



Câmara Municipal Pva do Leste-MT	
Fl. nº	Rub
056	

MUNICÍPIO DE PRIMAVERA DO LESTE – MT
Secretaria de Gabinete

LEI Nº 1.663 DE 13 DE DEZEMBRO DE 2016

Dispõe sobre a instituição da Ouvidoria Municipal da Saúde no Município de Primavera do Leste e do Núcleo de Apoio Técnico, e dá outras providências.

A CÂMARA MUNICIPAL DE PRIMAVERA DO LESTE, ESTADO DE MATO GROSSO, APROVOU, E EU PREFEITO MUNICIPAL, SANÇÃO A SEGUINTE LEI:

CAPÍTULO I DA OUVIDORIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Artigo 1º- Fica instituída a **Ouvidoria Municipal da Saúde – OUVIDOR-SUS**, no Município de Primavera do Leste, no âmbito do Conselho Municipal de Saúde, e obedecerá aos seguintes princípios:

- I - defesa do direito humano à saúde;
- II - otimização dos processos de gestão;
- III - integração da democracia participativa junto às políticas do SUS; e
- IV - fortalecimento da política de humanização.

§ 1º - Para fins de organização, a Ouvidoria do Sistema Único de Saúde de Primavera do Leste, poderá ser também denominada de OUVIDOR-SUS.

§ 2º - A OUVIDOR-SUS, nos termos da regulamentação, fica obrigada a bimestralmente prestar contas de suas atividades junto ao Conselho Municipal de Saúde.



Câmara Municipal Pva do Leste-MT	
Fl. nº	Rub
057	

MUNICÍPIO DE PRIMAVERA DO LESTE – MT
Secretaria de Gabinete

§ 3º - Sendo a OUIDOR-SUS uma instância de participação social, e com vistas a atender complementarmente ao controle e mediação social, será eleito em reunião do Conselho Municipal de Saúde, para que esteja atuando na OUIDOR-SUS.

Artigo 2º - A OUIDOR-SUS tem como objetivo geral contribuir para o fortalecimento da gestão participativa, no Controle Social, e no exercício da cidadania e da transparência, reconhecendo os cidadãos como sujeitos de direito.

Artigo 3º - São objetivos da OUIDOR-SUS:

I - Ampliar a participação dos usuários do Sistema Único de Saúde, em âmbito municipal, garantindo a escuta, análise e o retorno de suas demandas;

II - Defender o patrimônio público e a gestão da saúde;

III - Criar um canal direto de comunicação e escuta que tenha como características a autonomia e a ética, preservando o sigilo que a atividade requer;

IV - Possibilitar ao Poder Executivo e aos cidadãos usuários do Sistema Único de Saúde a avaliação contínua da qualidade dos serviços prestados;

V - Combater as violências institucionais no âmbito da saúde; e

VI - Produzir relatórios que subsidiem o Conselho Municipal de Saúde e a gestão nas suas tomadas de decisões, e os demais órgãos de controle constitucionalmente previstos, quando solicitado.

VII - Buscar ativamente inovações para maior abrangência na atuação e resultados: Ouvidoria Itinerante, Pesquisas, prevenção da Judicialização da Saúde.



Câmara Municipal Pva do Leste - MT	
Fl. nº	Rub
058	A

MUNICÍPIO DE PRIMAVERA DO LESTE – MT
Secretaria de Gabinete

VIII - Participar e contribuir em todas as Reuniões e ações do Conselho Municipal de Saúde e Conselhos Locais de Saúde, devendo assim repassar ao Conselho Municipal de Saúde as informações de escuta qualificada da real necessidade da população através de relatórios, para conhecimentos e deliberações.

IX - Subsidiar e participar de forma integral dos Seminários em Saúde, Fóruns Pré Conferencia Municipal de Saúde e da Conferencia Municipal de Saúde, assim como de todas as capacitações que forem convidadas ou convocadas.

X - Realizar visitas contínuas em todas as unidades de Saúde e entidades conveniadas aos SUS do Município, com cronograma Bimestral apresentado ao Conselho Municipal de Saúde, promovendo assim ações que buscam efetivar presença permanente dos Conselheiros de Saúde, buscado assim um caminho aberto para conhecimento e transparência da atuação dos serviços prestados pelo sistema de saúde do Município.

XI - Apresentar relatórios Bimestrais ao Conselho Municipal de Saúde, sobre processos/denúncias/solicitações e reclamações e principalmente os desfechos das mesmas sob sua responsabilidade, assim como de suas ações.

XII - Manter registros atualizados sobre todas suas ações realizadas, principalmente das visitas em unidades de saúde, pesquisas e outros, sempre de forma pratica a ser consultada, levando sempre consigo livro de registros de ações para que o responsável no momento pela unidade certifique sua presença e ação.

XIII - Os membros que compõem o OUVIDOR-SUS assim que eleitos, devem conhecer a legislação básica sobre o SUS, e instrumentos normativos da saúde do Município.

XIV - O setor de Ouvidoria Municipal da Saúde em momento algum poderá ficar sem um responsável presencial em seu órgão, respeitando horário de funcionamento da mesma, salvo em casos específicos com ciência e consentimento do Conselho Municipal de Saúde.



Câmara Municipal Pva do Leste-MT	
Fl. nº	Rub
059	

MUNICÍPIO DE PRIMAVERA DO LESTE – MT
Secretaria de Gabinete

XV - O Ouvidor Geral da Saúde Municipal e a equipe do Núcleo de Apoio Técnico, deverão manter livro ATA, atualizado com registros diários dos atendimentos e ações realizadas, cada servidor da equipe terá o seu livro Ata sendo responsável pelo seu Livro com seus atendimentos e/ou ações desenvolvidas.

XVI - A OUVIDOR-SUS e a equipe do Núcleo de Apoio Técnico, deverão com antecedência das reuniões do Conselho Municipal de Saúde e Conselhos Gestores Locais de Saúde, promover juntamente com a secretaria executiva do Conselho Municipal de Saúde a participação da população, servidores e gestão, garantindo assim este espaço de fortalecimento e envolvimento da participação popular.

Artigo 4º - A defesa do direito à saúde como direito fundamental, entendendo-o como um importante princípio da dignidade da pessoa humana, será a diretriz prioritária do OUVIDOR-SUS.

Artigo 5º - São diretrizes específicas do OUVIDOR-SUS:

I - Facilitação do acesso do usuário às informações de forma ágil e transparente;

II - Fortalecimento dos canais de participação, com vistas à avaliação e ao controle do Sistema Único de Saúde;

III - Fomento às iniciativas descentralizadas de gestão participativa no Sistema Único de Saúde, atuando como espaço de interlocução entre o cidadão e os órgãos de gestão da saúde;

IV - Subsídio ao exercício permanente de avaliação e monitoramento contemplando níveis de eficiência, eficácia e efetividade contínuos do Sistema Municipal de Saúde;

V - Garantia de um espaço qualificado de escuta, acolhimento, orientação e resposta ao cidadão quanto à efetivação do direito à saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde;



Câmara Municipal Pva do Leste-MT	
FL. nº	Rub
060	1

MUNICÍPIO DE PRIMAVERA DO LESTE – MT

Secretaria de Gabinete

VI - Aferição dos níveis economicidade e otimização dos recursos do Sistema Único de Saúde Municipal, triando as manifestações que lhes sejam tangíveis; e

VII - As ações que visam à obtenção de dados através de pesquisas e ou Ouvidoria Itinerante deverão ter apreciação e aprovação de sua metodologia de trabalho pelo pleno do Conselho Municipal de Saúde.

Parágrafo Único - As pesquisas e ações da Ouvidoria Itinerante deverão ter apresentação de seus resultados e conclusões obtidos em reunião do Conselho Municipal de Saúde, na sua apresentação Bimestral.

CAPÍTULO II DO NÚCLEO DE APOIO TÉCNICO

Artigo 6º - Fica instituído o Núcleo de Apoio Técnico - NAT, com vistas a apoiar a OUVIDOR-SUS, o Ministério Público, a Defensoria Pública e o Poder Judiciário, quando demandado, no sentido de mediar social e institucionalmente os diálogos que possam evitar, o quanto possível, a judicialização dos serviços de saúde, ou quaisquer contenciosos atenuantes ao SUS.

§ 1º - Para fins de organização, o NAT é composto por uma equipe multidisciplinar em saúde, profissionais concursados lotados na Secretaria de Saúde, coordenados pelo Conselho Municipal de Saúde.

§ 2º - Convidar-se-á técnicos do Ministério Público, da Defensoria Pública e da Comarca local, Conselheiros de Saúde, população em geral e outros para, sempre que possível, participarem das ações da Ouvidoria Municipal da Saúde e do Núcleo de Apoio Técnico, e da elaboração de pareceres, nos moldes legais.

§ 3º - O Núcleo de Apoio Técnico observará no que couber os princípios, objetivos e diretrizes da OUVIDOR-SUS, prestando-lhe apoio e cooperação.

CAPÍTULO III



Câmara Municipal Pva do Leste-MT	
Fl. nº	Rub
061	

MUNICÍPIO DE PRIMAVERA DO LESTE – MT
Secretaria de Gabinete

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E COMUNS AO OUVIDOR-SUS E NAT

SEÇÃO I DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Artigo 7º - A OUVIDOR-SUS e o Núcleo de Apoio Técnico são órgãos de estrutura administrativa e funcional da Prefeitura Municipal de Primavera do Leste, vinculado à Secretaria Municipal de Saúde, sendo compostos pelos seguintes cargos:

I - 01 (um) Ouvidor-Geral da Saúde Municipal - OGS;

II - 01 (um) Ouvidor de Atendimento aos usuários e tratamento de demandas;

III - 01 (um) Ouvidor de Articulação Social e Disseminação de Informação.

§ 1º - As ações do OUVIDOR-SUS serão desempenhadas por servidores integrantes do quadro efetivo de pessoal da Secretaria Municipal de Saúde, devidamente capacitados e treinados para este fim, fazendo jus de função gratificada, nos termos da Regulamentação.

§ 2º - Os membros eleitos deverão ser cedidos para exercício exclusivo de suas atividades para a OUVIDOR-SUS e para o Núcleo de Apoio Técnico.

Artigo 8º - A equipe da OUVIDOR-SUS, poderão ser compostas por mais membros, de acordo com a necessidade e sob a coordenação do Conselho Municipal de Saúde, após justificativas e deliberação do pleno do Conselho Municipal de Saúde.

Parágrafo Único - O atendimento da OUVIDOR-SUS, serão desempenhados juntamente com a secretaria executiva do Conselho Municipal de Saúde, reservada a autonomia de ambos.



Câmara Municipal Pva do Leste-MT	
Fl. nº	Rub
062	

MUNICÍPIO DE PRIMAVERA DO LESTE – MT
Secretaria de Gabinete

Artigo 9º - Os cargos para compor a equipe OUVIDOR-SUS e do Núcleo de Apoio Técnico, serão eleitos pelos Conselheiros Municipais de Saúde, que se reunirão extraordinariamente para tal fim.

§ 1º - Os membros da OUVIDOR-SUS e do Núcleo de Apoio Técnico desempenharão o cargo de que trata o artigo 7º desta Lei, em forma de mandato, com duração de 02 (dois) anos;

§ 2º - Os membros da OUVIDOR-SUS e do Núcleo de Apoio Técnico, poderão concorrer à reeleição somente por mais um mandato,

§ 3º - É vedado o exercício do mandato por mais de 04 (quatro) anos, só concorrera em nova eleição após o decurso de 02 (dois) anos de afastamento, contados do efetivo desligamento de seu último mandato.

Artigo 10 - São critérios para a escolha para equipe do Ouvidor-Geral da Saúde Municipal e do Núcleo de Apoio Técnico:

I- Ser servidor concursado lotado na Secretaria Municipal de Saúde;

II - Possuir idoneidade moral e reputação ilibada;

Parágrafo Único - É vedado aos cargos da OUVIDOR-SUS e do Núcleo de Apoio Técnico, ocupar cargos de confiança.

SEÇÃO II
DAS COMPETÊNCIAS

Artigo 11- Compete ao OUVIDOR-SUS e ao Núcleo de Apoio Técnico:

I - Receber as manifestações dos cidadãos, tais como denúncias, reclamações, informações, elogios e sugestões referentes aos serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde Municipal e encaminhar aos órgãos competentes, estabelecido o prazo de até 15 dias úteis do recebi-



Câmara Municipal Pva do Leste MT	
Fl. nº	Rub
063	

MUNICÍPIO DE PRIMAVERA DO LESTE – MT
Secretaria de Gabinete

mento da demanda para a respectiva resposta ao usuário, respeitados os fluxos e prazos que terão regulamentação específica;

II - Fornecer informações gerais constantes, sobre o funcionamento do Sistema Único de Saúde Municipal e sobre os direitos e deveres dos seus usuários e servidores;

III - Identificar e subsidiar a avaliação, o grau de satisfação da população e dos servidores em relação aos serviços de saúde executados no âmbito do Sistema Único de Saúde em Primavera do Leste, orientando correções;

IV - Realizar a mediação social de situações, sempre que possível, atenuando conflitos entre a gestão, usuário e servidor.

V - Produzir relatórios gerenciais específicos para subsidiar a gestão da saúde e as deliberações do Conselho Municipal de Saúde;

VI - Colaborar no planejamento as ações para a melhoria dos serviços ofertados pelo Sistema Único de Saúde Municipal;

VII - Elaborar bimestralmente relatórios consolidados das ações da OUVIDOR-SUS e do Núcleo de Apoio Técnico, encaminhando-o e apresentando em reunião ao Conselho Municipal de Saúde.

VIII - Elaborar cronograma bimestral das reuniões assim que iniciar seu mandato, assim como seu plano de ação a ser construído juntamente com o Conselho Municipal de Saúde.

Parágrafo Único - O não-cumprimento dos prazos e fluxos que são balizados pelo inciso I deste, implicará em abertura de sindicância para apuração de responsabilidades passíveis de punição, inclusive perda de seu mandato nos termos legais.

SEÇÃO III
DAS ATRIBUIÇÕES



Câmara Municipal Pva do Leste - MT	
Fl. nº	Rub
064	A

MUNICÍPIO DE PRIMAVERA DO LESTE – MT

Secretaria de Gabinete

Artigo 12 - São atribuições do Ouvidor Geral da Saúde Municipal, além de outras contidas em regulamento específico:

I - Estabelecer canal de comunicação entre a gestão, servidores, usuários e o controle social, exercendo a intermediação entre os mesmos sempre que necessário;

II - Gerenciar as ações solicitadas do Conselho Municipal de Saúde e ou Gestão, de modo a garantir em tempo oportuno o cumprimento dos seus objetivos e diretrizes;

III - Articular a implantação do Sistema de Acreditação da OUVIDOR-SUS com vistas à satisfação dos usuários e servidores do Sistema Único de Saúde;

IV - Executar ações que visem, avaliação dos serviços prestados pela Saúde Municipal;

V - Garantir acolhimento humanizado e escuta qualificada dos usuários e servidores do Sistema Único de Saúde que buscam atenção às suas demandas nas unidades e estabelecimentos de saúde municipais;

VI - Contribuir com o fortalecimento e o desenvolvimento de espaços de participação popular em âmbito municipal;

VII - Promover, quando possível, a mediação social em cujo envolvimento das partes relacionadas a determinada demanda requeira uma interlocução resolutiva;

VIII - Divulgar constantemente informações sobre funcionamento da OUVIDOR-SUS, do Núcleo de Apoio Técnico e do Conselho Municipal de Saúde e seus Conselhos Gestores Locais de Saúde, dos Serviços de atendimento do SUS ao cidadão, e Carta dos Direitos dos Usuários/SUS, para população.

IX - Realizar o tele-atendimento, o atendimento presencial, o registro das demandas em plataforma virtual, e as demandas advindas de outras formas de comunicação.



Câmara Municipal Pva do Leste-MT	
Fl. nº	Rub
066	

MUNICÍPIO DE PRIMAVERA DO LESTE – MT
Secretaria de Gabinete

X - Realizar o tele-atendimento, o atendimento presencial, o registro das demandas em plataforma virtual, e as demandas oriundas de outras formas de comunicação.

XI - realizar a distribuição das demandas aos órgãos e setores responsáveis;

XII - acompanhar as demandas para as devidas respostas após análise e estabelecimento do prazo para retorno destas;

XII - responder o manifestante, conforme prazo determinado por escrito e dando ciência ao cidadão da evolução do seu processo.

Artigo 14- São atribuições do Ouvidor de Articulação Social e Disseminação de Informação:

I - gerenciar o Sistema Ouvidor-SUS ou sistema correlato, processando os dados e relatórios fornecidos pelo mesmo;

II - processar, analisar e elaborar relatórios das demandas advindas por carta, e-mail, fax, ofício e imprensa escrita, ou quaisquer canais de interface com o usuário;

III - encaminhar rotineiramente para o Ouvidor-Geral da Saúde Municipal todos os relatórios processados;

IV - participar da elaboração dos relatórios periódicos a serem enviados para a gestão e para o controle externo e ao Conselho Municipal de Saúde.

V - Realizar o tele-atendimento, o atendimento presencial, o registro das demandas em plataforma virtual, e as demandas advindas de outras formas de comunicação.

VI - Realizar formatos de pesquisa para avaliação de programas e políticas de saúde e executá-las;



Câmara Municipal Pva do Leste-MT	
Fl. nº	Rub
067	A

MUNICÍPIO DE PRIMAVERA DO LESTE – MT

Secretaria de Gabinete

Parágrafo Único - O Ouvidor de Articulação Social e Disseminação de Informação, ficará sob a jornada de 20 horas mínima semanal em atendimento exclusivo a UPA – Unidade de Pronto Atendimento, com sala própria para atendimentos assim como rotina de visitas em leito para identificar e subsidiar a avaliação, o grau de satisfação do usuário e do servidor em relação aos serviços de saúde executados nesta unidade, orientando, fiscalizando se necessário.

Artigo 15 - Na vacância de quaisquer das coordenações, o Ouvidor-SUS delegará a cumulatividade das atribuições.

§ 1º - As informações e os documentos solicitados pelo OUIDOR-SUS deverão ser disponibilizados no prazo máximo de dez dias úteis, exceto aqueles relacionados a Saúde Pública que deverão ser disponibilizados em até três dias úteis, quando se tratar de caso de urgência.

§ 2º - É vedado, a gestão da Secretaria Municipal de Saúde e as entidades prestadoras ou conveniadas ao SUS do Município, recusar a entrega de documentos ou informações ao OUIDOR-SUS.

**SEÇÃO IV
DA REMUNERAÇÃO**

Artigo 16 - A gratificação mensal paga pelo exercício do cargo de Ouvidor Geral da Saúde Municipal será correspondente a 50% de Função Gratificada para o servidor que ganha até 03 salários Mínimos, e a mesma gratificação será destinada a equipe de Núcleo de Apoio Técnico.

Parágrafo Único - No organograma da Secretaria Municipal de Saúde, a Ouvidoria Municipal da Saúde e o Núcleo de Apoio Técnico estarão diretamente subordinada ao Conselho Municipal de Saúde.

**SEÇÃO V
DAS SANÇÕES DISCIPLINARES**

Artigo 17 - Ao OUIDOR-SUS e a equipe do Núcleo de Apoio Técnico da Saúde Municipal que não proceder em conformidade com a presente Lei legal e sua regulamentação, caberá a abertura de pro-



Câmara Municipal Pva do Leste-MT	
Fl. nº	Rub
067	[assinatura]

MUNICÍPIO DE PRIMAVERA DO LESTE – MT
Secretaria de Gabinete

cesso específico, cujo parecer conclusivo será votado no Pleno do Conselho Municipal de Saúde e, após, enviado à ciência do Chefe do Poder Executivo.

Parágrafo Único - Garantir-se-á o direito ao contraditório e à ampla defesa, ao agente público requerido, sendo-lhe concedido o devido processo legal.

SEÇÃO VI
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 18 - Para fins de conceito, a Ouvidoria Municipal da Saúde e o Núcleo de Apoio Técnico servirão como instrumento para se aprimorarem a democracia participativa, o fortalecimento da gestão pública e a defesa dos direitos dos cidadãos no âmbito do Sistema Único de Saúde Municipal.

Artigo 19 - Os órgãos responsáveis pela prestação dos serviços de saúde locais, sejam próprios, contratados ou conveniados, prestarão sempre que necessário apoio técnico e administrativo indispensáveis à realização das atividades a Ouvidoria Municipal da Saúde e o Núcleo de Apoio Técnico, mediante solicitação, com prazos e condições, nos termos da regulamentação.

Artigo 20 - A Ouvidoria Municipal da Saúde e o Núcleo de Apoio Técnico, para o efetivo exercício de sua função, terão garantido o livre acesso a todos os estabelecimentos que compõem o Sistema de Saúde Municipal.

Artigo 21 - A OUVIDOR-SUS e a equipe do Núcleo de Apoio Técnico, garantirão, sempre que solicitados, o sigilo da fonte e anonimato do demandante.

Artigo 22 - A OUVIDOR-SUS e a equipe do Núcleo de Apoio Técnico, disponibilizarão, em todas as unidades de saúde, caixa lacrada Ouvidoria Municipal da Saúde, sendo as mesmas acompanhadas por comissão formada pelo colegiado do Conselho Municipal de Saúde, sendo comissão está formada pela A OUVIDOR-SUS e a equipe do Núcleo de



Câmara Municipal Pva do Leste-MT	
Fl. nº	Rub
069	

MUNICÍPIO DE PRIMAVERA DO LESTE – MT
Secretaria de Gabinete

Apoio Técnico, por conselheiros do Conselho Municipal de Saúde e coordenação da unidade avaliada, garantindo ainda participação dos Conselheiros Gestores Locais de Saúde.

Artigo 23 - Definir previsão do orçamento suficiente para as ações realizadas pela a Ouvidoria Municipal da Saúde e pelo Núcleo de Apoio Técnico conforme definido previamente no Plano Municipal de Saúde e conseqüentemente na lei do orçamento anual, apreciados e aprovados pelo Conselho Municipal de Saúde. Garantida pela Gestão Municipal de Saúde.

Artigo 24 - Todos os estabelecimentos responsáveis pela prestação dos serviços de saúde SUS para o Município, sejam próprios, contratados ou conveniados deverão manter afixado, em local visível ao público, quadro indicativo da existência dos serviços da a Ouvidoria Municipal da Saúde e do Conselho Municipal de saúde, juntamente com informações, mencionando expressamente seu endereço e seus canais de comunicação.

Artigo 25 - A área de atuação da Ouvidoria Municipal da Saúde e o Núcleo de Apoio Técnico, abrangerão todos os serviços públicos disponibilizados pela Secretaria Municipal de Saúde, sejam estes próprios, contratados ou conveniados.

Artigo 26 - As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta do Orçamento Geral do Município.

Artigo 27 - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL
Em 13 de dezembro de 2016.


ÉRICO PIANA PINTO PEREIRA
PREFEITO MUNICIPAL

MIMD.