



PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE GUABIRABA – PE
Palácio Municipal Dr. Franklin Farias Neves

LEI MUNICIPAL Nº 248 de 22 de junho de 2011

INSTITUI A OUVIDORIA MUNICIPAL DA
SAÚDE DO MUNICÍPIO DE BARRA DE
GUABIRABA E DÁ OUTRAS
PROVIDÊNCIAS.

O **PREFEITO DO MUNICÍPIO DE BARRA DE GUABIRABA-PE**, no uso de suas atribuições que lhe são conferidas na Lei Orgânica do Município e demais disposições legais pertinentes, **faz saber** que a Câmara Municipal de Vereadores aprovou e em seu nome sanciona a seguinte Lei:

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria Municipal da Saúde, vinculada administrativamente à Secretaria Municipal de Saúde, dotada das seguintes atribuições:

I – Instituir um canal de comunicação entre o cidadão e a Secretaria de Saúde, que promova a defesa dos interesses e direitos dos cidadãos, com competência para receber, encaminhar e tornar públicas as conclusões alcançadas nas sugestões, consultas, reclamações, elogios e denúncias provenientes de usuários dos serviços públicos de saúde, bem como dos serviços prestados pelas entidades privadas parceiras da Administração Pública;

II – Contribuir com a melhoria do nível de satisfação do público alvo visando o constante aprimoramento da prestação de serviços e agilizar a busca da qualidade na detecção de falhas nos processos hospitalares e administrativos, resultando em melhorias no atendimento ao paciente e satisfazendo também aos funcionários, prestadores de serviço, voluntários e público em geral;

II - Elaborar relatórios mensais e anuais, das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

Parágrafo Único - As consultas, reclamações, elogios e denúncias poderão ser verbais ou escritas, através de carta, fac-símile e e-mail.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE GUABIRABA – PE

Palácio Municipal Dr. Franklin Farias Neves

Art. 2º A Ouvidoria Municipal da Saúde será dirigida pelo Ouvidor Geral da Saúde, dotado de autonomia e independência na execução de suas tarefas, nomeado pelo Prefeito para um mandato de 2 (dois) anos, prorrogável por mais (dois).

Art. 3º O Ouvidor Geral da Saúde será servidor ocupante de cargo efetivo do quadro próprio do Município e, para o exercício de sua função, fará jus à percepção de uma gratificação de 40% de seus vencimentos.

Parágrafo único – Caso os vencimentos do servidor sejam inferiores ao valor do salário-mínimo nacional, este será a base de cálculo para a gratificação estabelecida no *caput*.

Art. 4º Compete ao Ouvidor Geral da Saúde:

- I – Aprovar, junto à Secretaria de Saúde, as diretrizes e políticas traçadas para administrar a Ouvidoria, acompanhando as metas definidas e os resultados obtidos;
- II – Reunir-se, periodicamente, com os representantes/responsáveis por cada setor;
- III- Prestar informações e preparar relatório específico para atender às solicitações da Secretaria;
- IV – Coordenar as atividades da Ouvidoria;
- V- Receber, analisar e direcionar as manifestações do público atendido pela Ouvidoria;
- VI - Requisitar informações, documentos e pareceres técnicos essenciais à instrução dos registros da Ouvidoria;
- VII - Recomendar a adoção de providências e/ou procedimentos que entender pertinentes e necessários ao aperfeiçoamento da prestação do serviço público;
- VIII - Propor estudos e eventos ao Secretário Municipal de Saúde.
- XI - Determinar, de ofício, a abertura de registro em nome do interesse público, se entender necessário.
- X – Dar retorno ao cidadão, informando-o do andamento e/ou providências adotadas;
- XI- Atender e prestar esclarecimentos aos cidadãos quanto a questões relativas à Secretaria de Saúde.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE GUABIRABA – PE

Palácio Municipal Dr. Franklin Farias Neves

Art. 5º Para exercerem funções de apoio ao Ouvidor Geral, ficam criadas as funções gratificadas de assistente de ouvidoria e auxiliar de ouvidoria, pelo exercício das quais os servidores públicos efetivos ocupantes farão jus, respectivamente, a uma gratificação de 25% e 20% de seus vencimentos.

§1º – Caso os vencimentos do servidor sejam inferiores ao valor do salário-mínimo nacional, este será a base de cálculo para a gratificação estabelecida no *caput*.

§ 2º - Compete ao assistente de ouvidoria:

I – Apoiar o Ouvidor em assuntos relacionados aos processos administrativo, organizacional e logístico;

II – Supervisionar as atividades do auxiliar em relação à qualidade da prestação de serviços ao público;

III – Manter atualizado o arquivo dos atendimentos para possíveis consultas por Ouvidor;

IV – Preparar, corrigir e cobrar respostas das manifestações enviadas aos setores competentes;

V- dar retorno ao cidadão, informando-o do andamento e/ou providências adotadas;

VI- Atender e prestar esclarecimentos aos cidadãos quanto a questões relativas à Secretaria de Saúde.

§ 3º - Compete ao auxiliar de ouvidoria:

I – Organizar e manter atualizados o arquivo dos atendimentos, bem como controlar a tramitação dos documentos;

II – Preparar, conferir e acompanhar a tramitação das manifestações feitas pelos cidadãos e encaminhadas aos setores competentes;

III- Atender e prestar esclarecimentos aos cidadãos quanto a questões relativas à Secretaria de Saúde.

Art. 6º As consultas, reclamações, elogios e denúncias deverão conter identificação completa do usuário, do órgão público, da entidade reclamada, além do histórico dos fatos e o pedido ou resultado esperado.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE GUABIRABA – PE
Palácio Municipal Dr. Franklin Farias Neves

§ 1º O sigilo e a identificação serão mantidos quando solicitados, ressalvadas as exceções previstas em Lei.

§ 2º As manifestações deverão, conter a causa de pedir, ficando a legitimidade das partes envolvidas a ser apreciada pela Ouvidoria, bem como seu fundamento legal, assim como seu nexos causal;

§ 3º 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 de 10 (dez) dias, contados da data do recebimento.

§ 4º O órgão reclamado deverá tomar conhecimento da manifestação e adotar as providências pertinentes.

§ 5º Quando as circunstâncias de fato e de direito indicarem urgência, as providências poderão ser solicitadas em prazo inferior ao previsto no parágrafo anterior.

§ 6º A notificação do órgão reclamado poderá ser reiterada com vistas à solução do registro, a critério do assessor responsável pela autuação.

§ 7º Não havendo manifestação conclusiva após a reiteração da notificação, será oficiado o superior hierárquico imediato responsável pela autuação, devendo a omissão constar dos relatórios finais de competência do Secretário Municipal da Saúde.

Art. 7º Considera-se consulta, sugestão e elogio a manifestação do usuário que apresente dúvida, contribuição ou crítica espontânea.

Art. 8º 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 nesta Lei.

Art. 9º 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.

Art. 10º As manifestações dos usuários receberão parecer técnico conclusivo, que conterá a seguinte codificação:



PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE GUABIRABA – PE
Palácio Municipal Dr. Franklin Farias Neves

- I - Procedente ;
- II - Improcedente ;
- III - Não confirmada após apuração;
- IV - Perda de objeto;
- V - Encerrada a pedido do reclamante.

Art. 11 As conclusões alcançadas, devidamente fundamentadas, serão encaminhadas aos usuários através de carta ou e-mail.

Parágrafo Único - Os registros concluídos poderão ser reabertos, no prazo máximo de 90 dias da sua conclusão, nos casos de divergência de informação, de fatos novos ou documentos novos que impliquem em revisão legal.

Art. 12 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. 13 As consultas, sugestões, elogios, reclamações e denúncias serão registrados em banco de dados informatizado, recebendo número seqüencial a cada exercício, e a devida distribuição conforme a sua natureza e/ou órgão reclamado.

§ 1º Compete a Ouvidoria Municipal da 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.

Art. 14 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. 15 As atribuições e funcionamento da Ouvidoria Municipal da Saúde poderão ser regulamentadas por decreto conjunto do Chefe do Poder e do Secretário(a) Municipal de Saúde.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DE GUABIRABA – PE
Palácio Municipal Dr. Franklin Farias Neves

Art. 16 – Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 17 - Revogam-se as disposições em contrário.

Barra de Guabiraba, 22 de junho de 2011.


ALBERTO GEORGE PEREIRA DE ALBUQUERQUE
Prefeito