



**PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MÔNICA
ESTADO DO PARANÁ**

CNPJ 95.641.916/0001-37

Rua Marieta Mocellin nº 588 - Cep 87.915-000

Fone/Fax (44) 3455-1107 e-mail: prefeitura@santamonica.pr.gov.br

LEI N°168/2023

SUMULA: Institui a Ouvidoria Municipal de Saúde junto à Secretaria Municipal de Saúde de Santa Mônica, e dá outras providências.

FAÇO SABER QUE A CÂMARA MUNICIPAL APROVOU, E EU, PREFEITO MUNICIPAL SANCIONO A SEGUINTE LEI:

Art. 1º - Fica instituída na estrutura organizacional da Secretaria Municipal de Saúde do Município de Santa Mônica, a Ouvidoria Municipal de Saúde, como meio de participação social e qualificar a gestão participativa do Sistema Único de Saúde - SUS.

Art. 2º - A Ouvidoria Municipal de Saúde têm por objetivos:

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 Santa Mônica;

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, 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 do processo das informações;

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

IV - 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. 3º - À Ouvidoria Municipal de Saúde competem as seguintes atribuições:



**PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MÔNICA
ESTADO DO PARANÁ**

CNPJ 95.641.916/0001-37

Rua Marieta Mocellin nº 588 - Cep 87.915-000

Fone/Fax (44) 3455-1107 e-mail: prefeitura@santamonica.pr.gov.br

I - receber, analisar, encaminhar, acompanhar as reclamações, denúncias ou críticas, informações e sugestões apresentadas por cidadão;

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

V - apresentar e divulgar relatórios das atividades da Ouvidoria às Ouvidorias Regionais de Saúde;

VI - receber denúncias de quaisquer violações de direitos individuais ou coletivos de atos legais, neles incluídos todos os contrários à saúde pública, bem como, ato de improbidade administrativa praticada por agentes ou servidores públicos de qualquer natureza, vinculados direta ou indiretamente à Secretaria Municipal de Saúde;

VII - identificar fatores que devem ser revistos e/ou melhorados, vinculados direta ou indiretamente à Secretaria Municipal de Saúde.

Art. 4º - As manifestações à Ouvidoria deverão conter as seguintes informações:

I - característica da informação;

II - caráter da informação;

III - identificação do manifestante, endereço completo e demais meios disponíveis para contato (telefone, fax, e-mail);

IV - 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 o estado de 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 pessoalmente, via telefone, carta ou e-mail.

§4º - Verificada a presença das condições que viabilizam o recebimento da manifestação do usuário, será notificado o órgão reclamado, através de ofício ou correio eletrônico, para ciência e manifestação no prazo improrrogável previsto no artigo 8º, da presente Lei.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MÔNICA ESTADO DO PARANÁ

CNPJ 95.641.916/0001-37
Rua Marieta Mocellin nº 588 - Cep 87.915-000
Fone/Fax (44) 3455-1107 e-mail: prefeitura@santamonica.pr.gov.br

Art. 5º - O Ouvidor, mediante despacho fundamentado, poderá determinar liminarmente o arquivamento de reclamação que tenha sido encaminhada e que, a seu juízo, seja improcedente, como a falta de informações suficientes para encaminhamento.

Art. 6º - O Ouvidor e toda sua equipe deverá atuar segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade, e ética.

Art. 7º - O Ouvidor, no exercício de sua função, terá assegurada autonomia e independência de ação, sendo-lhe franqueado acesso livre a qualquer dependência ou servidor da Administração Municipal, bem como, as informações, registros, processos e documentos de qualquer natureza que, a seu exclusivo juízo, repute necessários ao pleno exercício de suas atribuições.

Parágrafo único - A Ouvidoria Municipal de Saúde será coordenada por um servidor público municipal efetivo designado para a função de Ouvidor Municipal da Saúde.

Art. 8º - As manifestações serão classificadas e tipificadas pelo Ouvidor com os seguintes prazos de resposta ao cidadão:

- I** - Urgente: de 01 à 05 dias;
- II** - Alta: de 05 à 10 dias;
- III** - Média: de 10 à 20 dias;
- IV** - Baixa: de 20 à 45 dias.

Parágrafo único - Os prazos serão computados em dias úteis.

Art. 9º - Considera-se consulta sugestão e elogio a manifestação do usuário que apresente dúvida, contribuição ou crítica espontânea.

Art. 10 - Considera-se reclamação a manifestação do usuário que contenha notícia de lesão ou ameaça ao direito.

Parágrafo Único - A reclamação será arquivada se não se revestir dos requisitos previstos neste Decreto.

Art. 11 - Considera-se denúncia a manifestação com notícia de irregularidade grave envolvendo servidores da administração pública municipal e/ou empresas públicas ou privadas ou prestador de serviço particular que esteja vinculado à Secretaria Municipal da Saúde.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MÔNICA
ESTADO DO PARANÁ**

CNPJ 95.641.916/0001-37

Rua Marieta Mocellin nº 588 - Cep 87.915-000

Fone/Fax (44) 3455-1107 e-mail: prefeitura@santamonica.pr.gov.br

Art. 12 - As conclusões alcançadas, devidamente fundamentadas, serão encaminhadas aos usuários através de ofício, protocolo eletrônico ou e-mail.

Parágrafo Único - Os registros concluídos poderão ser reabertos, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias da sua conclusão, nos casos de divergência de informação, de fatos novos ou documentos novos que impliquem em revisão legal.

Art. 13 - Para o desempenho de suas funções, a Ouvidoria terá uma equipe mínima composta de 01 (um) Ouvidor servidor público efetivo do Município de Santa Mônica, dotado de autonomia e independência na execução de suas tarefas, nomeado pelo Secretário Municipal de Saúde para um período de 02 (dois) anos.

Parágrafo único - A Ouvidoria contará com uma sala própria devidamente equipada para execução de suas atividades.

Art. 14 - São deveres de todos os agentes públicos da Administração Municipal atender, com presteza, pedidos de informação ou requisições formuladas pela Ouvidoria, de forma satisfatória a atender as necessidades do cidadão e do bom funcionamento da Ouvidoria.

Art. 15 - As autoridades de saúde das esferas estadual e federal deverão, obrigatoriamente, ser comunicadas, nos casos de manifestações que guardem interface com as respectivas instâncias gestoras.

Art. 16 - As consultas, sugestões, elogios, reclamações e denúncias serão registradas em banco de dados informatizado, recebendo número sequencial a cada exercício, e a devida distribuição conforme a sua natureza e/ou órgão reclamado.

§1º - Compete a Ouvidoria Municipal de Saúde manter o banco de dados informatizado devidamente atualizado, respondendo pela sua integridade, confidencialidade e equidade, com estreita observância dos princípios legais que regem os atos administrativos.

§2º - Os interessados poderão acompanhar o andamento da manifestação através de contato telefônico, por meio do número do protocolo ou outro meio instituído para esse fim específico.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MÔNICA
ESTADO DO PARANÁ**

CNPJ 95.641.916/0001-37

Rua Marieta Mocellin nº 588 - Cep 87.915-000

Fone/Fax (44) 3455-1107 e-mail: prefeitura@santamonica.pr.gov.br

Art. 17 - A Secretaria Municipal de Saúde adotará campanha permanente no sentido de divulgar as atribuições da Ouvidoria Municipal da Saúde, bem como as formas de acesso do usuário ao serviço.

Art. 18 - Esta lei entrará em vigor após 60 (sessenta dias) da sua publicação.

Edifício da Prefeitura Municipal de Santa Mônica, aos 21 dias do mês de março do exercício financeiro de 2023.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Luan Gustavo Frazatto".

LUAN GUSTAVO FRAZATTO

Prefeito Municipal