



## 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 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 pelos seguintes meios:





pessoalmente, fone/fax, internet no e-mail [ouvidoria.sms@reserva.pr.gov.br](mailto: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**

