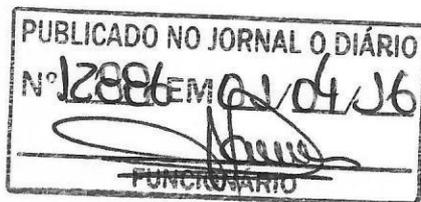


**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SARANDI**  
Rua José Emiliano de Gusmão, 565 – Cx. Postal 71 – CEP. 87111-230  
Fone/Fax: (44) 3264-2777 / 3264-8600 - Site: [www.sarandi.pr.gov.br](http://www.sarandi.pr.gov.br)  
SARANDI - PARANÁ



**LEI COMPLEMENTAR Nº 334/2016**

**SÚMULA:-** Dispõe sobre a criação da Ouvidoria Municipal do SUS da Secretaria Municipal de Saúde, junto a Lei Complementar nº 115/2005 e dá outras providências.

A Câmara Municipal de Sarandi, Estado do Paraná aprovou e eu, CARLOS ALBERTO DE PAULA JUNIOR, Prefeito Municipal, sanciono a seguinte Lei Complementar, de autoria do Poder Executivo Municipal.

**Art. 1º** - Fica instituída a Ouvidoria Municipal do SUS – Sistema Único de Saúde, serviço vinculado a Secretaria Municipal de Saúde, com o objetivo de ampliar a participação dos cidadãos na gestão do SUS, possibilitar à instituição a avaliação contínua da qualidade das ações e dos serviços prestados entre o gestor municipal de saúde e os usuários do SUS, os prestadores de serviços públicos ou privados e os servidores da área da saúde e subsidiar a gestão nas tomadas de decisões e na formulação de políticas públicas de saúde.

**Parágrafo único:** O Chefe do Poder Executivo do Município indicará o servidor para exercer a função de Ouvidor do SUS, que será designado através de Decreto ou Portaria pelo Chefe do Poder Executivo, devendo ele ouvidor ter Curso Técnico ou Superior na área da Saúde.

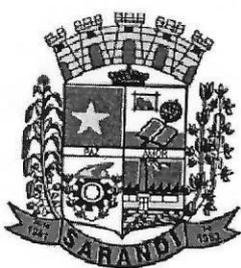
**Art. 2º** - Fica criado o Cargo de Ouvidor Municipal do SUS, Símbolo CC-2. que, no exercício de sua função, terá assegurado autonomia e independência de ação, sendo-lhe franqueado acesso livre a qualquer dependência ou servidor da Instituição, bem como a informações, registros, processos e documentos de qualquer natureza que, a seu exclusivo juízo, repute necessários ao pleno exercício de suas atribuições, e como é um instrumento de gestão, está vinculado ao Gestor Municipal da Saúde, terá uma carga Horária de 08 (oito) horas diárias.

**Art. 3º** - Considerado que o art. 196 da Constituição Federal, que garante o acesso universal e igualitário a ações e serviços para promoção, proteção e recuperação da saúde, que a Lei nº. 8.080, de 19 de setembro de 1990, que dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes, que a Lei nº. 8.142, de 28 de setembro de 1990, que dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde.

**Art. 4º** - Que a necessidade de promover mudanças de atitude em todas as práticas de atenção e gestão que fortaleçam a autonomia e o direito do cidadão.

**Art. 5º** - São critérios para a escolha do profissional que exercerá os serviços de ouvidor em saúde:

- I - estar em pleno gozo de seus direitos políticos;
- II - ter, no mínimo, 25 (vinte e cinco) anos;
- III - possuir reputação ilibada;
- IV - ter comprovada experiência de no mínimo 02 (dois) anos na área de saúde,



## PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SARANDI

Rua José Emiliano de Gusmão, 565 – Cx. Postal 71 – CEP. 87111-230

Fone/Fax: (44) 3264-2777 / 3264-8600 - Site: [www.sarandi.pr.gov.br](http://www.sarandi.pr.gov.br)

SARANDI - PARANÁ

### **Art. 6º - Atribuições e competências da Ouvidoria:**

- I** – receber e analisar denúncias, reclamações, solicitações de informações e reivindicações dos serviços ofertados pelo Sistema Único de Saúde;
  - II** – receber elogios, sugestões, considerações de ordem interna e externa dos serviços ofertados pelo Sistema Único de Saúde;
  - III** – manter sigilo, quando solicitado, das reclamações e denúncias, bem como sobre sua fonte;
  - IV** – analisar e monitorar as demandas relacionadas aos incisos I, II por meio dos sistemas de tecnologia de informação;
  - V** – informar ao interessado as providências adotadas em relação ao seu pedido, excepcionados os casos em que a Lei assegure o dever do sigilo;
  - VI** – encaminhar as demandas recebidas, conforme os incisos I, II, aos setores competentes para atendimento, quando houver necessidade, dentro dos princípios constitucionais de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, transparência e eficiência, no cumprimento da ética na administração pública;
  - VII** – coordenar ações integradas com os diversos departamentos da Secretaria Municipal de Saúde, a fim de encaminhar de forma intersetorial as demandas que envolvam mais de um departamento;
  - VIII** – encaminhar as demandas de ordem externa da Secretaria Municipal de Saúde, aos órgãos e entidades ligadas diretamente e indiretamente à instituição, quando necessário, no sentido de evitar paralelismo de ações e situações conflitantes;
  - IX** – elaborar e apresentar ao gestor da Secretaria Municipal de Saúde e a Regional de Saúde, relatório quadrimestral de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos, no sentido de contribuir com o reordenamento e modernização das ações e serviços prestados;
  - X** – promover a divulgação de ações e serviços da Ouvidoria Municipal do SUS, bem como os meios de acesso à mesma.
- Art.7º** - A Ouvidoria Municipal do SUS ficará subordinada a Secretaria Municipal de Saúde, normatizado pelos artigos 32 e 34 do Decreto Federal nº. 7.336, de 19 de outubro de 2010, que define as competências da Ouvidoria;
- Art. 8º.** A ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde, criada para atender o princípio constitucional da participação da comunidade na gestão do SUS, normalizada pelo art. 29º. Do Decreto Federal nº. 5.974 de Novembro de 2006, tem como competência:



## PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SARANDI

Rua José Emiliano de Gusmão, 565 – Cx. Postal 71 – CEP. 87111-230

Fone/Fax: (44) 3264-2777 / 3264-8600 - Site: [www.sarandi.pr.gov.br](http://www.sarandi.pr.gov.br)

SARANDI - PARANÁ

I- A atuação ética e transparente, com imparcialidade, de forma a 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, através de canais de contato ágeis e eficazes;

II- A contribuição para melhoria dos serviços prestados pelo Município e para o combate a corrupção e atos de improbidade administrativa;

III- A atuação de forma autônoma, transparente, imparcial e personalizada no controle da qualidade dos serviços públicos e no exercício da cidadania;

IV- A preservação dos aspectos éticos de prioridade e confiabilidade de todas as etapas no processo das informações;

**Art. 9º.** A Secretaria Municipal de Saúde ficará responsável pelo local a ser escolhido e se responsabilizará para equipar a sala da Ouvidoria onde deve contar com:

- 01 sala para Ouvidor (a);

- 01 sala para recepção, análise e/ou tratamento e distribuição das demandas;

**Art. 10.** Os prazos de resposta ao cidadão serão:

Urgente – até 15 dias

Alta – até 30 dias

Média – até 60 dias

Baixa – até 90 dias.

**Art. 11.** Para auxiliar no desempenho de suas funções, a Ouvidoria terá uma equipe mínima composta de:

- 01 (um) Ouvidor (a),

- 01 (um) (a) Secretaria para acompanhamento/trâmite e resposta das demandas,

- 01 (um) estagiários, sendo nível superior na área de saúde,

**Art. 12 -** O acesso à Ouvidoria poderá ser realizado por meio de canais de comunicação a serem implantados progressivamente e amplamente divulgados, sejam eletrônico, postal, telefônico ou outros de qualquer natureza.

Art – 13 – O cargo de Ouvidor fica criado junto a Lei Complementar 115/2005, inserido em seu art. 32.

**Art. 14 -** Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

PAÇO MUNICIPAL, 28 de março de 2016.

CARLOS ALBERTO DE PAULA JUNIOR  
Prefeito Municipal