



ESTADO DO PARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE IGARAPÉ-AÇU
PODER EXECUTIVO
GABINETE DO PREFEITO



LEI MUNICIPAL Nº 862, DE 17 DE NOVEMBRO DE 2022.

DISPÕE SOBRE A INSTITUIÇÃO DA
OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS E DÁ
OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O Excelentíssimo Prefeito Municipal de Igarapé-Açu, **NORMANDO MENEZES DE SOUZA**, faz saber que o Poder Legislativo Municipal APROVOU e eu SANCIONO a seguinte Lei:

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º - Fica instituída a Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde – SUS, vinculada à Secretaria Municipal de Saúde.

Parágrafo Único - A Ouvidoria Municipal do SUS, intitulada no caput deste artigo terá como objetivos a proteção, a defesa e a melhoria da qualidade de atendimento ao usuário dos serviços públicos de saúde.

Art. 2º - A organização e o funcionamento da Ouvidoria Municipal do SUS observará as seguintes diretrizes:

- a) defesa dos direitos da saúde visando contribuir para o fortalecimento da cidadania e da transparência;
- b) reconhecimento dos cidadãos sem qualquer distinção como sujeitos de direitos;
- c) preservação da identidade do manifestante, quando por ele solicitada expressamente ou quando o assunto requerer;
- d) acolhimento humanizado nas relações estabelecidas com seus usuários;
- e) objetividade e imparcialidade no tratamento das manifestações de seus usuários;
- f) zelo pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários;
- g) defesa da ética e da transparência nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos;
- h) sigilo da fonte quando o interessado solicitar a preservação de sua identidade;
- i) identificação das necessidades e demandas da sociedade para o setor saúde, tanto na dimensão coletiva, quanto na individual, para sua utilização como



ESTADO DO PARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE IGARAPÉ-AÇU
PODER EXECUTIVO
GABINETE DO PREFEITO



suporte estratégico à tomada de decisões no campo da gestão;

j) atuação coordenada, integrada e horizontal entre as ouvidorias do SUS;

k) aprofundamento do exercício da cidadania dentro e fora da Administração Pública.

Art. 3º - Para efeitos desta Lei, considera-se:

I - Pessoa física ou jurídica: aquela que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - Serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - Manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios, perguntas e solicitações que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

IV - Reclamação: demonstração de insatisfação em relação às ações e/ou aos serviços de saúde;

V - Denúncia: comunicação de irregularidade ou indício de irregularidade na administração ou no atendimento por entidade pública ou privada de saúde.

VI - Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta para melhoria do SUS;

VII - Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

VIII - Pergunta: busca de instrução, orientação, esclarecimento ou ensinamento relacionado à saúde.

IX - Solicitação: requerimento de acesso a atendimento e/ou serviços de saúde, ou qualquer outra informação da gestão do SUS no âmbito municipal, estadual e nacional.

CAPÍTULO II
DAS COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA MUNICIPAL DO
SUS

Art. 4º - São competências e atribuições essenciais da Ouvidoria Municipal do SUS:

a) receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas competentes as demandas dos cidadãos e outras partes interessadas, a respeito da atuação do órgão ou entidade pública;



ESTADO DO PARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE IGARAPÉ-AÇU
PODER EXECUTIVO
GABINETE DO PREFEITO



- b) articular-se com as áreas administrativas e técnicas com vistas a garantir a instrução correta, objetiva e ágil das demandas apresentadas pelos cidadãos, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido, para resposta ao cidadão;
- c) manter o cidadão informado sobre o andamento e o resultado de suas demandas;
- d) 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;
- e) 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;
- f) promover a constante publicização de suas atividades, com o fim de facilitar o acesso do cidadão à ouvidoria e aos serviços oferecidos;
- g) 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;
- h) encaminhar as denúncias recebidas aos órgãos e às unidades da Secretaria de Saúde para as providências necessárias;
- i) informar, sensibilizar e orientar o cidadão para a participação e o controle social dos serviços públicos de saúde;
- j) informar os direitos e deveres dos usuários dos serviços de saúde do SUS.

CAPÍTULO III
DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR DO SUS

Art. 5º - A Ouvidoria Municipal do SUS será coordenada por um servidor que terá as atribuições de Ouvidor do SUS e estará subordinado diretamente ao Secretário Municipal de Saúde.

Art. 6º - A área de atuação do ouvidor do SUS abrangerá todos os serviços públicos disponibilizados pela Secretaria Municipal de Saúde, sejam estes próprios, contratados ou conveniados.

§ 1º - São atribuições do Ouvidor do SUS:



ESTADO DO PARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE IGARAPÉ-AÇU
PODER EXECUTIVO
GABINETE DO PREFEITO



- a) 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;
- b) representar a ouvidoria diante dos órgãos e entidades do Poder Executivo, dos demais poderes e perante a sociedade;
- c) encaminhar as demandas às unidades administrativas competentes para resposta, de acordo com o seu teor;
- d) propor a adoção de medidas e as providências de correção de rumos ou aperfeiçoamento em processos, a partir das demandas recebidas pela Ouvidoria;
- e) promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados;
- f) manter os interessados informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos;
- g) encaminhar às autoridades superiores, periodicamente e sempre que solicitado, os relatórios estatísticos das atividades da ouvidoria;
- h) exercer outras atribuições afins.

§ 2º - São requisitos mínimos do Ouvidor do SUS:

- a) habilidades de articulação e interlocução interna e externa;
- b) habilidades de negociação e intermediação entre as unidades administrativas a os (as) cidadãos (ãs);
- c) conhecimento básico de planejamento, orçamento e gestão pública;
- d) conhecimentos específicos sobre o papel das ouvidorias e sobre sua organização e seu funcionamento;
- e) conhecimento sobre a atuação do órgão ou entidade, especialmente sobre os seus principais processos e públicos-alvo.
- f) postura ética e proativa;
- g) conhecimento sobre a política de saúde e os serviços prestados pelo SUS.

§ 3º - Todos os integrantes da Ouvidoria Municipal do SUS, no exercício de suas atribuições deverão assegurar a preservação dos aspectos éticos, de privacidade e confidencialidade em todas as etapas do processamento das demandas recebidas dos usuários.



ESTADO DO PARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE IGARAPÉ-AÇU
PODER EXECUTIVO
GABINETE DO PREFEITO



CAPÍTULO IV
DOS PRAZOS

Art. 7º - A Ouvidoria do SUS deverá encaminhar ao setor responsável a manifestação no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis.

Art. 8º - Após o recebimento da manifestação, o setor responsável terá 10 (dez) dias úteis para enviar a resposta à Ouvidoria do SUS, podendo ser prorrogado de forma justificada 01 (uma) única vez, por igual prazo.

Parágrafo Único - Após o recebimento da resposta, o ouvidor do SUS terá 03 (três) dias úteis para encaminhar resposta conclusiva ao usuário do serviço em saúde, podendo ser prorrogado 01 (uma) única vez por igual período, mediante justificativa.

Art. 9º - As informações solicitadas pelo ouvidor do SUS deverão ser atendidas no prazo de 20 (vinte) dias ou em prazo por ele estabelecido, em função da complexidade de cada caso concreto.

CAPÍTULO V
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 10º - O acesso do cidadão à Ouvidoria Municipal do SUS poderá ser realizado por meio dos seguintes canais de comunicação: pessoalmente, na sede da Secretaria Municipal de Saúde, por telefone ou através do e-mail da Ouvidoria do SUS, divulgado na página eletrônica da prefeitura de Igarapé-Açu e nas redes sociais da Secretaria Municipal de Saúde.

Art. 11º - 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 SUS, mediante solicitação do ouvidor do SUS.

§ 1º - O ouvidor do SUS, para o efetivo exercício de sua função, terá garantido o livre acesso a todos os estabelecimentos que compõem o sistema local de saúde.

§ 2º - 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. 12º - 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 SUS, mencionando expressamente seu endereço e seus canais de comunicação.



ESTADO DO PARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE IGARAPÉ-AÇU
PODER EXECUTIVO
GABINETE DO PREFEITO



Art. 13º - O Poder Executivo Municipal regulamentará, no que couber, a presente Lei.

Art. 14º - As despesas decorrentes desta Lei serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.

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

PUBLIQUE-SE. REGISTRE-SE. CUMPRA-SE.

Gabinete do Prefeito Municipal de Igarapé-Açu (PA), aos 17 dias de novembro de 2022.

NORMANDO MENEZES DE SOUZA
Prefeito Municipal