



ESTADO DO PARANÁ

# Prefeitura Municipal de Três Barras do Paraná

CAPITAL DO FEIJÃO

PUBLICADO EM	
01-03-2013	
Diário Oficial: COBERTO POVO	
Folha: 4 A	
Edição: 1592	
Assin. Responsável	

DECRETO Nº 1396/13  
Data 27/02/13

**Súmula.** Define os princípios da Ouvidoria Municipal do SUS, e dá outras providências.

**GERSO FRANCISCO GUSSO** PREFEITO MUNICIPAL, DE TRÊS BARRAS DO PARANÁ, NO USO DAS ATRIBUIÇÕES QUE LHE SÃO CONFERIDAS POR LEI

**CONSIDERANDO:** O artigo 37, parágrafo 3º, Inciso I da Constituição Federal de 1988, que prevê a existência de uma Lei que discipline as formas de participação do usuário na administração pública, direta e indireta e que regule as reclamações relativas à prestação de serviços públicos em geral, assegurando a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

**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 no SUS;

**CONSIDERANDO:** A Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa do SUS- ParticipaSUS (Portaria GM/MS nº2027/2007), que vislumbra a implantação de Ouvidorias como uma das formas de fortalecimento aos mecanismos de participação social e qualificar a gestão participativa do Sistema único de Saúde SUS;

**CONSIDERANDO** o disposto no Capítulo II Seção V do Decreto Estadual 777/2007, de 09 de maio de 2007, normatizado pelos artigos 32 e 34 do Decreto Federal nº 7.336, de 19 de outubro de 2010, que define as competências da Ouvidoria;

**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** ainda que, como o objetivo de assegurar esse direito de participação na gestão pública em saúde, as ouvidorias do SUS apóiam-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 8080/90.

**D E C R E T A**



ESTADO DO PARANÁ

# Prefeitura Municipal de Três Barras do Paraná

CAPITAL DO FEIJÃO

**Art. 1º.** Definir os principais objetivos da Ouvidoria Municipal do SUS, no município de Três Barras do Paraná.

a) propiciar ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos e um canal de comunicação com a administração e a Secretaria Municipal de Saúde, de Três Barras do Paraná;

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

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

d) implementar que a ouvidoria municipal seja estendida as unidades de saúde localizadas no Município;

e) estimular e apoiar a criação de estrutura descentralizadas de ouvidoria em saúde;

f) 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;

a) receber, analisar, encaminhar, acompanhar as reclamações, denúncias ou críticas, informações e sugestões apresentadas por cidadãos;

b) formular e proceder as respostas aos usuários acerca das demandas;

c) acompanhar a tramite das demandas do prazo estabelecido para resposta ao cidadão;

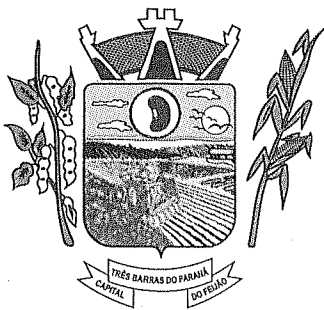
d) organizar e prover às condições necessárias a realização de capacitações ao ouvidor;

e) promover ações de informação e conhecimento acerca da ouvidoria junto à população em geral;

f) apresentar e divulgar relatórios das atividades da Ouvidoria.

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

a) Característica da informação, caráter da informação, identificação do manifestante, endereço completo, meios



ESTADO DO PARANÁ

# Prefeitura Municipal de Três Barras do Paraná

## CAPITAL DO FEIJÃO

disponíveis para contato (fone, fax, e-mail), informações sobre o fato e sua autoria, se for o caso, a indicação das provas de que tenha conhecimento;

b) Não serão aceitas demandas sob estado de anonimato, salvo se a demanda estiver registrada de forma completa para averiguação e/ou acompanhada de prova documental;

§ 1º. Será mantida a privacidade do reclamante que enviar demanda sob o estado de sigilo, quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessário.

§ 2º. As manifestações poderão ser feitas pelos seguintes meios: pessoalmente; fone/fax, internet, no site [www.tresbarras.pr.gov.br](http://www.tresbarras.pr.gov.br) através de formulário etc.

Art. 4º. A ouvidoria, mediante despacho fundamentado, poderá determinar liminarmente o arquivamento de reclamação que lhe tenha sido encaminhada e que, a seu juízo, seja improcedente, como a falta de informações suficientes para encaminhamento.

Art. 5º. A ouvidoria e toda a equipe deverão atuar segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade e ética.

Art. 6º. A ouvidoria no exercício de sua função terá assegurado autonomia e independência de ação sendo-lhe franqueado o acesso livre a qualquer dependência ou servidor da instituição, bem como a informações, registro, processos e documentos de qualquer natureza que, a seu exclusivo juízo, repute necessários ao pleno exercício de suas atribuições.

Art. 7º Os prazo de respostas ao cidadão serão:

- a) denúncia reclamação 46 a 90 dias;
- b) solicitação 6 a 15 dias;
- c) sugestões 16 a 45 dias;
- d) informação 20 dias.

Art. 8º. Para auxiliar no despacho de suas funções, a ouvidoria poderá requisitar servidores do Município, em especial os lotados na Secretaria de Saúde, ou mesmo, de qualquer outra se o caso exigir conhecimento técnico de outra área.

Art. 9º. A ouvidoria funcionará na sede da Secretaria Municipal de Saúde, utilizando a estrutura da mesma.



ESTADO DO PARANÁ

Prefeitura Municipal de Três Barras do Paraná

CAPITAL DO FEIJÃO

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

**Art. 11.** Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito Municipal de Três Barras do Paraná, em 27 de fevereiro de 2013.

  
**GERSO FRANCISCO GUSSO**  
Prefeito Municipal