



**LEI Nº 4.290, de
24 de março de 2011**

Dispõe sobre a instituição da Ouvidoria Municipal de Saúde de Guaratinguetá e dá outras providências.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE GUARATINGUETÁ

Faço saber que a Câmara Municipal decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria Municipal de Saúde de Guaratinguetá, como integrante da estrutura da Secretaria Municipal de Saúde, com as seguintes atribuições:

I – servir de canal de comunicação entre usuários - cidadãos, servidores, trabalhadores, na busca da melhoria e manutenção dos serviços oferecidos pelo Sistema Único de Saúde;

II – acolher, analisar e encaminhar as manifestações dos cidadãos referentes a procedimentos e ações de agentes e órgãos que componham o Sistema Único de Saúde, buscando a resolutividade para as demandas recebida;

III – contribuir para o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados através da disseminação das informações e da confecção de relatórios que servirão para subsidiar e orientar as decisões dos gestores;

IV – buscar a satisfação do cidadão que utiliza os serviços públicos;

V – estimular e contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

VI – funcionar como instrumento de interação entre a instituição e ambiente externo.

Art. 2º A Ouvidoria atuará seguindo fluxo específico, a saber:

I – fazer tratamento das manifestações: classificação e tipificação;

II – encaminhar aos setores responsáveis;

III – receber dos setores responsáveis apuração e tomadas de providências cabíveis em relação ao relatado pelo usuário;

IV – a Ouvidoria elaborará relatórios embasados nas demandas dos usuários e representará aos gestores a fim de dar informações úteis, para as decisões dos gestores.

Art. 3º Para o desenvolvimento das atribuições previstas nesta Lei, a Ouvidoria Municipal de Saúde poderá requisitar a quaisquer órgãos do Município, as informações necessárias, devendo as mesmas serem prestadas no prazo máximo de quinze dias.

§ 1º O recebimento de denúncia, queixa ou reclamação poderá ser realizado através de sistema de telefonia 0800 além do endereço a ser definido pelo Executivo.

§ 2º A Ouvidoria SUS Municipal de Saúde garantirá, sempre que solicitado, o sigilo da fonte e o anonimato do denunciante, queixoso ou reclamante.

Art. 4º Ouvidoria SUS Municipal de Saúde tem por diretriz primordial preservar e respeitar as disposições da Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição Federal, da Constituição do Estado de São Paulo e, das Leis que dizem respeito à saúde e ao bem estar dos cidadãos.



LEI Nº 4.290, de
24 de março de 2011

Fls. 02

Art. 5º Ouvidoria SUS Municipal de Saúde é uma instância permanente da defesa dos direitos à saúde dos cidadãos junto ao Governo Municipal, ampliando os canais de comunicação direta entre a população e a Administração Pública.

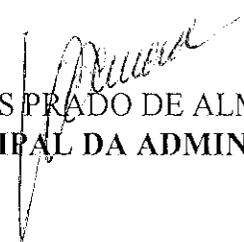
Art. 6º O Ouvidor será um servidor da Secretaria Municipal de Saúde designado pelo Executivo, podendo a Ouvidoria contar com servidores designados para as atividades administrativas.

Art. 7º As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta de dotação própria, suplementadas, se necessário

Art. 8º Esta Lei entra em vigor na data da sua publicação.

PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARATINGUETÁ, aos vinte e quatro dias do mês de março de 2011.


ANTONIO GILBERTO FÍLIPPO FERNANDES JUNIOR
PREFEITO MUNICIPAL


ANTONIO CARLOS PRADO DE ALMEIDA
SECRETÁRIO MUNICIPAL DA ADMINISTRAÇÃO

Publicado nesta Prefeitura, na data supra.
Registrado no Livro de Leis Municipais n.º XLV.