

**LEI MUNICIPAL Nº 3621, DE 22/02/2010
PROJETO DE LEI Nº 3854, DE 18/02/2010**

“INSTITUI A OUVIDORIA SAÚDE, DENTRO DA ESTRUTURA DE REGULAÇÃO, CONTROLE, AVALIAÇÃO E AUDITORIA DO MUNICÍPIO”.

O POVO DE SÃO SEBASTIÃO DO PARAÍSO, através de seus representantes legais, decreta, e o PREFEITO MUNICIPAL sanciona a seguinte Lei:

DISPOSIÇÃO PRELIMINAR

Art. 1º - Esta lei institui a Ouvidoria Saúde no Município de São Sebastião do Paraíso, conforme disposto no inciso III, art. 3º da Portaria MS nº 1.559 de 1º de agosto de 2008, no art. 196 da Constituição Federal, na Lei Orgânica da Saúde nº 8080 e 8142, na Portaria SAS nº 423, de 09 de julho de 2002 e na Lei Municipal nº 3436/2007 e dá outras providências.

OBJETIVO

Art. 2º – Objetiva a presente lei delinear canais de comunicação entre usuários, servidores do Sistema Único de Saúde e os gestores, visando contribuir para a garantia efetiva dos direitos do cidadão, o fortalecimento do controle social e a melhoria da qualidade dos serviços de saúde do município, promovendo acesso equânime e integral.

Parágrafo Único – A Administração Municipal publicará no Jornal Oficial do Município e na página da Prefeitura Municipal de São Sebastião do Paraíso na Internet a avaliação obtida pela Ouvidoria, através dos relatórios quantitativos e qualitativos mensais.

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 3º – Fica aprovado, na forma do Anexo Único desta Lei, o detalhamento das atribuições básicas inerentes à Ouvidoria Saúde do Município de São Sebastião do Paraíso, dentro da estrutura de Regulação, Controle, Avaliação e Auditoria.

Art. 4º – Revogadas as disposições em contrário, entrará esta lei em vigor na data de sua publicação.

São Sebastião do Paraíso/MG, 22 de fevereiro de 2010.

AUTOR: PREFEITO MUNICIPAL MAURO LÚCIO DA CUNHA ZANIN

A MESA DIRETORA:

Presidente AILTON ROCHA DE SILLOS

Vice-Presidente FRANCISCO ROMUALDO RODRIGUES

Secretário CLAUDIO SANTANA DA MATA

Confere com o original

PRESIDENTE

ANEXO ÚNICO DA LEI MUNICIPAL Nº 3621

DETALHAMENTO DAS ATRIBUIÇÕES BÁSICAS DA OUVIDORIA SAÚDE DO MUNICÍPIO DE SÃO SEBASTIÃO DO PARAÍSO - MG

A Ouvidoria é um canal de comunicação direta entre o Cidadão e o Poder Público. É um interlocutor da sociedade, recebendo dela reclamações, denúncias, sugestões e elogios, estimulando a participação do cidadão no controle e avaliação da prestação dos serviços públicos. É, portanto, um serviço estratégico, constituindo-se em poderoso instrumento para a transformação institucional permanente, favorecendo mudanças e ajustes em suas atividades e processos em sintonia com as demandas da sociedade, ou seja, um caminho efetivo na busca da qualidade, da transparência e da cidadania.

A própria Declaração Universal dos Direitos Humanos representou um marco fundamental para a proliferação e implantação da figura do ouvidor em diversos países, mudando, inclusive, a sua característica original, de instrumento de controle, para defesa do cidadão.

A implantação de uma Ouvidoria se constitui uma medida vantajosa em face aos inúmeros resultados que podem ser efetivamente alcançados, dos quais podem ser destacados:

OBJETIVOS GERAIS

Delinear canais de comunicação entre usuários, servidores do Sistema Único de Saúde e os gestores, visando contribuir para a garantia efetiva dos direitos do cidadão, o fortalecimento do controle social e a melhoria da qualidade dos serviços de saúde do Município, promovendo acesso equânime e integral.

Em relação ao cidadão:

- Direito ao exercício pleno da cidadania;
- Relacionamento democrático com a Administração Pública;
- Disposição de um Canal para expressar a sua opinião quanto aos serviços prestados;
- Acesso gratuito;
- Facilidade no uso do serviço;
- Resposta formal da solicitação;
- Obtenção de informações dos serviços prestados;
- Centralização de solicitações / reclamações do atendimento;
- Maior transparência e controle social.

Em relação ao Gestor Público:

- Relacionamento democrático com a sociedade;
- Identificação de necessidades;
- Melhor direcionamento das ações;
- Melhoria no atendimento e na qualidade dos serviços;
- Avaliação do grau de satisfação da população;
- Credibilidade e fortalecimento da imagem institucional do poder público.

O contato constante com os dirigentes municipais leva-os a aumentar sua atenção com a qualidade e resultado de suas iniciativas.

Todos esses aspectos são significativamente potencializados com a implementação de um canal de comunicação amplo e direto para manifestação da população em geral, pois, a Ouvidoria, na condição de interlocutora do cidadão e agente de melhoria dos serviços reclamados, se consubstanciará no verdadeiro instrumento de democracia participativa e de melhoria de governança, contribuindo sobremaneira para a promoção de uma maior **EQUIDADE SOCIAL**.

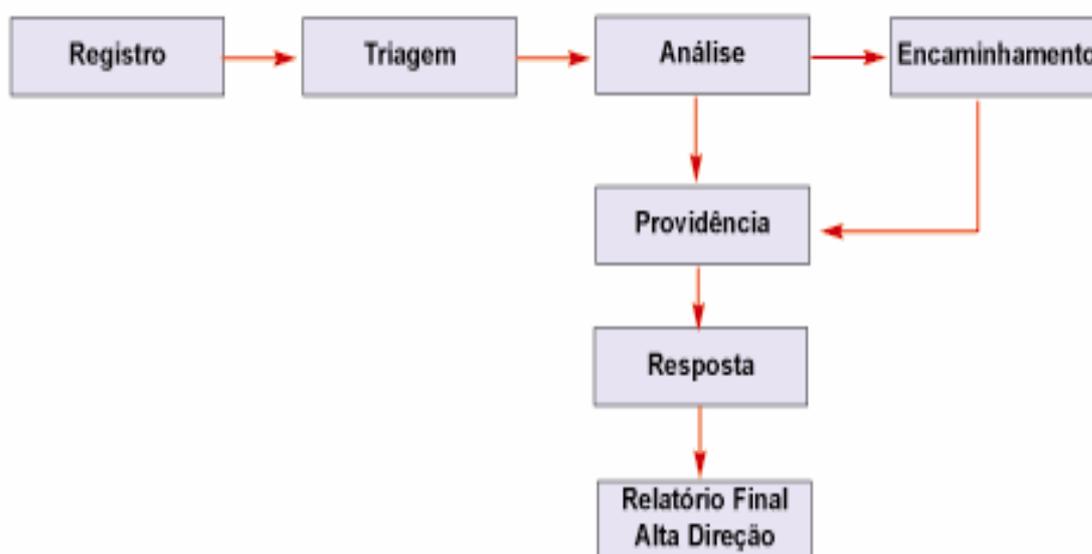
Democratizar a gestão das políticas públicas requer, fundamentalmente, que a sociedade possa participar no processo de formulação e avaliação da política, por meio de mecanismos institucionais para sobreviver as mudanças de direção no governo municipal.

Como desafio as Ouvidorias têm de demonstrar que podem se apresentar como instrumento de promoção da equidade a partir da oportunização da participação do cidadão na gestão

pública, gerando com isso uma maior acessibilidade aos serviços de saúde pública municipal e controle da qualidade desses serviços, culminando com a participação política e social na tomada de decisões. Contudo, o que se busca evitar é que esse exercício de cidadania que visa proteger os direitos dos cidadão, acabe por se constituir numa pluralidade desordenada de entes que se dedicam a receber denúncias e reclamações, contribuindo na realidade para que nada seja resolvido, dando a falsa impressão ao cidadão demandante que o seu problema está encaminhado a quem de direito para resolvê-lo, quando a necessidade real de equacioná-lo dentro dos parâmetros legais não está sendo atendida.

As instituições públicas adotaram este mecanismo como ponto de apoio no processo de modernização de suas unidades, buscando captar por meio de seus usuários o compartilhamento de suas ações com os anseios da sociedade, elevando o seu nível de eficiência e eficácia em meio à recuperação e consolidação da imagem do Serviço Público.

Fluxograma para Atendimento:



Formas de recebimento das demandas:

- Pessoal(na sede da Ouvidoria);
- Serviço telefônico gratuito;
- E-mail;
- Ouvidoria Voluntária (Avaliação do Sistema)
- Ouvidoria Itinerante (Avaliação do Sistema)

TIPOS DE DEMANDAS:

-Quanto à identidade do demandante:

-**Identificadas:** quando o demandante informa um meio de contato (e-mail, telefone, endereço).

-**Sigilosas:** quando o demandante se identifica (informa um meio de contato), no entanto, solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação, ou quando a Ouvidoria acha necessário adotar tal procedimento.

-**Anônimas:** quando o demandante não se identifica.

-Quanto à competência do órgão:

-Próprias: quando tratam de informações relacionadas com as competências e atribuições da secretaria de saúde.

-Impróprias: quando tratam de informações não relacionadas com as competências e atribuições da administração municipal.

-Quanto à tramitação da demanda:

- Encaminhada ao segmento
- Com respostas parciais
- Concluída pela Ouvidoria
- Cancelada

-Quanto à situação da demanda:

- Concluída: aquela que recebeu uma resposta conclusiva/final.
- Em andamento: aquela que ainda não recebeu uma resposta conclusiva;
- Cancelada: o registro incluído no sistema por engano ou em duplicidade.

-Atendimento ao público:

Atendimento pessoal das 08:00 às 11:00 horas
Telefônico (0800) das 08:00 às 16:00
Outros meios de comunicação (e-mail, intranet, fax) 24 horas.

Localização da Ouvidoria:

Anexo I - Praça dos Imigrantes, nº 20.
-Regulação/control, avaliação e auditoria.

Procedimentos especiais:

- A Ouvidoria é imparcial, por estes motivos, promoverá em qualquer instância e/ou circunstância, os encaminhamentos cabíveis, acompanhando e retornando em tempo hábil ao cidadão as providências adotadas, preservando o sigilo do demandante.

Instrumentos de avaliação:

-Relatórios quantitativos e qualitativos mensais com gráficos, números e pesquisa de nível de satisfação dos munícipes;
-Reuniões periódicas com a equipe.

Atribuições da Ouvidoria:

-Estabelecer canal de comunicação permanente no setor de saúde;
-Avaliar procedência das solicitações e encaminhá-las aos setores competentes para o devido atendimento;
-Acompanhar as providências tomadas e cobrar soluções;
-Dar o devido retorno ao interessado de forma ágil e desburocratizada e tomar conhecimento do seu nível de satisfação;
-Sugerir mudanças nos procedimentos administrativos, quando a reclamação, comprovadamente, for procedente;
-Avaliar a satisfação dos usuários e profissionais de saúde.

RECURSOS HUMANOS – ATRIBUIÇÕES GERAIS:

Do Ouvidor:

- Planejamento estratégico e operacional das ações e atividades da Ouvidoria;
- Coordenação da equipe de trabalho;
- Divulgação da Ouvidoria;
- Estruturação e apresentação dos relatórios gerenciais;

- Supervisão dos trabalhos realizados;
- Atendimento e análise de demandas;
- Agir de forma ética, imparcial e transparente;
- Ter boa comunicação e relacionamento inter-pessoal;
- Respeitar o sigilo profissional;
- Adotar postura mais pedagógica e propositiva do que contestatória

Agente Administrativo:

- Atendimento e encaminhamento das demandas;
- Retorno das demandas do cidadão;
- Ser efetivo, de qualquer esfera da administração pública;
- Conhecimento de informática;
- Agir de forma ética, imparcial e transparente;
- Ter boa comunicação e relacionamento inter-pessoal;
- Respeitar o sigilo profissional;
- Adotar postura mais pedagógica e propositiva do que contestatória.

Resultados Esperados

a) resultados sociais:

-Satisfação e participação dos usuários e servidores em relação aos serviços públicos de saúde.

b) resultados corporativos:

- Atingir um modelo eficaz de gestão participativa;
- Promover maior integração e satisfação entre os servidores e usuários;
- Dinamizar a intersetorialidade