



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000

Fone (035) 3858-1200 - CNPJ 18.245.183/0001-70

juridico@santanadavargem.mg.gov.br

DECRETO Nº.045, DE 26 DE JUNHO DE 2024

“Regulamenta a Ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) no âmbito do Município de Santana da Vargem/MG e dá outras providências.”

O Prefeito do Município de Santana da Vargem - MG, no uso das atribuições que lhe confere a Lei, especialmente o art. 52, VI c/c 79, I, “a”, ambos da Lei Orgânica Municipal,

Considerando a Lei nº 1.698 de 17 de julho de 2023, que institui a Ouvidoria do Município de Santana da Vargem; e

Considerando a necessidade de instituir um sistema de saúde cada vez mais participativo nos termos do art. 198, III da Constituição Federal.

DECRETA:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 1º. Fica regulamentada a Ouvidoria Municipal de Saúde no Município de Santana da Vargem.

Art. 2º. A Ouvidoria Municipal de Saúde é o setor responsável por receber reclamações, denúncias, sugestões e elogios relacionados aos serviços prestados pelo Sistema de Saúde Pública no âmbito do Município de Santana da Vargem.

Art. 3º. A Ouvidoria Municipal de Saúde, para assegurar ao cidadão a oportunidade de participação na gestão pública em saúde baseia-se nos princípios da universalidade, equidade, integralidade, regionalização, hierarquização, participação da comunidade e descentralização.

Parágrafo único - Para os fins do caput deste artigo, entende-se que:

I - Universalidade: é o direito de todo cidadão de se manifestar ao Poder Público quanto ao sistema de saúde;

II - Equidade: é o direito de todo cidadão de contar com, pelo menos, um meio de acesso gratuito a Ouvidoria SUS, competindo ao Município divulgar e difundir formas e meios de acesso à disposição dos cidadãos;

III - Integralidade: é o dever do Poder Público de que as manifestações recebidas na Ouvidoria do SUS sobre o sistema de saúde sejam processadas sob



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000

Fone (035) 3858-1200 - CNPJ 18.245.183/0001-70

juridico@santanadavargem.mg.gov.br

um tratamento que abranja, tanto quanto possível, os aspectos de promoção, de proteção e de recuperação da saúde;

IV - Regionalização: é o dever do Poder Público, por meio da Ouvidoria do SUS, de atender a qualquer usuário do Sistema Único de Saúde do município, buscando maior eficácia, transparência e aproximação das políticas de saúde aos cidadãos, bem como mediante o reconhecimento da heterogeneidade e da desigualdade social e territorial, por meio da identificação e do reconhecimento das diferentes situações regionais e suas peculiaridades;

V - Hierarquização: é a definição de que a Ouvidoria do SUS é a porta de entrada para manifestação do usuário junto ao Sistema Único de Saúde no âmbito municipal e está subordinada diretamente ao Secretário Municipal de Saúde;

VI - Participação da comunidade: é o dever do Poder Público, por meio da Secretaria Municipal de Saúde, de providenciar formas de estreitamento e de promoção do relacionamento da Ouvidoria do SUS com o Conselho Municipal de Saúde;

VII - Descentralização: é a previsão de que a Ouvidoria do SUS estabeleça vínculos com as entidades de representação política dos gestores administrativos, envolvendo o Conselho Municipal de Saúde, as unidades de saúde e outros órgãos da área de saúde, para incentivar a abertura de canais de comunicação entre gestores e sociedade.

Art. 4º. Compete a Ouvidoria Municipal de Saúde registrar as reclamações, denúncias, sugestões e elogios levadas a conhecimento do Ouvidor e encaminhar ao Secretário de Saúde.

Art. 5º. Os trabalhos prestados pela Ouvidoria do SUS devem observar as seguintes diretrizes:

I - Defesa dos direitos da saúde visando contribuir para o fortalecimento da cidadania e da transparência;

II - Reconhecimento dos cidadãos sem qualquer distinção como sujeitos de direitos;

III - preservação da identidade do manifestante, quando por ele solicitada expressamente ou quando o assunto exigir;

IV - Acolhimento humanizado nas relações estabelecidas com seus usuários;

V - Objetividade e imparcialidade no tratamento das manifestações de seus usuários;



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000

Fone (035) 3858-1200 - CNPJ 18.245.183/0001-70

juridico@santanadavargem.mg.gov.br

VI - Zelo pela celeridade e qualidade das respostas às manifestações dos seus usuários;

VII - Defesa da ética e da transparência nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos;

VIII - Sigilo da fonte, quando o interessado solicitar a preservação de sua identidade;

IX - Identificação das necessidades e manifestações da sociedade para a área da saúde, tanto na dimensão coletiva, quanto na individual, para sua utilização como suporte estratégico à tomada de decisões na gestão.

Art. 6º. Fica vedado à Ouvidoria Municipal de Saúde:

I – Marcar consultas;

II – Solucionar conflitos;

III- Prestar assessoria jurídica;

IV – Investigar ou fiscalizar servidores.

Art. 7º. A Ouvidoria Municipal de Saúde compõe a estrutura administrativa da Secretaria Municipal de Saúde, subordinada diretamente ao Secretário Municipal de Saúde, na qualidade de Área Especial.

CAPÍTULO II DO OUVIDOR

Art.8º. O papel do Ouvidor é viabilizar ao cidadão que suas demandas sejam efetivamente registradas e quando necessário, sejam tomadas as providências cabíveis.

Art.9º. O Ouvidor encaminhará todas comunicações recebidas ao Secretário Municipal de Saúde.

Art.10. O Ouvidor analisará o teor das manifestações, verificará a necessidade de sigilo e encaminhará ao Secretário de Saúde no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

Art.11. O Ouvidor poderá informar aos cidadãos o andamento das manifestações.

Art.12. O Ouvidor deverá manter sigilo e confidencialidade sobre as manifestações dos cidadãos, de maneira adequada para cada caso.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000

Fone (035) 3858-1200 - CNPJ 18.245.183/0001-70

juridico@santanadavargem.mg.gov.br

Art.13. Organizar, interpretar, consolidar e arquivar as informações oriundas das manifestações recebidas de seus usuários e produzir relatórios com dados gerenciais, indicadores, estatísticas e análises técnicas sobre o desempenho da Secretaria Municipal de Saúde, trimestralmente ou a qualquer tempo, a pedido do Secretário Municipal de Saúde, garantindo que os dados gerados componham as prestações de contas da Secretaria Municipal de Saúde, sendo que o relatório trimestral deverá conter minimamente:

- I – Número total de manifestações (protocoladas e não protocoladas);
- II –Canais de entrada;
- III –Classificação;
- IV –Descrição de motivos / tipificação;
- V –Status das manifestações.

Art. 14. O exercício da função do Ouvidor poderá ser cumulativo com demais funções da Secretária Municipal de Saúde desde que não haja prejuízo.

Art.15. O Ouvidor não poderá ter sido condenado em Processo Administrativo Disciplinar nos últimos 5 (cinco) anos.

CAPÍTULO III DO PÚBLICO ALVO

Art. 16. A Ouvidoria Municipal de Saúde pode atender ao público externo e ao público interno.

Parágrafo único - Para os fins do caput deste artigo, considera-se:

I - Público externo: cidadãos e entidades civis, usuários ou não das atividades e dos serviços de saúde prestados pela Secretaria Municipal de Saúde ou por órgãos e/ou prestadores a ela vinculados;

II - Público interno: gestores e servidores da Secretaria Municipal de Saúde.

CAPÍTULO IV DAS MANIFESTAÇÕES

Art.17. As manifestações poderão ser recebidas pela via eletrônica, por escrito ou presencialmente pela via oral.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000

Fone (035) 3858-1200 - CNPJ 18.245.183/0001-70

juridico@santanadavargem.mg.gov.br

§1º. O Cidadão receberá comprovante da manifestação completo, o qual conterá cópia dos relatos reduzidos a termo pelo Ouvidor.

Art.18. Todas as manifestações levadas a conhecimento do Ouvidor, por via oral, serão reduzidas a termo.

Art.19. Todas as manifestações serão registradas individualmente.

§1º. Quando a ocorrência envolver pessoa absolutamente incapaz, as manifestações poderão ser realizadas na presença do responsável da pessoa absolutamente incapaz.

Art.20. As manifestações dos usuários da Ouvidoria Municipal do SUS deverão ser classificadas da seguinte forma:

I - Denúncia: comunicação verbal ou escrita que indica possível irregularidade na prestação de serviços de saúde pela Administração Pública ou no atendimento por entidade pública ou privada de saúde;

II – Elogio: comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde (SUS);

III – Informação: comunicação, orientação ou informação relacionada à saúde;

IV – Reclamação: comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação referente às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento;

V – Solicitação: comunicação verbal ou escrita que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e serviços de saúde;

VI – Sugestão: comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria do SUS.

Art.21. Uma manifestação só pode ser fechada mediante uma resposta satisfatória. Ressalta-se que, não necessariamente, a resposta satisfatória significa efetivo atendimento.

Art.22. Serão tornados sem efeito elogios anônimos, ou seja, sem identificação do autor.

CAPÍTULO V DAS RESPOSTAS

Art. 23. As manifestações serão respondidas no prazo de 20 (vinte) dias úteis.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000

Fone (035) 3858-1200 - CNPJ 18.245.183/0001-70

juridico@santanadavargem.mg.gov.br

Art.24. Da resposta da Ouvidoria caberá recurso ao Chefe do Poder Executivo do Município, por escrito, que responderá em 20 (vinte) dias úteis.

CAPÍTULO VI DA DOCUMENTAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS

Art.25. Cabe a Ouvidoria providenciar junto aos usuários, quando possível, as informações complementares necessárias à compreensão do objeto e alcance de sua manifestação, antes dos encaminhamentos.

Art.26. Os dados pessoais do usuário contidos nas manifestações e o banco de dados são de acesso restrito, obedecendo a Lei Federal nº 12.527, de 28 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações.

Art.27. A preservação de identidade do usuário, quando por ele solicitada expressamente ou quando o assunto exigir, segue-se a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD – Lei Federal nº 13.853, de 08 de julho de 2019.

Art.28. A identificação pessoal do usuário é informação protegida com restrição de acesso nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD – Lei Federal nº 13.853, de 08 de julho de 2019.

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art.29. O Ouvidor deverá orientar o usuário, e sempre que possível direcioná-lo, quando o assunto não estiver no âmbito da Secretaria Municipal de Saúde.

Art.30. O (a) Ouvidor (a) responde hierarquicamente somente para o (a) Secretário (a) Municipal da Saúde.

Art.31. A Ouvidoria da Saúde não fará registro, não farão acompanhamento como também não darão informações referentes demandas judiciais.

Art.32. Este Decreto Municipal entra em vigor na data de sua publicação.

Santana da Vargem/MG, de 26 de junho de 2024.

**JOSE ELIAS FIGUEIREDO
PREFEITO MUNICIPAL**