



**ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE RIO CLARO**

A Câmara Municipal aprova e eu, Prefeito do Município de Rio Claro, sanciono e promulgo a seguinte:

Lei Municipal nº 581, de 25 de outubro de 2011.

**EMENTA:** “Cria a Ouvidoria em Saúde da Rede Municipal de Saúde e altera a primeira parte do Anexo IV da Lei Municipal nº. 454, de 28 de dezembro de 2009 e dá outras providências”.

Art. 1º - Fica instituída a Ouvidoria em Saúde do Município de Rio Claro vinculada diretamente à Presidência da Fundação de Saúde de Rio Claro – FUSARC, sendo parte integrante de sua estrutura organizacional.

Art. 2º - A Ouvidoria em Saúde será dirigida por um Ouvidor que será indicado pelo Presidente da FUSARC dentre os servidores públicos municipais efetivos, com formação e capacitação compatível com a função ou que esteja em processo de capacitação.

Art. 3º - São propósitos a serem alcançados pela Ouvidoria em Saúde:

- I – ampliar a participação dos cidadãos na gestão do SUS;
- II – possibilitar ao gestor da Rede Municipal de Saúde a avaliação contínua da qualidade das ações e dos serviços prestados;
- III – subsidiar a gestão nas tomadas de decisões e na formulação de políticas públicas de saúde.

Art. 4º - Quanto a sua estrutura física, a Ouvidoria em Saúde deve observar:

- I – boa localização, de fácil acesso e visibilidade ao cidadão;
- II – equipamentos e mobiliário adequados para a realização do serviço;
- III – disponibilidade de linha telefônica e acesso à internet;
- IV – espaço adequado para atendimento presencial, eventualmente com resguardo de sigilo.

Art. 5º - A Ouvidoria em Saúde tem como finalidade receber, registrar e classificar as manifestações dos usuários da Rede Municipal de Saúde, que podem se apresentar através da busca de informações e orientações em saúde e também por meio de sugestões, elogios, solicitações, reclamações ou denúncias.



**ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE RIO CLARO**

Parágrafo único: As manifestações dos usuários poderão se dar através de carta, telefone, e-mail, atendimento presencial diretamente na Ouvidoria, ou ainda através das caixas de sugestões existentes nas unidades da Rede Municipal de Saúde.

Art. 6º - O Ouvidor em Saúde, no exercício de suas funções e a fim de se dar o devido tratamento às demandas, terá autonomia funcional, podendo se dirigir diretamente a qualquer ente ou servidor da Rede Municipal de Saúde solicitando informações, esclarecimentos, relatórios ou documentos necessários à conclusão do caso.


Art. 7º - O Ouvidor encaminhará mensalmente à Presidência da Fundação de Saúde de Rio Claro, gestor do SUS no Município, relatório gerencial acerca das demandas propostas, do andamento das que estiverem em curso e do resultado daquelas que foram concluídas, visando subsidiar a tomada de decisão, formulação de diretrizes, políticas, programas e prioridades além de delinear cenários futuros e atuação junto à sociedade, estabelecendo indicadores de desempenho, dimensionando a imagem institucional, atualizando os profissionais e contribuindo para sua orientação técnica e administrativa.

Art. 8º - Deverão ser afixados nas unidades da Rede de Saúde do Município cartazes informativos acerca da existência, localização e finalidade da Ouvidoria em Saúde, com a indicação da lei que a criou.

Art. 9º - O Poder Executivo, sem acréscimo de despesas, adotará as providências cabíveis para a implantação da Ouvidoria em Saúde, aproveitando os recursos humanos e materiais já existentes.

Art. 10 - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Rio Claro-RJ, 25 de outubro de 2011

  
Raul Machado  
Prefeito



ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
CÂMARA MUNICIPAL DE RIO CLARO

ANEXO IV

