



ESTADO DE RORAIMA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAROEBE  
- GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL -

PUBLICADO NO MURAL  
PUBLICADO NO MURAL CONFORME ART. 88 DA LEI  
ORGÂNICA MUNICIPAL DE CAROEBE

EM: 25/09/2018

Marcelo da Silva Inácio  
Chefe de Gabinete  
Decreto nº 001/2018

## LEI MUNICIPAL Nº 211, DE 25 DE SETEMBRO DE 2018.

Dispõe sobre a criação da  
Ouvidoria do Sistema Único de  
Saúde do Município de Caroebe.

**ARGILSON RAIMUNDO PEREIRA MARTINS**, Prefeito do Município de Caroebe, no uso de suas atribuições legais, faço saber que a Câmara Municipal de Caroebe aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

**Art.1º.** Fica Criada a Ouvidoria do Sistema Único de Saúde Municipal, vinculada a Secretaria Municipal de Saúde.

§ 1º. A Ouvidoria do SUS municipal será instalada no espaço físico da Secretaria Municipal de Saúde a fim de evitar despesas para a sua implantação.

§ 2º. Cada Unidade Básica de Saúde terá uma caixa para coleta de sugestões, elogios, solicitação, reclamações e denúncias.

§ 3º. As caixas de sugestões da Ouvidoria do Sistema Único de saúde citada no "caput" deste artigo ficarão situadas em área de fácil e livre acesso a qualquer cidadão.

**Art. 2º.** Em todas as áreas de circulação das Unidades Básicas de Saúde, deverão ser afixadas placas informando sobre a existência da Ouvidoria Municipal de Saúde, previstas no art. 1 desta Lei.

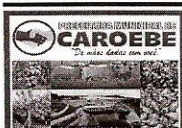
**Art.3º.** São competências da Ouvidoria do SUS:

§ 1º. Receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas competentes as demandas dos (as) cidadãos (ãs) e outras partes interessadas, a respeito da atuação do órgão ou entidade pública;

§ 2º. Articular-se com as áreas administrativas e técnicas com vistas a garantir a instrução correta, objetiva e ágil das demandas apresentadas pelos (as) cidadãos (ãs), bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido, para resposta ao (à) cidadão (ã);

§ 3º. Manter o (a) cidadão (ã) informado (a) sobre o andamento e o resultado de suas demandas;

§ 4º. Cobrar respostas das unidades administrativas e técnicas a respeito das demandas a elas encaminhadas e levar ao conhecimento do gestor do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAROEBE  
Avenida Perimetral Norte, s/nº, Centro, Caroebe – Roraima.  
CEP: 69.378-000  
e-mail:prefeituracaroeb12@hotmail.com



**ESTADO DE RORAIMA**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAROEBE**  
**- GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL -**

---

§ 5º. Organizar, interpretar, consolidar e arquivar as informações oriundas das demandas recebidas de seus usuários e produzir relatórios com dados gerenciais, indicadores, estatísticas e análises técnicas sobre o desempenho do órgão ou entidade, periodicamente ou quando o gestor julgar oportuno;

§ 6º. Promover a constante publicação de suas atividades, com o fim de facilitar o acesso do (a) cidadão (ã) às ouvidorias e aos serviços oferecidos pelos seus órgãos;

§ 7º. Analisar as necessidades e expectativas dos usuários, colhidas por meio de sugestões, denúncias, elogios e reclamações, relativas às ações e aos serviços de saúde prestados à população, com o objetivo de subsidiar a avaliação das ações e serviços de saúde pelos órgãos competentes;

§ 8º. Encaminhar as denúncias recebidas aos órgãos e às unidades da Secretaria Municipal de Saúde para as providências necessárias;

§ 9º. Realizar a mediação administrativa nas unidades administrativas do órgão, com vistas à correta, objetiva e ágil instrução das demandas apresentadas pelos (as) cidadãos (ãs), bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido;

§ 10º. Informar, sensibilizar e orientar o (a) cidadão (ã) para a participação e o controle social dos serviços públicos de saúde;

§ 11º. Informar os direitos e deveres dos (as) usuários (as) dos serviços de saúde do SUS;

**Art. 4º.** São os principais objetivos da Ouvidoria Municipal do SUS:

§ 1º. Propiciar ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos e um canal de comunicação com a administração da Secretaria Municipal de Saúde de Caroebe - RR;

§ 2º. Atuar com ética, transparência e imparcialidade, de forma a garantir respostas às manifestações recebidas e assegurar ao cidadão oportunidade de participação na gestão pública, traduzida pela capacidade de manifestação de suas sugestões, reclamações, denúncias e elogios através de canais de contato ágeis e eficazes; com a preservação dos aspectos éticos de prioridade e confiabilidade de todas as etapas no processo das informações;

§ 3º. Contribuir para a melhoria dos serviços prestados pelo Município;

§ 4º. Acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

§ 5º. Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

**Art. 5º.** As manifestações à Ouvidoria deverão conter as seguintes informações:





**ESTADO DE RORAIMA**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAROEBE**  
**- GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL -**

---

§ 1º. Característica da informação, caráter da informação, identificação do manifestante, endereço completo, meios disponíveis para contato (telefone, e-mail), informações sobre o fato e sua autoria, se for o caso, a indicação das provas de que tenha conhecimento;

§ 2º. Não serão aceitas demandas sob estado do anonimato, salvo se a demanda estiver registrada de forma completa para averiguação e/ou acompanhada de prova documental.

§ 3º. Será mantida a privacidade do reclamante que enviar demanda sob o estado de sigilo, quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária.

§ 4º. As manifestações poderão ser feitas pelos seguintes meios: pessoalmente, na sede da Secretaria Municipal de Saúde de Caroebe, através das caixas de sugestões instalados nos estabelecimentos de saúde ou através do e-mail da ouvidoria.

**Art. 6º.** Fica criado o cargo de provimento em comissão de Ouvidor do Sistema de Saúde Municipal.

§ 1º. O cargo de provimento em comissão de Ouvidor do Sistema de Saúde Municipal é de livre nomeação e exoneração do Chefe do Poder Executivo.

**Art.7º.** São atribuições do Ouvidor do SUS:

§ 1º. Coordenar, avaliar e controlar as atividades e os serviços relacionados às competências institucionais da ouvidoria, provendo os meios necessários a sua adequada e eficiente prestação.

§ 2º. Representar a ouvidoria diante das unidades administrativas do órgão/entidade a que pertencem dos órgãos e entidades do Poder Executivo, dos demais poderes e perante a sociedade.

§ 3º. Encaminhar às demandas as unidades administrativas competentes para resposta, de acordo com o seu teor.

§ 4º. Propor a adoção de medidas e as providencias de correção de rumos ou aperfeiçoamento em processos, a partir das demandas recebidas pela ouvidoria.

§ 5º. Promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados.

§ 6º. Manter os interessados informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos.

§ 7º. Encaminhar os relatórios estatísticos das atividades da ouvidoria as autoridades superiores do órgão/entidade, na forma disposta no regulamento ou regimento interno.

§ 8º. Exercer outras atribuições compatíveis com a sua função.





ESTADO DE RORAIMA  
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAROEBE  
- GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL -

---

**Art. 8º.** O Ouvidor, mediante despacho fundamentado, poderá determinar liminarmente o arquivamento de reclamação/denúncia que lhe tenha sido encaminhada e que, a seu juízo, seja improcedente, como a falta de informações suficientes para encaminhamento.

**Art. 9º.** O Ouvidor e toda sua equipe deverão atuar segundo os princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade e ética.

**Art. 10º.** O Ouvidor, no exercício de sua função, terá assegurado autonomia e independência de ação, sendo-lhe franqueado acesso livre a qualquer dependência ou servidor da instituição, bem como a informações, registros, processos e documentos de qualquer natureza que, a seu exclusivo juízo, repare necessários ao pleno exercício de suas atribuições.

**Art. 11º.** Para o desempenho de suas funções, a Ouvidoria terá uma equipe mínima composta de um Ouvidor.

**Art. 12º.** É dever dos dirigentes e servidores da Secretaria Municipal de Saúde de Caroebe e da rede municipal ligada ao SUS atender, com presteza, pedidos de informação ou requisições formuladas pela Ouvidoria, de forma satisfatória a atender às necessidades do cidadão e o bom funcionamento da Ouvidoria.

Caroebe – RR, 25 de setembro de 2018.

**ARGILSON RAIMUNDO PEREIRA MARTINS**  
Prefeito Municipal de Caroebe – RR

