



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANT'ANA DO LIVRAMENTO
Cidade Símbolo de Integração Brasileira com os países do MERCOSUL
Lei Federal nº 12.095 de 19 de dezembro de 2009
Secretaria Municipal de Administração

PROJETO DE:

LEI Nº. DE DE DE 2017.
***“INSTITUI A OUVIDORIA E
COMUNICAÇÃO MUNICIPAL DA
SAÚDE DO MUNICÍPIO DE
SANT'ANA DO LIVRAMENTO E DÁ
OUTRAS PROVIDÊNCIAS”.***

**F.F, PREFEITO MUNICIPAL DE SANT'ANA DO
LIVRAMENTO.**

FAÇO saber, em cumprimento ao disposto no art. 102, Inciso IV, da Lei Orgânica do Município, que a Câmara Municipal aprovou e Eu sanciono e promulgo a seguinte Lei:

Art. 1º - Fica instituída a Ouvidoria e Comunicação Municipal da Saúde, vinculada administrativamente ao Gabinete do Secretário Municipal de Saúde, dotada das seguintes atribuições:

I - Analisar, de forma permanente, as necessidades e os interesses dos usuários do SUS, recebidos por meio de 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, relativas às ações e serviços de saúde prestados pelo SUS.

II - Elaborar relatórios trimestrais e anuais das atividades desenvolvidas, contendo subsídios que contribuam para os gestores do SUS solucionarem, minimizarem e equacionarem as deficiências do SUS identificadas e apontadas pelo cidadão;

III – Encaminhar as denúncias aos órgãos e unidades da Secretaria da Saúde ou congêneres para as providências necessárias;

Parágrafo Único - As consultas, reclamações, elogios e denúncias poderão ser verbais ou escritas, através de carta, fac-símile, e-mail, Whatsapp, Facebook e outros meios eletrônicos disponíveis.

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

Art. 3º - A Ouvidoria e Comunicação Municipal da Saúde será composta pelo Ouvidor Geral da Saúde e pelo Assessor de Comunicação da Saúde.

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANT'ANA DO LIVRAMENTO
Cidade Símbolo de Integração Brasileira com os países do MERCOSUL
Lei Federal nº 12.095 de 19 de dezembro de 2009
Secretaria Municipal de Administração

- 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 de Saúde.
- IV** - Determinar, de ofício, a abertura de registro em nome do interesse público, se entender necessário.

Art. 5º Compete ao Assessor de Comunicação da Saúde:

- I** - Assessorar o Secretário de Saúde na elaboração do fluxo de informações e divulgação dos assuntos de interesse administrativo e de atenção aos usuários da Rede Básica de Saúde;
- II** - promover pesquisas de opinião pública, de avaliação dos serviços públicos de saúde, em face das necessidades prioritárias do Município;
- III** - interpretar e divulgar, perante o público em geral e os grupos comunitários, os planos e programas da Rede Municipal de Saúde;
- IV** - manter permanente articulação com os meios de comunicação, agências de notícias e prestadoras de serviços;
- V** - criar, produzir e supervisionar material de divulgação interna e externa dos programas e atividades da Secretaria Municipal de Saúde;
- VI** - dar suporte aos eventos e campanhas institucionais da Secretaria Municipal de Saúde;
- VII** - elaborar e divulgar *releases* para a mídia falada, escrita e televisada;
- VIII** - manter atualizado o acervo das matérias veiculadas na mídia;
- IX** - distribuir matérias de interesse da Secretaria Municipal de Saúde;
- X** - manter em funcionamento serviços de fotografia, reprografia, serigrafia e outros;
- XI** - executar atividades de relacionamento e divulgação interna, visando construir um ambiente de motivação e comprometimento de todos os envolvidos com o projeto;
- XXI** – desempenhar outras atividades afins.

Art. 6º 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 ou 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, bem como seu fundamento legal, assim como seu nexo causal;



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANT'ANA DO LIVRAMENTO
Cidade Símbolo de Integração Brasileira com os países do MERCOSUL
Lei Federal nº 12.095 de 19 de dezembro de 2009
Secretaria Municipal de Administração

§3º 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.

§4º O órgão reclamado deverá tomar conhecimento da manifestação e adotar as providências pertinentes.

§5º Quando as circunstâncias de fato e de direito indicarem urgência, as providências poderão ser solicitadas em prazo inferior ao previsto no parágrafo anterior.

§6º A notificação do órgão reclamado poderá ser reiterada com vistas à solução do registro, a critério do assessor responsável pela autuação.

§7º 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. 7º Considera-se consulta, sugestão e elogio a manifestação do usuário que apresente dúvida, contribuição ou crítica espontânea.

Art. 8º Considera-se reclamação a manifestação do usuário que contenha notícia de lesão ou ameaça ao direito.

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

Art. 9º Considera-se denúncia a manifestação com notícia de irregularidade grave envolvendo servidores da Secretaria Municipal de Saúde e/ou empresas públicas ou privadas ou prestador de serviço particular que esteja vinculado à Secretaria Municipal da Saúde.

Art. 10 As manifestações dos usuários receberão parecer técnico conclusivo, que conterà a seguinte codificação:

- I-** Procedente;
- II-** Improcedente;
- III** - Não confirmada após apuração;
- IV-** Perda de objeto;
- V-** Encerrada a pedido do reclamante.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANT'ANA DO LIVRAMENTO
Cidade Símbolo de Integração Brasileira com os países do MERCOSUL
Lei Federal nº 12.095 de 19 de dezembro de 2009
Secretaria Municipal de Administração

Art. 11 - 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.

§ 1º Compete a Ouvidoria e Comunicação 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.

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

Art. 14 - A Secretaria Municipal de 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, seus direitos e deveres.

Art. 15 - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 16 - Revogam-se as disposições em contrário.
Sant'Ana do Livramento, de de 2017.

Prefeito Municipal

Registre-se e Publique-se:

Secretário Municipal de Administração



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANT'ANA DO LIVRAMENTO
Cidade Símbolo de Integração Brasileira com os países do MERCOSUL
Lei Federal nº 12.095 de 19 de dezembro de 2009
Secretaria Municipal de Administração

JUSTIFICATIVA

Estamos encaminhando, para apreciação desse Egrégio Legislativo Municipal, o projeto de lei que: ***“INSTITUI A OUVIDORIA E COMUNICAÇÃO MUNICIPAL DA SAÚDE DO MUNICÍPIO DE SANT'ANA DO LIVRAMENTO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS”***.

Passado o primeiro momento da Administração, verifica-se que a estrutura existente, embora tenha contribuído para a consecução dos fins até aqui realizados, ainda necessita de ajustes que permitam uma maior otimização dos serviços públicos oferecidos à população Santanense que possibilite melhor controle, mais agilidade nos serviços administrativos, bem como cria um responsável direto para atendimento das demandas ligadas à saúde pública municipal.

A Ouvidoria e Comunicação da Saúde é um mecanismo institucional de participação social onde o usuário do SUS se comunica com a gestão pública. Passa a ser uma ferramenta importante, um instrumento da gestão para o aperfeiçoamento da qualidade e da eficácia das ações e serviços prestados pelo SUS.

A atuação da Ouvidoria e Comunicação da Saúde deve ser pensada não somente como o canal de comunicação do cidadão com a administração, mas sim como uma ferramenta que deve agir de forma transversal, sendo propulsora da educação de usuários e trabalhadores em saúde.

Doutro lado, além dos benefícios inerentes à criação da Ouvidoria, os usuários terão, com a aprovação deste, um canal direto de comunicação, através do qual poderá obter respostas por meio de um processo objetivo de apuração das questões levantadas.

Por fim, além de todo o exposto, o município receberá recurso financeiro específico para a instalação e manutenção dos serviços da Ouvidoria, não havendo que se falar, assim, em comprometimento das finanças públicas para execução dos trabalhos.

Pelo exposto e, principalmente pela relevância do tema, é que estamos encaminhando o presente projeto de lei para apreciação desse Legislativo, esperando aprovação por parte dos ilustres Vereadores.

Sant'Ana do Livramento, 12 de junho de 2017.


SOLIMAR CHAROPEN GONÇALVES
Prefeito Municipal