



Esta norma foi publicada no Quadro de Avisos da Prefeitura Municipal de Taiobeiras no dia 09/04/12, nos termos do Art. 115 da Lei Orgânica do Município.

Gabinete do Prefeito, 09/04/12.

PREFEITURA DE TAIOBEIRAS
GABINETE DO PREFEITO

LEI Nº 1.159, DE 09 DE ABRIL DE 2012.

CRIA A OUVIDORIA DE SAÚDE – SUS MUNICIPAL E REFORMULA A OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO, MODIFICANDO DISPOSITIVOS DA LEI Nº 1019, DE 13/06/07, E CONTÉM OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

A Câmara Municipal de Taiobeiras aprovou e eu, Prefeito Municipal, no uso das atribuições a mim conferidas pela Lei Orgânica do município de Taiobeiras, em nome do povo, sanciono a seguinte Lei.

Art. 1º. O Art. 1º da lei 1019, de 13 de junho de 2007, passa a vigor com a seguinte redação:

*“**Art. 1º.** Fica criada, no âmbito da estrutura organizacional da Prefeitura Municipal de Taiobeiras, a **OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE TAIOBEIRAS (OGM)** e a **OUVIDORIA DE SAÚDE - SUS MUNICIPAL (OUSAU-SUS)**, órgãos independentes, com autonomia administrativa, orçamentária e funcional.*

§ 1º. A Ouvidoria Geral terá por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes da Administração Direta e Indireta, inclusive das empresas públicas e sociedades nas quais o Município detenha capital majoritário, e entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população.

§ 2º. A Ouvidoria de Saúde terá por objetivo acolher e tramitar as manifestações de usuários dos serviços públicos de saúde no âmbito municipal, visando à melhoria e qualificação da assistência à saúde e a ampliação da satisfação do usuário com a prestação do serviço no Sistema Único de Saúde.

§ 3º. A OGM e OUSAU-SUS funcionarão com a mesma estrutura administrativa e operacional.”

Art. 2º. O Art. 2º da lei 1019, de 13 de junho de 2007, passa a vigor com a seguinte redação:



Esta norma foi publicada no Quadro de Avisos da Prefeitura Municipal de Taiobeiras no dia 09/04/12, nos termos do Art. 115 da Lei Orgânica do Município.

Gabinete do Prefeito, 09/04/12.

PREFEITURA DE TAIOBEIRAS GABINETE DO PREFEITO

“Art. 2º. São atribuições das Ouvidorias criadas por esta lei:

- I. Ouvidoria Geral do Município de Taiobeiras (OGM):
 - a) Receber e apurar denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados ilegais, arbitrários, desonestos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do Município de Taiobeiras, empregados da Administração Indireta, agentes políticos, ou por pessoas, físicas ou jurídicas, que exerçam funções paraestatais, mantidas com recursos públicos;
 - b) Realizar diligências nas unidades da Administração, sempre que necessário para o desenvolvimento de seus trabalhos;
 - c) Proceder a correções preliminares nos órgãos da Administração;
 - d) Manter sigilo, quando solicitado, sobre denúncias e reclamações, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;
 - e) Manter serviço telefônico gratuito, destinado a receber denúncias ou reclamações;
 - f) Realizar as investigações de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;
 - g) Promover estudos, propostas e gestões, em colaboração com os demais órgãos da Administração Municipal, objetivando aprimorar o andamento da máquina administrativa;
 - h) Elaborar e publicar, trimestral e anualmente, relatórios de suas atividades;
 - i) Realizar seminários, pesquisas e cursos versando assuntos de interesse da Administração Municipal, no que tange ao controle da coisa pública.
- II. Da Ouvidoria da Saúde - SUS Municipal (OU-SAU-SUS)
 - a) propor, coordenar e implementar a Política Municipal de Ouvidoria em Saúde, no âmbito do SUS;



Esta norma foi publicada no Quadro de Avisos da Prefeitura Municipal de Taiobeiras no dia 09/04/12, nos termos do Art. 115 da Lei Orgânica do Município.

Gabinete do Prefeito, 09/04/12.

PREFEITURA DE TAIOBEIRAS

GABINETE DO PREFEITO

- b) *estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de ouvidoria em saúde;*
- c) *implementar políticas de estímulo à participação de usuários e entidades da sociedade no processo de avaliação dos serviços prestados pelo SUS;*
- d) *promover ações para assegurar a preservação dos aspectos éticos, de privacidade e confidencialidade em todas as etapas do processamento das informações acolhidas;*
- e) *assegurar aos cidadãos o acesso às informações sobre o direito à saúde e às relativas ao exercício desse direito;*
- f) *acionar os órgãos competentes para a correção de irregularidades apontadas nas manifestações e devidamente comprovadas contra atos ilegais ou indevidos e omissões, no âmbito da saúde;*
- g) *viabilizar e coordenar a realização de estudos e pesquisas visando à produção do conhecimento, no campo da ouvidoria em saúde, para subsidiar a formulação de políticas de gestão do SUS;*
- h) *elaborar, quadrimestralmente, relatórios gerenciais e temáticos referentes aos resultados apresentados na administração pública municipal no geral e no que se refere a todos os componentes da rede de saúde, encaminhando-os à Superintendência Regional de Saúde a que vincule o Município;*
- i) *receber as manifestações, incluí-las no sistema OuvidorSUS, analisá-las e encaminhá-las para as unidades adequadas para solução;*
- j) *receber as respostas elaboradas pelos demais membros da rede, analisando-as e providenciando o retorno ao cidadão ou solicitando, em casos de resposta insatisfatória, a retransmissão da mesma pelo órgão demandado;*
- k) *promover, fomentar e acompanhar ações de capacitação em Ouvidoria;*



Esta norma foi publicada no Quadro de Avisos da Prefeitura Municipal de Taiobeiras no dia 09/04/12, nos termos do Art. 115 da Lei Orgânica do Município.

Gabinete do Prefeito, 09/04/12.

PREFEITURA DE TAIOBEIRAS

GABINETE DO PREFEITO

- l) *coordenar e estimular a congregação das diversas Ouvidorias Municipais com a criação do Fórum Estadual de OuvidoriaSUS, para discussão de assuntos pertinentes."*

Art. 3º. O Art. 3º da lei 1019, de 13 de junho de 2007, passa a vigor com a seguinte redação:

"Art. 3º. Compete ao Ouvidor Geral do Município de Taiobeiras:

- I. No âmbito geral
 - a) Processar o Recebimento e a inclusão e monitoramento no Sistema de Ouvidoria dos registros de demandas da população;
 - b) Propor aos órgãos da Administração, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração de responsabilidade administrativa, civil e criminal, fazendo à Polícia Civil ou ao Ministério Público ou ainda ao Poder Judiciário as devidas comunicações, quando houver indício ou suspeita de crime;
 - c) Requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões, cópias de documentos ou volumes de autos relacionados com investigações em curso;
 - d) Recomendar a adoção de providências que entender pertinentes, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Administração Pública do Município de Taiobeiras;
 - e) Recomendar aos órgãos da Administração a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;
 - f) Encaminhar ao Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais notícia de fatos apurados e sua respectiva documentação, nas matérias de sua competência;
 - g) Celebrar termos de cooperação com entidades públicas ou privadas nacionais, que exerçam atividades congêneres às da Ouvidoria.
- II. No Âmbito da Saúde



Esta norma foi publicada no Quadro de Avisos da Prefeitura Municipal de Taiobeiras no dia 09/04/12, nos termos do Art. 115 da Lei Orgânica do Município.

Gabinete do Prefeito, 09/04/12.

PREFEITURA DE TAIOBEIRAS

GABINETE DO PREFEITO

- a) *Processar o recebimento, inclusão em monitoramento no Sistema de Ouvidoria dos registros de demandas da população;*
- b) *acolher as manifestações em espaço específico e adequado para o atendimento presencial, análise e acompanhamentos das manifestações;*
- c) *receber as demandas dos usuários de seu território sejam elas recebidas diretamente no município ou encaminhadas pelas GRs, analisá-las, junto às suas áreas envolvidas, e respondê-las ou encaminhá-las, considerando os princípios da impessoalidade, moralidade e eficiência;*
- d) *implementar políticas de estímulo à participação de usuários e entidades da sociedade no processo de avaliação dos serviços prestados pelo SUS;*
- e) *promover ações para assegurar a preservação dos aspectos éticos, de privacidade e confidencialidade em todas as etapas do processamento das informações decorrentes;*
- f) *assegurar, divulgar e difundir aos cidadãos formas e meios de acesso às informações sobre o direito à saúde e às relativas ao exercício desse direito;*
- g) *acionar os órgãos competentes para a correção de irregularidades apontadas nas manifestações e devidamente comprovadas, contra atos ilegais ou indevidos e omissões, no âmbito da saúde;*
- h) *viabilizar e coordenar a realização de estudos e pesquisas visando à produção do conhecimento, no campo da ouvidoria em saúde, para subsidiar a formulação de políticas de gestão do SUS;*
- i) *elaborar, mensalmente, relatórios gerenciais e temáticos dos resultados apresentados no município e remetê-los ao Departamento Municipal de Saúde e Saneamento e ao Gabinete do Prefeito;*
- j) *participar do Fórum Estadual de Ouvidoria-SUS.*



Esta norma foi publicada no Quadro de Avisos da Prefeitura Municipal de Taiobeiras no dia 09/04/12, nos termos do Art. 115 da Lei Orgânica do Município.

Gabinete do Prefeito, 09/04/12.

PREFEITURA DE TAOBEIRAS GABINETE DO PREFEITO

Art. 4º. O Art. 4º da lei 1019, de 13 de junho de 2007, passa a vigor com a seguinte redação:

“Art. 4º. As OGM e OUSAU-SUS serão dirigidas pelo Ouvidor Geral, que gozará de autonomia e independência, indicado em lista tríplice encaminhada e aprovada pela Câmara Municipal de Taiobeiras e nomeado pelo Prefeito para um mandato de 02 (dois) anos.”

Art. 5º. O Art. 5º da lei 1019, de 13 de junho de 2007, passa a vigor com a seguinte redação:

“Art. 5º. A OGM e OUSAU-SUS compreende:

- I. Gabinete do Ouvidor;*
- II. Ouvidoria Geral do Município e a Ouvidoria de Saúde (SUS Municipal);*
- III. Assessoria Técnica;*
- IV. Assistência Administrativa.”*

Art. 6º. O Art. 7º da lei 1019, de 13 de junho de 2007, passa a vigor com a seguinte redação:

“Art. 7º. O cargo de Ouvidor Geral terá o mesmo nível hierárquico, as mesmas prerrogativas e atribuições do cargo de Diretor de Departamento.”

Art. 7º. O Art. 8º da lei 1019, de 13 de junho de 2007, passa a vigor com a seguinte redação:

“Art. 8º. Para a consecução de seus objetivos a OGM e OUSAU-SUS atuará:

- “I. ...*
- II. Por solicitação do Prefeito, dos Diretores de Departamento Municipais e dos membros do Poder Legislativo Municipal;*
- III. Em decorrência de denúncias, reclamações e representações de qualquer do povo, de entidades representativas da sociedade ou de qualquer das Instâncias de Controle Social (Conselhos), inclusive, o Conselho Municipal de Saúde.”*

Art. 8º. O Art. 9º da lei 1019, de 13 de junho de 2007, passa a vigor com a seguinte redação:



Esta norma foi publicada no Quadro de Avisos da Prefeitura Municipal de Taiobeiras no dia 09/04/12, nos termos do Art. 115 da Lei Orgânica do Município.

Gabinete do Prefeito, 09/04/12.

PREFEITURA DE TAOBEIRAS GABINETE DO PREFEITO

Art. 9º. Os atos oficiais da OGM e OUSAU-SUS serão publicados no sítio oficial do município de Taiobeiras, no endereço eletrônico na rede mundial de computadores <http://www.taiobeiras.mg.gov.br>, no Menu Ouvidoria.

§ 1º. A OGM e OUSAU-SUS, no âmbito do Município de Taiobeiras, de acordo com o definido pelo Gabinete do Prefeito e pelo Departamento Municipal de Saúde e Saneamento e desenvolvido pela COTIC – Coordenadoria de Tecnologia da Informação e da Comunicação da Prefeitura Municipal de Taiobeiras, funcionará como ferramenta informatizada, permitindo a disseminação de informações em saúde, o registro e o encaminhamento das manifestações dos cidadãos sobre o SUS.

Art. 9º. O Art. 10 da lei 1019, de 13 de junho de 2007, passa a vigor com a seguinte redação:

“Art. 10. A OGM e OUSAU-SUS terão um Conselho Consultivo composto de 07 (sete) membros, incluído o Ouvidor Geral, que o presidirá.”

Art. 10. O Art. 12 da lei 1019, de 13 de junho de 2007, passa a vigor com a seguinte redação:

“Art. 12. O Poder Executivo providenciará a disponibilização dos imóveis, móveis, veículos e servidores solicitados pela OGM e OUSAU-SUS, destinados ao cumprimento de suas funções.”

CAPÍTULO I MODELAGEM DE OPERAÇÃO DAS OUVIDORIAS

Art. 11. A OGM e OUSAU-SUS operarão em três níveis de acesso, sendo estes, conforme o anexo II desta lei:

- I. **Nível I** – Constitui-se pela OGM e OUSAU-SUS, permitindo o recebimento, inclusão, encaminhamento, monitoramento e resposta das manifestações feitas pelo usuário, bem como permite a criação de sua própria sub-rede;
- II. **Nível II** - constitui-se como sub-rede-paralela do nível I, composto pelo Gabinete do Prefeito [GABPREF] e o Departamento Municipal de Saúde e Saneamento [DSS]), permitindo o recebimento da OGM e OUSAU-SUS das manifestações dos usuários para conhecimento, monitoramento da solução e análise e avaliação da resposta das unidades responsável pela solução e retroalimentação à OGM e OUSAU-SUS visando à resposta final ao usuário manifestante.



Esta norma foi publicada no Quadro de Avisos da Prefeitura Municipal de Taiobeiras no dia 09/04/12, nos termos do Art. 115 da Lei Orgânica do Município.

Gabinete do Prefeito, 09/04/12.

PREFEITURA DE TAIOBEIRAS GABINETE DO PREFEITO

- III. **Nível III** - constitui-se como sub-rede do nível II e composto pelas unidades constantes do parágrafo único do art. 15 desta lei, permitindo o recebimento da OGM e/ou OUSAU-SUS e/ou das Unidades do Nível II das manifestações dos usuários, o encaminhamento da solução da manifestação e a resposta da solução à OGM e/ou OUSAU-SUS.

§ 1º A OGM e OUSAU-SUS opera no nível I de acesso e operacionalização do sistema conforme previsto no Anexo II desta lei.

§ 2º O GABPREF e DSS, integrantes da estrutura Orgânica da Prefeitura Municipal de Taiobeiras, atuam no Nível II de acesso e operacionalização do sistema, conforme previsto no Anexo II desta lei.

§ 3º As Secretarias/Departamentos Municipais e as instâncias a elas subordinadas ou jurisdicionadas, integrantes da estrutura Orgânica da Prefeitura Municipal de Taiobeiras atuam no Nível III de acesso e operacionalização do sistema, conforme previsto no Anexo II desta lei.

§ 4º As demais Unidades da estrutura organizacional da Prefeitura Municipal de Taiobeiras que existam ou venham a existir, não enquadradas na estrutura referida nos §§ 2º e 3º acima atuam no Nível III de acesso e operacionalização do sistema.

Art. 12. São formas de acesso à OGM e OUSAU-SUS:

- I. por meio do telefone, pelo número (38) 3845-1505;
- II. por meio da Internet, no site www.taiobeiras.mg.gov.br, Menu Ouvidoria;
- III. por meio de carta, para o endereço da Ouvidoria Geral do Município: Praça da Matriz, 145, centro, CEP 39550-000, Taiobeiras (MG);
- IV. por meio de atendimento presencial: na OGM e OUSAU-SUS na Rua Laurinda Angélica, 142, centro, Taiobeiras (MG), das 7:00 às 11:00 e das 13:00 às 17:00h, de segunda a sexta-feira.

Parágrafo único. A OGM e OUSAU-SUS divulgarão as formas de acesso à ouvidoria no âmbito do município de Taiobeiras.

CAPÍTULO II DA ESTRUTURA

Art. 13. Os órgãos que integram a Rede Municipal de Ouvidoria Geral e em Saúde-SUS que tenham responsabilidade de gestão deverão se utilizar das manifestações pertinentes e das respostas dadas às mesmas e, juntamente com as áreas técnicas, definir medidas adequadas e ações voltadas para a correção de possíveis inconformidades e para contribuir para a melhoria e qualificação da assistência.

Art. 14. Integrarão a Rede de Ouvidorias do Município de Taiobeiras, composta pela OGM e OUSAU-SUS, os seguintes órgãos, conforme o anexo III desta lei:



Esta norma foi publicada no Quadro de Avisos da Prefeitura Municipal de Taiobeiras no dia 09/04/12, nos termos do Art. 115 da Lei Orgânica do Município.

Gabinete do Prefeito, 09/04/12.

PREFEITURA DE TAIOBEIRAS GABINETE DO PREFEITO

- I. Ouvidoria Geral do Município (OGM) e Ouvidoria de Saúde – SUS Municipal (OUSAU-SUS);
- II. Gabinete do Prefeito (GABPREF)
- III. Departamento Municipal de Saúde e Saneamento (DSS)

Parágrafo único. As Unidades que compõem a Rede de Ouvidorias do Município de Taiobeiras serão corresponsáveis pela operacionalização deste, encaminhando, analisando e respondendo as demandas de forma coerente, consistente e fundamentada, possibilitando ao gestor utilizar dessas informações, com vistas à melhoria e à qualificação da prestação dos serviços públicos gerais e de saúde ofertados à população.

Art. 15. Compreende-se como sub-rede, o nível operacional imediato para onde serão direcionadas as manifestações encaminhadas pelos órgãos descritos no art. 14.

§ 1º. As sub-redes são compostas por:

- I. Procuradoria Jurídica, Coordenadoria de Ação Política, Coordenadoria do Núcleo de Controle Interno, Assessoria de Comunicação – ASCOM, Coordenadoria de Tecnologia da Informação – COTIC, Secretaria Municipal Planejamento, Coordenação e Gestão, Departamento Municipal de Planejamento e Governo, Departamento Municipal de Administração e Recursos Humanos, Departamento Municipal de Finanças, Departamento Municipal de Receitas e Cadastro, Departamento Municipal de Educação, Departamento Municipal de Indústria, Comércio e Agricultura e Meio Ambiente, Departamento Municipal de Obras e Serviços Urbanos, Departamento Municipal de Viação e Transportes, Departamento Municipal de Trabalho, Assistência Social e Cidadania, Departamento Municipal de Esportes e Juventude e Departamento Municipal de Cultura;

§ 2º. A OGM e OUSAU-SUS poderão ampliar sua sub-rede implantando, consensual e por instrumento formal, outras composições nos estabelecimentos de entidades da iniciativa privada, que operem com recursos públicos na prestação de serviços à população e que gozem de declaração de utilidade pública nos termos da Lei Municipal nº 726, de 11 de janeiro de 1994, especialmente, no segmento de saúde como prestador para o SUS.

CAPÍTULO III DAS ATRIBUIÇÕES, FINALIDADE E COMPETÊNCIA

Sessão I

Dos órgãos da Rede de Ouvidorias Municipal

Art. 16. Compete à OGM e/ou OUSAU-SUS, conforme o anexo IV desta lei:

- I. Receber, incluir no sistema, analisar, encaminhar, monitorar e responder ao usuário as manifestações, bem como permitir a criação de sua própria sub-rede (OGM e OUSAU-SUS);



Esta norma foi publicada no Quadro de Avisos da Prefeitura Municipal de Taiobeiras no dia 09/04/12, nos termos do Art. 115 da Lei Orgânica do Município.

Gabinete do Prefeito, 09/04/12.

PREFEITURA DE TAOBEIRAS GABINETE DO PREFEITO

- II. propor, coordenar e implementar a Política Municipal de Ouvidoria Geral e de Ouvidoria em Saúde, no âmbito do SUS;
- III. estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de ouvidoria geral e em saúde;
- IV. implementar políticas de estímulo à participação de usuários e entidades da sociedade no processo de avaliação dos serviços públicos gerais e de saúde prestados pelo SUS;
- V. promover ações para assegurar a preservação dos aspectos éticos, de privacidade e confidencialidade em todas as etapas do processamento das informações acolhidas;
- VI. assegurar aos cidadãos o acesso às informações sobre o direito à saúde e às relativas ao exercício desse direito;
- VII. acionar os órgãos competentes para a correção de irregularidades apontadas nas manifestações e devidamente comprovadas contra atos ilegais ou indevidos e omissões, na administração pública municipal no geral e no âmbito da saúde;
- VIII. viabilizar e coordenar a realização de estudos e pesquisas visando à produção do conhecimento, no campo da ouvidoria geral e em saúde, para subsidiar a formulação de políticas de gestão pública municipal e do SUS;
- IX. elaborar, quadrimestralmente, relatórios gerenciais e temáticos referentes aos resultados apresentados na administração pública municipal no geral e no que se refere a todos os componentes da rede de saúde;
- X. receber as respostas elaboradas pelos demais membros da rede, analisando-as e providenciando o retorno ao cidadão ou solicitando, em casos de resposta insatisfatória, a retransmissão da mesma pelo órgão demandado;
- XI. promover, fomentar e acompanhar ações de capacitação em Ouvidoria;

Art. 17. Compete ao Gabinete do Prefeito (GABPREF) e ao Departamento Municipal de Saúde e Saneamento (DSS), conforme o anexo IV desta lei:

- I. Conhecer e monitorar a solução das manifestações oriundas da OGM e OUSAU-SUS;
- IV. Acompanhar os encaminhamentos feitos pela OGM e OUSAU-SUS às Secretarias/Departamentos ou órgãos equivalentes e/ou às Divisões ou órgãos equivalentes, avaliando se a estratégia interna com vistas à eficiência é a melhor, sugerindo, ao final, incrementos e adequações visando à solução com eficiência, eficácia e efetividade;
- V. Conhecer e monitorar as respostas encaminhadas pelas Secretarias/Departamentos ou órgãos equivalentes e/ou às Divisões ou órgãos equivalentes, analisando-as e providenciando o re-



Esta norma foi publicada no Quadro de Avisos da Prefeitura Municipal de Taiobeiras no dia 09/04/12, nos termos do Art. 115 da Lei Orgânica do Município.

Gabinete do Prefeito, 09/04/12.

PREFEITURA DE TAOBEIRAS GABINETE DO PREFEITO

- torno à OGM e/ou OUSAU-SUS ou solicitando, em casos de resposta insatisfatória, a retransmissão da mesma;
- VI. Estimular a discussão interna visando à adoção de medidas para aprimoramento dos processos de gestão a partir das deficiências sinalizadas pelas demandas de ouvidoria.

Art. 18. Compete às demais Secretarias/Departamentos Municipais integrantes da sub-rede, conforme o anexo IV desta lei:

- I. receber as demandas encaminhadas pela OGM e/ou OUSAU-SUS e/ou do GABPREF/DSS, analisar e responder, considerando os princípios da impessoalidade, moralidade e eficiência;
- II. buscar a adoção de medidas pertinentes sinalizadas a partir das demandas encaminhadas pela OGM e/ou OUSAU-SUS e/ou do GABPREF/DSS, visando o aprimoramento dos processos de gestão relacionados às suas respectivas áreas técnicas.
- I. encaminhar às suas unidades administrativas/operacionais subordinadas as manifestações que a elas dizem respeito para a solução;
- II. receber as respostas encaminhadas pelas unidades administrativas/ operacionais mobilizadas para a solução das demandas, analisando-as, junto às suas áreas técnicas e providenciando o retorno à OGM e/ou OUSAU-SUS, com parecer da instância ou solicitando, em casos de resposta insatisfatória, a retransmissão da mesma;
- III. buscar a adoção de medidas pertinentes sinalizadas a partir das demandas encaminhadas pela OGM e/ou OUSAU-SUS, visando o aprimoramento dos processos de gestão relacionados às suas respectivas áreas técnicas;
- IV. pautar, quadrimestralmente, nas Comissões Intergestores Bipartite – CIBs Microrregionais e nas CIBs Macrorregionais – os encaminhamentos atinentes ao território, com base nos relatórios gerenciais e temáticos apresentados pela OUSAU/OGE e pelas OGM e/ou OUSAU-SUS, visando garantir o aprimoramento dos processos de gestão e para se apropriar dos problemas locais apontados pelas manifestações recebidas e subsidiar as discussões no âmbito regional.

Sessão II

Do Município, no âmbito da saúde e do Plano Nacional de Ouvidorias do SUS

Art. 19. Ao Município de Taiobeiras, uma vez feita a sua adesão à Política Nacional de Ouvidoria do SUS, competirá, ainda, conforme o anexo IV desta lei:



Esta norma foi publicada no Quadro de Avisos da Prefeitura Municipal de Taiobeiras no dia 09/04/12, nos termos do Art. 115 da Lei Orgânica do Município.

Gabinete do Prefeito, 09/04/12.

PREFEITURA DE TAOBEIRAS GABINETE DO PREFEITO

- I. acolher as manifestações em espaço específico e adequado para o atendimento presencial, análise e acompanhamentos das manifestações
- II. receber as demandas dos usuários de seu território sejam elas recebidas diretamente no município ou encaminhadas pelas GRS's, analisá-las, junto às suas áreas envolvidas, e respondê-las ou encaminhá-las, considerando os princípios da impessoalidade, moralidade e eficiência;
- III. implementar políticas de estímulo à participação de usuários e entidades da sociedade no processo de avaliação dos serviços prestados pelo SUS;
- IV. promover ações para assegurar a preservação dos aspectos éticos, de privacidade e confidencialidade em todas as etapas do processamento das informações decorrentes;
- V. assegurar, divulgar e difundir aos cidadãos formas e meios de acesso às informações sobre o direito à saúde e às relativas ao exercício desse direito;
- VI. acionar os órgãos competentes para a correção de irregularidades apontadas nas manifestações e devidamente comprovadas, contra atos ilegais ou indevidos e omissões, no âmbito da saúde;
- VII. viabilizar e coordenar a realização de estudos e pesquisas visando à produção do conhecimento, no campo da ouvidoria em saúde, para subsidiar a formulação de políticas de gestão do SUS;
- VIII. elaborar, mensalmente, relatórios gerenciais e temáticos dos resultados apresentados no município e remetê-los à OUSAU/OGE;
- IX. participar do Fórum Estadual de OuvidoriaSUS.

Art. 20. Esta lei entrará em vigor na data da sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Prefeitura Municipal de Taiobeiras (MG), em 09 de abril de 2012.

DENERVAL GERMANO DA CRUZ
Prefeito Municipal

CARLOS HENRIQUE BRANT MAGELA
Diretor do Departamento Municipal de
Administração e Recursos Humanos

CÉLIO BRITO MENDES
Diretor do Departamento Municipal de Saúde e Saneamento

Este texto não substitui o publicado na forma do art. 115 da Lei Orgânica Municipal no Quadro de Avisos da Prefeitura



Esta norma foi publicada no Quadro de Avisos da Prefeitura Municipal de Taiobeiras no dia 09/04/12, nos termos do Art. 115 da Lei Orgânica do Município.
Gabinete do Prefeito, 09/04/12.

PREFEITURA DE TAOBEIRAS
GABINETE DO PREFEITO

ANEXO I

SIGLAS E ABREVIATURAS USADAS NESTA LEI

SIGLA	SIGNIFICADO
ASCOM	Assessoria de Comunicação
CAP	Coordenadoria de Articulação Política
CIB	Comitê Intergestor Bipartite
COTIC	Coordenadoria de Tecnologia da Informação e da Comunicação
DARH	Departamento Municipal de Administração e Recursos Humanos
DC	Departamento Municipal de Cultura
DEDUC	Departamento Municipal de Educação
DEJ	Departamento Municipal de Esportes e Juventude
DEPLAG	Departamento Municipal de Planejamento e Governo
DF	Departamento Municipal de Finanças
DICAMA	Departamento Municipal de Indústria, Comércio, Agricultura e Meio Ambiente
DRC	Departamento Municipal de Receita e Cadastro
DSS	Departamento Municipal de Saúde e Saneamento
DTASC	Departamento Municipal de Trabalho, Assistência Social e Cidadania
DVT	Departamento Municipal de Viação e Transporte
GABPREF	Gabinete do Prefeito
GRS	Gerência Regional de Saúde
NCI	Núcleo de Controle Interno
OGE/SUS	Ouvidoria Geral do Estado / Sistema Único de Saúde
OGM	Ouvidoria Gera do Município
OUSAU-SUS	Ouvidoria de Saúde – Sistema Único de Saúde
PROJUR	Procuradoria Jurídica
SEPLAG	Secretaria Municipal de Planejamento, Coordenação e Gestão
SUS	Sistema Único de Saúde



Esta norma foi publicada no Quadro de Avisos da Prefeitura Municipal de Taiobeiras no dia 09/04/12, nos termos do Art. 115 da Lei Orgânica do Município.

Gabinete do Prefeito, 09/04/12.

PREFEITURA DE TAIOBEIRAS
GABINETE DO PREFEITO

ANEXO II

DIAGRAMA DA MODELAGEM DE OPERACIONALIZAÇÃO DA REDE DE OUVIDORIAS MUNICIPAL (Art. 11 desta lei)

NÍVEL	ÓRGÃOS	OPERACIONALIZAÇÃO
I	OGM e OUSAU-SUS	1. Recebe as manifestações dos usuários do sistema; 2. Inclui as manifestações; 3. Encaminha as manifestações às unidades responsáveis pela solução; 4. Monitora o andamento das providências; 5. Recebe respostas das unidades responsáveis pela solução; 6. Aguarda a análise e avaliação da resposta pelo GABPREF e DSS. 7. Responde as manifestações ao usuário, após análise e avaliação do GABPREF e DSS.
II	GABPREF e DSS	1. Recebe da OGM e OUSAU-SUS as manifestações dos usuários para conhecimento; 2. Monitora a solução da manifestação; 3. Analisa e avalia as respostas das unidades responsáveis pela solução; 4. Retroalimenta a OGM e OUSAU-SUS com a sua decisão, visando à resposta final ao usuário manifestante.
III	PROJUR, CAP, NCI, ASCOM, COTIC, SEPLAG, DEPLAG, DARH, DF, DRC, DEDUC, DICAMA, DVT, DTASC, DEJ e DC	5. Recebe da OGM e OUSAU-SUS as manifestações oriundas dos usuários para solução; 6. Encaminha a solução da manifestação; 7. Responde à OGM e OUSAU-SUS o encaminhamento da manifestação.



Esta norma foi publicada no Quadro de Avisos da Prefeitura Municipal de Taiobeiras no dia 09/04/12, nos termos do Art. 115 da Lei Orgânica do Município.

Gabinete do Prefeito, 09/04/12.

PREFEITURA DE TAOBEIRAS
GABINETE DO PREFEITO

ANEXO III

INTEGRANTES DA REDE DE OUVIDORIA MUNICIPAL (Art. 14 desta lei)

ÓRGÃO	
I.	Ouvidoria Geral do Município (OGM) e Ouvidoria de Saúde – SUS Municipal (OUSAU-SUS);
II.	Gabinete do Prefeito (GABPREF)
III.	Departamento Municipal de Saúde e Saneamento (DSS)



Esta norma foi publicada no Quadro de Avisos da Prefeitura Municipal de Taiobeiras no dia 09/04/12, nos termos do Art. 115 da Lei Orgânica do Município.

Gabinete do Prefeito, 09/04/12.

PREFEITURA DE TAOIBEIRAS
GABINETE DO PREFEITO

ANEXO IV

ATRIBUIÇÕES, FINALIDADES E COMPETÊNCIAS DOS ÓRGÃOS DA REDE MUNICIPAL DE OUVIDORIA (Art. 16 a 19 desta lei)

UNIDADE	NATUREZA	ATRIBUIÇÕES, FINALIDADES E COMPETÊNCIAS
OGM e/ou OUSAU-SUS	Órgãos da Rede de Ouvidorias Municipal	- Receber, incluir no sistema, analisar, encaminhar, monitorar e responder ao usuário as manifestações, bem como permitir a criação de sua própria sub-rede (OGM e OUSAU-SUS); - propor, coordenar e implementar a Política Municipal de Ouvidoria Geral e de Ouvidoria em Saúde, no âmbito do SUS; - estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de ouvidoria geral e em saúde; - implementar políticas de estímulo à participação de usuários e entidades da sociedade no processo de avaliação dos serviços públicos gerais e de saúde prestados pelo SUS; - promover ações para assegurar a preservação dos aspectos éticos, de privacidade e confidencialidade em todas as etapas do processamento das informações acolhidas; - assegurar aos cidadãos o acesso às informações sobre o direito à saúde e às relativas ao exercício desse direito; - acionar os órgãos competentes para a correção de irregularidades apontadas nas manifestações e devidamente comprovadas contra atos ilegais ou indevidos e omissões, na administração pública municipal no geral e no âmbito da saúde; - viabilizar e coordenar a realização de estudos e pesquisas visando à produção do conhecimento, no campo da ouvidoria geral e em saúde, para subsidiar a formulação de políticas de gestão pública municipal e do SUS; - elaborar, quadrimestralmente, relatórios gerenciais e temáticos referentes aos resultados apresentados na administração pública municipal no geral e no que se refere a todos os componentes da rede de saúde; - receber as respostas elaboradas pelos demais membros da rede, analisando-as e providenciando o retorno ao cidadão ou solicitando, em casos de resposta insatisfatória, a retramitação da mesma pelo órgão demandado; - promover, fomentar e acompanhar ações de capacitação em Ouvidoria;
GABPREF e/ou OUSAU-SUS	Órgãos da Rede de Ouvidorias Municipal	- Conhecer e monitorar a solução das manifestações oriundas da OGM e OUSAU-SUS; - Acompanhar os encaminhamentos feitos pela OGM e OUSAU-SUS às Secretarias/Departamentos ou órgãos equivalentes e/ou às Divisões ou órgãos equivalentes, avaliando se a estratégia interna com vistas à eficiência é a melhor, sugerindo, ao final, incrementos e adequações visando à solução com eficiência, eficácia e efetividade; - Conhecer e monitorar as respostas encaminhadas pelas Secretarias/Departamentos ou órgãos equivalentes e/ou às Divisões ou órgãos equivalentes, analisando-as e providenciando o retorno à OGM e/ou OUSAU-SUS ou solicitando, em casos de resposta insatisfatória, a retramitação da mesma; - Estimular a discussão interna visando à adoção de medidas para



Esta norma foi publicada no Quadro de Avisos da Prefeitura Municipal de Taiobeiras no dia 09/04/12, nos termos do Art. 115 da Lei Orgânica do Município.
Gabinete do Prefeito, 09/04/12.

PREFEITURA DE TAOIBEIRAS GABINETE DO PREFEITO

		aprimoramento dos processos de gestão a partir das deficiências sinalizadas pelas demandas de ouvidoria
Unidades da Estrutura organizacional da Prefeitura Municipal de Taiobeiras (Secretarias/Departamentos)	Órgãos da Rede de Ouvidorias Municipal	I. receber as demandas encaminhadas pela OGM e/ou OUSAU-SUS e/ou do GABPREF/DSS, analisar e responder, considerando os princípios da impessoalidade, moralidade e eficiência; II. buscar a adoção de medidas pertinentes sinalizadas a partir das demandas encaminhadas pela OGM e/ou OUSAU-SUS e/ou do GABPREF/DSS, visando o aprimoramento dos processos de gestão relacionados às suas respectivas áreas técnicas. III. encaminhar às suas unidades administrativas/operacionais subordinadas as manifestações que a elas dizem respeito para a solução; IV. receber as respostas encaminhadas pelas unidades administrativas/ operacionais mobilizadas para a solução das demandas, analisando-as, junto às suas áreas técnicas e providenciando o retorno à OGM e/ou OUSAU-SUS, com parecer da instância ou solicitando, em casos de resposta insatisfatória, a retransmissão da mesma; V. buscar a adoção de medidas pertinentes sinalizadas a partir das demandas encaminhadas pela OGM e/ou OUSAU-SUS, visando o aprimoramento dos processos de gestão relacionados às suas respectivas áreas técnicas; VI. pautar, quadrimestralmente, nas Comissões Intergestores Bipartite – CIBs Microrregionais e nas CIBs Macrorregionais – os encaminhamentos afins ao território, com base nos relatórios gerenciais e temáticos apresentados pela OUSAU/OGE e pelas OGM e/ou OUSAU-SUS, visando garantir o aprimoramento dos processos de gestão e para se apropriar dos problemas locais apontados pelas manifestações recebidas e subsidiar as discussões no âmbito regional.
Município	Município, no âmbito da saúde e em razão da adesão ao Plano Nacional de Ouvidorias do SUS, por ocasião da	I. acolher as manifestações em espaço específico e adequado para o atendimento presencial, análise e acompanhamentos das manifestações II. receber as demandas dos usuários de seu território sejam elas recebidas diretamente no município ou encaminhadas pelas GRS's, analisá-las, junto às suas áreas envolvidas, e respondê-las ou encaminhá-las, considerando os princípios da impessoalidade, moralidade e eficiência; III. implementar políticas de estímulo à participação de usuários e entidades da sociedade no processo de avaliação dos serviços prestados pelo SUS; IV. promover ações para assegurar a preservação dos aspectos éticos, de privacidade e confidencialidade em todas as etapas do processamento das informações decorrentes; V. assegurar, divulgar e difundir aos cidadãos formas e meios de acesso às informações sobre o direito à saúde e às relativas ao exercício desse direito; VI. acionar os órgãos competentes para a correção de irregularidades apontadas nas manifestações e devidamente comprovadas, contra atos ilegais ou indevidos e omissões, no âmbito da saúde; VII. viabilizar e coordenar a realização de estudos e pesquisas visando à produção do conhecimento, no campo da ouvidoria em saúde, para subsidiar a formulação de políticas de gestão do SUS; VIII. elaborar, mensalmente, relatórios gerenciais e temáticos dos resultados apresentados no município e remetê-los à OUSAU/OGE; IX. participar do Fórum Estadual de OuvidoriaSUS.

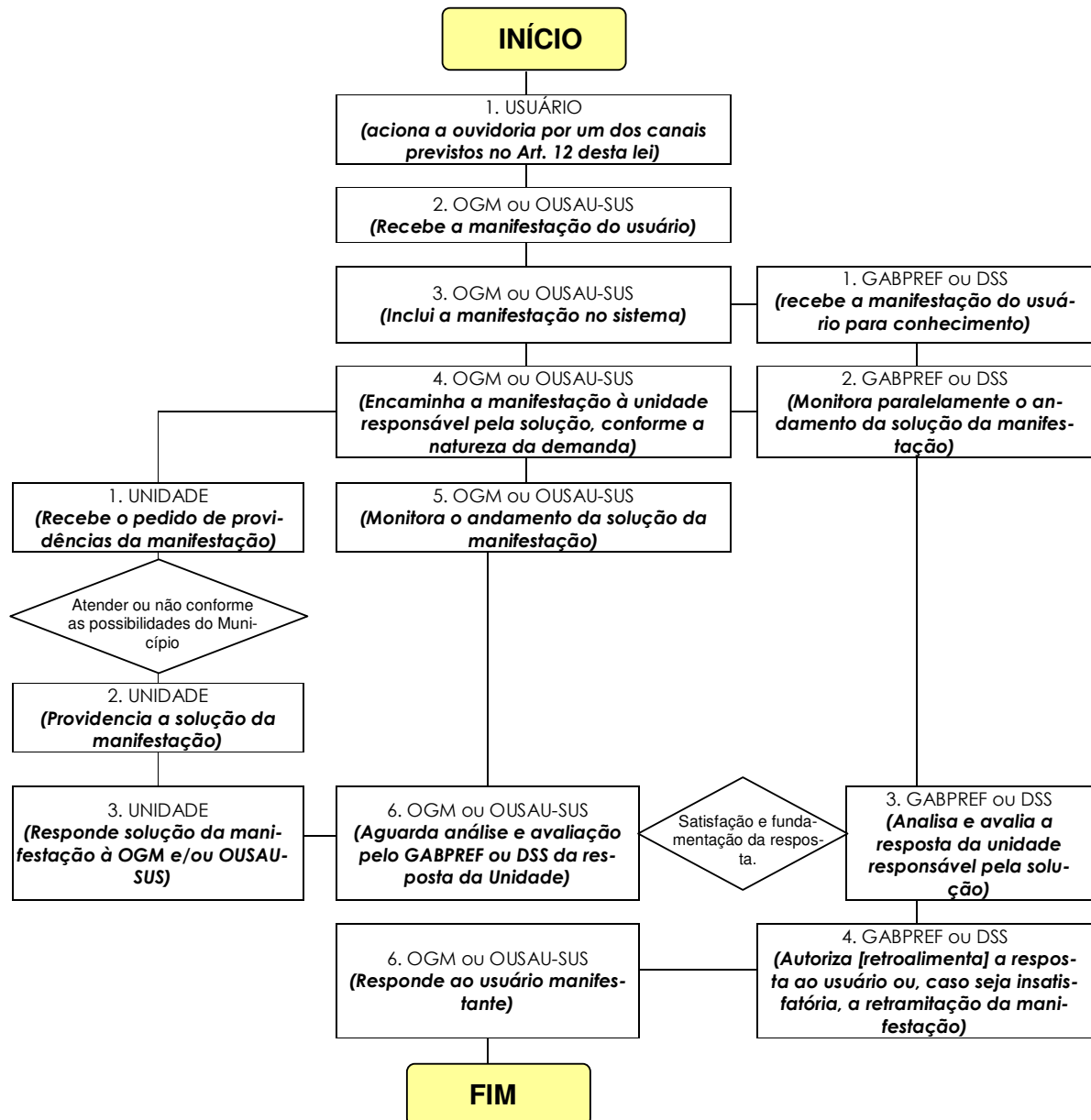


Esta norma foi publicada no Quadro de Avisos da Prefeitura Municipal de Taiobéiras no dia 09/04/12, nos termos do Art. 115 da Lei Orgânica do Município.
Gabinete do Prefeito, 09/04/12.

PREFEITURA DE TAOBEIRAS GABINETE DO PREFEITO

ANEXO V

FLUXOGRAMA DO ENCAMINHAMENTO DA SOLUÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS



Legenda:

INÍCIO	Marcos do Início e Fim do processo		Atividade sequencial, no âmbito de cada órgão.		Etapa de decisão, que resultará em caminho(s) diferenciado(s) no fluxo do processo.
FIM					