LEI Nº 3.272, de 15 de dezembro de 2020.

Publicado no mural da PMJN em 15/12/2020

Institui a Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde de João Neiva (Ouvidorsus-JN).

O **Prefeito Municipal de João Neiva**, Estado do Espírito Santo, no uso de suas atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º. Fica instituída a Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde de João Neiva (Ouvidorsus-JN), vinculado à Secretaria Municipal de Saúde (Semsa).

Art. 2º. A organização e o funcionamento da Ouvidorsus-JN observarão as seguintes diretrizes:

a) defesa dos direitos da saúde, visando contribuir para o fortalecimento da cidadania e da transparência;
b) reconhecimento dos cidadãos sem qualquer distinção como sujeitos de direitos;
c) preservação da identidade do manifestante, quando solicitada expressamente ou quando o assunto requerer;
d) acolhimento humanizado nas relações estabelecidas com seus usuários;
e) objetividade e imparcialidade no tratamento das manifestações de seus usuários;
f) zelo pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários;
g) defesa da ética e da transparência nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos;
h) identificação das necessidades e demandas da sociedade para o setor saúde, tanto na dimensão coletiva, quanto na individual, para sua utilização como suporte estratégico à tomada de decisões no campo da gestão;
i) atuação coordenada, integrada e horizontal entre as ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS);
j) aprofundamento do exercício da cidadania dentro e fora da Administração Pública.

Art. 3º. São competências e atribuições essenciais da Ouvidorsus-JN:

a) receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas competentes as demandas dos cidadãos e outras partes interessadas, a respeito da atuação do órgão ou entidade pública;

b) articular-se com as áreas administrativas e técnicas, com vistas a garantir a instrução correta, objetiva e ágil das demandas apresentadas pelos cidadãos, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido para respostas ao cidadão;

c) manter o cidadão informado sobre o andamento e o resultado de suas demandas;

d) cobrar respostas das unidades administrativas e técnicas a respeito das demandas a elas encaminhadas e levar ao conhecimento do gestor do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;

e) organizar, interpretar, consolidar e arquivar as informações oriundas das demandas recebidas de seus usuários e produzir relatórios com dados gerenciais, indicadores, estatísticas e análises técnicas sobre o desempenho do órgão ou entidade, periodicamente ou quando o gestor julgar oportuno;

f) promover a constante publicação de suas atividades, com fim de facilitar o acesso do cidadão à ouvidoria e aos serviços oferecidos;

g) analisar as necessidades e expectativas dos usuários, colhidas por meio de sugestões, denúncias, elogios e reclamações, relativas às ações e aos serviços de saúde prestados à população, com o objetivo de subsidiar a avaliação das ações e serviços de saúde pelos órgãos competentes;

h) encaminhar as denúncias recebidas, aos órgãos e às unidades da Semsa, para as providências necessárias;

i) informar, sensibilizar e orientar o cidadão para a participação e o controle social dos servidos públicos de saúde;

j) informar os direitos e deveres dos usuários dos serviços de saúde do SUS.

Art. 4º. O acesso do cidadão à Ouvidorsus-JN poderá ser realizado por meio de canais de comunicação a serem implantados progressivamente e amplamente divulgados.

Art. 5º. A Ouvidorsus-JN será constituída por 1 (um) servidor efetivo e estará subordinado diretamente ao Secretário Municipal de Saúde.

Art. 6º. São atribuições do Ouvidor do SUS:

I. coordenar, avaliar e controlar as atividades e os serviços relacionados às competências institucionais da Ouvidorsus-JN, provendo os meios necessários à sua adequada e eficiente prestação;

II. representar a Ouvidorsus-JN diante dos órgãos e entidades do Poder Público, dos demais poderes e perante a sociedade;

III. encaminhar as demandas às unidades administrativas competentes para respostas, de acordo com o seu teor;

IV. propor adoção de medidas e as providências de correção de rumos ou aperfeiçoamento em processos, a partir das demandas recebidas pela Ouvidorsus-JN;

V. promover articulações e parcerias com outros organismos públicos e privados;

VI. manter os interessados sobre as medidas adotadas e resultados obtidos;

VII. encaminhar às autoridades superiores, periodicamente e sempre que solicitados, os relatórios estatísticos da Ouvidorsus-JN;

VIII. exercer outras atividades afins.

Art. 7º. O servidor integrante da Ouvidorsus-JN, no exercício de suas atribuições, deverá assegurar a preservação dos aspectos éticos, de privacidade e confidencialidade em todas as etapas do processamento das demandas recebidas dos usuários.

Art. 8º. Fica a Semsa autorizada a expedir normas complementares à esta Lei.

Art. 9º. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete do Prefeito Municipal de João Neiva, em 15 de dezembro de 2020.

Otávio Abreu Xavier
Prefeito Municipal

Registrada e publicada, em 15 de dezembro de 2020.

Bernadete Campagnaro
Chefe de Gabinete interina