



GABINETE DA PREFEITA

# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE ITAPETININGA

Praça dos Três Poderes, 1.000 – Jardim Marabá – CEP 18.213-900 – Itapetininga – São Paulo – Brasil

Telefone: (15) 3376-9601/ 3376-9600

E-mail: [gabinete@itapetininga.sp.gov.br](mailto:gabinete@itapetininga.sp.gov.br)

[www.itapetininga.sp.gov.br](http://www.itapetininga.sp.gov.br)

## DECRETO Nº 2.268, DE 15 DE OUTUBRO DE 2021.

Regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública, institui o Sistema de Ouvidoria e a Ouvidoria Municipal do SUS, dando outras providências.

**SIMONE APARECIDA CURRALADAS DOS SANTOS**, Prefeita do Município de Itapetininga, no uso de suas atribuições legais; e

Considerando o disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

Considerando os autos dos processos nºs 14771/1/2021 e 14773/1/2021, protocolados nesta Prefeitura Municipal,

### DECRETA:

#### CAPÍTULO I

#### DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 1º** Fica regulamentado, no âmbito do Poder Executivo Municipal, o procedimento para participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela Administração Pública, conforme a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**Parágrafo único.** Sujeitam-se ao disposto neste Decreto todos os órgãos da administração direta e indireta do Município de Itapetininga, bem como todas as entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos na prestação de serviços à população.

**Art. 2º** Fica instituído o Sistema de Ouvidoria do Município de Itapetininga, vinculado à Secretaria Municipal de Governo, como instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

**Art. 3º** O Sistema de Ouvidoria é responsável, de forma prioritária, pelo acompanhamento das reclamações e denúncias relativas à prestação dos serviços da administração pública municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população, podendo receber ainda, sugestões e elogios.

**Art. 4º** Para os efeitos deste Decreto, considera-se:



GABINETE DA PREFEITA

# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE ITAPETININGA

Praça dos Três Poderes, 1.000 – Jardim Marabá – CEP 18.213-900 – Itapetininga – São Paulo – Brasil

Telefone: (15) 3376-9601/ 3376-9600

E-mail: [gabinete@itapetininga.sp.gov.br](mailto:gabinete@itapetininga.sp.gov.br)

[www.itapetininga.sp.gov.br](http://www.itapetininga.sp.gov.br)

I - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

II - denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

III - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

IV - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

V - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

VI - identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

VII - decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando solução ou comunicando da sua impossibilidade;

VIII - serviços públicos: atividades exercidas pela administração pública direta indireta, e fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio;

IX - política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Poder Público direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico.

## CAPÍTULO II

### COMPETÊNCIA DO SISTEMA DE OUVIDORIA

**Art. 5º** Compete ao Sistema de Ouvidoria do Município:

I - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

II - receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias, caso existentes:

III - exclusivamente, receber, analisar e responder, denúncias e comunicações a que se refere o § 2º do artigo 21 deste Decreto, recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário de serviços públicos;

IV - processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o artigo 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;



GABINETE DA PREFEITA

# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE ITAPETININGA

Praça dos Três Poderes, 1.000 – Jardim Marabá – CEP 18.213-900 – Itapetininga – São Paulo – Brasil

Telefone: (15) 3376-9601/ 3376-9600

E-mail: [gabinete@itapetininga.sp.gov.br](mailto:gabinete@itapetininga.sp.gov.br)

[www.itapetininga.sp.gov.br](http://www.itapetininga.sp.gov.br)

**V** - monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário do órgão ou entidade a que esteja vinculada;

**VI** - exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

**VII** - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

**VIII** - atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos;

**IX** - exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades referidos no do artigo 3º deste Decreto, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos;

**X** - expedir orientações e diretrizes relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas no Capítulo II deste Decreto e na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

**XI** - monitorar a atuação das unidades de ouvidoria, caso existentes, no tratamento das manifestações recebidas;

**XII** - promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;

**XIII** - manter sistema informatizado de uso obrigatório que permita o recebimento, a análise e a resposta das manifestações dos usuários;

**XIV** - definir formulários padrão a serem utilizados pelas unidades de ouvidoria para recebimento de manifestações;

**XV** - definir metodologias padrão para medição do nível de satisfação dos cidadãos usuários de serviços públicos;

**XVI** - manter base de dados com todas as manifestações recebidas; e

**XVII** - sistematizar as informações disponibilizadas, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

## CAPÍTULO III

### ESTRUTURA DO SISTEMA DE OUVIDORIA

**Art. 6º** A estrutura administrativa do Sistema de Ouvidoria do Município será composta por 1 (um) funcionário responsável e o quantitativo necessário de servidores de apoio, designados pelo Chefe do Poder Executivo.



GABINETE DA PREFEITA

# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE ITAPETININGA

Praça dos Três Poderes, 1.000 – Jardim Marabá – CEP 18.213-900 – Itapetininga – São Paulo – Brasil

Telefone: (15) 3376-9601/ 3376-9600

E-mail: [gabinete@itapetininga.sp.gov.br](mailto:gabinete@itapetininga.sp.gov.br)

[www.itapetininga.sp.gov.br](http://www.itapetininga.sp.gov.br)

**Parágrafo único.** O funcionário responsável pelo Sistema de Ouvidoria deverá preencher os seguintes requisitos:

- I - pertencer ao quadro de servidores efetivos do Município;
- II - ter mais de 21 (vinte e um) anos de idade;
- III - ter reputação ilibada e não possuir antecedentes criminais;
- IV - possuir nível superior completo.

## CAPÍTULO IV RESPONSÁVEL

**Art. 7º** O funcionário responsável será designado, por tempo indeterminado, através de portaria pelo Chefe do Poder Executivo.

**Parágrafo único.** Em caso de férias ou afastamentos superiores a 30 (trinta) dias será designado seu substituto.

**Art. 8º** O funcionário responsável e os demais servidores, no exercício de suas funções, deverão guardar sigilo referente às informações levadas a seu conhecimento nos casos em que a lei e o usuário expressamente o requerer.

**Art. 9º** Compete ao funcionário responsável:

I – propor às Secretarias Municipais a normatização do acesso ao Sistema de Ouvidoria, informando, padronizando e divulgando os seus procedimentos;

II - encaminhar a demanda apresentada ao Sistema de Ouvidoria à Secretaria competente, monitorando a providência adotada por ela;

III - responder ao usuário da ouvidoria no prazo legal, garantindo a celeridade da tramitação da demanda;

IV - atuar com transparência, humanidade, sensibilidade, integridade, imparcialidade, solidariedade e justiça, observando os princípios constitucionais;

V - propor medidas que aumentem a eficiência do serviço público municipal;

VI - propor aos órgãos da administração pública municipal direta e indireta, bem como às entidades privadas, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais;

VII - requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as reclamações ou denúncias recebidas, na forma da lei;

VIII - recomendar a adoção de providências que entender pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela administração pública municipal à população;



GABINETE DA PREFEITA

# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE ITAPETININGA

Praça dos Três Poderes, 1.000 – Jardim Marabá – CEP 18.213-900 – Itapetininga – São Paulo – Brasil

Telefone: (15) 3376-9601/ 3376-9600

E-mail: [gabinete@itapetininga.sp.gov.br](mailto:gabinete@itapetininga.sp.gov.br)

[www.itapetininga.sp.gov.br](http://www.itapetininga.sp.gov.br)

**IX** - recomendar aos órgãos da administração pública municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas.

## CAPÍTULO V

### CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

**Art. 10.** A Carta de Serviços ao Usuário apresentará os serviços oferecidos pelo Poder Executivo Municipal, nos termos do artigo 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e será elaborada em linguagem simples, clara, objetiva, concisa e em formato acessível.

**Art. 11.** A Carta de Serviços ao Usuário deverá conter, no mínimo:

I - os serviços efetivamente disponibilizados ao usuário;

II - os requisitos e documentos que deverão ser apresentados para acessar o serviço pretendido, quando necessários;

III - o prazo máximo para a prestação do serviço;

IV - os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;

V - os procedimentos para receber e responder as manifestações do usuário;

VI - os mecanismos de consulta que poderão ser utilizados pelo usuário, para acompanhar o andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação;

VII - o endereço, horário de funcionamento e expediente, e os canais de atendimento disponibilizados pelo Poder Executivo Municipal;

VIII - informações sobre contato de todos os setores da Prefeitura Municipal.

**Art. 12.** A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no site oficial da Prefeitura Municipal de Itapetininga para consulta e impressão.

**Art. 13.** Independente da revisão anual, a atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Usuário deverá ser solicitada pelo setor responsável pela prestação de cada serviço, sempre que houver necessidade de alterar qualquer informação ali contida.

## CAPÍTULO VI

### RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

#### Seção I

##### Regras gerais para tratamento de manifestações

**Art. 14.** O Sistema de Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§ 1º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos deste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público.



GABINETE DA PREFEITA

# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE ITAPETININGA

Praça dos Três Poderes, 1.000 – Jardim Marabá – CEP 18.213-900 – Itapetininga – São Paulo – Brasil

Telefone: (15) 3376-9601/ 3376-9600

E-mail: [gabinete@itapetininga.sp.gov.br](mailto:gabinete@itapetininga.sp.gov.br)

[www.itapetininga.sp.gov.br](http://www.itapetininga.sp.gov.br)

§ 2º A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida excepcionalmente, quando necessária ao acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

§ 3º É vedado ao Sistema de Ouvidoria impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.

§ 4º É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

§ 5º Está isento de ressarcir os custos a que se referem o § 4º deste artigo, aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família nos termos da Lei Federal nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

**Art. 15.** As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por intermédio do sistema informatizado de que trata este Decreto.

§ 1º Os órgãos e entidades poderão manter sistemas próprios de recebimento e tratamento de manifestações, de forma concomitante ao sistema de que trata o caput deste artigo, desde que condicionados à transferência eletrônica de dados à base de dados mantida pelo Sistema de Ouvidoria.

§ 2º O Sistema de Ouvidoria assegurará que o acesso ao sistema de que trata o caput deste artigo esteja disponível na página principal de seu Portal na rede mundial de computadores.

§ 3º Sempre que recebida em meio físico, os órgãos e entidades deverão digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput deste artigo.

§ 4º Se o Sistema de Ouvidoria receber manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverá encaminhá-las para a unidade competente.

**Art. 16.** O Sistema de Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 1º Os prazos indicados no caput deste artigo poderão ser reduzidos em virtude de normas regulamentadoras específicas.

§ 2º Recebida a manifestação o Sistema de Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 3º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação em até 30 (trinta) dias a contar do recebimento, o Sistema de Ouvidoria deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em até 20 (vinte) dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.



GABINETE DA PREFEITA

# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE ITAPETININGA

Praça dos Três Poderes, 1.000 – Jardim Marabá – CEP 18.213-900 – Itapetininga – São Paulo – Brasil

Telefone: (15) 3376-9601/ 3376-9600

E-mail: [gabinete@itapetininga.sp.gov.br](mailto:gabinete@itapetininga.sp.gov.br)

[www.itapetininga.sp.gov.br](http://www.itapetininga.sp.gov.br)

**§ 4º** O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

**§ 5º** O Sistema de Ouvidoria poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até 20 (vinte) dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

**Art. 17.** O Sistema de Ouvidoria assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do artigo 31 da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

**Parágrafo único.** A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome, endereço e demais dados de qualificação, que serão documentados separadamente, aos quais serão dispensados o tratamento previsto no caput deste artigo.

## Seção II

### Elogio, Reclamação e Sugestão

**Art. 18.** O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às suas chefias imediatas.

**Parágrafo único.** A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.

**Art. 19.** A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

**Parágrafo único.** A resposta conclusiva da reclamação conterá informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.

**Art. 20.** A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida.

**Parágrafo único.** Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

**Art. 21.** O Sistema de Ouvidoria poderá receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão.

**§ 1º** As informações de que trata este artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.



GABINETE DA PREFEITA

# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE ITAPETININGA

Praça dos Três Poderes, 1.000 – Jardim Marabá – CEP 18.213-900 – Itapetininga – São Paulo – Brasil

Telefone: (15) 3376-9601/ 3376-9600

E-mail: [gabinete@itapetininga.sp.gov.br](mailto:gabinete@itapetininga.sp.gov.br)

[www.itapetininga.sp.gov.br](http://www.itapetininga.sp.gov.br)

§ 2º As informações que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento preliminar de investigação.

## Seção III

### Denúncias

**Art. 22.** A denúncia recebida será tratada caso contenha dados mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§ 1º No caso de denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, sobre os procedimentos a serem adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão respectivo, ou sobre o seu arquivamento.

§ 2º Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão ao Sistema de Ouvidoria o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

## CAPÍTULO VII

### CONSELHO DE USUÁRIOS

**Art. 23.** Fica instituído o Conselho de Usuários, visando a participação do cidadão na avaliação e no acompanhamento da prestação dos serviços pelo Poder Executivo.

**Art. 24.** A definição, formação e regulamentação do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos será efetuada por meio de ato próprio do Chefe do Poder Executivo, no prazo máximo de trezentos e sessenta dias, contados a partir da publicação deste Decreto.

## CAPÍTULO VIII

### OUVIDORIA DO SUS

**Art. 25.** Fica instituída a Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde – SUS, vinculada à Secretaria Municipal de Saúde.

**Art. 26.** A organização e o funcionamento da Ouvidoria Municipal do SUS observará as seguintes diretrizes:

I - defesa dos direitos da saúde visando contribuir para o fortalecimento da cidadania e da transparência;

II - reconhecimento dos cidadãos sem qualquer distinção como sujeitos de direitos;

III - preservação da identidade do manifestante, quando por ele solicitada expressamente ou quando o assunto requerer;

IV - acolhimento humanizado nas relações estabelecidas com seus usuários;

V - objetividade e imparcialidade no tratamento das manifestações de seus usuários;



GABINETE DA PREFEITA

# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE ITAPETININGA

Praça dos Três Poderes, 1.000 – Jardim Marabá – CEP 18.213-900 – Itapetininga – São Paulo – Brasil

Telefone: (15) 3376-9601/ 3376-9600

E-mail: [gabinete@itapetininga.sp.gov.br](mailto:gabinete@itapetininga.sp.gov.br)

[www.itapetininga.sp.gov.br](http://www.itapetininga.sp.gov.br)

VI - zelo pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários;

VII - defesa da ética e da transparência nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos;

VIII - sigilo da fonte quando o interessado solicitar a preservação de sua identidade;

IX identificação das necessidades e demandas da sociedade para o setor saúde, tanto na dimensão coletiva, quanto na individual, para sua utilização como suporte estratégico à tomada de decisões no campo da gestão;

X - atuação coordenada, integrada e horizontal entre as ouvidorias do SUS;

XI - aprofundamento do exercício da cidadania dentro e fora da Administração Pública.

**Art. 27.** São competências e atribuições essenciais da Ouvidoria Municipal do SUS:

I - receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas competentes as demandas dos cidadãos e outras partes interessadas, a respeito da atuação do órgão ou entidade pública;

II - articular-se com as áreas administrativas e técnicas com vistas a garantir a instrução correta, objetiva e ágil das demandas apresentadas pelos cidadãos, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido, para resposta ao cidadão;

III - manter o cidadão informado sobre o andamento e o resultado de suas demandas;

IV - 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;

V - 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;

VI - promover a constante publicização de suas atividades, com o fim de facilitar o acesso do cidadão à ouvidoria e aos serviços oferecidos;

VII - 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;

VIII - encaminhar as denúncias recebidas aos órgãos e às unidades da Secretaria de Saúde para as providências necessárias;



GABINETE DA PREFEITA

# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE ITAPETININGA

Praça dos Três Poderes, 1.000 – Jardim Marabá – CEP 18.213-900 – Itapetininga – São Paulo – Brasil

Telefone: (15) 3376-9601/ 3376-9600

E-mail: [gabinete@itapetininga.sp.gov.br](mailto:gabinete@itapetininga.sp.gov.br)

[www.itapetininga.sp.gov.br](http://www.itapetininga.sp.gov.br)

**IX** realizar a mediação administrativa nas unidades do órgão, com vistas à correta, objetiva e ágil instrução das demandas apresentadas pelos cidadãos, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido;

**X** - informar, sensibilizar e orientar o cidadão para a participação e o controle social dos serviços públicos de saúde;

**XI** - informar os direitos e deveres dos usuários dos serviços de saúde do SUS.

**Art. 28.** O acesso do cidadão à Ouvidoria Municipal do SUS poderá ser realizado por meio de canais de comunicação a serem implantados progressivamente e amplamente divulgados.

**Art. 29.** A Ouvidoria Municipal do SUS terá um funcionário responsável com atribuições específicas e que estará subordinado diretamente ao Secretário Municipal de Saúde.

**§ 1º** O funcionário responsável pela Ouvidoria Municipal do SUS deverá preencher os requisitos previstos no parágrafo único do artigo 6º deste Decreto.

**§ 2º** A estrutura administrativa da Ouvidoria Municipal do SUS contará com o quantitativo necessário de servidores de apoio, designados pelo Chefe do poder Executivo.

**Art. 30.** O funcionário responsável pela Ouvidoria Municipal do SUS será designado, por tempo indeterminado, através de portaria pelo Chefe do Poder Executivo, devendo atuar exclusivamente na Ouvidoria.

**Art. 31.** Os serviços auxiliares da Ouvidoria Municipal do SUS serão realizados por servidores municipais mediante remanejamento interno, devendo assessorar o responsável pelo órgão nas relações institucionais com os órgãos da Administração direta e indireta, bem como promover o recebimento, expedição, encaminhamento de documentos, correspondências, protocolos e processos em trâmite na Ouvidoria e demais atividades correlatas.

**Art. 32.** A Ouvidoria Municipal do SUS terá espaço físico próprio, de fácil acesso aos cidadãos, em local determinado pelo Gestor Municipal de Saúde, com as todas as formas e meios de comunicação.

**Art. 33.** São atribuições do funcionário responsável pela Ouvidoria Municipal do SUS:

**I** - coordenar, avaliar e controlar as atividades e os serviços relacionados às competências institucionais da Ouvidoria, provendo os meios necessários à sua adequada e eficiente prestação;

**II** - representar a Ouvidoria diante dos órgãos e entidades do Poder Executivo, dos demais poderes e perante a sociedade;

**III** - encaminhar as demandas às unidades administrativas competentes para resposta, de acordo com o seu teor;

**IV** - propor a adoção de medidas e as providências de correção de rumos ou aperfeiçoamento em processos, a partir das demandas recebidas pela Ouvidoria;



GABINETE DA PREFEITA

# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE ITAPETININGA

Praça dos Três Poderes, 1.000 – Jardim Marabá – CEP 18.213-900 – Itapetininga – São Paulo – Brasil

Telefone: (15) 3376-9601/ 3376-9600

E-mail: [gabinete@itapetininga.sp.gov.br](mailto:gabinete@itapetininga.sp.gov.br)

[www.itapetininga.sp.gov.br](http://www.itapetininga.sp.gov.br)

V - promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados;

VI - manter os interessados informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos;

VII - encaminhar às autoridades superiores, periodicamente e sempre que solicitado, os relatórios estatísticos das atividades da Ouvidoria;

VIII - exercer outras atribuições afins.

**Art. 34.** Todos os integrantes da Ouvidoria Municipal do SUS, no exercício de suas atribuições deverão assegurar a preservação dos aspectos éticos, de privacidade e confidencialidade em todas as etapas do processamento das demandas recebidas dos usuários.

## CAPÍTULO IX

### DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 35.** O Sistema de Ouvidoria elaborará seu regimento interno no prazo de 30 (trinta) dias após a publicação deste Decreto e será submetido à apreciação do Chefe do Poder Executivo que, concordando o instituirá.

**Art. 36.** A atuação do Sistema de Ouvidoria do Município de Itapetininga não suspende ou interrompe prazos administrativos, podendo as conclusões das análises, nos procedimentos sob a sua responsabilidade, subsidiar processos em andamento.

**Art. 37.** As eventuais despesas decorrentes da execução do presente Decreto correrão por conta de dotações próprias consignadas no orçamento, que serão suplementadas se necessário.

**Art. 38.** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

**SIMONE APARECIDA CURRALADAS DOS SANTOS**

Prefeita Municipal

Publicado e registrado no Gabinete da Prefeita, aos quinze dias de outubro de 2021.

**CARLOS EDUARDO PAGIORO**

Secretário Municipal de Governo