ESTADO DO PARANÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE JAGUAPITÃ

GOVERNO MUNICIPAL
LEI N.º 046/2015

Cria a ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde

O PREFEITO MUNICIPAL DE JAGUAPITÃ, ESTADO DO PARANÁ, no uso de suas atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona a seguinte **LEI:**

CAPTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Fica criada a Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde, órgão integrante do Poder Executivo Municipal, vinculada à Secretaria Municipal de Saúde, com o intuito de atender os seguintes objetivos:
I – proporcionar ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos e de comunicação com a Secretaria Municipal de Saúde;
II – contribuir com a eficiência, impessoalidade e prestação dos serviços de saúde;
III – estimular a participação do usuário no controle da qualidade dos serviços.

CAPÍTULO II
DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA MUNICIPAL DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

Art. 2º. Compete à Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde, no Município de Jaguapitã:
I – estabelecer, no âmbito do Sistema Único de Saúde, um canal de comunicação direta entre os cidadãos e o poder público municipal para receber e processar denúncias e reclamações sobre atos ou fatos considerados ilegais, arbitrários ou que contrariem o interesse público, praticados por agentes públicos municipais, agentes políticos ou pessoas, físicas ou jurídicas, que prestem serviços mantidos com recursos públicos;
II - promover as ações necessárias à apuração da procedência das denúncias, reclamações, dúvidas e solicitações recebidas, encaminhado-as aos órgãos competentes, garantindo sempre resposta ao interessado;
III - receber e/ou acatar as solicitações, sugestões e dúvidas dos cidadãos no âmbito da Saúde, encaminhando-as para análise e avaliação dos órgãos competentes, garantindo sempre uma resposta ao interessado;
IV - facilitar o acesso à Ouvidoria da Saúde, adotando formas não convencionais de atuação, objetivando mais agilidade nas respostas aos cidadãos;
V - recomendar a anulação ou correção de atos contrários à legislação, ou aos princípios da boa administração na área de saúde;
VI - sugerir à Secretaria Municipal da Saúde medidas para corrigir distorções no Sistema de Saúde;
VII - manter e disponibilizar documentação atualizada relativa a todas as demandas registradas na Ouvidoria de Saúde;
VIII - elaborar e divulgar relatório sobre os atendimentos efetuados na Ouvidoria Municipal de Saúde e seus respectivos encaminhamentos em meio próprio de Comunicação Oficial e às ouvidorias regionais de saúde;
IX – propor estudos, projetos e ações, em conjunto com outros órgãos do Poder Executivo Municipal, objetivando a melhoria da qualidade e produtividade na gestão administrativa;
X- manter intercâmbio permanente com a Ouvidoria Geral da Saúde do Estado;

XI - manter intercâmbio com entidades públicas ou privadas, municipal, estadual, nacional ou estrangeira, que exerçam atividades congêneres às da Ouvidoria de Saúde;
XII - participar, sempre que possível, de encontros seminários, congressos ou atividades afins, objetivando a troca de experiência e o aprimoramento técnico da Ouvidoria de Saúde;
XIII - receber reclamações dos usuários dos serviços públicos de saúde prestados pela Secretaria Municipal de Saúde;
XIV - propor à Secretaria Municipal de Saúde a adoção de práticas que visem melhorar, sob qualquer aspecto, a prestação dos serviços públicos de saúde do Município;
XV - propor, com recurso *ex officio* ao Prefeito Municipal, o arquivamento das denúncias e reclamações que se revelarem inconsistentes ou infundadas;
XVI - promover ações de informação e conhecimento acerca da ouvidoria, junto à população em geral;
XVII - realizar outras atividades correlatas.

CAPÍTULO III
DO FUNCIONAMENTO E OPERAÇÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

Art. 3º. A Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde será dotada da infraestrutura física e técnica necessária para atendimento do cidadão, recebimento e/ou processamento de denúncias, reclamações, dúvidas, sugestões e elogios, bem como para desenvolvimento das competências atribuídas por esta Lei.
Parágrafo Único. A fim de evitar despesas na implantação da Ouvidoria, será utilizado o espaço físico já existente, materiais e servidores pertencentes ao quadro de pessoal do Município de Jaguapitã.

Art. 4º. É assegurada à Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde a autonomia necessária para ter livre aceso a repartições administrativas, documentos, registros, processos, arquivos e outros que se fizerem necessários, com vistas ao atendimento de suas atribuições institucionais.
Parágrafo Único. A criação de obstáculos de qualquer forma ao desempenho das atribuições referidas no *caput* sujeitará o agente público responsável às penalidades legais.

CAPÍTULO IV
DO RECEBIMENTO E PROCESSAMENTO DE DENÚNCIAS, RECLAMAÇÕES, DÚVIDAS, SUGESTÕES E ELOGIOS

Art. 5º. O oferecimento de denúncias, reclamações, dúvidas, sugestões e elogios deverá observar o seguinte:
I – 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;
II- 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.
Parágrafo primeiro: será mantida a privacidade do reclamante que enviar demanda sob o estado de sigilo, quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária.
Parágrafo segundo: as manifestações poderão ser feitas pelos seguintes meios: pessoalmente e telefone.

Art. 6º. As manifestações serão classificadas e terão os seguintes prazos de resposta ao cidadão:
I - Dúvida – de 01 a 05 dias;
II - Solicitação – de 05 a 15 dias;
III – Reclamação – de 16 a 45 dias;
IV - Denúncia - de 45 a 90 dias.

Art. 7º. Para efeitos desta lei, considera-se:

I – Dúvida: incerteza acerca de informações genéricas e de rápido acesso da Administração Pública Municipal;
II – Solicitação: pedido de documentos ou informações específicas;
III – Reclamação: exposição de ato ou fato, específico ou não, atribuído ao Serviço Único de Saúde Municipal, independente de indicação de agente ou pessoa, física ou jurídica, determinados;
IV – Denúncia: exposição de ato específico atribuído a agente público determinado ou pessoa, física ou jurídica, determinada, que preste serviço mantido com recursos públicos.

CAPÍTULO V
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 7º. 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. 8º. Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Jaguapitã, 14 de outubro de 2015.

CIRO BRASIL RODRIGUES DE OLIVEIRA E SILVA
Prefeito Municipal

Publicado por:
Roger William Coelho
Código Identificador:5D751439

Matéria publicada no Diário Oficial dos Municípios do Paraná no dia 15/10/2015. Edição 0855
A verificação de autenticidade da matéria pode ser feita informando o código identificador no site:
http://www.diariomunicipal.com.br/amp/