



ESTADO DE MATO GROSSO

Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia

CNPJ Nº 33.000.670/0001-67

DECRETO N.º 2020/2019

DE 31 DE JULHO DE 2019

Dispõe sobre a criação da Ouvidoria de Gestão do Sistema Único de Saúde - SUS no âmbito municipal, define competências, determinada nomeação de ouvidores e dá outras providências.

GERSON ROSA DE MORAES, Prefeito Municipal de Pontal do Araguaia, Estado de Mato Grosso, no uso das atribuições legais e;

Considerando a necessidade de padronizar condutas para o aprimoramento do processo de resolução das demandas apresentadas pelos cidadãos usuários do SUS;

Considerando o Pacto pela saúde, que valoriza a relação solidária entre os três gestores das três esferas de governo;

Considerando as diretrizes da Política Nacional de Gestão Estratégica e participativa do SUS;

Considerando que as Ouvidorias do SUS são unidades de importância estratégica para a gestão do SUS, ao possibilitar o diálogo entre a sociedade e as diferentes instâncias de gestão;

Considerando que as ouvidorias contribuem para a participação do cidadão na avaliação e fiscalização da qualidade dos serviços de saúde e auxilia no aprimoramento da gestão pública e no aperfeiçoamento gradual do sistema de saúde, contribuindo para o fortalecimento da democracia e da gestão participativa do SUS;

DECRETA:

Art. 1º - Fica criada no âmbito da Secretaria Municipal de Saúde do Município de Pontal do Araguaia a **Ouvidoria de Gestão do SUS**, como canal de gestão estratégica e participativa.

Art. 2º - Compete à Ouvidoria de Gestão do SUS da Secretaria Municipal de Saúde do Município de Pontal do Araguaia:

I - Receber, analisar, monitorar, avaliar e controlar, denúncias, reclamações, sugestões e elogios dos serviços prestados pela Secretaria Municipal de Saúde através do Sistema Único de Saúde em suas respectivas unidades (desconcentrado, hospitais, ou coordenadorias);

II - Propor e acompanhar a adoção de medidas para prevenção e correção de falhas e omissões de agente público responsável pela prestação do serviço nas Unidades de Saúde;

III - Contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela Secretaria Municipal de Saúde;

IV - Encaminhar as demandas recebidas, conforme o inciso I aos setores competentes para atendimento, quando houver necessidade, dentro dos



ESTADO DE MATO GROSSO

Prefeitura Municipal de Pontal do Araguaia

CNPJ Nº 33.000.670/0001-67

princípios constitucionais de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, transparência e eficiência, no cumprimento da ética na administração pública.

Art. 3º - Incumbe a equipe de servidores da Ouvidoria de Gestão do SUS da Secretaria Municipal de Saúde:

I - Receber as reclamações, elogios, sugestões, solicitações, informações e responder com respeito, agilidade e eficiência;

II - Exercer as funções pautadas nos interesses da Ouvidoria, com independência, autonomia sem qualquer ingerência político-partidária a fim de garantir os direitos dos cidadãos-usuários e do serviço público;

III - Solicitar informações, documentos e materiais impressos, didáticos e técnicos, aos órgãos, entidades públicas e privadas, relativos à ouvidoria;

IV - Analisar as causas das falhas no serviço público e propor as mudanças viáveis e coerentes para melhoria da qualidade dos serviços;

V - Resguardar sigilo das ações demandadas pelo cidadão-usuário e pelos superiores;

VI - Manter informações atualizadas e sistematizar todos os dados que originaram as informações, indicadores;

VII - Elaborar relatórios periódicos aos órgãos superiores;

VIII - Atuar em parceria com outros servidores e órgãos públicos;

IX - Fomentar a participação do usuário na fiscalização e planejamento dos serviços públicos;

X - Divulgar as ações e finalidade da Ouvidoria Municipal da Saúde;

XI - Criar permanentemente estratégias que facilitem o acesso do cidadão aos serviços de saúde e à Ouvidoria Municipal da Saúde;

XII - Agir com integridade, ética, eficiência, imparcialidade, transparência e justiça;

XIII - As ações da ouvidoria de gestão serão baseadas conforme seu Regimento Interno.

Art. 4º - A nomeação do responsável pela Ouvidoria de Gestão do SUS no âmbito Municipal será mediante a publicação de Portaria.

Art. 5º - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Pontal do Araguaia/MT, 31 de julho de 2019.

GERSON ROSA DE MORAES

Prefeito Municipal