



PREFEITURA MUNICIPAL DE ALTO PARAÍSO
- ESTADO DO PARANÁ -

AV. PEDRO AMARO DOS SANTOS, 900 - CENTRO - FONE/FAX:(044) 3664-1320

LEI ORDINÁRIA Nº 0330/2014

SÚMULA: CRIA A OUVIDORIA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE ALTO PARAISO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

A CÂMARA MUNICIPAL DE ALTO PARAÍSO, Estado do Paraná, aprovou e Eu Prefeita Municipal sanciono a seguinte lei:

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria Municipal de Saúde do Município de Alto Paraíso, órgão auxiliar, independente, permanente e com autonomia administrativa e funcional que tem por objetivo apurar as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos de Saúde, bem como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população. Conforme o inciso I do § 3º do artigo 37 da Constituição Federal.

Art. 2º Compete à Ouvidoria Municipal de Saúde:

- a) Receber, analisar, encaminhar, acompanhar as reclamações, denúncias ou críticas, informações e sugestões apresentadas por cidadãos contra atos e omissões indevidas ou ilegais no âmbito da Saúde Municipal;
- b) promover as ações necessárias à apuração da procedência das denúncias, reclamações e queixas recebidas, encaminhando-as aos órgãos competentes, garantindo sempre resposta ao interessado;
- c) Formular e proceder às respostas aos usuários acerca das demandas;
- d) recomendar a anulação ou correção de atos contrários à legislação, ou aos princípios da boa administração na área de saúde;
- e) Acompanhar o trâmite das demandas dentro do prazo estabelecido para resposta ao cidadão;
- f) manter e disponibilizar documentação atualizada relativa a todas as demandas registradas na Ouvidoria de Saúde;
- g) sugerir à Secretaria Municipal da Saúde medidas para corrigir distorções no Sistema de Saúde;

f



PREFEITURA MUNICIPAL DE ALTO PARAÍSO
- ESTADO DO PARANÁ -

AV. PEDRO AMARO DOS SANTOS, 900 - CENTRO - FONE/FAX:(044) 3664-1320

- h) Promover ações de informação e conhecimento acerca da Ouvidoria, junto à população em geral;
- i) Apresentar e divulgar relatórios trimestrais sobre os atendimentos na Ouvidoria Municipal de Saúde e seus respectivos encaminhamentos;
- j) propor à Secretaria Municipal de Saúde a adoção de práticas que visem melhorar, sob qualquer aspecto, a prestação dos serviços públicos de saúde do Município;

Parágrafo Único. Para o desenvolvimento das atribuições previstas neste artigo, a Ouvidoria Municipal de Saúde poderá requisitar a quaisquer órgãos do Município as informações necessárias, devendo as mesmas serem prestadas no prazo máximo e improrrogável de 07 dias;

Art. 3º A manifestação à Ouvidoria deverá conter as seguintes informações:

- a) Característica da informação, caráter da informação, identificação do manifestante, endereço completo, meios disponível 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 do anonimato, salvo se a reclamação possuir fundamento e estiver registrada de forma completa para averiguação e /ou acompanhada de prova documental;

§1º. Será mantida a privacidade do reclamante que enviar demanda sob o estado de sigilo, quando expressamente solicitado ou quando tal providencia se fizer necessária;

§2º. As manifestações poderão ser realizadas pelos seguintes meios: pessoalmente, fone/fax, internet (e-mail) a ser definido;

Art. 4º O(a) Ouvidor(a) da Saúde e os Colaboradores que farão parte da equipe serão indicados pelo(a) Prefeito(a), em consenso com o Secretário Municipal de Saúde.

§ 1º. O(a) Ouvidor(a) da Saúde e os Colaboradores serão escolhidos entre os servidores públicos municipais concursados do quadro efetivo da Prefeitura Municipal.

P



PREFEITURA MUNICIPAL DE ALTO PARAÍSO
- ESTADO DO PARANÁ -

AV. PEDRO AMARO DOS SANTOS, 900 - CENTRO - FONE/FAX:(044) 3664-1320

§ 2º. O(a) Ouvidor(a) de Saúde e a equipe que comporá a Ouvidoria cumprirão mandato de 02 (dois) anos, permitida uma prorrogação por mais 02 (dois) anos.

Art. 5º 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, quando identificada a falta de informações suficientes para o encaminhamento ou outras situações que demonstrem a ausência de fundamento para sua tramitação.

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 com a informações, registros, processos e documentos de qualquer natureza que, a seu exclusivo juízo, repete necessários ao pleno exercício de suas atribuições.

Art. 7º O(a) Ouvidor(a) e toda a sua equipe deverão segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade e ética.

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

Urgente – até 15 Dias;

Alta – até 30 dias;

Média – até 60 dias;

Baixa – até 90 dias.

Art. 8º A ouvidoria contará com a seguinte estrutura física:

01 – Sala para ouvidoria;

01 – Escrivania;

01 – Linha telefônica para este fim, ou até mesmo um ramal;

01 – Computador;

01 – Impressora;

03 – Cadeiras;

P



PREFEITURA MUNICIPAL DE ALTO PARAÍSO
- ESTADO DO PARANÁ -

AV. PEDRO AMARO DOS SANTOS, 900 - CENTRO - FONE/FAX:(044) 3664-1320

Parágrafo Único: A estrutura física poderá ser usada para desenvolver outras atividades administrativas, mais tendo esta como prioritária.

Art. 9º É dever dos dirigentes e serviços de 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. 10 Fica criado, por esta lei, as funções públicas de Ouvidor da Saúde e Assessor de Ouvidoria, os quais poderão, a critério do(a) Prefeito(a) Municipal, receberem Gratificação por Função – FG, no percentual de até 100% (cem por cento) sobre o nível de vencimento dos servidores designados.

§1º. Ao Ouvidor da Saúde compete originariamente o exercício das atribuições do art. 2º desta Lei.

§2º. Ao assessor de ouvidoria compete prestar assistência administrativa ao Ouvidor da Saúde, tais como recebimento de reclamações, digitação de relatórios, requisições, e outras diligências ordenadas pelo Ouvidor.

Art. 11 A Secretaria Municipal de Saúde propiciará o necessário apoio técnico, administrativo e financeiro para o bom funcionamento da Ouvidoria de Saúde, devendo, inclusive, ser consignado no orçamento, dotação suficiente para o desenvolvimento regular de suas atribuições.

Art. 12 Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Alto Paraíso-Pr, 03 de Setembro de 2014.



MARIA APARECIDA ZANUTO FARIA
Prefeita Municipal

**PUBLICADO NO JORNAL
UMUARAMA ILUSTRADO
ÓRGÃO OFICIAL DO MUNICÍPIO**

EM 04 / 09 / 2014

Edição N.º 10.164