



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
MUNICÍPIO DE MIRACEMA
SECRETARIA DE GOVERNO – GABINETE DO PREFEITO

DECRETO MUNICIPAL Nº 91 DE 26 DE NOVEMBRO DE 2018

Publicado no Boletim Oficial 65
Em 14 / 12 / 18
As _____

DISPÕE SOBRE A IMPLEMENTAÇÃO DA
OUVIDORIA MUNICIPAL DO SISTEMA ÚNICO
DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE MIRACEMA, E
DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O PREFEITO DE MIRACEMA, no uso de suas atribuições constitucionais e legais,

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentar a Ouvidoria do SUS no âmbito municipal de acordo com a Lei Municipal nº 1768/2018,

DECRETA:

Art.1º. Fica instituída a Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde, no município de Miracema, com a finalidade de contribuir com a garantia da proteção e defesa dos direitos dos usuários do sistema único de saúde – SUS, da resolutividade e a melhoria da qualidade de atendimento aos usuários dos serviços públicos de saúde, de forma a ampliar o efetivo controle social do sistema único de saúde – SUS.

Art.2º. A Ouvidoria Municipal do SUS tem como papel principal dialogar com a população, buscando atendê-la em suas manifestações quanto ao sistema único de saúde do município para a efetivação dos seus princípios e diretrizes, constituindo-se em um canal articulado entre gestor e o controle social, constituindo estratégia de fortalecimento e efetivação da gestão participativa e o exercício da cidadania.

Art.3º. A Ouvidoria Municipal do SUS terá como principais objetivos:



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
MUNICÍPIO DE MIRACEMA
SECRETARIA DE GOVERNO – GABINETE DO PREFEITO

I – Propiciar ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos e um canal de comunicação com a administração da secretaria municipal de saúde de Miracema, Estado do Rio de Janeiro;

II – 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.

III – contribuir para a melhoria dos serviços prestados pelo município e para o combate à corrupção e atos de improbidade administrativa;

DAS ATRIBUIÇÕES

Art.4º. A Ouvidoria municipal do sistema único de saúde – SUS terá as seguintes atribuições:

- a) Receber, analisar, encaminhar, acompanhar as reclamações, denúncias, sugestões e informações e sugestões apresentadas por cidadãos;
- b) Formular e proceder às respostas dos usuários acerca das demandas;
- c) Acompanhar o tramite das demandas dentro do prazo estabelecido para resposta ao cidadão;
- d) Promover ações de informação e conhecimento acerca da ouvidoria, junto à população em geral;
- e) Apresentar e divulgar relatórios das atividades da ouvidoria às ouvidorias regionais de saúde.

DAS MANIFESTAÇÕES

Art.5º. As manifestações à ouvidoria municipal do sistema único de saúde – SUS deverão conter as seguintes informações:



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
MUNICÍPIO DE MIRACEMA
SECRETARIA DE GOVERNO – GABINETE DO PREFEITO

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

II – não serão aceitas demandas sob o estado de 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 enviar a demanda sob o estado de sigilo, quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária.

§2º – As manifestações poderão ser feitas pelos seguintes meios: atendimento pessoal,

atendimento telefônico, urnas, recebimento de correspondência, correio eletrônico.

Art.6º: O procedimento e prazos serão aqueles previstos na Lei 1768/2018.

DA ESTRUTURA

Art.7º: A Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde é parte integrante da

Ouvidoria Geral do Município instituída pela lei 1768/2018.

DO OUVIDOR DO SUS

Art. 8º: São atribuições do Ouvidor 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;

III – 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 implementação de sistemas de avaliação da satisfação dos usuários com os serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde;

IV – encaminhar, socializar e discutir relatórios gerenciais para subsidiar as instâncias de controle social do SUS no acompanhamento, avaliação e tomada de decisão;



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
MUNICÍPIO DE MIRACEMA
SECRETARIA DE GOVERNO – GABINETE DO PREFEITO

V – encaminhar, socializar e discutir os relatórios periódicos para auxiliar a gestão do SUS e o Conselho Municipal de Saúde de Miracema na tomada de decisões;

VI – garantir acolhimento humanizado e escuta qualificada dos usuários do Sistema Único de Saúde que buscam atenção às suas demandas no âmbito dos distritos;

VII – elaborar e encaminhar em tempo oportuno os relatórios gerenciais e relatórios periódicos para os órgãos e instituições de controle social do SUS, para a gestão do SUS

Municipal e Chefe do Poder Executivo;

VIII – contribuir com o fortalecimento e o desenvolvimento de espaços de participação popular no âmbito do Sistema Único de Saúde, em todos os níveis de atenção e unidades assistenciais e administrativas do SUS Municipal.

Art. 9. 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 suficientes para encaminhamento, prestando a devida informação ao Ouvidor Geral do Município, que decidirá pelo arquivamento definitivo ou prosseguimento do procedimento.

Art. 10. O ouvidor e toda sua equipe deverão atuar segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela Legalidade, Legitimidade, Imparcialidade, Moralidade e Ética.

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 11. 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 do Município de Miracema, mediante solicitação do Ouvidor.

Art. 12. O ouvidor, para efetivo exercício de sua função, terá garantido o livre acesso a todos os estabelecimentos que compõem o sistema local de saúde.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
MUNICÍPIO DE MIRACEMA
SECRETARIA DE GOVERNO – GABINETE DO PREFEITO

Art. 13. 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. 14. As informações requisitadas pelo ouvidor geral deverão ser atendidas no prazo por ele estabelecido, em função da complexidade de cada caso.

Art. 15. A Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde garantirá, sempre que solicitada, o sigilo da fonte e anonimato do denunciante, queixoso ou reclamante.

Art. 16. Os estabelecimentos responsáveis pela prestação dos serviços de saúde locais sejam próprios, contratados ou conveniados deverão manter afixados, 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. 17. 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, conveniados ou pactuados.

Art. 18. A Secretária Municipal de Saúde e a Ouvidoria Geral do Município ficam obrigadas a dar publicidade à ouvidoria, por divulgação através de meio amplo de comunicação.

Art. 19. A Secretaria Municipal de Saúde fica obrigada a assegurar a estrutura de funcionamento da Ouvidoria.

Art. 20. A Ouvidoria do SUS poderá adotar sistema diverso da Ouvidoria Geral do Município, conforme conveniência do Ouvidor do SUS.

Ar



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
MUNICÍPIO DE MIRACEMA
SECRETARIA DE GOVERNO – GABINETE DO PREFEITO

Art. 21. Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

MIRACEMA, 26 de novembro de 2018.

Clóvis Tostes de Barros

Prefeito Municipal