



# MUNICÍPIO DE PAULO FRONTIN

Rua Rui Barbosa, 204 | Fone: (42) 3543-1210 /1212 /1346  
CNPJ – 77.007.474/0001-90 | CEP: 84.635-000 | Paulo Frontin | PR  
[www.paulofrontin.pr.gov.br](http://www.paulofrontin.pr.gov.br)

**DECRETO N.º 006/2016.**  
**DATA 10/03/2016.**

## **DISPÕE SOBRE A OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

O Prefeito Municipal de Paulo Frontin, Estado do Paraná, no uso de suas atribuições legais e,

**Considerando** o artigo 37, parágrafo 3º, inciso I da Emenda Constitucional nº 19 de 04 de junho de 1998, 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** o Pacto de Gestão do SUS (Portaria GM/MS nº 399/20 06), Eixo 7, tópico 7.1, alínea 'e', que 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 do SUS – ParticipaSUS (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 disposto no Capítulo II, Seção V do Decreto Estadual nº 777/2007, de 09 de maio de 2007, normatizado pelos artigos 32 e 34 do Decreto Federal nº 7.336, de 19 de outubro de 2010, que define as competências da Ouvidoria;

**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;



# MUNICÍPIO DE PAULO FRONTIN

Rua Rui Barbosa, 204 | Fone: (42) 3543-1210 /1212 /1346  
CNPJ – 77.007.474/0001-90 | CEP: 84.635-000 | Paulo Frontin | PR  
[www.paulofrontin.pr.gov.br](http://www.paulofrontin.pr.gov.br)

**Considerando** a Deliberação CIB/PR nº 42/12, aprovada em 27 de março de 2012, que define os critérios mínimos para implantação de Ouvidoria Municipal do SUS no Estado do Paraná,

## **RESOLVE:**

**Art. 1º.** Definir 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 a administração da Secretaria Municipal de Saúde de Paulo Frontin/PR;

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

c) contribuir para a melhoria dos serviços prestados pelo Município e para o combate à corrupção e atos de improbidade administrativa;

d) estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de Ouvidoria em Saúde nas Unidades Básicas de Saúde criando o Serviço de Satisfação do Usuário;

**Art. 2º.** Estabelecer as atribuições da Ouvidoria Municipal do SUS:

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

b) formular e proceder as respostas aos usuários acerca das demandas;

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

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

e) apresentar e divulgar relatórios das atividades da Ouvidoria às Ouvidorias Regionais de Saúde.

**Art. 3º.** As manifestações à Ouvidoria deverão conter as seguintes informações:



# MUNICÍPIO DE PAULO FRONTIN

Rua Rui Barbosa, 204 | Fone: (42) 3543-1210 /1212 /1346  
CNPJ – 77.007.474/0001-90 | CEP: 84.635-000 | Paulo Frontin | PR  
[www.paulofrontin.pr.gov.br](http://www.paulofrontin.pr.gov.br)

a) 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;

b) 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.

Parágrafo primeiro: será mantida a privacidade do reclamante que enviar demanda sob o estado de sigilo, quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária.

Parágrafo segundo: as manifestações poderão ser feitas pelos seguintes meios: pessoalmente na Rua Pedro Effco, 1.777, através do telefone (042) 3543 1381, ou através do email: [ouvidoria.sus@paulofrontin.pr.gov.br](mailto:ouvidoria.sus@paulofrontin.pr.gov.br).

**Art. 4º.** 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 suficientes para encaminhamento.

**Art. 5º.** O Ouvidor e toda sua equipe deverá atuar segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade, e ética.

**Art. 6º.** O Ouvidor, 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.

**Art. 7º.** As manifestações serão classificadas e terão os seguintes prazos de resposta ao cidadão:

Informação/Orientação - Urgente – de 01 a 05 dias

Solicitação - Alta – de 05 a 15 dias

Reclamação - Média – de 16 a 45 dias

Denúncia - Baixa – de 45 a 90 dias.

**Art. 8º.** Para auxiliar no desempenho de suas funções, a Ouvidoria terá uma equipe mínima composta de:

- 01 (um) Ouvidor;

- 01 (um) estagiário

**Art. 9º.** A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura física:



# MUNICÍPIO DE PAULO FRONTIN

Rua Rui Barbosa, 204 | Fone: (42) 3543-1210 /1212 /1346  
CNPJ – 77.007.474/0001-90 | CEP: 84.635-000 | Paulo Frontin | PR  
[www.paulofrontin.pr.gov.br](http://www.paulofrontin.pr.gov.br)

- 01 sala para Ouvidor.

**Art. 10.** 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.

**Art. 11.** Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as Disposições em contrário.

Paulo Frontin/PR, 10 de março de 2016.

**Jamil Pech**  
Prefeito Municipal