

OUVIDORIA SUS CURITIBA

Gestão 2025-2029



❖ **Decreto Municipal 631, de 2014**

Regimento do Sistema Integrado de Atendimento ao Cidadão – SIAC

❖ **Lei 13.460, de 2017**

Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos

❖ **Decreto Municipal 654, de 2018**

Regulamenta a lei 13.460/2017 - **Curitiba-Ouve**

❖ **Lei 12.527, de 2011**

Lei de Acesso à Informação

❖ **Decreto Municipal 1.135, de 2012**

Regula o procedimento de acesso a informações públicas

❖ **Lei 13.709, de 2018**

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

❖ **1988- Decreto Municipal 29**

Regimento interno da SMS

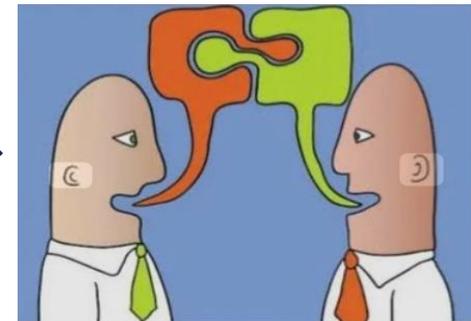
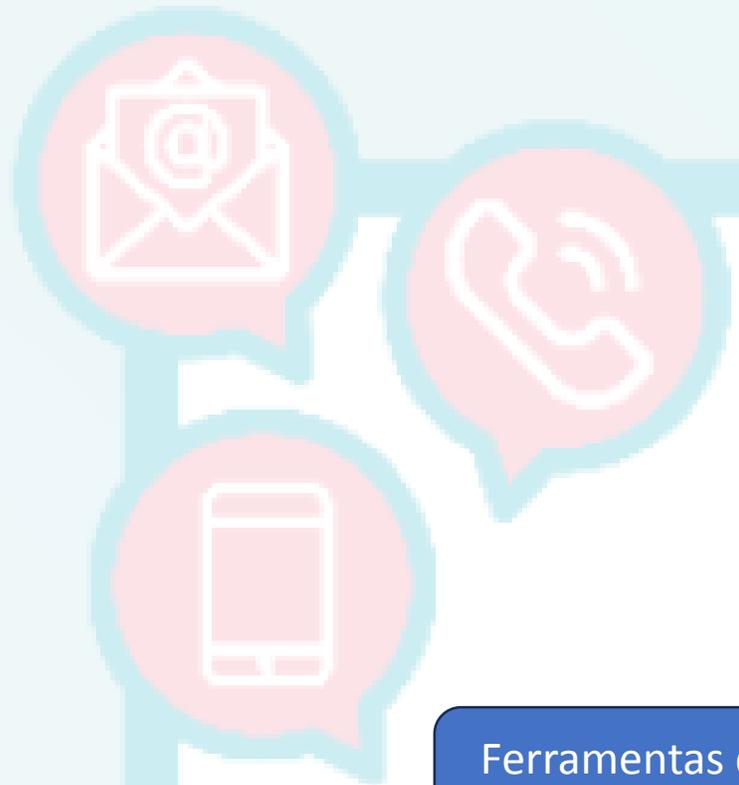
CAPÍTULO III -

DA COORDENAÇÃO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

❖ **1996- Lei Municipal 9000**

Código de Saúde de Curitiba

Art. 7º O Gestor do Sistema Municipal de Saúde deverá manter um serviço de atendimento a informações, reclamações e denúncias, informando, no prazo de 30 dias, sobre as soluções adotadas. (Redação dada através da Lei nº 15139/2017)



Setores Envolvidos

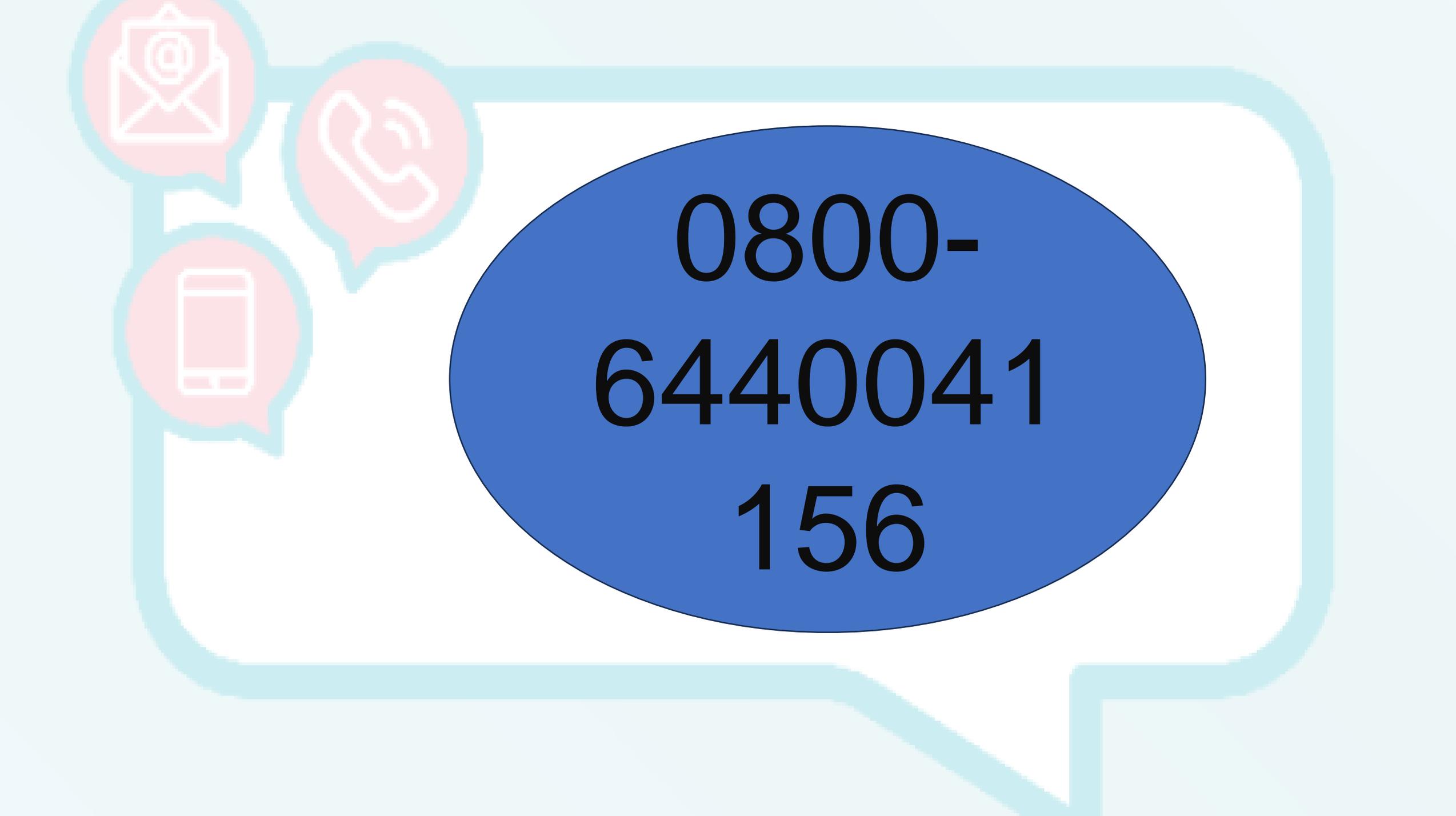


Ferramentas de Gestão

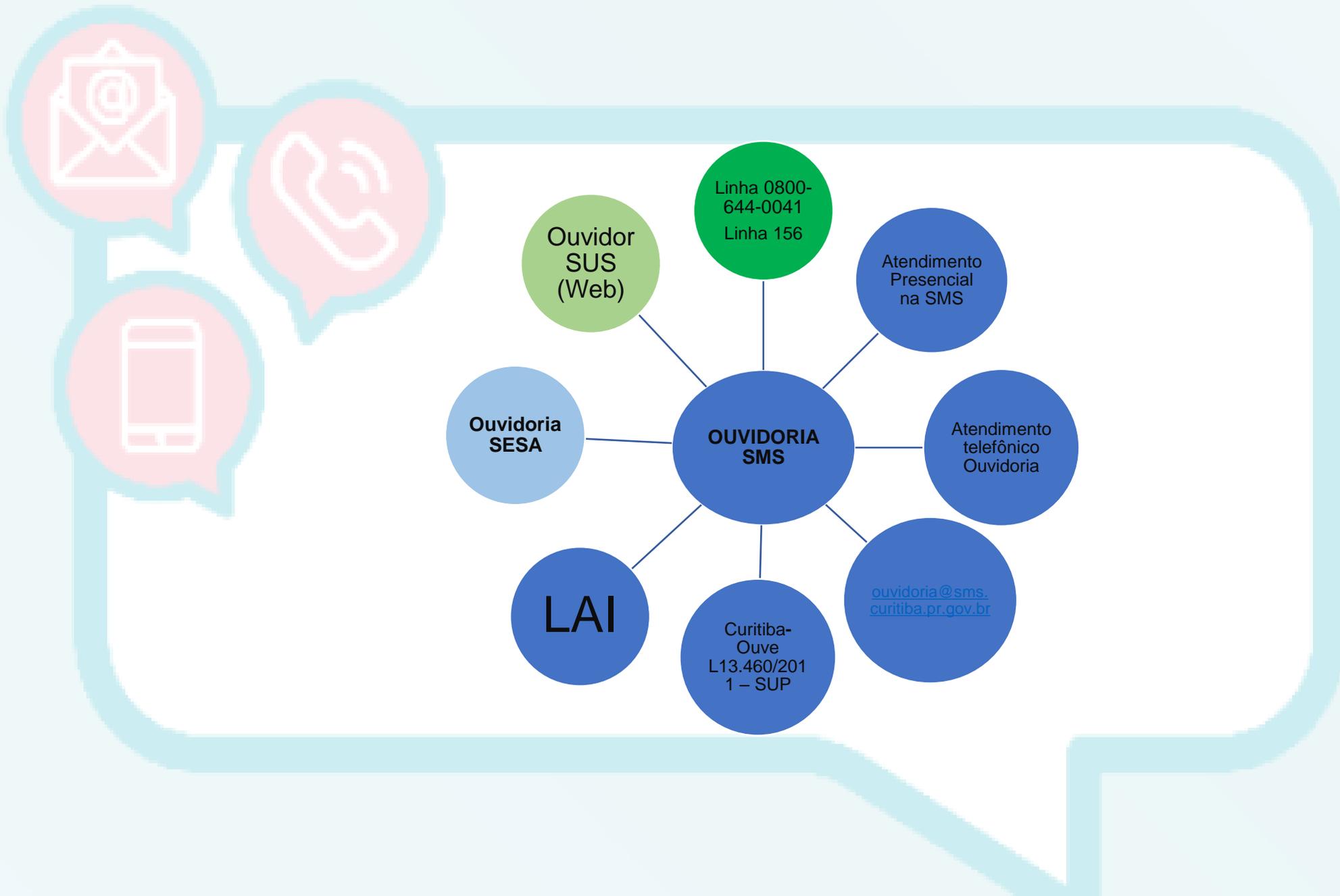




CANAIS DE ACESSO



0800-
6440041
156



Ouvidor
SUS
(Web)

Linha 0800-
644-0041
Linha 156

Atendimento
Presencial
na SMS

Ouvidoria
SESA

OUIDORIA
SMS

Atendimento
telefônico
Ouvidoria

LAI

Curitiba-
Ouve
L13.460/201
1 - SUP

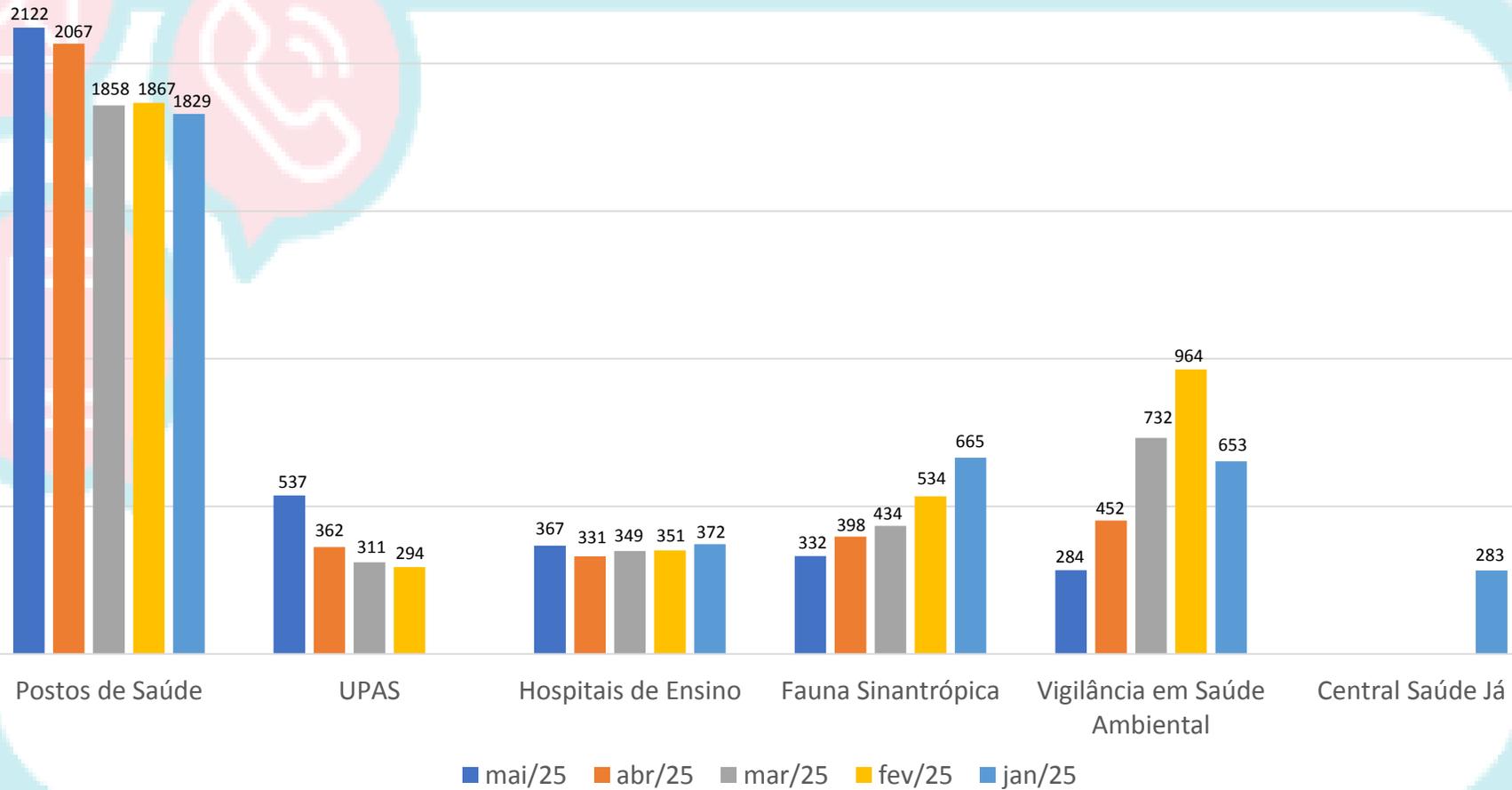
[ouvidoria@sms.
curitiba.pr.gov.br](mailto:ouvidoria@sms.curitiba.pr.gov.br)

NOVIDADES!!

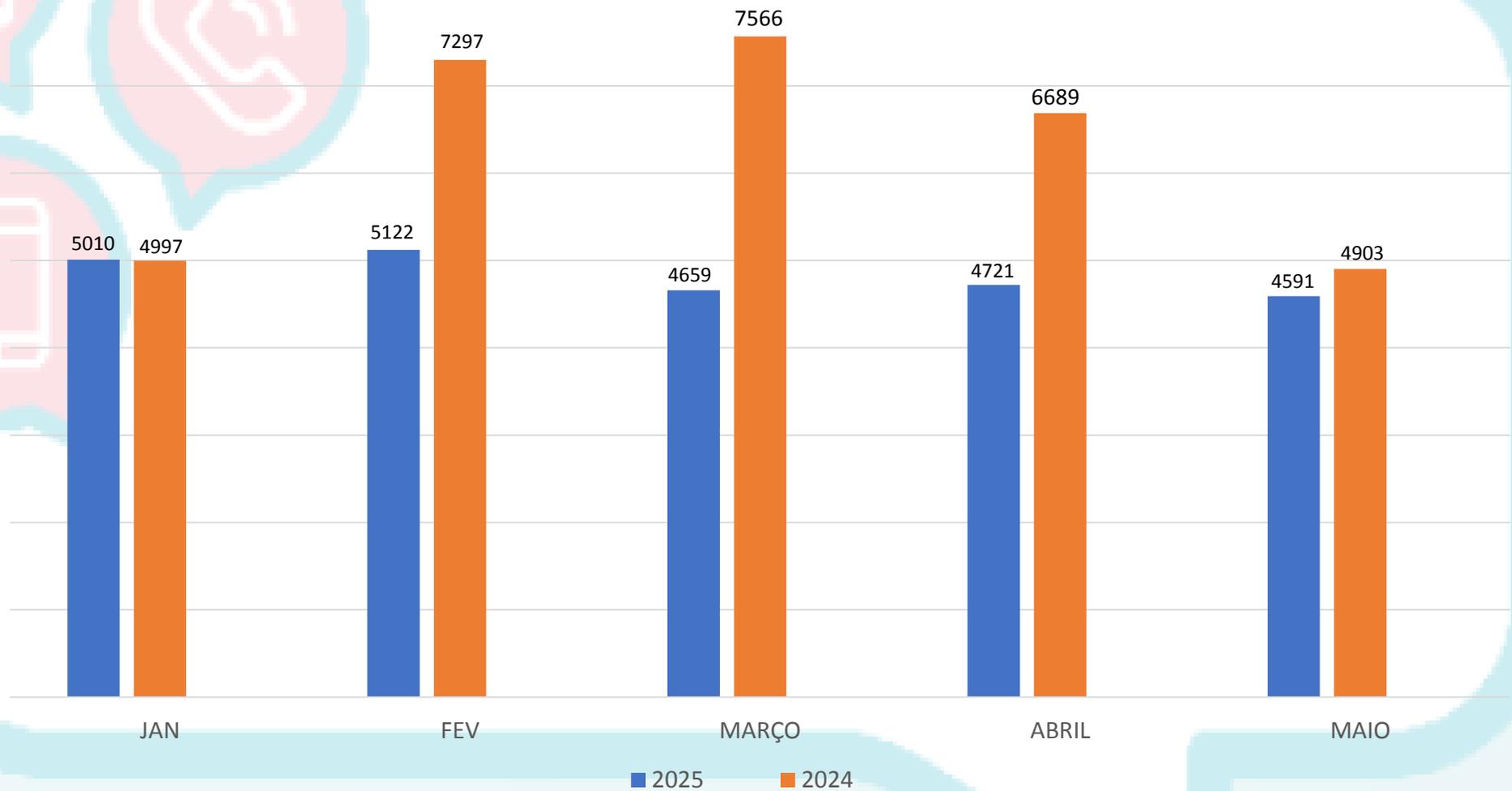
- ❖ Ampliação dos Assuntos a serem cadastrados pelo cidadão no portal 156
- ❖ Renovação dos Banners da Ouvidoria em todos os equipamentos da SMS, com QR Code.



TOP 5 MANIFESTAÇÕES JAN A ABRIL/2025



TOTAL MANIFESTAÇÕES JAN A MAIO 2024/2025





APERFEIÇOAMENTOS

- ❖ Certificação em Ouvidorias- ENSP- FIOCRUZ
- ❖ Oficinas Regionais Regiões Sudeste e Sul (São Paulo e Florianópolis) - 2024
- ❖ Ouvidoria Day promovido pelo Tribunal de Contas do Estado.
- ❖ Plenária Gerencial da Saúde, Salão de Atos do Parque Barigui Fev/2025
- ❖ EnouvSUS- Março 2025 - Brasília (Ouvidoria – Participação Social e a Saúde 4.1)
- ❖ Atendimento ao Cidadão- Boas Práticas no Serviço Público

Ouvidoria do SUS Curitiba

Tire suas dúvidas
critique
denuncie
elogie
sugira

Os serviços
prestados pelo
SUS
não podem ser
cobrados

0800 644 0041





OBRIGADA