126

Câmara Municipal de Ribeirão Preto

Estado de São Paulo

Projeto de Lei

Nº 126

DESPACHO

ORDEM DO DIA PARA RECEBIMENTO DE EMENDAS

RIB. PRETO, 20 MAIO 2021

EMENTA: DISPÕE SOBRE A REGULAMENTAÇÃO DA OUVIDORIA DA SAÚDE DO MUNICÍPIO DE RIBEIRÃO PRETO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS

Câmara Municipal de Ribeirão Preto
Protocolo Geral nº 2363/2021
Data: 20/05/2021 Horário: 15:50
LEG - PL 126/2021

SENHOR PRESIDENTE,

Apresentamos à consideração da Casa o seguinte:

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

CONSIDERANDO ainda que, com o objetivo de assegurar esse direito de participação na gestão pública em saúde, as Ouvidorias do SUS apoiam-se nos princípios e diretrizes que determinam as ações e serviços em saúde, expressos nos artigos 198 da Constituição Federal e 7º da Lei nº 8.080/90;

CONSIDERANDO o artigo 37, parágrafo 3°, inciso I da Emenda Constitucional nº 19 de 04 de junho de 1998, que prevê a existência de uma lei que discipline as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta e que regule as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

CONSIDERANDO o Pacto de Gestão do SUS (Portaria GM/MS n° 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;

CONSIDERANDO a Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa do SUS – Participa SUS (Portaria GM/MS n° 3.027/2007), que vislumbra a implantação de Ouvidorias como uma das formas de fortalecer os mecanismos de participação social e qualificar a gestão participativa do Sistema único de Saúde – SUS;

CONSIDERANDO a Portaria nº 729/2020, do Ministério da Saúde, que consolida as normas da Secretaria-executiva do Ministério da Saúde.

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e

defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

CONSIDERANDO a Lei 10.294, de 20 de abril de 1999, que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público no Estado de São Paulo, criou Ouvidorias em todos os órgãos e entidades prestadoras de serviços públicos.

CONSIDERANDO o Decreto Estadual 60.399, de 29 de abril de 2014, que dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas pela Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999.

CONSIDERANDO O "Guia de Orientações Básicas para a implantação de ouvidorias do SUS", do Ministério da Saúde, que sugere que, sempre que possível, seja dada primazia à Lei para a regulamentação da ouvidoria do SUS. Uma vez que esse instrumento normativo possui um processo mais rígido de elaboração e revogação, que passa pelo Poder Legislativo e, por isso, confere à Ouvidoria maior legitimidade e concretude.

CONSIDERANDO a Cartilha de Ouvidoria Municipal: Orientações para criar e aperfeiçoar ouvidorias em municípios do estado de São Paulo, que ressalta a importância para que o município edite a norma, uma lei ou decreto que estabeleça: as competências da Ouvidoria, forma de escolha do ouvidor, atribuições do cargo de ouvidor e indicação de canais de atendimento.

CONSIDERANDO que a regulamentação da ouvidoria da Saúde em Ribeirão Preto é dada pelas Resoluções Nº 17, de 30 de novembro de 2011, e Nº 19, de 06 de dezembro de 2011, que têm como finalidade à implantação da Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde e a nomeação de uma equipe transitória de implantação desse órgão.

CONSIDERANDO a Lei Complementar 3.062, de 28 de abril de 2021, que dispõe sobre a organização administrativa e reorganização do quaro de pessoal da Prefeitura Municipal de Ribeirão Preto, que versa sobre o cargo de Responsável por Ouvidoria da Saúde.

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1.º Fica instituída a Ouvidoria da Saúde, subordinada diretamente ao Departamento Técnico e Controle Interno, integra a estrutura administrativa da Prefeitura Municipal de Ribeirão Preto.

DOS PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

Artigo 2º - A Ouvidoria da Saúde, além dos princípios constitucionais da administração pública, reger-se-ão também por:

I. independência e autonomia para o exercício de suas atribuições sem qualquer ingerência, inclusive político-partidária, visando garantir os direitos do usuário do serviço público;

II. transparência na prestação de informações de forma a garantir a exata compreensão do usuário sobre as repercussões e abrangência do serviço público;

III. confidencialidade para a proteção da informação de modo a assegurar a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem do usuário;

IV. imparcialidade e isenção necessárias para compreender, analisar e buscar soluções para as manifestações, bem como formular críticas e recomendações;

V. acolhimento e acessibilidade, assegurando o atendimento respeitoso e a preservação da dignidade humana.

Art. 3º A organização e o funcionamento da Ouvidoria da Saúde 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;

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. 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;

DOS OBJETIVOS E ATRIBUIÇÕES

Art. 4º. São os principais objetivos da Ouvidoria da Saúde:

I - propiciar ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos e um canal de comunicação com a administração da Secretaria Municipal de Saúde de Ribeirão Preto/SP;

II - 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;

III - contribuir para a melhoria dos serviços prestados pelo Município e para o combate à corrupção e atos de improbidade administrativa;

IV - estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de Ouvidoria em Saúde nas Unidades Básicas de Saúde auxiliando na implantação de Pesquisa de Satisfação do Usuário.

Artigo 5º - A Ouvidoria da Saúde tem as seguintes atribuições:

I - receber manifestações, denúncias, reclamações, sugestões e elogios;

II - estabelecer fluxos de atendimento às demandas apresentadas pela população;

III - encaminhar a manifestação ao órgão competente e acompanhar o trâmite das demandas dentro do prazo estabelecido para resposta ao cidadão;

IV - formular e prestar informações às demandas recebidas;

V - resguardar o sigilo e sempre dar resposta fundamentada à questão apresentada com clareza e objetividade;

VI - cobrar respostas das unidades administrativas e técnicas a respeito das demandas a elas encaminhadas e levar ao conhecimento da Secretaria Municipal de Saúde os eventuais descumprimentos;

VII - identificar e comunicar à Secretaria Municipal de Saúde eventuais problemas no atendimento ao usuário ou causas da deficiência do serviço;

VIII - estabelecer canal permanente de comunicação com os usuários dos serviços públicos;

IX - fomentar e cobrar que seja dada publicidade junto às Unidades de Saúde, próprias, conveniadas e contratadas pelo SUS de Ribeirão Preto, das formas de contato com a Ouvidoria da Saúde, com o fim de facilitar o acesso do cidadão à esse serviço;

X - promover a divulgação das suas atividades e relatórios contendo informações oriundas das demandas recebidas dos usuários, classificação por tipo de demanda, serviços envolvidos e encaminhamentos providenciados, periodicamente ou quando o gestor julgar oportuno;

XI - atuar na prevenção de conflitos;

XII – fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos;

XIII - promover sensibilização sobre as atividades da Ouvidoria na Secretaria Municipal de Saúde;

XIV - estimular a participação do cidadão na fiscalização, informando os direitos e deveres dos usuários dos serviços de saúde do SUS.

XV - elaborar estudos e pesquisas na sua área de atuação, contribuindo para o planejamento dos serviços

públicos;

XVI - deliberar sobre seu Regimento Interno.

Parágrafo único - As recomendações de que trata o inciso XII deste artigo devem ser encaminhadas formalmente com suas respectivas justificativas, à autoridade máxima do órgão ou entidade em que atuam.

Artigo 6º - Para a consecução de suas atribuições é assegurado à Ouvidoria da Saúde:

I - ter livre acesso a todos os setores da Secretaria Municipal de Saúde de Ribeirão Preto;
II - solicitar informações e documentos diretamente a quem os detenha no âmbito do órgão ou entidade relacionadas a atuação da Secretaria Municipal de Saúde de Ribeirão Preto;

III - participar de reuniões e eventos em órgãos ou entidades relacionados à saúde e segmento de ouvidorias;

IV - fomentar e aplicar pesquisas de opinião e formar comitês para apurar a opinião dos usuários dos serviços públicos.

§ 1º - A Ouvidoria da Saúde deverá ter disponibilizados os recursos humanos e materiais adequados para garantir o conforto e a privacidade no atendimento, o arquivamento de documentos e os equipamentos necessários, atualizados e suficientes.

§ 2º - A Ouvidoria deve colocar à disposição dos usuários do SUS os meios e acessos necessários para atendimento, preferencialmente, eletrônico, telefônico, pessoal e por correspondência.

DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA

Artigo 7º - Usuário da Ouvidoria é todo aquele que, direta ou indiretamente, participa ou utiliza os serviços e ações que estão sob a gestão e a execução da Secretaria Municipal de Saúde de Ribeirão Preto, classificando-se em:
I – usuários internos: gerentes de unidades de saúde, servidores públicos ou terceirizados vinculados a Secretaria Municipal de Saúde ou aos serviços de saúde sob sua responsabilidade;
II – usuários externos: cidadãos que utilizam os serviços e ações do Sistema Único de Saúde de Ribeirão Preto, bem como seu acompanhante ou familiar.

DA EQUIPE DE OUVIDORIA DA SAÚDE

Artigo 8º - A Ouvidoria da Saúde é dirigida por Responsável, função de confiança, de livre nomeação e exoneração pelo Prefeito Municipal dentre os servidores ocupantes de cargos efetivos.

§ 1º - Ao Responsável por Ouvidoria da Saúde é garantida a autonomia na elaboração de pareceres, atos e relatórios, sendo vedada a alteração ou influência sobre estes, 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, repute necessários ao pleno exercício de suas atribuições;

§ 2º – Os registros das manifestações, documentos e informações gerados em decorrência das atividades da Ouvidoria são de responsabilidade do Ouvidor do SUS, sendo vedada a exclusão, alteração ou eliminação destes por ordem superior ou do próprio Ouvidor, respeitando-se a regulamentação em vigor.

Artigo 9º - O requisito de provimento da função de Responsável por Ouvidoria da Saúde é possuir Ensino Superior Completo.

Artigo 10º - As atribuições da função de Responsável por Ouvidoria da Saúde se resumem em coordenar, avaliar e controlar atividades e serviços relacionados a sua unidade ou função na área da saúde.

Artigo 11 - As atribuições detalhadas da função de Responsável por Ouvidoria da Saúde, sem prejuízo das compreendidas por sua área de atuação, são:

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 das unidades administrativas do órgão/entidade a que pertencem; 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;

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

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

VII – encaminhar os relatórios estatísticos das atividades da ouvidoria às autoridades superiores do órgão/entidade, na forma disposta no regulamento ou no regimento interno;

VIII – exercer outras atribuições, compatíveis com a sua função, que forem estabelecidas no regulamento ou regimento interno do órgão/entidade.

§1º - Além do Responsável, a Ouvidoria da Saúde deverá conter entre seus membros, no mínimo, um técnico em ouvidoria e um telefonista.

§2º - Todos os membros da Ouvidoria da Saúde, 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.

DAS MANIFESTAÇÕES E DA PROTEÇÃO DOS DADOS

Artigo 13 – Todas as manifestações a que alude o inciso I, do artigo 5º, desta Lei devem ser registradas.

Parágrafo único – Cabe à Ouvidoria providenciar junto aos usuários, quando possível, as informações complementares necessárias à compreensão do objeto e alcance de sua manifestação, antes dos encaminhamentos internos do expediente.

Artigo 14 – As manifestações poderão ser feitas pelos seguintes canais de comunicação:

a) atendimento presencial, de segunda a sexta-feira, das 9 às 16 h
b) atendimento por telefone, de segunda a sexta-feira, das 9 às 15h, pelo telefone 3977-9436 (posteriormente substituído por 136)
c) atendimento por correspondência, a ser enviada para Rua Prudente de Morais, 457, CEP 14015-100, Ribeirão Preto (SP)
d) atendimento eletrônico pelo site: www.saude.ribeiraopreto.sp.gov.br ou e-mail: contato.ouvidoria@saude.pmrp.com.br

Parágrafo único: fica facultado o uso de aplicativos multiplataforma de mensagem instantânea como forma de comunicação eletrônica.

Artigo 15 – O Responsável por Ouvidoria da Saúde poderá denegar o encaminhamento ou interromper o andamento da manifestação, cujo conteúdo não traduza irregularidade, não tenha relação com as funções ou atividades desenvolvidas ou exija providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria da Saúde, promovendo o arquivamento de plano, comunicando o usuário e indicando sucintamente as razões da decisão.

Artigo 16 – Deverá o usuário ser orientado e, sempre que possível, direcionado, quando o assunto não estiver no âmbito de atuação da Ouvidoria da Saúde ou da Secretaria Municipal de Saúde.

Artigo 17 – Os dados pessoais do usuário contidos nas manifestações são de acesso restrito.

Parágrafo único – Nas hipóteses em que a identidade do usuário for essencial à tomada de providências no âmbito da Ouvidoria da Saúde, tal situação deverá ser autorizada pelo usuário, sendo que havendo recusa, caberá o arquivamento do expediente.

Artigo 18 – As manifestações de autoria desconhecida ou incerta poderão ser admitidas quando forem

dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou de documentos que as apresentem verossímeis.

DOS PRAZOS

Artigo 19 - Depois de registradas, as demandas deverão ser encaminhadas aos órgãos responsáveis no prazo máximo de 3 (três) dias úteis.

Artigo 20 - O prazo máximo para a conclusão das demandas será estabelecido pelo teor das manifestações que, por sua vez, determinará as prioridades especificadas a seguir:

a) urgente - até 15 (quinze) dias;
b) demais - até 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único - O prazo para conclusão será contado a partir da data de encaminhamento da demanda.

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 21 - O Poder Executivo Municipal regulamentará, no que couber, a presente Lei.

Artigo 22 - As despesas decorrentes desta Lei serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.

Artigo 23 - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Sala das Sessões, 17 de maio de 2021

Vereador Zerbinato
PSB

JUSTIFICATIVA

Ribeirão Preto conta com os serviços da Ouvidoria da Saúde desde novembro de 2011, quando foi publicada a **Resolução No 17/2011**, assinada pelo Secretário Municipal de Saúde da gestão correspondente, que instituiu uma equipe transitória para a implantação da Ouvidoria Municipal do SUS. Após essa normativa, existe apenas outra Resolução (No 19/2011), do mesmo ano, que corrige questões de prazos dados pela primeira publicação, e, mais recentemente foi aprovado a Lei Complementar 3.062/2021, que dispõe sobre a organização administrativa e reorganização do quadro de pessoal da Prefeitura Municipal, o qual regulamentou apenas o cargo de Ouvidor da Saúde e não a Ouvidoria da Saúde em si. Dessa forma, um órgão de tamanha relevância, ainda não conta com uma normativa robusta para sua regulamentação, contrariando as orientações do estado de São Paulo[1], do Ministério da Saúde[2] e do Senado[3]:

> "Para que seja constituída e sua existência seja preservada, a Ouvidoria deve ter como condições preliminares: **a criação de uma norma que tenha força suficiente para regulamentar seu funcionamento geral**; (...) A existência da Ouvidoria deve ser resultado de uma norma que tenha força suficiente para regular seu funcionamento geral. (...) **é importante que o município edite a norma, uma lei ou decreto** que estabeleça: competências da Ouvidoria (...) formas de escolha do Ouvidor (...) atribuições do cargo de Ouvidor (...) indicar os canais de atendimento que serão utilizados e os prazos a serem aplicados para resposta das manifestações". (SÃO PAULO, p.12,13)
>
> "Uma vez estruturada fisicamente a Ouvidoria, é importante que ela passe a existir também de direito, vale dizer, que **seja formalizada e institucionalizada por meio de um instrumento normativo de criação/regulamentação**.(...) Sugere-se, sempre que possível, **seja dada primazia à Lei, por ser o instrumento que possui um processo mais rígido de elaboração** e revogação, que passa pelo Poder Legislativo local e, por isso, confere à Ouvidoria maior legitimidade e concretude." (MINISTÉRIO DA SAÚDE, p.15)
>
> "**Para a criação de uma Ouvidoria pela prefeitura, a Câmara Municipal deverá elaborar um projeto de lei destinado à criação desse órgão**, observando os procedimentos

[1] "Cartilha de Ouvidoria Municipal: Orientações para criar e aperfeiçoar ouvidorias em municípios do estado de São Paulo", do estado de São Paulo.
[2] "Guia de Orientações Básicas para a implantação de ouvidorias do SUS", do Ministério da Saúde.
[3] "Ouvidoria, um direito do cidadão: projeto ouvidoria para todos", da Ouvidoria do Senado Federal.

previstos na Lei Orgânica do Município, em consonância com as legislações estadual e federal em vigor".(SENADO, p.5)

Ressalta-se que outros municípios do estado de São Paulo (**ANEXO I**) também usaram do dispositivo legislativo da Lei Ordinária ou da Lei Complementar, de iniciativa do legislativo municipal, para instituir ouvidorias, geral e do SUS. Alguns deles são:

- **Caraguatatuba: Lei Municipal 2.498, de 30 de setembro de 2019**
- **Mauá: Lei Municipal 4.455, de 4 de setembro de 2009**
- **Marília: Lei Complementar 737, de 11 de novembro de 2017**

A Ouvidoria é considerada um instrumento da democracia, na medida em que possibilita à sociedade o exercício do direito à participação e ao controle da administração pública, constituindo-se em um canal de interlocução entre o cidadão e o poder público. Suas bases legais advêm da Constituição Federal de 1988, que assegurou a participação dos cidadãos no controle da gestão pública por meio de diferentes formas, sendo a Ouvidoria um desses mecanismos, ligado primeiramente ao Ministério da Justiça (Ouvidoria Geral da República - Lei 8.490/1992).

No Estado de São Paulo, as Ouvidorias Públicas estão consolidadas desde 1999, a partir da Lei No 10.294/1999, que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público no Estado, que criou Ouvidorias em todos os órgãos e entidades prestadoras de serviços públicos. Isso porque, além dos mecanismos de controle e de participação social, o Estado também deve estar aberto à escuta dos cidadãos no processo de tomada de decisões. Nesse cenário, as Ouvidorias públicas brasileiras constituem um canal de escuta e encaminhamento de questões que afetam os cidadãos.

O papel da ouvidoria, enquanto unidade do setor público, é de acolher as demandas dos cidadãos, com vista a zelar pela qualidade do serviço prestado. Após receber essas manifestações, cabe à Ouvidoria analisar, orientar e encaminhar o caso às áreas responsáveis pela apuração ou resolução. A partir das informações que chegam a Ouvidoria é possível indicar melhorias e corrigir

situações irregulares que estejam ocorrendo nos serviços que atendem aos munícipes. Por isso é o canal de comunicação com o Estado para a apresentação de sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias sobre o serviço público prestado.

O quadro abaixo aponta, de forma resumida, o fluxo de trabalho que deve ser desenvolvido pela Ouvidoria.

Fluxo de Trabalho – Etapas

Recebimento	As manifestações dirigidas à Ouvidoria devem observar o fluxo do processo de recebimento de documentos utilizado pela Prefeitura.
Análise	Etapa em que a Ouvidoria analisa e classifica a manifestação. Identifica o local para o qual a manifestação deve ser encaminhada.
Encaminhamento	Após a análise, a manifestação é encaminhada ao setor responsável. O cidadão é informado sobre o encaminhamento de sua manifestação.
Acompanhamento	A Ouvidoria acompanha todas as etapas do andamento de sua manifestação. A resposta ao cidadão deve ser objetiva, imparcial e rápida. Caso a resposta do setor, órgão ou entidade não seja satisfatória, deve-se reiterar o pedido de resposta, apontando os pontos a serem esclarecidos.
Resposta Ao Cidadão	A resposta ao cidadão deve ser feita depois de terem sido esgotadas todas as diligências.
Encerramento	Uma manifestação somente é encerrada mediante uma resposta satisfatória. A resposta satisfatória não significa o atendimento à solicitação do cidadão, mas sim uma resposta esclarecedora, sincera e completa. Recomendações aos dirigentes dos órgãos do município. Relatório ao prefeito para melhoria da gestão.

Fonte: "Cartilha de Ouvidoria Municipal: Orientações para criar e aperfeiçoar ouvidorias em municípios do estado de São Paulo", do estado de São Paulo, p.16.

Importante destacar, entretanto, que a Ouvidoria não deve ser confundida com um SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor), nem com um órgão de investigação ou resolução de

conflitos.

> "O papel maior da Ouvidoria é agir para que as demandas registradas sejam analisadas, apuradas e, quando for o caso, solucionadas pelos setores competentes. A ação da Ouvidoria é fundamental na promoção de serviços públicos de qualidade, seja pela participação popular, seja anotando falhas em ações ou procedimentos, contribuindo, desse modo, para obter melhorias no desempenho dos órgãos." (SÃO PAULO, p. 09)

Diante do exposto, esse Projeto de Lei visa a regulamentação da Ouvidoria da Saúde, um órgão que existe no município desde 2011 e tem funcionado com respaldo apenas de Resolução[4] (**ANEXO II**) que nomeia uma equipe transitória para sua implantação. Ressalta-se que este Projeto de Lei não cria cargos ou novos encargos ao executivo, e visa o estabelecimento de normas, de forma democrática, respaldadas em legislações supra municipais e nas orientações do Senado Federal, do Ministério da Saúde e do estado de São Paulo. Trata-se de uma normativa importante para garantir o estabelecimento das competências e atribuições da Ouvidoria da Saúde; reforçar os canais de atendimento e sua divulgação junto a Rede de Serviços de Saúde do município; entre outros. Por fim, ressalta-se que essa normativa passou por análise e incorporou as sugestões feitas pela Senhora Wanessa Cristina, que atualmente coordena a Ouvidoria do SUS e faz parte da equipe da Ouvidoria desde o início do processo de descentralização do Ministério da Saúde, e Tatiana Balaniuc, Diretora do Departamento de Informática, Estatística, controle e Auditoria (nomeado como Departamento Técnico e Controle Interno pela Reforma Administrativa/2021) (**ANEXO III**)

Sala das Sessões, 19 de março de 2021

Vereador Zerbinato
PSB

[4] Resolução n.17, de 30 de novembro de 2011. Disponível em: https://www.ribeiraopreto.sp.gov.br/files/ssaude/pdf/resolucao_17.pdf e Resolução n.19, de 06 de dezembro de 2011. Disponível em: https://www.ribeiraopreto.sp.gov.br/files/ssaude/pdf/resolucao_19.pdf

ANEXO I

LEI Nº 2.498, DE 30 DE SETEMBRO DE 2019

"REGULAMENTA A OUVIDORIA DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE (SUS) NO ÂMBITO DO MUNICÍPIO DE CARAGUATATUBA, CRIA CARGOS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS."

Autor: Órgão Executivo.

JOSÉ PEREIRA DE AGUILAR JUNIOR, **PREFEITO MUNICIPAL DA ESTÂNCIA BALNEÁRIA DE CARAGUATATUBA**, usando das atribuições que lhe são conferidas por Lei, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte Lei:

CAPÍTULO I
PRINCÍPIOS E DIRETRIZES DA OUVIDORIA DO SUS EM ÂMBITO MUNICIPAL

Art. 1º Fica regulamentada a Ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) no âmbito do Município de Caraguatatuba, criada e prevista no artigo 269, § 1º, inciso II, alínea "c" da Lei Municipal 2.419, de 18 de junho de 2018.

Art. 2º A Ouvidoria do SUS, para assegurar ao cidadão a oportunidade de participação na gestão pública em saúde baseia-se nos princípios da universalidade, equidade, integralidade, regionalização, hierarquização, participação da comunidade e descentralização.

Parágrafo único. Para os fins do *caput* deste artigo, entende-se que:

Leis Municipais
www.LeisMunicipais.com.br

LEI Nº 4455, DE 04/09/2009

CRIA A OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE MAUÁ, NA FORMA QUE ESTABELECE, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

OSWALDO DIAS, Prefeito do Município de Mauá, usando das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 55, III, da Lei Orgânica do Município, e tendo em vista o que consta do Processo Administrativo nº 216.990-8/1997 - Vol. II, faz saber que a Câmara Municipal de Mauá aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte Lei:

Capítulo I
DA CRIAÇÃO E OBJETIVOS

Art. 1º Fica criada, no âmbito da Administração Pública Municipal, a Ouvidoria-Geral do Município, Órgão independente, com autonomia administrativa e funcional, sem vínculo de subordinação a nenhum poder constituído, cuja atribuição é o atendimento das reclamações formuladas pelos cidadãos, de forma individual *ou* coletiva, ou por entidades, relativas à prestação de serviços solicitada aos órgãos da Administração Pública Municipal Direta ou Indireta.

Prefeitura Municipal de Marília
ESTADO DE SÃO PAULO

LEI COMPLEMENTAR Nº 737 DE 11 DE NOVEMBRO DE 2015

MODIFICA A LEI COMPLEMENTAR Nº 678, DE 28 DE JUNHO DE 2013, DISPONDO SOBRE A OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS - SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE. DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS

VINÍCIUS A. CAMARINHA, Prefeito Municipal de Marília, usando de atribuições legais,
Faz saber que a Câmara Municipal de Marília aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte Lei Complementar:

Art. 1º. Fica acrescentada a Subseção Única, à Seção III, do Capítulo II, da Lei Complementar nº 678, de 28 de junho de 2013, com a seguinte redação:

"SUBSEÇÃO ÚNICA
DA OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS - SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

"Art. 10-A. A Ouvidoria Municipal do SUS - Sistema Único de Saúde integrará a Ouvidoria Geral do Município de Marília, tendo por objetivo acolher as manifestações dos cidadãos, efetuar o encaminhamento, orientação e acompanhamento da demanda e dar retorno ao usuário, na busca de resolução adequada aos problemas apresentados na área da saúde.

ANEXO II

SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

RESOLUÇÃO Nº 17
DE 30 DE NOVEMBRO DE 2011

STÊNIO JOSÉ CORREIA MIRANDA, Secretário da Saúde do Município de Ribeirão Preto, no uso de suas atribuições:

Com a finalidade de dar encaminhamento à implantação da Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde;

RESOLVE:

Artigo 1º - Nomear a equipe transitória de implantação da Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde.

Parágrafo Primeiro - A equipe transitória de implantação da Ouvidoria terá por atribuições:

a) adotar todas as providências necessárias para a disposição de espaço físico adequado ao exercício das funções da Ouvidoria, bem como a instalação de equipamentos e mobiliário;

b) elaborar projeto de Regimento Interno da Ouvidoria;

c) estabelecer fluxos de atendimento às demandas apresentadas pela população;

d) dar atendimento e respostas às demandas encaminhadas pela população;

e) apresentar relatórios periódicos com demonstração das demandas atendidas, classificação por tipo de demanda, serviços envolvidos e encaminhamentos providenciados.

Parágrafo Segundo - para atendimento às demandas da população, a equipe transitória de implantação da Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde utilizará os seguintes canais de comunicação:

1) atendimento presencial, de segunda a sexta-feira, das 9 às 16 h

2) atendimento por telefone, de segunda a sexta-feira, das 9 às 16 h, pelo telefone 3977-9436 (posteriormente substituído por 136)

3) atendimento por correspondência, a ser enviada para Rua Prudente de Moraes, 457, CEP 14015-100, Ribeirão Preto (SP)

4) atendimento eletrônico pelo site: www.saude.ribeiraopreto.sp.gov.br

5) os prazos para a resposta às demandas são de 15 dias para as demandas urgentes, 30 dias para aquelas com prioridade alta, 30 dias para as de prioridade média e 90 dias para as de prioridade baixa.

Parágrafo Terceiro - até a aprovação do Regimento Interno e sua publicação, quando será definida a situação da Ouvidoria no Organograma da Secretaria, a equipe transitória de implantação ficará diretamente vinculada ao Gabinete do Secretário Municipal da Saúde.

Artigo 2º - Ficam nomeadas integrantes da equipe transitória de implantação da Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde as seguintes servidoras:

Drª Jael de Paula Guimarães - Coordenadora-Ouvidora

Enfª Cristina Maria Fernandes Porto - Técnica em Ouvidoria

Wanessa Cristina de Oliveira Silva - Técnica em Ouvidoria

Sandra Marne - Técnica em Ouvidoria

Ana Jussara Barbosa Anzanel - Telefonista

Artigo 3º - A equipe transitória de implantação da Ouvidoria terá o prazo de seis meses para concluir o processo de implantação do serviço, devendo contar, para o sucesso de sua missão, com a colaboração do Gabinete do Secretário, dos Departamentos e Divisões da Secretaria Municipal da Saúde e do Conselho Municipal de Saúde.

Parágrafo Único - A Secretaria Municipal de Negócios Jurídicos deverá ser consultada para esclarecimento de situações de natureza jurídica eventualmente ocorridas durante o processo de implantação da Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde, e deverá apresentar parecer referente ao texto final do Regimento Interno.

Artigo 4º - Caberá ao Secretário Municipal da Saúde dar ciência dos termos desta Resolução ao Conselho Municipal da Saúde.

Artigo 5º - Esta resolução entrará em vigor na data de sua publicação no Diário Oficial do Município.

STÊNIO JOSÉ CORREIA MIRANDA
Secretário Municipal da Saúde

Fonte: Diário Oficial do Município - 01 de dezembro de 2011

RESOLUÇÃO Nº 19
DE 06 DE DEZEMBRO DE 2011

DR. STÊNIO JOSÉ CORREIA MIRANDA, Secretário da Saúde do Município de Ribeirão Preto, no uso de suas atribuições:

Com a finalidade de dar encaminhamento à implantação da Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde;

RESOLVE:

Artigo 1º - Retificar a Resolução nº 17, de 30 de novembro de 2011, alterando o item 5 do Parágrafo Segundo do Artigo 1º, passando a constar a seguinte redação:

5) os prazos para a resposta às demandas são de 15 dias para as demandas urgentes, 30 dias para aquelas com prioridade alta, 60 dias para as de prioridade média e 90 dias para as de prioridade baixa.

DR. STÊNIO JOSÉ CORREIA MIRANDA
Secretário Municipal da Saúde

Fonte: Diário Oficial do Município – 08 de dezembro de 2011

ANEXO III

Câmara Municipal de Ribeirão Preto
Estado de São Paulo

Projeto de Lei

Nº

DESPACHO

EMENTA: DISPÕE SOBRE A REGULAMENTAÇÃO DA OUVIDORIA DA SAÚDE DO MUNICÍPIO DE RIBEIRÃO PRETO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS

SENHOR PRESIDENTE,

Apresentamos à consideração da Casa o seguinte:

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

CONSIDERANDO ainda que, com o objetivo de assegurar esse direito de participação na gestão pública em saúde, as Ouvidorias do SUS apoiam-se nos princípios e diretrizes que determinam as ações e serviços em saúde, expressos nos artigos 198 da Constituição Federal e 7º da Lei nº 8.080/90;

CONSIDERANDO o artigo 37, parágrafo 3º, inciso I da Emenda Constitucional nº 19 de 04 de junho de 1998, que prevê a existência de uma lei que discipline as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta e que regule as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

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;

CONSIDERANDO a Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa do SUS – Participa SUS (Portaria GM/MS nº 3.027/2007), que vislumbra a implantação de Ouvidorias como uma das formas de fortalecer os mecanismos de participação social e qualificar a gestão participativa do Sistema único de Saúde – SUS;

CONSIDERANDO a Portaria nº. 8, de 25 de Maio de 2007, Ministério da Saúde, que regulamenta o Sistema Ouvidor do SUS.

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e

Secretaria da Saúde

PREFEITURA DA CIDADE RIBEIRÃO PRETO GLOBAL E ACOLHEDORA

HISTÓRICO DA OUVIDORIA DO SUS EM RIBEIRÃO PRETO

Meu nome é Wanessa de Oliveira Silva Pereira, sou agente de administração, servidora efetiva da Secretaria da Saúde e faço parte da equipe da Ouvidoria desde o início do processo de implantação em 2009, atuando com atendimentos ao público, realizando trabalhos administrativos e a elaboração dos relatórios gerenciais. Sou formada em Administração de Empresas e fiz o curso de Capacitação em Ouvidorias do SUS, pela Universidade Federal da Paraíba. Atualmente, fui nomeada através da Lei Complementar 3.062 de 28 de abril de 2021 como Responsável pela Ouvidoria em Saúde.

Aqui, relato de forma resumida o histórico da Ouvidoria da Saúde em Ribeirão Preto.

A Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (OUVSUS) foi criada em 2003 e, atualmente, integra a Diretoria de Integridade (DINTEG) do Ministério da Saúde; além de supervisionar as atividades de ouvidoria no âmbito do MS, compete à DINTEG fomentar e apoiar a promoção da transparência, do acesso à informação e da participação social; ainda na área de ouvidoria, deve estimular e promover a avaliação dos serviços públicos prestados pelo SUS.

O Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS (SNO) constitui em uma rede interligada de ouvidorias, implantadas na União, nos estados e nos municípios, que funcionam de forma descentralizada, respeitada a autonomia de cada ente da Federação, sob orientação estratégica central da Ouvidoria-Geral do SUS (OUVSUS), subordinada à Diretoria de Integridade (DINTEG) do Ministério da Saúde.

Em Ribeirão Preto, em 2001, foi criado o site da Secretaria da Saúde com um canal de Fale Conosco, que, inicialmente, tinha o objetivo de tirar dúvidas sobre o site, mas que, posteriormente, começou a ser utilizado pela população como um canal de comunicação com os gestores da saúde, o que acabou sendo o "embrião" do que viria ser a Ouvidoria do SUS futuramente. Depois, na VI Conferência Municipal da Saúde, realizada em 2003, havia menção no Relatório Final sobre a criação de uma Ouvidoria da Saúde, que foi aprovada pelo Conselho Municipal da Saúde, em 2005.

O Ministério da Saúde iniciou o processo de descentralização das Ouvidorias do SUS em 2007, regulamentando o Sistema OuvidorSUS (Portaria nº 8 de 25 de Maio de 2007) e através da Portaria nº 3.251 de 22 de Dezembro de 2009, que regulamentava a transferência de recursos financeiros para a implementação do ParticipaSUS nos municípios, onde estava incluso a Ouvidoria.

A Prefeitura de Ribeirão Preto enviou para a Comissão Intergestores Bipartite (CIB), uma carta de intenções com comprometimento de implantação da Ouvidoria do SUS no Município seguindo as diretrizes do Ministério da Saúde e em 2010, através do Termo de Doação nº 1028/2010, recebeu o Kit Participa SUS – Componente Ouvidoria, que consistiu nos equipamentos necessários para a montagem do serviço (mesas,

cadeiras, computadores e impressoras), além do acesso gratuito ao Sistema OuvidorSUS e o fornecimento do Curso de Capacitação em Ouvidorias do SUS realizado pela equipe em módulo EAD na Universidade Federal da Paraíba, sendo que as servidoras Cristina Maria Fernandes Porto e Wanessa Cristina de Oliveira Silva Pereira ficaram entre as dez primeiras colocadas do país, sendo convidadas pelo Ministério da Saúde a participarem da cerimônia de premiação aos primeiros colocados que ocorreu na sede da Universidade, em João Pessoa, em dezembro de 2010.

A Ouvidoria do SUS em Ribeirão Preto iniciou seus atendimentos ao público em 01/12/11 após publicação, no Diário Oficial, da Resolução nº 17 da Secretaria Municipal da Saúde, com equipe composta por servidores efetivos e seguindo as diretrizes do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS, faltando apenas o Instrumento Normativo que a formalizasse e institucionalizasse.

Em 2012, a equipe da Ouvidoria tentou elaborar um Projeto de Lei visando essa formalização, mas após algumas reuniões com a Secretaria de Negócios Jurídicos e a dificuldade de entendimento, principalmente, de alguns conselheiros da saúde, da época, que acreditavam que o Ouvidor tinha que ser um conselheiro, mesmo que no Termo de Doação, o Ministério da Saúde afirmasse que não seria distribuído kit para ouvidorias que estivessem vinculadas a Conselhos de Saúde, o projeto não teve seguimento.

Com a aposentadoria de membros da equipe, houve poucas substituições e, infelizmente, com a redução do quadro de pessoal, houve também redução de espaço físico e atendimentos, como encerramento do atendimento presencial, por exemplo. Atualmente, a Ouvidoria conta com **01 (um responsável) e 02 (dois) atendentes**, todos servidores públicos efetivos que realizam uma média de **50 (cinquenta) atendimentos diários** via telefone de segunda à sexta das 9h às 15h e via e-mail, formulário web, cartas, demandas oriundas do SAM (Serviço de Atendimento ao Munícipe da Prefeitura) e do Ministério da Saúde, além de realizarem a análise e tratamento das demandas, fechando no sistema Ouvidor SUS e enviando as respostas aos demandantes via carta ou e-mail. Tais serviços administrativos são realizados fora do horário de atendimento ao público no período das 7h às 9h e das 15h às 16h. A responsável pela Ouvidoria fica responsável ainda pelo acompanhamento do cumprimento de prazos de respostas da sub-rede e elaboração de relatórios gerenciais.

Acredito que um Projeto de Lei que regulamente o serviço de Ouvidoria seguindo as orientações e diretrizes estabelecidas pelo Ministério da Saúde em seus manuais para implantação de ouvidorias do SUS, pode contribuir para a melhoria do serviço, pois garante seu caráter técnico e imparcial frente às mudanças de gestão e assegura ao cidadão a oportunidade de participação na gestão pública em saúde, pois se apoia nos princípios e diretrizes constitucionais, que determinam as ações e os serviços em saúde, expressos no art. 198 da Constituição, além de subsidiar a gestão de informações que possam contribuir com o aperfeiçoamento dos serviços e das ações do sistema.

Assim, coloco-me à disposição para dúvidas e sugestões técnicas relacionadas ao serviço dessa Ouvidoria.

Atenciosamente

Wanessa Cristina de Oliveira Silva Pereira
Responsável pela Ouvidoria da Saúde