**GABINETE DO PREFEITO  
DECRETO Nº 1.206/2014**

*“INSTITUI A OUVIDORIA MUNICIPAL DA SAÚDE DO MUNICÍPIO DE IGUATEMI-MS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS”.*

**JOSÉ ROBERTO FELIPPE ARCOVERDE**, Prefeito Municipal de Iguatemi, Estado de Mato Grosso do Sul, no uso de suas atribuições legais,

**DECRETA:**

**Art. 1º -**Fica criada a Ouvidoria Municipal de Saúde, órgão integrante do Poder Executivo Municipal, vinculada à Secretaria Municipal de Saúde, com as seguintes atribuições:

I - receber e/ou acatar denúncias, reclamações e queixas dos cidadãos contra atos e omissões indevidas ou ilegais no âmbito da Saúde Municipal;

II - promover as ações necessárias à apuração da procedência das denúncias, reclamações e queixas recebidas, encaminhado-as aos órgãos competentes, garantindo sempre resposta ao interessado;

III - receber e/ou acatar as solicitações e sugestões dos cidadãos no âmbito da Saúde, encaminhando-as para análise e avaliação dos órgãos competentes, garantindo sempre uma resposta ao interessado;

IV- facilitar o acesso à Ouvidoria da Saúde, (adotando formas não convencionais de atuação), objetivando mais agilidade nas respostas aos cidadãos;

V - recomendar a anulação ou correção de atos contrários à legislação, ou aos princípios da boa administração na área de saúde;

VI- sugerir à Secretaria Municipal da Saúde medidas para corrigir distorções no Sistema de Saúde;

VII- manter e disponibilizar documentação atualizada relativa a todas as demandas registradas na Ouvidoria de Saúde;

VIII- elaborar e divulgar relatório trimestral sobre os atendimentos efetuados na Ouvidoria Municipal de Saúde e seus respectivos encaminhamentos;

IX- incentivar a criação de Ouvidoria Locais de Saúde nas Associações de Moradores dos Bairros e Distritos do Município, assessorando-as no seu funcionamento;

X- manter intercâmbio permanente com a Ouvidoria Geral da Saúde do Estado;

XI- participar, sempre que possível, de encontros seminários, congressos ou atividades afins, objetivando a troca de experiência e o aprimoramento técnico da Ouvidoria de Saúde;

XII- receber reclamações dos usuários dos serviços públicos de saúde prestados pela Secretaria Municipal de Saúde;

XIII- propor à Secretaria Municipal de Saúde a adoção de práticas que visem melhorar, sob qualquer aspecto, a prestação dos serviços públicos de saúde do Município;

XIV- realizar outras atividades correlatas.

**Parágrafo Único -**As consultas, sugestões, solicitações, informações, reclamações, elogios e denúncias poderão ser verbais ou escritas, através de carta, fac-símile e e-mail.

**Art. 2º-**A Ouvidoria Municipal da Saúde tem por diretriz primordial preservar e respeitar as disposições da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição Federal e da Constituição Estadual, e das Leis que dizem respeito à saúde e o bem estar dos cidadãos, devendo defender os direitos inerentes à pessoa humana, balizando suas ações por princípios éticos, morais e constitucionais.

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

**Art. 4º**A Ouvidoria Municipal da Saúde será dirigida pelo Ouvidor Geral da Saúde, dotado de autonomia e independência na execução de suas tarefas, nomeado pelo Gestor Municipal de Saúde.

**Art. 5º**O Ouvidor Geral da Saúde será servidor ocupante de cargo efetivo ou comissionado do quadro do Município, devendo possuir instrução de nível superior.

**Art. 6º**Compete ao Ouvidor Geral da Saúde:

I - Solicitar a quaisquer órgãos do Município, 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, através de ofício, a abertura de registro em nome do interesse público, se entender necessário.

**Art. 7º**As consultas, sugestões, solicitações, informação, 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;

**§ 3º**Verificada a presença das condições que viabilizam o recebimento da manifestação do usuário, será notificado o órgão reclamado, através do Sistema Informatizado Ouvidor SUS ou correio eletrônico, para ciência e manifestação no prazo de 15 (quinze) dias, contados da data do recebimento serão assim classificados e tipificados conforme segue: Urgência: prazo máximo de 5 dias úteis; Alta necessidade: 7 dias úteis; Média necessidade: 15 dias úteis; e Baixa necessidade 30 dias úteis.

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

**§ 5º**A notificação do órgão reclamado poderá ser reiterada com vistas à solução do registro, a critério do assessor responsável pela autuação.

**§ 6º**Não havendo manifestação conclusiva após a reiteração da notificação, será oficiado ao superior hierárquico imediato responsável pela autuação, devendo a omissão constar dos relatórios finais de competência do Secretário Municipal da Saúde.

**Art. 8º**Considera-se informação, sugestão e elogio a manifestação do usuário que apresente dúvida, contribuição ou crítica espontânea.

**Art. 9º**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 neste Decreto.

**Art. 10º**Considera-se denúncia a manifestação com notícia 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. 11º**As manifestações dos usuários receberão parecer técnico conclusivo a partir do Sistema Informatizado Ouvidor SUS.

**Art. 12º**As conclusões alcançadas, devidamente fundamentadas, serão encaminhadas aos usuários através de carta, e-mail, contato telefônico ou através do seu login e senha no Sistema Informatizado Ouvidor SUS.

**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. 13º**As consultas, sugestões, elogios, reclamações e denúncias serão registradas em banco de dados informatizado, recebendo número seqüencial a cada exercício, e a devida distribuição conforme a sua natureza e/ou órgão reclamado de acordo com a Classificação e Tipificação existente no Sistema Informatizado Ouvidor SUS.

**§ 1º**Compete a Ouvidoria 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. 14º**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.

**Art. 15º**A Secretaria Municipal de Saúde propiciará o necessário apoio técnico, administrativo e financeiro para o bom funcionamento da Ouvidoria de Saúde, devendo, inclusive, ser consignado no orçamento, dotação suficiente para o desenvolvimento regular de suas atribuições.

**Art. 16º**Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

**GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE IGUATEMI, ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL, AOS DEZ DIAS DO MÊS DE SETEMBRO DO ANO DE DOIS MIL E CATORZE.**

***JOSÉ ROBERTO FELIPPE ARCOVERDE***

Prefeito Municipal