



# PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI MIRIM

ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

LEI Nº 5.417

**DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO, NO ÂMBITO MUNICIPAL, DA OUVIDORIA MUNICIPAL DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE MOGI MIRIM, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

A Câmara Municipal de Mogi Mirim aprovou e o Prefeito Municipal **LUIS GUSTAVO ANTUNES STUPP** sanciona e promulga a seguinte Lei:

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria Municipal de Saúde, vinculada administrativamente a Secretária Municipal de Saúde, conforme preceitua o art. 37, § 3º, inciso I, da Constituição Federal, dotada das seguintes atribuições:

I – cumprimento da Guia de Orientações Básicas para Implantação de Ouvidoria do SUS – Ministério da Saúde – Brasília – DF, 2013, sempre que necessário substituída ou renovada pela edição posterior a esta Lei;

II - receber elogios, solicitações, reclamações ou denúncias provenientes da necessidade apresentada pelo cidadão, pelo prestador de serviços, pelos servidores e das responsabilidades legais do gestor;

III – elaborar relatórios mensais, das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria de Saúde;

IV - receber, encaminhar e tornar públicas as conclusões alcançadas nas sugestões, consultas, reclamações, elogios e denúncias provenientes de usuários dos serviços públicos de saúde, bem como dos serviços prestados pelas entidades privadas parceiras da Administração Pública.

Parágrafo único. As consultas, solicitações, reclamações, elogios e denúncias deverão apropriar-se da concretude da natureza da ocorrência, para tanto sendo devidamente identificada, por escrito, por carta, por e-mail ou pessoalmente.

Art. 2º A Ouvidoria Municipal de Saúde será gerida pelo Ouvidor de Saúde, nomeado por cargo comissionado ou designado por função gratificada, vinculado à Secretaria de Saúde.

Art. 3º Compete ao Gestor da Ouvidoria de Saúde:

I - requisitar informações, documentos e pareceres técnicos essenciais à instrução dos registros da Ouvidoria de Saúde;

II – gerir processos de trabalho inerentes a Ouvidoria de Saúde, quanto ao recebimento das manifestações, análise e tratamento das demandas, respostas ao solicitante e gestão da informação;

III - recomendar a adoção de providências e procedimentos que entender pertinentes e necessários ao aperfeiçoamento da prestação do serviço público;



GABINETE DO PREFEITO

# PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI MIRIM

ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

IV - propor estudos e eventos ao Secretário Municipal de Saúde;

Art. 4º Após receber as manifestações pelos diferentes canais de entrada, o (s) técnico (s) da Ouvidoria de Saúde SUS realizará todo o processo de análise e tratamento das demandas, que envolve as etapas de registro, classificação, tipificação, encaminhamento, acompanhamento, resposta ao cidadão e gestão da informação.

Art. 5º O prazo máximo para a conclusão das demandas no sistema estabelecido pela Ouvidoria de Saúde será a partir da data de encaminhamento da demanda, atentando ao teor das manifestações e a determinação da prioridade especificada para conclusão das demandas, obedecendo aos seguintes requisitos:

I - **urgente** - até 15 dias;

II - **alta** - até 30 dias;

III - **média** - até 60 dias;

IV - **baixa** - até 90 dias.

Art. 6º As consultas, reclamações, elogios e denúncias deverão conter identificação completa do usuário, do órgão público, da entidade reclamada, além do histórico dos fatos e o pedido ou resultado esperado.

§ 1º O sigilo e a identificação são facultados à Ouvidoria de Saúde e a exceção será mantida quando solicitado, ressalvadas as exceções previstas em Lei.

§ 2º As manifestações deverão conter a causa de pedir, ficando a legitimidade das partes envolvidas a ser apreciada pela Ouvidoria, bem como seu fundamento legal, assim como seu nexo causal.

§ 3º Quanto à notificação do sujeito da demanda, entende-se o cumprimento do prazo tipificado sem direito a recurso temporal da mesma.

§ 4º Considera-se denúncia a comunicação escrita que indica irregularidade na administração ou no atendimento por entidade pública ou privada de saúde.

§ 5º Considera-se elogio a comunicação escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde (SUS).

§ 6º Considera-se informação, comunicação, orientação ou ensinamento relacionado à saúde.



GABINETE DO PREFEITO

# PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI MIRIM

ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

§ 7º Considera-se reclamação a comunicação escrita que relata insatisfação em relação às ações e serviços de saúde.

§ 8º Considera-se solicitação a comunicação escrita que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e serviços de saúde.

§ 9º Considera-se sugestão a comunicação escrita que propõe ação considerada útil à melhoria do Serviço Único de Saúde (SUS).

Art. 7º O status das demandas receberá parecer técnico prescrito pela SGE/MS, que contém a seguinte denominação:

I – **nova**: quando a demanda foi inserida no sistema, mas ainda não foi tratada pelo técnico;

II – **encaminhada**: quando o registro foi encaminhado ao órgão competente, que ainda não tomou conhecimento do mesmo;

III – **em análise**: quando o registro já foi visualizado e está em análise pelo órgão competente;

IV – **concluída**: quando o órgão competente insere a resposta com as providências adotadas para o caso;

V – **fechada**: quando a Ouvidoria considera a demanda resolvida pelo órgão competente.

Art. 8º A Ouvidoria de Saúde deverá proceder a concretude em suas ações através de registro de suas atividades junto ao banco de dados informatizado, recebendo número de registro emitido pelo Ministério da Saúde – Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa – Departamento de Ouvidoria Geral do SUS – DF – Brasília – Brasil.

§ 1º Compete a Ouvidoria Municipal de Saúde manter o banco de dados informatizado devidamente atualizado, respondendo pela sua integridade, confidencialidade e equidade, com estreita observância ao que dispõe o art. 37, § 3º, inciso I, da Constituição Federal.

§ 2º Os sujeitos das demandas deverão receber o status de sua demanda por ofício em domicílio.

Art. 9º A Secretaria Municipal de Saúde adotará campanha permanente no sentido de divulgar as atribuições da Ouvidoria Municipal de Saúde, bem como as formas de acesso do usuário ao serviço.

Art. 10. O não atendimento aos prazos descritos no art. 5º desta Lei implicará na instauração de processo administrativo.



GABINETE DO PREFEITO

# PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI MIRIM

ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

Art. 11. O Poder Executivo, sem acréscimo de despesas, 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.

Art. 12. Esta Lei entra vigor na data de sua publicação.

Prefeitura de Mogi Mirim, 6 de setembro de 2013.

**REGINA CÉLIA SILVA BIGETTI**  
Coordenadora de Secretaria

Projeto de Lei nº 100/13  
Autoria: Poder Executivo Municipal

**LUIS GUSTAVO ANTUNES STUPP**  
Prefeito Municipal

Gabinete do Prefeito  
A(O) REC. Nº 2/114  
FOI PUBLICADA(O) em 01/09/13  
NO ÓRGÃO OFICIAL DO MUNICÍPIO  
(JORNAL Comunidade)