



**Prefeitura Municipal da Estância Turística de Paraguaçu Paulista  
Estado de São Paulo**

DECRETO Nº. 5.808, DE 10 DE JUNHO DE 2015

Dispõe sobre a instalação da Ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) no âmbito do Município.

EDINEY TAVEIRA QUEIROZ, Prefeito Municipal da Estância Turística de Paraguaçu Paulista, Estado de São Paulo, usando de suas atribuições que lhe são conferidas pela legislação vigente;

Considerando o disposto na Lei Federal nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, Lei Orgânica da Saúde, que dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências;

Considerando o disposto na Lei Federal nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990, que dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde e dá outras providências;

Considerando o disposto no Decreto nº 7.508, de 28 de junho de 2011, que regulamenta a Lei Federal nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, para dispor sobre a organização do Sistema Único de Saúde - SUS, o planejamento da saúde, a assistência à saúde e a articulação interfederativa, e dá outras providências;

Considerando o disposto no Guia de Orientações Básicas para Implantação de Ouvidorias do SUS, publicado pelo Ministério da Saúde em 2014;

Considerando a Constatação nº 371417, constante da página 5/14 do Relatório Preliminar da Auditoria nº 15255, realizada no Departamento Municipal de Saúde por auditores do Ministério da Saúde;

Considerando enfim, a solicitação do Departamento Municipal de Saúde, constante do Memorando Interno nº 188, de 21 de maio de 2015;

DECRETA:

Art. 1º Fica instalada a Ouvidoria do Sistema Único de Saúde (Ouvidoria do SUS) no âmbito do Município da Estância Turística de Paraguaçu Paulista.

Art. 2º O serviço de Ouvidoria do SUS será o espaço de interação do cidadão com a administração pública através de suas manifestações de forma responsável e ética, a fim de reforçar a participação popular e o controle social para o fortalecimento da gestão participativa do Sistema Único de Saúde (SUS) no Município.

Art. 3º A Ouvidoria do SUS será vinculada e integrará a estrutura administrativa do Departamento Municipal de Saúde (DESA), gestor do Sistema Único de Saúde no Município.

Art. 4º São objetivos da Ouvidoria do SUS:

I - ampliar a participação dos cidadãos na gestão do SUS;

II - possibilitar ao Município a avaliação contínua da qualidade das ações e dos serviços prestados;

III - subsidiar a gestão nas tomadas de decisões e na formulação de políticas públicas de saúde.

Art. 5º São atribuições da Ouvidoria do SUS:

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 - organizar e prover as condições necessárias à realização de capacitações;

V - promover ações de informação e conhecimento acerca das atividades da Ouvidoria do SUS, junto à população em geral;

VI - apresentar e divulgar relatórios das atividades desenvolvidas;

VII - estabelecer parcerias e cooperação com outros órgãos e entidades ligadas direta ou indiretamente à Prefeitura Municipal.

Art. 6º As manifestações à Ouvidoria do SUS deverão conter as seguintes informações:

I - característica da informação;

II - caráter da informação;

III - identificação do manifestante;

IV - endereço completo;

V - meios disponíveis para contato (fone, fax, e-mail);

VI - informações sobre o fato e sua autoria, se for o caso;

VII - 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, por fone/fax ou internet, através de formulário a ser disponibilizado no Portal da Prefeitura Municipal.

Art. 7º O Ouvidor do SUS, 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. 8º O Ouvidor do SUS e toda sua equipe deverá atuar segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade, e ética.

Art. 9º O Ouvidor do SUS, 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 as informações, registros, processos e documentos de qualquer natureza que, a seu exclusivo juízo, repute necessários ao pleno exercício de suas atribuições.

Art. 10. O Ouvidor do SUS será designado por portaria.

Parágrafo único. A designação de Ouvidor do SUS recairá sobre um servidor público municipal com formação e capacitação compatível com a função.

Art. 11. Os prazos de resposta ao cidadão serão:

I - Urgente: até 15 (quinze) dias;

II - Alta: até 30 (trinta) dias;

III - Média: até 60 (sessenta) dias;

IV - Baixa: até 90 (noventa) dias.

Art. 12. É dever dos dirigentes e servidores da Prefeitura Municipal atender, com presteza, pedidos de informação ou requisições formulados pela Ouvidoria do SUS, de forma satisfatória a atender as necessidades do cidadão e o bom funcionamento da Ouvidoria do SUS no Município.

Art. 13. O Departamento Municipal de Saúde proverá a Ouvidoria do SUS dos recursos físicos e humanos necessários ao pleno funcionamento.

§ 1º São recursos humanos da Ouvidoria do SUS: o Ouvidor do SUS e os demais servidores designados para auxiliar nas funções.

§ 2º São recursos físicos: sala bem localizada e acessível (rampa e banheiros adaptados), linha telefônica, telefone, fax, acesso à internet e correio eletrônico, e mobiliário adequado para a realização do serviço.

Art. 14. As despesas decorrentes deste decreto correrão por conta das dotações próprias constates do orçamento vigente, suplementadas se necessário.

Art. 15. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Estância Turística de Paraguaçu Paulista-SP, 10 de junho de 2015.

EDINEY TAVEIRA QUEIROZ

Prefeito Municipal

REGISTRADO nesta Secretaria em livro próprio, na data supra e PUBLICADO por Edital afixado em lugar público de costume.

MARCELO LUIZ DO NASCIMENTO

Chefe de Gabinete