



ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Prefeitura Municipal de Mangaratiba

Gabinete do Prefeito

LEI Nº 895, DE 09 DE OUTUBRO DE 2013.

INSTITUI OUVIDORIA DO SUS NO MUNICÍPIO DE MANGARATIBA E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O PREFEITO MUNICIPAL DE MANGARATIBA, no uso de suas atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal de Mangaratiba aprovou e eu sanciono a seguinte:

LEI:

Art. 1º - Fica instituída, no âmbito da Secretaria Municipal de Saúde do Município de Mangaratiba, a Ouvidoria do SUS.

Parágrafo Único – A ouvidoria Municipal do SUS, instituída no *caput* deste artigo, terá como objetivo a proteção, a defesa e a melhoria da qualidade de atendimento ao usuário dos serviços públicos de saúde.

Art. 2º - Para compor a Ouvidoria Municipal do SUS de que trata o artigo anterior será nomeado 01 (um) ouvidor em saúde, escolhido entre os servidores do Poder Executivo Municipal, efetivos ou comissionados, designado por ato do Chefe do Poder Executivo.

Art. 3º - O Ouvidor Municipal do SUS são assegurados os benefícios de seu cargo originário.

§1º - O servidor nomeado para o cargo de ouvidor municipal do SUS perceberá vencimentos no valor de R\$ 2.500,00, valor que deverá ser atualizado nos mesmos critérios dos vencimentos dos demais servidores públicos do município.

§2º - Os servidores poderão optar pela remuneração do cargo originário, caso seja do interesse do mesmo.

Art. 4º - O Ouvidor, após nomeado por ato do Prefeito, terá um mandato de 06 (seis) meses, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos.

Art. 5º - A área de atuação do ouvidor em saúde abrangerá todos os serviços públicos disponibilizados pela Secretaria Municipal de Saúde, sejam estes próprios, contratados ou conveniados.

Art. 6º - Ao ouvidor em saúde designado é vedada a participação em órgãos diretivos, deliberativos ou consultivos de entidades públicas ou privadas, bem como a existência de qualquer outro vínculo com a Secretaria Municipal de Saúde, ou com prestador de serviço público de saúde, seja este contratado ou conveniado.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Prefeitura Municipal de Mangaratiba

Gabinete do Prefeito

Art. 7º - A Administração Pública poderá manter serviço telefônico gratuito destinado a receber eventuais denúncias e reclamações junto da Ouvidoria em Saúde.

Art. 8º - São Critérios para a escolha do profissional que exercerá os serviços de ouvidor em saúde.

I - Estar em pleno gozo de seus direitos políticos;

II - Ter no mínimo, 25 (vinte e cinco) anos;

III - Ter nível superior completo;

IV - Possuir reputação ilibada;

V - Ter comprovada experiência de no mínimo 03 (três) anos na área de atendimento ao público.

Art. 9º - Os servidores públicos prestados pela Ouvidoria Municipal do SUS serão pautados nos princípios da transparência, informalidade e celeridade.

Art. 10 - Ficam definidos como os principais objetivos da Ouvidoria Municipal do SUS:

a) Propiciar ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos e um canal de comunicação com os administradores da Secretaria Municipal de Saúde de Mangaratiba;

b) 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; como a preservação dos aspectos éticos de prioridade e confiabilidade de todas as etapas no processo das informações;

c) Contribuir para melhoria dos serviços prestados pelo Município;

d) Implementar políticas de estímulo à participação de usuários e entidades da sociedade no processo de avaliação dos serviços prestados pelo SUS.

Art. 11 - Fica estabelecido como atribuições da Ouvidoria Municipal do SUS:

a) Receber, analisar, encaminhar, acompanhar as reclamações, denúncias ou críticas, informações e sugestões, apresentadas por cidadãos;

b) Formular e proceder às respostas aos usuários acerca das demandas;

c) Acompanhar o tramite das demandas dentro do prazo estabelecido para resposta ao cidadão;

d) Organizar e prover às condições necessárias a realização de capacitações junto ao Ministério da Saúde;



ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Prefeitura Municipal de Mangaratiba

Gabinete do Prefeito

e) Promover ações de informação e conhecimento acerca da Ouvidoria, junto à população em geral;

f) Apresentar e divulgar relatórios das atividades da Ouvidoria.

Art. 12º - As manifestações à Ouvidoria deverão conter as seguintes informações:

a) Características das informações, caráter da informação, identificação do manifestante, endereço completo, meios disponíveis para contato (fone, fax e e-mail), informações sobre o fato e sua autoria, se for o caso, a indicação das provas de que tenha conhecimento;

b) Não serão aceitas demandas em anonimato, salvo se a demanda estiver registrada de forma completa para averiguação e/ou acompanhada de prova documental.

§1º - Será mantida a privacidade do reclamante que envia demanda sob o estado de sigilo, quando expressamente solicitado ou quando tais providências se fizerem necessária.

§2º - As manifestações poderão ser feitas pessoalmente.

Art. 13 - 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 suficiente para encaminhamento.

Art. 14 - 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, registros, processos e documentos de qualquer natureza que a seu exclusivo juízo, repare necessários ao pleno exercício de suas atribuições.

Art. 15 - Os prazos de reposta ao cidadão serão:

I - Urgente – Até 15 dias;

II - Alta – Até 30 dias;

III - Média – Até 60 dias;

IV - Baixa – Até 90 dias.

Art. 16 - A ouvidoria contará com a seguinte comissão interdisciplinar:

I- Ouvidor;

II- Secretário Municipal de Saúde;

III- Diretor de atenção básica;

IV- Diretor do Hospital Municipal Victor de Souza Breves;

V – Farmacêutico;

VI - Médico Clínico Geral;

VII – Odontólogo da Coordenação de Saúde Bucal;



ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Prefeitura Municipal de Mangaratiba

Gabinete do Prefeito

VIII - Enfermeiro da Vigilância Epidemiológica.

Art. 17 - 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. 18 - Os estabelecimentos responsáveis pela prestação dos serviços de saúde locais, sejam próprio, contratados ou conveniados deverão manter afixado em local visível ao público quadro indicativo da existência do serviço de Ouvidoria Municipal do SUS, mencionando expressamente seus canais de comunicação e dispondo de formulário próprio para a acolhida por escrito de qualquer manifestação.

Art. 19 - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário e derogando a Lei Complementar nº 15/2011, com redação dada pela Lei Complementar nº 23/2013, no que se referir a Ouvidoria, extinguindo, em específico, o cargo de Diretor de Ouvidoria.

Mangaratiba, 09 de outubro de 2013.

EVANDRO BERTINO JORGE
Prefeito