



LEI N.º 1207/2015

SÚMULA: Dispõe sobre a instituição da Ouvidoria Municipal do SUS, e dá outras providências.

A Câmara Municipal aprova e eu, GILMAR LUIZ BERNARDI, Prefeito de Campo Bonito - Pr, sanciono e promulgo a seguinte

L E I:

Art. 1º - Fica instituída a Ouvidoria Municipal do SUS – Sistema Único de Saúde, serviço vinculado a Secretaria Municipal de Saúde, com o objetivo de ampliar a participação dos cidadãos na gestão do SUS, possibilitar à instituição a avaliação contínua da qualidade das ações e dos serviços prestados entre o gestor municipal de saúde e os usuários do SUS, os prestadores de serviços públicos ou privados e os servidores da área da saúde e subsidiar a gestão nas tomadas de decisões e na formulação de políticas públicas de saúde.

Parágrafo único: O Ouvidor do SUS será designado através de Decreto pelo Chefe do Poder Executivo, dentre os Servidores Efetivos do quadro de pessoal do Município;

Art. 2º - A Ouvidoria Municipal do SUS é um serviço com autonomia de suas ações, e como é um instrumento de gestão, está vinculado ao Gestor Municipal da Saúde.

Art. 3º - Atribuições e competências da Ouvidoria:

I – Receber e analisar denúncias, reclamações, solicitações de informações e reivindicações dos serviços ofertados pelo Sistema Único de Saúde;

II – Receber elogios, sugestões, considerações de ordem interna e externa dos serviços ofertados pelo Sistema Único de Saúde;

III – Manter sigilo, quando solicitado, das reclamações e denúncias, bem como sobre sua fonte;

IV – Analisar e monitorar as demandas relacionadas aos incisos I, II por meio dos sistemas de tecnologia de informação;



V – Informar ao interessado as providências adotadas em relação ao seu pedido, excepcionados os casos em que a Lei assegure o dever do sigilo

VI – Encaminhar as demandas recebidas, conforme os incisos I, II, aos setores competentes para atendimento, quando houver necessidade, dentro dos princípios constitucionais de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, transparência e eficiência, no cumprimento da ética na administração pública;

VII – Coordenar ações integradas com os diversos departamentos da Secretaria Municipal de Saúde, a fim de encaminhar de forma intersetorial as demandas que envolvam mais de um departamento;

VIII – Encaminhar as demandas de ordem externa da Secretaria Municipal de Saúde, aos órgãos e entidades ligados diretamente e indiretamente à instituição, quando necessário, no sentido de evitar paralelismo de ações e situações conflitantes;

IX – Promover a divulgação de ações e serviços da Ouvidoria Municipal do SUS, bem como os meios de acesso à mesma.

Art. 4º - A Ouvidoria Municipal do SUS ficará subordinada a Secretaria Municipal de Saúde.

Art. 5º - O acesso à Ouvidoria poderá ser realizado por meio de canais de comunicação a serem implantados progressivamente e amplamente divulgados, sejam eletrônico, postal, telefônico ou outros de qualquer natureza.

Art. 6º - As manifestações à Ouvidoria deverão conter as seguintes informações:

a) Característica da informação, caráter da informação, identificação do manifestante, endereço completo, meios disponíveis para contato (fone, fax, e-mail), informações sobre o fato e sua autoria, se for o caso, a indicação das provas de que tenha conhecimento;

b) Não serão aceitas demandas sob estado de anonimato, salvo se a demanda estiver registrada de forma completa para averiguação e /ou acompanhada de prova documental.

Parágrafo Primeiro: Será mantida a privacidade do reclamante que enviar demanda sob o estado de sigilo, quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária.



Parágrafo Segundo: As manifestações poderão ser feitas pelos seguintes meios: pessoalmente, fone/fax, e internet.

Art. 7º- O (a) Ouvidor (a), mediante despacho fundamentado, poderá determinar liminarmente o arquivamento de reclamação que lhe tenha sido encaminhada e que, a seu juízo, seja improcedente, como a falta de informações suficientes para encaminhamento.

Art. 8º- O (a) Ouvidor (a) deverá atuar segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade, e ética.

Art. 9º- O (a) Ouvidor (a), no exercício de sua função, terá assegurado autonomia e independência de ação, sendo-lhe franqueado acesso livre a qualquer dependência ou servidor da Instituição, bem como a informações, registros, processos e documentos de qualquer natureza que, a seu exclusivo juízo, repute necessários ao pleno exercício de suas atribuições.

Art. 10º- As manifestações serão classificadas e terão os seguintes prazos de resposta ao cidadão :

- Denúncia: 46 a 90 dias – prioridade baixa
- Reclamação: 46 a 90 dias – prioridade baixa
- Solicitações de informação – 01 a 05 dias – prioridade alta
- Outras solicitações: 05 a 15 dias – prioridade alta
- Sugestões – 16 a 45 dias – prioridade média
- Elogio – 16 a 45 dias – prioridade média
- Outras solicitações: 05 a 15 dias – prioridade alta

Art. 11º A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura física:

- 01 sala para Ouvidor (a)

Art. 12º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

GABINETE DO PREFEITO DE CAMPO BONITO, ESTADO DO PARANÁ, EM 16 DE DEZEMBRO DE 2015.


GILMAR LUIZ BERNARDI
PREFEITO MUNICIPAL