



Estado de Mato Grosso  
**Prefeitura Municipal de Nova Santa Helena**  
Praça João Alberto Zaneti, s/nº - Centro  
CEP: 78.548-000 – Nova Santa Helena - MT  
Telefone: (66) 3523-1035 Cel.: (66) 3523-1036  
e-mail: prefeitura@novasantahelena.mt.gov.br

## **DECRETO Nº 036 /2017**

### **DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DA OUVIDORIA DE GESTÃO DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE - SUS NO ÂMBITO MUNICIPAL, DEFINE COMPETÊNCIAS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS**

A Excelentíssima Senhora TEREZINHA GUEDES CARRARA, Prefeita do município de Nova Santa Helena, Estado de Mato Grosso, no uso de suas atribuições legais, consoante os princípios gerais de direito público, na forma da constituição federal nos artigos 196, 197 e 198, com base na lei orgânica do sistema único de saúde - sus nº. 8.080/90; lei nº. 8.142/90, portaria sgep nº. 08/2007, lei complementar nº 162/2004, decreto federal nº 2.455/2009, 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 gestores das três esferas de governo;

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

CONSIDERANDO o disposto na Lei Complementar nº 162 de 29 de Março de 2004, que preconiza a criação de Ouvidorias Setoriais.

#### **DECRETA:**

**Art. 1º** - Fica criada no âmbito da Secretaria Municipal de Saúde e Saneamento do Município de Nova Santa Helena/MT, a Ouvidoria de Gestão do SUS, como canal de gestão do SUS, e canal de gestão estratégica e participativa.

**Art. 2º** - Compete à Ouvidoria de Gestão do SUS da Secretaria Municipal de Saúde e Saneamento do município de Nova Santa Helena/MT.:

I - receber, analisar, monitorar, avaliar e controlar, denúncias, reclamações, sugestões e elogios dos serviços prestados pela Secretaria Municipal de Saúde e Saneamento 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 e Saneamento;

IV - encaminhar as demandas recebidas, conforme o inciso I aos setores competentes para atendimento, quando houver necessidade, dentro dos 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 de 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 á 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 ouvidores 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 integralidade, ética, eficiência, imparcialidade, transparência e justiça;

XIII - As ações da Ouvidoria de Gestão serão baseadas conforme seu Regimento Interno.

**Art. 4º.** - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação

**Art. 5º.** - Revogam-se às disposições em contrário.

Gabinete da Prefeita Municipal de Nova Santa Helena, Estado de Mato Grosso,  
em 24 de Julho de 2017.

**TEREZINHA GUEDES CARRARA**  
Prefeita municipal

**Registre-se**

**Publique-se**

**Cumpra-se**

**Publicado e afixado no mural da Prefeitura Municipal no período de 24/07/2017 a 24/08/2017.**