



# MUNICÍPIO DE FORMOSA DO OESTE

ESTADO DO PARANÁ

AV. SEVERIANO B. DOS SANTOS, 111 - CEP 85830-000 CNPJ: 76.208.495/0001-00 FONE /FAX 44 - 3526 -1122  
www.formosadoeste.pr.gov.br

## PORTARIA 131/2016

**JOSÉ ROBERTO CÔCO**, Prefeito do Município de Formosa do Oeste, Estado do Paraná, no uso de suas atribuições legais.

- **Considerando** o artigo 37, parágrafo 3º, inciso I da Constituição Federal de 1988, 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 –Participa 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** o disposto no Capítulo II, Seção V do Decreto Estadual nº 777/2007, de 09 de maio de 2007, normatizado pelos artigos 32 e 34 do Decreto Federal nº 7.336, de 19 de outubro de 2010, que define as competências da Ouvidoria;

- **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;

- **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,

- **Considerando** a Deliberação CIB/PR nº 42/12, aprovada em 27 de março de 2012, que define os critérios mínimos para implantação de Ouvidoria Municipal do SUS no Estado do Paraná,

**RESOLVE:**

**Art. 1º** Definir 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 Formosa do Oeste-Pr;
- 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 e 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;
- e) 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** Estabelecer 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;
- e) promover ações de informação e conhecimento acerca da Ouvidoria, junto à população em geral;
- f) 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 (fone, fax, 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.

**Parágrafo primeiro:** será mantida a privacidade do reclamante que enviar demanda sob o estado de sigilo, quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária.

**Parágrafo segundo:** as manifestações poderão ser feitas pelos seguintes meios: pessoalmente, fone/fax, e internet.

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

**Art. 6º** O(a) Ouvidor(a), 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.

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

Denúncia: 46 a 90 dias – prioridade baixa

Reclamação: 46 a 90 dias – prioridade baixa

Solicitações de informação – 01 a 05 dias – prioridade alta

Outras solicitações: 05 a 15 dias – prioridade alta

Sugestões – 16 a 45 dias – prioridade média

Elogio – 16 a 45 dias – prioridade média

Outras solicitações: 05 a 15 dias – prioridade alta

**Art. 8º** Para auxiliar no desempenho de suas funções, a Ouvidoria terá uma equipe mínima composta de:

- 01 (um) Ouvidor (a)

- 01 (um) estagiário

**Art. 9º** A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura física:

- 01 sala para Ouvidor(a)

**Art. 10.** É dever dos dirigentes e servidores da Instituição atender, com presteza, pedidos de informação ou requisições formuladas pela Ouvidoria, de forma satisfatória a atender as necessidades do cidadão e o bom funcionamento da Ouvidoria.

**Art. 11.** Esta portaria entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as Disposições em contrário.

Formosa do Oeste, 30 de maio de 2016

**JOSÉ ROBERTO CÔCO**  
**Prefeito Municipal**