



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIFAINA

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ 45.318.995/0001-71 INSCR. EST.: ISENTO

DECRETO Nº1.520, DE 07 DE MAIO DE 2025.

DISPÕE SOBRE A OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O Prefeito Municipal de Rifaina, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais e,

CONSIDERANDO o artigo 37, parágrafo 3º, inciso I da Emenda Constitucional nº 19 de 04 de junho de 1998, 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 – Participe SUS (Portaria GM/MS nº 3.027/2007), que vislumbra a implantação de Ouvidorias como uma das formas de fortalecer os mecanismos de participação social e qualificar a gestão participativa do Sistema Único de Saúde – SUS;

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 prestados;



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIFAINA

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ 45.318.995/0001-71 INSCR. EST.: ISENTO

CONSIDERANDO ainda que, com o objetivo de assegurar esse direito de participação na gestão pública em saúde, as Ouvidorias do SUS apoiam-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;

DECRETA:

Art. 1º. São 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 Rifaina;

b) atuar com ética, transparência e 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, 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. São 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 trâmite 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;



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIFAINA

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ 45.318.995/0001-71 INSCR. EST.: ISENTO

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 (telefone, e-mail), 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.

§ 1º. Será mantida a privacidade do reclamante que enviar demanda sob o estado de sigilo, quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária.

§ 2º. As manifestações poderão ser feitas pelos seguintes meios: pessoalmente, na sede da Secretaria Municipal de Saúde, ou através do e-mail da ouvidoria, que será divulgado posteriormente na página eletrônica da Prefeitura Municipal de Rifaina e através do telefone.

Art. 4º. O Ouvidor, 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 Ouvidor e toda sua equipe deverá atuar segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade, legitimidade imparcialidade, moralidade e ética.

Art. 6º. O Ouvidor, 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, repare necessários ao pleno exercício de suas atribuições.



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIFAINA

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ 45.318.995/0001-71 INSCR. EST.: ISENT0

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

- a) Informação/Orientação - Urgente – de 01 a 05 dias;
- b) Solicitação - Alta – de 05 a 15 dias;
- c) Reclamação - Média – de 16 a 45 dias;
- d) Denúncia - Baixa – de 45 a 90 dias.

Art. 8º. Para o desempenho de suas funções, a Ouvidoria terá uma equipe mínima composta de um Ouvidor.

Art. 9º. A Ouvidoria contará como estrutura física uma sala para Ouvidor.

Art. 10. É dever dos dirigentes e servidores do Município de Rifaina e da rede municipal ligada ao SUS atender, com presteza, pedidos de informação ou requisições formuladas pela Ouvidoria, de forma satisfatória a atender às necessidades do cidadão e o bom funcionamento da Ouvidoria.

Art. 11. Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Rifaina, 07 de maio de 2025.


WILSON ALVES DA SILVA JUNIOR
PREFEITO MUNICIPAL