



ESTADO DO MARANHÃO
Prefeitura Municipal de Chapad新inha
CNPJ: 06.117.709/0001-58
Avenida Presidente Vargas, nº 310, Bairro Centro
Chapad新inha-MA - CEP: 65.500-000

Lei nº 1.297 de 28 de dezembro de 2018.

Disp新e sobre a criaç新o da Ouvidoria de Saude da Rede Municipal de Saude do Munic新pio De Chapad新inha-MA, e dá outras provid新ncias.

O Prefeito Municipal de Chapad新inha, Maranh新o, no uso de duas atribuiç新es que lhe s新o conferidas pela Lei Org新nica Municipal e a Constituiç新o Federal do Brasil, faço saber que a C新mara Municipal aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º - Fica criada a Ouvidoria de Saude da Prefeitura Municipal de Chapad新inha, na Secretaria Municipal de Saude.

§ 1º - A Ouvidoria de Saude da Prefeitura Municipal de Chapad新inha ter新 a seguinte composiç新o: 01 Ouvidor, 01 Assistente t新nico e 01 agente administrativo.

§ 2º - A Ouvidoria tem como finalidade receber, registrar, classificar e responder as sugest新es, elogios, reclamaç新es e den新ncias, utilizando os canais de comunicaç新o que podem ser por telefone, fax, carta, e-mail, pela imprensa ou pessoalmente, que ser新o encaminhadas para a 新rea respons新vel, constituindo assim, o canalizador e intermediador das manifestaç新es do cidad新o.

§ 3º - A Ouvidoria de Saude ficar新 situada em 新rea de f新cil e livre acesso a qualquer cidad新o a ser indicada mediante Decreto do Poder Executivo Municipal.

§ 4º - Todas as demandas da Ouvidoria dever新 ser tratadas de forma sigilosa, exigindo-se da equipe da Ouvidoria a mais absoluta confidencialidade dos assuntos que tomarem conhecimento no exerc新cio de suas funç新es.

§ 5º - O atendimento da Ouvidoria ser新 sempre gratuito, sem qualquer 新nus para o cidad新o, inclusive, disponibilizaç新o do serviço telef新nico a ser indicado mediante Decreto do Poder Executivo Municipal, e divulgaç新o em diversos meios de publicidade local.

§ 6º - A Ouvidoria dever新 compor uma rede de relacionamentos, tanto dentro como



ESTADO DO MARANHÃO
Prefeitura Municipal de Chapadinha
CNPJ: 06.117.709/0001-58
Avenida Presidente Vargas, nº 310, Bairro Centro
Chapadinha-MA - CEP: 65.500-000

fora da Secretaria Municipal de Saúde, instituindo os responsáveis pelas demandas que serão encaminhadas.

Art. 2º - A Ouvidoria estará ligada diretamente ao Gestor da Saúde, ressaltando-se a necessidade de autonomia de suas ações, como recomenda a ParticipaSUS, e deverá estar explícito no Organograma da Secretaria Municipal de Saúde.

Art. 3º - Fica criada a função do Ouvidor da Saúde, mediante portaria assinada pelo Gestor de Saúde, escolhido de acordo com o perfil e o conhecimento técnico do Sistema Municipal de Saúde apresentado pelo servidor, nos moldes estabelecidos pelo Ministério da Saúde.

§ 1º - O Ouvidor da Saúde será escolhido entre os servidores públicos municipais da Secretaria Municipal de Saúde.

§ 2º - O Ouvidor de Saúde cumprirá mandato de 02 (dois) anos, permitida uma prorrogação por mais 02 (dois) anos.

§ 3º - A função de Ouvidor de Saúde é de livre nomeação e exoneração pelo Gestor da Saúde.

§ 4º - A função exercida pelo Ouvidor de Saúde é exercida sem remuneração.

Art. 4º - A Ouvidoria da Saúde ficará responsável também pelas demandas referentes à Vigilância Sanitária, que repassará as demandas de sua competência para conhecimento e deliberação da Ouvidoria, sem prejuízo da resolutividade pela própria Vigilância Sanitária.

Art. 5º - Todas as informações colhidas e sistematizadas pela Ouvidoria de Saúde serão encaminhadas para o Secretário Municipal de Saúde, de forma a possibilitar a elaboração de indicadores abrangentes que deverão servir à tomada de decisão no campo da gestão pública.

Parágrafo Único - A Ouvidoria terá os seguintes propósitos a serem alcançados:

I - Ampliar a participação dos cidadãos na gestão de Saúde;

II - Possibilitar à instituição a avaliação contínua da qualidade das ações e dos serviços prestados;



ESTADO DO MARANHÃO
Prefeitura Municipal de Chapadinho
CNPJ: 06.117.709/0001-58
Avenida Presidente Vargas, nº 310, Bairro Centro
Chapadinho-MA - CEP: 65.500-000

III - Subsidiar a gestão nas tomadas de decisões e na formulação de políticas públicas de saúde.

Art. 6º - A Ouvidoria de Saúde terá como atribuição:

I - receber, examinar e encaminhar as reclamações, sugestões e apoios referentes aos procedimentos e ações de agentes da Secretaria Municipal de Saúde;

II - oficiar aos responsáveis ou às autoridades competentes sobre as manifestações apresentadas, requisitando informações e documentos e, sendo o caso, recomendar a instauração de procedimentos administrativos para exame técnico dos problemas;

III - providenciar a adoção de medidas para a correção e prevenção de falhas e omissões responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;

IV - zelar pela legalidade, moralidade, transparência e eficiência dos atos de agentes da Secretaria Municipal de Saúde;

V - organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e produzir indicativos do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos;

VI - contribuir com a disseminação das formas de participação popular no planejamento, acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços, promovendo e/ou apoiando ações que visem a prática da Cidadania;

VII - congrega e orienta a atuação da Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde;

VIII - sistematizar as informações através de relatórios e orientar a divulgação;

IX - zelar para que as respostas, as orientações e informações da Secretaria Municipal de Saúde primem pela objetividade e clareza;

X - garantir o tratamento sigiloso das informações recebidas dos cidadãos;

XI - promover estudos, propostas e gestões, em colaboração com os órgãos, entidades e instituições;



ESTADO DO MARANHÃO
Prefeitura Municipal de Chapadinha
CNPJ: 06.117.709/0001-58
Avenida Presidente Vargas, nº 310, Bairro Centro
Chapadinha-MA - CEP: 65.500-000

XII - cumprindo uma de suas atribuições, a Ouvidoria desenvolverá estudos para propor projetos com o objetivo de alcançar uma maior eficiência dos serviços prestados pelo município;

XIII - criar um programa de monitoramento da qualidade dos serviços públicos e da própria Ouvidoria;

XIV - coordenar ações integradas com a Ouvidoria Municipal, a fim de encaminhar, de forma intersetorial, as reclamações dos munícipes que envolvam mais de um órgão da administração direta e indireta.

Art. 7º - Compete ao Ouvidor:

I - propor à gestão da Secretaria Municipal de Saúde, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais;

II - requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer setor da Secretaria Municipal de Saúde, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as reclamações ou denúncias recebidas, na forma da Lei;

III - recomendar a adoção de providências que entender pertinentes, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Secretaria Municipal de Saúde;

IV - recomendar aos setores da Secretaria Municipal de Saúde a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;

V - celebrar termos de cooperação com entidades públicas ou privadas nacionais, que exerçam atividades congêneres às da Ouvidoria.

Art. 8º - Em todas as áreas da Prefeitura Municipal de Chapadinha deverão ser afixadas placas informando sobre a existência da Ouvidoria de Saúde, sua localização, suas finalidades, bem como o número da Lei que a criou.

Art. 9º - O Poder Executivo adotará as providências cabíveis para a implantação da Ouvidoria de Saúde, previstas no art. 1º desta Lei, aproveitando os recursos humanos e materiais já existentes.



ESTADO DO MARANHÃO
Prefeitura Municipal de Chapadinda
CNPJ: 06.117.709/0001-58
Avenida Presidente Vargas, nº 310, Bairro Centro
Chapadinda-MA - CEP: 65.500-000

Art. 10 - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogando-se todas as disposições em contrário.

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE CHAPADINHA, ESTADO DO
MARANHÃO, EM 28 DE DEZEMBRO DE 2018.

Magno Augusto Bacelar Nunes
Prefeito Municipal