Prefeitura Municipal de Irati
Departamento de Documentação

Rua Coronel Emílio Gomes, 22 – CEP 84500-000 – Irati – PR
Fones (42) 3907 3000 – 3907 3066 – Fax (42) 3907 3062
www.irati.pr.gov.br – janete@irati.pr.gov.br

CÂMARA MUNICIPAL DE IRATI-PR
RECEBIDO EM
01 MAR. 2013
Joanita Mauvindo Filus
SECRETARIA

O Prefeito Municipal de Irati, Estado do Paraná, no uso de suas atribuições legais, conferidas pela Lei Orgânica Municipal, dentre outros dispositivos legais aplicáveis à espécie, apresenta a consideração dessa Casa de Leis, o seguinte:

Lei nº 3638

PROJETO DE LEI Nº 015/2013

Súmula: Dispõe sobre a instituição da Ouvidoria Municipal do SUS, e dá outras providências.

Art. 1º - Fica instituída a Ouvidoria Municipal do SUS – Sistema Único de Saúde, serviço vinculado a Secretaria Municipal de Saúde, com o objetivo de ampliar a participação dos cidadãos na gestão do SUS, possibilitar à instituição a avaliação contínua da qualidade das ações e dos serviços prestados entre o gestor municipal de saúde e os usuários do SUS, os prestadores de serviços públicos ou privados e os servidores da área da saúde e subsidiar a gestão nas tomadas de decisões e na formulação de políticas públicas de saúde.

Parágrafo único: O Secretário Municipal da Saúde concomitantemente com o Ouvidor Público Geral do Município indicarão servidor efetivo para exercer a função de Ouvidor do SUS, que será designado através de Decreto pelo Chefe do Poder Executivo.

Art. 2º - A Ouvidoria Municipal do SUS é um serviço com autonomia de suas ações, e como é um instrumento de gestão, está vinculado ao Gestor Municipal da Saúde.

Art. 3º - Atribuições e competências da Ouvidoria:

I – receber e analisar denúncias, reclamações, solicitações de informações e reivindicações dos serviços ofertados pelo Sistema Único de Saúde;

II – receber elogios, sugestões, considerações de ordem interna e externa dos serviços ofertados pelo Sistema Único de Saúde;

LIDO NO EXPEDIENTE
DE 04 / 03 / 2013

APROVADO EM 1ª VOTAÇÃO
Em 11 / 03 / 2013

APROVADO EM 2ª VOTAÇÃO
Em ..... / ..... / 20.....

Rua Coronel Emílio Gomes, 22 - CEP 84500-000 - Irati - PR
Fones (42) 3907 3000 - 3907 3066 - Fax (42) 3907 3062
www.irati.pr.gov.br - janete@irati.pr.gov.br

III – manter sigilo, quando solicitado, das reclamações e denúncias, bem como sobre sua fonte;

IV – analisar e monitorar as demandas relacionadas aos incisos I, II por meio dos sistemas de tecnologia de informação;

V – informar ao interessado as providências adotadas em relação ao seu pedido, excepcionados os casos em que a Lei assegurar o dever do sigilo;

VI – encaminhar as demandas recebidas, conforme os incisos I, II, aos setores competentes para atendimento, quando houver necessidade, dentro dos princípios constitucionais de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, transparência e eficiência, no cumprimento da ética na administração pública;

VII – coordenar ações integradas com os diversos departamentos da Secretaria Municipal de Saúde, a fim de encaminhar de forma intersetorial as demandas que envolvam mais de um departamento;

VIII – encaminhar as demandas de ordem externa da Secretaria Municipal de Saúde, aos órgãos e entidades ligados diretamente e indiretamente à instituição, quando necessário, no sentido de evitar paralelismo de ações e situações conflitantes;

IX – elaborar e apresentar aos gestores da Secretaria Municipal de Saúde e a Ouvidoria Pública Geral do Município e a Regional de Saúde, relatório quadrimestral de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos, no sentido de contribuir com o reordenamento e modernização das ações e serviços prestados;

X – promover a divulgação de ações e serviços da Ouvidoria Municipal do SUS, bem como os meios de acesso à mesma.

Art. 4º - A Ouvidoria Municipal do SUS ficará subordinada a Secretaria Municipal de Saúde e vinculada a Ouvidoria Publica Geral do Município.

Rua Coronel Emílio Gomes, 22 – CEP 84500-000 – Irati – PR
Fones (42) 3907 3000 – 3907 3066 – Fax (42) 3907 3062
www.irati.pr.gov.br – janete@irati.pr.gov.br

Art. 5º - O acesso à Ouvidoria poderá ser realizado por meio de canais de comunicação a serem implantados progressivamente e amplamente divulgados, sejam eletrônico, postal, telefônico ou outros de qualquer natureza.

Art. 6º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE IRATI, em 01 de março de 2013.

Odilon Rogério Burgath
Prefeito Municipal

Prefeitura Municipal de Irati
Departamento de Documentação

Rua Coronel Emílio Gomes, 22 - CEP 84500-000 - Irati - PR
Fones (42) 3907 3000 - 3907 3066 - Fax (42) 3907 3062
www.irati.pr.gov.br - janete@irati.pr.gov.br

PROJETO DE LEI Nº 015/2013

Súmula: Dispõe sobre a instituição da Ouvidoria Municipal do SUS, e dá outras providências.

JUSTIFICATIVA

Senhor Presidente.
Senhores Vereadores.

Temos a honra de passar às mãos de Vossa Excelência o projeto de lei para instituir e regulamentar a ouvidoria pública do Sistema Único de Saúde no município de Irati.

O projeto busca implantar a ouvidoria do SUS, em cumprimento a legislação Nacional vigente e contribuir de forma importante na efetivação da cidadania, garantindo um canal de comunicação entre o usuário de Saúde e o Gestor Público, conforme projeto para implantação em anexo.

Diante do exposto, confiando no alto grau de espírito público que norteia as decisões desta Casa de Leis, pedimos e esperamos a aprovação do presente projeto.

Atenciosamente

Odilon Rogério Burgath
Prefeito Municipal

IRATI

CÂMARA MUNICIPAL DE IRATI

PAÇO MUNICIPAL 2 DE ABRIL - RUA CEL. EMÍLIO GOMES, 22
ESTADO DO PARANÁ FONE: 42 - 423-2344

COMISSÃO DE JUSTIÇA E REDAÇÃO

PARECER AO PROJETO DE LEI N.º 015/2013

Ementa: Dispõe sobre a instituição da Ouvidoria Municipal do SUS, e dá outras providências.

Reunida a Comissão competente para análise da proposição em estudo, concluiu-se que inexistem quaisquer óbices de natureza constitucional ou legal que impeçam a aprovação do Projeto de Lei em referência. Sendo assim, o parecer desta Comissão de Justiça e Redação é pela aprovação do Projeto de Lei nº 015/2013.

Irati, 08 de março de 2013.

Antônio Celso de Souza
Presidente

Rafael Felipe Lucas
Relator

Vilson Menon
Membro

IRATI

CÂMARA MUNICIPAL DE IRATI

PAÇO MUNICIPAL 2 DE ABRIL - RUA CEL. EMÍLIO GOMES, 22
ESTADO DO PARANÁ FONE: 42 - 423-2344

COMISSÃO DE FINANÇAS E ORÇAMENTO

PARECER AO PROJETO DE LEI N.º 015/2013

Ementa: Dispõe sobre a instituição da Ouvidoria Municipal do SUS, e dá outras providências.

Reunida a Comissão competente para análise do Projeto de Lei em estudo, não foram observados conflitos com as legislações financeira, orçamentária e tributária, na proposição analisada. Dessa maneira, decide este Colegiado pela aprovação do Projeto de Lei nº 015/2013, originado do Poder Executivo.

Irati, 08 de março de 2013.

Vilson Menon
Presidente

Emiliano Augusto Rocha Gomes
Relator

Valdenei Cabral da Silva
Membro

OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS – IRATI – PR

PROJETO PARA IMPLANTAÇÃO DE OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS

1. IDENTIFICAÇÃO:

a. Nome do Projeto: Estrutura da Ouvidoria da Saúde do município de Irati – PR
b. Endereço: Av. Getulio Vargas nº 403
   Bairro: Centro CEP: 84.500.000
c. Município: Irati - Paraná
d. Técnico Responsável pela Elaboração do Projeto: Agostinho Vanderlei Basso e Equipe de Colaboradores.
e. Responsável pela Execução do Projeto: Secretaria Municipal de Saúde de Irati- PR
f. Data da elaboração: 31/01/2013.

2. APRESENTAÇÃO:

Considerando art.198 da Constituição Federal que diz ser um direito e dever da sociedade participar das gestões públicas em geral e da saúde pública em particular, garantindo as condições mínimas, assegurando a gestão comunitária do SUS;

Considerando o Pacto de Gestão 2006, que fala sobre a implantação das Ouvidorias, o fortalecimento da gestão estratégica do SUS, este projeto é um canal de comunicação entre o SUS e seus usuários garantindo qualidade e eficiência na prestação dos serviços públicos em geral.

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 que com o objetivo de assegurar o direito de participação na gestão pública em saúde, as Ouvidorias do SUS apóiam-se nos princípios e diretrizes que determinam as ações e serviços em saúde, expressos nos artigos 196, 197 e 198 do Decreto Estadual nº 777/2007;

Considerando as Resoluções SESA nº 113 e nº 114/11, que estabelece os objetivos, atribuições, processo de trabalho e prazos para resposta ao cidadão e faz a indicação do Ouvidor do SUS no Estado do Paraná;

Considerando a Portaria nº 2979/11, art.3º, item II, aperfeiçoamento dos atuais canais de participação social, criação e ampliação de novos canais de interlocução entre usuários e sistemas de saúde, e de mecanismos de escuta do cidadão, com o fortalecimento do Sistema Nacional de Ouvidoria e a estruturação da ouvidoria ativa, por meio das seguintes ações:

adição de medidas de aferição de satisfação do usuário do SUS; e realização de atividades de qualificação de ouvidores;

Considerando o Decreto nº 7.508/11, que regulamenta a Lei 8.080/90, que no seu art.37 do Contrato Organizativo de Ação Pública de Saúde, observará as seguintes diretrizes básicas para fins de garantia da gestão participativa: I) estabelecimento de estratégias que incorporem a avaliação do usuário das ações e dos serviços, como ferramenta de sua melhoria; II) apuração permanente das necessidades e interesses do usuário, e; III) publicidade dos direitos e deveres do usuário na saúde em todas as unidades de saúde do SUS, inclusive nas unidades privadas que dele participem de forma complementar;

Considerando a Deliberação CIB/PR nº 42/12, que define critérios mínimos para a implantação de Ouvidorias de Saúde do Estado do Paraná;

A Secretaria Municipal de Saúde de Irati – PR ao implantar a Ouvidoria Municipal de Saúde cumpre as determinações da legislação vigente e ao mesmo tempo contribui de forma importante na efetivação da cidadania, garantindo um canal de comunicação entre o usuário do Sistema Único de Saúde e o Gestor, ficando vinculada a Ouvidoria Pública Geral do Município com o devido fornecimento de relatórios quadrimestrais.

2.1 . FINALIDADE DO PROJETO

1) Capacitação da Ouvidoria estadual do SUS – SESA/PR, sobre a implantação da Ouvidoria do SUS, tendo em vista os critérios mínimos aprovados em reunião da CIB/PR, de 27/03/2012;

2) Pleito do Kit Ouvidoria ao Departamento Nacional de Ouvidoria – DOGES, e capacitação do Sistema: "Ouvidor do SUS", para registro das manifestações;

3) Para contribuir como um canal de comunicação a disposição do cidadão, dos servidores e instituições em geral, visando esclarecer e colaborar no aprimoramento dos serviços prestados pela Secretaria Municipal de Saúde de Irati – PR e conseqüentemente a Prefeitura Municipal como um todo.

3. OBJETIVO:

Estruturar a Ouvidoria da Saúde do município de Irati – Pr.

Normatizar uma sistemática de funcionamento.

Auxiliar no Cumprimento da legalidade, transparência e publicidade das políticas públicas deste setor.

4. CLIENTES:

Usuários do Sistema Único de Saúde – SUS.

5. JUSTIFICATIVA:

Ampliar a participação dos cidadãos na gestão do SUS, possibilitando ao gestor a avaliação contínua da qualidade das ações e dos serviços prestados, bem como, através das informações subsidiar a gestão na tomada de decisão e formulação de políticas na área da saúde.

Cumprir regulamentarmente com os princípios estabelecidos em lei.

6. RECURSOS:

6.1 Humanos:

A equipe será formada por servidores efetivos do quadro funcional da prefeitura Municipal de Irati, em número suficiente diante às necessidades, os quais farão o primeiro atendimento e a triagem dos assuntos, dando o devido encaminhamento, acompanhando até a conclusão.

O ouvidor deverá ser indicado pelo gestor municipal através de decreto, e deverá ter o seguinte perfil:

Postura ética/Sigilo Profissional;
Imparcialidade e Objetividade;
Boa comunicação e Relacionamento interpessoal;
Postura pedagógica, propositiva e não contestatória;
Capacidade de planejamento;
Poder de negociação/liderança;
Bom senso e Credibilidade.

6.2. Estrutura Física e Material

Deverá ser adequada para o atendimento ao cidadão e conforto da equipe, havendo uma linha telefônica exclusiva para a ouvidoria sem compartilhamento com outros setores, preservando o caráter sigiloso das manifestações da Ouvidoria, a ser divulgada à população.

Dentro das possibilidades do município poderá ser criado um e-mail institucional especificamente para a "Ouvidoria do SUS".

7. PROCESSO DE TRABALHO:

Cada manifestação deverá ser tratada como um processo único, contendo os seguintes passos:

1º - Acolhida pelo Ouvidor;

2º - Avaliada e analisada;

3º - Encaminhada para a área envolvida;

4º - Estabelecimento de redes e sub-redes;

5º - Analisada pela área envolvida;

6º - Enviada resposta pela área envolvida;

7º - Avaliada a resposta pelo Ouvidor, e;

8º - Encaminha a resposta para o cidadão.

8. RELATÓRIOS GERENCIAIS:

A cada quadrimestre deverá ser elaborado o Relatório Gerencial a ser apresentado ao Gestor Municipal, através da Ouvidoria Pública Geral do Município e, disponibilizado a Ouvidoria Regional do SUS na qual o município pertence.

9. METAS PARA A IMPLANTAÇÃO DA OUVIDORIA:

Implantar e, ou estruturar a Ouvidoria em 60 dias.

10. BIBLIOGRAFIA:

- Constituição Federal do Brasil, 1988.
- Pacto de Gestão2006.
- Decreto Estadual nº 777/2007 Estado do Paraná
- Lei 8.080/90
- Decreto nº 7.508/11
-Guia de orientação Básica para implantação de Ouvidoria do SUS MS/SEGSP/DOGES, 2010.
-Projeto para a implantação de Ouvidoria do Município de Carambeí PR.
- Deliberação CIB/PR nº 42/12.
- Colaborarão na produção do projeto: Leandro Ditzel Secretário Municipal de Saúde, Agostinho Vanderlei Basso Ouvidor do SUS, Helder Alberto Beal Ouvidor Publico Geral do Município, Jhiohasson W R Taborda Procurador Municipal.

Projeto Lei para Implantação "Ouvidoria do SUS" em Irati PR.

Justificativa

Considerando art.198 da Constituição Federal que diz ser um direito e dever da sociedade participar das gestões públicas em geral e da saúde pública em particular, garantindo as condições mínimas, assegurando a gestão comunitária do SUS; conforme o Pacto de Gestão 2006, que fala sobre a implantação das Ouvidorias, o fortalecimento da gestão estratégica do SUS, este projeto é um canal de comunicação entre o SUS e seus usuários garantindo qualidade e eficiência na prestação dos serviços públicos em geral.

De acordo com 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; e com o objetivo de assegurar o direito de participação na gestão pública em saúde, as Ouvidorias do SUS apóiam-se nos princípios e diretrizes que determinam as ações e serviços em saúde, expressos nos artigos 196, 197 e 198 do Decreto Estadual nº 777/2007; em conformidade com as Resoluções SESA nº 113 e nº 114/11, que estabelece os objetivos, atribuições, processo de trabalho e prazos para resposta ao cidadão e faz a indicação do Ouvidor do SUS no Estado do Paraná;

Considerando a Portaria nº 2979/11, art.3º, item II, aperfeiçoamento dos atuais canais de participação social, criação e ampliação de novos canais de interlocução entre usuários e sistemas de saúde, e de mecanismos de escuta do cidadão, com o fortalecimento do Sistema Nacional de Ouvidoria e a estruturação da ouvidoria ativa, por meio das seguintes ações: adição de medidas de aferição de satisfação do usuário do SUS; e realização de atividades de qualificação de ouvidores;

Considerando o Decreto nº 7.508/11, que regulamenta a Lei 8.080/90, que no seu art.37 do Contrato Organizativo de Ação Pública de Saúde, observará as seguintes diretrizes básicas para fins de garantia da gestão participativa: I) estabelecimento de estratégias que incorporem a avaliação do usuário das ações e dos serviços, como ferramenta de sua melhoria; II) apuração permanente das necessidades e interesses do usuário, e; III) publicidade dos direitos e deveres do usuário na saúde em todas as unidades de saúde do SUS, inclusive nas unidades privadas que dele participem de forma complementar; e ainda a Deliberação CIB/PR nº 42/12, que define critérios mínimos para a implantação de Ouvidorias de Saúde do Estado do Paraná;

A Prefeitura Municipal de Irati – PR ao implantar a Ouvidoria Municipal de Saúde cumpre as determinações da legislação vigente e ao mesmo tempo contribui de forma importante na efetivação da cidadania, garantindo um canal de comunicação entre o usuário do Sistema Único de Saúde e o Gestor, ficando vinculada a Ouvidoria Pública Geral do Município com o devido fornecimento de relatórios quadrimestrais.

LEI.

Institui o Serviço de Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde, e dispõe sobre sua organização e funcionamento.

A Câmara Municipal de Irati Paraná aprovou e eu, Prefeito Municipal sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Fica instituído o serviço de Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde de Irati Paraná, Conhecido como "Ouvidoria do SUS". Cujo objetivo é promover a fiscalização e intermediação, entre o gestor municipal de saúde e os usuários do SUS Sistema único de Saúde, os prestadores de serviços públicos ou privados e os servidores da área de saúde.

Parágrafo único; O Secretário Municipal da Saúde concomitantemente com o Ouvidor Público Geral do Município indicarão servidor efetivo para exercer a função de Ouvidor do SUS, que será designado através de Decreto pelo Chefe do Poder Executivo.

Art. 2º São atribuições da Ouvidoria de Saúde:

I – Ouvir e receber denúncias, reclamações ou sugestões dos usuários do SUS, Sistema único da Saúde, servidores e prestadores de serviços, devendo encaminhá-las aos setores competentes, observadas a linha hierárquica institucional, a fim de que o órgão próprio se manifeste e tome as providências que julgar adequadas;

II – Comunicar aos titulares de denúncias, reclamações ou sugestões, as providências tomadas pela Secretaria municipal de Saúde;

III – Fornecer orientações e informações a respeito do funcionamento do SUS – Sistema Único de Saúde, bem como de serviços oferecidos à população pelo Município;

IV – Indicar ao gestor municipal, sempre que necessário, as ações corretivas ou saneadoras de problemas eventualmente verificados e que envolvam prestadores, servidores ou usuários; e

V – Cadastrar as demandas recebidas e as respectivas ações corretivas eventualmente indicadas, de modo a sistematizar os dados em relatórios gerenciais com periodicidade quadrimestrais enviadas a Regional de Saúde e a Ouvidoria Publica Geral do Município.

Art. 3º A Ouvidoria municipal do SUS ficará subordinada ao Secretário Municipal de Saúde e vinculada a Ouvidoria Publica Geral do Município. Institucionalmente localizada no ambiente da Secretaria municipal de saúde onde será disponibilizada infra-estruturar adequada para o bom desempenho e número de telefone fixo e independente para Ouvidoria do SUS.

Art. 4º A Secretaria Municipal da Saúde providenciará os meios necessários para o pleno funcionamento da Ouvidoria da Saúde e garantirá o seu pleno funcionamento de acordo com o projeto técnico de implantação que orienta sobre a normatização.

Art. 5º esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 6º Revogam-se as disposições em contrário.

OUVIDORIA PÚBLICA GERAL DO MUNICÍPIO – IRATI – PR
PROJETO PARA IMPLANTAÇÃO DE OUVIDORIA PÚBLICA GERAL DO MUNICÍPIO

1. IDENTIFICAÇÃO:

a. Nome do Projeto: Ouvidoria Pública Geral do Município de Irati – PR
b. Endereço: Rua Coronel Emílio Gomes, 22
c. Bairro: Centro CEP: 84.500.000
d. Município: Irati - Paraná
e. Técnico Responsável pela Elaboração do Projeto: Helder Alberto Beal e Equipe de Colaboradores.
f. Responsável pela Execução do Projeto: Ouvidoria Pública Municipal de Irati- PR
g. Data da elaboração: 07/02/2013.

2. APRESENTAÇÃO:

Atendendo ao forte apelo contido na Declaração Universal dos Direitos Humanos, especialmente nos artigos a seguir: art. 7° Todos são iguais perante a lei e tem direito, sem qualquer distinção, a igual proteção da lei. Todos têm direito a igual proteção contra qualquer discriminação que viole a presente "Declaração" e contra qualquer incitamento a tal discriminação. Art. 21. I) Todo ser humano tem o direito de tomar parte no governo de seu país diretamente ou por intermédio de representantes livremente escolhidos. II) Todo ser humano tem igual direito de acesso ao serviço público do seu país.

Conforme o art. 37 da Constituição Federal: "A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência", e também ao seguinte:

§ 1° - A publicidade dos atos, programas, obras, serviços e campanhas dos órgãos públicos deverão ter caráter educativo, informativo ou de orientação social, dela não podendo constar nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos.

§ 3° A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I – as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

II – O acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no Art. 5°, X e XXXIII;

III – a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

§ 4° - Os atos de improbidade administrativa importarão a suspensão dos direitos políticos, a perda da função pública, a indisponibilidade dos bens e o ressarcimento ao erário, na forma e gradação previstas em lei, sem prejuízo da ação penal cabível".

Considerando art.198 da Constituição Federal que diz ser um direito e dever da sociedade participar das gestões públicas em geral e da saúde pública em particular, garantindo as condições mínimas, assegurando a gestão comunitária;

De acordo com o Decreto Federal n° 7.336, de 19 de outubro de 2010, em seus artigos 32 e 34, que define e normatiza as competências da Ouvidoria;

Considerando o Pacto de Gestão 2006, que fala sobre a implantação das Ouvidorias, e o fortalecimento da gestão estratégica, este projeto é um canal de comunicação entre o gestor público e seus usuários garantindo qualidade e eficiência na prestação dos serviços públicos em geral.

Considerando a Portaria nº 2979/11, art.3º, item II, aperfeiçoamento dos atuais canais de participação social, criação e ampliação de novos canais de interlocução entre usuários e sistemas de saúde, e de mecanismos de escuta do cidadão, com o fortalecimento do Sistema Nacional de Ouvidoria e a estruturação da ouvidoria ativa, por meio das seguintes ações: adição de medidas de aferição de satisfação do cidadão; e realização de atividades de qualificação de ouvidores;

Considerando o Decreto nº 7.508/11, que regulamenta a Lei 8.080/90, que no seu art.37 do Contrato Organizativo de Ação Pública, consolida as seguintes diretrizes básicas para fins de garantia da gestão participativa: I) estabelecimento de estratégias que incorporem a avaliação do usuário das ações e dos serviços, como ferramenta de sua melhoria; II) apuração permanente das necessidades e interesses do usuário, e; III) publicidade dos direitos e deveres do usuário em todos os setores de abrangência, inclusive nos setores privados que dele participem de forma complementar;

Considerando a lei 12.527/2011, que regula e estabelece os procedimentos a informação;

Em consonância com o Código de Ética da ABO Associação Brasileira de Ouvidoria, instituído em 19/12/1997.

A Prefeitura Municipal de Irati – PR ao implantar a Ouvidoria Publica Geral do Município cumpre as determinações da legislação vigente e ao mesmo tempo contribui de forma importante na efetivação da cidadania, garantindo um canal de comunicação entre o usuário do sistema público de modo geral, os agentes internos do sistema, os agentes externos e o Gestor. Ficando a Ouvidoria Pública Geral do Município vinculada na área de abrangência do gabinete do Prefeito.

2.1 . FINALIDADE DO PROJETO

2.1 propor, coordenar e implementar a Política Municipal de Ouvidoria;

2.2 estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de ouvidoria;

2.3 implementar políticas de estímulo à participação de usuários e entidades da sociedade no processo de avaliação dos serviços públicos prestados no município inclusive em seus desdobramentos necessários;

2.4 promover ações para assegurar a preservação dos aspectos éticos, de privacidade e confidencialidade em todas as etapas do processamento das informações decorrentes;

2.5 assegurar aos cidadãos o acesso às informações sobre o direito à saúde e às relativas ao exercício desse direito;

2.6 acionar os órgãos competentes para a correção de problemas identificados, mediante reclamações enviadas diretamente ao Ministério Público, contra atos ilegais, indevidos e omissões, no âmbito da gestão pública;

2.7 viabilizar e coordenar a realização de estudos e pesquisas visando à produção do conhecimento, no campo da ouvidoria pública, para subsidiar a formulação de políticas de gestão do setor público em geral;

2.8 Promover orientar e acompanhar capacitação e orientações permanentemente sobre Ouvidoria, e implantação de processos de gestão para gestores públicos da Prefeitura e dos órgãos vinculados, tendo em vista os critérios mínimos aprovados em lei;

2.9 Regulamentar a Ouvidoria Pública Geral do Município, inspirada no modelo do Departamento Nacional de Ouvidoria – DOGES, e capacitação do Sistema, para registro das manifestações;

2.10 Para contribuir como um canal de comunicação a disposição do cidadão, dos servidores e instituições em geral, visando esclarecer e colaborar no aprimoramento dos serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Irati – PR e órgãos públicos em funcionamento na abrangência deste município.

2.11

3. OBJETIVO:

3.1 Estruturar a Ouvidoria Pública Geral do Município de Irati – Pr.

3.1 Normatizar uma sistemática de funcionamento.

3.3 Auxiliar no Cumprimento da legalidade, transparência e publicidade das políticas públicas deste setor.

3.4

4. CLIENTES:

Usuários do Sistema Público de um modo geral;

Agentes, funcionários e gestores dos órgãos da prefeitura e de sua abrangência;

Fornecedores e outros correlacionados ao sistema público.

5. JUSTIFICATIVA:

Ampliar a participação dos cidadãos na gestão, possibilitando ao gestor a avaliação contínua da qualidade das ações e dos serviços prestados, bem como, através das informações subsidiar a gestão na tomada de decisão e formulação de políticas inovadoras e de resultados nas diversas áreas.

Fazer cumprir regulamentarmente com os princípios estabelecidos em lei.

6. RECURSOS:

6.1 Humanos:

A equipe será formada por servidores efetivos do quadro funcional da prefeitura Municipal de Irati, em número suficiente diante às necessidades, os quais farão o primeiro atendimento e a triagem dos assuntos, dando o devido encaminhamento, acompanhando até a conclusão.

O ouvidor poderá ser cargo comissionado e deverá ser indicado pelo gestor municipal através de decreto, e deverá ter o seguinte perfil:

Postura ética/Sigilo Profissional;
Imparcialidade e Objetividade;
Boa comunicação e Relacionamento interpessoal;
Postura pedagógica, propositiva e não contestatória;
Capacidade de planejamento;
Poder de negociação/liderança;
Bom senso e Credibilidade.

6.2. Estrutura Física e Material

Deverá ser adequada para o atendimento ao cidadão e conforto da equipe, havendo uma linha telefônica exclusiva para a ouvidoria sem compartilhamento com outros setores, preservando o caráter sigiloso das manifestações da Ouvidoria, a ser divulgada à população.

Dentro da estrutura do município poderá ser criado um e-mail institucional especificamente para a "Ouvidoria Pública Geral do Município".

7. PROCESSO DE TRABALHO:

Cada manifestação deverá ser tratada como um processo único, contendo os seguintes passos:

1° - Acolhida pelo Ouvidor;
2° - Avaliada e analisada;
3° - Encaminhada para a área envolvida;
4° - Estabelecimento de redes e sub-redes;
5° - Analisada pela área envolvida;
6° - Enviada resposta pela área envolvida;
7° - Avaliada a resposta pelo Ouvidor, e;
8° - Encaminha a resposta para o cidadão.
9 - Desfecho conclusivo com devido arquivamento.

8. RELATÓRIOS GERENCIAIS:

Bimestralmente, deverá ser elaborado o Relatório Gerencial a ser apresentado ao Prefeito Municipal, através da Ouvidoria Pública Geral do Município.

9. METAS PARA A IMPLANTAÇÃO DA OUVIDORIA:

Implantar e, ou estruturar a Ouvidoria Pública Geral do Município em até 60 dias após a aprovação pela Câmara Municipal.

10. BIBLIOGRAFIA:

- Declaração Universal dos Direitos Humanos.
- Constituição Federal do Brasil, 1988.
- Pacto de Gestão2006.
- Lei 12.527/2011
- Lei 12.305/2010
- Lei 8.080/90
- Decreto nº 7.508/11
- Decreto Estadual nº 777/2007 Estado do Paraná
-Guia de orientação Básica para implantação de Ouvidoria do SUS MS/SEGSP/DOGES, 2010.
-Projeto para a implantação de Ouvidoria do Município de Carambeí PR.
- Deliberação CIB/PR nº 42/12.
- Resolução SESA 0372/2012.
- Princípios de Normatização da Ouvidoria da Embrapa, da UFPA e da UFSC.
- Colaborarão na produção do projeto: Leandro Ditzel Secretário Municipal de Saúde, Helder Alberto Beal Ouvidor Público Geral do Município, Jhiohasson W R Taborda Procurador Municipal.

Irati, 07 de Fevereiro de 2013.

A Ouvidoria Pública Geral do Município

Art.__Funcionalmente localizada no âmbito do Gabinete do Prefeito, tem como finalidade de um modo autônomo e independente agir em acordo com os princípios constitucionais, estabelecidos no art. 37, que são: legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade, probidade e publicidade. Em consonância com a Declaração Universal dos Direitos Humanos. Receber as informações relativas a eventuais desvios ou fragmentação na adequada prestação de serviços da prefeitura Municipal de Irati e os setores de sua abrangência e na transferência de suas tecnologias, produtos e processos; apurar a sua fundamentação e buscar solução, caso necessário, garantindo o direito de resposta ao cidadão. Tendo como premissa as seguintes atribuições:

I - propor, coordenar e implementar a Política municipal de ouvidoria geral com abrangência em todas as secretarias do município, os setores de abrangência e, em especial a Saúde no âmbito do SUS;

II - estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de ouvidoria em todas as áreas de atuação das políticas públicas no município;

III - implementar políticas de estímulo à participação dos cidadãos e entidades da sociedade no processo de avaliação dos serviços prestados pelos órgãos públicos do município e os órgãos de outras esferas em funcionamento no município;

IV - promover ações para assegurar a preservação dos aspectos éticos, de privacidade e confidencialidade em todas as etapas do processamento das informações decorrentes;

V - assegurar aos cidadãos o acesso às informações sobre o direito a todas as políticas públicas e às relativas ao exercício desse direito;

VI - acionar os órgãos competentes para a correção de problemas pontuais, mediante reclamações identificadas ou com a devida comprovação inclusive encaminhando ao ministério Público, contra atos ilegais ou indevidos e omissões, no âmbito das gestões públicas do município e ou em funcionamento no município;

VII - viabilizar e coordenar a realização de estudos e pesquisas visando à produção do conhecimento, no campo da ouvidoria em geral, para subsidiar a formulação de políticas de gestão do município e das políticas pública;

VIII – Representar administrativamente e de modo isento, os interesses dos munícipes em geral, sempre que os mesmos individual ou coletivamente, sentirem-se lesados por força da lei ou omissão dela, ou por eventual negligência do poder público no fazer cumprir a lei;

IX – Fiscalizar a execução dos gestores públicos diante a denúncias de suas obrigações em relação ao bem comum, protegendo os cidadãos de pressões e garantindo aos mesmos o direito a manifestações, contra ou a favor do gestor público ou daquele que, direta ou indiretamente, o representa.

X –

Parágrafo Primeiro: O ouvidor público geral do município terá prerrogativa de Secretário Municipal e será indicado pelo prefeito e referendado pela câmara municipal, podendo para tanto ser sabatinado pelos mesmos.

Parágrafo Segundo: Toda infra-estrutura para o bom funcionamento deverá ser contemplada no orçamento do gabinete, e o valor de sua remuneração será correspondente ao salário de:

Parágrafo Terceiro: Será designado para serviços administrativos da ouvidoria geral do município pelo menos um servidor concursado com o devido conhecimento em informática e serviços de administração.

Parágrafo Quarto: a ouvidoria terá como lema a frase: "Para um bom entendedor, meia palavra basta". Devendo ser usada em impressos e demais formas de comunicação que venha a ser utilizada, inclusive nas campanhas educativas.

Parágrafo Quinto: A normatização geral de funcionamento da ouvidoria se dará através de projeto de lei aprovado pela câmara de vereadores.

OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS – IRATI – PR

PROJETO PARA IMPLANTAÇÃO DE OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS

1. IDENTIFICAÇÃO:

a. Nome do Projeto: Estrutura da Ouvidoria da Saúde do município de Irati – PR
b. Endereço: Av. Getulio Vargas nº 403
   Bairro: Centro CEP: 84.500.000
c. Município: Irati - Paraná
d. Técnico Responsável pela Elaboração do Projeto: Agostinho Vanderlei Basso e Equipe de Colaboradores.
e. Responsável pela Execução do Projeto: Secretaria Municipal de Saúde de Irati- PR
f. Data da elaboração: 31/01/2013.

2. APRESENTAÇÃO:

Considerando art.198 da Constituição Federal que diz ser um direito e dever da sociedade participar das gestões públicas em geral e da saúde pública em particular, garantindo as condições mínimas, assegurando a gestão comunitária do SUS;

Considerando o Pacto de Gestão 2006, que fala sobre a implantação das Ouvidorias, o fortalecimento da gestão estratégica do SUS, este projeto é um canal de comunicação entre o SUS e seus usuários garantindo qualidade e eficiência na prestação dos serviços públicos em geral.

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 que com o objetivo de assegurar o direito de participação na gestão pública em saúde, as Ouvidorias do SUS apóiam-se nos princípios e diretrizes que determinam as ações e serviços em saúde, expressos nos artigos 196, 197 e 198 do Decreto Estadual nº 777/2007;

Considerando as Resoluções SESA nº 113 e nº 114/11, que estabelece os objetivos, atribuições, processo de trabalho e prazos para resposta ao cidadão e faz a indicação do Ouvidor do SUS no Estado do Paraná;

Considerando a Portaria nº 2979/11, art.3º, item II, aperfeiçoamento dos atuais canais de participação social, criação e ampliação de novos canais de interlocução entre usuários e sistemas de saúde, e de mecanismos de escuta do cidadão, com o fortalecimento do Sistema Nacional de Ouvidoria e a estruturação da ouvidoria ativa, por meio das seguintes ações:

adição de medidas de aferição de satisfação do usuário do SUS; e realização de atividades de qualificação de ouvidores;

Considerando o Decreto nº 7.508/11, que regulamenta a Lei 8.080/90, que no seu art.37 do Contrato Organizativo de Ação Pública de Saúde, observará as seguintes diretrizes básicas para fins de garantia da gestão participativa: I) estabelecimento de estratégias que incorporem a avaliação do usuário das ações e dos serviços, como ferramenta de sua melhoria; II) apuração permanente das necessidades e interesses do usuário, e; III) publicidade dos direitos e deveres do usuário na saúde em todas as unidades de saúde do SUS, inclusive nas unidades privadas que dele participem de forma complementar;

Considerando a Deliberação CIB/PR nº 42/12, que define critérios mínimos para a implantação de Ouvidorias de Saúde do Estado do Paraná;

A Secretaria Municipal de Saúde de Irati – PR ao implantar a Ouvidoria Municipal de Saúde cumpre as determinações da legislação vigente e ao mesmo tempo contribui de forma importante na efetivação da cidadania, garantindo um canal de comunicação entre o usuário do Sistema Único de Saúde e o Gestor, ficando vinculada a Ouvidoria Pública Geral do Município com o devido fornecimento de relatórios quadrimestrais.

2.1 . FINALIDADE DO PROJETO

1) Capacitação da Ouvidoria estadual do SUS – SESA/PR, sobre a implantação da Ouvidoria do SUS, tendo em vista os critérios mínimos aprovados em reunião da CIB/PR, de 27/03/2012;

2) Pleito do Kit Ouvidoria ao Departamento Nacional de Ouvidoria – DOGES, e capacitação do Sistema: "Ouvidor do SUS", para registro das manifestações;

3) Para contribuir como um canal de comunicação a disposição do cidadão, dos servidores e instituições em geral, visando esclarecer e colaborar no aprimoramento dos serviços prestados pela Secretaria Municipal de Saúde de Irati – PR e conseqüentemente a Prefeitura Municipal como um todo.

3. OBJETIVO:

Estruturar a Ouvidoria da Saúde do município de Irati – Pr.

Normatizar uma sistemática de funcionamento.

Auxiliar no Cumprimento da legalidade, transparência e publicidade das políticas públicas deste setor.

4. CLIENTES:

Usuários do Sistema Único de Saúde – SUS.

5. JUSTIFICATIVA:

Ampliar a participação dos cidadãos na gestão do SUS, possibilitando ao gestor a avaliação contínua da qualidade das ações e dos serviços prestados, bem como, através das informações subsidiar a gestão na tomada de decisão e formulação de políticas na área da saúde.

Cumprir regulamentarmente com os princípios estabelecidos em lei.

6. RECURSOS:

6.1 Humanos:

A equipe será formada por servidores efetivos do quadro funcional da prefeitura Municipal de Irati, em número suficiente diante às necessidades, os quais farão o primeiro atendimento e a triagem dos assuntos, dando o devido encaminhamento, acompanhando até a conclusão.

O ouvidor deverá ser indicado pelo gestor municipal através de decreto, e deverá ter o seguinte perfil:

Postura ética/Sigilo Profissional;
Imparcialidade e Objetividade;
Boa comunicação e Relacionamento interpessoal;
Postura pedagógica, propositiva e não contestatória;
Capacidade de planejamento;
Poder de negociação/liderança;
Bom senso e Credibilidade.

6.2. Estrutura Física e Material

Deverá ser adequada para o atendimento ao cidadão e conforto da equipe, havendo uma linha telefônica exclusiva para a ouvidoria sem compartilhamento com outros setores, preservando o caráter sigiloso das manifestações da Ouvidoria, a ser divulgada à população.

Dentro das possibilidades do município poderá ser criado um e-mail institucional especificamente para a "Ouvidoria do SUS".

7. PROCESSO DE TRABALHO:

Cada manifestação deverá ser tratada como um processo único, contendo os seguintes passos:

1º - Acolhida pelo Ouvidor;

2º - Avaliada e analisada;

3º - Encaminhada para a área envolvida;

4º - Estabelecimento de redes e sub-redes;

5º - Analisada pela área envolvida;

6º - Enviada resposta pela área envolvida;

7º - Avaliada a resposta pelo Ouvidor, e;

8º - Encaminha a resposta para o cidadão.

8. RELATÓRIOS GERENCIAIS:

A cada quadrimestre deverá ser elaborado o Relatório Gerencial a ser apresentado ao Gestor Municipal, através da Ouvidoria Pública Geral do Município e, disponibilizado a Ouvidoria Regional do SUS na qual o município pertence.

9. METAS PARA A IMPLANTAÇÃO DA OUVIDORIA:

Implantar e, ou estruturar a Ouvidoria em 60 dias.

10. BIBLIOGRAFIA:

- Constituição Federal do Brasil, 1988.
- Pacto de Gestão2006.
- Decreto Estadual nº 777/2007 Estado do Paraná
- Lei 8.080/90
- Decreto nº 7.508/11
-Guia de orientação Básica para implantação de Ouvidoria do SUS MS/SEGSP/DOGES, 2010.
-Projeto para a implantação de Ouvidoria do Município de Carambeí PR.
- Deliberação CIB/PR nº 42/12.
- Colaborarão na produção do projeto: Leandro Ditzel Secretário Municipal de Saúde, Agostinho Vanderlei Basso Ouvidor do SUS, Helder Alberto Beal Ouvidor Publico Geral do Município, Jhiohasson W R Taborda Procurador Municipal.