



Prefeitura Municipal de Itapejara D'Oeste

Estado do Paraná

CNPJ Nº 76.995.430/0001-52

LEI Nº. 1372/2013

DATA: 02.05.2013

SÚMULA: Institui, no âmbito do Município de Itapejara D'Oeste a Ouvidoria SUS e dá outras providências.

A Câmara Municipal de Itapejara D'Oeste, Estado do Paraná, aprovou e o Prefeito Municipal, sanciona a seguinte Lei:

Art. 1º - Fica instituído, no âmbito do Departamento Municipal de Saúde, a Ouvidoria SUS para o Município de Itapejara D'Oeste.

Parágrafo Único – A Ouvidoria SUS instituída no caput deste artigo, terá como objetivo a proteção, defesa e a melhoria da qualidade no atendimento tanto a usuários como a servidores dos serviços público de saúde.

Art. 2º - Para compor a Ouvidoria SUS de que trata o Artigo anterior serão indicados servidores de diversos setores e/ou serviços, formando uma Câmara Técnica Multidisciplinar, sem prejuízo das demais atividades inerentes ao cargo de cada um.

§ 1º - A área de atuação do ouvidor SUS abrangerá todos os serviços disponibilizados no Departamento Municipal de Saúde, sejam estes próprios, contratados ou conveniados.

Art. 3º – São critérios para a escolha do profissional que exercerá os serviços de ouvidor SUS:

- I – ser servidor do quadro próprio do município;
- II – ter, no mínimo, 25 (vinte e cinco) anos;
- III – ter nível superior completo;
- IV – possuir reputação ilibada;
- V – ter comprovada experiência de no mínimo 03 (três) anos na área de saúde, no atendimento ao público e/ou em área de controle social.

Art. 4º - Os serviços públicos prestados pela Ouvidoria SUS serão pautados nos princípios da transparência, informalidade e celeridade.

Art. 5º - À Ouvidoria SUS compete:

I – estabelecer canal de comunicação com o usuário do Sistema Único de Saúde, por meio do atendimento pessoal, telefônico, fax, carta ou e-mail, para o recebimento de elogio, sugestão, informação, solicitação, reclamação, denúncia e prestação direta de informações;

II – receber, tramitar, acompanhar a análise e divulgar ao interessado, nos prazos estabelecidos em protocolo, a solução empregada nas demandas de Ouvidoria SUS;



Prefeitura Municipal de Itapejara D'Oeste

Estado do Paraná

CNPJ Nº 76.995.430/0001-52

III – manter contato e desenvolver gestões conjuntas com os serviços de saúde, locais sejam próprios, contratados ou conveniados, de forma a que se possibilite o exame, entendimento, encaminhamento e respostas adequadas às demandas;

IV – sugerir ao Gestor em Saúde a realização de estudos, a adoção de medidas ou expedição de circulares, visando à regularização e ao aperfeiçoamento das atividades do órgão;

V – manter registro de todos os atendimentos prestados pela Ouvidoria SUS e das respostas aos usuários, sobre as providências adotadas e nível de satisfação alcançado, em função de suas demandas;

VI – elaborar relatórios estatísticos e promover a divulgação de suas atividades.

§ 1º - Para os fins desta Lei, considera-se que manifestação:

I – Sigilosa é aquela em que constam os dados pessoais do cidadão, com solicitação, com solicitação de que ela seja reguardada. Nesse caso a Ouvidaria se compromete a mantê-la em sigilo, não a revelando a co-responsável pela resposta à manifestação;

II – Anônima é aquela em que não constam dados pessoais do cidadão capazes de identificá-lo.

§ 2º - A Ouvidoria SUS manterá sigilo do fonte, sempre que esta o solicitar;

§ 3º - Manifestações sigilosas ou anônimas serão acolhidas. Contudo, a falta de informações suficientes ao seu processamentos pode impossibilitar a apuração pelo órgão responsável.

Art. 6º - Os órgãos responsáveis pela prestação dos serviços de saúde local, sejam próprios, contratados ou conveniados, prestarão sempre que necessário, apoio técnico e administrativo, indispensáveis à realização das atividades da Ouvidoria SUS, mediante solicitação formal do ouvidor SUS.

§ 1º - O ouvidor SUS, para o efetivo exercício de sua função, terá garantido o livre acesso a todos os estabelecimentos que compõem o sistema local de saúde.

§ 2º - 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. 7º- As informações solicitadas e as notificações realizadas pelo ouvidor SUS, deverão ser atendidas no prazo por ele estabelecido, em função da complexidade de cada demanda.



Prefeitura Municipal de Itapejara D'Oeste

Estado do Paraná

CNPJ Nº 76.995.430/0001-52

Parágrafo único – Em caso do notificado ser encontrado mas recusar-se a assinar a notificação, deve-se consignar o incidente em termo e coletar dois testemunhos. Considera-se o mesmo notificado a partir da data do incidente consignado no termo.

Art. 8º - Os estabelecimentos responsáveis pela prestação dois serviços de saúde locais, sejam próprios, contratados ou conveniados deverão manter afixados em local visível ao público cartaz indicativo da existência do serviço de Ouvidor SUS, mencionando expressamente seu endereço e seus canais de comunicação.

Art. 9º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário

Gabinete do Prefeito Municipal de Itapejara D'Oeste,
Estado do Paraná, aos 02 (dois) dias do mês de maio de 2013.


Eliandro Luiz Pichetti,
Prefeito Municipal.