

DECRETO Nº 043/2022, DE 23 DE JUNHO DE 2022.

Dispõe sobre a regulamentação da Ouvidoria SUS, no âmbito da Secretaria Municipal de Saúde do Município de Barro, e dá outras providências.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE BARRO – CE, no uso de suas atribuições que lhe confere a Lei Orgânica do Município de Barro,

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;

CONSIDERANDO a Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa do SUS (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;

CONSIDERANDO o Pacto de Gestão do SUS (Portaria GM/MS nº 399/2006) Eixo 7, tópico 7.1, alínea `e`. 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;

CONSIDERANDO a Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa no SUS – Participa SUS (Portaria GM/MS nº 3.027/2007) que vislumbra a implantação de Ouvidorias como uma das formas de fortalecer a gestão estratégica e participativa no SUS;

CONSIDERANDO o Decreto Presidencial nº [6.680/2009](#), que dispõe sobre a estrutura regimental do Ministério da Saúde e competências das áreas que o integram, conferindo ao Departamento de Ouvidoria Geral do SUS a missão de estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de Ouvidorias de saúde;

CONSIDERANDO a Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde (Portaria GM/MS nº 1.820/2009) que contém dispositivo que garante aos cidadãos o direito de se expressar e ser ouvido nas suas queixas, denúncias, necessidades, sugestões e outras manifestações por meio das Ouvidorias, urnas e qualquer outro mecanismo existente, sendo sempre respeitado na privacidade, sigilo e confidencialidade;

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;

CONSIDERANDO ainda que, com o objetivo de assegurar esse direito de participação na gestão pública em saúde, as Ouvidorias do SUS apoiam-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](#),

DECRETA:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES, OBJETIVOS, ATRIBUIÇÕES, PRAZOS E DEVERES

Art. 1º Este decreto dispõe sobre objetivos, atribuições e procedimentos a serem adotados pela Ouvidora SUS do Município de Barro.

Seção I Dos objetivos

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 de Saúde;

II - 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 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.

Seção II Das atribuições:

Art. 3º São atribuições da Ouvidoria Municipal do SUS:

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



V - 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 do 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, fone/fax, e-mail.

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

Art. 7º 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, repute necessários ao pleno exercício de suas atribuições.

Seção III

Dos prazos:

Art. 8º Os prazos de resposta ao cidadão serão:

I - Urgente - até 15 dias;

II - Alta - até 30 dias;

III - Média - até 60 dias;

IV - Baixa - até 90 dias.

Seção IV

Dos deveres dos dirigentes dos equipamentos:

Art. 9º 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.

CAPÍTULO II DO OUVIDOR SUS

Art. 10. O Ouvidor SUS é o representante dos cidadãos e usuários dos serviços públicos de saúde prestados pelo Município.

Art. 11. O Ouvidor SUS é a função exercida por indicação do Secretário Municipal de Saúde, destinada à gestão da Ouvidoria SUS e formalmente designado por ato do Chefe do Poder Executivo.

Art. 12. Do ouvidor exige-se conduta ética compatível, nos termos do Estatuto dos Servidores Públicos, bem como demais códigos de ética incidentes sobre sua atividade.

Seção I Das Competências

Art. 13. Compete, exclusivamente, ao Ouvidor:

- I - Dirigir a Ouvidoria, garantindo o atendimento aos seus princípios e o exercício de suas atribuições;
- II - Representar a Ouvidoria interna e externamente ao Município;
- III - Atuar de ofício;
- IV - Controlar o cumprimento dos prazos previstos neste decreto;
- V - Selecionar o pessoal para composição da equipe de Ouvidoria;
- VI - Elaborar os relatórios da Ouvidoria;
- VII - Garantir a racionalização de meios tendo em vista sua demanda e os fins a que se destina.

Seção II Das Garantias

Art. 14. O Ouvidor responde, hierarquicamente, ao Secretário Municipal de Saúde, no limite das garantias contidas neste Decreto.

§ 1º Ao Ouvidor é garantida a autonomia na elaboração de pareceres, atos e relatórios, sendo vedada a alteração ou influência sobre estes.

§ 2º Os registros das manifestações, documentos e informações gerados em decorrência das atividades da Ouvidoria são de responsabilidade do Ouvidor, sendo vedada a exclusão, alteração ou eliminação destes por ordem superior ou do próprio Ouvidor, respeitando-se a regulamentação em vigor.

Art. 15. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.



Paço da Prefeitura Municipal de Barro – CE, aos 23 dias do mês de junho do ano de 2022.

Héricles George Feitosa Albuquerque
HÉRICLES GEORGE FEITOSA ALBUQUERQUE

PREFEITO MUNICIPAL