

Câmara Municipal da Estância Turística de São Roque



Rua São Paulo, 355 - Jd. Renê - CEP 18135-125 | Caixa Postal 80 - CEP 18130-970 | São Roque/SP
CNPJ/MF: 50.804.079/0001-81 | Fone: (11) 4784-8444 | Fax: (11) 4784-8447
Site: www.camarasaoroque.sp.gov.br | E-mail: camarasaoroque@camarasaoroque.sp.gov.br

São Roque - "A Terra do Vinho e Bonita por Natureza"

REQUERIMENTO Nº 117/2017

☒ Aprovado	☐ Rejeitado
☒ POR UNANIMIDADE	
Com _____ voto(s) Favoráveis e _____ voto(s) Contrários	
Em <u>12/06/2017</u>	

Solicita informações referente à criação da Ouvidoria de Saúde da Rede Municipal de Saúde.

Excelentíssimo Senhor Presidente,


José Alexandre Pierroni Dias
Médico Veterinário
2º Secretário

Tendo em vista, sempre o melhor atendimento da população São-roquense, este Vereador trás a sugestão de criação de um serviço de ouvidoria de Saúde para atender a Rede Municipal de Saúde.

Ouvidoria é um espaço que funciona como uma ponte entre a população e as instituições. É um serviço aberto ao cidadão para escutar as reivindicações, as denúncias, as sugestões e também os elogios referentes aos diversos serviços disponíveis à população.

A criação de uma ouvidoria, seja dentro de uma empresa pública ou privada, vem antes de tudo preencher um espaço ampliado entre o prestador de serviços e o consumidor. O objetivo da ouvidoria é atender essa sociedade cada vez mais participativa, e ansiosa por melhorias na qualidade dos serviços que utiliza.

O ouvidor é a pessoa que atua como centralizador e facilitador das relações entre o cidadão e a gestão pública ou privada, recolhendo as informações precisas e acompanhando o andamento do serviço solicitado, contribuindo para a melhoria da gestão e consequentemente para a satisfação da população.

Outros municípios, como o de Franco da Rocha (lei em anexo), adotaram o serviço de ouvidoria e tiveram grande êxito nessa parceria entre Poder Público e população, na busca de melhorias na prestação de serviços.

Em anexo, segue uma minuta de Projeto de Lei em caráter de sugestão para criação do serviço de ouvidoria.

Câmara Municipal da Estância Turística de São Roque



Rua São Paulo, 355 - Jd. Renê - CEP 18135-125 | Caixa Postal 80 - CEP 18130-970 | São Roque/SP
CNPJ/MF: 50.804.079/0001-81 | Fone: (11) 4784-8444 | Fax: (11) 4784-8447
Site: www.camarasaoroque.sp.gov.br | E-mail: camarasaoroque@camarasaoroque.sp.gov.br

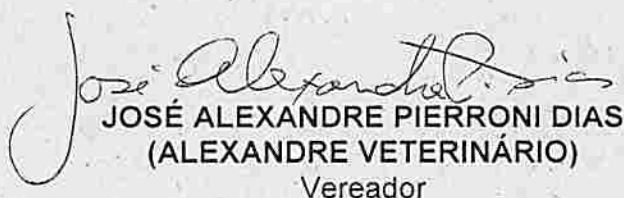
São Roque - "A Terra do Vinho e Bonita por Natureza"

Considerando a necessidade de investimentos, no que diz respeito à transparência e seriedade dos serviços prestados à população, que resultou na criação por Lei Municipal da Ouvidoria de Saúde da Rede Municipal de Saúde.

Posto isto, JOSÉ ALEXANDRE PIERRONI DIAS, Vereador da Câmara Municipal da Estância Turística de São Roque, REQUER ao Egrégio Plenário, observadas as formalidades regimentais vigentes, para que seja oficiado ao Excelentíssimo Senhor Prefeito, a fim de que se digne informar e encaminhar a esta Casa de Leis o que se segue:

1. Temos no Município o serviço de Ouvidoria de uma forma informal, ainda não definida por uma Lei específica para a sua instalação. Qual a previsão para a implantação de Ouvidoria na Rede Municipal, conforme as exigências do Ministério da Saúde?
2. Por que ainda não existe? Justificar.

Sala das Sessões, Dr. Júlio Arantes de Freitas, 06 de junho de 2017.


JOSÉ ALEXANDRE PIERRONI DIAS
(ALEXANDRE VETERINÁRIO)
Vereador

112

CRIA A OUVIDORIA DE SAÚDE DA REDE MUNICIPAL DE SAÚDE, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O PREFEITO MUNICIPAL DE SÃO ROQUE, ESTADO DE SÃO PAULO, aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria de Saúde da Prefeitura Municipal de São Roque, no Departamento Municipal de Saúde.

1º A Ouvidoria assenta-se nos princípios constitucionais da isonomia, da proteção dos direitos da cidadania, em particular contra violações cometidas por agentes do poder público.

2º A Ouvidoria de Saúde ficará situada em área de fácil e livre acesso a qualquer cidadão.

3º Todas as demandas da Ouvidoria deverão ser tratadas de forma ética, exigindo-se da equipe da Ouvidoria a mais absoluta confidencialidade dos assuntos que tomarem conhecimento no exercício de suas funções.

4º O atendimento da Ouvidoria SUS será gratuito, na forma presencial, e-mail, carta e formulário web ou pelo telefone (011) 4781-2135.

5º A Ouvidoria deverá compor uma rede de relacionamentos, tanto dentro como fora do Departamento Municipal de Saúde, instituindo os responsáveis pelas demandas que serão encaminhadas.

6º Os registros das manifestações, documentos e informações gerados em decorrência das atividades da Ouvidoria são de responsabilidade do Ouvidor, sendo vedada a exclusão, alteração ou eliminação destes por ordem superior ou do próprio Ouvidor, respeitando-se a regulamentação em vigor.

Art. 2º O Ouvidor da Saúde que fará parte da equipe será indicado pelo Prefeito, em consenso com o Diretor Municipal de Saúde, escolhido de acordo com o perfil e o conhecimento técnico do Sistema Municipal de Saúde apresentado pelo servidor, nos moldes estabelecidos pelo Ministério da Saúde.

1º O Ouvidor da Saúde e a equipe serão escolhidos entre os servidores públicos municipais concursados do quadro efetivo da Prefeitura Municipal.

2º Ouvidor é a função exercida por mandato, de dedicação exclusiva, destinada à gestão da Ouvidoria e formalmente designado por ato do dirigente máximo dos órgãos.

3º A Ouvidoria responde hierarquicamente somente autoridade máxima do órgão, o Gestor da Saúde, no limite das garantias contidas neste decreto, de forma que possa agir com imparcialidade e legitimidade junto aos demais dirigentes da instituição.

4º - Ao Ouvidor é garantida a autonomia na elaboração de pareceres, atos e relatórios, sendo vedada a alteração ou influência sobre estes.

5º - Ouvidores terão mandato de 2 (dois) anos a partir de sua designação, sendo permitida a recondução.

Parágrafo único - Para efeitos deste artigo, a recondução poderá ocorrer de forma sucessiva, sem limite máximo..

Art. 3º Todas as informações colhidas e sistematizadas pela Ouvidoria de Saúde serão encaminhadas para o Diretor Municipal de Saúde e ao Conselho Municipal de Saúde, de forma a possibilitar a elaboração de indicadores abrangentes que deverão servir à tomada de decisão no campo da gestão pública.

Parágrafo Único - A Ouvidoria terá os seguintes propósitos a serem alcançados:

- I- Ampliar a participação dos cidadãos na gestão de Saúde;
- II - Possibilitar à instituição a avaliação contínua da qualidade das ações e dos serviços prestados;
- III - Subsidiar a gestão nas tomadas de decisões e na formulação de políticas públicas de saúde.
- IV - zelar pela legalidade, moralidade, transparência e eficiência dos atos de agentes do Departamento Municipal de Saúde;
- VIII - sistematizar as informações através de relatórios e orientar a divulgação;
- IX - zelar para que as respostas, as orientações e informações do Departamento Municipal de Saúde primem pela objetividade e clareza.

Art. 5º A Ouvidoria de Saúde terá como competência:

- I – receber manifestações, denúncias, reclamações, sugestões, solicitações e elogios;
- II- prestar informações às demandas recebidas;
- III - resguardar o sigilo e sempre dar resposta fundamentada à questão apresentada com clareza e objetividade;
- IV - agilizar a remessa de informações de interesse do usuário;
- V - facilitar o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos;
- VI - encaminhar a manifestação e acompanhar a sua apreciação;
- VII - identificar e comunicar ao órgão ou entidade em que atua eventuais problemas no atendimento ao usuário ou causas da deficiência do serviço;
- VIII - estabelecer canal permanente de comunicação com os usuários dos serviços públicos;

IX – encaminhar aos dirigentes das unidades competentes as manifestações conhecidas;

X – atuar na prevenção de conflitos;

XI – fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos;

XII - estimular a participação do cidadão na fiscalização, contribuindo para o planejamento dos serviços públicos.

Art. 6º - Para a consecução de suas atribuições é assegurado às Ouvidorias:

I - ter livre acesso a todos os setores do órgão ou da entidade onde atuam;

II - solicitar informações e documentos diretamente a quem os detenha no âmbito do órgão em que atuam;

III - participar de reuniões e eventos em órgãos ou entidades relacionados à sua área de atuação e segmento de ouvidorias.

Art. 7º - As Ouvidorias deverão ter disponibilizados os recursos humanos e materiais adequados para garantir o conforto e a privacidade no atendimento, o arquivamento de documentos e os equipamentos necessários, atualizados e suficientes.

1º - A Rede que se refere o artigo 1º deste decreto atende prioritariamente o que for solicitado pelas Ouvidorias, instruindo sempre que possível, com documentos e observando rigorosamente os prazos estabelecidos.

Art. 8º **Compete ao Ouvidor:**

I - sugerir à gestão do Departamento Municipal de Saúde, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas;

II - recomendar a adoção de providências que entender pertinentes, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pelo Departamento Municipal de Saúde;

Art. 9º Em todas as áreas da Prefeitura Municipal de São Roque, deverão ser afixadas placas informando sobre a existência da Ouvidoria de Saúde, sua localização, suas finalidades, bem como o número da Lei que a criou.

Art. 10º - O prazo máximo de resposta ao usuário será de 20 (vinte) dias corridos

1º - O prazo deverá ser informado com a respectiva forma de acompanhamento.

2º - O prazo referido no “caput” deste artigo poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o interessado.

3º - A tramitação interna das manifestações recebidas pela Ouvidoria deverá considerar o prazo estabelecido no “caput” deste artigo.

Art. 11– Os relatórios das Ouvidorias são considerados documentos de interesse público e devem ter ampla divulgação.

Art.12 – Compete ainda a autoridade máxima do Órgão ou Entidade, em relação às ouvidorias:

I – tratar das questões de Ouvidoria diretamente com o Ouvidor;

II – manifestar-se objetivamente sobre os apontamentos dos relatórios da Ouvidoria informando as providências adotadas ou justificando a ausência.

Art. 13 - Composição da equipe da Ouvidoria deverá conter;

I - Responsável pela Ouvidoria, (podendo ser denominado como Ouvidor, assessor, diretor, ou similar).

II - Teleatendente ou atendente

III - Técnico de Ouvidoria

IV - Administrativo

Art. 14° O Poder Executivo adotará as providências cabíveis para a implantação da Ouvidoria de Saúde, previstas no art. 1° desta Lei, aproveitando os recursos humanos e materiais já existentes.

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



Gabinete da
Prefeita

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE FRANCISCO MORATO

RUA PROGRESSO, 759 - FONE (11) 4489-8900 - CEP 07901-080

FRANCISCO MORATO - ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ 46.523.072/0001-14

LEI Nº 2.221/2006

DE 07 DE DEZEMBRO DE 2006.

DISPÕE SOBRE: CRIA O SERVIÇO DE OUVIDORIA MUNICIPAL DA SUPERINTENDÊNCIA DOS NEGÓCIOS DA SAÚDE, O QUAL DISPÕE SOBRE A PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE FRANCISCO MORATO E DA OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

ANDRÉA CATHARINA PELIZARI PINTO, Prefeita do Município de Francisco Morato, usando das atribuições que lhe são conferidas por Lei, faz saber que a Câmara Municipal aprova e ela sanciona e promulga a seguinte Lei,

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

ART. 1º - Esta Lei estabelece normas básicas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos de saúde prestados pelo Município de Francisco Morato, Estado de São Paulo.

PARÁGRAFO ÚNICO - As normas desta Lei visam à tutela dos direitos do usuário e aplicam-se aos serviços públicos de saúde, prestados:

- I - pela Administração Direta, Indireta e Fundacional;
- II - pelos órgãos do Ministério Público, quando no desempenho de função administrativa;
- III - por particulares, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio, no que concerne aos chamados Serviços Públicos Delegados.

ART. 2º - Periodicamente, no mínimo anualmente o Poder Executivo, através da Superintendência dos Negócios da Saúde, divulgará quadro geral dos serviços públicos de saúde prestados aos munícipes, especificando os endereços para sua realização.



Gabinete da
Prefeita

(Cont. fl. 1...realização.)

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE FRANCISCO MORATO
RUA PROGRESSO, 759 - FONE (11) 4489-8900 - CEP 07901-080
FRANCISCO MORATO - ESTADO DE SÃO PAULO
CNPJ 46.523.072/0001-14

CAPÍTULO II
DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS

SEÇÃO I
DOS DIREITOS BÁSICOS

ART. 3º - São Direitos Básicos do Usuário:

- I - a informação;
- II - a qualidade na prestação do serviço;
- III - o controle adequado do serviço.

SEÇÃO II
DO DIREITO À INFORMAÇÃO

precisas sobre:

ART. 4º - O usuário tem direito de obter informações

- I - o horário de funcionamento das unidades;
- II - o tipo de atividade desenvolvida em cada atendimento;
- III - os procedimentos para acesso a exames, formulários e outros dados necessários à prestação dos serviços;
- IV - a autoridade ou pessoa autorizada a receber queixas, reclamações, críticas ou sugestões relativas ao atendimento;
- V - a tramitação dos processos em que figure como interessado;
- VI - as decisões proferidas e respectivas motivações, inclusive opiniões divergentes, constantes do processo.

§ 1º - O direito à informação será sempre assegurado, salvo nas hipóteses de sigilo previstas na Constituição Federal.

§ 2º - A notificação, intimação ou aviso relativos à decisão proferida, que devem ser formalizados por meio de publicação no órgão oficial, a partir do dia em que o respectivo processo estiver disponível para vistas do interessado, na repartição competente.

ART. 5º - Para assegurar o direito à informação previsto no artigo 4º, o funcionário público municipal, deverá oferecer ao usuário acesso a:

- I - atendimento pessoal, por telefone, por carta ou outra via eletrônica;
- II - informação computadorizada, sempre que possível;
- III - banco de dados referentes à estrutura dos prestadores de serviço;



Gabinete da
Prefeita

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE FRANCISCO MORATO
RUA PROGRESSO, 759 - FONE (11) 4489-8900 - CEP 07901-080
FRANCISCO MORATO - ESTADO DE SÃO PAULO
CNPJ 46.523.072/0001-14

(Cont. fl. 2...serviço;)

IV - sistema de comunicação visual adequado, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos, crachás e outros.

SEÇÃO III DO DIREITO À QUALIDADE DO SERVIÇO

ART. 6º - O usuário faz jus à prestação de serviços públicos de boa qualidade.

ART. 7º - O direito à qualidade do serviço exige dos agentes públicos e prestadores de serviço público:

I - urbanidade e respeito no atendimento aos usuários do serviço;

II - atendimento por ordem de chegada, ou por agendamento, assegurada a prioridade para idosos, gestantes, doentes e portadores de necessidades especiais;

III - igualdade de tratamento, vedado qualquer tipo de discriminação;

IV - racionalização na prestação dos serviços;
V - cumprimento de prazos, normas de procedimentos;

VI - adoção de medidas de proteção à saúde ou segurança dos usuários;

VII - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário.

PARÁGRAFO ÚNICO - O Planejamento e o desenvolvimento de programas de capacitação profissional e tecnológica são indispensáveis à boa qualidade do serviço público.

SEÇÃO IV DO DIREITO AO CONTROLE ADEQUADO DO SERVIÇO

ART. 8º - O usuário tem direito ao controle adequado do serviço.

PARÁGRAFO ÚNICO - Para assegurar este direito ao usuário serão instituídas:

I - Ouvidoria;

II - Comissão de Ética.

ART. 9º - Compete a Ouvidoria avaliar a procedência das sugestões, reclamações ou denúncias e encaminhá-las às autoridades competentes ou às comissões, visando:

I - melhoria dos serviços;

II - correção de erros, omissões ou abusos na prestação dos serviços;

Q N



Gabinete da
Prefeita

(Cont. fl. 3...serviços;)

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE FRANCISCO MORATO

RUA PROGRESSO, 759 - FONE (11) 4489-8900 - CEP 07901-080

FRANCISCO MORATO - ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ 46.523.072/0001-14

III - proteção dos direitos do usuário;

IV - garantia de qualidade dos serviços prestados.

PARÁGRAFO ÚNICO - A Ouvidoria, apresentará ao Superior Imediato que encaminhará ao Chefe do Executivo, Relatório mensal de suas atividades, acompanhado de sugestões para aprimoramento do serviço.

ART. 10 - Caberá à Comissão tomar conhecimento das consultas, denúncias e representações formuladas por infringência a princípio ou norma ético-profissional, adotando providências.

CAPÍTULO III DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

SEÇÃO I DISPOSIÇÕES GERAIS

ART. 11 - Os prestadores de serviços responderão pelos danos que seus agentes, causarem ao usuário, a terceiros, e/ou ao Poder Público, assegurado o direito de defesa ou de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

ART. 12 - O processo para apuração de ato ofensivo às normas desta lei compreende três fases: instauração, instrução e decisão.

ART. 13 - Os procedimentos advindos da presente lei serão impulsionados e instruídos de ofício e observarão os princípios de igualdade, do contraditório, de ampla defesa, da celeridade, da economia, da proporcionalidade dos meios aos fins, da razoabilidade e da boa fé.

ART. 14 - Todos os atos do processo terão forma escrita, com registro em banco de dados próprio, indicando a data, o local de sua emissão e contendo as assinaturas do interessado, do agente e de testemunhas.

ART. 15 - Quando os processos não forem considerados simples expediente obedecerão os seguintes prazos:

I - 02 (dois) dias para autuação, juntada aos autos de quaisquer elementos e outras providências;

II - 04 (quatro) dias para efetivação de notificações e intimações pessoais;

III - 05 (cinco) dias para elaboração de informações sem caráter técnico;

IV - 15 (quinze) dias para elaboração de pareceres, perícias e informes técnicos, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias a critério da autoridade superior e mediante fundamento;



Gabinete da
Prefeita

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE FRANCISCO MORATO

RUA PROGRESSO, 759 - FONE (11) 4489-8900 - CEP 07901-080

FRANCISCO MORATO - ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ 46.523.072/0001-14

(Cont. fl. 4...fundamento;)

V - 05 (cinco) dias para decisões no curso do processo;

VI - 15 (quinze) dias, a contar do término da instrução, para a decisão final;

VII - 10 (dez) dias para manifestação em geral do usuário ou providências a seu cargo.

SEÇÃO II DA INSTAURAÇÃO

ART. 16 - O processo será instaurado de ofício ou mediante representação de qualquer usuário, bem como dos órgãos ou entidade de defesa do consumidor.

ART. 17 - A instauração do processo por iniciativa da Superintendência dos Negócios da Saúde, far-se-á por ato devidamente fundamentado.

ART. 18 - O requerimento será dirigido a Ouvidoria da Superintendência dos Negócios da Saúde devendo conter:

- I - a identificação do denunciante;
- II - o domicílio do denunciante ou local para recebimento de comunicações;
- III - informações sobre o fato e sua autoria;
- IV - indicação das provas que tenha conhecimento com a juntada de documentos comprobatórios existentes;
- V - data e assinatura do denunciante.

PARÁGRAFO ÚNICO - Os prestadores deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no "caput" deste artigo, contendo reclamações e sugestões, ficando facultada ao usuário a sua utilização.

ART. 19 - Em nenhuma hipótese será recusado o protocolo de petição, reclamação ou representação formuladas nos termos desta lei, sob pena de responsabilidade do agente.

ART. 20 - Será rejeitada, por decisão fundamentada, a representação manifestamente improcedente.

ART. 21 - Durante a tramitação do processo é assegurado ao interessado:

- I - fazer-se assistir por advogado;
- II - ter vista dos autos e obter cópia dos documentos nele contidos;
- III - ter ciência da tramitação do processo e das decisões nele proferidas;



Gabinete da
Prefeita

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE FRANCISCO MORATO

RUA PROGRESSO, 759 - FONE (11) 4489-8900 - CEP 07901-080

FRANCISCO MORATO - ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ 46.523.072/0001-14

(Cont. fl. 5...proferidas;)

IV - formular alegações e apresentar documentos, que juntados aos autos, serão apreciados pelo órgão responsável pela apuração dos fatos.

SEÇÃO III DA INSTRUÇÃO

ART. 22 - Para a instrução dos processos a Ouvidoria atuará de ofício, sem prejuízo ao direito dos interessados de juntar documentos, requerer diligências e perícias.

PARÁGRAFO ÚNICO - Serão assegurados o contraditório e a ampla defesa, admitindo-se toda e qualquer forma de provas, salvo as obtidas por meios ilícitos.

ART. 23 - Quando for necessária a prestação de informações ou a apresentação de provas pelos interessados ou terceiros, estes serão intimados para esse fim com antecedência mínima de 03 (três) dias úteis, mencionando-se datas, prazo, forma e condições de atendimento.

PARÁGRAFO ÚNICO - Quando a intimação não for atendida pelo usuário implicará no arquivamento do processo.

SEÇÃO IV DA DECISÃO

ART. 24 - O Responsável pela apuração de infração às normas desta lei deverá proferir a decisão que conforme o caso poderá determinar:

- I - o arquivamento dos autos;
- II - o encaminhamento aos órgãos competentes para apurar os ilícitos, civil e criminal, se for o caso.

CAPÍTULO IV DAS SANÇÕES

ART. 25 - Para as entidades particulares delegatárias de serviço público, as sanções aplicáveis são previstas nos respectivos atos de delegação com base na legislação vigente.

CAPÍTULO V DO SERVIÇO DE OUVIDORIA MUNICIPAL

ART. 26 - Fica instituído o Serviço de Ouvidoria Municipal da área da Saúde do Município que terá por objetivo criar e assegurar aos usuários proteção e defesa através de:

- I - programa integral de informação;

Q. X



Gabinete da
Prefeita

(Cont. fl. 6...informação;)

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE FRANCISCO MORATO

RUA PROGRESSO, 759 - FONE (11) 4489-8900 - CEP 07901-080

FRANCISCO MORATO - ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ 46.523.072/0001-14

- II - canal de comunicação direto;
- III - programa de qualidade de serviço;
- IV - programa de educação do usuário;
- V - programa de racionalização e melhoria dos serviços;
- VI - mecanismos alternativos e informais de solução de conflitos;
- VII - programa de avaliação dos serviços.

CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E TRANSITÓRIAS

ART. 27 - A Comissão de Ética e a Ouvidoria terão sua composição definida em atos regulamentares a serem baixados em suas esferas administrativas, pelo Poder Executivo e Superintendência dos Negócios da Saúde, no prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da publicação da Lei.

ART. 28 - A implantação do Serviço de Ouvidoria será imediata, devendo ser apresentado relatório de suas atividades ao término do primeiro mês de trabalho.

ART. 29 - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Prefeitura do Município de Francisco Morato, 07 de dezembro de 2006.


ANDRÉA CATHARINA PELIZARI PINTO
= Prefeita Municipal =

Publicada e Registrada na Secretaria da Prefeitura na mesma data.


MARLENE PARUS
= Coord. Assuntos de Secretaria =



PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE SÃO ROQUE

E S T A D O D E S Ã O P A U L O

- São Roque – Terra do Vinho. Bonita por Natureza -

GABINETE DO PREFEITO

Ofício n.º 549/2017-GP

São Roque, 29 de junho de 2017

**Assunto: Requerimento nº 117/17, de autoria do
vereador José Alexandre Pierroni Dias**

Senhor Presidente,

Reportando-nos ao requerimento em referência, segue anexa cópia da manifestação da senhora Andréa Helena de Moraes Rodrigues, Diretora do Departamento de Saúde desta Prefeitura Municipal.

Colocando-nos ao inteiro dispor, agradecemos e aproveitamos a oportunidade para renovarmos nossos protestos da mais alta estima e apreço.

CLAUDIO JOSÉ DE GÓES
PREFEITO

Ao
Excelentíssimo Senhor
Newton Dias Bastos
DD Vereador Presidente
Câmara Municipal da Estância Turística de São Roque
Rua São Paulo, 355 – Centro
São Roque – SP

WMN./

Prefeitura da Estância Turística de São Roque
Rua São Paulo, 966 – Taboão – 18135-125 - São Roque - SP
www.saoroque.sp.gov.br
PABX: (11) 4784-8500
Gabinete: (11) 4784-8523 ou 4874-8591
E-mail: gabinete@saoroque.sp.gov.br



Departamento de Saúde

São Roque, 27 de Junho de 2017.

Memorando N°209/2017

De : Departamento de Saúde
Para: Gabinete

Ref.: Resposta Requerimento nº 117/2017 - Solicitando informações referentes a criação da Ouvidoria de Saúde da Rede Municipal de Saúde.

Em resposta ao Requerimento supracitado tenho a informar que quando assumimos a gestão do Departamento de Saúde, fizemos contato com o Serviço de Ouvidoria atualmente existente, mesmo que de forma informal, para sabermos do seu funcionamento. Atualmente o Serviço conta com uma servidora cedida por tempo determinado pelo Departamento de Bem Estar Social, funcionando das 8 as 16 horas de segunda a sexta-feira.

Segue todos os trâmites legais em relação ao recebimento de demandas de : reclamações, sugestões, elogios e solicitações de informação, via município e também via ouvidoria do Ministério da Saúde, conforme é determinação legal.

Mensalmente é elaborado um relatório contendo as estatísticas de todos os registros de atendimento, seja por telefone, e-mail ou contato pessoal. Este relatório orienta a gestão do Departamento no tocante ao que podemos melhorar.

Recebemos da servidora que atualmente está atuando junto a este Serviço no início deste ano, copia desta minuta que nos foi encaminhada para análise, a qual está sendo revisada de acordo com o que foi instituído em outros municípios.

A apresentação do projeto de implantação do Serviço de Ouvidoria para criação do Serviço e também dos cargos está prevista para 2.018, considerando que atualmente não temos orçamento nem financeiro para tanto.

Atenciosamente,

Andrea Helena de Moraes Rodrigues
RG 19.175.845-0
Diretora Departamento de Saúde