



Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra

ESTADO DE SÃO PAULO

DECRETO MUNICIPAL Nº. 1.606, DE 21 DE FEVEREIRO DE 2005.

“Regulamenta o Serviço de Ouvidoria na Secretaria de Atenção à Saúde, instituído pela Lei Municipal nº. 1.504, 17 de fevereiro de 2.005.”

Adler Alfredo Jardim Teixeira, Prefeito Municipal de Rio Grande da Serra, usando das atribuições que lhe são conferidas por lei

DECRETA

Art. 1º. - O Serviço de Ouvidoria na Secretaria de Atenção à Saúde, instituído pela Lei Municipal 1504, de 17 de fevereiro de 2.005, tem como atribuição o atendimento das reclamações formuladas pelos cidadãos, de forma individual ou coletiva.

Parágrafo único - O atendimento de que trata o *caput* recairá sobre reclamações dos serviços prestados pela Secretaria de Atenção à Saúde.

Art. 2º. - Os funcionários do Serviço de Ouvidoria atenderão nas seguintes unidades de saúde do Município: CASMI, CAPs, UBS Santa Tereza, Vila Conde, Vila Lopes e UBS Central.

Parágrafo único - O atendimento feito pela Ouvidoria será gratuito e as reclamações deverão ser formuladas por escrito e somente pelo interessado diretamente afetado.

Art. 3º. - As reclamações serão analisadas pela Ouvidoria, que deverá:

I - acolher a reclamação, em conformidade com o artigo 1º.;
II - encaminhar a reclamação à Secretaria de Atenção à Saúde, obedecendo preferencialmente a ordem de entrada, desde que dentro do prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, prorrogável por igual período, se necessário;

III - aguardar resposta da Secretaria de Atenção à Saúde;

IV - avaliar a resposta da SAS e comunicar ao interessado o resultado de seus estudos, investigações e sugestões no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, prorrogável por igual período, se necessário;





Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra

ESTADO DE SÃO PAULO

Art. 4º. - As funções de Ouvidor serão exercidas cumulativamente com as atribuídas à Diretoria da Saúde.

Art. 5º. - Compete ao Ouvidor:

I - Exercer a função de representante do cidadão junto à Secretaria de Atenção à Saúde;

II - agilizar a remessa de informação de interesse do usuário (pacientes e /ou familiares) ao seu destinatário;

III - facilitar ao máximo o acesso do usuário do serviço à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos;

IV - encaminhar a questão ou sugestão apresentadas à área competente, acompanhando a sua apreciação;

V - ter livre acesso a todos os setores da Secretaria de Atenção à Saúde para que possa apurar e propor a solução requerida em cada situação;

VI - identificar problemas no atendimento ao usuário;

VII - sugerir soluções de problemas identificados ao Secretário de Saúde;

VIII - propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento ao usuário;

IX - atuar na prevenção e solução de conflitos;

X - estimular a participação do cidadão na fiscalização e planejamento dos serviços públicos;

XI - estimular os órgãos que compõem a Secretaria de Atenção à Saúde a informarem ao usuário sobre os procedimentos adotados até a prestação de serviços.

Art. 6º. - O ouvidor deve reportar-se diretamente ao Secretário da Saúde, atuando no sentido de promover a qualidade do serviço a busca da eficiência e efetividade da austeridade administrativa.

§ 1º. - O ouvidor apresentará relatórios mensais ao Secretário de Saúde, sem prejuízo dos relatórios parciais que se fizerem necessários.



Kety



Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra

ESTADO DE SÃO PAULO

§ 2º. O ouvidor manterá permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades.

Art. 7º. - O ouvidor exercerá suas funções com independência e autonomia, sem qualquer ingerência político-partidária, visando garantir os direitos dos cidadãos, usuários dos serviços públicos, possuindo as seguintes prerrogativas:

I - solicitar informações e documentos dos setores que compõem a Secretaria de Atenção à Saúde;

II - participar de reunião em órgão e entidades de proteção aos usuários;

III - solicitar informações dos funcionários para poder esclarecer questão suscitada por um cidadão;

IV - propor modificações nos procedimentos para a melhoria de qualidade;

V - formar comitês de usuários para apurar a opinião destes;

VI - buscar eventuais causas de deficiência do serviço, evitando sua repetição;

VII - deverá, ainda, o Ouvidor:

a) dar sempre ao cidadão uma resposta à questão apresentada, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;

b) atender com cortesia e respeito afastando-se de qualquer discriminação ou pré julgamento;

c) agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;

d) zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência da administração pública;

e) resguardar o sigilo das informações;

f) elaborar e encaminhar aos setores envolvidos o Termo de Ouvidoria, para as providências necessárias.





Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra

ESTADO DE SÃO PAULO

Art. 8º. - Compete ao Assessor Especial de Ouvidoria secretariar o Ouvidor, exercendo as funções administrativas do Serviço de Ouvidoria e as que lhe forem determinadas.

Art. 9º. - Compete ao Assessor Técnico de Ouvidoria:

I - atuar junto às Unidades de Saúde, orientando e acolhendo as manifestações e, quando necessário, solicitar orientação pessoal do ouvidor;

II - reportar-se diretamente ao ouvidor;

III - interar-se de toda rotina do serviço de saúde;

IV - representar o cidadão junto à Unidade de Saúde que atua;

V- defender junto à sua Unidade de Saúde as legítimas posturas apresentadas pelo cidadão;

VI - sugerir e recomendar ao Ouvidor, soluções com base nas reclamações que lhe são apresentadas;

VII - dar sempre respostas ao cidadão, entendendo sua vulnerabilidade, atendendo-o com cortesia e respeito;

VIII - agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;

IX - resguardar o sigilo;

X - zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade e eficiência;

XI - registrar as pesquisas dirigidas e encaminhá-las ao Ouvidor.

Art. 10 - O disposto neste Decreto aplica-se aos serviços públicos prestados pelo Município, por meio da Administração direta, indireta e por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.





Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra

ESTADO DE SÃO PAULO

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

Prefeitura Municipal de Rio Grande da Serra, 21 de fevereiro 2.005 -
40º. Ano de Emancipação Político – Administrativa do Município.


Adler Alfredo Jardim Teixeira
Prefeito Municipal

Publicado no quadro de editais na mesma data e pela imprensa na forma da lei.

