



# **PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE INDAIATUBA**

**SECRETARIA GERAL DO MUNICÍPIO**  
**ASSESSORIA TÉCNICA LEGISLATIVA**

**DECRETO Nº 11.153 de 24 DE AGOSTO DE 2011.**

***“Institui a Ouvidoria Municipal de Saúde, e dá outras providências”.***

**REINALDO NOGUEIRA LOPES CRUZ**, Prefeito do Município de Indaiatuba, usando das atribuições que lhe são conferidas por lei, em especial, pelo artigo 31, da Lei Complementar nº 02, de 03 de janeiro de 2005,

**CONSIDERANDO** a solicitação da Secretaria Municipal de Saúde, e o que mais consta do processo Administrativo nº14.775/2011;

## **D E C R E T A:**

**Art. 1º** - Fica instituída a Ouvidoria Municipal de Saúde, vinculada a Secretaria 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 solicitações, informações, reclamações, elogios, denúncias e sugestões poderão ser feitas mediante atendimento por telefone, carta, e-mail ou presencialmente.

**Art. 2º**- A ouvidoria Municipal de Saúde será dirigida pelos níveis de auditoria Estadual e Federal da Saúde, dotado de autonomia e independência na execução de suas tarefas.

**Art. 3º**- O Ouvidor Municipal da Saúde será servidor ocupante de cargo efetivo do quadro próprio do Município, nomeado pelo Secretário Municipal de Saúde, para um mandato de 2 (dois) anos, sendo permitida a recondução.



## **PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE INDAIATUBA**

**SECRETARIA GERAL DO MUNICÍPIO**  
**ASSESSORIA TÉCNICA LEGISLATIVA**

**Art. 4º-** Compete ao Ouvidor Municipal da Saúde:

**I-** Requisitar informações, documentos e pareceres técnicos essenciais a 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.

**Art. 5º-** As solicitações, informações, reclamações, elogios, denúncias e sugestões 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, seunexo causal;

**§3º-** Verificada as condições que viabilizam o recebimento da manifestação do usuário, será encaminhado ao órgão reclamado, o qual deverá se manifestar dentro do prazo estabelecido pela portaria MS/SGEP nº 08, de 25/05/2007;

**§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.

**Art. 6º-** Considera-se **Denúncia** a manifestação do usuário que indica a irregularidade ou indícios de irregularidade na administração e/ou no atendimento por entidade pública ou privada.



# **PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE INDAIATUBA**

**SECRETARIA GERAL DO MUNICÍPIO**  
**ASSESSORIA TÉCNICA LEGISLATIVA**

**Art. 7º-** Considera-se **Reclamação** a manifestação do usuário que relata a insatisfação em relação às ações e aos serviços de saúde sem conteúdo de requerimento.

**Art. 8º-** Considera-se **Informação** a manifestação onde o usuário SUS faz questionamento a respeito do sistema de Saúde ou sobre assistência à saúde.

**Art. 9º-** Considera-se **Solicitação** a manifestação do cidadão que possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde.

**Art. 10-** Considera-se **Elogio** quando a manifestação demonstra satisfação ou agradecimento do cidadão por serviço prestado pelo Sistema único de Saúde.

**Art. 11-** Considera-se uma **Sugestão** a manifestação a qual propõe uma ação considerada útil à melhoria do Sistema de Saúde.

**Art. 12-** As solicitações, informações, reclamações, elogios, denúncias e sugestões serão registradas em banco de dados no sistema informatizado OuvidorSUS, do Ministério da Saúde, recebendo número 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, por meio do número de protocolo para esse fim específico.

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

**Art. 14-** As despesas decorrentes da execução deste Decreto, correrão por conta de verbas próprias consignadas no orçamento vigente da Secretaria Municipal de Saúde, suplementadas se necessário.



# **PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE INDAIATUBA**

**SECRETARIA GERAL DO MUNICÍPIO**  
**ASSESSORIA TÉCNICA LEGISLATIVA**

**Art. 15-** Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura do Município de Indaiatuba, aos 24 de agosto de 2011.

**REINALDO NOGUEIRA LOPES CRUZ**  
**PREFEITO**