AUTÓGRAFO DE LEI Nº 3.967 de 17 de agosto de 2017.
Autoria: Felipe Medeiros Nascimento

"Institui a Ouvidoria Municipal da Saúde do Município de Luziânia e dá outras Providências."

A **CÂMARA MUNICIPAL DE LUZIÂNIA,** Estado de Goiás, no uso de suas atribuições legais, aprova e o prefeito Municipal sanciona a seguinte Lei:

Art. 1º. Fica instituída a Ouvidoria Municipal da Saúde, vinculada administrativamente ao Gabinete do Secretário Municipal de Saúde. Dotada das seguintes atribuições:

I – Receber, encaminhar e tornar públicas as conclusões alcançadas nas sugestões, consultas, reclamações, elogios e denúncias provenientes de usuários dos serviços públicos de saúde, bem como dos serviços prestados pelas entidades privadas parceiras da Administração Pública.
II – Elaborar relatórios trimestrais e anuais, das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

Parágrafo Único – As consultas, reclamações, elogios e denúncias poderão ser verbais ou escritas, através de carta, fac-símile, e-mail e telefone.

Art. 2º. A Ouvidoria Municipal da Saúde será dirigida pelo Ouvidor Geral da Saúde, dotado de autonomia e independência na execução de suas tarefas, nomeado pelo Secretário Municipal de Saúde para um mandato de 2 (dois) anos.

Art. 3º. O Ouvidor da Saúde será servidor ocupante de cargo efetivo do Quadro próprio do Município.

Art. 4º. Compete ao Ouvidor Geral da Saúde:
I – Requisitar informações, documentos e pareceres técnicos essenciais à instrução dos registros da Ouvidoria;
II – Recomendar a adoção de providencias e/ou procedimentos que entender pertinentes e necessários ao aparecimento da prestação do serviço público;
III – Propor estudos e eventos ao Secretário de Saúde;
IV – Determinar, de oficio, a abertura de registro em nome do interesse público, se entender necessário.

Art. 5º. As consultas, reclamações, elogios e denúncias deverão conter identificação completa do usuário, do órgão público, da entidade reclamada, além do histórico dos fatos ou resultado esperado.
§ 1º. O sigilo e a identificação serão mantidos quando solicitados, ressalvadas as exceções previstas em Lei;

§ 2º. As manifestações deverão, conter a causa de pedir, ficando a legitimidade das partes envolvidas a ser apreciada pela Ouvidoria, bem como seu fundamento legal, assim como seu nexo causal;

§ 3º. Verificada a presença das condições que viabilizam o recebimento da manifestação do usuário, será notificado o órgão reclamado, através de ofício ou correio eletrônico, para ciência e manifestação no prazo de 10 (dez) dias, contados da data do recebimento;

§ 4º. O órgão reclamado deverá tomar conhecimento da manifestação e adotar as providencias pertinentes.

§ 5º. Quando as circunstancias de fato e de direito indicarem urgência, as providencias poderão ser solicitadas em prazo inferior ao previsto no parágrafo anterior

§ 6º. A notificação do órgão reclamado poderá ser reiterada com vistas à solução do registro, a critério do assessor responsável pela autuação;

§ 7º. Não havendo manifestação conclusiva após a reiteração da notificação, será oficiado o superior hierárquico imediato responsável pela autuação, devendo a omissão constar dos relatórios finais de competência do Secretário Municipal da Saúde.

Art. 6º. Considera-se consulta, sugestão e elogio a manifestação do usuário que apresente dúvida, contribuição ou crítica espontânea;

Art. 7º. Considera-se reclamações a manifestação do usuário que contenha notícia de lesão ou ameaça ao direito;

Parágrafo Único. A reclamação será arquivada se não se revestir dos requisitos previstos nesta Lei.

Art. 8º. Considera-se denuncia a manifestação com notícia de irregularidade grave envolvendo servidores da administração pública municipal e/ou empresas públicas ou privadas saúde; ou prestador de serviço particular que esteja vinculado à Secretaria Municipal da Saúde.

Art. 9º. As manifestações dos usuários receberão parecer técnico conclusivo, que conterá a seguinte codificação;

I – Procedente;
II – Improcedente;
III – Não confirmada após apuração;
IV – Perda de objeto;
V – Encerrada a pedido de reclamante.

Art. 10. As conclusões alcançadas, devidamente fundamentadas, serão encaminhadas aos usuários através de carta ou e-mail.

Parágrafo Único. Os registros concluídos poderão ser reabertos, no prazo máximo de 90 dias da sua conclusão, nos casos de divergência de informação, de fatos novos ou documentos novos que impliquem em revisão legal.

Art. 11. As autoridades de saúde das esferas estadual e federal deverão, obrigatoriedade, ser comunicadas, nos casos de manifestações que guardem interface com as respectivas instâncias gestoras.

Art. 12. As consultas, sugestões, elogios, reclamações e denúncias serão registradas em banco de dados informatizado, recebendo números sequencial a cada exercício, e a devida distribuição conforme a sua natureza e/ou órgão reclamado.

§ 1º. Compete a Ouvidoria Municipal da Saúde manter o banco de dados informatizado devidamente atualizado, respondendo pela sua integridade, confidencialidade e equidade, com estreita observância dos princípios legais que regem os atos administrativos.

§ 2º. Os interessados poderão acompanhar o andamento da manifestação através de contato telefônico, por meio do número do protocolo ou outro meio instituído para esse fim especifico.

Art. 13. A Secretaria Municipal de Saúde adotará campanha permanente no sentido de divulgar as atribuições da Ouvidoria Municipal da Saúde, bem como as formas de acesso do usuário ao serviço.

Art. 14. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

CÂMARA MUNICIPAL DE LUZIÂNIA, aos 17 dias do mês de agosto de 2017.

ÁLVARO MURILO REIS RORIZ – Presidente

JAQUELINE APARECIDA DOS S. CRISTÓVÃO – 1ª Secretária

GLEIDE RIBEIRO DE SÁ ALVES – 2ª Secretária