



# PREFEITURA MUNICIPAL DE COLOMBO

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

RESOLUÇÃO nº 01 de abril de 2016, da Secretaria Municipal de Saúde de Colombo

O SECRETÁRIO MUNICIPAL DE SAÚDE DE COLOMBO, no uso de suas atribuições:

– Considerando o Pacto de Gestão do SUS (Portaria GM/MS nº 399/2006), Eixo 7, tópico 7.1, alínea 'e', que prevê o apoio à implantação e implementação de Ouvidorias nos Municípios e Estados como Ação de Fortalecimento para o processo de participação social do SUS;

– Considerando a Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa do SUS – ParticipaSUS (Portaria GM/MS nº 3.027/2007), que vislumbra a implantação de Ouvidorias como uma das formas de fortalecer os mecanismos de participação social e qualificar a gestão participativa do Sistema único de Saúde – SUS;

– Considerando a definição do Ministério da Saúde, de que a ouvidoria do SUS constitui-se num espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e os gestores do Sistema Único de Saúde, relativos aos serviços prestados;

– Considerando a Deliberação CIB/PR nº 42/12, aprovada em 27 de março de 2012, que define os critérios mínimos para a implantação de Ouvidoria Municipal do SUS no Estado do Paraná.

– Considerando ainda que, com o objetivo de assegurar esse direito de participação na gestão pública em saúde, as Ouvidorias do SUS apoiam-se nos princípios e diretrizes que determinam as ações e serviços em saúde, expressos nos artigos 196, 197 e 198 da Constituição Federal e na Lei nº 8.080/90,

### **RESOLVE:**

**Art. 1º** – Definir os principais objetivos da Ouvidoria Municipal do SUS:

I – propiciar ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos e um canal de comunicação com a administração da Secretaria Municipal de Saúde de Colombo;

II – atuar com ética, transparência e imparcialidade, de forma a garantir respostas às manifestações recebidas e assegurar ao cidadão oportunidade de participação na Gestão Pública, traduzida pela capacidade de manifestação de suas sugestões, reclamações e denúncias e elogios através de canais de



# PREFEITURA MUNICIPAL DE COLOMBO

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

contato ágeis e eficazes; com a preservação dos aspectos éticos de prioridade e confiabilidade de todas as etapas no processo das informações;

III – contribuir para a melhoria dos serviços prestados pelo Município e para o combate à corrupção e atos de improbidade administrativa;

IV – implementar políticas de estímulo à participação de usuários e entidades da sociedade no processo de avaliação dos serviços prestados pelo SUS.

**Art. 2º** – Estabelecer as atribuições da Ouvidoria Municipal do SUS:

I – receber, analisar, encaminhar, acompanhar as reclamações, denúncias ou críticas, informações e sugestões apresentados por cidadãos;

II – formular e proceder as respostas aos usuários acerca das demandas;

III – acompanhar o trâmite das demandas dentro do prazo estabelecido para resposta ao cidadão;

IV – promover ações de informação e conhecimento acerca da Ouvidoria, junto a população em geral;

V – apresentar e divulgar relatórios das atividades da Ouvidoria de Saúde, ao Conselho Municipal de Saúde, quadrimestral, conforme Lei Complementar nº 141/2012;

**Art. 3º** – As manifestações à Ouvidoria deverão conter as seguintes informações:

I – características da informação, caráter da informação, identificação do manifestante, endereço completo, meios disponíveis para contato (telefone, e-mail) informações sobre o fato e sua autoria, se for o caso, a indicação das provas que tenha conhecimento;

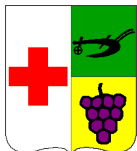
II – não serão aceitas demandas sob o estado de anonimato, salvo se a demanda estiver registrada de forma completa para averiguação e/ ou acompanhada de prova documental.

**Parágrafo Primeiro:** será mantida a privacidade do reclamante que enviar demanda sob o estado de sigilo, quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária.

**Parágrafo Segundo:** as manifestações poderão ser feitas pelos seguintes meios: pessoalmente, telefone com linha exclusiva, requerimentos registrados no setor de Protocolo da Prefeitura.

**Art. 4º** – O(a) Ouvidor(a) e toda sua equipe deverão atuar segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade e ética.

**Art. 5º** – O(a) Ouvidor(a), no exercício de sua função, terá assegurado autonomia e independência de ação, sendo-lhe franqueado acesso livre a qualquer dependência ou servidor da Instituição, bem como a informações,



# PREFEITURA MUNICIPAL DE COLOMBO

## SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

registros, processos e documentos de qualquer natureza que, a seu exclusivo juízo, repute necessários ao pleno exercício de suas atribuições.

**Art. 6º** – Os prazos de resposta ao cidadão serão:

Urgente – até 05 dias uteis;

Alta – até 15 dias uteis;

Média – até 30 dias uteis;

Baixa – até 60 dias uteis;

**Art. 7º** – A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura física:

01 sala para Ouvidor(a) / atendimento presencial

01 sala para recepção,

01 sala para Administrativa.

**Art. 8º** – Para auxiliar no desempenho de suas funções, a Ouvidoria terá uma equipe mínima composta de: 01 ouvidor; demais servidores efetivos do quadro funcional da Prefeitura Municipal de Colombo, em número suficiente e adequado às necessidades.

**Art. 9º** – A Secretaria Municipal da Saúde propiciará a estrutura física, equipamentos e pessoal para o funcionamento da Ouvidoria Municipal de Saúde, devendo, inclusive, ser consignado no orçamento dotação suficiente para o desenvolvimento regular de suas atribuições, inclusive com a indicação de um servidor para a função de Ouvidor, preferencialmente, do quadro efetivo municipal.

**Art. 10º** – É dever dos dirigentes e servidores da Instituição atender, com presteza, pedidos de informação ou requisições formuladas pela Ouvidoria, de forma satisfatória a atender as necessidades do cidadão e o bom funcionamento da Ouvidoria.

**Art. 11º** – Esta resolução entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as Disposições em contrário.

Colombo, 05 de Abril de 2016

**Darci Martins Braga**

Secretário Municipal de Saúde