

**LEI Nº 2.018, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2012.**

*Dispõe sobre a criação da Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde – SUS e dá outras providências*

**LUIZ FERNANDO BANDEIRA**, Prefeito do Município de Marmeleiro, Estado do Paraná, no uso das atribuições legais, FAÇO SABER, que a Câmara Municipal de Vereadores aprovou e EU, sanciono a seguinte Lei:

**Art. 1º.** Fica criada a Ouvidoria Municipal do SUS – Sistema Único de Saúde, vinculada ao Departamento Municipal de Saúde e com os seguintes objetivos:

*I* – propiciar ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos e um canal de comunicação com a administração do Departamento de Saúde de Marmeleiro;

*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 e fiscalização da qualidade dos serviços prestados pelo SUS.

**Art. 2º.** 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 as respostas aos usuários acerca das demandas;

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

*IV* – manter e disponibilizar documentação atualizada relativa a todas as demandas registradas na Ouvidoria

*V* – promover ações de informação e conhecimento acerca da Ouvidoria, junto à população em geral;

**VI** – apresentar e divulgar relatórios de suas atividades.

**Art. 3º.** As manifestações à Ouvidoria deverão conter característica e caráter da informação, identificação do manifestante, endereço completo, meios disponíveis para contato, informações sobre o fato e sua autoria e, se for o caso, indicação das provas de que tenha conhecimento.

**§ 1º.** Não serão aceitas demandas sob estado do anonimato, salvo se estiver registrada de forma completa para averiguação e/ou acompanhada de prova documental.

**§ 2º.** Será mantida a privacidade do reclamante que enviar demanda sob o estado de sigilo, quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária.

**§ 3º.** As manifestações poderão ser efetuadas pessoalmente, por telefone, fax ou internet, em *link* a ser disponibilizado no *site* oficial do Município.

**Art. 4º.** As manifestações devem ser analisadas e classificadas segundo seu teor e, posteriormente, definido o prazo de resposta ao cidadão conforme a classificação, sendo:

**I** – Denúncia: 46 a 90 dias – prioridade baixa;

**II** – Reclamação: 46 a 90 dias – prioridade baixa;

**III** – Solicitações de informação – 01 a 05 dias – prioridade alta;

**IV** – Sugestões – 16 a 45 dias – prioridade média;

**V** – Elogio – 16 a 45 dias – prioridade média;

**VI** – Outras solicitações: 05 a 15 dias – prioridade alta.

**Parágrafo Único.** Após a classificação, a manifestação deve ser analisada e definido o prazo para conclusão considerando o teor e classificação.

**Art. 5º.** O Ouvidor, mediante despacho fundamentado, poderá determinar liminarmente o arquivamento de reclamação que lhe tenha sido encaminhada e que, a seu juízo, seja improcedente ou com informações insuficientes para prosseguimento.

**Art. 6º.** O Ouvidor será designado por ato do Prefeito, dentre os componentes do quadro de servidores efetivos lotados no Departamento Municipal de Saúde, o qual acumulará as atividades inerentes a seu cargo efetivo com as de Ouvidor.

**Art. 7º.** Para o desenvolvimento das atribuições previstas no art. 2º, ao Ouvidor são asseguradas autonomia e independência de ação, com livre acesso a todos os

estabelecimentos que compõem o sistema local de saúde, bem como a informações, documentos e processos necessários ao pleno exercício de suas funções.

**Parágrafo Único.** A área de atuação do ouvidor abrangerá todos os serviços públicos disponibilizados pelo Departamento Municipal de Saúde, sejam estes próprios, contratados ou conveniados, cujos responsáveis prestarão informações e apoio técnico indispensáveis à realização das atividades da Ouvidoria.

**Art. 8º.** O Ouvidor e sua equipe deverão atuar segundo princípios éticos, pautando seu trabalho na legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade e ética.

**Art. 9º.** Os estabelecimentos responsáveis pela prestação dos serviços de saúde locais sejam próprios, contratados ou conveniados, deverão manter afixados em local visível ao público cartaz indicativo da existência do serviço de Ouvidoria do SUS, mencionando expressamente seu endereço e canais de comunicação.

**Art. 10.** O Departamento Municipal de Saúde propiciará o apoio técnico, administrativo e financeiro necessário para o bom funcionamento da Ouvidoria do SUS, com estrutura mínima composta de 01 (uma) sala individual para atendimento dos usuários, 01 (uma) linha telefônica exclusiva, materiais e equipamentos necessários.

**Art. 11.** É dever dos servidores e prestadores de serviços de saúde atender com presteza os pedidos de informação ou requisições formuladas pela Ouvidoria, a fim de possibilitar seu bom funcionamento e satisfazer as necessidades do cidadão.

**Art. 12.** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete do Prefeito do Município de Marmeleiro Estado do Paraná aos dezoito dias do mês de dezembro do ano de dois mil e doze.

**LUIZ FERNANDO BANDEIRA**  
**Prefeito de Marmeleiro**