



ESTADO DA PARAÍBA

PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA

VIS LABORIS

LEI Nº 542/2017

Boa Vista, 24 de julho de 2017

Dispõe sobre a criação e o funcionamento da Ouvidoria do SUS no Município de Boa Vista-PB, e dá outras providências.

O Prefeito Constitucional do Município de Boa Vista, Estado da Paraíba, no uso de suas atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e Eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º - Fica instituída, no âmbito da Secretaria Municipal de Saúde do Município de Boa Vista, a Ouvidoria do SUS Municipal - Sistema Único de Saúde Municipal.

Parágrafo Único - A ouvidoria Municipal do SUS, instituída no caput deste artigo, terá como objetivo a proteção, a defesa e a melhoria da qualidade de atendimento ao usuário dos serviços públicos de saúde.

Art. 2º - Para compor a Ouvidoria Municipal do SUS de que trata o artigo anterior fica criado o cargo em comissão de Ouvidor em saúde do Município de Boa Vista, cujos vencimentos mensais corresponderão aos do Símbolo CC-2, designado por ato do Chefe do Poder Executivo.

Art. 3º - Ao Ouvidor Municipal do SUS são assegurados os benefícios de seu cargo originário.

§1º - O servidor nomeado para o cargo de ouvidor municipal do SUS perceberá vencimentos correspondentes ao Símbolo CC-2

§2º - Os servidores poderão optar pela remuneração do cargo originário, caso seja do interesse do mesmo.

Art. 4º - O Ouvidor será nomeado por ato do Prefeito, por prazo indeterminado.

Art. 5º - A área de atuação do Ouvidor em Saúde abrangerá todos os serviços públicos disponibilizados pela Secretaria Municipal de Saúde, sejam estes próprios, contratados ou conveniados.

Art. 6º - Ao ouvidor em Saúde designado é vedada a participação em órgãos diretivos, deliberativos ou consultivos de entidades públicas ou privadas, bem como a existência de qualquer outro vínculo com a Secretaria Municipal de Saúde, ou com prestador de serviço público de saúde, seja este contratado ou conveniado.



ESTADO DA PARAÍBA

PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA

VIS LABORIS

Art. 7º - A Administração Pública poderá manter serviço telefônico gratuito destinado a receber eventuais denúncias e reclamações junto à Ouvidoria em Saúde.

Art. 8º - São Critérios para a escolha do profissional que exercerá os serviços de ouvidor em saúde.

I - Estar em pleno gozo de seus direitos políticos;

II - Ter no mínimo, 21 (vinte e um) anos;

III - Ter nível superior completo;

IV - Possuir reputação ilibada;

Art. 9º - Os serviços públicos prestados pela Ouvidoria Municipal do SUS serão pautados nos princípios da transparência, informalidade e celeridade.

Art. 10 - Ficam definidos como os principais objetivos da Ouvidoria Municipal do SUS:

a) Propiciar ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos e um canal de comunicação com os administradores da Secretaria Municipal de Saúde de Boa Vista;

b) 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; como a preservação dos aspectos éticos de prioridade e confiabilidade de todas as etapas no processo das informações;

c) Contribuir para melhoria dos serviços prestados pelo Município;

d) Implementar políticas de estímulo à participação de usuários e entidades da sociedade no processo de avaliação dos serviços prestados pelo SUS.

Art. 11 - Fica estabelecido como atribuições da Ouvidoria Municipal do SUS:

a) Receber, analisar, encaminhar, acompanhar as reclamações, denúncias ou críticas, informações e sugestões, apresentadas por cidadãos;

b) Formular e proceder às respostas aos usuários acerca das demandas;

c) Acompanhar o trâmite das demandas dentro do prazo estabelecido para resposta ao cidadão;

d) Organizar e prover às condições necessárias a realização de capacitações junto ao Ministério da Saúde;

e) Promover ações de informação e conhecimento acerca da Ouvidoria, junto à população em geral;

f) Apresentar e divulgar relatórios das atividades da Ouvidoria.



ESTADO DA PARAÍBA PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA



Art. 12- As manifestações à Ouvidoria deverão conter as seguintes informações:

a) Características das informações, caráter da informação, identificação do manifestante, endereço completo, meios disponíveis para contato (fone, fax e e-mail), informações sobre o fato e sua autoria, se for o caso, a indicação das provas de que tenha conhecimento;

b) Não serão aceitas demandas em 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 envia demanda sob o estado de sigilo, quando expressamente solicitado ou quando tais providências se fizerem necessárias.

§2º - As manifestações poderão ser feitas pessoalmente.

Art. 13 - O Ouvidor, 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, registros, processos e documentos de qualquer natureza que a seu exclusivo juízo, repute necessários ao pleno exercício de suas atribuições.

Art. 14 - Os prazos de reposta ao cidadão serão:

I - Urgente – Até 15 dias;

II - Alta – Até 30 dias;

III - Média – Até 60 dias;

IV - Baixa – Até 90 dias.

Art. 15 - A ouvidoria contará com a seguinte comissão interdisciplinar:

I- Ouvidor;

II- Secretário Municipal de Saúde;

III- Coordenadoria de atenção básica;

IV- Farmacêutico;

V – Diretor de Auditoria em Saúde;

VI – Departamento de Média Complexidade;

VII – Departamento de Vigilância em Saúde.

Art. 16 - É dever dos dirigentes e servidores da Administração Pública direta ou indireta 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.



ESTADO DA PARAÍBA PREFEITURA MUNICIPAL DE BOA VISTA



Art. 17 - Os estabelecimentos responsáveis pela prestação dos serviços de saúde locais, sejam próprios, contratados ou conveniados deverão manter afixado em local visível ao público quadro indicativo da existência do serviço de Ouvidoria Municipal do SUS, mencionando expressamente seus canais de comunicação e dispondo de formulário próprio para a acolhida por escrito de qualquer manifestação.

Art. 18 - As despesas com execução desta lei correrão por conta de verbas próprias do orçamento da Secretaria Municipal de Saúde de Boa Vista, suplementadas se necessário.

Art. 19. Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Boa Vista-PB, 24 de julho de 2017.


ANDRÉ LUIZ GOMES DE ARAÚJO
PREFEITO MUNICIPAL

VIS LABORIS