



Estado do Rio de Janeiro  
Prefeitura Municipal de Vassouras

## LEI Nº. 2.795, DE 05 DE JANEIRO DE 2015.

### **"INSTITUI A OUVIDORIA MUNICIPAL DA SAÚDE DO MUNICÍPIO DE VASSOURAS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS"**

A Câmara Municipal de Vassouras aprovou e eu sanciono e promulgo a seguinte:

LEI:

**Art. 1º** - Fica instituída a Ouvidoria Municipal da Saúde, vinculada administrativamente ao Gabinete do Secretário Municipal de Saúde, dotada das seguintes atribuições:

**I** - Receber, encaminhar e tornar públicas as conclusões alcançadas nas sugestões, consultas, reclamações, elogios e denúncias provenientes de usuários dos serviços públicos de saúde, bem como dos serviços prestados pelas entidades privadas parceiras da Administração Pública.

**II** - Elaborar relatórios trimestrais e anuais, das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria.

**Parágrafo Único** - As consultas, reclamações, elogios e denúncias poderão ser verbais ou escritas, através de carta, fac-símile, e-mail ou pelo telefone da Ouvidoria que deverá ser amplamente divulgado pelo poder Público.

**Art. 2º** A Ouvidoria Municipal da Saúde será dirigida pelo Ouvidor Geral da Saúde, dotado de autonomia e independência na execução de suas tarefas, nomeado pelo Secretário Municipal de Saúde.

**§ 1º** - A estrutura Municipal da Saúde será composta:

**I** - 01 (um) Ouvidor Geral da Saúde;

**II** - 02 (dois) Assistentes de Ouvidoria.

**§ 2º** - O cargo de Ouvidor Geral da Saúde será exercido por servidor comissionado, Assessor Técnico, símbolo CCDD-SMS 2, cargo já existente na estrutura da Secretaria Municipal de Saúde através da Lei n 2.560, de 14 de maio de 2010, e o cargo de Assistente de Ouvidoria será provido por servidor efetivo.

**Art. 4º** - Compete ao Ouvidor Geral da Saúde:

**I** - Requisitar informações, documentos e pareceres técnicos essenciais à instrução dos registros da Ouvidoria;

**II** - Recomendar a adoção de providências e/ou procedimentos que entender pertinentes e necessários ao aperfeiçoamento da prestação do serviço público;

**III** - Propor estudos e eventos ao Secretário Municipal de Saúde.

**IV** - Determinar, de ofício, a abertura de registro em nome do interesse público, se entender necessário.

**Art. 5º** - Compete ao assistente de ouvidoria as seguintes atribuições:

**I** - receber e registrar as manifestações dos usuários, submetendo-as à apreciação do ouvidor;

**II** - encaminhar as manifestações recebidas à apreciação das unidades organizacionais competentes, quando autorizado pelo ouvidor;

**III** - acompanhar a tramitação das manifestações recebidas pela ouvidoria;

**IV** - guardar sigilo referente a informações levadas ao seu conhecimento, no exercício de suas atividades;

**V** - encaminhar resposta aos usuários, depois de revisada pelo ouvidor;

**VI** - elaborar, sob a supervisão do ouvidor, os quadros demonstrativos necessários aos relatórios da ouvidoria;



Estado do Rio de Janeiro  
Prefeitura Municipal de Vassouras

**VII** – organizar e manter atualizado o acervo documental relativo às manifestações recebidas, resguardando o sigilo das informações;

**VIII** – substituir o ouvidor no período de férias e nos casos de suas faltas ou impedimentos;

**IX** – representar a ouvidoria em eventos relacionados às atividades específicas da unidade, quando designado pelo ouvidor;

**X** – assistir diretamente ao ouvidor no exercício de outras funções por ele designadas.

**Art. 6º**– As consultas, reclamações, elogios e denúncias deverão conter identificação completa do usuário, do órgão público, da entidade reclamada, além do histórico dos fatos e o pedido ou resultado esperado.

**§ 1º** O sigilo e a identificação serão mantidos quando solicitados, ressalvadas as exceções previstas em Lei.

**§ 2º** As manifestações deverão, conter a causa de pedir, ficando a legitimidade das partes envolvidas a ser apreciada pela Ouvidoria, bem como seu fundamento legal, assim como seu nexos causal;

**§ 3º** Verificada a presença das condições que viabilizam o recebimento da manifestação do usuário, será notificado o órgão reclamado, através de ofício ou correio eletrônico, para ciência e manifestação no prazo de 10 (dez) dias, contados da data do recebimento.

**§ 4º** O órgão reclamado deverá tomar conhecimento da manifestação e adotar as providências pertinentes.

**§ 5º** Quando as circunstâncias de fato e de direito indicarem urgência, as providências poderão ser solicitadas em prazo inferior ao previsto no parágrafo anterior.

**§ 6º**– A notificação do órgão reclamado poderá ser reiterada com vistas à solução do registro, a critério do assessor responsável pela autuação.

**§ 7º**– Não havendo manifestação conclusiva após a reiteração da notificação, será oficiado o superior hierárquico imediato responsável pela autuação, devendo a omissão constar dos relatórios finais de competência do Secretário Municipal da Saúde.

**Art. 7º**– Considera-se consulta, sugestão e elogio a manifestação do usuário que apresente dúvida, contribuição ou crítica espontânea.

**Art. 8º**– Considera-se reclamação a manifestação do usuário que contenha notícia de lesão ou ameaça ao direito.

**Parágrafo Único** – A reclamação será arquivada se não se revestir dos requisitos previstos nesta Lei ou não restarem comprovadas.

**Art. 9º** – Considera-se denúncia à manifestação com notícia de irregularidade grave envolvendo servidores da administração pública municipal e/ou empresas públicas ou privadas ou prestador de serviço particular que esteja vinculado à Secretaria Municipal da Saúde.

**Art. 10**– As manifestações dos usuários receberão parecer técnico conclusivo, que conterá a seguinte codificação:

**I** – Procedente;

**II** – Improcedente;

**III** – Não confirmada após apuração;

**IV** – Perda de objeto;

**V** – Encerrada a pedido do reclamante.

**Art. 11.** – As conclusões alcançadas, devidamente fundamentadas, serão encaminhadas aos usuários através de carta ou e-mail.

**Parágrafo Único** – Os registros concluídos poderão ser reabertos, no prazo máximo de 90 dias da sua conclusão, nos casos de divergência de informação, de fatos novos ou documentos novos que impliquem em revisão legal.

**Art. 12** – As autoridades de saúde das esferas estadual e federal deverão, obrigatoriamente, ser comunicadas, nos casos de manifestações que guardem interface com as respectivas instâncias gestoras.



Estado do Rio de Janeiro  
Prefeitura Municipal de Vassouras

**Art. 13** - As consultas, sugestões, elogios, reclamações e denúncias serão registrados em banco de dados informatizado, recebendo número seqüencial a cada exercício, e a devida distribuição conforme a sua natureza e/ou órgão reclamado.

**§ 1º** Compete a Ouvidoria Municipal da Saúde, manter o banco de dados informatizado devidamente atualizado, respondendo pela sua integridade, confidencialidade e equidade, com estreita observância dos princípios legais que regem os atos administrativos.

**§ 2º** Os interessados poderão acompanhar o andamento da manifestação através de contato telefônico, por meio do número do protocolo ou outro meio instituído para esse fim específico.

**Art. 14** - A Secretaria Municipal de Saúde adotará campanha permanente no sentido de divulgar as atribuições da Ouvidoria Municipal da Saúde, bem como as formas de acesso do usuário ao serviço, assim como dará conhecimento a Comissão de Saúde e ao Prefeito das ações pertinentes para as melhorias para as ações e serviços públicos.

**Art. 15** - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

**Art. 16** - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação e revoga as disposições contrárias.

Vassouras, 05 de Janeiro de 2015.

  
Renan Vinícius Santos de Oliveira  
Prefeito

Esta Lei é originária do Projeto de Lei nº 554/2014 de autoria do Poder Executivo.