



PREFEITURA MUNICIPAL DE QUATÁ

C.N.P.J (MF) 44.547.313/0001-30

**DECRETO Nº 4.979
DE 16 DE ABRIL DE 2024**

Dispõe sobre a regulamentação da Ouvidoria SUS, no âmbito da Secretaria Municipal de Saúde do Município de Quatá, Estado de São Paulo.

MARCELO DE SOUZA PÉCCHIO, Prefeito do Município de Quatá, Estado de São Paulo, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei, e

CONSIDERANDO o artigo 37, parágrafo 3º, inciso I 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 A 2ª Conferência Estadual de Saúde, realizada em junho de 1996, que recomendava a regulamentação de diversos dispositivos do Código de Saúde do Estado de São Paulo, entre os quais aqueles previstos na sua Seção V, que trata da Ouvidoria Geral;

CONSIDERANDO a Lei nº 10.294/1999, que dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo e dá outras providências, que em seu Capítulo V, institui o SEDUSP - Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, que é integrado pelas Ouvidorias dos Serviços Públicos do Estado de São Paulo;

CONSIDERANDO a Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa do SUS (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 Pacto de Gestão do SUS (Portaria GM/MS nº 399/2006) Eixo 7, tópico 7.1, alínea 'e'. 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 no SUS – ParticipaSUS (Portaria GM/MS nº 3.027/2007) que vislumbra a implantação de Ouvidorias como uma das formas de fortalecer a gestão estratégica e participativa no SUS;

CONSIDERANDO o Decreto Presidencial nº 6.680/2009, que dispõe sobre a estrutura regimental do Ministério da Saúde e competências das áreas que o integram, conferindo ao Departamento de Ouvidoria Geral do SUS a missão de estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de Ouvidorias de saúde;

CONSIDERANDO a Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde (Portaria GM/MS nº 1.820/2009) que contém dispositivo que garante aos cidadãos o direito de se expressar e ser ouvido nas suas queixas, denúncias, necessidades, sugestões e outras manifestações por meio das Ouvidorias, urnas e qualquer outro mecanismo existente, sendo sempre respeitado na privacidade, sigilo e confidencialidade;



PREFEITURA MUNICIPAL DE QUATÁ

C.N.P.J (MF) 44.547.313/0001-30

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,

DECRETA:

Capítulo I

Das disposições preliminares, objetivos, atribuições, prazos e deveres

Art. 1º - Este decreto dispõe sobre objetivos, atribuições e procedimentos a serem adotados pela Ouvidora SUS do Município de Quatá, Estado de São Paulo.

Seção I

Dos objetivos

Art. 2º - A Ouvidoria Municipal do SUS tem como principais objetivos:

I – Propiciar ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos e um canal de comunicação com a administração da Secretaria Municipal de Saúde;

II – 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 no processo das informações;

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

IV – Implementar políticas de estímulo à participação de usuários e entidades da sociedade no processo de avaliação dos serviços prestados pelo SUS.

Seção II

Das atribuições:

Art. 3º - São atribuições da Ouvidoria Municipal do SUS:

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

II – Formular e proceder às respostas aos usuários acerca das demandas;

III – Acompanhar o trâmite das demandas dentro do prazo estabelecido para resposta ao cidadão;



PREFEITURA MUNICIPAL DE QUATÁ

C.N.P.J (MF) 44.547.313/0001-30

IV – Promover ações de informação e conhecimento acerca da Ouvidoria, junto à população em geral;

V – Apresentar e divulgar relatórios das atividades da Ouvidoria.

Art. 4º - As manifestações à Ouvidoria deverão conter as seguintes informações:

I – Característica da informação, caráter da informação, identificação do manifestante, endereço completo, meios disponíveis para contato (telefone e e-mail), informações sobre o fato e sua autoria, se for o caso, a indicação das provas de que tenha conhecimento;

II – Não serão aceitas demandas sob estado de anonimato, salvo se a demanda estiver registrada de forma completa para averiguação e /ou acompanhada de prova documental.

§1º - Será mantida a privacidade do reclamante que enviar demanda sob o estado de sigilo, quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária.

§2º - As manifestações poderão ser feitas pelos seguintes meios: pessoalmente, telefone/fax, e-mail, link de acesso no site da Prefeitura Municipal de Quatá..

Art. 5º - 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 informações suficientes para encaminhamento.

Art. 6º - O (a) Ouvidor (a) deverá atuar segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade e ética.

Art. 7º - 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 informações, registros, processos e documentos de qualquer natureza que, a seu exclusivo juízo, repete necessários ao pleno exercício de suas atribuições.

Seção III

Dos prazos:

Art. 8º Os prazos de resposta ao cidadão serão:

I – Urgente – até 15 dias;

II – Alta – até 30 dias;

III – Média – até 60 dias;

IV – Baixa – até 90 dias.

Seção IV

Dos deveres dos dirigentes dos equipamentos:

Art. 9º - 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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE QUATÁ

C.N.P.J (MF) 44.547.313/0001-30

Capítulo II Do Ouvidor SUS

Art. 10 - O Ouvidor SUS é o representante dos cidadãos e usuários dos serviços públicos de saúde prestados pelo Município.

Art. 11 - O Ouvidor SUS é a função exercida por indicação do Secretário Municipal de Saúde, destinada à gestão da Ouvidoria SUS e formalmente designado por ato do Chefe do Poder Executivo.

Art. 12 – Do ouvidor exige-se conduta ética compatível, nos termos do Estatuto dos Funcionários Públicos e bem como demais códigos de ética incidentes sobre sua atividade.

Seção I Das Competências

Artigo 13 – Compete, exclusivamente, ao Ouvidor:

- I – Dirigir a Ouvidoria, garantindo o atendimento aos seus princípios e o exercício de suas atribuições;
- II – Representar a Ouvidoria interna e externamente ao Município;
- III - Atuar de ofício;
- IV - Controlar o cumprimento dos prazos previstos neste decreto;
- V – Elaborar os relatórios da Ouvidoria;
- VI – Garantir a racionalização de meios tendo em vista sua demanda e os fins a que se destina.

Seção II Das Garantias

Art. 14- O Ouvidor responde, hierarquicamente, ao Secretário Municipal de Saúde do Município, no limite das garantias contidas neste Decreto.

§1º - Ao Ouvidor é garantida a autonomia na elaboração de pareceres, atos e relatórios, sendo vedada a alteração ou influência sobre estes.

§2º – Os registros das manifestações, documentos e informações gerados em decorrência das atividades da Ouvidoria são de responsabilidade do Ouvidor, sendo vedada a exclusão, alteração ou eliminação destes por ordem superior ou do próprio Ouvidor, respeitando-se a regulamentação em vigor.

Art. 15 - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.



PREFEITURA MUNICIPAL DE QUATÁ

C.N.P.J (MF) 44.547.313/0001-30

Prefeitura do Município de Quatá, em 16 de abril de 2024.

MARCELO DE SOUZA PÉCCHIO
Prefeito Municipal

Publicado e Registrado na Secretaria da Prefeitura Municipal de Quatá, nada data supra.

Marcelo Pécchio
FATIMA AP. CROSCATTO LOPES PEREIRA
Secretária Administrativa

