



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO NEGRO

ESTADO DO PARANÁ

CNPJ N.º 76.002.641/0001-47

LEI N.º 2992/2019

Institui a Ouvidoria Geral da Saúde no Município de Rio Negro, conforme específica.

A Câmara Municipal de Rio Negro, Estado do Paraná, aprovou e eu, Prefeito Municipal, sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria Geral da Saúde no Município de Rio Negro, vinculada administrativamente ao Gabinete do Secretário (a) Municipal de Saúde.

Art. 2º Os principais objetivos da Ouvidoria Geral da Saúde são:

I - propiciar ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos e um canal de comunicação com a administração da Secretaria Municipal de Saúde do Município;

II - propiciar à gestão, através de relatórios gerenciais quadrimestrais, as mudanças necessárias para garantir a qualidade dos serviços prestados de acordo com a avaliação do usuário do sistema;

III - 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; com a preservação dos aspectos éticos de prioridade e confiabilidade de todas as etapas no processo das informações;

IV - contribuir para a melhoria dos serviços prestados pelo Município e para o combate à corrupção e atos de improbidade administrativa;

V - implementar políticas de estímulo à participação de usuários e entidades da sociedade no processo de avaliação dos serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde - SUS.

Art. 3º O (a) Ouvidor (a) Geral da Saúde a ser nomeado (a) para a função, deverá ser um (a) servidor (a) público municipal ativo ou inativo, dotado de experiência e conhecimento sobre as políticas públicas de saúde e sobre os serviços prestados pelo SUS, bem como sobre a rede pública de serviços próprios, contratados e conveniados.

§ 1º O (a) Ouvidor (a), mediante despacho fundamentado, poderá determinar liminarmente o arquivamento de manifestação que lhe tenha sido encaminhada e que, a seu juízo, seja improcedente, como a falta de informações suficientes para encaminhamento.

§2º O (a) Ouvidor (a) e sua equipe deverão atuar segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade e ética.

§3º O (a) Ouvidor (a), no exercício de sua função, terá assegurado autonomia e independência de ação, sendo-lhe franqueado acesso livre a qualquer dependência ou servidor da Instituição, bem como a informações, registros, processos e documentos de qualquer natureza que, a seu exclusivo juízo, repute necessários ao pleno exercício de suas atribuições.

Art. 4º Para auxiliar no desempenho de suas funções, a Ouvidoria Geral da Saúde terá uma equipe mínima composta de:

I - 01 (um) Ouvidor (a);

II - 01 (um) Assessor (a).



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO NEGRO

ESTADO DO PARANÁ

CNPJ N.º 76.002.641/0001-47

Art. 5º A Ouvidoria Geral da Saúde deverá contar com a seguinte estrutura física mínima:

- I - 01 (uma) sala para o (a) Ouvidor (a), que possibilite o atendimento de demandas presenciais, com garantia de privacidade do demandante;
- II - 01 sala para o (a) Assessor (a);
- III - 01 (uma/um) sala/espço destinado à recepção e espera.

Art. 6º As principais atribuições da Ouvidoria Geral de Saúde são:

- I - receber, analisar, encaminhar, acompanhar as reclamações, denúncias ou críticas, informações e sugestões apresentados por cidadãos;
- II - formular e proceder às respostas aos usuários acerca das demandas;
- III - acompanhar o trâmite das demandas dentro do prazo estabelecido para resposta ao cidadão;
- IV - organizar e prover as condições necessárias à realização de capacitações da rede pública municipal de saúde, própria e prestadora de serviços;
- V - promover ações de informação e conhecimento acerca da Ouvidoria, junto à população em geral;
- VI - apresentar e divulgar relatórios das atividades da Ouvidoria, em especial os relatórios trimestrais e anuais.

Art. 7º As manifestações à Ouvidoria Geral da Saúde deverão conter os seguintes requisitos:

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

§ 1º Não serão aceitas demandas sob estado do anonimato, salvo se a demanda estiver registrada de forma completa para averiguação e/ou acompanhada de prova documental.

§ 2º Será mantida a privacidade do reclamante que enviar demanda sob o estado de sigilo, quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária.

§ 3º As manifestações poderão ser feitas pelos seguintes meios: pessoalmente, telefone, por e-mail, carta ou ainda por outros meios/sistemas que venham à ser implantados pelo Município.

§ 4º Todas as manifestações acolhidas na Ouvidoria deverão ter o devido registro no Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias - Sigo, ou ainda, por outro sistema que possa vir a ser implantado pelo Município, Estado ou Governo Federal.

Art. 8º - Os prazos de resposta ao cidadão serão:

- I - até 5 (cinco) dias para as manifestações contendo solicitações de informações e orientações;
- II - até 20 (vinte) dias para as demais manifestações, podendo ser prorrogável de forma justificada ao (à) demandante, uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Para as manifestações que demandarem processo administrativo, sindicância e/ou auditorias, poderão ser prorrogadas por até 90 (noventa) dias, com informação ao (à) demandante para acompanhamento do processo via Sigo.



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO NEGRO

ESTADO DO PARANÁ

CNPJ N.º 76.002.641/0001-47

Art. 9º O (a) Ouvidor (a) poderá encaminhar a manifestação dos usuários à Ouvidoria Geral da Saúde das esferas Estadual e Federal nos casos de manifestações que guardem interface com as respectivas instâncias gestoras.

Art. 10. O (a) Ouvidor (a), quando do envio de resposta ao (à) demandante, deverá observar as seguintes premissas:

I - as respostas apresentadas ao cidadão devem ser qualificadas dentro dos procedimentos, princípios e diretrizes do SUS no Município de Rio Negro;

II - as respostas ao cidadão serão baseadas no pronunciamento das áreas envolvidas no questionamento apresentado, em informações da instituição, nas normativas e protocolos existentes no SUS e nas leis existentes;

III – o teor das respostas apresentadas ao cidadão deverá ter conteúdo propositivo, que auxilie a disseminação de informações e a mediação, buscando sempre a eficiência e eficácia na prestação dos serviços.

Art. 11. É dever dos dirigentes e servidores da Instituição atender, com presteza, pedidos de informação ou requisições formuladas pela Ouvidoria, dentro do prazo estabelecido para resposta, de forma satisfatória a atender as necessidades do cidadão e o bom funcionamento da Ouvidoria.

Art. 12. Fica excluído da atividade da Ouvidoria Geral da Saúde as reclamações, denúncias, críticas, informações e sugestões relativas as ações e serviços prestados pela Vigilância Sanitária, cabendo à este serviço acolher e/ou registrar as demandas específicas desta área de atuação.

Parágrafo único. Somente serão acolhidas demandas relativas a Vigilância Sanitária, quando a mesma estiver relacionada a conduta direta de servidor lotado naquele serviço, ou ainda, quando deixado de registrar manifestações e/ou de tomar as medidas cabíveis a averiguação das demandas registradas.

Art. 13. Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Art.14. Fica revogada a Lei nº 2640, de 31 de maio de 2016.

Rio Negro, 22 de novembro de 2019.

MILTON JOSÉ PAIZANI
PREFEITO MUNICIPAL

SIMONE ANGÉLICA VITORINO GONDRO
Secretária Municipal de Saúde

JOANI ASSIS PETERS
Secretário Municipal de Administração,
Planejamento e Coordenação Geral