

INDICAÇÃO n.º 582/2025

Excelentíssimo Senhor Presidente:

INDICO, na forma regimental desta Casa de Leis, ao senhor Prefeito Municipal, que determine ao departamento competente que realize os estudos necessários, a fim de que seja enviado a esta Casa de Leis um Projeto de Lei, que “*Institui a Ouvidoria Municipal da Saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS) do Município de Socorro*”, anexo.

Sala das Sessões, 30 de julho de 2025

Marco Antonio Zanesco

Vereador – PL

Justificativa: A criação da Ouvidoria Municipal da Saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS) do Município de Socorro visa fortalecer os mecanismos de participação popular, transparência e controle social na gestão da saúde pública. A ouvidoria constitui um canal essencial para que os cidadãos possam registrar reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações relativas aos serviços prestados pela rede municipal de saúde.

Além de garantir o direito do usuário à escuta qualificada e à resposta efetiva, a ouvidoria contribui para a melhoria contínua da qualidade dos serviços, ao permitir a identificação de falhas, o aprimoramento de processos e a promoção de uma gestão mais eficiente, democrática e sensível às demandas da população.

Diante disso, entende-se como medida de grande relevância que o Poder Executivo elabore e envie a esta Casa Legislativa o Projeto de Lei anexo, que trata da instituição da Ouvidoria Municipal da Saúde, em conformidade com os princípios e diretrizes do SUS e com a legislação vigente.

DESPACHO	DELIBERAÇÃO DA PRESIDÊNCIA
Ao Expediente por solicitação do Vereador Marco Antonio Zanesco. Encaminhe-se para leitura na Sessão de 04/08/2025. Câmara Municipal Est. Socorro, 04/08/2025. Tiago Minozzi de Faria Presidente	☐ ARQUIVE-SE ☒ ENCAMINHE-SE Sala das Sessões, 04/08/2025. Tiago Minozzi de Faria Presidente

PROJETO DE LEI Nº ____/2025

Institui a Ouvidoria Municipal da Saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS) do Município de Socorro – SP, e dá outras providências.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE SOCORRO, ESTADO DE SÃO PAULO, no uso das atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona a seguinte Lei:

Art. 1º – Fica instituída a Ouvidoria Municipal da Saúde, vinculada à Secretaria Municipal de Saúde, com a finalidade de garantir aos usuários do SUS o direito de manifestar-se sobre os serviços públicos de saúde oferecidos pelo Município de Socorro – SP.

Art. 2º – A Ouvidoria Municipal da Saúde tem por objetivos:

I – Receber, registrar e encaminhar reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações relativas aos serviços de saúde;

II – Acompanhar e monitorar as providências adotadas pelos setores responsáveis;

III – Garantir resposta ao cidadão em até 30 (trinta) dias corridos;

IV – Fornecer relatórios periódicos à Secretaria de Saúde e ao Conselho Municipal de Saúde, com recomendações de melhorias;

V – Atuar como canal de fortalecimento da cidadania, do controle social e da transparência pública.

Art. 3º – A Ouvidoria funcionará por meio de:

I – Atendimento presencial, em espaço reservado junto à sede da Secretaria Municipal de Saúde;

II – Atendimento digital, via:

- a) Número oficial de WhatsApp da Ouvidoria;
- b) Endereço eletrônico (e-mail institucional);
- c) Formulário eletrônico disponibilizado no site da Prefeitura;

III – Integração com o setor de protocolo para registro formal e distribuição das manifestações aos setores competentes.

Art. 4º – O(a) Ouvidor(a) Municipal da Saúde será designado(a) pelo(a) Secretário(a) Municipal de Saúde, preferencialmente dentre os servidores efetivos com qualificação ou experiência em atendimento ao público, gestão pública ou áreas afins.

Art. 5º – Será assegurado ao cidadão o direito ao sigilo e anonimato, sempre que solicitado, bem como a proteção de seus dados pessoais, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).

Art. 6º – Compete à Secretaria Municipal de Saúde:

I – Garantir os meios humanos, materiais e tecnológicos necessários ao funcionamento da Ouvidoria;

II – Manter equipe capacitada para registro, análise e resposta das manifestações;

III – Divulgar amplamente os canais de atendimento da Ouvidoria à população.

Art. 7º – O funcionamento da Ouvidoria observará os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, participação e resolutividade.

Art. 8º – O Poder Executivo regulamentará esta Lei no prazo de 60 (sessenta) dias, estabelecendo normas operacionais, fluxos de atendimento, formulário padrão e integração com os demais setores da saúde municipal.

Art. 9º – As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta do orçamento da Secretaria Municipal de Saúde, podendo ser suplementadas, se necessário.

Art. 10 – Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICATIVA

A presente proposta visa fortalecer os canais de escuta da população quanto à qualidade dos serviços públicos de saúde em Socorro – SP. Com a criação da Ouvidoria Municipal da Saúde, será possível institucionalizar um espaço de acolhimento, escuta qualificada, resposta e transformação das manifestações populares em melhoria contínua da gestão.

O uso de ferramentas digitais como WhatsApp e e-mail permite uma implantação de baixo custo, com grande alcance e acessibilidade, especialmente importante em cidades de pequeno porte. Integrar o setor de protocolo facilita o fluxo institucional e dá respaldo oficial às manifestações recebidas.

A iniciativa está alinhada aos princípios do SUS e à legislação vigente, especialmente no que diz respeito à participação social e ao direito à informação.