



ESTADO DE SERGIPE
PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DOS COQUEIROS

LEI Nº 273/03

Institui o Programa de “Ouvidoria em Saúde Pública no Município de Barra dos Coqueiros” e dá outras providências.

O PREFEITO MUNICIPAL DE BARRA DOS COQUEIROS, ESTADO DE SERGIPE, *no uso de suas atribuições legais,*

Faço saber que a Câmara de Vereadores aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º - Fica Instituído o Programa “Ouvidoria em Saúde Pública” com a finalidade de estabelecer um canal de comunicação direto e permanente entre a população e a Secretaria Municipal de Saúde, estabelecendo uma gestão democrática, *agindo em busca de soluções que visem aperfeiçoar a gestão, evitar danos ao cidadão e a administração pública em Saúde.*

Art. 2º - A “Ouvidoria em Saúde Pública” funcionará na Sede da Secretaria Municipal de Saúde, ou em local de fácil acesso ao público.

Art. 3º - Será designado um servidor com o segundo grau completo ou nível superior, *que será o executor do programa, na qualidade de Ouvidor de Saúde.*

Art. 4º - Ouvidor de Saúde terá as seguintes atribuições:

I – Atender à população, pessoalmente, no escritório central, ou através de telefone, na qualidade de Ouvidor de Saúde.

II – *Encaminhar aos setores competentes as comunicações sobre problemas operacionais de assistência a Saúde, acompanhar as soluções e fazer retornar aos clientes do sistema as informações sobre as providências adotadas;*

IV – Organizar e expedir as respostas à população;

V – *Emitir informações ao sistema gerencial das unidades próprias, para conhecimento dos Problemas e a busca de soluções adequadas;*

IV – Reunir-se com o sistema gerencial da Secretaria Municipal de Saúde, com o objetivo de agilizar e solucionar os problemas detectados;



ESTADO DE SERGIPE
PREFEITURA MUNICIPAL DE BARRA DOS COQUEIROS

VII – Manter a(o) Secretária(o) Municipal de Saúde sempre informada dos *problemas detectados e sugestões fornecidas pela população, bem como classificar e caracterizar aqueles problemas que por natureza, devem ter prioridade.*

Art. 5º - O Ouvidor de Saúde desempenhará suas funções através dos seguintes meios instrumentais:

- a) **Alô Saúde** – Permite que todo cidadão/usuário através de uma ligação telefônica possa registrar seus pedidos de informação, críticas, sugestões, reclamações e elogios sobre a atuação dos Órgãos e Unidades Assistenciais da Secretaria, devendo funcionar 24 horas, inclusive sábados, domingos e feriados, com pessoal em regime de plantão.
- b) **Caixa de Sugestão** – Mecanismo que facilita o acesso do cidadão, permitido por comunicação escrita, o contato direto com a Ouvidoria e indireto com a máquina administrativa Municipal. Serve de análise e avaliação do atendimento assistencial prestado através de formulário próprio.
- c) **Programa Net Saúde** – Mecanismo de acesso a Ouvidoria pelo site da Secretaria e do e-mail da Ouvidoria.
- d) **Rede de Ouvidores** – A ser implantada nas unidades de saúde pertencentes à rede assistencial da Secretaria Municipal de Saúde, constituído o sistema de Ouvidoria em Saúde Pública do Município.

Art. 2º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 3º - Revogam-se as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito, em 20 de outubro de 2003.


Gilson dos Anjos Silva
Prefeito