



ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
**CÂMARA MUNICIPAL DE MENDES**

LEI MUNICIPAL Nº. 1524 DE 14 DE dezembro DE 2011

Fica instituída a Ouvidoria Municipal da Saúde, vinculada administrativamente ao Gabinete do Secretário Municipal de Saúde dá outras providências.

*Sancionado em 14/12/2011*  
**ROGÉRIO RIANGA**  
Prefeito Municipal  
CÂMARA MUNICIPAL DE MENDES, aprova e eu sanciono a seguinte:

LEI MUNICIPAL:

DOS OBJETOS E DIRETRIZES

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

I – Receber, encaminhar, informar e tornar públicas 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 conveniadas da Administração Pública.

II – Elaborar relatórios Gerenciais mensais, das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

Parágrafo Único – As consultas, reclamações, elogios e denúncias poderão ser verbais ou escritas, através de Carta, E-mail, Fax, Telefone, Pessoalmente ou Ofício.

Art. 2º A Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde tem como papel principal dialogar com a população, buscando atendê-la em suas manifestações quanto ao Sistema Único de Saúde do Município para efetivação dos seus princípios e diretrizes, constituindo-se em um canal articulador entre o gestor e o controle social, constituindo estratégia de fortalecimento e efetivação da gestão participativa e o exercício da cidadania.

Art. 3º São objetivos da Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde:

I – ampliar a participação dos usuários do Sistema Único de Saúde Municipal garantindo a escuta, análise e o retorno de suas demandas de forma ágil e em curto espaço de tempo, com vistas a resolução dos problemas e o controle social do SUS;

II – criar um canal direto de comunicação e escuta que tenha como características independência, autonomia e ética, preservando o sigilo que a atividade requer;

III – possibilitar ao poder executivo e as instancias de controle social do SUS, especialmente o Conselho Municipal de Saúde, a avaliação contínua da qualidade dos serviços prestados;



ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
**CÂMARA MUNICIPAL DE MENDES**

IV – produzir relatórios que subsidiem a gestão e as instâncias de Controle Social do SUS, especialmente o Conselho Municipal de Saúde nas suas tomadas de decisões.

Art. 4º A Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde tem como diretriz geral contribuir para o fortalecimento do processo de gestão colegiada através do fomento às iniciativas de controle social no âmbito da SMS, em todos os níveis administrativos e de atenção, incluindo unidades e serviços de saúde.

Art. 5º São diretrizes específicas da Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde.

I – fortalecer os canais de participação, avaliação e controle atualmente existentes no SUS;

II – facilitar o acesso do usuário às informações;

III – fomentar as iniciativas descentralizadas de gestão participativa no Sistema Único de Saúde;

IV – subsidiar o exercício de avaliação e monitoramento contemplando níveis de eficiência, eficácia e efetividade contínuos do Sistema Municipal de Saúde;

V – garantir o espaço qualificado de escuta, acolhimento, e orientação ao cidadão quanto a efetivação do direito à saúde e a resolutividade dos serviços no âmbito do SUS, incluindo a rede contratada/conveniada;

VI – contribuir com os processos e mecanismos de aferição dos níveis de eficiência, eficácia e efetividade/ resolutividade do SUS.

DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Art. 6º A Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde é um órgão da estrutura administrativa e funcional da Secretaria Municipal de Saúde, dotado de autonomia administrativa e financeira, vinculado ao Conselho Municipal de Saúde de Mendes e será composta por 01 (um) ouvidor geral; 03 coordenações para atendimento, acompanhamento das demandas e análise de dados; de pessoal de apoio administrativo e assessoria técnica conforme necessidade para seu adequado funcionamento.

Parágrafo primeiro – A Ouvidoria Municipal da Saúde será dirigida pelo Ouvidor Geral da Saúde, dotado de autonomia e independência na execução de suas tarefas, nomeado pelo prefeito Municipal.

Parágrafo segundo – A Ouvidoria Municipal da Saúde manterá permanentemente um núcleo dotado das mesmas funções subordinado ao Ouvidor Geral da Saúde no Hospital Santa Maria.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
**CÂMARA MUNICIPAL DE MENDES**

Art. 7º O Ouvidor Geral da Saúde será servidor ocupante de cargo efetivo do quadro próprio do Município.

DAS COMPETÊNCIAS

Art. 8º Compete a Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde:

- I – receber as manifestações dos cidadãos, tais denúncias, reclamações, informações, elogios e sugestões referentes aos serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde e encaminhar aos órgãos competentes; determinando prazo para as respostas e resolução dos problemas;
- II – fornecer informações gerais sobre o funcionamento do Sistema Único de Saúde Municipal e sobre os direitos dos seus usuários;
- III – identificar e subsidiar a avaliação, o grau de satisfação da população em relação aos serviços de saúde executados no âmbito do Sistema Único de Saúde Municipal, orientando correções;
- IV – realizar a mediação de situações emergenciais, administrando conflitos;
- V – divulgar relatórios gerenciais para subsidiar o controle social;
- VI – refletir as necessidades e demandas do cidadão no âmbito da saúde, agindo em tempo oportuno;
- VII – produzir relatórios periódicos para auxiliar a gestão e o Conselho Municipal de Saúde nas tomadas de decisões, bem como tornar público os principais problemas detectados, inclusive informando aos demais órgãos e instituições de controle social, tais como Conselhos de Saúde, Ministério Público e Câmara de Vereadores;
- VIII – constituir instrumento de aprimoramento democrático e de defesa dos cidadãos no âmbito do Sistema Único de Saúde Municipal;
- IX – colaborar para a melhoria dos serviços ofertados pelo Sistema Único de Saúde Municipal.

Art. 9º Compete ao Ouvidor Geral da Saúde:

- I – Requisitar informações, documentos e pareceres técnicos essenciais à instrução dos registrados 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.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
**CÂMARA MUNICIPAL DE MENDES**

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

DOS PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS

Art. 10 As condutas, 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, ressalvada 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 anexo causal;

§ 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 em 10 (dez) dias.

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

Art. 12 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.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
**CÂMARA MUNICIPAL DE MENDES**

Art. 13 Considera-se denúncia a manifestação com notícias de irregularidade grave envolvendo servidores da administração pública municipal e/ou empresas públicas ou privadas ou prestador de serviço particular que esteja vinculado à Secretaria Municipal da Saúde.

Art. 14 Considera-se informação, a resposta dada ao cidadão quando este solicita comunicação, instrução ou ensinamento a respeito do sistema de saúde.

Art. 15 – 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.

Art. 16 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.

DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 17 São atribuições do Ouvidor Geral do Sistema Único de Saúde Municipal:

- I – estabelecer canal de comunicação com a gestão e o controle social, exercendo a mediação entre os mesmos sempre que necessário;
- II – gerenciar as ações das coordenações da Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde, de modo a garantir em tempo oportuno o cumprimento dos seus objetivos e diretrizes.
- III – articular a implantação de sistemas de avaliação da satisfação dos usuários com os serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde;
- IV – encaminhar, socializar e discutir os relatórios periódicos para auxiliar a gestão do SUS e o CMS/Mendes na tomada de decisões;
- V – encaminhar, socializar e discutir relatórios gerenciais para subsidiar as instâncias de controle social do SUS no acompanhamento, avaliação e tomada de decisão;



ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
**CÂMARA MUNICIPAL DE MENDES**

VI – garantir acolhimento humanizado e escuta qualificada dos usuários do Sistema Único de Saúde que buscam atenção às suas demandas no âmbito dos distritos;

VII – elaborar e encaminhar em tempo oportuno os relatórios gerenciais e relatórios periódicos para os órgãos e instituições de controle social do SUS, para, a gestão do SUS Municipal e Chefe do Poder Executivo;

VIII – contribuir com o fortalecimento e o desenvolvimento de espaços de participação popular no âmbito Sistema Único de Saúde, em todos os níveis de atenção e unidades assistenciais e administrativas do SUS Municipal.

IX - Avaliar a resposta do setor, órgão ou entidade demandada e se a resposta não for satisfatória, procurar instancia superior para nova avaliação ou esclarecimentos.

Art. 18 São atribuições do coordenador de atendimento aos usuários do Sistema Único de Saúde Municipal:

I – coordenador o processo de dos usuários e de suas demandas;

II – classificar as demandas e encaminhá-las para análise do Ouvidor Geral;

III – coordenador o tele atendimento, o atendimento presencial e as demandas advindas de outras formas de comunicação.

Art. 19 São atribuições do coordenador de acompanhamentos das demandas do Sistema Único de Saúde Municipal:

I – encaminhar as demandas para as devidas respostas após análise e estabelecimento do prazo para retorno destas, que será fixado pelo Ouvidor Geral;

II – Manter o usuário informado sobre o andamento da sua demanda até a emissão da resposta, procurando, assim, receber/atender o cidadão sempre que este necessitar.

III – informar o usuário dos encaminhamentos realizados a partir da sua demanda e verificar se a resposta fornecida foi considerada satisfatória pelo usuário;

IV – encaminhar ao Ouvidor Geral a insatisfação do usuário para análise e possíveis encaminhamentos a instâncias superiores.

Art. 20 São atribuições do coordenador de análise de dados do Sistema Único de Saúde Municipal:

I – gerenciar o Sistema Ouvidor SUS, processando os dados e relatórios fornecidos pelo mesmo;



ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
**CÂMARA MUNICIPAL DE MENDES**

- II – desenvolver, implantar e analisar modelos de avaliação da satisfação dos usuários com os serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde em conjunto com o Ouvidor Geral;
- III – processar, analisar e elaborar relatórios das demandas advindas por carta, e-mail, fax, ofício e imprensa escrita;
- IV – encaminhar rotineiramente para o Ouvidor Geral todos os relatórios processados;
- V – participar da elaboração dos relatórios periódicos a serem enviados para a gestão e para o controle social.

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 21 Os órgãos responsáveis pela prestação dos serviços de saúde locais, sejam próprios, contratados ou conveniados, prestarão sempre que necessário apoio técnico e administrativo indispensáveis à realização das atividades da Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde do Município de Mendes/RJ, mediante solicitação do Ouvidor Geral.

Art. 22 O Ouvidor Geral, para o efetivo exercício de sua função, terá garantido o livre acesso a todos os estabelecimentos que compõem o sistema local de saúde.

Art. 23 Fica expressamente vedado aos servidores dos serviços de saúde denunciados, sejam estes próprios contratados ou conveniados, tratar diretamente com o denunciante sobre a matéria objeto da denúncia.

Art. 24 As informações requisitadas pelo Ouvidor Geral deverão ser atendidas no prazo por ele estabelecido, em função da complexidade de cada caso.

Art. 25 A Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde garantirá, sempre que solicitada, o sigilo da fonte e anonimato do denunciante, queixoso ou reclamante.

Art. 26 Os estabelecimentos responsáveis pela prestação dos serviços de saúde locais, sejam próprios, contratados ou conveniados deverão manter afixado, em local visível ao público, quadro indicativo da existência do serviço de Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde, mencionando expressamente seu endereço e seus canais de comunicação.

Art. 27 A área de atuação da Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde abrangerá todos os serviços públicos disponibilizados pela Secretaria Municipal de Saúde, sejam estes próprios contratados, conveniados ou pactuados.

Art. 28 A SMS fica obrigada a publicação da ouvidoria, sua divulgação através de meio amplos de publicidade.

Art. 29 As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta do Orçamento Geral do Município.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
**CÂMARA MUNICIPAL DE MENDES**

Art. 30 Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Prefeitura Municipal de Mendes (RJ), em 14 de dezembro de 2011.

Rogério Riente  
Prefeito Municipal