



# Diário Oficial

**MUNICÍPIO DE GRANDES RIOS - PR.**

Em conformidade com a Lei Municipal Nº 847/2012, com a Lei Complementar nº 101/2000, com a Lei Complementar Nº 131/2009 e com o Acórdão nº 302/2009 do Tribunal de Contas do Estado do Paraná.

**ANO: 2013 / EDIÇÃO Nº 412 / GRANDES RIOS, Segunda - Feira 02 de Setembro de 2013 / PÁGINA: - 1 -**

**PODER EXECUTIVO MUNICIPAL**

## RESOLUÇÃO

**RESOLUÇÃO Nº. 001/2013**

A SECRETÁRIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE GRANDES RIOS –Pr. no uso de suas atribuições:

- Considerando o Artigo 37, Parágrafo 3º, inciso I da Constituição Federal de 1988, que prevê a existência de uma Lei que discipline as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta e que regule as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

- Considerando o Pacto de Gestão do SUS (Portaria GM/MS nº. 399/2006), Eixo 7, tópico 7.1, alínea “e”, que prevê o apoio à implantação e implementação de Ouvidorias nos municípios e estados como ação de fortalecimento para o processo de participação social no SUS;

- Considerando a Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa do SUS – Participa SUS (Portaria GM/MS nº. 3.027/2007), que vislumbra a implantação de Ouvidorias como formas de fortalecer os mecanismos de participação social e qualificar a gestão participativa do Sistema Único de Saúde - SUS;

- Considerando o disposto no Capítulo II, Seção V do Decreto Estadual nº 777/2007, de 09 de maio de 2007, normatizado pelos artigos 32 e 34 do Decreto Federal nº 7.336, de 19 de outubro de 2010, que define as competências da Ouvidoria;

- Considerando a definição do Ministério da Saúde, de que a Ouvidoria do SUS constitui – se num espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e os gestores do Sistema Único de saúde, relativos aos serviços de prestados;

- Considerando ainda que, com o objetivo de assegurar esse direito de participação na gestão pública em saúde, as Ouvidorias do SUS apóiam – se nos princípios e diretrizes que determinam as ações e serviços em saúde, expressos nos artigos 196, 197 e 198 da Constituição Federal e na Lei nº 8.080/90;

- Considerando a Deliberação CIB/PR nº 42/12, aprovada em 27 de março de 2012, que define os critérios mínimos para implantação de Ouvidoria Municipal do SUS no estado do Paraná.

### RESOLVE:

**Art. 1º** Definir os principais objetivos da Ouvidoria Municipal do SUS;

a) Propiciar ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos e um canal de comunicação com a administração da Secretaria Municipal de saúde de

b) Atuar com ética, transparência e imparcialidade, de forma garantir respostas às manifestações recebidas e assegurar ao cidadão oportunidade de participação na gestão pública, traduzida pela capacidade de manifestação de suas sugestões, reclamações e denúncias e elogios através de canais de contato ágeis e eficazes; com a preservação dos aspectos éticos de prioridade e confiabilidade de todas as etapas no processo das informações;

c) Contribuir para a melhoria dos serviços prestados pelo Município e para o combate à corrupção e atos de improbidade administrativa;

d) Estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de Ouvidoria em Saúde nas Unidades Básicas de Saúde criando o serviço de Satisfação do Usuário;

**Art. 2º** Estabelecer as atribuições da Ouvidoria Municipal do SUS:

a) Receber, analisar, encaminhar, acompanhar as reclamações, denúncias ou críticas, informações e sugestões apresentados por cidadãos;

b) Formular e proceder as respostas aos usuários acerca das demandas;

c) Acompanhar o tramite das demandas dentro do prazo estabelecido para resposta ao cidadão;

d) Promover ações de informação e conhecimento acerca da Ouvidoria, junto à população em geral;

e) Apresentar e divulgar relatórios das atividades da Ouvidoria às Ouvidorias Regionais de Saúde.

**Art. 3º** As manifestações à Ouvidoria deverão conter as seguintes informações:

a) Característica da informação, caráter da informação, identificação do manifestante, endereço completo, meios disponíveis para contato, informações sobre o fato e sua autoria, se for o caso, a indicação das provas de que tenha conhecimento;

b) Não serão aceitas demandas sob estado do anonimato, salvo se a demanda estiver registrada de forma completa para averiguação e / ou acompanhada de prova documental.

**Parágrafo primeiro:** será mantida a privacidade do reclamante que enviar demanda sob o estado de sigilo, quando expressamente solicitado ou quando tal providencia se fizer necessária.

**Parágrafo segundo:** as manifestações poderão ser feitas pelos seguintes meios: (43) 3474 1381 (43) 3474 1233.

**Art. 4º** O (a) Ouvidor (a), mediante despacho fundamentado, poderá determinar liminarmente o arquivamento de reclamação que lhe tenha sido encaminhada e que, a seu juízo, seja improcedente, como a falta de informações suficientes para encaminhamento.

**Art. 5º** O (a) Ouvidor (a) e toda sua equipe deverá atuar segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade, legitimidade, imparcialidade, e ética.

**Art. 6º** O (a) Ouvidor (a), no exercício de sua função, terá assegurado 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, repute necessários ao pleno exercício de suas atribuições.

**Art. 7º** As manifestações serão classificadas e terão os seguintes prazos de resposta ao cidadão:

**Informação/Orientação – Urgente – de 01 a 05 dias**

**Solicitação – Alta – de 05 a 15 dias**

**Reclamação – Media - de 16 a 45 dias**

**Denúncia – Baixa – de 45 a 90 dias.**

**Art. 8º** Para auxiliar no desempenho de suas funções, a Ouvidoria terá uma equipe mínima composta de:

- 01 (um) Ouvidora Eliane de Fátima Francini

- 01 (um) estagiário Claudinei Aparecido Miguel.

**Art. 9º** A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura física:

- 01 sala para Ouvidor (a).

**Art. 10º** É dever dos dirigentes e servidores da Instituição atender, com presteza, pedidos de informações ou requisições formuladas pela Ouvidoria, de forma satisfatória a atender as necessidades do cidadão e o bom funcionamento da Ouvidoria.

**Art. 11º** Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as Disposições em contrário.

Lourdivina Dias  
Secretária Municipal de Saúde  
Grandes Rios – Pr.

Prefeitura Municipal de Grandes Rios – Paraná

Avenida Brasil, Nº 967 – Centro - CEP: 86845-000

Fone/Fax: (43) 3474-1222 – E-MAIL: grandesrioseditais@hotmail.com

Site Oficial do Município: www.grandesrios.pr.gov.br

Os atos Publicados são  
Assinados digitalmente.

