANHENSE DE SERVIÇOS HOSPITALARES

Avenida Borborema, 25, Quadra 16, Calhau |
CEP: 65071-360 | São Luís – MA |
Telefone: (98) 3235-7333 | Site: emserh.gov.ma.br

ELABORAÇÃO

Marianna Laíla Pereira Sena – Assessora Institucional da Presidência.
Eduardo Henrique Santos Pereira – Chefe de Gabinete;
Leandro Marques da Silva – Gerente de Governança;
Jeovane dos Santos Almeida – Gerente da Ouvidoria;
Fernanda Oliveira Sandel – Assessora da Ouvidoria;
Itaceny Monteiro de Sousa – Assessora da Ouvidoria;
Doliris Pereira Aguiar – Executiva do Núcleo Jurídico;
Jorge Luís Moura Nascimento Filho – Gerente da Auditoria;
Francisco Assis do Amaral Neto – Presidente da Comissão Setorial de Licitação;

APROVAÇÃO

DIRETORIA EXECUTIVA – EMSERH (Aprovado na 10ª Reunião Ordinária, realizada em 10 de julho de 2023)

Marcello Apolônio Duailibe Barros – Presidente;
Paulo Eduardo Pacheco Cardoso Ronchi – Diretor Executivo de Planejamento, Governança e Inovação;
Wanderson Rafael Mendonça Batista – Diretor Executivo Financeiro.
Letícia Helena do Vale Façanha – Diretora Executiva Administrativa;
Jessyca Costa Xavier - Diretora Executiva de Engenharia e Manutenção;
Jorge Carlos Araújo de Araújo - Diretor Executivo de Gestão de Pessoas;
Ricardo Martins Castro – Diretor Executivo Clínico;

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO – EMSERH (Aprovado na 7ª Reunião Ordinária, realizada em 20 de julho de 2023)

Edmilson Silva Diniz Filho – Presidente do Conselho de Administração;
Allan Kardec Dualibe Barros Filho – Membro do Conselho de Administração;
Conceição Domingas Costa Dos Santos – Membro do Conselho de Administração;
Janikele Galvão Ferreira – Membro independente do Conselho de Administração;
Gregória Barbosa – Membro do Conselho de Administração;
Kellma Edith Nascimento Vale Silva – Membro do Conselho de Administração;
Marcello Apolônio Duailibe Barros – Presidente da EMSERH;
Violeta Maria Soares Filgueiras – Membro independente do Conselho de Administração.

DIAGRAMAÇÃO

Leandro Marques da Silva – Gerente de Governança.

SUMÁRIO

1. OBJETIVO.....	3
2. BASE LEGAL	3
3. CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA DA EMSERH	4
4. PROTEÇÃO À IDENTIDADE DO CIDADÃO.....	4
5. FINALIDADE DA OUVIDORIA E PAPEL DO OUVIDOR	5
6. PÚBLICO.....	6
7. LINGUAGEM E ADEQUAÇÃO DE RESPOSTAS	6
8. AÇÕES QUE NÃO DEVEM SER EXECUTADAS PELA OUVIDORIA	6
9. PRAZOS DE RESPOSTA	7
9.1 PRORROGAÇÃO:.....	7
9.2 AUSÊNCIA DE RESPOSTA	7
10. ESTRUTURA DE FLUXO DE TRABALHO	8
11. CRITÉRIOS DE ADMISSIBILIDADE DAS DEMANDAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA.....	10
12. CRITÉRIOS PARA DEFINIÇÃO DE INFORMAÇÕES E PROCESSOS SIGILOSOS	12
13. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DAS RESPOSTAS DOS SETORES TÉCNICOS.....	15
14. ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS AO SETORES TÉCNICOS CONFORME TEMÁTICAS	16
15. DISPOSIÇÕES FINAIS.....	18
ANEXO I	19
ANEXO II	20
ANEXO III	23
ANEXO IV	25
ANEXO V	27

NORMA OPERACIONAL DA OUVIDORIA

1. OBJETIVO

A presente norma operacional visa a regulamentação dos procedimentos de recebimento, análise e tratamento de denúncias, elogios, pedidos de informações, reclamações, e sugestões pela Ouvidoria da Empresa Maranhense de Serviços Hospitalares – EMSERH, por meio dos canais disponíveis (sistema e-OUV, e-SIC, *e-mail*, presencialmente, atendimento telefônico e protocolo).

2. BASE LEGAL

- Constituição Federal de 1988 (Art. 5º, XXXIII; e Art. 37, §3º, I, CF);
- Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI);
- Decreto Federal n.º 7.724, de 16 de maio de 2012 (Regulamenta a LAI);
- Decreto Federal n.º 9.690, de 23 de janeiro de 2019 (Regulamenta a LAI);
- Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017 (Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública);
- Instrução Normativa IN OGU n.º 05, de 18 de junho de 2018 (Regulamenta a Lei n.º 13.460/2017);
- Decreto Federal n.º 9.492, de 05 de setembro de 2018 (Institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e regulamenta a Lei n.º 13.460/2017);
- Lei Federal n.º 13.726, de 08 de outubro de 2018 (Dispõe sobre a racionalização de atos e procedimentos administrativos e institui o selo de desburocratização e simplificação);
- Decreto Federal n.º 9.094, de 17 de julho de 2017 (Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos);
- Lei Estadual n.º 10.217, de 23 de março de 2015 (Dispõe sobre regras específicas para garantir o acesso à informação no âmbito do Estado do Maranhão);
- Instrução Normativa STC/MA n.º 003, de 26 de outubro de 2015 (Institui o

Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC no âmbito do Estado do Maranhão).

3. CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA DA EMSERH

Atualmente a Ouvidoria disponibiliza os seguintes canais de recebimento das manifestações do cidadão:

- E-mail (ouvidoria@emserh.ma.gov.br);
- Presencialmente (Av. Borborema Q – 16, Casa 25, Calhau, CEP: 65071-360 – São Luís/MA);
- Protocolo da EMSERH;
- e-OUV - Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo do Maranhão – (<http://www.ouvidorias.ma.gov.br>)-Reclamação/Solicitação/Denúncia/Elogio/Sugestão);
- e-SIC - Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão – (<http://e-sic.ma.gov.br/>) – Pedido de Informação;
- Atendimento telefônico.

4. PROTEÇÃO À IDENTIDADE DO CIDADÃO

De acordo com a Lei Federal n.º 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos), regulamentada pelo Decreto Federal n.º 9.492/2018, a proteção das informações pessoais é um direito básico protegido, com restrição de acesso, nos termos da Lei de Acesso à Informação n.º 12.527/2011 (LAI), ou seja, é dever de todo órgão público e, nos termos desta norma, da Ouvidoria da EMSERH, garantir o sigilo sobre os dados pessoais do cidadão, protegendo-os contra retaliação, perseguição ou tratamento discriminatório, seja por parte de seus superiores, do denunciado, de autoridades públicas, dentre outros.

O cidadão deverá ter a proteção de sigilo na sua identidade, bem como no registro da manifestação, sendo que, onde houver a possibilidade de identificação, a Ouvidoria fará o tarjamento e, se necessário a edição do texto, de forma a preservar o

essencial para tratamento e apuração da manifestação.

Outrossim, as demandas serão desenvolvidas e encaminhadas, por meio de processos físicos, e por conta da natureza sigilosa das denúncias, convencionou-se que estas serão tratadas pelos Diretores de cada área técnica e por técnicos destacados por estes; no caso de denúncias referentes aos Diretores, serão tratadas pelo Presidente (nível superior hierárquico); e, no caso em que envolver o Presidente, pelo Conselho de Administração.

5. FINALIDADE DA OUVIDORIA E PAPEL DO OUVIDOR

A Ouvidoria tem como finalidade buscar soluções para as questões suscitadas através das manifestações, oferecendo informações gerenciais e sugestões aos gestores, visando aprimorar a prestação do serviço.

A qualidade dos serviços prestados pela empresa se aperfeiçoa com a atuação da Ouvidoria, uma vez que a mesma auxilia na identificação de pontos a serem aprimorados e contribui, dessa forma, para a melhoria dos procedimentos e dos processos administrativos.

Ao exercer seu papel de porta-voz do cidadão na organização, o Ouvidor tende a ser um importante instrumento de interação entre o órgão e o ambiente, sendo um aliado na defesa dos direitos do usuário e na busca de soluções de conflitos extrajudiciais, colaborando com os programas de qualidade implementados na empresa, agindo sempre contra a usurpação de direitos ou abuso de poder; contra erros ou omissões; negligências; decisões injustas, tornando assim, a administração pública mais eficiente e transparente e, seus agentes mais responsáveis em suas decisões.

Portanto, o Ouvidor não pode se furtar de prestar atendimento e informações ao cidadão, bem como deve ter conhecimento de toda estrutura e funcionamento da instituição à qual pertence, pois, só assim, poderá acompanhar as diversas manifestações com as quais venha a se deparar.

6. PÚBLICO

A Ouvidoria poderá trabalhar com 2 (dois) tipos de público: interno e externo.

O público interno são os empregados da EMSERH que utilizarão, de forma democrática, a Ouvidoria como canal para manifestar seus anseios: denunciando, representando, elogiando, criticando ou sugerindo. Permitindo uma administração participativa.

O público externo são todos os usuários, ou seja, pessoas ou grupos de pessoas que demandam os serviços oferecidos pela empresa e que utilizam a Ouvidoria como canal para se manifestarem.

7. LINGUAGEM E ADEQUAÇÃO DE RESPOSTAS

A Ouvidoria e as áreas técnicas competentes, no âmbito de suas atribuições, ao receberem as demandas, devem dar tratamento e responder, em linguagem cidadã, as seguintes manifestações: sugestão, elogio, reclamação, solicitação, denúncia e pedidos de acesso à informação.

Por linguagem cidadã entende-se aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Caso a resposta recebida da área técnica não esteja em linguagem adequada, a Ouvidoria entrará em contato com a chefia para a reformulação e, se for o caso, a própria Ouvidoria fará os ajustes necessários para que a resposta fique no padrão de linguagem cidadã.

8. AÇÕES QUE NÃO DEVEM SER EXECUTADAS PELA OUVIDORIA

- Apuração de denúncias de irregularidades e infrações;
- Realização de auditorias;
- Desempenho de ações de assistencialismo e paternalismo;
- Atuação como central de atendimento.

9. PRAZOS DE RESPOSTA

Os prazos para que os diversos setores da EMSERH ofereçam resposta às solicitações da Ouvidoria/EMSERH estão previstos na Portaria n.º 191/2023 – GAB/EMSERH, de 10 de abril de 2023, sendo eles:

- Prazo de 10 (dez) dias úteis para que a área demandada por solicitações da Ouvidoria/EMSERH, decorrentes de manifestação registrada no Sistema de Informação ao Cidadão - SIC, efetivamente preste as informações e esclarecimentos solicitados, a contar da data do recebimento da referida solicitação;

- Prazo de 10 (dez) dias úteis para que a área demandada por solicitações da Ouvidoria/EMSERH, decorrentes de manifestação registrada no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual do Maranhão - e-OUV, efetivamente preste as informações e esclarecimentos solicitados, a contar da data do recebimento da referida solicitação.

- Prazo de 10 (dez) dias úteis para que a área demandada por solicitações da Ouvidoria/EMSERH, decorrentes de manifestações registradas presencialmente, via e-mail, via protocolo, por atendimento telefônico, ou por outros canais definidos pela EMSERH, efetivamente preste as informações e esclarecimentos solicitados, a contar da data do recebimento da referida solicitação.

9.1 PRORROGAÇÃO:

- As manifestações registradas no Sistema de Informação ao Cidadão – SIC e no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual do Maranhão - e-OUV poderão ser prorrogadas por até mais 10 (dez) dias úteis, desde que devidamente justificadas.

- As manifestações registradas presencialmente, via e-mail, via protocolo, por atendimento telefônico, ou por outros canais definidos pela EMSERH poderão ser prorrogáveis por até mais 10 (dez) dias úteis, desde que devidamente justificadas.

9.2 AUSÊNCIA DE RESPOSTA

A ausência de resposta pelo setor técnico poderá ensejar a abertura de processo administrativo nesta Empresa Pública, observadas às disposições previstas nos artigos 21 e 27 do Código de Conduta e Integridade da EMSERH, bem como na

regulamentação de procedimentos disciplinares da empresa.

10. ESTRUTURA DE FLUXO DE TRABALHO

Refere-se aos processos de recebimento, análise, encaminhamento, avaliação, resposta ao cidadão e fechamento das demandas oriundas de manifestações.

ETAPAS	PROCEDIMENTO
1ª Recebimento	<p>As manifestações poderão ser recebidas na Ouvidoria via sistema e-OUV, e-SIC, e-mail, protocolo, presencialmente (deverá ser reduzida a termo), por atendimento telefônico (deverá ser reduzida a termo), ou por outros canais definidos pela EMSERH.</p> <p>OBS¹: Em se tratando de manifestações que necessitam de redução a termo (presencialmente e atendimento telefônico) é importante a presença dos seguintes elementos mínimos:</p> <ol style="list-style-type: none">1. O quê? (objeto da demanda);2. Quando? (data exata em que ocorreu o fato, caso o cidadão não se lembre do horário exato, informar período, manhã ou tarde, ou horário aproximado);3. Onde? (local com referências onde ocorreu o fato);4. Quem são as pessoas envolvidas? (em caso de manifestações que não sejam anônimas e observado o devido sigilo das informações);5. Como? (Demais informações complementares, as quais a equipe da Ouvidoria considere conter relevância). <p>OBS²: Se a demanda não for de competência da Ouvidoria/EMSERH, o cidadão deverá ser informado e, se possível, com a indicação do devido responsável.</p>
2ª Análise	<p>A Ouvidoria deverá analisar o teor da manifestação e realizar as seguintes verificações:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Verificar a existência de dados suficientes para dar continuidade à demanda (checklist de critérios de admissibilidade, vide tópico 11 desta norma); <p>OBS³: Caso a manifestação não atenda aos critérios de admissibilidade, a Ouvidoria poderá solicitar ao usuário a sua complementação, no prazo de até 5 (cinco) dias corridos. Se complementada, a demanda seguirá o fluxo; contudo, em caso de ausência de complementação, será arquivada.</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Verificar se há outra manifestação respondida recentemente sobre a mesma demanda que está sendo analisada; 3. Verificar a necessidade de colocar a demanda em sigilo (conforme checklist de critérios de definição de processos sigilosos, vide tópico 12 desta norma); 4. Identificação do setor responsável para o qual deverá ser encaminhada a demanda (checklist de encaminhamento de demandas aos setores técnicos conforme temáticas, vide tópico 14 desta norma). 5. Instauração de processo administrativo para as demandas passíveis de abertura de processos (denúncias, pedidos de informação, reclamações e solicitações); <p>OBS⁴: - Nos casos de demandas sigilosas, a própria Ouvidoria procederá com a instauração de processo, objetivando a preservação do sigilo).</p>
<p style="text-align: center;">3ª Encaminhamento</p>	<p>Após a fase de análise, a demanda que tenha dados suficientes deverá ser remetida ao Gabinete da Presidência/EMSERH para que este tenha ciência e proceda com o seu encaminhamento ao setor responsável pela sua averiguação (em atenção ao checklist de encaminhamento de demandas aos setores técnicos conforme temáticas, vide tópico 14 desta norma).</p> <p>OBS⁵: Nos casos de denúncias, a depender do teor, o Gabinete da Presidência/EMSERH poderá proceder com o encaminhamento do processo ao Núcleo Jurídico/EMSERH, para análise e manifestação.</p> <p>OBS⁶: Em casos de demandas que envolvam temáticas relativas à 2 (duas) áreas técnicas ou mais, deverá ser seguida a destinação prevista no checklist de encaminhamento de demandas aos setores técnicos conforme temáticas; e, neste caso, o setor técnico, para o qual a demanda for encaminhada, deverá proceder com a colheita de informações perante os demais setores.</p> <p>OBS⁷: Deverão ser observados os prazos de resposta contidos na Portaria n.º 191/2023 – GAB/EMSERH, de 10 de abril de 2023.</p>
<p style="text-align: center;">4ª Avaliação</p>	<p>A Ouvidoria deverá avaliar a resposta/devolutiva do setor técnico, nos moldes do checklist de critérios de avaliação das respostas dos setores técnicos (vide tópico 13 desta norma), e proceder da seguinte forma:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Caso a resposta não seja considerada satisfatória, a Ouvidoria a reencaminhará ao setor técnico responsável para que proceda com a adequação da resposta/devolutiva; 2. Caso a resposta seja considerada satisfatória, a demanda será encaminhada ao Gabinete da Presidência para conhecimento da resposta proferida pelo setor técnico e para que dê aval

	(prosseguimento) quanto a devolutiva/resposta ao cidadão.
5ª Resposta ao Cidadão	<p>A Ouvidoria procederá com o envio da devolutiva/resposta ao cidadão, através do mesmo canal de recebimento da manifestação, observados os prazos dos sistemas (e-OUV, e-SIC).</p> <p>OBS⁸: No caso de não envio da resposta em tempo regulamentar, a Ouvidoria deverá informar ao Gabinete da Presidência os motivos do não atendimento/atraso do pleito, para que sejam expedidos esforços no sentido de corrigir o fluxo processual ou instaurados demais procedimentos administrativos internos.</p>
6ª Fechamento	<p>Após o encaminhamento de resposta satisfatória ao cidadão, a Ouvidoria procederá com o arquivamento dos autos processuais.</p> <p>OBS⁹: Uma demanda só pode ser fechada mediante uma resposta satisfatória. Ressalta-se que, não necessariamente a resposta satisfatória significa resolução da demanda trazida pelo cidadão.</p>

11. CRITÉRIOS DE ADMISSIBILIDADE DAS DEMANDAS RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

Após o recebimento e registro das demandas, a equipe da Ouvidoria analisará o teor da demanda e verificará os requisitos mínimos para tratamento, sendo eles:

- **Competência¹:** requisito que busca a verificação se a demanda é de competência da EMSERH.
- **Autoria:** as demandas, em especial, as denúncias devem apresentar autoria dos fatos, porém, a ausência desta autoria não exime a análise do fato, tendo em vista o teor do pleito, bem como a importância das evidências, cabendo à Ouvidoria a análise desse conjunto de informações, em caráter preliminar, para que se dê prosseguimento à demanda sem prejuízo à sociedade;
- **Objeto:** o objeto da demanda deve ser claro e identificável, tornando-o passível de tratamento pela Ouvidoria e pelos setores técnicos competentes;
- **Materialidade:** as demandas com materialidade apresentam os requisitos para

¹ A competência da EMSERH abrange a sua sede administrativa, as unidades sob sua administração, bem como as obrigações decorrentes dos convênios e outros ajustes firmados por esta Empresa Pública.

apuração, ou seja, são passíveis de serem apuradas, entretanto, não representam condição *sine qua non*, a depender da gravidade do pleito, desde que não ocorra prejuízo à sociedade, as denúncias deverão ser analisadas mesmo que em caráter preliminar;

- **Compreensão:** o texto da demanda deve ser compreensível, não ambíguo ou genérico, para que se possa determinar com clareza ao que se refere, para posterior seguimento. Em casos em que o teor da demanda seja incompreensível ou confuso, é passível à Ouvidoria contatar o cidadão para, se o desejar, esclarecê-la;
- **Documentação Comprobatória:** deve ser verificada se existe a necessidade de comprovação documental da demanda.
- **Nexo de Causalidade:** é a relação causal entre a conduta e o resultado, ou seja, a causalidade fornece um meio de conectar a conduta com um efeito resultante (influência da causa sobre o efeito). Nexo de causalidade é o elo necessário que une a conduta praticada ao resultado por ela produzido;
- **Complementação:** Se as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria da EMSERH solicitará ao usuário a sua complementação, que deverá ser atendida no prazo de 05 (cinco) dias corridos, contados a partir da data da solicitação de complementação.

A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos, no prazo estabelecido, acarretará no arquivamento automático da manifestação pelo sistema, sem a produção de resposta conclusiva.

- **Dilação de prazo:** diante da complexidade da demanda, deve ser verificada a necessidade de dilação do prazo de resposta, nos termos da Portaria n.º 191/2023 – GAB/EMSERH, de 10 de abril de 2023 e do tópico 9.1 desta norma operacional.

12. CRITÉRIOS PARA DEFINIÇÃO DE INFORMAÇÕES E PROCESSOS SIGILOSOS

A Lei de Acesso à Informação (Lei Federal n.º 12.527/2011) tem o objetivo de garantir o direito fundamental de acesso à informação e ainda contribuir para que a cultura de sigilo seja substituída por uma cultura de transparência.

Todavia, embora o preceito geral definido na Lei de Acesso seja de publicidade máxima, nem toda informação pode ou deve ser disponibilizada para acesso público, e é dever do Estado protegê-las.

A LAI prevê os seguintes casos de restrição de acesso à informação, haja vista que estas são automaticamente protegidas por outros instrumentos legais, sendo elas as informações pessoais e as informações sigilosas protegidas por legislação específica, conforme descrição a seguir:

- **Informações Pessoais:** Com base no artigo 5º, X, da Constituição Federal, no artigo 31 da LAI e em outros normativos específicos que garantem o respeito à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem das pessoas, as informações pessoais custodiadas pelos órgãos e entidades públicas têm seu acesso restrito aos agentes públicos legalmente autorizados e à pessoa a que elas se referirem. A divulgação e o acesso por terceiros apenas se darão se houver previsão legal ou consentimento expresso da pessoa a que elas se referirem.

Inexiste na legislação um rol de informações consideradas pessoais e, portanto, restritas. Assim, cabe uma análise da Ouvidoria, custodiante da informação, quanto à implicação da divulgação dos dados, respeitando a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas.

Conforme implantação da LAI, algumas informações foram tacitamente consideradas pessoais, são elas:

CPF, RG E DEMAIS DOCUMENTOS PESSOAIS;
DATA DE NASCIMENTO;
ENDEREÇO ELETRÔNICO PESSOAL;
ENDEREÇO RESIDENCIAL (INCLUINDO CEP); E
TELEFONES DE CONTATO PESSOAL.

Quando identificadas essas informações em documento, elas devem ser preservadas, tarjando-as em preto, no todo ou em parte, antes da divulgação.

- **Informação Sigilosas protegidas por Leis específicas:** As informações sigilosas protegidas por legislação específica são aquelas protegidas por outras legislações, como abaixo descrito:

HIPÓTESES LEGAIS DE RESTRIÇÃO DE ACESSO À INFORMAÇÃO POR LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA (ROL NÃO EXAUSTIVO)	
SIGILOS DECORRENTES DE DIREITOS DE PERSONALIDADE	
SIGILO FISCAL	ART. 198, DA LEI FEDERAL N.º 5.172, DE 1966
SIGILO BANCÁRIO	ART. 1º, DA LEI COMPLEMENTAR N.º 105, DE 2001
SIGILO COMERCIAL	ART. 155, § 1º, DA LEI FEDERAL N.º 6.404, DE 1976
SIGILO EMPRESARIAL	ART. 169, DA LEI FEDERAL N.º 11.101, DE 2005
SIGILO CONTÁBIL	ARTS.1.190 E 1.191, DA LEI FEDERAL N.º 10.406, DE 2002
SIGILO PROFISSIONAL	ART. 4º, INCISO I, DA LEI ESTADUAL N.º 18.025, DE 2013
SIGILO PESSOAL	ART. 31, §1º, INCISO I, DA LEI FEDERAL N.º 12.527, DE 2011
SIGILOS DECORRENTES DE PROCESSOS E PROCEDIMENTOS	
RESTRIÇÃO DISCRICIONÁRIA DE ACESSO A DOCUMENTO PREPARATÓRIO	ART. 7º, § 3º, DA LEI FEDERAL N.º 12.527, DE 2011
SIGILO DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR EM CURSO	ART. 4º, INCISO IV, DA LEI ESTADUAL N.º 18.025, DE 2013
SIGILO DO INQUÉRITO POLICIAL MILITAR	ART. 16, DO DECRETO-LEI N.º 1002, DE 1969
SEGREDO DE JUSTIÇA NO PROCESSO CIVIL	ART. 189, DA LEI FEDERAL N.º 13.105, DE 2015
SEGREDO DE JUSTIÇA NO PROCESSO PENAL	ART. 201, § 6º, DO DECRETO-LEI N.º 3.689, DE 1941
SIGILO EM LICITAÇÕES QUANTO AO CONTEÚDO DAS PROPOSTAS, ATÉ A RESPECTIVA ABERTURA	ART. 3º, § 3º, DA LEI FEDERAL N.º 8.666, DE 1993
INFORMAÇÃO DE NATUREZA PATRIMONIAL	
SEGREDO INDUSTRIAL	LEI FEDERAL N.º 9.279, DE 1996
DIREITO AUTORAL	LEI FEDERAL N.º 9.610, DE 1998
PROPRIEDADE INTELECTUAL - SOFTWARE	LEI FEDERAL N.º 9.609, DE 1998
PROJETOS DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTOCIENTÍFICO OU TECNOLÓGICO	ART. 7º, §1º, DA LEI FEDERAL N.º 12.527, DE 2011

Dessa forma, ressalta-se que serão classificados como sigilosos, os documentos submetidos temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, bem como aqueles

abarcados pelas demais hipóteses legais de sigilo.

Diante disso, **também são passíveis de classificação como sigilosas as informações cuja divulgação ou acesso irrestrito possam:**

- ✓ prejudicar ou pôr em risco a condução de negociações ou as relações que tenham sido fornecidas em caráter sigiloso por outros Estados;
- ✓ pôr em risco a vida, a segurança ou a saúde da população;
- ✓ oferecer elevado risco à estabilidade financeira, econômica ou monetária do Estado ou do País;
- ✓ prejudicar ou causar risco a planos ou operações estratégicas das Forças Armadas;
- ✓ pôr em risco a segurança de instituições ou de altas autoridades estaduais ou nacionais e seus familiares; ou
- ✓ comprometer atividades de investigação ou fiscalização em andamento, relacionadas com a prevenção ou repressão de infrações.

Dessa forma, se faz necessário que a Ouvidoria em sua organização e funcionamento assegure a preservação dos aspectos éticos e as hipóteses legais de sigilo em todas as etapas de processamento das demandas recebidas de seus usuários; devendo, ainda, comunicar ao cidadão que solicitar informação considerada sigilosa, a vedação quanto a sua divulgação.

Isto posto, caso a Ouvidoria/EMSERH obtenha resposta afirmativa para algum dos questionamentos a seguir, a mesma deverá classificar o processo como sigiloso:

1. A manifestação do cidadão refere-se ao cometimento de algum crime normatizado na legislação pátria?
2. A manifestação do cidadão trata de situação que viola a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem do envolvido na demanda?
3. A manifestação do cidadão trata de situação que gera risco a vida, a segurança ou a saúde da população?

4. A manifestação do cidadão trata de situação que oferece risco à estabilidade financeira, econômica ou monetária do Estado e/ou do País?
5. A manifestação do cidadão trata de situação que prejudica ou causa risco a planos ou operações estratégicas das Forças Armadas?
6. A manifestação do cidadão trata de situação que prejudica ou põem em risco a condução de negociações ou as relações que tenham sido fornecidas em caráter sigiloso por outros Estados?
7. A manifestação do cidadão trata de situação que põem em risco a segurança de instituições ou de altas autoridades estaduais ou nacionais e seus familiares?
8. A manifestação do cidadão trata de situação que compromete atividades de investigação ou fiscalização em andamento, relacionadas com a prevenção ou repressão de infrações?
9. A manifestação do cidadão trata de informação relativa à informação contida em documento preparatório ² ?
10. A manifestação do cidadão trata de alguma informação sigilosa protegida por lei específica, conforme tópico 12 da norma operacional da Ouvidoria/EMSERH?

13. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DAS RESPOSTAS DOS SETORES TÉCNICOS

- **Conformidade com as políticas e regulamentos da empresa:** As respostas devem ter embasamento, seja ele técnico ou jurídico, bem como devem estar de acordo com as normas e procedimentos estabelecidos pela empresa (Estatuto Social da Empresa, Regimento Interno, Política de Divulgação de Informações e demais políticas internas).
- **Clareza e precisão:** As respostas devem ser claras e precisas, sem ambiguidade ou erros, vide tópico 7 desta norma operacional.
- **Responsividade:** As respostas devem ser dadas de forma rápida e eficiente, dentro do prazo estabelecido na Portaria n.º 191/2023 – GAB/EMSERH, de 10 de abril de 2023.
- **Empatia:** As respostas devem ser dadas com compreensão e empatia para a

² São aqueles que fundamentam a tomada de decisão ou o ato administrativo de uma autoridade competente e seu acesso será restrito somente às pessoas que tenham a necessidade funcional de conhecer seu conteúdo.

situação do solicitante.

- **Satisfação³:** As respostas devem atender de forma satisfatória aos questionamentos do cidadão, contudo, nem sempre a resposta dada ao cidadão corresponderá à solução da problemática levantada.

- **Segurança e Confidencialidade:** As respostas devem ser dadas de forma segura e confidencial, preservando a privacidade dos solicitantes, conforme tópico 13 desta norma operacional.

14. ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS AO SETORES TÉCNICOS CONFORME TEMÁTICAS

Em casos de demandas que envolvam temáticas relativas à 2 (duas) áreas técnicas ou mais, deverá ser observada a destinação prevista no referido checklist; e, neste caso, o setor técnico, para o qual a demanda for encaminhada, deverá proceder com a colheita de informações perante os demais setores.

TEMÁTICAS	SETOR RESPONSÁVEL
ASSÉDIO	NÚCLEO JURÍDICO
CONSTRANGIMENTO	
COAÇÃO	
IMPROBIDADE	
NEGLIGÊNCIA	
NEPOTISMO	
DIFAMAÇÃO	
USO INDEVIDO DE IMAGEM	
ASSUNTOS PASSÍVEIS DE INSTAURAÇÃO DE PROCESOS DISCIPLINARES	
DEMAIS ASSUNTOS JURÍDICOS NO ÂMBITO DA EMSERH	

³ Caso a resposta não seja considerada satisfatória, a Ouvidoria a reencaminhará ao setor técnico responsável para que proceda com a adequação da resposta/devolutiva;

Caso a resposta seja considerada satisfatória, a demanda será encaminhada ao Gabinete da Presidência para conhecimento da resposta proferida pelo setor técnico e para que dê aval (prosseguimento) quanto a devolutiva/resposta ao cidadão.

ADICIONAL DE INSALUBRIDADE	DIRETORIA DE RECURSOS HUMANOS
AFASTAMENTOS	
CONTRACHEQUE	
RESCISÃO	
PROCESSOS SELETIVOS	
REMUNERAÇÃO	
DEFINIÇÃO DE ESCALAS DE EMPREGADOS	
DEPÓSITO DE FGTS	
ATRASO DE COLABORADORES	
FÉRIAS	
DEMAIS ASSUNTOS RELACIONADOS À GESTÃO DE PESSOAS NO ÂMBITO DA EMSERH	
IRREGULARIDADES EM PLANTÕES	DIRETORIA CLÍNICA
DEFINIÇÃO DE ESCALAS DE MÉDICOS E DIRETORES DAS UNIDADES	
PROBLEMAS DE ATENDIMENTO NAS UNIDADES	
SISTEMA INTEGRADO (QUALIDADE)	
IMPLANTAÇÃO DE POPS (QUALIDADE)	
DEMAIS ASSUNTOS RELATIVOS À GESTÃO DA ASSISTÊNCIA À SAÚDE NO ÂMBITO DA EMSERH	
ATRASO EM PAGAMENTOS	DIRETORIA FINANCEIRA
NOTAS FISCAIS	
DEMAIS ASSUNTOS RELATIVOS À GESTÃO FINANCEIRA NO ÂMBITO DA EMSERH	
MEDICAMENTOS E FARMÁCIA (CAF)	DIRETORIA ADMINISTRATIVA
CÓPIAS DE PROCESSOS	
EQUIPAMENTOS MÉDICOS – BOMBAS DE INFUSÃO (CAF)	
CONTRATOS	
DEMAIS ASSUNTOS RELATIVOS À GESTÃO ADMINISTRATIVA NO ÂMBITO DA EMSERH	
	COMISSÃO DE LICITAÇÃO

ASSUNTOS RELATIVOS À LICITAÇÃO NO ÂMBITO DA EMSERH	
MANUTENÇÃO PREDIAL	DIRETORIA DE ENGENHARIA E MANUTENÇÃO
SERVIÇOS DE ENGENHARIA	
EQUIPAMENTOS HOSPITALARES (ENGENHARIA CLÍNICA)	
ASSUNTOS RELATIVOS À MANUTENÇÃO DAS INSTALAÇÕES PREDIAIS E GESTÃO DOS EQUIPAMENTOS NO ÂMBITO DA EMSERH	
EQUIPAMENTOS DE T.I	DIRETORIA DE GESTÃO E GOVERNANÇA CORPORATIVA
ASSUNTOS RELATIVOS À GESTÃO ESTRATÉGICA E GOVERNANÇA CORPORATIVA NO ÂMBITO DA EMSERH	

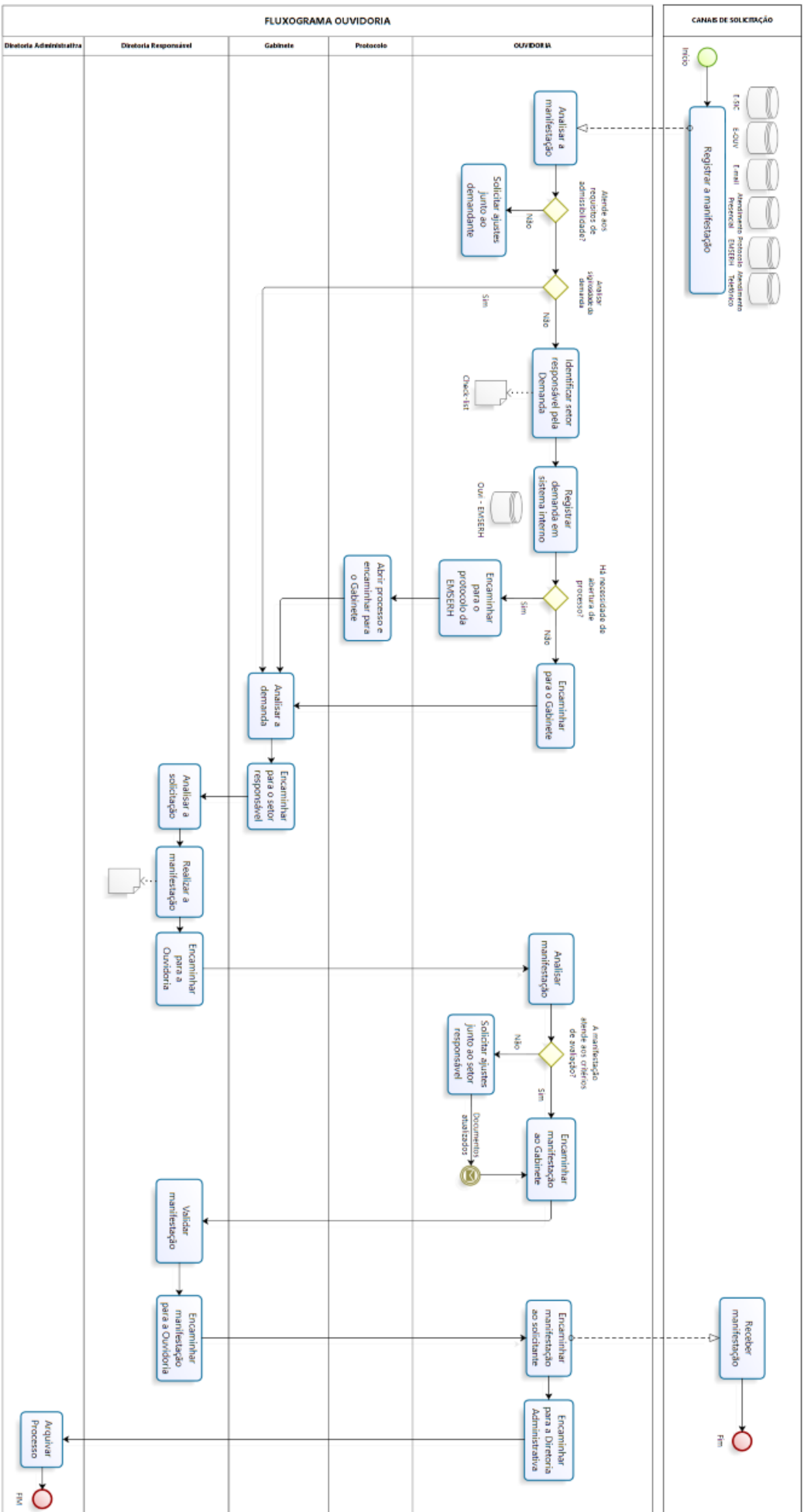
15. DISPOSIÇÕES FINAIS

A Ouvidoria/EMSERH deverá atentar-se aos melhoramentos que possam ser alcançados no seu método de trabalho e também na apresentação dos resultados alcançados.

Para tanto, é de fundamental importância o cumprimento de todas as orientações, procedimentos e checklists mencionados nesta norma operacional, bem como é de extrema relevância a elaboração de relatórios gerenciais mensais contendo as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria para subsidiar a gestão, contribuindo para melhorias na prestação de serviços da EMSERH.

Desse modo, espera-se que a EMSERH, por intermédio de sua Ouvidoria, continue atendendo ao cidadão(ã) com o zelo, dedicação, respeito e com o acolhimento que lhe são devidos, para garantir-lhes o direito constitucional de resposta, em linguagem acessível, cidadã, completa e rápida. Para tanto, frisa-se a necessidade de atualização, mensal ou quando necessário, da presente norma operacional.

FLUXOGRAMA DA OUIDIDORIA



ANEXO II
OUVIDORIA
CHECKLIST DE ADMISSIBILIDADE

CRITÉRIOS DE ADMISSIBILIDADE⁴				
S	N	NA		Observações
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1. Competência: A matéria é de competência da EMSERH? ⁵	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2. Autoria: Há identificação do autor?	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3. Objeto: O objeto da demanda está identificável?	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4. Materialidade: A demanda possui materialidade, ou seja, possui condições de ser apurada?	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5. Compreensão: O texto da demanda está claro e compreensível, para entendimento dos fatos?	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6. Documentos Comprobatórios: A demanda possui os documentos comprobatórios das alegações apresentadas?	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	7. Nexa de Causalidade: Está demonstrada a relação de causa e efeito mediante o fato descrito?	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8. Complementação:	

⁴ Vide tópico 11 da Norma Operacional da Ouvidoria/EMSERH.

⁵ A competência da EMSERH abrange a sua sede administrativa, as unidades sob sua administração, bem como as obrigações decorrentes dos convênios firmados pela Empresa Pública.

			As informações apresentadas na demanda necessitam de alguma complementação?	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	9. Dilação de Prazo⁶: Há a necessidade de dilação de prazo diante da complexidade da demanda?	

Apontamentos:

- **Competência:** requisito que busca a verificação se a demanda é de competência da EMSERH.
- **Autoria:** as demandas, em especial, as denúncias devem apresentar autoria dos fatos, porém, a ausência desta autoria não exime a análise do fato, tendo em vista o teor do pleito, bem como a importância das evidências, cabendo à Ouvidoria a análise desse conjunto de informações, em caráter preliminar, para que se dê prosseguimento à demanda sem prejuízo à sociedade;
- **Objeto:** o objeto da demanda deve ser claro e identificável, tornando passível de tratamento pela Ouvidoria e pelos setores técnicos competentes;
- **Materialidade:** as demandas com materialidade apresentam os requisitos para apuração, ou seja, são passíveis de serem apuradas, entretanto, não representam condição *sine qua non*, a depender da gravidade do pleito, desde que não ocorra prejuízo à sociedade, as denúncias deverão ser analisadas mesmo que em caráter preliminar;
- **Compreensão:** o texto da demanda deve ser compreensível, não ambíguo ou genérico, para que se possa determinar com clareza a que se refere, para posterior seguimento. Em casos em que o teor da demanda seja incompreensível ou confuso, é passível à Ouvidoria contatar o cidadão para, se o desejar, esclarecê-la;
- **Documentação Comprobatória:** deve ser verificada se existe a necessidade de comprovação documental da demanda.
- **Nexo de Causalidade:** é a relação causal entre a conduta e o resultado, ou seja, a causalidade fornece um meio de conectar a conduta com um efeito resultante (influência da causa sobre o efeito). Nexos de causalidade é o elo necessário que une a conduta praticada ao resultado por ela produzido;
- **Complementação:** Se as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria da EMSERH solicitará ao usuário a sua complementação, que deverá ser atendida no prazo de 05 (cinco) dias

⁶ Vide tópico 9.1 da Norma Operacional da Ouvidoria/EMSERH.

corridos, contados a partir da data da solicitação de complementação.

A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos, no prazo estabelecido, acarretará no arquivamento automático da manifestação pelo sistema, sem a produção de resposta conclusiva.

- **Dilação de prazo:** diante da complexidade da demanda, deve ser verificada a necessidade de dilatar o prazo de resposta.

ANEXO III
OUVIDORIA
CHECKLIST DE SIGILOSIDADE

CRITÉRIOS PARA DEFINIÇÃO DE PROCESSOS SIGILOSOS⁷				
S	N	NA		Observações
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1. A manifestação do cidadão refere-se ao cometimento de algum crime normatizado na legislação pátria?	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2. A manifestação do cidadão trata de situação que viola a intimidade, vida privada, honra e imagem do envolvido na demanda?	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3. A manifestação do cidadão trata de situação que gera risco a vida, a segurança ou a saúde da população?	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4. A manifestação do cidadão trata de situação que oferece risco à estabilidade financeira, econômica ou monetária do Estado e/ou do País?	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5. A manifestação do cidadão trata de situação que prejudica ou causa risco a planos ou operações estratégicas das Forças Armadas?	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6. A manifestação do cidadão trata de situação que prejudica ou põem em risco a condução de negociações ou as relações que tenham sido fornecidas em caráter sigiloso por outros Estados?	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	7. A manifestação do cidadão trata de situação que põem em risco a segurança de instituições ou de altas autoridades estaduais ou nacionais e seus familiares?	

⁷ Vide tópico 12 da Norma Operacional da Ouvidoria/EMSERH.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8. A manifestação do cidadão trata de situação que compromete atividades de investigação ou fiscalização em andamento, relacionadas com a prevenção ou repressão de infrações?	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	9. A manifestação do cidadão trata de informação relativa à informação contida em documento preparatório?	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10. A manifestação do cidadão trata de alguma informação sigilosa protegida por lei específica, conforme tópico 12 da norma operacional da Ouvidoria/EMSERH?	

Apontamentos:

- **Informação Sigilosa:** aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado;
- **Segurança:** estado, qualidade ou condição de quem ou do que está livre de perigos, incertezas, assegurado de danos e riscos eventuais; situação em que nada há a temer;
- **Forças Armadas:** responsáveis pela execução da política de segurança nacional, são constituídas pela Marinha, pelo Exército e pela Aeronáutica, e destinam-se a defender a pátria e a garantir os poderes constituídos, a lei e a ordem;
- **Informação Pessoal:** aquela relacionada à pessoa natural identificada ou identificável (CPF, RG e demais documentos pessoais; Data de Nascimento; Endereço Eletrônico Pessoal; Endereço Residencial, incluindo CEP; Telefones de Contato Pessoal, dentre outros);
- **Intimidade:** Privacidade, vida pessoal ou íntima;
- **Honra:** princípio que leva alguém a ter uma conduta proba, virtuosa, corajosa, e que lhe permite gozar de bom conceito junto à sociedade;
- **Documentos Preparatórios:** são aqueles que fundamentam a tomada de decisão ou o ato administrativo de uma autoridade competente e seu acesso será restrito somente às pessoas que tenham a necessidade funcional de conhecer seu conteúdo.

ANEXO IV
OUVIDORIA
CHECKLIST DE ENCAMINHAMENTO DAS DEMANDAS AOS SETORES TÉCNICOS
CONFORME TEMÁTICAS⁸

TEMÁTICAS	SETOR RESPONSÁVEL ⁹
ASSÉDIO	NÚCLEO JURÍDICO
CONSTRANGIMENTO	
COAÇÃO	
IMPROBIDADE	
NEGLIGÊNCIA	
NEPOTISMO	
DIFAMAÇÃO	
USO INDEVIDO DE IMAGEM	
ASSUNTOS PASSÍVEIS DE INSTAURAÇÃO DE PROCESOS DISCIPLINARES	
DEMAIS ASSUNTOS JURÍDICOS NO ÂMBITO DA EMSERH	
ADICIONAL DE INSALUBRIDADE	DIRETORIA DE RECURSOS HUMANOS
AFASTAMENTOS	
CONTRACHEQUE	
RESCISÃO	
PROCESSOS SELETIVOS	
REMUNERAÇÃO	
DEFINIÇÃO DE ESCALAS DE EMPREGADOS	
FÉRIAS	
DEMAIS ASSUNTOS RELACIONADOS À GESTÃO DE PESSOAS NO ÂMBITO DA EMSERH	
IRREGULARIDADES EM PLANTÕES	DIRETORIA CLÍNICA
DEFINIÇÃO DE ESCALAS DE MÉDICOS E DIRETORES DAS UNIDADES	

⁸ Vide tópico 14 da Norma Operacional da Ouvidoria/EMSERH.

⁹ Em casos de demandas que envolvam temáticas relativas à 2 (duas) áreas técnicas ou mais, deverá ser observada a destinação prevista no referido checklist; e, neste caso, o setor técnico, para o qual a demanda for encaminhada, deverá proceder com a colheita de informações perante os demais setores.

PROBLEMAS DE ATENDIMENTO NAS UNIDADES	
SISTEMA INTEGRADO (QUALIDADE)	
IMPLANTAÇÃO DE POPS (QUALIDADE)	
DEMAIS ASSUNTOS RELATIVOS À GESTÃO DA ASSISTÊNCIA À SAÚDE NO ÂMBITO DA EMSERH	
ATRASO EM PAGAMENTOS	DIRETORIA FINANCEIRA
NOTAS FISCAIS	
DEMAIS ASSUNTOS RELATIVOS À GESTÃO FINANCEIRA NO ÂMBITO DA EMSERH	
MEDICAMENTOS E FARMÁCIA (CAF) CÓPIAS DE PROCESSOS	DIRETORIA ADMINISTRATIVA
EQUIPAMENTOS MÉDICOS – BOMBAS DE INFUSÃO (CAF)	
CONTRATOS	
DEMAIS ASSUNTOS RELATIVOS À GESTÃO ADMINISTRATIVA NO ÂMBITO DA EMSERH	
ASSUNTOS RELATIVOS À LICITAÇÃO NO ÂMBITO DA EMSERH	COMISSÃO DE LICITAÇÃO
MANUTENÇÃO PREDIAL	DIRETORIA DE ENGENHARIA E MANUTENÇÃO
SERVIÇOS DE ENGENHARIA	
EQUIPAMENTOS HOSPITALARES (ENGENHARIA CLÍNICA)	
ASSUNTOS RELATIVOS À MANUTENÇÃO DAS INSTALAÇÕES PREDIAIS E GESTÃO DOS EQUIPAMENTOS NO ÂMBITO DA EMSERH	
EQUIPAMENTOS DE T.I	DIRETORIA DE GESTÃO E GOVERNANÇA CORPORATIVA
ASSUNTOS RELATIVOS À GESTÃO ESTRATÉGICA E GOVERNANÇA CORPORATIVA NO ÂMBITO DA EMSERH	

ANEXO V
OUVIDORIA
CHECKLIST DE AVALIAÇÃO DAS RESPOSTAS DOS SETORES TÉCNICOS

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DAS RESPOSTAS DOS SETORES TÉCNICOS¹⁰				
S	N	NA		Observações
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>1. Embasamento e Conformidade com as políticas e regulamentos da empresa:</p> <p>As respostas possuem embasamento e conformidade com as políticas e regulamentos da EMSERH?</p>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>2. Clareza e precisão:</p> <p>As respostas possuem clareza e precisão?</p>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>3. Responsividade:</p> <p>As respostas foram fornecidas de forma rápida e eficiente, dentro do prazo estipulado na Portaria n.º 191/2023 – GAB/EMSERH, de 10 de abril de 2023?</p>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>4. Empatia:</p> <p>As respostas foram fornecidas com compreensão e empatia para a situação do solicitante?</p>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>5. Satisfação¹¹:</p>	

¹⁰ Vide tópico 13 da Norma Operacional da Ouvidoria/EMSERH.

¹¹ Caso a resposta não seja considerada satisfatória, a Ouvidoria a reencaminhará ao setor técnico responsável para que proceda com a adequação da resposta/devolutiva;

Caso a resposta seja considerada satisfatória, a demanda será encaminhada ao Gabinete da Presidência para conhecimento da resposta proferida pelo setor técnico e para que dê aval (prosseguimento) quanto a devolutiva/resposta ao cidadão.

			As respostas fornecidas foram satisfatórias aos questionamentos do cidadão?	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6. Segurança e Confidencialidade: As respostas foram dadas de forma segura e confidencial, preservando a privacidade do solicitante?	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	7. Prorrogação: Houve pedido de prorrogação de prazo ¹² ?	
<p>Apontamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Embasamento e Conformidade com as políticas e regulamentos da empresa: As respostas devem ter embasamento, seja ele técnico ou jurídico, bem como devem estar de acordo com as normas e procedimentos estabelecidos pela empresa (Estatuto Social da Empresa, Regimento Interno, Política de Divulgação de Informações e demais políticas internas). ✓ Clareza e precisão: As respostas devem ser claras e precisas, sem ambiguidade ou erros, vide tópico 7 desta norma operacional. ✓ Responsividade: As respostas devem ser dadas de forma rápida e eficiente, dentro do prazo estabelecido na Portaria n.º 191/2023 – GAB/EMSERH, de 10 de abril de 2023. ✓ Empatia: As respostas devem ser dadas com compreensão e empatia para a situação do solicitante. ✓ Satisfação: As respostas devem atender de forma satisfatória aos questionamentos do cidadão, contudo, nem sempre a resposta dada ao cidadão corresponderá à solução da problemática levantada. ✓ Segurança e Confidencialidade: As respostas devem ser dadas de forma segura e confidencial, preservando a privacidade dos solicitantes, vide tópico 13 desta norma operacional. 				
PRAZOS¹³				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	O prazo de 10 (dez) dias úteis para que a área demandada por solicitações da Ouvidoria/EMSERH, decorrentes de manifestação registrada no Sistema de	

¹² Vide tópico 9.1 da Norma Operacional da Ouvidoria/EMSERH.

¹³ Vide tópico 9 da Norma Operacional da Ouvidoria/EMSERH.

			<p>Informação ao Cidadão - SIC, efetivamente preste as informações solicitadas, a contar da data do recebimento da referida solicitação, foi cumprido? (Portaria n.º 191/2023 – GAB/EMSERH, de 10 de abril de 2023).</p>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>O prazo de 10 (dez) dias úteis para que a área demandada por solicitações da Ouvidoria/EMSERH, decorrentes de manifestação registrada no o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual do Maranhão - e-OUV, efetivamente preste as informações solicitadas, a contar da data do recebimento da referida solicitação, foi cumprido? (Portaria n.º 191/2023 – GAB/EMSERH, de 10 de abril de 2023).</p>	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>O prazo de 10 (dez) dias úteis para que a área demandada por solicitações da Ouvidoria/EMSERH, decorrentes de manifestações registradas presencialmente, via e-mail, via protocolo, por atendimento telefônico, ou por outros canais definidos pela EMSERH, efetivamente preste as informações e esclarecimentos solicitados, a contar da data do recebimento da referida solicitação, foi cumprido? (Portaria n.º 191/2023 – GAB/EMSERH, de 10 de abril de 2023).</p>	