



Prefeitura Municipal de Lagoa Santa

DECRETO Nº 3.688, DE 08 DE OUTUBRO DE 2018.

Dispõe sobre a regulamentação da Ouvidoria Geral da Secretaria Municipal de Saúde de Lagoa Santa/MG e dá outras providências.

O **PREFEITO DO MUNICÍPIO DE LAGOA SANTA**, no uso de suas atribuições que lhe confere o art. 68 da Lei Orgânica Municipal, e a Lei Municipal n.º 3.762, de 31 de agosto de 2015, e;

Considerando a necessidade de regulamentar os procedimentos de serviços de recebimento, cadastro, controle, encaminhamento e respostas das demandas dos usuários SUS Lagoa Santa/MG encaminhadas à Ouvidoria Geral da Saúde;

Considerando o Decreto nacional n.º 7.508 de 28 de junho de 2011 que regulamenta a Lei nacional n.º 8.080 de 19 de setembro de 1990, para dispor sobre a organização do Sistema Único de Saúde - SUS;

Considerando a Portaria GM n.º 2.416, de 07 de novembro de 2014 que estabelece diretrizes para a organização e funcionamento dos serviços de ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) e suas atribuições e a Lei nacional n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

DECRETA:

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Este Decreto regulamenta a Ouvidoria Geral da Secretaria Municipal de Saúde de Lagoa Santa.

Art. 2º O serviço de Ouvidoria Geral da Saúde irá exercer as ações de controle externo no âmbito do SUS Lagoa Santa, possibilitando o acesso dos cidadãos às informações sobre direito à saúde, bem como, possibilitar a avaliação permanente dos serviços de saúde, com vistas ao aprimoramento da gestão do SUS Municipal.

CAPÍTULO II - DAS DIRETRIZES

Art. 3º A organização e funcionamento do serviço de Ouvidoria Geral da Secretaria Municipal da Saúde observarão as seguintes diretrizes estabelecidas na Portaria n.º 2.416, de 07 de novembro de 2014 do Ministério da Saúde:

I - defesa dos direitos da saúde, visando contribuir para o fortalecimento da cidadania e da transparência;

II - reconhecimento dos cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeitos de direito;

III - objetividade e imparcialidade no tratamento das informações, sugestões, elogios, reclamações e denúncias recebidas dos usuários do SUS;

IV - zelo pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos usuários do SUS;



Prefeitura Municipal de Lagoa Santa

V - defesa da ética e da transparência nas relações entre administração pública e os cidadãos;

VI - sigilo da fonte quando o interessado solicitar a preservação de sua identidade;

VII - identificação das necessidades e demandas da sociedade para o setor da saúde, tanto na dimensão coletiva, quanto na individual, transformando-as em suporte estratégico à tomada de decisões no campo da gestão.

CAPÍTULO III - DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 4º A Ouvidoria Geral da Saúde tem as seguintes atribuições:

I - receber manifestações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios;

II - prestar informações às demandas recebidas;

III - resguardar o sigilo e sempre dar resposta fundamentada à questão apresentada com clareza e objetividade;

IV - encaminhar a manifestação e acompanhar a sua apreciação;

V - identificar e comunicar aos serviços, eventuais problemas no atendimento ao usuário ou causas da deficiência do serviço;

VI - estabelecer canal permanente de comunicação com os usuários;

VII - elaborar relatórios e promover a divulgação das suas atividades;

VIII - atuar na prevenção de conflitos;

IX - promover a sensibilização sobre suas atividades em todos os serviços da Secretaria Municipal de Saúde;

X - estimular a participação do cidadão na fiscalização, contribuindo para o planejamento dos serviços municipais de saúde.

CAPÍTULO IV - DAS COMPETÊNCIAS DO OUVIDOR

Art. 5º Compete exclusivamente ao Ouvidor:

I - dirigir a Ouvidoria oportunizando o atendimento aos seus princípios e o exercício de suas atribuições;

II - representar a Ouvidoria interna e externamente ao Órgão ou Entidade em que atua;

III - controlar o cumprimento dos prazos quanto as demandas da Ouvidoria;

IV - elaborar os relatórios;



Prefeitura Municipal de Lagoa Santa

V - garantir a racionalização de meios tendo em vista sua demanda e os fins a que se destina.

CAPÍTULO V - DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 6º Todas as manifestações da Ouvidoria Geral da Saúde deverão ser registradas.

Parágrafo único. Caberá ao Ouvidor providenciar junto aos usuários, quando necessário, as informações complementares para compreensão do objeto e alcance de sua manifestação, antes dos encaminhamentos internos.

Art. 7º O Ouvidor poderá denegar o encaminhamento ou interromper o andamento da manifestação, cujo conteúdo não traduza irregularidade, não tenha relação com as funções ou atividades desenvolvidas ou exija providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria, promovendo o arquivamento de plano, comunicando o usuário e indicando sucintamente as razões da decisão.

Art. 8º Deverá o usuário ser orientado, e sempre que possível direcionado, quando o assunto não estiver no âmbito de atuação da Ouvidoria ou do órgão ou entidade em que atua.

CAPÍTULO VI - DOS PRAZOS

Art. 9º O prazo máximo de resposta ao usuário, será de 07 (sete) dias úteis após a manifestação do usuário.

§ 1º O prazo referido no "caput" deste artigo poderá ser prorrogado por mais 07 (sete) dias, mediante justificativa expressa do Ouvidor, da qual será cientificado o interessado.

§ 2º A tramitação interna das manifestações recebidas pela Ouvidoria deverá considerar o prazo estabelecido em Nota Técnica publicada pela Secretaria Municipal de Saúde.

CAPÍTULO VII - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 10. Deverão os setores administrativos da Secretaria Municipal de Saúde, cumprir de forma conjunta com o serviço de Ouvidoria as demandas da população de Lagoa Santa, para possibilitar a melhoria dos serviços de saúde.

Art. 11. Os dados da Ouvidoria serão parâmetros para indicadores de qualidade das políticas e programas de saúde enquanto suporte estratégico para a tomada de decisão no campo da gestão de saúde municipal.

Art. 12. Este Decreto entra em vigor a partir da data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de Lagoa Santa em, 08 de outubro de 2018.

ROGÉRIO CÉSAR DE MATOS AVELAR
Prefeito do Município de Lagoa Santa