



PREFEITURA MUNICIPAL AGUDOS

LEI N° 4.972 DE 05 DE SETEMBRO DE 2.016. **“DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DA OUVIDORIA DO MUNICÍPIO** **DE AGUDOS –SP E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.”**

EVERTON OCTAVIANI, Prefeito Municipal de Agudos, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal, aprovou, e ele sanciona e promulga a seguinte Lei:

Art. 1º - Fica criada a Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde, no Município de Agudos-SP, no âmbito da Secretaria Municipal de Saúde, com a finalidade de contribuir com a gestão a fim de garantir os direitos de defesa dos usuários SUS e melhoria contínua das ações de saúde.

Art. 2º - A Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde de Agudos terá como parceiro o Ministério de Saúde do Estado de São Paulo e utilizará o Ouvidor Sus nível I.

Art. 3º - A Ouvidoria é responsável por receber as manifestações, analisar e encaminhar para área responsável, constituindo, assim, o canalizador e intermediador das manifestações do cidadão.

Art. 4º - A Ouvidoria será o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Municipal de modo a ampliar o acesso e participação do cidadão aos serviços existentes no Sistema Único de Saúde. Seu principal objetivo é atuar de forma isenta e independente, com caráter mediador, pedagógico e estratégico. Acolhe as manifestações dos cidadãos não solucionadas por outros canais, analisa e atua na busca por soluções, identifica tendências e orienta a organização, promovendo a melhoria contínua dos processos de trabalho e a busca por soluções efetivas.

Parágrafo único: Não compete a ouvidoria:

- a) Desempenhar ações de assistencialismo e paternalismo;
- b) Agir com imediatismo (resolução apenas do caso apresentado);
- c) Atuar como central de atendimento.

Art. 5º - As manifestações chegarão à Ouvidoria do Município de Agudos-SP, através de e-mail e in loco (usuário irá ao setor de ouvidoria pessoalmente), onde serão tratadas com respeito ao usuário, ética e sigilo pelos profissionais.

Art. 6º - Será divulgado em redes de comunicação do município, endereço físico e eletrônico do setor de ouvidoria municipal para ciência dos usuários SUS.

Art. 7º - A área de atuação da Ouvidoria do Município de Agudos-SP abrangerá todos os serviços públicos disponibilizados pela Secretaria Municipal de Saúde, sejam estes próprios, contratados, conveniados ou pactuados.



PREFEITURA MUNICIPAL AGUDOS

Art. 8º - 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. 9º - As informações requisitadas pelo Ouvidor deverão ser atendidas no prazo por ele estabelecido, em função da complexidade de cada caso e de acordo com as normas do Ministério da Saúde.

Art. 10 - Fica expressamente vedado aos servidores dos serviços de saúde denunciados, sejam estes próprios, contratados ou conveniados, tratar diretamente com o denunciante sobre matéria objeto de denúncia.

Art. 11 - O quadro de recursos humanos da Ouvidoria poderá aumentar conforme a demanda sendo que inicialmente terá seu quadro composto por:

- I. Ouvidor SUS (responsável pela Ouvidoria e técnico de tratamento da demanda)
- II. Suporte Administrativo

Art. 12 - A função do ouvidor é baseada nos princípios constitucionais, consagrados no artigo 37, que são legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Art. 13 - São requisitos para ser Ouvidor SUS Municipal, na conformidade do disposto nesta Lei:


- I. Conhecer o segmento em que exercerá a sua atividade;
- II. Manter relação direta com o dirigente máximo;
- III. Ter sensibilidade e paciência;
- IV. Ter capacidade de escuta;
- V. Ser probo;
- VI. Possuir ensino superior completo;
- VII. Possuir capacitação e certificação de ouvidor;
- VIII. Ser proativo;
- IX. Possuir credibilidade;
- X. Possuir maturidade na prevenção e solução de conflitos;
- XI. Ter capacidade de persuasão;
- XII. Possuir capacidade de análise crítica;
- XIII. Possuir capacidade de adaptação e flexibilidade;
- XIV. Ter capacidade de gestão de sua própria equipe, promovendo sua capacitação constante e participação em atividades pertinentes;

Art. 14 - O Ouvidor Municipal do SUS será nomeado pelo Chefe do Poder Executivo.

Art. 15 - A Ouvidoria Municipal do SUS de Agudos-SP terá espaço físico próprio, de fácil acesso aos cidadãos, ambiente agradável, em local determinado pelo Gestor Municipal de Saúde.

Art. 16 - Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Agudos, 05 de Setembro de 2016.


EVERTON OCTAVIANI
Prefeito Municipal

Publicado em data de 06/09/2016
Pág. 28 Jornal J.O. Bauro