



**DECRETO Nº 579/2019**

**Dispõe sobre a Instituição da Ouvidoria Municipal de Saúde junto à estrutura da Secretaria Municipal de Saúde, e dá outras providências.**

O Prefeito Municipal de Colorado, Estado do Paraná, no uso das atribuições legais, de acordo com o disposto na Resolução SESA Nº 40/2018, institui a Ouvidoria Municipal de Saúde junto à estrutura da Secretaria Municipal de Saúde, neste município de Colorado-Pr.

**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 dos serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

**Considerando** o Pacto de Gestão do SUS (Portaria GM/MS nº 399/2006), Eixo 07 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 – Participa SUS (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** ainda que, com o objetivo de assegurar esse direito de participação na gestão pública em saúde, as Ouvidorias do SUS apoiam-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 nº 8.080/90;



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

**Considerando** a Lei nº 13.460/2017 aprovada em 27 de junho de 2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública,

**Considerando ainda**, a Resolução SESA nº 40/2018 que institui o instrumento normativo das Ouvidorias, seus objetivos, critérios e diretrizes, **DECRETA:**

**Art. 1º** Fica instituída, em nível de assessoramento, na estrutura organizacional da Secretaria Municipal de Saúde, a Ouvidoria Municipal de Saúde, como meio de participação social e qualificar a gestão participativa do Sistema Único de Saúde – SUS, no município de Colorado-Pr.

**Art. 2º** A Ouvidoria Municipal de Saúde têm por objetivos:

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

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, 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;

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.

**Art. 3º** À Ouvidoria Municipal de Saúde compete as seguintes atribuições:

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

II - formular e proceder às 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 às Ouvidorias Regionais de Saúde;

VI - receber denúncias de quaisquer violações de direitos individuais ou coletivos de atos legais, neles incluídos todos os contrários à saúde pública, bem como, ato de improbidade administrativa praticada por agentes ou servidores públicos de qualquer natureza, vinculados direta e indiretamente a Secretaria Municipal de Saúde;

VII - identificar fatores que devam ser revistos e/ou melhorados, vinculados direta ou indiretamente a Secretaria Municipal de Saúde.

**Art. 4º** As manifestações à Ouvidoria deverão conter as seguintes informações:

a) característica da informação;

b) caráter da informação;

c) identificação do manifestante, endereço completo e demais meios disponíveis para contato (fone, fax, e-mail);

d) informações sobre o fato e sua autoria, se for o caso, a indicação das provas de que tenha conhecimento.

§ 1º 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.

§ 2º Será mantida a privacidade do reclamante que enviar demanda sob o estado de sigilo, quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária.

§ 3º As manifestações poderão ser feitas pessoalmente, via telefone, carta ou e-mail.

**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 toda 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 assegurada autonomia e independência de ação, sendo-lhe franqueado acesso livre a qualquer



# GOVERNO MUNICIPAL COLORADO

dependência ou servidor da Administração Municipal, bem como, as informações, registros, processos e documentos de qualquer natureza que, a seu exclusivo juízo, repute necessários ao pleno exercício de suas atribuições.

**Parágrafo Único** - A Ouvidoria Municipal de Saúde será coordenada por um servidor público municipal efetivo designado para a função de Ouvidor Municipal da Saúde, Portaria nº108/2017, do Município de Colorado.

**Art. 8º** A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 30 (trinta) dias prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

**Art. 9º** Para auxiliar no desempenho de suas funções, a Ouvidoria terá uma equipe mínima composta de 01 (um) Ouvidor (a) e 01 (um) estagiário, devendo a Ouvidoria contar com uma sala própria para execução de suas atividades, junto às dependências da Administração Municipal.

**Art. 10º** São deveres dos dirigentes e servidores da Administração Municipal 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. 11º** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSUNTOS JURÍDICOS, em 08 de março de 2019.



**Marcos José Consalter de Mello**  
Prefeito Municipal



**Roberta Cardin Campos**  
OAB/PR 62.092  
(Decreto Municipal nº 455/2018)