



# PREFEITURA MUNICIPAL DE TEIXEIRA SOARES

Estado do Paraná

Rua XV de Novembro, 135 - Centro - Fone / Fax: (42) 3460-1155

CNPJ: 75.963.850/0001-94 CEP: 84.530-000

TEIXEIRA SOARES PARANÁ

## LEI Nº 1648

**Súmula: DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA MUNICIPAL DA SAÚDE E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

A Câmara Municipal de Teixeira Soares, Estado do Paraná, aprovou e eu Prefeito Municipal sanciono a seguinte lei:

Art. 1.º Fica instituída a Ouvidoria Municipal da Saúde, vinculada administrativamente à 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 gerenciais quadrimestrais, das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria;

III – promover ações de informação e conhecimento acerca da Ouvidoria, junto à população em geral.

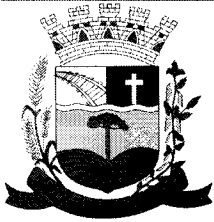
§ 1.º As consultas, reclamações, elogios e denúncias poderão ser verbais ou escritas, através de carta, fac-símile, telefone e e-mail.

§ 2.º A Ouvidoria disponibilizará um número de telefone para ser utilizado pela população.

Art. 2.º A Ouvidoria Municipal da Saúde será dirigida pelo Ouvidor Geral da Saúde, dotado de autonomia e independência na execução de suas tarefas, designado pelo Secretário Municipal de Saúde.

§ 1.º O Ouvidor Geral deverá atuar segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade e ética.

§ 2.º O Ouvidor Geral, no exercício de sua função, terá assegurado a autonomia e independência de ação, sendo-lhe franqueado acesso livre a qualquer dependência ou servidor da Instituição, bem como as informações, registros, processos e documentos de qualquer natureza que, a seu exclusivo juízo, repare necessários ao pleno exercício de suas atribuições.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE TEIXEIRA SOARES

Estado do Paraná

Rua XV de Novembro, 135 - Centro - Fone / Fax: (42) 3460-1155  
CNPJ: 75.963.850/0001-94 CEP: 84.530-000  
TEIXEIRA SOARES PARANÁ

Art. 3.º O Ouvidor Geral da Saúde será ocupante de cargo efetivo do quadro próprio do Município. O servidor designado para atribuições de Ouvidor receberá função gratificada, com percentual de 5% do nível 36 (maior nível do quadro de servidores efetivos do Município).

§ 1.º O Ouvidor Geral da Saúde, no caso de impedimento, férias, licença para tratar de saúde, licença especial ou qualquer outra forma de afastamento de suas funções, deverá ser substituído, interinamente, por outro servidor designado pelo Secretário Municipal de Saúde, enquanto perdurar o afastamento do titular.

§ 2.º Não será devida a gratificação de função enquanto durar o afastamento do servidor.

§ 3.º O servidor que for designado para substituí-lo fará jus ao recebimento das vantagens previstas pelo exercício da respectiva função, enquanto durar a substituição.

Art. 4.º 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.

Art. 5.º 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.

§ 1.º O sigilo e a identificação serão mantidos quando solicitados, ressalvadas as exceções previstas em Lei.

§ 2.º 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.

§ 3.º 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, contados da data do recebimento.

§ 4.º O órgão reclamado deverá tomar conhecimento da manifestação e adotar as providências pertinentes.

§ 5.º Quando as circunstâncias de fato e de direito indicarem urgência, as providências poderão ser solicitadas em prazo inferior ao previsto no parágrafo anterior.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE TEIXEIRA SOARES

Estado do Paraná

Rua XV de Novembro, 135 - Centro - Fone / Fax: (42) 3460-1155  
CNPJ: 75.963.850/0001-94 CEP: 84.530-000  
TEIXEIRA SOARES PARANÁ

§ 6.º A notificação do órgão reclamado poderá ser reiterada com vistas à solução do registro, a critério do assessor responsável pela autuação.

§ 7.º Não havendo manifestação conclusiva após a reiteração pela autuação, devendo a omissão constar dos relatórios finais de competência do Secretário Municipal de Saúde.

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

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

Parágrafo único. A reclamação será arquivada se não revestir dos requisitos previstos nesta Lei.

Art. 8.º 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 à Secretaria Municipal de Saúde.

Art. 9.º As manifestações dos usuários obedecerão aos seguintes passos:

I – acolhida pelo Ouvidor;

II – avaliada e analisada;

III – encaminhada para a área envolvida (estabelecimentos de rede e sub-redes);

IV – analisada pela área envolvida;

V – enviada resposta pela área envolvida;

VI – avaliada a resposta para o cidadão.

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 (noventa) dias da sua conclusão, nos casos de divergência de informação, de fatos novos ou documentos novos que impliquem em revisão legal.

Art. 11. Os prazos para manifestações da Ouvidoria são os seguintes:

I – denúncia e reclamação: 46 (quarenta e seis) a 90 (noventa) dias para apurar (baixa prioridade);

II – solicitação: 06 (seis) a 15 (quinze) dias para atender (alta prioridade);

III – sugestão: 16 (dezesesseis) a 45 (quarenta e cinco) dias para conhecer (média prioridade);

IV – elogio: 16 (dezesesseis) a 45 (quarenta e cinco) dias para conhecer;

V – informação/orientação: 01 (um) a 05 (cinco) dias para atender.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE TEIXEIRA SOARES

Estado do Paraná

Rua XV de Novembro, 135 - Centro - Fone / Fax: (42) 3460-1155  
CNPJ: 75.963.850/0001-94 CEP: 84.530-000  
TEIXEIRA SOARES PARANÁ

Art. 12. 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.

Art. 13. As consultas, sugestões, elogios, reclamações e denúncias serão registradas em banco de dados informatizado, recebendo número sequencial a cada exercício, e a devida distribuição conforme a sua natureza e/ou órgão reclamado.

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

§ 2.º Os interessados poderão acompanhar o andamento da manifestação através de contato telefônico, por meio do número do protocolo ou outro meio instituído para esse fim específico.

Art. 14. 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. 15. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Edifício da Prefeitura Municipal de Teixeira Soares, Estado do Paraná, em 28 de abril de 2014.

  
**IVANOR LUIZ MULLER**  
Prefeito Municipal

Publicado no JORNAL DA MANHÃ  
Dia 01/05/2014  
Página nº: 02  
Edição nº: 13928