
ESTADO DO PARANÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE PAULO FRONTIN

GABINETE DO PREFEITO
DECRETO 20

DECRETO Nº 20/2018

A secretária Municipal de Saúde de Paulo Frontin-Pr no uso de suas atribuições:- Considerando a nova redação do parágrafo 3º, artigo37, 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 o Pacto de Gestão do SUS (Portaria GM/MS nº 399/2006), 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 nº777/2007, de 09 de maio de 2007, normatizando 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 em saúde, expressos nos artigos 196,197 e 198 da Constituição Federal e na Lei nº 8.080/09,

- Considerando a Deliberação CIB/PR nº42/12, 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:

Propiciar ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos e um canal de comunicação com a administração de Secretaria Municipal de Saúde de Paulo Frontin-Pr;

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 nos processos das informações;

Contribuir para a melhoria dos serviços prestados pelo Município e para o combate à corrupção e atos de improbidade administrativa; 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:

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

Formular e proceder às respostas aos usuários acerca das demandas;

Acompanhar o trâmite das demandas dentro d prazo estabelecido para resposta ao cidadão;

Prover ações de informações e conhecimento acerca da Ouvidoria, junto à população em geral;

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

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

Características 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;

Não serão aceitas demandas sob estado do anonimato, salvo se a demanda estiver registrada de forma completa de 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, telefone e internet.

Art. 4º 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 informação suficiente para encaminhamento.

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

Art. 6º 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 informação, registros, processos e documentos de qualquer natureza que, a seu exclusivo juízo, repare 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 1 a 5 dias

Solicitação: ALTA de 05 a 15 dias

Reclamação: MEDIA 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 (a), podendo ser nomeado diretamente pelo gestor Municipal, sendo até cargo de confiança ou empregado público.

Art. 9º A ouvidoria contará com as seguintes estruturas físicas:

- 01 Sala para Ouvidor (a)

Art.10º É dever dos dirigentes e servidores da instituição atender, com presteza, pedidos de informações ou requisições formuladas pela Ouvidoria, de forma satisfatória a atender as necessidades do cidadão e o com funcionamento da Ouvidoria.

Art.11º Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as Disposições em contrário.

Paulo Frontin-Pr, de 2018.

SEBASTIÃO ELIAS DA SILVA NETO

Prefeito Municipal

Paulo Frontin-Pr

Publicado por:

Caio Rodrigo Demczuk

Código Identificador:B4A69C65

Matéria publicada no Diário Oficial dos Municípios do Paraná no dia 28/03/2018. Edição 1472

A verificação de autenticidade da matéria pode ser feita informando o código identificador no site:

<http://www.diariomunicipal.com.br/amp/>