

**DECRETO Nº. 012/2014**

**INSTITUI A OUVIDORIA DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE -  
SUS DE IPORÃ, ESTADO DO PARANÁ E DÁ OUTRAS  
PROVIDÊNCIAS.**

**ROBERTO DA SILVA** - Prefeito do Município de Iporã, Estado do Paraná, no uso de suas atribuições e;

- Considerando o artigo 37, parágrafo 3º, inciso I da Constituição Federal de 1988, que prevê a existência de uma lei que discipline as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta e que regule 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;

- Considerando o Pacto de Gestão do SUS (Portaria GM/MS nº 399/2006), Eixo 7, tópico 7.1, alínea 'e', que prevê o apoio à implantação e implementação de Ouvidorias nos municípios e estados como ação de fortalecimento para o processo de participação social no SUS;

- Considerando a Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa do SUS - ParticipaSUS (Portaria GM/MS nº 3.027/2007), que vislumbra a implantação de Ouvidorias como uma das formas de fortalecer os mecanismos de participação social e qualificar a gestão participativa do Sistema único de Saúde - SUS;

- 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 a definição do Ministério da Saúde, de que a Ouvidoria do SUS constitui-se num espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e os gestores do Sistema Único de Saúde, relativos aos serviços prestados;

- Considerando ainda que, com o objetivo de assegurar esse direito de participação na gestão pública em saúde, as Ouvidorias do SUS apoiam-se nos princípios e diretrizes que determinam as ações e serviços em saúde, expressos nos artigos 196, 197 e 198 da Constituição Federal e na Lei nº 8.080/90,

  
Publicado por:  
Antenor Xavier de Souza  
Código Identificador: 9191C5DD

- Considerando a Deliberação CIB/PR nº 42/12, aprovada em 27 de março de 2012, que define os critérios mínimos para implantação de Ouvidoria Municipal do SUS no Estado do Paraná,

**D E C R E T A:**

Art. 1º Definir 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 a administração da Secretaria Municipal de Saúde de Ipoporã, Estado do Paraná;

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 e 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;

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

e) estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de Ouvidoria em Saúde nas Unidades Básicas de Saúde criando o Serviço de Satisfação do Usuário;

Art. 2º Estabelecer as 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 as respostas aos usuários acerca das demandas;

c) acompanhar o trâmite das demandas dentro do prazo estabelecido para resposta ao cidadão;

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

f) apresentar e divulgar relatórios das atividades da Ouvidoria às Ouvidorias Regionais de Saúde.

  
Publicado por:  
Antenor Xavier de Souza  
Código Identificador: 9191C5DD

Art. 3º As manifestações à Ouvidoria deverão conter as seguintes informações:

a) característica da informação, caráter da informação, identificação do manifestante, endereço completo, meios disponíveis para contato (fone, fax, 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 sob estado de anonimato, salvo se a demanda estiver registrada de forma completa para averiguação e /ou acompanhada de prova documental.

Parágrafo primeiro: será mantida a privacidade do reclamante que enviar demanda sob o estado de sigilo, quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária.

Parágrafo segundo: as manifestações poderão ser feitas pelos seguintes meios: pessoalmente, fone/fax, e internet.

Art. 4º O(a) Ouvidor(a), 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 suficientes para encaminhamento.

Art. 5º O(a) Ouvidor(a) e toda sua equipe deverá atuar segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade, e ética.

Art. 6º 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, repete necessários ao pleno exercício de suas atribuições.

Art. 7º As manifestações serão classificadas e terão os seguintes prazos de resposta ao cidadão:

Informação/Orientação - Urgente - de 01 a 05 dias

Solicitação - Alta - de 05 a 15 dias

Reclamação - Média - de 16 a 45 dias

Denúncia - Baixa - de 45 a 90 dias.

Publicado por:  
Antenor Xavier de Souza  
Código Identificador: 9191C5DD

Art. 8º Para auxiliar no desempenho de suas funções, a Ouvidoria terá uma equipe mínima composta de:

- 01 (um) Ouvidor (a)
- 01 (um) estagiário

Art. 9º A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura física:

- 01 sala para Ouvidor(a)

Art. 10. 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. 11. Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as Disposições em contrário.

Paço Municipal de Iporã, aos 06 dias do mês de fevereiro do ano de 2014.

<i>Publicado (a) no Diário Oficial dos Municípios do Paraná</i>
Órgão Oficial do Município de Iporã
Edição nº. 0430 Páginas: 16/17 Ano: II
Data: 07/02/2014
Divisão Expediente e Comunicação

  
ROBERTO DA SILVA  
Prefeito Municipal

Publicado por:  
Antenor Xavier de Souza  
Código Identificador: 9191C5DD