



# Diário Oficial do **MUNICÍPIO**

Prefeitura Municipal de Quijingue

1

Quinta-feira • 27 de Maio de 2021 • Ano • Nº 2144

Esta edição encontra-se no site oficial deste ente.

## Prefeitura Municipal de Quijingue publica:

- **Decreto nº 158 de 27 de maio de 2021** - dispõe sobre a criação da Ouvidoria Municipal do SUS/Ouvidoria Setorial e dá outras providências.
- **Portaria nº 59 de 27 de maio de 2021** - Dispõe sobre a nomeação do Ouvidor do SUS e dá outras providencias.

**Imprensa Oficial. Tá aqui, tá legal.**

Lei exige que todo gestor publique seus atos no seu veículo oficial para que a gestão seja mais transparente. A Imprensa Oficial cumpre esse papel.

**Imprensa Oficial**  
a publicidade legal  
levada a sério

## **Decretos**



ESTADO DA BAHIA  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE QUIJINGUE**  
C.N.P.J: 13.698.782/0001-26

**DECRETO Nº 158 DE 27 DE MAIO DE 2021.**

**Dispõe sobre a criação da Ouvidoria Municipal do SUS/Ouvidoria Setorial e dá outras providências.**

**O PREFEITO MUNICIPAL DE QUIJINGUE, ESTADO DA BAHIA**, no uso das suas atribuições legais constantes da Lei Orgânica Municipal e tendo em vista o disposto na Lei nº 110, de 21 de maio de 2021, e:

CONSIDERANDO a necessidade de se criar um canal democrático de diálogo entre a população e a Secretaria Municipal de Saúde, com o objetivo de facilitar o envio de reclamações, sugestões, elogios, solicitações, denúncias e informações relacionadas aos serviços públicos de saúde prestados pelo município.

CONSIDERANDO a Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990 que dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências.

CONSIDERANDO a Lei nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990 que dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde e dá outras providências.

CONSIDERANDO a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

CONSIDERANDO o Pacto de Gestão do SUS (Portaria GM/MS nº 399/2006), Eixo 7, tópico 7.1, alínea 'e', que prevê o apoio à implantação e implementação de Ouvidorias nos municípios e estados como ação de fortalecimento para o processo de participação social no SUS;



ESTADO DA BAHIA  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE QUIJINGUE**  
C.N.P.J: 13.698.782/0001-26

CONSIDERANDO o Guia de orientações básicas para implantação de ouvidorias do SUS (2014) do Ministério da Saúde.

CONSIDERANDO a Portaria nº 2.416, de 7 de novembro de 2014 que estabelece diretrizes para a organização e funcionamento dos serviços de ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) e suas atribuições.

CONSIDERANDO a Portaria nº 1.975, de 29 de junho de 2018 que estabelece incentivo financeiro destinado aos estados e ao distrito federal para a qualificação da gestão no sistema único de saúde - SUS, no âmbito da política nacional de gestão estratégica e participativa do SUS - participasus, com foco na implantação, descentralização e qualificação das ouvidorias do SUS.

CONSIDERANDO a Cartilha A VOZ DA CIDADANIA. Orientações para Implantação de Ouvidorias do SUS, desenvolvida pela Secretaria Estadual de Saúde da Bahia - SESAB

CONSIDERANDO a definição do Ministério da Saúde de que a Ouvidoria do SUS constitui-se num espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e os gestores do Sistema Único de Saúde, relativos aos serviços prestados;

**DECRETA:**

**Art. 1º.** Este Decreto cria, disciplina a organização e o funcionamento da Ouvidoria Municipal do SUS de Quijingue.

**Art. 2º.** Fica a Ouvidoria Municipal do SUS de Quijingue subordinada de forma imediata ao gabinete do Secretário Municipal de Saúde, garantindo assim, adequada independência em relação aos outros órgãos da estrutura administrativa da Secretaria Municipal de Saúde

**Art. 3º.** Fica autorizada a inserção da Ouvidoria Municipal do SUS de Quijingue nos Organogramas Oficiais da Secretaria Municipal de Saúde e da Prefeitura de Quijingue.

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



ESTADO DA BAHIA  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE QUIJINGUE**

C.N.P.J: 13.698.782/0001-26

- a) garantir ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos e um canal de comunicação dialógica com a Secretaria Municipal de Saúde.
- b) 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;
- c) contribuir para a melhoria e o aprimoramento dos serviços de saúde prestados pelo Município e para o combate à corrupção e atos de improbidade administrativa;
- d) estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de Ouvidoria em Saúde nas Unidades Básicas de Saúde criando o Serviço de Satisfação do Usuário;

**Art. 5º.** São competências da Ouvidoria Municipal do SUS de Quijingue:

- a) 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.
- b) 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).
- c) Manter o (a) cidadão (ã) informado (a) sobre o andamento e o resultado de suas demandas.
- d) 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.
- e) 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.



ESTADO DA BAHIA  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE QUIJINGUE**  
C.N.P.J: 13.698.782/0001-26

- f) Promover à constante publicização de suas atividades, com o fim de facilitar o acesso do (a) cidadão (ã) às ouvidorias e aos serviços oferecidos pelos seus órgãos.
- g) 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.
- h) Encaminhar as denúncias recebidas aos órgãos e às unidades da Secretaria de Saúde para as providências necessárias.
- i) 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.
- j) Informar, sensibilizar e orientar o (a) cidadão (ã) para a participação e o controle social dos serviços públicos de saúde.
- k) Informar os direitos e deveres dos (as) usuários (as) dos serviços de saúde do SUS.
- l) promover ações de informação e conhecimento acerca da Ouvidoria, junto à população em geral;
- m) apresentar e divulgar relatórios das atividades da Ouvidoria às Ouvidorias Regionais de Saúde, quando solicitado.

**Art. 6º.** O serviço da Ouvidoria Municipal do SUS Quijingue funcionará em horário de expediente compatível ao da Administração Direta da Secretaria Municipal de Saúde.

**Art. 7º.** O cidadão poderá efetuar contato com a Ouvidoria por meio de atendimento presencial na Sede da Secretaria de Saúde, por contato telefônico, por endereço eletrônico e por outras formas de acesso, que por ventura, forem sendo implementadas e disponibilizadas.

**Art. 8º.** As demandas de ouvidoria podem ser classificadas como:



ESTADO DA BAHIA  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE QUIJINGUE**

C.N.P.J: 13.698.782/0001-26

- a) Solicitação: Comunicação verbal ou escrita que, embora possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde.
- b) Reclamação: Comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.
- c) Denúncia: Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou indícios de irregularidade na administração e/ou no atendimento por entidade pública.
- d) Informação: Comunicação verbal ou escrita onde o cidadão faz questionamentos a respeito do sistema de saúde ou sobre assistência a saúde.
- e) Sugestão: Comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria do sistema de saúde.
- f) Elogio: Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde

**Art. 9º.** Para o desempenho de suas funções, a Ouvidoria terá uma equipe mínima composta de um Ouvidor do SUS/Ouvidor Municipal.

**Art. 10º.** A função do Ouvidor do SUS/Ouvidor Municipal será exercida por servidor efetivo e/ou empregado público designado pelo Chefe do Executivo através de Ato Normativo.

**Art. 11º.** A nomeação de Ouvidor do SUS/Ouvidor Municipal será feita levando em consideração as orientações da Secretaria Estadual de Saúde - SESAB, a qual recomenda que o Técnico Ouvidor tenha nível superior, com formação e capacitação compatível com a função, mediante análise de perfis, de acordo com os seguintes critérios:

- a) Ser proativo;
- b) Ser ético;
- c) Ter habilidade na interlocução e articulação com gestor e o cidadão;
- d) Ter conhecimento de informática;
- e) Atuar com autonomia, independência, determinação e isenção;
- f) Conhecer a política de saúde e dos serviços prestados pelo SUS;
- g) Conhecer o fluxo de trabalho da instituição.



ESTADO DA BAHIA  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE QUIJINGUE**  
C.N.P.J: 13.698.782/0001-26

**Art. 12º.** São atribuições do Ouvidor SUS/Ouvidor Municipal:

- a) Chefiar a Ouvidoria do Sistema Único de Saúde, coordenando, executando, avaliando e controlando as atividades e os serviços relacionados às competências institucionais da ouvidoria, provendo os meios necessários à sua adequada e eficiente prestação.
- b) Representar a ouvidoria diante das unidades administrativas do órgão/entidade a que pertence; dos órgãos e entidades do Poder Executivo, dos demais poderes e perante a sociedade.
- c) Determinar o encaminhamento das demandas às unidades administrativas competentes para resposta, de acordo com o seu teor.
- d) Propor a adoção de medidas e as providências de correção de rumos ou aperfeiçoamento em processos, a partir das demandas recebidas pela ouvidoria.
- e) Promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados.
- f) Manter os interessados informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos.
- g) Determinar o encaminhamento dos relatórios estatísticos das atividades da ouvidoria às autoridades superiores do órgão/entidade, na forma disposta no regulamento ou no regimento interno.
- h) Exercer outras atribuições, compatíveis com a sua função, que forem estabelecidas no regulamento ou regimento interno do órgão/entidade.
- i) Realizar atos de conteúdo decisório no âmbito da Ouvidoria do SUS, que se destinem ao público externo.
- j) Determinar a expedição de ofícios dirigidos a autoridades, pedidos de informação e encaminhamentos pertinentes a procedimentos realizados pela ouvidoria.

**Art. 13º.** A Ouvidoria contará com estrutura física de uma sala, com mobília adequada e recurso tecnológico eficiente para a realização das atividades.

**Art. 14º.** Caso haja necessidade, a Secretaria de Saúde garantirá ao Ouvidor, o apoio de um assistente de ouvidoria para auxiliar no desempenho das atividades.



ESTADO DA BAHIA  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE QUIJINGUE**  
C.N.P.J: 13.698.782/0001-26

**Art. 15º.** É dever dos gestores e servidores da saúde do município e da rede municipal ligada ao SUS, atender com presteza os pedidos de informação ou requisições formuladas pela Ouvidoria, de forma satisfatória a atender às necessidades do cidadão e o bom funcionamento da Ouvidoria.

**Art. 16º.** Fica encarregada a Secretaria Municipal de Saúde após a implantação do dispositivo de Ouvidoria SUS Quijingue, dar publicidade ao feito em todas as plataformas e meios de comunicação oficiais, bem como em todas as repartições públicas para que toda a população tenha ciência.

**Art. 17º.** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

**Art. 18º.** Registre-se, Publique-se, Cumpra-se.

Gabinete do Prefeito Municipal de Quijingue – BA

Em 27 de maio de 2021.

**WELIGTON CAVALCANTE DE GÓIS**

**Prefeito Municipal**



**Portarias**



ESTADO DA BAHIA  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE QUIJINGUE**  
C.N.P.J: 13.698.782/0001-26

**PORTARIA Nº. 59 DE 27 DE MAIO DE 2021.**

*Dispõe sobre a nomeação do Ouvidor do  
SUS e dá outras providencias.*

**O PREFEITO DO MUNÍCIPIO DE QUIJINGUE**, Estado da Bahia, no uso das suas atribuições Legais constantes na Lei Orgânica Municipal e de acordo com a Lei nº 110 de 21 de maio de 2021 e do Decreto N ° 158, de 27 de maio de 2021 que dispõe sobre a criação da Ouvidoria Municipal do SUS.

**RESOLVE**

Artigo 1º. Designar para a atividade de Ouvidoria Especializada no âmbito do Sistema Único de Saúde de Quijingue, o servidor Suede Santana Cavalcante, matrícula nº 8583.

Artigo 2º - Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogam-se às disposições em contrário.

REGISTRE-SE, PUBLIQUE-SE, CUMPRA-SE.

Gabinete do Prefeito, 27 de maio de 2021.

**WELIGTON CAVALCANTE DE GÓIS**

Prefeito Municipal