



Prefeitura Municipal da Estância Climática de Campos Novos Paulista

Rua Edgard Bonini (Dengo), 492 - CEP 19.960-000 - Estado de São Paulo

Fone: (0**14) 3476-1144 - Fone/Fax: (0**14) 3476-1137

CNPJ 46.787.644/0001-72 - e-mail: pmcampospta@terra.com.br

LEINº868/2021.

DISPÕE SOBRE A INSTITUIÇÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

FLÁVIO FERMINO EUFLAUZINO, Prefeito Municipal da Estância Climática de Campos Novos Paulista/SP., no uso de suas atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal *aprovou* e ele *sanciona* e *promulga* a seguinte lei: -

ARTIGO 1º) - Fica instituída a Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde – SUS, vinculada ao Departamento Municipal de Saúde da Estância Climática de Campos Novos Paulista.

ARTIGO 2º) - A organização e o funcionamento da Ouvidoria Municipal do SUS observará as seguintes diretrizes:

- a) defesa dos direitos da saúde visando contribuir para o fortalecimento da cidadania e da transparência;
- b) reconhecimento dos cidadãos sem qualquer distinção como sujeitos de direitos;
- c) preservação da identidade do manifestante, quando por ele solicitada expressamente ou quando o assunto requerer;
- d) acolhimento humanizado nas relações estabelecidas com seus usuários;
- e) objetividade e imparcialidade no tratamento das manifestações de seus usuários;
- f) zelo pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários;
- g) defesa da ética e da transparência nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos;
- h) sigilo da fonte quando o interessado solicitar a preservação de sua identidade;
- i) identificação das necessidades e demandas da sociedade para o setor saúde, tanto na dimensão coletiva, quanto na individual, para sua utilização como suporte estratégico à tomada de decisões no campo da gestão;
- j) atuação coordenada, integrada e horizontal entre as ouvidorias do SUS;
- k) aprofundamento do exercício da cidadania dentro e fora da Administração Pública.



Prefeitura Municipal da Estância Climática de Campos Novos Paulista

Rua Edgard Bonini (Dengo), 492 - CEP 19.960-000 - Estado de São Paulo

Fone: (0**14) 3476-1144 - Fone/Fax: (0**14) 3476-1137

CNPJ 46.787.644/0001-72 - e-mail: pmcampospta@terra.com.br

ARTIGO 3º) - São competências e atribuições essenciais da Ouvidoria Municipal

do SUS:

- a) receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas competentes as demandas dos cidadãos e outras partes interessadas, a respeito da atuação do órgão ou entidade pública;
- b) articular-se com as áreas administrativas e técnicas com vistas a garantir a instrução correta, objetiva e ágil das demandas apresentadas pelos cidadãos, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido, para resposta ao cidadão;
- c) manter o cidadão informado sobre o andamento e o resultado de suas demandas;
- d) cobrar respostas das unidades administrativas e técnicas a respeito das demandas a elas encaminhadas e levar ao conhecimento do gestor do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;
- e) organizar, interpretar, consolidar e arquivar as informações oriundas das demandas recebidas de seus usuários e produzir relatórios com dados gerenciais, indicadores, estatísticas e análises técnicas sobre o desempenho do órgão ou entidade, periodicamente ou quando o gestor julgar oportuno;
- f) promover a constante publicização de suas atividades, com o fim de facilitar o acesso do cidadão à ouvidoria e aos serviços oferecidos;
- g) analisar as necessidades e expectativas dos usuários, colhidas por meio de sugestões, denúncias, elogios e reclamações, relativas às ações e aos serviços de saúde prestados à população, com o objetivo de subsidiar a avaliação das ações e serviços de saúde pelos órgãos competentes;
- h) encaminhar as denúncias recebidas aos órgãos e às unidades do Departamento Municipal de Saúde para as providências necessárias;
- i) realizar a mediação administrativa nas unidades do órgão, com vistas à correta, objetiva e ágil instrução das demandas apresentadas pelos cidadãos), bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido;
- j) informar, sensibilizar e orientar o cidadão para a participação e o controle social dos serviços públicos de saúde;
- k) informar os direitos e deveres dos usuários dos serviços de saúde do SUS.

ARTIGO 4º) - O acesso do cidadão à Ouvidoria Municipal do SUS poderá ser realizado por meio de canais de comunicação a serem implantados progressivamente e amplamente divulgados.

ARTIGO 5º) - A Ouvidoria Municipal do SUS será coordenada por um servidor ou cargo em comissão que terá as atribuições de Ouvidor do SUS e estará subordinado diretamente ao Diretor Municipal de Saúde.

I - São atribuições do ouvidor do SUS:



Prefeitura Municipal da Estância Climática de Campos Novos Paulista

Rua Edgard Bonini (Dengo), 492 - CEP 19.960-000 - Estado de São Paulo

Fone: (0**14) 3476-1144 - Fone/Fax: (0**14) 3476-1137

CNPJ 46.787.644/0001-72 - e-mail: pmcampospta@terra.com.br

- a) coordenar, avaliar e controlar as atividades e os serviços relacionados às competências institucionais da Ouvidoria, provendo os meios necessários à sua adequada e eficiente prestação;
- b) representar a Ouvidoria diante dos órgãos e entidades do Poder Executivo, dos demais poderes e perante a sociedade;
- c) encaminhar as demandas às unidades administrativas competentes para resposta, de acordo com o seu teor;
- d) propor a adoção de medidas e as providências de correção de rumos ou aperfeiçoamento em processos, a partir das demandas recebidas pela Ouvidoria;
- e) promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados;
- f) manter os interessados informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos;
- g) encaminhar às autoridades superiores, periodicamente e sempre que solicitado, os relatórios estatísticos das atividades da Ouvidoria;
- h) exercer outras atribuições afins.

II - Todos os integrantes da Ouvidoria Municipal do SUS, no exercício de suas atribuições deverão assegurar a preservação dos aspectos éticos, de privacidade e confidencialidade em todas as etapas do processamento das demandas recebidas dos usuários.

ARTIGO 6º) - O Poder Executivo Municipal regulamentará, no que couber, a presente Lei.


ARTIGO 7º) - As despesas decorrentes desta Lei serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.

ARTIGO 8º) - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal da Estância Climática de Campos Novos Paulista, 13 de setembro de 2021.


FLAVIO FERMINO EUFLAUZINO
Prefeito Municipal

Publicada por afixação na forma do Art. 90 da Lei Orgânica Municipal, na data supra.


Alfredo Benedito de Moraes
RG 7.969.481-01
Controle Interno