



# Município de Céu Azul

Estado do Paraná

LEI Nº 1263/2012, 19 de setembro de 2012.

Institui no âmbito do Município de Céu Azul, Estado do Paraná, a Ouvidoria no Sistema Único de Saúde- SUS

O PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL DE CÉU AZUL, Estado do Paraná, aprovou, e eu, Prefeito Municipal, sanciono a seguinte,

## LEI:

**Art. 1º** Fica instituída, no âmbito da Secretaria Municipal de Saúde, a Ouvidoria do SUS para o Município de Céu Azul e toma como fundamentação as normas superiores abaixo especificadas segundo as considerações:

I – Considerando o artigo 37, parágrafo 3º, inciso I da Constituição Federal de 1988, que prevê a existência de uma lei que discipline as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta e que regule as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

II – Considerando o Pacto de Gestão do SUS (Portaria GM/MS nº 399/2006), Eixo 7, tópico 7.1, alínea 'e', que prevê o apoio à implantação e implementação de Ouvidorias nos municípios e estados como ação de fortalecimento para o processo de participação social no SUS;

III – Considerando a Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa do SUS – ParticipaSUS (Portaria GM/MS nº 3.027/2007), que vislumbra a implantação de Ouvidorias como uma das formas de fortalecer os mecanismos de participação social e qualificar a gestão participativa do Sistema único de Saúde – SUS;

IV – Considerando a definição do Ministério da Saúde, de que a Ouvidoria do SUS constitui-se num espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e os gestores do Sistema Único de Saúde, relativos aos serviços prestados;

V – Considerando ainda que, com o objetivo de assegurar esse direito de participação na gestão pública em saúde, as Ouvidorias do SUS apóiam-se nos princípios e diretrizes que determinam as ações e serviços em saúde, expressos nos artigos 196, 197 e 198 da Constituição Federal e na Lei nº 8.080/90,

**Art. 2º** A Ouvidoria Municipal do SUS tem como principais objetivos:

I – propiciar ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos e um canal de comunicação com a administração da Secretaria Municipal da Saúde de Céu Azul;

II – atuar com ética, transparência e imparcialidade, de forma a garantir respostas às manifestações recebidas e assegurar ao cidadão oportunidade de participação na gestão



# Município de Céu Azul

Estado do Paraná

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;

IV – implementar políticas de estímulo à participação de usuários e entidades da sociedade no processo de avaliação dos serviços prestados pelo SUS.

**Art. 3º** A Ouvidoria Municipal do SUS estabelece as atribuições de:

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

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 – Oferecer as condições necessárias de participar de capacitações junto aos Ouvidores de Saúde;

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

VI – apresentar e divulgar relatórios das atividades da Ouvidoria.

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

I – característica da informação, caráter da informação, identificação do manifestante, endereço completo, meios disponíveis 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;

II – não serão aceitas demandas sob 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 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: pessoalmente, telefônico, fax, carta ou e-mail, internet ou através do formulário próprio disponível na Secretaria de Saúde.

**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, como a falta de informações suficientes para encaminhamento.

**Art. 6º** São critérios para escolha do profissional que exercera os serviços de ouvidor:



# Município de Céu Azul

## Estado do Paraná

- a) Ser servidor concursado do quadro próprio do Município
- b) Ter nível superior completo
- c) Possuir reputação ilibada.

**Art. 7º** O(a) Ouvidor(a) deverá atuar segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade, e ética.

**Art. 8º** 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 como a informações, registros, processos e documentos de qualquer natureza que, a seu exclusivo juízo, repare necessários ao pleno exercício de suas atribuições.

**Art. 9º** Os prazos de resposta ao cidadão serão:  
Urgente – até 15 dias  
Alta – até 30 dias  
Média – até 60 dias  
Baixa – até 90 dias.

**Art. 10.** Para auxiliar no desempenho de suas funções, a Ouvidoria terá o apoio da assessoria Jurídica do Município.

**Art. 11.** A Ouvidoria contará com a estrutura física de 01 (uma) sala atendimento presencial.

**Art.12.** Os estabelecimentos responsáveis pela prestação dos serviços de saúde locais sejam eles próprios, contratados ou conveniados, deverão manter afixados em local visível ao público cartaz indicativo da existência do serviço de Ouvidoria no SUS, mencionado expressamente seu endereço e seus canais de comunicação.

**Art. 13.** É dever dos dirigentes e servidores da 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. 14.** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito Municipal de Céu Azul, 19 de setembro de 2012.

**José Eneron da Silva Telles**  
**Prefeito Municipal**

Publicado no Diário Oficial Eletrônico  
do Município de Céu Azul  
no endereço [www.ceuazul.pr.gov.br](http://www.ceuazul.pr.gov.br)

Dia: 19 / 9 / 2012

Página: 01 de 02 id: 372