

DECRETO Nº 11.535/04
DE 17 DE SETEMBRO DE 2004

Nº 11.535 DE 01.10.2004

Institui, no âmbito da Secretaria Municipal de Saúde, a Ouvidoria em Saúde no Município de São José dos Campos.

O Prefeito Municipal de São José dos Campos, no uso das atribuições legais que lhe são conferidas pelo inciso IX, do artigo 93 da Lei Orgânica do Município, de 05 de abril de 1990,

Considerando a necessidade de existência de um órgão de controle social que auxilie o município em suas relações diretas com a Administração Pública no que tange aos problemas ocasionados na Rede Pública de Saúde, tornando-se assim em um canal de comunicação direta entre eles,

Considerando que a Ouvidoria em Saúde permitirá a melhoria, em percentuais notáveis, no atendimento aplicado atualmente nos serviços públicos prestados pela Rede Pública de Saúde, que caracteriza-se pela burocracia e impessoalidade aplicáveis aos casos concretos que realmente chegam ao conhecimento da Administração Pública, e

Considerando, finalmente, o que consta dos memorandos n.ºs 191 e 210/DA/SMS/04,

DECRETA:

Art. 1º. Fica instituída, no âmbito da Secretaria Municipal de Saúde, a Ouvidoria em Saúde no Município de São José dos Campos.

Parágrafo único. A Ouvidoria em Saúde instituída no *caput* deste artigo terá como objetivos a proteção, a defesa e a melhoria da qualidade de atendimento ao usuário dos serviços públicos de saúde.

Art. 2º. Para compor a Ouvidoria em Saúde de que trata o artigo anterior será nomeado 01 (um) ouvidor em saúde, escolhido entre os servidores da Prefeitura Municipal, designado por ato do Prefeito Municipal.

§ 1º. O mandato do ouvidor em saúde terá duração de 02 (dois) anos, podendo ser prorrogado uma única vez por igual período.

§ 2º. O servidor somente poderá ser novamente designado ouvidor em saúde após o decurso de 04 (quatro) anos, contados do efetivo desligamento de seu último mandato.

§ 3º. A área de atuação do ouvidor em saúde abrangerá todos os serviços públicos disponibilizados pela Secretaria Municipal de Saúde, sejam estes próprios, contratados ou conveniados.

§ 4º. Ao ouvidor em saúde designado é vedada a participação em órgãos diretivos, deliberativos ou consultivos de entidades públicas ou privadas, bem como a existência de qualquer outro vínculo com a Secretaria Municipal de Saúde, ou com prestador de serviço público de saúde, seja este contratado ou conveniado.

§ 5º. A Administração Pública poderá manter serviço telefônico gratuito destinado a receber eventuais denúncias e reclamações junto à Ouvidoria em Saúde.

Art. 3º. São critérios para a escolha do profissional que exercerá os serviços de ouvidor em saúde:

- I – estar em pleno gozo de seus direitos políticos;
- II – ter, no mínimo, 25 (vinte e cinco) anos;
- III – ter nível superior completo;
- IV – possuir reputação ilibada;
- V – ter comprovada experiência de no mínimo 03 (três) anos na área de saúde; no atendimento ao público e/ou em área de controle social.

Art. 4º. Os serviços públicos prestados pela Ouvidoria em Saúde serão pautados nos princípios da transparência, informalidade e celeridade.

Art. 5º. À Ouvidoria em Saúde compete:

I – estabelecer canais de comunicação com o usuário, por intermédio de atendimento pessoal, telefônico, via fax, postal ou e-mail, para o recebimento de sugestões, reclamações, denúncias ou propostas de usuários e entidades, e prestação direta de informações;

II – receber, acompanhar a tramitação, analisar e divulgar ao interessado, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a solução empregada nas sugestões, reclamações, denúncias ou propostas de usuários e entidades, enviadas à Ouvidoria em Saúde;

III – manter contato e desenvolver gestões conjuntas com os serviços de saúde locais, sejam próprios, contratados ou conveniados, de forma a que se possibilite o exame, entendimento, encaminhamento e resposta adequados aos casos concretos apresentados;

IV – sugerir ao Secretário de Saúde a realização de estudos, a adoção de medidas ou a expedição de circulares, visando à regularidade e ao aperfeiçoamento das atividades do órgão;

V – manter registro de todos os atendimentos prestados pela Ouvidoria em Saúde e das respostas aos usuários, sobre as providências adotadas e nível de satisfação alcançado, em função de suas reivindicações e sugestões.

VI – elaborar relatórios estatísticos e promover a divulgação de suas atividades.

Parágrafo único. A Ouvidoria em Saúde manterá sigilo da fonte, sempre que esta o solicitar.

Art. 6º. Os órgãos responsáveis pela prestação dos serviços de saúde locais, sejam próprios, contratados ou conveniados, prestarão sempre que necessário apoio técnico e administrativo indispensáveis à realização das atividades da Ouvidoria em Saúde, mediante solicitação do ouvidor em saúde.

§ 1º. O ouvidor em saúde, para o efetivo exercício de sua função, terá garantido o livre acesso a todos os estabelecimentos que compõem o sistema local de saúde.

§ 2º. Fica expressamente vedado aos servidores dos serviços de saúde denunciados, sejam estes próprios, contratados ou conveniados, tratar diretamente com o denunciante sobre a matéria objeto da denúncia.

Art. 7º. As informações solicitadas pelo ouvidor em saúde deverão ser atendidas no prazo por ele estabelecido, em função da complexidade de cada caso concreto.

Art. 8º. Os estabelecimentos responsáveis pela prestação dos serviços de saúde locais, sejam próprios, contratados ou conveniados deverão manter afixado em local visível ao público quadro indicativo da existência do serviço de Ouvidoria em Saúde, mencionando expressamente seu endereço e seus canais de comunicação.

Art. 9º. Este decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Prefeitura Municipal de São José dos Campos, 17 de setembro de 2004.


Emanuel Fernandes
Prefeito Municipal


Roberta Marcondes Fourniol Rebello
Resp. p/ Consultoria Legislativa



Marina de Fátima de Oliveira
Secretária de Administração



Ângela Maria Tornelli Ribeiro
Secretária de Saúde



José Adélcio de Araújo Ribeiro
Secretário de Assuntos Jurídicos

Registrado na Divisão de Formalização e Atos da Secretaria de Assuntos Jurídicos, aos dezessete dias do mês de setembro do ano de dois mil e quatro.



Roberta Marcondes Fourniol Rebello
Divisão de Formalização e Atos