

ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA MUNICIPAL DE GUAJARÁ-MIRIM

PREFEITURA MUNICIPAL
LEI Nº 2.007/GAB-PREF/17

Guajará-Mirim, 31 de agosto de 2017.

“DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO E INSTALAÇÃO
DA OUVIDORIA SUS MUNICIPAL E CARGO DE
OUVIDOR SUS NA SECRETARIA MUNICIPAL
DE SAÚDE E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS”

CICERO ALVES DE NORONHA FILHO, PREFEITO DO MUNICÍPIO DE GUAJARÁ-MIRIM, Estado de Rondônia, no uso de suas atribuições e prerrogativas contidas no artigo 62 da Lei Orgânica do Município,

Faz saber, que a CÂMARA MUNICIPAL DE GUAJARÁ-MIRIM APROVA e ele sanciona a seguinte:

LEI

TÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

CAPÍTULO I
DA OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS DA PREFEITURA DE GUAJARÁ-MIRIM

Art. 1º Esta Lei cria em caráter permanente, na estrutura da Secretaria Municipal de Saúde, a Ouvidoria SUS.

Art. 2º A Ouvidoria será o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Secretaria Municipal de Saúde, recebendo daquela, reclamações, denúncias, sugestões e elogios, estimulando a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados por esta Gestão.

TÍTULO II
DAS COMPETÊNCIAS

CAPÍTULO II
DA COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA SUS

Art. 3º - À Ouvidoria SUS compete:

I - Receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas competentes as demandas dos (as) cidadãos (ãs) e outras partes interessadas, a respeito da atuação do órgão ou entidade pública.

II - Articular-se com as áreas administrativas e técnicas com vistas a garantir a instrução correta, objetiva e ágil das demandas apresentadas pelos (as) cidadãos (ãs), bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido, para resposta ao (à) cidadão (ã).

III - Manter o (a) cidadão (ã) informado (a) sobre o andamento e o resultado de suas demandas.

IV - Cobrar respostas das unidades administrativas e técnicas a respeito das demandas a elas encaminhadas e levar ao conhecimento do gestor do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos.

V - Organizar, interpretar, consolidar e arquivar as informações oriundas das demandas recebidas de seus usuários e produzir relatórios com dados gerenciais, indicadores, estatísticas e análises técnicas sobre o desempenho do órgão ou entidade, periodicamente ou quando o gestor julgar oportuno.

VI - Promover a constante publicação de suas atividades, com o fim de facilitar o acesso do (a) cidadão (ã) às ouvidorias e aos serviços oferecidos pelos seus órgãos.

VII - Analisar as necessidades e expectativas dos usuários, colhidas por meio de sugestões, denúncias, elogios e reclamações, relativas às ações e aos serviços de saúde prestados à população, com o objetivo de subsidiar a avaliação das ações e serviços de saúde pelos órgãos competentes.

VIII - Encaminhar as denúncias recebidas aos órgãos e às unidades da Secretaria de Saúde para as providências necessárias.

IX - Realizar a mediação administrativa nas unidades administrativas do órgão, com vistas à correta, objetiva e ágil instrução das demandas

apresentadas pelos (as) cidadãos (ãs), bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido.

X- Informar, sensibilizar e orientar o (a) cidadão (ã) para a participação e o controle social dos serviços públicos de saúde.

XI- Informar os direitos e deveres dos (as) usuários (as) dos serviços de saúde do SUS.

CAPÍTULO III

DA COMPETÊNCIA DO OUVIDOR SUS DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE GUAJARÁ-MIRIM

Art. 4º Ao Ouvidor SUS da Secretaria Municipal de Saúde de Guajará-Mirim competem:

I - Coordenar, avaliar e controlar as atividades e os serviços relacionados às competências institucionais da ouvidoria, provendo os meios necessários à sua adequada e eficiente prestação.

II - Representar a ouvidoria diante das unidades administrativas do órgão/ entidade a que pertencem; dos órgãos e Entidades do Poder Executivo, dos demais poderes e perante a sociedade.

III- Encaminhar as demandas às unidades administrativas competentes para resposta, de acordo com o seu teor.

IV- Propor a adoção de medidas e as providências de correção de rumos ou aperfeiçoamento em processos, a partir das demandas recebidas pela ouvidoria.

V- Promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados.

VI- Manter os interessados informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos.

VII - Encaminhar os relatórios estatísticos das atividades da ouvidoria às autoridades superiores do órgão/entidade, na forma disposta no regulamento ou no regimento interno.

VIII- Exercer outras atribuições, compatíveis com a sua função, que forem estabelecidas no regulamento ou regimento interno do órgão/entidade.

CAPÍTULO IV

DA COMPETÊNCIA DO OPERADOR/TELEATENDENTE DE OUVIDORIA SUS DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Art. 5º O Teleatendente tem função primordial dentro do Sistema de Ouvidoria SUS, sendo responsável juntamente com o Ouvidor SUS do cadastramento dos usuários do sistema que farão a modalidade de atendimento telefônico e de toda a parte administrativa do setor. O Teleatendente deve trabalhar com o Sistema de Ouvidoria SUS juntamente com o Ouvidor SUS, lançando relatórios mensais, repassando informações ao cidadão sempre, deve redigir relatórios, encaminhar documentações, cadastrar e incluir detalhes nas demandas e disseminar informações e orientações de saúde, além de ser responsável pela Ouvidoria nos momentos de ausência do Ouvidor SUS no município, representando-o quando o mesmo estiver ausente.

Art. 6º- Deverá ainda o Ouvidor SUS:

I - Deve ser exercida em regime de dedicação exclusiva, no âmbito do SUS, resguardadas as cumulações de cargos ou empregos públicos previstas em lei.

II – Ter um substituto, capaz e preparado, para assumir suas funções em suas ausências e impedimentos.

III- Poder participar das reuniões do conselho de administração ou similar do órgão ou entidade pública.

IV- Quanto às restrições, o Ouvidor do SUS não deve ter poderes de investigação, de denúncia ou quaisquer outros poderes de Estado relacionados à função de fiscalização.

TÍTULO III

DO ACESSO À OUVIDORIA SUS DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

CAPÍTULO V

DA LEGITIMIDADE DAS RECLAMAÇÕES E REPRESENTAÇÕES

Art. 7º Poderá dirigir-se à Ouvidoria SUS qualquer pessoa, brasileira ou estrangeira, física ou jurídica, que se considere lesada ou ameaçada por integrantes do Sistema Único de Saúde/SUS, pertencentes ao quadro de funcionários municipais da Secretaria Municipal de Saúde e setores vinculados, no desempenho de suas funções ou sem razão dela.

Parágrafo Único: A menoridade e a incapacidade judicialmente declarada não serão impedimentos para o recebimento de sugestões, críticas, reclamações ou denúncias manifestadas.

Art. 8º Não será exigida qualquer formalidade para apresentação de reclamações ou representações, podendo ser oral ou escrita e, quando

possível, a indicação do nome e endereço do usuário, sendo facultada a sua identificação.

Art. 9º As solicitações de informação, sugestões, críticas, reclamações e denúncias de fatos que constituíam crimes ou transgressões disciplinares referentes a Órgãos ou Secretarias de Administração Pública Municipal, serão encaminhados ao titular do órgão competente

Parágrafo Único: As reclamações e representações indeferidas deverão constar nos relatórios dispostos no inciso VIII, do art. 3º e inciso 1º, do art. 6º.

TÍTULO IV

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 10 A Ouvidoria SUS será composta pelas seguintes funções e cargos:

I - Ouvidor SUS (Técnico em Ouvidoria SUS)

II - Teleatendente/operador em Ouvidoria SUS

Parágrafo Único. Os servidores públicos nomeados para as funções de que tratam os dos arts. 5 e 10 deverão utilizar os títulos de Técnico em Ouvidoria SUS e Teleatendente em Ouvidoria SUS.

Art. 11 O Ouvidor SUS deverá ser servidor ocupante de cargo público efetivo do município de Guajará-Mirim, indicado pelo Secretário (a) Municipal de Saúde, de acordo com o Plano de Aplicação aprovado pelo Conselho Municipal de Saúde que aprovou o trabalho de efetivação do serviço de Ouvidoria SUS e cria o cargo de Ouvidor SUS e os demais cargos que integram a equipe de Ouvidoria SUS, no anexo I, que faz parte integrante desta Lei.

Parágrafo 1º: Para desempenhar as funções de que trata o caput deste artigo, o servidor designado deverá ter conhecimento da legislação específica relativas ao conhecimento da legislação específica relativas ao trabalho de Ouvidor SUS e os demais cargos da Equipe de Ouvidoria, bem como da legislação Municipal, conhecimento sobre o SUS e suas Portarias, conhecimentos sobre o Sistema de Ouvidoria SUS e demais sistemas integrados.

Parágrafo 2º: Para desempenhar as funções de que trata o caput, o servidor passará a receber remuneração da função gratificada no percentual permitido pela legislação.

Art. 12 - O Ouvidor SUS e demais membros da equipe deverão ser possuidores de ilibada reputação moral e funcional, e ainda não poderão estar respondendo a processos criminais por crime contra a Administração Pública ou possuir condenação por cometimento de crime de qualquer natureza.

Art. 13 - As requisições e solicitações de informações feitas pela Ouvidoria devem ser atendidas no prazo máximo de 10 (dez) dias, se outro prazo não for fixado.

Art. 14 - Caberá ao Secretário (a) Municipal de Saúde, na hipótese excepcional de impedimento do Ouvidor, designar interinamente o substituto para assumir as funções de Ouvidor, desde que atendidos os requisitos dispostos no art.14º desta Lei (caso não tenha sido nomeado servidor para assumir o cargo de Teleatendente).

Art. 15 - Os servidores indicados pelo Secretário (a) Municipal de Saúde para exercerem as funções de Ouvidor e demais membros da Equipe de Ouvidoria, ficam dispensados do uniforme quando as circunstâncias assim o exigirem, ficando a critério do Ouvidor e equipe de Ouvidoria.

Art. 16 - O tempo de serviço prestado pelos servidores lotados na Ouvidoria SUS também será considerado para efeito de contagem de experiência efetiva no desempenho de suas funções normais dos cargos em que estiverem investidos.

Art. 17 - Ficam criados os cargos, vinculação da data de sua publicação.

Art. 18 - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Palácio Pérola do Mamoré, 31 de Agosto de 2017.

CÍCERO ALVES DE NORONHA FILHO

Prefeito

Projeto de Lei nº. 050/2017

Autor: Poder Executivo

Processo nº. 076-CMGM/17

LEI Nº 2007/17, de 31 de Agosto de 2017.

ANEXO I

| NOME DO CARGO | VÍNCULO NA ADMINISTRAÇÃO | VAGAS | VALOR DA GRATIFICAÇÃO |
|------------------------------------|--------------------------|-------|-----------------------|
| Ouvidor da Administração Municipal | Função Gratificada | 01 | RS 1.350,00 |
| Teleatendente/operador | Função Gratificada | 01 | RS 900,00 |

Palácio Pérola do Mamoré, 31 de Agosto de 2017.

CÍCERO ALVES DE NORONHA FILHO

Prefeito

Projeto de Lei nº. 050/2017

Autor: Poder Executivo

Processo nº. 076-CMGM/17

Publicado por:

Nilton Dorado Pereira

Código Identificador:7BD93051

Matéria publicada no Diário Oficial dos Municípios do Estado de Rondônia no dia 27/09/2017. Edição 2050

A verificação de autenticidade da matéria pode ser feita informando o código identificador no site:

<http://www.diariomunicipal.com.br/arom/>