PREFEITURA MUNICIPAL DO NATAL

LEI ORDINÁRIA N.: 06019/09

Autor: CHEFE DO EXECUTIVO MUNICIPAL
Data: 28/12/2009
Classif.: OUTROS
Ementa:

Dispõe sobre a instituição da Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde no Município do Natal, e dá outras providências.

Texto:

A PREFEITA MUNICIPAL DE NATAL;
Faço saber que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono a seguinte lei:

CAPÍTULO I
DOS OBJETIVOS E DIRETRIZES

Art. 1º - Fica instituída a Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde, no Município do Natal, no âmbito da Secretaria Municipal de Saúde, com a finalidade de garantir a proteção, a defesa e a melhoria da qualidade de atendimento ao usuário dos serviços públicos de saúde.

Art. 2º - A Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde tem como papel principal dialogar com a população, buscando atendê-la em suas manifestações quanto ao Sistema Único de Saúde do Município para efetivação dos seus princípios e diretrizes, constituindo-se em um canal articulador entre o gestor e o controle social, tendo como estratégia a gestão participativa e o exercício da cidadania.

Art. 3º - São objetivos da Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde:
I - ampliar a participação dos usuários do Sistema Único de Saúde Municipal garantindo a escuta, análise e o retorno de suas demandas;
II - criar um canal direto de comunicação e escuta que tenha como características independência, autonomia e ética, preservando o sigilo que a atividade requer;
III - possibilitar ao poder executivo e as instâncias de controle social do Sistema Único de Saúde, a avaliação contínua da qualidade dos serviços prestados;
IV - produzir relatórios que subsidiem a gestão e o Conselho Municipal de Saúde nas suas tomadas de decisões.

Art. 4º - A Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde tem como diretriz geral contribuir para o fortalecimento do processo de gestão colegiada através do fomento às iniciativas de controle social no âmbito dos distritos sanitários e do nível central da Secretaria Municipal de Saúde.

Art. 5º - São diretrizes específicas da Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde:
I - fortalecer os canais de participação, avaliação e controle atualmente existentes no Sistema Único de Saúde;
II - facilitar o acesso do usuário às informações;
III - fomentar as iniciativas descentralizadas de gestão participativa no Sistema Único de Saúde;
IV - subsidiar o exercício de avaliação e monitoramento contemplando níveis de eficiência, eficácia e efetividade contínuos do Sistema Municipal de Saúde;
V - garantir o espaço qualificado de escuta, acolhimento e orientação ao cidadão quanto a efetivação do direito à saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde;
VI - aferir os níveis de eficiência, eficácia, efetividade e razoabilidade econômica do Sistema Único de Saúde Municipal.

CAPÍTULO II
DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Art. 6º A Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde é um órgão da estrutura administrativa e funcional da Prefeitura Municipal do Natal, vinculado à Secretaria Municipal de Saúde, sendo gerenciada por uma coordenação composta pelas seguintes funções gratificadas: 01 (um) ouvidor geral, 01 (um) coordenador de atendimento aos usuários, 01 (um) coordenador de acompanhamento das demandas e 01 (um) coordenador de análise de dados.

Art. 7º - As ações da Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde serão desempenhadas por servidores integrantes do quadro de pessoal da Secretaria Municipal de Saúde e por aqueles cedidos a este Órgão, por força da municipalização dos serviços de saúde, devidamente capacitados e treinados para este fim.

Art. 8º - O ouvidor geral do Sistema Único de Saúde Municipal será escolhido e designado por ato do Prefeito, dentre os servidores que atuam no Sistema Municipal de Saúde, integrantes de uma lista tríplice elaborada pelo Conselho Municipal de Saúde, que se reunirá extraordinariamente para tal fim, observados os critérios dispostos no art. 9º desta Lei.

§ 1º - O ouvidor geral do Sistema Único de Saúde Municipal desempenhará a função gratificada de que trata o art. 6º desta Lei, em forma de mandato, com duração de 02 (dois) anos, podendo ser prorrogado uma única vez por igual período.

§ 2º - O servidor poderá ser novamente escolhido e designado ouvidor geral somente após o decurso de 04 (quatro) anos, contados do efetivo desligamento de seu último mandato.

§ 3º - Aos servidores escolhidos e designados para exercerem a função gratificada de ouvidor geral é vedado, durante o desempenho desta, o exercício de quaisquer outras atividades funcionais na Secretaria Municipal de Saúde, além da participação em órgãos diretivos, deliberativos, consultivos de entidades públicas ou privadas, e ser prestador de serviço público de saúde, seja este contratado ou conveniado.

Art. 9º - São critérios para a escolha do servidor do Sistema Municipal de Saúde que exercerá a função de ouvidor geral:
I - estar em pleno gozo de seus direitos políticos;
II - ter nível superior completo;

III - possuir reputação ilibada;
IV - ter experiência comprovada de no mínimo 03 (três) anos na área da saúde pública;
V - ter no mínimo 35 (trinta e cinco) anos de idade.

CAPÍTULO III
DAS COMPETÊNCIAS

Art. 10 - Compete a Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde:
I - receber as manifestações dos cidadãos, tais como denúncias, reclamações, informações, elogios e sugestões referentes aos serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde Municipal e encaminhar aos órgãos competentes, estabelecendo um prazo de até quinze dias, para o recebimento das respostas as respectivas demandas;
II - fornecer informações gerais sobre o funcionamento do Sistema Único de Saúde Municipal e sobre os direitos dos seus usuários;
III - identificar e subsidiar a avaliação, o grau de satisfação da população em relação aos serviços de saúde executados no âmbito do Sistema Único de Saúde Municipal, orientando correções;
IV - realizar a mediação de situações emergenciais, atenuando conflitos;
V - divulgar relatórios gerenciais para subsidiar o controle social no exercício de suas respectivas funções;
VI - refletir as necessidades e demandas do cidadão no âmbito da saúde, agindo em tempo oportuno;
VII - ser instrumento de aprimoramento democrático e de defesa dos cidadãos no âmbito do Sistema Único de Saúde Municipal;
VIII - colaborar para a melhoria dos serviços ofertados pelo Sistema Único de Saúde Municipal;
IX - elaborar anualmente relatório consolidado das ações da Ouvidoria, até o final do mês de março do ano subseqüente ao exercício, encaminhando-o ao Secretário Municipal de saúde e ao Conselho Municipal de saúde.

CAPÍTULO IV
DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 11 - São atribuições do ouvidor geral do Sistema Único de Saúde Municipal:
I - estabelecer canal de comunicação com a gestão e o controle social, exercendo a mediação entre os mesmos sempre que necessário;
II - gerenciar as ações das coordenações da Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde, de modo a garantir em tempo oportuno o cumprimento dos seus objetivos e diretrizes;
III - articular a implantação de sistemas de avaliação da satisfação dos usuários com os serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde;
IV - encaminhar trimestralmente os relatórios para auxiliar a gestão e o Conselho Municipal de saúde na tomada de decisões;
V - garantir acolhimento humanizado e escuta qualificada dos usuários do Sistema Único de Saúde que buscam atenção às suas demandas no âmbito dos distritos;
VI - contribuir com o fortalecimento e o desenvolvimento de espaços de participação popular no âmbito dos distritos sanitários.

Art. 12 - São atribuições do coordenador de atendimento aos usuários do Sistema Único de Saúde Municipal:
I - coordenar o processo de acolhimento dos usuários e de suas demandas;
II - classificar as demandas e encaminhá-las para análise do ouvidor geral;

III - coordenar o tele-atendimento, o atendimento presencial e as demandas advindas de outras formas de comunicação.

Art. 13 - São atribuições do coordenador de acompanhamentos das demandas do Sistema Único de Saúde Municipal:
I - encaminhar as demandas para as devidas respostas após análise e estabelecimento do prazo para retorno destas, que será fixado pelo ouvidor geral;
II - manter o usuário informado sobre o andamento da sua demanda até a emissão da resposta;
III - informar o usuário dos encaminhamentos realizados a partir da sua demanda e verificar se a resposta fornecida foi considerada satisfatória pelo usuário;
IV - encaminhar ao ouvidor geral a insatisfação do usuário para análise e possíveis encaminhamentos a instâncias superiores.

Art. 14 - São atribuições do coordenador de análise de dados do Sistema Único de Saúde Municipal:
I - gerenciar o Sistema Ouvidor SUS, processando os dados e relatórios fornecidos pelo mesmo;
II - desenvolver, implantar e analisar modelos de avaliação da satisfação dos usuários com os serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde em conjunto com o ouvidor geral;
III - processar, analisar e elaborar relatórios das demandas advindas por carta, e-mail, fax, ofício e imprensa escrita;
IV - encaminhar rotineiramente para o Ouvidor Geral todos os relatórios processados;
V - participar da elaboração dos relatórios periódicos a serem enviados para a gestão e para o controle social.

CAPÍTULO V
DA REMUNERAÇÃO

Art. 15 - A remuneração mensal paga pelo exercício da função gratificada de ouvidor geral será fixada no valor correspondente ao cargo em comissão de Direção de Departamento, e a destinada às funções de coordenador de atendimento aos usuários, de coordenador de acompanhamento das demandas e de coordenador de análise de dados, será fixada no valor correspondente ao cargo em comissão de Chefe de Setor.

CAPÍTULO VI
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 16 - Os órgãos responsáveis pela prestação dos serviços de saúde locais, sejam próprios, contratados ou conveniados, prestarão sempre que necessário apoio técnico e administrativo indispensáveis à realização das atividades da Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde, mediante solicitação do ouvidor geral, com prazos e condições, na forma estabelecida pela Secretaria Municipal de Saúde mediante Portaria.

Art. 17 - O ouvidor geral, para o efetivo exercício de sua função, terá garantido o livre acesso a todos os estabelecimentos que compõem o sistema local de saúde.

Art.18 - Fica expressamente vedado aos servidores dos serviços de saúde denunciados, sejam estes próprios, contratados ou conveniados, tratar diretamente com o denunciante sobre a matéria objeto da denúncia.

Art. 19 - As informações requisitadas pelo ouvidor geral deverão ser atendidas no prazo por ele estabelecido, em função da complexidade de cada caso.

Art. 20 - A Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde garantirá, sempre que solicitada, o sigilo da fonte e anonimato do denunciante, queixoso ou reclamante.

Art. 21 - Os estabelecimentos responsáveis pela prestação dos serviços de saúde locais, sejam próprios, contratados ou conveniados deverão manter afixado, em local visível ao público, quadro indicativo da existência do serviço de Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde, mencionando expressamente seu endereço e seus canais de comunicação.

Art. 22 - A área de atuação da Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde abrangerá todos os serviços públicos disponibilizados pela Secretaria Municipal de Saúde, sejam estes próprios, contratados ou conveniados.

Art. 23 - As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta do Orçamento Geral do Município.

Art. 24 - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Sala das Sessões, em Natal, 15 de dezembro de 2009.

Dickson Nasser - Presidente
Albert Dickson - Primeiro Secretário
Júlio Protásio - Segundo Secretário

Publicada no Diário Oficial do Município de: 29 de dezembro de 2009.