



LEI Nº 451/2013

DE 12 DE SETEMBRO DE 2013

DISPÕE SOBRE A INSTITUIÇÃO DA
OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS, E DÁ
OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

A **PREFEITA MUNICIPAL DE JAGUARUANA, ESTADO DO CEARÁ**, faço saber que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono e promulgo a seguinte Lei:

Art. 1º - Fica instituída a Ouvidoria Municipal do SUS – Sistema Único de Saúde, serviço vinculado a Secretaria Municipal de Saúde, componente da política nacional de gestão estratégica e participativa – Portaria 3027, de 28 de novembro de 2007. A portaria nº 8, de 25 de maio de 2007, regulamenta o sistema informatizado Ouvidor SUS como ferramenta para descentralização do SNO – Sistema Nacional de Ouvidorias e o decreto nº 7508 de 28 de Junho de 2011, organiza o modelo de gestão do SUS e estabelece a apuração permanente das necessidades e interesses do usuário, bem como a sua avaliação das ações e serviços de saúde. Os serviços de ouvidoria deverão manter o poder público em permanente contato com o cidadão, sendo estes serviços facilitadores na intermediação para resolução de problemas da população, na avaliação dos serviços de saúde, no acesso a informação e disseminação da informação em saúde e no disposto dos incisos I e II do artigo 37 do decreto nº 7508/2011. A ouvidoria no âmbito do monitoramento e da avaliação tem a finalidade de contribuir com a avaliação do sistema, através da visão do usuário, estabelecendo comunicação entre o cidadão e o poder público de forma a promover encaminhamentos necessários para a solução de problemas. Com o objetivo de ampliar a participação dos cidadãos na gestão do SUS, possibilitar à instituição a avaliação contínua da qualidade das ações e dos serviços prestados entre o gestor municipal de saúde e os usuários do SUS, os prestadores de serviços públicos ou privados e os servidores da área da saúde e subsidiar a gestão e o conselho de saúde nas tomadas de decisões e na formulação de políticas públicas de saúde.

Art. 2º - A Ouvidoria Municipal do SUS é um serviço com autonomia de suas ações, e como é um instrumento de gestão, está vinculado ao Gestor Municipal da Saúde.

Art. 3º - Atribuições e competências da Ouvidoria:

I – receber e examinar as manifestações dos cidadãos relacionadas às ações de serviços de proteção, promoção e recuperação da saúde da população relacionada ao sistema único de saúde;





II – encaminhar aos órgãos competentes as manifestações recebidas, acompanhar suas soluções e fazer retornar ao cidadão as informações sobre as providências adotadas;

III – zelar pela preservação dos aspectos éticos, de privacidade e confiabilidade em todas as etapas do processo de recebimento e encaminhamento das manifestações do usuário;

IV – fornecer orientações sobre o funcionamento do SUS, bem como os direitos dos cidadãos pertinentes aos serviços de saúde pública;

V – implementar ações de incentivo à participação dos usuários no processo de avaliação dos serviços prestados pelo SUS no âmbito do município;

VI – encaminhar as demandas recebidas, conforme os incisos I, II, aos setores competentes para atendimento, quando houver necessidade, dentro dos princípios constitucionais de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, transparência e eficiência, no cumprimento da ética na administração pública;

VII – organizar e sistematizar o conjunto das manifestações recebidas, visando subsidiar a análise do Sistema Único de Saúde e, mais especificamente, a avaliação dos serviços ofertados pelo município;

VIII – encaminhar as demandas de ordem externa da Secretaria Municipal de Saúde, aos órgãos e entidades ligados diretamente e indiretamente à instituição, quando necessário, no sentido de evitar paralelismo de ações e situações conflitantes;

IX – elaborar e apresentar aos gestores da Secretaria Municipal de Saúde e a Ouvidoria Pública Geral do Município e a Regional de Saúde, relatório semestral de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos, no sentido de contribuir com o reordenamento e modernização das ações e serviços prestados;

X – promover a divulgação de ações e serviços da Ouvidoria Municipal do SUS, bem como os meios de acesso à mesma.

Art. 4º - A Ouvidoria Municipal do SUS constará no organograma da Secretaria Municipal de Saúde.

Art. 5º - O acesso à Ouvidoria poderá ser realizado por meio de canais de comunicação a serem implantados progressivamente e amplamente divulgados, seja eletrônico, postal, telefônico ou outros de qualquer natureza; o prazo de resposta das manifestações será de quinze dias, podendo ser prorrogado por mais quinze dias.

Art. 6º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

GABINETE DA PREFEITA MUNICIPAL DE JAGUARUANA, AOS 12 DE SETEMBRO DE 2013.

ANA TERESA BARBOSA DE CARVALHO
PREFEITA MUNICIPAL DE JAGUARUANA

