



ESTADODOCEARÁ  
PREFEITURAMUNICIPALDEITAIÇABA  
GABINETEDOPREFEITO



LEI Nº 429/2014 de 25 de Abril de 2014.

ESTADO DO CEARÁ  
Câmara Municipal de Itaiçaba  
Em 08 / 05 / 20 14  
Protocolo Nº 094  
Ass.: *Mayara*

Dispõe sobre a instituição da Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde no Município de Itaiçaba, e dá outras providências.

O PREFEITO MUNICIPAL DE ITAIÇABA/CE, Sr. JOSÉ ORLANDO DE HOLANDA, no uso de suas atribuições legais constantes do art. 17, incisos II e III, da Lei Orgânica do Município, além de outros dispositivos vigentes, faz saber que a Câmara Municipal de Itaiçaba/CE aprovou e eu sanciono e promulgo a presente Lei:

### Capítulo I DOS OBJETIVOS E DIRETRIZES

**Art. 1º** Fica instituída a Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde, no Município de Itaiçaba, 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 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, tendo como estratégia a 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;  
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 instâncias de controle social 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 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 dos distritos sanitários e do nível central da Secretaria Municipal de Saúde.

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



ESTADODOCEARÁ  
PREFEITURAMUNICIPALDEITAIPABA  
GABINETEDOPREFEITO



- I - fortalecer os canais de participação, avaliação e controle atualmente existentes no Sistema Único de Saúde;
- 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 à efetivação do direito à saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde;
- VI - aferir os níveis de eficiência, eficácia, efetividade e razoabilidade econômica do Sistema Único de Saúde Municipal.

**Capítulo II**  
**DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL**

**Art. 6º** A Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde é um órgão da estrutura administrativa e funcional da Prefeitura Municipal de Itaipava, vinculado à Secretaria Municipal de Saúde, sendo gerenciada por 01 (um) Ouvidor Geral, dotado de autonomia e independência na execução de suas tarefas.

**Art. 7º** O Ouvidor Geral do Sistema Único de Saúde Municipal será escolhido e designado por ato do Prefeito, dentre os servidores integrantes do quadro de pessoal da Secretaria Municipal de Saúde.

§ 1º O Ouvidor Geral do Sistema Único de Saúde Municipal desempenhará a função de que trata o art. 6º desta Lei, de forma gratuita, com duração de 02 (dois) anos, podendo ser prorrogado uma única vez por igual período.

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

**Art. 8º** São critérios para a escolha do servidor do Sistema Municipal de Saúde que exercerá a função de Ouvidor Geral:

- I - estar em pleno gozo de seus direitos políticos;
- II - ter nível superior completo;
- III - possuir reputação ilibada;
- IV - ter experiência comprovada de no mínimo 03 (três) anos na área da saúde pública;
- V - ter no mínimo 35 (trinta e cinco) anos de idade.

**Capítulo III**  
**DAS COMPETÊNCIAS**

**Art. 9º.** Compete a Ouvidoria Municipal do Sistema Único de 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, estabelecendo



ESTADODOCEARÁ  
PREFEITURAMUNICIPALDEITAIÇABA  
GABINETEDOPREFEITO



um prazo de até trinta dias, para o recebimento das respostas as respectivas demandas;

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, atenuando conflitos;

V - divulgar relatórios gerenciais para subsidiar o controle social no exercício de suas respectivas funções;

VI - refletir as necessidades e demandas do cidadão no âmbito da saúde, agindo em tempo oportuno;

VII - ser instrumento de aprimoramento democrático e de defesa dos cidadãos no âmbito do Sistema Único de Saúde Municipal;

VIII - colaborar para a melhoria dos serviços ofertados pelo Sistema Único de Saúde Municipal;

IX - elaborar anualmente relatório consolidado das ações da Ouvidoria, até o final do mês de março do ano subsequente ao exercício, encaminhando-o ao Secretário Municipal de saúde.

#### Capítulo IV DAS ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR GERAL

**Art. 10.** São atribuições do Ouvidor Geral do Sistema Único de Saúde Municipal:

I - coordenar o processo de acolhimento dos usuários e de suas demandas, através de atendimento presencial ou à distância;

II - estabelecer canal de comunicação com a gestão e o usuário, exercendo a mediação entre os mesmos sempre que necessário;

III - manter o usuário informado sobre o andamento da sua demanda até a emissão da resposta;

IV - gerenciar as ações da Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde, de modo a garantir em tempo oportuno o cumprimento dos seus objetivos e diretrizes;

V - articular a implantação de sistemas de avaliação da satisfação dos usuários com os serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde;

VI - encaminhar semestralmente os relatórios para auxiliar a gestão na tomada de decisões;

VII - garantir acolhimento humanizado e escuta qualificada dos usuários do Sistema Único de Saúde que buscam atenção às suas demandas.

#### Capítulo V DO PROCEDIMENTO DE REGISTRO E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

**Art. 11.** - O acesso à Ouvidoria poderá ser realizado por meio de canais de comunicação a serem implantados progressivamente e amplamente divulgados, sejam eletrônico, postal, telefônico ou outros de qualquer natureza.



ESTADODOCEARÁ  
PREFEITURAMUNICIPALDEITAIÇABA  
GABINETEDOPREFEITO



**Art. 12.** As consultas, 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 nexos 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.

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

**Art. 14.** 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.

**Art. 15.** Considera-se denúncia à 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. 16.** As manifestações dos usuários receberão parecer técnico conclusivo, que conterá a seguinte codificação:

- I - Procedente;
- II - Improcedente;
- III - Não confirmada após apuração;
- IV - Perda de objeto;
- V - Encerrada a pedido do reclamante.



ESTADODOCEARÁ  
PREFEITURAMUNICIPALDEITAIÇABA  
GABINETEDOPREFEITO



**Art. 17.** 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.

**Art. 18.** As autoridades de saúde das esferas estadual e federal deverão, obrigatoriamente, ser comunicadas, nos casos de manifestações que guardem interface com as respectivas instâncias gestoras.

**Capítulo VI**  
**DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**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 Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde, mediante solicitação do Ouvidor Geral, com prazos e condições, na forma estabelecida pela Secretaria Municipal de Saúde mediante Portaria.

**Art. 20.** 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. 21.** 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. 22.** As informações requisitadas pelo ouvidor geral deverão ser atendidas no prazo por ele estabelecido, em função da complexidade de cada caso.

**Art. 23.** A Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde garantirá, sempre que solicitada, o sigilo da fonte e anonimato do denunciante, queixoso ou reclamante.

**Art. 24.** 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. 25.** 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 ou conveniados.

**Art. 26.** Fica acrescentado o "item 4" ao inciso III do art. 1º da Lei Municipal nº 267/2002, com a seguinte redação:

"4. Ouvidoria da Saúde."



ESTADO DO CEARÁ  
PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAIÇABA  
GABINETE DO PREFEITO



**Art. 27.** O Poder Executivo, sem acréscimo de despesas, adotará as providências cabíveis para implantação da Ouvidoria de Saúde, previstas no art.1º desta Lei, aproveitando os recursos humanos e materiais já existentes.

**Art. 28.** A Secretaria Municipal de Saúde propiciara 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. 29.** Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

PAÇO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAIÇABA – ESTADO DO CEARÁ, aos vinte e cinco dias do mês de Abril do ano de dois mil e quatorze.

  
JOSE ORLANDO DE HOLANDA  
Prefeito Municipal de Itaiçaba