

**PREFEITURA MUNICIPAL DE MERUOCA****LEI Nº 833/2013**

Meruoca, 21 de maio de 2013.

***INSTITUI OUVIDORIA MUNICIPAL DA
SAÚDE DO MUNICÍPIO DE MERUOCA
E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.***

O Prefeito Municipal de Meruoca, Estado do Ceará, usando das atribuições que lhe são conferidas na lei orgânica municipal,

FAZ saber que a Câmara Municipal de Meruoca, Estado do Ceará, aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte Lei:

DECRETA:

Art. 1º Fica instituída a **Ouvidoria** Municipal de Saúde, vinculada administrativamente ao Gabinete do Secretário Municipal da Saúde e Conselho Municipal de Saúde, dotada das seguintes atribuições:

- I- Receber, encaminhar e tornar públicas as conclusões alcançadas nas sugestões, consultas, reclamações, elogios e denúncias provenientes de usuários dos serviços públicos de saúde, bem como dos serviços prestados pelas entidades privadas parceiras da Administração Pública.
- II- Elaborar relatórios trimestrais e anuais, das atividades desenvolvidas pela **Ouvidoria**.

Parágrafo Único- As consultas, reclamações, elogios e denúncias poderão ser verbais ou escritas, através de carta, fax e e-mail.

Art. 2º A **Ouvidoria** Municipal da Saúde será dirigida pelo Ouvidor Geral da Saúde, dotado de autonomia e independência na execução de suas tarefas, nomeado pelo Gestor Municipal (Prefeito) para um mandato de 02 (dois) anos, podendo ser prorrogado por mais 02 (dois) anos.

Art. 3º O Ouvidor Geral da Saúde será servidor ocupante de cargo efetivo do quadro do próprio Município ou Servidor contrato.

Art. 4º Compete ao Ouvidor Geral da Saúde:

- I- Requisitar informações, documentos e pareceres técnicos essenciais à instrução dos registros da **Ouvidoria**.
- II- Recomendar a adoção de providências e/ou procedimentos que entender pertinentes e necessários ao aperfeiçoamento da prestação do serviço público;
- III- Propor estudos e eventos ao Secretário Municipal de Saúde.
- IV- Determinar, de ofício, a abertura de registro em nome do interesse público, se entender necessário.

**PREFEITURA MUNICIPAL DE MERUOCA**

Art. 5º 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, contadas 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 retirada 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 de Saúde.

Art. 6º Considera-se consulta sugestão e elogio a manifestação do usuário que apresenta dúvida, contribuição ou crítica espontânea.

Art. 7º Considera-se reclamação a manifestação do usuário que contenha notícia de lesão ou ameaça ao direito.

Art. 8º Considera-se denúncia a 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 a Secretária Municipal de Saúde.

Art. 9º As manifestações dos usuários receberão parecer técnico conclusivo, que conterà a seguinte codificação:

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

Art. 10 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 de 90 dias da sua conclusão, nos casos de divergência de informação, de fatos novos ou documentos novos que impliquem em revisão legal.

Art. 11 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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE MERUOCA

Art. 12 As consultas, sugestões, elogios, reclamações e denúncias serão registradas em banco de dados informatizado, recebendo numero seqüencial a cada exercício, e a devida distribuição conforme a sua natureza e/ou órgão reclamado.

§ 1º Compete a **Ouvidoria** Municipal de Saúde manter o banco de dados informatizado devidamente atualizado, respondendo pela sua integridade, confidencialidade e equidade, com estreita observância dos princípios legais que regem os atos administrativos.

§ 2º Os interessados poderão acompanhar o andamento da manifestação através de contato telefônico ou outros meios instituídos para esse fim específico.

Art. 13 A Secretaria Municipal de Saúde adotará campanha permanente no sentido de divulgar as atribuições da **Ouvidoria** Municipal da Saúde, bem como as formas de acesso do usuário ao serviço.

Art. 14 Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação

Art. 15 Revogam-se as disposições em contrário.

Paço da Prefeitura Municipal de Meruoca, em 21 de maio de 2013.


CARLOS JOSÉ MAGALHÃES DO NASCIMENTO
PREFEITO MUNICIPAL DE MERUOCA