

O Presente em 17/10/2012, Edição nº 3450

DECRETO Nº 2980/2012

SÚMULA: Institui a Ouvidoria do Sistema Único de Saúde no Município de Nova Santa Rosa e dá outras providências.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE NOVA SANTA ROSA, no uso das atribuições legais que lhe confere o art. 104, inciso IV da Lei Orgânica do Município, e

Considerando o disposto no art. 210, da Lei Orgânica Municipal;

Considerando o artigo 37, parágrafo 3º, inciso I da Constituição Federal de 1988, que prevê a existência de uma lei que discipline as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta e que regule as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

Considerando que com o objetivo de assegurar esse direito de participação na gestão pública em saúde, as Ouvidorias do SUS apóiam-se nos princípios e diretrizes que determinam as ações e serviços em saúde, expressos nos artigos 196, 197 e 198 da Constituição Federal e na Lei Federal nº 8.080/90,

Considerando o Pacto de Gestão do SUS (Portaria GM/MS nº 399/2006), Eixo 7, tópico 7.1, alínea 'e', que prevê o apoio à implantação e implementação de Ouvidorias nos municípios e estados como ação de fortalecimento para o processo de participação social no SUS;

Considerando a Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa do SUS – ParticipaSUS (Portaria GM/MS nº 3.027/2007), que vislumbra a implantação de Ouvidorias como uma das formas de fortalecer os mecanismos de participação social e qualificar a gestão participativa do Sistema único de Saúde – SUS;

Considerando o disposto no Capítulo II, Seção V do Decreto Estadual nº 777/2007, de 09 de maio de 2007, normatizado pelos artigos 32 e 34 do Decreto Federal nº 7.336, de 19 de outubro de 2010, que define as competências da Ouvidoria;

Considerando a definição do Ministério da Saúde, de que a Ouvidoria do SUS constitui-se num espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e os gestores do Sistema Único de Saúde, relativos aos serviços prestados;

Considerando a Deliberação CIB/PR nº 42/12, aprovada em 27 de março de 2012, que define os critérios mínimos para implantação de Ouvidoria Municipal do SUS no Estado do Paraná.

D E C R E T A

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria do Sistema Único de Saúde no âmbito do Município de Nova Santa Rosa, vinculada a Secretaria de Saúde.



Parágrafo único. A Ouvidora visa atender o princípio constitucional da participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde.

Art. 2º A Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde tem como competência:

I - receber, analisar, encaminhar, acompanhar as reclamações, denúncias ou críticas, informações e sugestões apresentadas por cidadãos;

II - formular e proceder as respostas aos usuários acerca das demandas;

III - acompanhar o trâmite das demandas dentro do prazo estabelecido para resposta ao cidadão;

IV - promover ações de informação e conhecimento acerca da Ouvidoria, junto à população em geral;

V - apresentar e divulgar relatórios das atividades da Ouvidoria.

Art. 3º A Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde tem como objetivos:

I - propiciar ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos e um canal de comunicação com a administração da Secretaria de Saúde;

II - atuar com ética, transparência e imparcialidade, de forma a garantir respostas às manifestações recebidas e assegurar ao cidadão oportunidade de participação na gestão pública, traduzida pela capacidade de manifestação de suas sugestões, reclamações e denúncias e elogios através de canais de contato ágeis e eficazes;

III - contribuir para a melhoria dos serviços prestados pelo Município e para o combate à corrupção e atos de improbidade administrativa;

IV - estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de Ouvidoria em Saúde nas Unidades Básicas de Saúde criando o Serviço de Satisfação do Usuário;

V - a preservação dos aspectos éticos de prioridade e confiabilidade de todas as etapas no processo de informações.

Art. 4º As manifestações à Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde deverão conter as seguintes informações:

I - 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;

II - não serão aceitas demandas sob estado do anonimato, salvo se a demanda estiver registrada de forma completa para averiguação e/ou acompanhada de prova documental.



§ 1º Será mantida a privacidade do reclamante que enviar demanda sob o estado de sigilo, quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária.

§ 2º As manifestações poderão ser feitas pessoalmente, por telefone, fax e internet.

§ 3º Deverá ser criado no sítio do Município de Nova Santa Rosa um *link* ou correio eletrônico destinado a receber as manifestações à Ouvidoria.

Art. 5º O Ouvidor, 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. 6º O Ouvidor e sua equipe deverão atuar segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade, e ética.

Art. 7º O Ouvidor 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. 8º As manifestações serão classificadas e terão os seguintes prazos de resposta ao cidadão:

- I - informação/orientação - Urgente – de 01 a 05 dias;
- II - solicitação - Alta – de 05 a 15 dias;
- III - reclamação - Média – de 16 a 45 dias;
- IV - denúncia - Baixa – de 45 a 90 dias.

Art. 9º Para auxiliar no desempenho de suas funções, a Ouvidoria terá uma equipe mínima composta de:

- I - um Ouvidor;
- II - um estagiário

Parágrafo único. O Ouvidor será designado por meio de Portaria. Poderão ser designados outros servidores públicos para auxiliar nos trabalhos da Ouvidoria caso necessário.



Art. 10. A Ouvidoria contará com uma sala destinada ao Ouvidor e sua equipe e os recursos materiais necessários para o desempenho de suas atribuições.

Art. 11. É dever dos dirigentes e servidores da Instituição atender, com presteza, pedidos de informação ou requisições formuladas pela Ouvidoria, de forma satisfatória a atender as necessidades do cidadão e o bom funcionamento da Ouvidoria.

Art. 12. Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DO PREFEITO DO MUNICÍPIO DE NOVA SANTA ROSA, Estado do Paraná, em 15 DE OUTUBRO DE 2012.

NORBERTO PINZ

Prefeito

REGISTRE-SE E PUBLIQUE-SE