



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)