Diário Oficial dos Municípios

do Sudoeste do Paraná—DIOEMS

Quarta-feira, 29 de Maio de 2013

Instituído pela Resolução 001 de 04 de Outubro de 2011

Ano II – Edição Nº 0354

PREFEITURA MUNICIPAL DE MARMELEIRO

LEI Nº 1.764/2013

Dispõe sobre a instituição da Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde no Município de Manguueirinha, Estado do Paraná, e dá outras providências.

Faço saber, que a Câmara Municipal de Manguueirinha, Estado do Paraná aprovou e eu, ALBARI GUIMORVAM FONSECA DOS SANTOS, sanciono a seguinte lei:

Capítulo I

DA INSTITUIÇÃO DA OUVIDORIA

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde, no Município de Manguueirinha, Estado do Paraná, no âmbito do Departamento Municipal de Saúde, com a finalidade de contribuir com a garantia da proteção e defesa dos direitos dos usuários do SUS, da resolutividade e a melhoria da qualidade de atendimento aos usuários dos serviços públicos de saúde, de forma a ampliar o efetivo controle social do SUS.

Art. 2º A Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde tem como papel principal dialogar com a população, buscando atendê-la em suas manifestações quanto ao Sistema Único de Saúde do Município para efetivação dos seus princípios e diretrizes, constituindo-se em um canal articulador entre o gestor e o controle social, estabelecendo estratégia de fortalecimento e efetivação da gestão participativa e o exercício da cidadania.

Art. 3º São objetivos da Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde:

I — ampliar a participação dos usuários do Sistema Único de Saúde Municipal garantindo a escuta, análise e o retorno de suas demandas de forma ágil e em curto espaço de tempo, com vistas a resolução dos problemas e o controle social do SUS;

II — criar um canal direto de comunicação e escuta que tenha como características: independência, autonomia e ética, preservando o sigilo que a atividade requer;

III — possibilitar ao Poder Executivo e as instâncias de controle social do SUS, especialmente o Conselho Municipal de Saúde de Manguueirinha, a avaliação contínua da qualidade dos serviços prestados;

IV — produzir relatórios que subsidiem a gestão e as instâncias de Controle Social do SUS, especialmente o Conselho Municipal de Saúde de Manguueirinha nas suas tomadas de decisões.

Art. 4º A Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde tem como diretriz geral contribuir para o fortalecimento do processo de gestão colegiada através do fomento às iniciativas de controle social no âmbito do DMS/Manguueirinha, em todos os níveis administrativos e de atenção, incluindo unidades e serviços de saúde, nível central e distritos sanitários.

Art. 5º São diretrizes específicas da Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde:

I – fortalecer os canais de participação, avaliação e controle atualmente existentes no SUS;

II – facilitar o acesso do usuário às informações;

III – fomentar as iniciativas descentralizadas de gestão participativa no Sistema Único de Saúde;

IV – subsidiar o exercício de avaliação e monitoramento contemplando níveis de eficiência, eficácia e efetividade contínuos do Sistema Municipal de Saúde;

V – garantir o espaço qualificado de escuta, acolhimento, e orientação ao cidadão quanto a efetivação do direito à saúde e a resolutividade dos serviços no âmbito do SUS, incluindo a rede contratada/conveniada;

VI – contribuir com os processos e mecanismos de aferição dos níveis de eficiência, eficácia e efetividade/resolutividade do SUS.

Capítulo II

DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Art. 6º A Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde é um órgão da estrutura administrativa e funcional do Departamento Municipal de Saúde, dotado de autonomia administrativa e financeira, vinculado ao Conselho Municipal de Saúde de Manguueirinha e será composta por 01 (um) ouvidor geral; 03 (três) de coordenação, sendo 01 (um) de atendimento, 01 (um) de acompanhamento das demandas e 01 (um) de análise de dados; além de pessoal de apoio administrativo e assessoria técnica conforme necessidade para seu adequado funcionamento.

Art. 7º O ouvidor geral do Sistema Único de Saúde do Município de Manguueirinha será escolhido pela maioria simples, em votação pelo plenário do Conselho Municipal de Saúde de Manguueirinha, a partir de uma lista tríplice indicada através de Portaria do Executivo Municipal e em conformidade com o 6.º desta Lei.

§ 1º O processo de seleção do ouvidor geral será feito pelo CMS/Manguueirinha, através de um processo eleitoral cujas normas devem ser definidas em resolução do CMS/Manguueirinha, publicada em diário oficial do Município e deve assegurar a análise de currículo e memorial descritivo, no qual constitui critério fundamental experiência e contribuição ao exercício do controle social do SUS e demais exigências constantes nas normas e perfil definido em Resolução do CMS/Manguueirinha conforme previsto no Art. 7.º desta Lei.

§ 2º—O ouvidor geral do Sistema Único de Saúde do Município de Manguueirinha desempenhará função gratificada, sob a forma de mandato, com duração de 02 (dois) anos, podendo ser reconduzido, uma vez, por igual período.

§ 3º—O profissional que ocupar o cargo de ouvidor geral por 02 (dois) mandatos consecutivos poderá voltar a ser novamente escolhido ouvidor geral somente após o decurso de 02 (dois) anos, contados do efetivo desligamento de seu último mandato.

§ 4º—As coordenações de atendimento, acompanhamento das demandas e análise de dados serão indicados pelo ouvidor geral do SUS Municipal de Manguueirinha, obedecendo perfil e critérios definidos em Resolução do Conselho Municipal de Saúde, bem como após sabatina e aprovação do plenário do CMS/Manguueirinha.

§ 5º—Aos servidores escolhidos para exercerem a função de ouvidor geral, bem como das coordenações de atendimento, acompanhamento e análise dos dados, é vedado, durante o desempenho desta, a participação em órgãos diretivos, deliberativos, consultivos de entidades públicas ou privadas.

§ 6º—A função de ouvidor geral constituirá atividade a ser exercida na condição de função gratificada.

Art. 8º As ações da Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde serão desempenhadas

Diário Oficial dos Municípios

do Sudoeste do Paraná—DIOEMS

Quarta-feira, 29 de Maio de 2013

Instituído pela Resolução 001 de 04 de Outubro de 2011

Ano II – Edição Nº 0354

por servidores integrantes do quadro de pessoal do Departamento Municipal de Saúde e por servidores de carreira de outros órgãos integrantes do SUS, devidamente cedidos ao SUS municipal, desde que escolhidos pelo Plenário do Conselho Municipal de Saúde o qual enviará ao gestor do SUS municipal uma lista triplíce resultante da escolha feita dentre os servidores inscritos no processo eleitoral desencadeado pelo CMS/Mangueirinha, conforme perfil e critérios a serem definidos em resolução do referido conselho.

Parágrafo Único. O nome que obtiver o maior número de votos encabeçará a lista triplíce a ser enviada ao gestor do SUS Municipal para a nomeação.

Art. 9º São requisitos para emulação do servidor de carreira do SUS que exercerá a função de ouvidor geral:

I — estar em pleno gozo de seus direitos políticos e ser servidor de carreira de órgãos integrantes do SUS, devidamente cedidos ao SUS municipal;

II — ter nível superior completo;

III — ter experiência e reconhecida contribuição ao exercício do controle social do SUS, bem como não ter sido julgado culpado em processo administrativo disciplinar e/ou crimes contra a administração pública;

IV — ter experiência comprovada de no mínimo 03 (três) anos na área da saúde pública.

Capítulo III

DAS COMPETÊNCIAS

Art. 10 Compete a Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde:

I — receber as manifestações dos cidadãos, tais como denúncias, reclamações, informações, elogios e sugestões referentes aos serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde e encaminhar aos órgãos competentes, determinando prazo para as respostas e resolução dos problemas;

II — fornecer informações gerais sobre o funcionamento do Sistema Único de Saúde Municipal e sobre os direitos dos seus usuários;

III — identificar e subsidiar a avaliação, o grau de satisfação da população em relação aos serviços de saúde executados no âmbito do Sistema Único de Saúde Municipal, orientando correções;

IV — realizar a mediação de situações emergenciais, administrando conflitos;

V — divulgar relatórios gerenciais para subsidiar o controle social;

VI — refletir as necessidades e demandas do cidadão no âmbito da saúde, agindo em tempo oportuno;

VII — produzir relatórios periódicos para auxiliar a gestão e o CMS na tomada de decisões, bem como tornar público os principais problemas detectados, inclusive informando aos demais órgãos e instituições de controle social, tais como Conselhos de Saúde, Ministério Público e Câmara de Vereadores;

VIII — constituir instrumento de aprimoramento democrático e de defesa dos cidadãos no âmbito do Sistema Único de Saúde Municipal;

IX — colaborar para a melhoria dos serviços ofertados pelo Sistema Único de Saúde Municipal.

Capítulo IV

DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 11 São atribuições do ouvidor geral do Sistema Único de Saúde Municipal:

I — estabelecer canal de comunicação com a gestão e o controle social, exercendo a mediação entre os mesmos sempre que necessário;

II — gerenciar as ações das coordenações da Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde, de modo a garantir em tempo oportuno o cumprimento de seus objetivos e diretrizes;

III — articular a implantação de sistemas de avaliação da satisfação dos usuários com os serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde;

IV — encaminhar, socializar e discutir os relatórios periódicos para auxiliar a gestão do SUS e o CMS/Mangueirinha na tomada de decisões;

V — encaminhar, socializar e discutir relatórios gerenciais para subsidiar as instâncias de controle social do SUS no acompanhamento, avaliação e tomada de decisões;

VI — garantir acolhimento humanizado e escuta qualificada dos usuários do Sistema Único de Saúde que buscam atenção as suas demandas no âmbito do Município;

VII — elaborar e encaminhar em tempo oportuno os relatórios gerenciais e relatórios periódicos para os órgãos e instituições de controle social do SUS, para a gestão do SUS Municipal e Chefe do Poder Executivo;

VIII — contribuir com o fortalecimento e o desenvolvimento de espaços de participação popular no âmbito Sistema Único de Saúde, em todos os níveis de atenção, unidades assistenciais e administrativas do SUS Municipal.

Art. 12 São atribuições do coordenador de atendimento aos usuários do Sistema Único de Saúde Municipal:

I — coordenar o processo de acolhimento dos usuários e de suas demandas;

II — classificar as demandas e encaminhá-las para análise do ouvidor geral;

III — coordenar o teleatendimento, o atendimento presencial e as demandas advindas de outras formas de comunicação.

Art. 13 São atribuições do coordenador de acompanhamentos das demandas do Sistema Único de Saúde Municipal:

I — encaminhar as demandas para as devidas respostas após análise e estabelecimento do prazo para retorno destas, que será fixado pelo ouvidor geral;

II — manter o usuário informado sobre o andamento da sua demanda até a emissão da resposta;

III — informar o usuário dos encaminhamentos realizados a partir da sua demanda e verificar se a resposta fornecida foi considerada satisfatória pelo usuário;

IV — encaminhar ao ouvidor geral a insatisfação do usuário para análise e possíveis encaminhamentos a instâncias superiores.

Art. 14 São atribuições do coordenador de análise de dados do Sistema Único de Saúde Municipal:

I — gerenciar o sistema ouvidor SUS, processando os dados e relatórios fornecidos pelo mesmo;

II — desenvolver, implantar e analisar modelos de avaliação da satisfação dos usuários com os serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde em conjunto com o ouvidor geral;

III — processar, analisar e elaborar relatórios das demandas advindas por carta, e-mail, fax, ofício e imprensa escrita;

Diário Oficial dos Municípios

do Sudoeste do Paraná—DIOEMS

Quarta-feira, 29 de Maio de 2013

Instituído pela Resolução 001 de 04 de Outubro de 2011

Ano II – Edição Nº 0354

IV — encaminhar rotineiramente para o ouvidor geral todos os relatórios processados;
V — participar da elaboração dos relatórios periódicos a serem enviados para a gestão e para o controle social.

Capítulo V

DA REMUNERAÇÃO

Art. 15 A gratificação pelo exercício da função de ouvidor geral do SUS Municipal será equivalente ao valor da gratificação paga pelo exercício do cargo previsto no código CCDV-5. Os demais membros não receberão qualquer gratificação.

Capítulo VI

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 16 Os órgãos responsáveis pela prestação dos serviços de saúde locais, sejam próprios, contratados ou conveniados, prestarão sempre que necessário apoio técnico e administrativo indispensáveis a realização das atividades da Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde do Município de Mangueirinha, mediante solicitação do ouvidor geral, com prazos e condições estabelecidas em portaria do Departamento Municipal de Saúde de Mangueirinha com anuência do CMS/Mangueirinha expressa em resolução do referido colegiado.

Art. 17 O ouvidor geral, para o efetivo exercício de sua função, terá garantido o livre acesso a todos os estabelecimentos que compõem o sistema local de saúde.

Art. 18 Fica expressamente vedado aos servidores dos serviços de saúde denunciados, sejam estes próprios, contratados ou conveniados, tratar diretamente com o denunciante sobre a matéria objeto da denúncia.

Art. 19 As informações requisitadas pelo ouvidor geral deverão ser atendidas no prazo por ele estabelecido, em função da complexidade de cada caso.

Art. 20 A Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde garantirá, sempre que solicitada, o sigilo da fonte e anonimato do denunciante, queixoso ou reclamante.

Art. 21 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 Sistema Único de Saúde, mencionando expressamente seu endereço e seus canais de comunicação.

Art. 22 A área de atuação da Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde abrangerá todos os serviços públicos disponibilizados pelo Departamento Municipal de Saúde, sejam estes próprios, contratados, conveniados ou pactuados.

Art. 23 o Departamento Municipal de Saúde de Mangueirinha fica obrigado a dar ampla publicidade à ouvidoria, divulgando sua existência e canais de comunicação através dos meios de comunicação locais;

Art. 24 O Departamento Municipal de Saúde de Mangueirinha fica obrigado a assegurar a estrutura de funcionamento da ouvidoria, garantindo previsão orçamentária com recursos oriundos do Fundo Municipal de Saúde, cuja previsão e programação orçamentária será submetida a aprovação do plenário do Conselho Municipal de Saúde de Mangueirinha/PR; Parágrafo Único. A dotação orçamentária da Ouvidoria Geral do SUS Municipal poderá ser complementada por recursos provenientes de convênios, porém não poderá depender de recursos de convênios ou outras fontes diferentes dos recursos no caput para funcionar adequadamente.

Art. 25 As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta do Fundo Municipal de Saúde.

Art. 26 Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito Municipal de Mangueirinha, em 28 de maio de 2013.

ALBARI GUIMORVAM FONSECA DOS SANTOS

Prefeito Municipal

Doc54438