



DECRETO N. 23/2013

**INSTITUI A OUVIDORIA
MUNICIPAL DA SAÚDE DO
MUNICÍPIO DE GRAÇA E DÁ
OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

A PREFEITA MUNICIPAL DE GRAÇA, Maria Iraldice de Alcântara, no uso de suas atribuições;

Considerando o art. 37, § 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 de 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 o Pacto de Gestão do SUS 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 do SUS que vislumbra a implantação de Ouvidorias como uma das formas de fortalecer os mecanismos de participação social e qualificar a gestão participativa do SUS; e

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

RESOLVE:

Art. 1º Instituir a Ouvidoria Municipal da Saúde, vinculada administrativamente ao Gabinete do Secretário Municipal de Saúde, cujos principais objetivos são:

- a) Propiciar ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos e um canal de comunicação com os órgão e entidades vinculadas à Secretaria Municipal de Saúde e ao Sistema Único de Saúde (SUS);
- b) Atuar com ética, transparência e imparcialidade, de forma a garantir respostas às manifestações recebidas e assegurar ao cidadão oportunidade de participação na gestão pública, trazida pela capacidade de manifestação de suas sugestões, reclamações, denúncias e elogios através de canais de contato ágeis e eficazes, com a preservação dos aspectos éticos de prioridade e confiabilidade



de todas as etapas no processo das informações;

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

d) implementar políticas de estímulo à participação de usuários e entidades da sociedade civil no processo de avaliação dos serviços prestados pelo SUS.

Art. 2º Estabelecer as atribuições da Ouvidoria Municipal do SUS:

I - Receber, analisar, encaminhar e acompanhar as reclamações, denúncias, críticas, informações e sugestões apresentadas pelos 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 - Organizar e prover as condições necessárias a realização de capacitações junto aos Ouvidores Municipais de Saúde;

V - Apresentar e divulgar relatórios anuais das atividades da ouvidoria; e

VI - Tornar públicas as conclusões alcançadas nas manifestações provenientes de usuários dos serviços públicos de saúde, bem como dos serviços prestados pelas entidades privadas parceiras da Administração Pública.

Parágrafo único - As manifestações poderão ser verbais ou escritas, através de carta, fac-símile, e-mail, telefone e pelo site oficial da ouvidoria.

Art. 3º A Ouvidoria Municipal da Saúde será representada pelo Ouvidor Geral da Saúde, dotado de autonomia e independência na execução de suas tarefas, nomeado pelo Secretário Municipal de Saúde, dentre brasileiros no exercício dos direitos políticos.

Parágrafo único: O Ouvidor será agente público honorífico, constituindo seu trabalho de serviço público relevante, sem vínculo funcional com a Administração e não remunerado.

Art. 4º Compete ao Ouvidor Geral da Saúde:

I - Solicitar informações, documentos e pareceres técnicos essenciais à instrução dos registros da Ouvidoria;

II - Recomendar a adoção de providências e/ou procedimentos para o aperfeiçoamento da prestação do serviço público;

III - Propor estudos e eventos ao Secretário Municipal de Saúde.

Art. 5º As denúncias, elogios, informações, reclamações, solicitações e



sugestões deverão conter identificação completa do usuário, do órgão público ou entidade reclamada, além do histórico dos fatos e o pedido ou resultado esperado.

§ 1º O sigilo e a identificação serão mantidos, quando solicitados, ressalvadas as exceções previstas em Lei.

§ 2º As manifestações deverão conter a causa de pedir, ficando a legitimidade das partes envolvidas a ser apreciada pela Ouvidoria, bem como seu fundamento legal, assim como seu nexos causal;

§ 3º Verificada a presença das condições que viabilizam o recebimento da manifestação do usuário, será notificado o órgão ou entidade reclamada, através de ofício ou correio eletrônico, para ciência e manifestação no prazo de 10 (dez) dias, contados da data do recebimento.

§ 4º O órgão ou entidade reclamada deverá tomar conhecimento da manifestação e adotar as providências pertinentes.

§ 5º Quando as circunstâncias de fato e de direito indicarem urgência, as providências poderão ser solicitadas em prazo inferior ao previsto no parágrafo terceiro.

§ 6º A notificação do órgão ou entidade reclamada poderá ser reiterada com vistas à solução do registro, a critério do assessor responsável pela atuação.

§ 7º Não havendo manifestação conclusiva após a reiteração da notificação, será oficiado o superior hierárquico imediato responsável pela atuação, devendo a omissão constar dos relatórios finais de competência do Secretário Municipal da Saúde.

§ 8º Poderá ocorrer denúncia anônima, cujo conteúdo será tratado com o mesmo critérios e prazos da denúncia identificada.

§ 9º O ouvidor, mediante despacho fundamentado, poderá determinar o arquivamento da reclamação que lhe tenha sido encaminhada se for manifestamente ilegal ou se lhe faltar informações suficientes para o seu prosseguimento.

Art. 7º Para fins deste decreto, consideram-se:

a) denúncia: a manifestação do usuário verbal ou escrita que indique irregularidade na administração ou no atendimento por entidade pública ou privada de saúde.

b) elogio: a comunicação verbal ou escrita que demonstre satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde(SUS).

c) informação: a comunicação, orientação ou ensinamento relacionado



à saúde.

d) reclamação: a comunicação verbal ou escrita que relate insatisfação em relação às ações e serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.

e) solicitação: a comunicação verbal ou escrita que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contenha um requerimento de atendimento ou acesso às ações e serviços de saúde.

f) sugestão: a comunicação verbal ou escrita que proponha ação considerada útil à melhoria do SUS.

Art. 8º As manifestações dos usuários receberão parecer técnico conclusivo, que conterá a seguinte codificação:

I - Procedente;

II - Improcedente;

III - Não confirmada após apuração;

IV - Perda de objeto; ou

V - Encerrada a pedido do reclamante.

Art. 9º Os prazos de resposta aos cidadãos obedecerão aos níveis de prioridade da manifestação, que serão de 15 (quinze) dias, prorrogáveis por igual período, conforme necessidade e complexidade de cada caso.

Parágrafo único: Conforme a complexidade do caso, os prazos para resposta poderão ser prorrogados, obedecendo-se aos prazos e prescrições da Portaria nº 8, de 25 de maio de 2007, do Ministério da Saúde.

Art. 10 As conclusões alcançadas, devidamente fundamentadas, serão encaminhadas aos usuários através de carta, e-mail ou por telefone.

Parágrafo único: Os registros concluídos poderão ser reabertos, no prazo máximo de 90 (noventa) dias da sua conclusão, nos casos de divergência de informação, fatos novos ou documentos que impliquem revisão legal.

Art. 11 As autoridades de saúde das esferas estadual e federal deverão ser comunicadas, nos casos de manifestações que guardem interface com as respectivas instâncias gestoras.

Art. 12 As manifestações dos usuários serão registrados em banco de dados, recebendo número sequencial a cada exercício, e a devida distribuição conforme a sua natureza e/ou órgão reclamado.

§ 1º Compete a Ouvidoria Municipal da Saúde manter o banco de dados devidamente atualizado, respondendo pela sua integridade,



confidencialidade e equidade, com estreita observância dos princípios legais que regem os atos administrativos.

§ 2º Os interessados poderão acompanhar o andamento da manifestação através de contato telefônico, por meio do número do protocolo ou outro meio instituído para esse fim específico.

Art. 13 A Secretaria Municipal de Saúde deverá promover campanha permanente no sentido de divulgar as atribuições da Ouvidoria Municipal da Saúde, bem como as formas de acesso do usuário ao serviço.

Art. 14 Fica delegada a regulamentação deste decreto à Secretaria Municipal de Saúde que promoverá todos os atos necessários para a instalação, funcionamento, estruturação e organização da Ouvidoria.

Art. 15 As eventuais omissões deste decreto serão decididas conforme as orientações do Ministério da Saúde e, em caso de omissão deste, pelo Secretário Municipal de Saúde, observados os limites da lei.

Prefeitura do Município de Graça, 1º de julho de 2013.


MARIA IRALDICE DE ALCÂNTARA

Prefeita Municipal