



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE DAVINÓPOLIS
CNPJ: 01.616.269/0001-60

LEI Nº 339/2021

Davinópolis – MA, 14 de abril de 2021.

Dispõe sobre a instituição da criação da Ouvidoria do SUS no Município de Davinópolis, Estado do Maranhão, definindo os seus principais objetivos e dá outras providências.

O PREFEITO MUNICIPAL DE DAVINÓPOLIS, Estado do Maranhão, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º - instituir a Ouvidoria do SUS no Município de Davinópolis e definir os principais objetivos da Ouvidoria Municipal do SUS:

- I - Proporcionar ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos e um canal de comunicação com a administração da Secretaria Municipal de Davinópolis;
- II - 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 eficazes com a preservação dos aspectos éticos de prioridade e confiabilidade de todas as etapas no processo das informações;
- III - Contribuir para a melhoria dos serviços prestados pelo Município e para o combate à corrupção e dos atos de improbidade administrativa;
- IV - Estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de Ouvidoria em Saúde nas Unidades Básicas de Saúde criando o Serviço de Satisfação ao Usuário;

Art. 2º - Estabelecer as atribuições da Ouvidoria Municipal do SUS:

- I - Receber, analisar, encaminhar, acompanhar as reclamações, denúncias ou críticas, informações e sugestões apresentadas por cidadãos;
- II - Formular e proceder as respostas aos usuários acerca das demandas;
- III - Acompanhar o trâmite das demandas dentro do prazo estabelecido resposta ao cidadão;
- IV - Promover ações de informação e conhecimento acerca da Ouvidoria, junto à população em geral;
- V - Apresentar e divulgar relatórios das atividades da Ouvidoria;

Art. 3º - As manifestações à Ouvidoria deverão conter as seguintes informações:

I - 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 que tenha conhecimento;

II - 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, fone/fax, e internet;



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE DAVINÓPOLIS
CNPJ: 01.616.269/0001-60

Art. 4º- O(a) Ouvidor(a), mediante despacho fundamentado, poderá determinar liminarmente o arquivamento da reclamação que lhe tenha sido encaminhada e que, a seu juízo, seja improcedente, com 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, repete necessários ao pleno exercício de suas atribuições;

Art. 7º- O atendimento feito pela Ouvidoria será gratuito e as reivindicações poderão ser formuladas das seguintes formas:

- I - por escrito, sendo redigida e apresentada pelo interessado.
- II - por telefone, devendo o demandante informar seu nome completo, telefone e endereço residencial.
- III - por meio eletrônico ou fax, com as mesmas identificações mencionadas acima;
- IV- através de urnas instaladas em todas as unidades de saúde;
- V- através de correspondências endereçadas ao prédio de atendimento da Ouvidoria da Saúde;
- VI- presencialmente na Ouvidoria ou nas Ouvidorias itinerantes;

Parágrafo único - Em todos os casos citados acima, o munícipe poderá exigir de Ouvidoria que sua identidade seja mantida em sigilo, considerando que não serão aceitas demandas anônimas, salvo se a demanda estiver registrada de forma completa para averiguação e /ou acompanhada de prova documental;

Art. 8º- As manifestações serão classificadas e terão os seguintes prazos de resposta ao cidadão:

- a) Urgente — até 15 dias
- b) Alta — até 30 dias
- c) Média — até 60 dias
- d) Baixa — até 90 dias

§ Único - O prazo para conclusão será contado a partir da data de encaminhamento da demanda;

Art. 9º- Para auxiliar no desempenho de suas funções, a Ouvidoria terá uma equipe mínima composta de:

- I - 01 (um) Ouvidor (a)
- II - (um) Ouvidor(a) Adjunto(a)
- III - 01 (um) Assessor (a) Técnico(a)



ESTADO DO MARANHÃO
PREFEITURA MUNICIPAL DE DAVINÓPOLIS
CNPJ: 01.616.269/0001-60

Art. 10- A Ouvidoria contará com 01 (uma) sala em local de fácil localização e com acessibilidade, dotadas todos os equipamentos necessários ao seu funcionamento, com pelo menos, mobília, telefone e computador com acesso à *Internet*.

Art. 11- 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. 12 - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

REGISTRE-SE E PUBLIQUE-SE.

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE DAVINÓPOLIS, ESTADO DO MARANHÃO, aos 14 de abril de 2021.



Raimundo Nonato de Almeida dos Santos
Prefeito Municipal



Irês Pereira Carvalho
Secretário Chefe de Gabinete Civil

Adriano Lopes
Secretário Municipal de Saúde

MUNICÍPIO

DAVINÓPOLIS