



DECRETO Nº. 2499, DE 22 DE MAIO DE 2017.

Súmula: Institui a ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde e Vigilância Sanitária do Município de Reserva.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE RESERVA, ESTADO DO PARANÁ, no uso das atribuições que lhe são conferidas por Lei, em especial os artigos 69, 89 da Lei Orgânica Municipal c/c artigo 30 da Lei Municipal nº. 765, de 26 de janeiro de 2017;

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 à 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 (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 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,

RESOLVE:

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria Municipal de Saúde, vinculada administrativamente à Secretaria Municipal de Saúde e Vigilância Sanitária, dotada das seguintes atribuições.

- I. receber, analisar, encaminhar, acompanhar as reclamações, denúncias ou críticas, informações e sugestões apresentados 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. 2º Os principais objetivos da Ouvidoria Municipal de Saúde são:

- I. propiciar ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos e um canal de comunicação com a administração da Secretaria de Municipal 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; 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;
- V. implementar políticas de estímulo à participação de usuários e entidades da sociedade no processo de avaliação dos serviços prestados pelo SUS.

Art. 3º 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.

§ 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 pelos seguintes meios:





pessoalmente, fone/fax, internet no e-mail ouvidoria.sms@reserva.pr.gov.br.

Art. 4º 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. 5º Os prazos de resposta ao cidadão serão:

Urgente – até 15 dias

Alta – até 30 dias

Média – até 60 dias

Baixa – até 90 dias.

Art. 6º 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. 7º Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito, em 22 de maio de 2017.

FREDERICO BITTENCOURT HORNUNG

Prefeito do Município de Reserva

Estado do Paraná

