

DECRETO Nº 190, DE 21/12/2020

**INSTITUI A OUVIDORIA MUNICIPAL DE
SAÚDE JUNTO A ESTRUTURA DA
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE,
CONFORME ESPECIFICA.**

O PREFEITO MUNICIPAL DE CÁSSIA, Estado de Minas Gerais, no uso de suas atribuições legais que lhe são conferidas:

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,

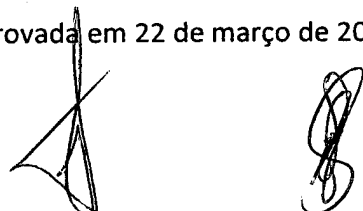
Considerando a Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa do SUS – Participa SUS (Portaria GM/MS nº 3.027/2007), que vislumbra a implantação de Ouvidorias como uma das formas de fortalecer os mecanismos de participação social e qualificar a gestão participativa do Sistema Único de Saúde - SUS;

Considerando o Decreto Estadual nº 7.508, de 28 de junho de 2011, normatizado pelos artigos 15 e 30 do Decreto Federal nº 9.795, de 17 de maio de 2019, 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-SUS/MG nº 2.471/17 aprovada em 22 de março de 2017



que define os critérios mínimos para a implantação de Ouvidoria Municipal do SUS no Estado de Minas Gerais;

Considerando a Lei Complementar Municipal nº068, de 29 de abril de 2017, normatizado no artigo 4º, item X, que define a estrutura administrativa municipal.

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.

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 Cássia;

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 competem as seguintes atribuições:

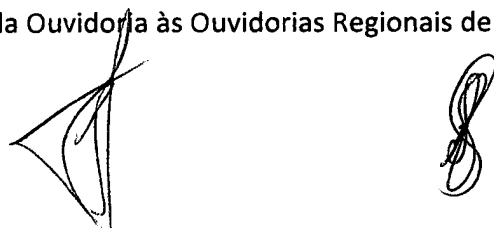
I - receber, analisar, encaminhar, acompanhar as reclamações, denúncias ou críticas, informações e sugestões apresentadas por cidadãos;

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;

VIII - 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 deverá 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 dependência ou servidor da Administração Municipal, bem como, as informações, registros, processos e documentos de qualquer natureza que, a seu exclusivo juízo, repare 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.



Art. 8º - As manifestações serão classificadas e tipificadas pelo Ouvidor com os seguintes prazos de resposta ao cidadão:

I - Informação/Orientação: Urgente - de 01 a 05 dias;

II - Solicitação: Alta - de 05 a 15 dias;

III - Reclamação: Média - de 16 a 45 dias;

IV - Denúncia: Baixa - de 45 a 90 dias.

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.

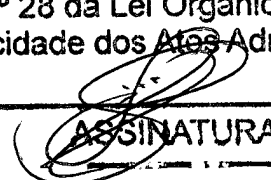
Art. 10 - São deveres dos dirigentes e servidores da Administração Municipal atender, com presteza, pedidos de informação ou requisições formuladas pela Ouvidoria, de forma satisfatória a atender as necessidades do cidadão e o bom funcionamento da Ouvidoria.

Art. 11 - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Cássia/MG, 21 de dezembro de 2020.


MARCO LEANDRO ALMEIDA ARANTES
Prefeito Municipal

Publicado em 21/12/20, conforme determina
o art. nº 28 da Lei Orgânica Municipal.
"Publicidade dos Atos Administrativos"


Sullivan Henrique Ferreira Domociano
Secretário de Gabinete e Comunicação
Prefeitura Municipal de Cássia

ASSINATURA