



ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRA BRANCA

LEI Nº. 654 / 2016,

DE 27 DE JUNHO DE 2016.

Dispõe sobre a instituição da Ouvidoria Municipal da Saúde no Município de Pedra Branca, e dá outras providências.

O PREFEITO MUNICIPAL DE PEDRA BRANCA, ESTADO DO CEARÁ Sr. Pedro Vieira Filho, usando das atribuições na Lei Orgânica Municipal, FAZ SABER que, a Câmara Municipal decreta e eu sanciono e promulgo o seguinte Lei:

CAPÍTULO I
DOS OBJETIVOS E DIRETRIZES

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria Municipal da Saúde – OUV-Saúde, no Município de Pedra Branca, no âmbito da Secretaria Municipal de Saúde, com a finalidade de garantir a proteção, a defesa e a melhoria da qualidade de atendimento ao usuário dos serviços públicos de saúde.

Art. 2º A OUV-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 democrático de comunicação entre a gestão e o usuário, tendo como estratégia o fortalecimento do controle social, a gestão participativa e o exercício da cidadania.

Art. 3º São objetivos da OUV-Saúde:

I - ampliar a participação dos usuários do Sistema Único de Saúde, em âmbito municipal, garantindo a escuta, análise e o retorno de suas demandas;

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

III - possibilitar ao Poder Executivo e aos cidadãos usuários do Sistema Único de Saúde a avaliação contínua da qualidade dos serviços prestados;

IV - produzir relatórios que subsidiem a gestão e o Conselho Municipal de Saúde nas suas tomadas de decisões.

Art. 4º A OUV-Saúde tem como diretriz geral contribuir para o fortalecimento da gestão participativa, o exercício da cidadania e da transparência, reconhecendo os cidadãos como sujeitos de direito.

Art. 5º São diretrizes específicas da OUV-Saúde:

I - defender o direito à saúde como direito fundamental, entendendo-o como um importante decorrente do princípio da dignidade da pessoa humana;



ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRA BRANCA

- II - facilitar o acesso do usuário às informações;
- III - fortalecer os canais de participação, avaliação e controle atualmente existentes no Sistema Único de Saúde;
- IV - fomentar as iniciativas descentralizadas de gestão participativa no Sistema Único de Saúde;
- V - subsidiar o exercício de avaliação e monitoramento contemplando níveis de eficiência, eficácia e efetividade contínuos do Sistema Municipal de Saúde;
- VI - garantir o espaço qualificado de escuta, acolhimento e orientação ao cidadão quanto à efetivação do direito à saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde; e
- VII - aferir os níveis de eficiência, eficácia, efetividade e razoabilidade econômica do Sistema Único de Saúde Municipal.

CAPÍTULO II
DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Art. 6º A OUV-Saúde é um órgão da estrutura administrativa e funcional da Prefeitura Municipal de Pedra Branca, vinculado à Secretaria Municipal de Saúde, sendo gerenciada por uma coordenação composta pelos seguintes cargos:

- I - 01 (um) Ouvidor-Geral da Saúde Municipal - OGS;
- II - 01 (um) Coordenador de Atendimento aos usuários e tratamento de demandas - CATRAD;
- III - 01 (um) Coordenador de Gestão da Informação e Produção de Relatórios - COGEI; e
- IV - 01 (um) Coordenador de Articulação Social e Disseminação de Informações - COASI.

Parágrafo único. Com exceção do inciso I do caput deste artigo, as ações da OUV-Saúde serão desempenhadas por servidores integrantes do quadro de pessoal da Secretaria Municipal de Saúde e por aqueles cedidos a este Órgão, por força da municipalização dos serviços de saúde, devidamente capacitados e treinados para este fim, fazendo jus de função gratificada, nos termos da Regulamentação.

Art. 7º O Ouvidor-Geral da Saúde Municipal será escolhido e designado por ato do Prefeito, qualquer brasileiro, a partir de uma lista tríplice aprovada pelo Conselho Municipal de Saúde, que se reunirá extraordinariamente para tal fim, observados os critérios dispostos no art. 8º desta Lei.

§ 1º O Ouvidor-Geral da Saúde Municipal desempenhará o cargo de que trata o art. 6º desta Lei, em forma de mandato, com duração de 04 (quatro) anos, podendo ser prorrogado uma única vez por igual período, sendo este ato discricionário por deliberação do Chefe do Poder Executivo, obrigado a emitir comunicação ao Conselho 30 (trinta) antes do fim do mandato que se encerrará.

§ 2º O cidadão poderá ser novamente escolhido e designado Ouvidor-Geral da Saúde Municipal somente após o decurso de 04 (quatro) anos, contados do efetivo desligamento de seu último mandato.

Art. 8º São critérios para a escolha do Ouvidor-Geral da Saúde Municipal:



ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRA BRANCA

I - ter nível superior completo;

II - possuir idoneidade moral e reputação ilibada;

III - ter experiência comprovada de no mínimo 02 (dois) anos na área da saúde, ou ter exercido docência em saúde, ou mesmo consultoria em saúde pública por este mesmo período, sendo aceito ainda indivíduo que tenha artigo científico referente a temas do Sistema Único de Saúde (SUS) publicado em veículo de reconhecimento da academia.

CAPÍTULO III
DAS COMPETÊNCIAS

Art. 9º. Compete a OUV-Saúde:

I - receber as manifestações dos cidadãos, tais como denúncias, reclamações, informações, elogios e sugestões referentes aos serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde Municipal e encaminhar aos órgãos competentes, estabelecido o prazo de até 30 (trinta) dias do recebimento da demanda para a respectiva resposta ao usuário, respeitados os fluxos e prazos que terão regulamentação específica;

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 em Pedra Branca, orientando correções;

IV - realizar a mediação social de situações emergenciais, sempre que possível, atenuando conflitos entre a gestão, o usuário e mesmo as instituições de controle;

V - produzir relatórios gerenciais para subsidiar a gestão da saúde;

VI - colaborar no planejamento e ações para a melhoria dos serviços ofertados pelo Sistema Único de Saúde Municipal;

VII - elaborar anualmente relatório consolidado das ações da OUV-Saúde, até o final do mês de março do ano subsequente ao exercício, encaminhando-o ao Secretário Municipal de Saúde, à Câmara Municipal e ao Conselho Municipal de Saúde.

Parágrafo único – O não-cumprimento dos prazos e fluxos que são balizados pelo inciso I deste, implicará em abertura de sindicância para apuração de responsabilidades passíveis de punição, nos termos legais.

CAPÍTULO IV
DAS ATRIBUIÇÕES



ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRA BRANCA

Art. 10. São atribuições do Ouvidor-Geral da Saúde Municipal, além de outras contidas em regulamento específico:

- I - estabelecer canal de comunicação entre a gestão, os cidadãos e o controle social, exercendo a intermediação entre os mesmos sempre que necessário;
- II - gerenciar as ações das coordenações da OUV-Saúde, de modo a garantir em tempo oportuno o cumprimento dos seus objetivos e diretrizes;
- III - articular a implantação do Sistema de Acreditação da Ouvidoria da Saúde com vistas à satisfação dos usuários do Sistema Único de Saúde;
- IV - executar ações que visem a avaliação dos serviços prestados pela gestão da saúde municipal;
- V - garantir acolhimento humanizado e escuta qualificada dos usuários do Sistema Único de Saúde que buscam atenção às suas demandas nas unidades e estabelecimentos de saúde municipais;
- VI - contribuir com o fortalecimento e o desenvolvimento de espaços de participação popular em âmbito municipal; e
- VII - promover, quando possível, a mediação social em cujo envolvimento das partes relacionadas a determinada demanda requeira uma interlocução resolutiva;

Art. 11. São atribuições do Coordenador de Atendimento aos Usuários e Tratamento de Demandas:

- I - coordenar o processo de acolhimento dos usuários e de suas demandas;
- II - classificar as demandas e encaminhá-las para análise do ouvidor geral;
- III - coordenar o tele-atendimento, o atendimento presencial, o registro das demandas em plataforma virtual, e as demandas advindas de outras formas de comunicação;
- IV - realizar a distribuição das demandas aos órgãos e setores responsáveis;
- V - acompanhar as demandas para as devidas respostas após análise e estabelecimento do prazo para retorno destas;
- VI - responder o usuário, conforme prazo determinado;
- VII - informar permanentemente o Ouvidor-Geral da Saúde Municipal quanto à tramitação de cada demanda e as tomadas de providências que se fizerem necessárias.

Art. 12. São atribuições do Coordenador de Gestão da Informação e Produção de Relatórios:

- I - gerenciar o Sistema OuvidorSUS ou sistema correlato, processando os dados e relatórios fornecidos pelo mesmo;



ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRA BRANCA

II - processar, analisar e elaborar relatórios das demandas advindas por carta, e-mail, fax, ofício e imprensa escrita, ou quaisquer canais de interface com o usuário;

III - encaminhar rotineiramente para o Ouvidor-Geral da Saúde Municipal todos os relatórios processados;

IV - participar da elaboração dos relatórios periódicos a serem enviados para a gestão e para o controle externo e o social.

Art. 13. São atribuições do Coordenador de Articulação Social e Disseminação de Informações:

I - promover ações que visem a interface com os setores da sociedade e a gestão da saúde;

II - realizar os serviços da Ouvidoria Itinerante nos distritos, bairros, nas escolas, nas unidades de saúde, ou onde seja demandada a ação;

III - pensar formatos de pesquisa para avaliação de programas e políticas de saúde e executá-las sempre que possível;

IV - articular com as áreas técnicas respectivas a produção de conteúdos em cuja necessidade haverá de servir de sensibilização ou capacitação da sociedade sobre quaisquer informações em saúde, sendo obrigatória a ação quando houver emergência pública;

V - organizar a capacitação dos agentes em ouvidoria, técnicos, ou pontos focais que atuem na rede municipal da ouvidoria municipal da saúde; e

VI - desenvolver, implantar e analisar modelos de avaliação da satisfação dos usuários, tendo como base principal o Sistema de Acreditação em Ouvidorias.

Art. 14. Na vacância de quaisquer das coordenações, o Ouvidor-Geral delegará a cumulatividade das atribuições.

CAPÍTULO V
DA REMUNERAÇÃO

Art. 15. A remuneração mensal paga pelo exercício do cargo de Ouvidor-Geral da Saúde Municipal será correspondente ao cargo em comissão de Direção de Departamento, e a destinada às funções de coordenador correspondente ao cargo em comissão de Assessor Nível II.

Parágrafo único - No organograma da Secretaria Municipal de Saúde, a OUV-Saúde estará diretamente subordinada ao gestor da Pasta.

CAPÍTULO VI
DAS SANÇÕES DISCIPLINARES

Art. 16. Ao Ouvidor-Geral da Saúde Municipal que não proceder em conformidade com o presente diploma legal e sua regulamentação, caberá a abertura de processo específico, cujo parecer conclusivo será votado no Pleno do Conselho Municipal de Saúde e, após, enviado à deliberação do Chefe do Poder Executivo.



ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRA BRANCA

Parágrafo único. Garantir-se-á o direito ao contraditório e à ampla defesa ao agente público requerido, sendo-lhe concedido o devido processo legal.

CAPÍTULO VII
DO NÚCLEO DE APOIO TÉCNICO

Art. 17. Fica instituído o Núcleo de Apoio Técnico - NAT, com vistas a apoiar o Ministério Público, a Defensoria Pública e o Poder Judiciário, quando demandado, no sentido de mediar social e institucionalmente os diálogos que possam evitar, o quanto possível, a adjudicação dos serviços de

saúde, ou quaisquer contenciosos atenuantes ao SUS.

§ 1º - Para fins de organização, o NAT é composto por uma equipe multidisciplinar em saúde, profissionais da Secretaria de Saúde requisitados por demanda, em caráter temporário, ou permanentemente, se for o caso, coordenados pelo Ouvidor-Geral da Saúde Municipal para consolidação de parecer específico.

§ 2º - Convidar-se-á técnicos do Ministério Público, da Defensoria Pública e da Comarca local para, sempre que possível, participarem das ações do NAT e da elaboração de pareceres, nos moldes legais.

CAPÍTULO VIII
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 18. Para fins de conceito, a OUV-Saúde servirá como instrumento para se aprimorar a democracia participativa, o fortalecimento da gestão pública e a defesa dos direitos dos cidadãos no âmbito do Sistema Único de Saúde Municipal.

Art. 19. 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 OUV-Saúde, mediante solicitação do Ouvidor-Geral da Saúde Municipal, com prazos e condições, nos termos da regulamentação.

Art. 20. O Ouvidor-Geral da Saúde Municipal, para o efetivo exercício de sua função, terá garantido o livre acesso a todos os estabelecimentos que compõem o sistema local de saúde.

Art. 21. A OUV-Saúde garantirá, sempre que solicitada, o sigilo da fonte e anonimato do denunciante, queixoso ou reclamante.

Art. 22. 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 da OUV-Saúde, mencionando expressamente seu endereço e seus canais de comunicação.

Art. 23. A área de atuação da OUV-Saúde abrangerá todos os serviços públicos disponibilizados pela Secretaria Municipal de Saúde, sejam estes próprios, contratados ou conveniados.

Art. 24. As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta do Orçamento Geral do Município.

Art. 25. Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Paço da Prefeitura Municipal de Pedra Branca – Ceará, aos 27 dias do Mês de Junho do ano 2016.



Pedro Vieira Filho

Prefeito Municipal



ESTADO DO CEARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDRA BRANCA



EDITAL DE PUBLICAÇÃO DE Nº 027006135, DE 27 DE JUNHO DE 2016.

O PREFEITO MUNICIPAL DE PEDRA BRANCA – CE, no uso da competência que lhe confere o Art. 28, Inciso X, da Constituição do Estado do Ceará, e Lei Municipal Nº 062/99, de 19 de Abril de 1999, RESOLVE PUBLICAR, mediante afixação no rol de entrada do Prédio da Prefeitura Municipal de Pedra Branca, localizada à Rua José Joaquim de Sousa, Nº 10 / Centro, a Lei Nº 655/2016, de 27 de Junho de 2016.

PUBLIQUE-SE.

DIVULGUE-SE.

CUMPRA-SE.

Paço da Prefeitura Municipal de Pedra Branca, em 27 de Junho de 2016.



Pedro Vieira Filho

PREFEITO MUNICIPAL