



MUNICÍPIO DE ESPERANÇA NOVA ESTADO DO PARANÁ.

LEI Nº. 772/2016

SÚMULA: *Dispões sobre a criação e funcionamento da Ouvidoria Municipal de Saúde, e dá outras providências.*

A Câmara Municipal de Esperança Nova, Estado do Paraná, APROVOU, e eu Everton Barbieri, Prefeito Municipal Sanciono a Seguinte:

LEI

Art. 1º - Fica instituída a Ouvidoria Municipal da Saúde, órgão integrante do Executivo Municipal, vinculada a Divisão de Saúde e Vigilância Sanitária, com as seguintes atribuições:

- I – Receber e encaminhar 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 privadas parceiras da Administração Pública;
- II – Elaborar relatórios quadrimestrais, das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria;
- III – Promover ações de informação e conhecimento acerca da Ouvidoria, junto à população em geral
- IV – Realizar outras atividades correlatas.

Art. 2º - A Ouvidoria Municipal de Saúde deverá ser instalada em local apropriado, nas dependências da Divisão de Saúde, de fácil e livre acesso, devidamente sinalizado, funcionando especificamente em local destinado a seu próprio fim.

Art. 3º - A Ouvidoria Municipal de Saúde é uma instância de caráter permanente da defesa e dos direitos a saúde dos cidadãos junto ao Governo Municipal, ampliando os canais de comunicação direta a população e a administração pública.

Art. 4º - O Ouvidor Municipal de Saúde será designado por ato do Executivo Municipal, dentre servidores de provimento efetivo, sendo requisitos indispensáveis para sua nomeação:

- I – Ter mais de 21 (vinte e um) anos;
- II – Não ser cônjuge, ascendente ou descendente em qualquer grau de parentesco do Prefeito, do Vice-Prefeito, de Vereador ou de Ocupante de Cargo de Confiança da área da saúde.
- III – Ter escolaridade mínima de 2º grau completo, neste caso, deverá ter trabalhado na Divisão de Saúde no mínimo 01 (um) ano.

§1º – O Ouvidor deverá atuar segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade, imparcialidade e moralidade.

§2º – O Ouvidor, no exercício de sua função, terá assegurado a autonomia e independência de ação, sendo-lhe franqueado acesso a informação, registro, procedimentos, que repute necessário ao pleno exercício de suas atribuições.

Art. 5º - O mandato do Ouvidor será de 02 (dois) anos, podendo ser reconduzido.



MUNICIPIO DE ESPERANÇA NOVA ESTADO DO PARANÁ.

Art. 6º - Ao Servidor designado para as atribuições de Ouvidor será atribuído o recebimento de função gratificada específica, com percentual de 20% (vinte por cento) de seu respectivo vencimento.

§1º – O Ouvidor, no caso de impedimento, férias, licenças legais, ou qualquer forma de afastamento de suas funções, deverá ser substituído, interinamente, por outro servidor designado pelo Executivo Municipal, enquanto perdurar o afastamento do titular.

§2º – Não será devida a gratificação enquanto durar o afastamento do servidor.

§3º – O servidor que for designado para substituí-lo fará jus ao recebimento da gratificação prevista para o exercício da função, enquanto durar a substituição.

Art. 7º - As manifestações previstas nesta Lei poderão ser escritas ou verbais, neste último caso, deverá ser reduzida a termo pelo Ouvidor, que também poderá recebê-las por carta, fac-símile, telefone e e-mail.

§1º – A Ouvidoria dará publicidade ao número de telefone e o endereço eletrônico para contato da população.

§2º – As manifestações terão os seguintes prazos de resposta ao cidadão:

- a) Consulta: de 15 a 30 dias;
- b) Denúncia: de 45 a 90 dias;
- c) Reclamação: de 30 a 60 dias;
- d) Sugestão: 15 a 30 dias;
- e) Elogios: 15 a 30 dias.

§3º – Considera-se consulta, sugestão e elogio a manifestação do usuário que apresente dúvida, contribuição ou crítica espontânea.

§4º – Considera-se reclamação a manifestação do usuário que contenha notícia de lesão ou ameaça ao direito.

§5º – Considera-se denúncia a manifestação com notícia de irregularidade grave envolvendo servidores da saúde pública municipal e/ou empresas públicas ou privadas que esteja vinculado à Divisão de Saúde Municipal.

Art. 8º - As consultas, reclamações, elogios e denúncias deverão conter identificação completa do usuário, do órgão público, da entidade reclamada, além do histórico dos fatos e o pedido e resultado esperado.

§1º – O sigilo e a identificação serão mantidos quando solicitados, ressalvadas as exceções previstas em Lei.

§2º – As manifestações deverão conter a causa de pedir, ficando a legitimidade das partes envolvidas a ser apreciada pela Ouvidoria, em como seu fundamento legal, assim como seu nexo causal.

§3º – Verificada a presença das condições que viabilizam o recebimento da manifestação do usuário, será notificado o órgão reclamado, através de comunicado intero, ofício ou



MUNICIPIO DE ESPERANÇA NOVA ESTADO DO PARANÁ.

correio eletrônico, para ciência e manifestação no prazo de 15 (quinze) dias, contados da data do recebimento.

§4º – Quando as circunstâncias de fato e de direito indicarem urgência, as providências poderão ser solicitadas em prazo inferior ao previsto no parágrafo anterior.

§5º – O órgão reclamado deverá tomar conhecimento da manifestação e adotar as providências pertinentes.

Art. 9º - As manifestações dos usuários obedecerão aos seguintes passos:

I – Acolhida pelo Ouvidor;

II – Avaliada e analisada;

III – Encaminhada para a área envolvida;

IV – Analisada pela área envolvida;

V – Enviada a resposta pela área envolvida;

VI – Avaliada a resposta pelo Ouvidor;

VII – Encaminhada resposta para o cidadão.

Art. 10 - As conclusões alcançadas serão encaminhadas aos usuários através de carta, e-mail, ou pessoalmente mediante a confirmação do cliente.

Art. 11 - A Divisão de Saúde propiciará o necessário apoio técnico, operacional e administrativo para o bom funcionamento da Ouvidoria.

Art. 12 - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando todas as disposições em contrário.

Esperança Nova - PR, 12 de Agosto de 2016.

EVERTON BARBIERI

Prefeito Municipal