



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTO ANTÔNIO DA PATRULHA

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

LEI N.º 7.462, DE 28 DE AGOSTO DE 2015

Cria o Serviço de Ouvidoria Municipal da Saúde.

O PREFEITO MUNICIPAL de Santo Antônio da Patrulha, no uso das atribuições que lhe confere o art. 53, inciso IV, da Lei Orgânica do Município,

FAÇO SABER que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono e promulgo a seguinte Lei:

Art. 1.º Fica instituído o Serviço de Ouvidoria Municipal da Saúde, vinculada administrativamente ao Gabinete do Secretário Municipal da Saúde, dotada das seguintes atribuições:

I – receber, encaminhar, analisar e tornar públicas as conclusões alcançadas nas sugestões, consultas, reclamações, elogios e denúncias provenientes de usuários dos serviços públicos de saúde, bem como dos serviços prestados pelas entidades parceiras da Administração Pública.

II – elaborar relatórios trimestrais e anuais, das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

Parágrafo único – As consultas, reclamações, elogios e denúncias poderão ser verbais ou escritas.

Art. 2.º A Ouvidoria Municipal da Saúde será dirigida pelo Ouvidor Geral da Saúde, dotado de autonomia e independência na execução de suas tarefas, nomeado pelo Secretário Municipal da Saúde.

Art. 3.º O Ouvidor Geral da Saúde será servidor ocupante de cargo efetivo do quadro próprio do Município.

Art. 4.º Compete ao Ouvidor Geral da Saúde:

I – requisitar informações, documentos e pareceres técnicos essenciais à instrução dos registros da Ouvidoria.

II – recomendar a adoção de providências e/ou procedimentos que entender pertinentes e necessários ao aperfeiçoamento da prestação do serviço público.

III – propor estudos e eventos ao Secretário Municipal da Saúde.

1



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTO ANTÔNIO DA PATRULHA

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

IV – determinar, de ofício, a abertura de registro em nome do interesse público, se assim entender.

Art. 5.^º As manifestações recebidas poderão ser identificadas, sigilosas ou anônimas.

§1.^º Manifestação sigilosa é aquela em que constam os dados pessoais do cidadão, com solicitação de que ela seja resguardada. Nesse caso a Ouvidoria se compromete a mantê-la em sigilo, não revelando a co-responsáveis pela resposta à manifestação.

§2.^º Manifestação anônima é aquela em que não constam dados pessoais do cidadão capazes de identificá-lo.

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

§4.^º A ouvidoria não encaminha manifestações com a classificação de solicitação quando anônimas ou sigilosas.

§5.^º O sigilo e a identificação serão mantidos quando solicitados, ressalvadas as exceções previstas em lei.

§6.^º As manifestações deverão conter a causa de pedir, ficando a legitimidade das partes envolvidas a ser apreciada pela Ouvidoria, bem como seu fundamento legal.

§7.^º Verificada a presença das condições que viabilizam o recebimento da manifestação do usuário, será notificado o órgão reclamado, através de ofício ou correio eletrônico, para ciência e manifestação no prazo de 10 (dez) dias, contados da data do recebimento.

§8.^º O órgão reclamado deverá tomar conhecimento da manifestação e adotar as providências que julgar necessárias.

§9.^º Quando as circunstâncias de fato e de direito se mostrarem urgentes, as providências poderão ser solicitadas em prazo inferior ao previsto no § 7º

§10. a notificação do órgão reclamado poderá ser reiterada buscando solucionar o registro, a critério do assessor responsável pela autuação.

§11. não havendo manifestação conclusiva após a reiteração da notificação, será oficiado o superior hierárquico imediato responsável pela autuação, devendo a omissão constar dos relatórios finais de competência do Secretário Municipal da Saúde.

Art. 6.^º Considera-se consulta, sugestão e elogio a manifestação do usuário que apresente dúvida, contribuição ou crítica espontânea.

Art. 7.^º Considera-se reclamação a manifestação do usuário que contenha notícia de lesão ou ameaça ao direito.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTO ANTÔNIO DA PATRULHA

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Parágrafo Único. A reclamação será arquivada se não se revestir dos requisitos previstos nesta lei.

Art. 8.º Considera-se denúncia a manifestação com notícia de irregularidade grave envolvendo servidores da administração pública municipal e/ou empresas públicas ou privadas ou prestador de serviço particular que esteja vinculado à Secretaria Municipal da Saúde.

Art. 9.º O prazo máximo para conclusão das demandas será estabelecido pelo teor das manifestações que, por sua vez, determinará as prioridades especificadas a seguir:

- I – Urgente – até 15 dias;
- II – Alta – até 30 dias
- III – Média – até 60 dias;
- IV – Baixa – até 90 dias;

Art. 10. As manifestações dos usuários receberão parecer técnico conclusivo, que conterá o seguinte:

- I – procedente
- II – improcedente
- III – não confirmada após apuração
- IV – perda de objeto
- V – encerrada a pedido do reclamante.

Art. II. As conclusões alcançadas, devidamente fundamentadas, serão encaminhadas aos usuários através de carta ou e-mail.

Parágrafo Único – os registros concluídos poderão ser reabertos, no prazo máximo de 90 dias da sua conclusão, nos casos de divergência de informação, de fatos novos ou documentos novos que impliquem em revisão legal.

Art. 12. As autoridades de saúde das esferas estadual e federal deverão, obrigatoriamente, ser comunicadas, nos casos de manifestações que guardem interface com as respectivas instâncias gestoras.

Art. 13. As consultas, sugestões, elogios, reclamações e denúncias serão registrados em banco de dados informatizado, recebendo número sequencial a cada exercício, e a devida distribuição conforme a sua natureza e/ou órgão reclamado.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTO ANTÔNIO DA PATRULHA ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

§1.º Compete a Ouvidoria Municipal da Saúde manter o banco de dados informatizado devidamente atualizado, respondendo pela sua integridade, confidencialidade e equidade, com estreita observância dos princípios legais que regem os atos administrativos.

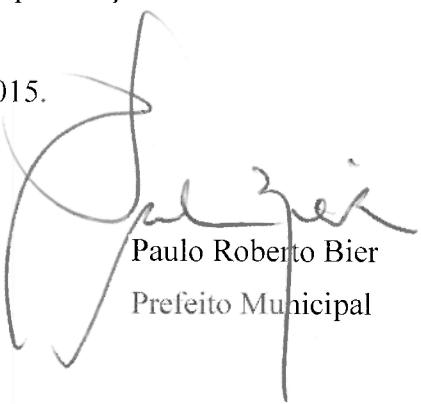
§2.º Os interessados poderão acompanhar o andamento da manifestação através de contato telefônico, por meio de número do protocolo ou outro meio instituído para esse fim específico.

Art. 14. A Secretaria Municipal da Saúde adotará campanha permanente no sentido de divulgar as atribuições da Ouvidoria Municipal da Saúde, bem como as formas de acesso do usuário ao serviço.

Art. 15. Fica absorvido pela Ouvidoria Municipal da Saúde o Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU).

Art. 16. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Santo Antônio da Patrulha, 28 de agosto de 2015.


Paulo Roberto Bier
Prefeito Municipal

Registre-se e publique-se


João Cezar Freiberger de Souza
Secretário da Administração em exercício