SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI ORDINÁRIA N.° 052, DE 2022.

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI ORDINÁRIA N.° 034, DE 21 DE JUNHO DE 2022.

Dispõe sobre a implantação da Ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) no âmbito do Município de Votorantim e dá outras providências.

FABÍOLA ALVES DA SILVA PEDRICO, PREFEITA DO MUNICÍPIO DE VOTORANTIM, USANDO DAS ATRIBUIÇÕES QUE LHE SÃO CONFERIDAS POR LEI, FAZ SABER QUE A CÂMARA MUNICIPAL APROVOU E ELA SANCIONA A SEGUINTE LEI:

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

Art. 1° Fica regulamentada a Ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) no âmbito do Município de Votorantim, prevista na Lei Federal n° 13.460, de 26 de junho de 2017, consubstanciada no inciso I do § 3° do art. 37 da Constituição Federal e nos Anexos 02 e 06 da Lei Municipal n° 2.834 de 01° de setembro de 2021.

Art. 2° A Ouvidoria do SUS, com a finalidades de 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 fins do *caput* deste artigo, entende-se que:

I – universalidade é o direito de todo cidadão de se manifestar ao Poder público quanto ao sistema de saúde;

II – equidade é o direito de todo cidadão de contar com, pelo menos, um meio de acesso gratuito ao serviço de Ouvidoria SUS, competindo ao município divulgar e difundir formas e meios de acesso à disposição dos cidadãos;

III – integralidade é o dever do Poder Público de que as demandas recebidas na Ouvidoria do SUS sobre o sistema de saúde sejam processadas sob um tratamento que abranja, tanto quanto possível, os aspectos de promoção, de proteção e de recuperação da saúde;

IV – regionalização é o dever do Poder Público, por meio da Ouvidoria do SUS, de atender a qualquer usuário do Sistema Único de Saúde do município, buscando maior eficácia, transparência e aproximação das políticas de saúde aos cidadãos, bem como mediante o reconhecimento da heterogeneidade e da desigualdade social e territorial, por meio da identificação e do reconhecimento das diferentes situações regionais e suas peculiaridades;

V – hierarquização é a definição de que a Ouvidoria do SUS é a porta de entrada para manifestação do usuário junto ao Sistema Único de Saúde no âmbito municipal e está subordinada diretamente ao Secretário Municipal de Saúde;

VI – participação da comunidade é o dever do Poder Público, por meio da Secretaria Municipal de Saúde, de providenciar formas de estreitamento e de promoção do relacionamento da Ouvidoria do SUS com o Conselho Municipal de Saúde;

VII – descentralização é a previsão de que a Ouvidoria do SUS estabeleça vínculos com as entidades de representação política dos gestores administrativos, envolvendo o Conselho Municipal de Saúde, as unidades de saúde e outros órgãos da área de saúde, para incentivar a abertura de canais de comunicação entre gestores e sociedade.

Art. 3° Os serviços prestados pela Ouvidoria do SUS devem observar as seguintes diretrizes:

I – defesa do direito à 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, salvo quando a identidade for imprescindível para o atendimento da manifestação;
IV – acolhimento humanizado nas relações estabelecidas com seus usuários;
V – objetividade e imparcialidade no tratamento das manifestações de seus usuários;
VI – zelo pela agilidade 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 a área da saúde, tanto na dimensão coletiva, quanto na individual, para sua utilização como suporte estratégico à tomada de decisões na gestão.

Art. 4° A Ouvidoria do SUS compõe a estrutura administrativa da Secretaria Municipal de Saúde, subordinada diretamente à (ao) Secretária (o) Municipal de Saúde, respeitada a subordinação técnica à Coordenadoria de Serviço Social - SESA.

CAPÍTULO II
DOS OBJETIVOS DE IMPLANTAÇÃO DA OUVIDORIA SUS

Art. 5° A implantação da Ouvidoria do SUS tem por objetivo:

I – ampliar a participação dos cidadãos na gestão do SUS no âmbito municipal;
II – possibilitar à Secretaria Municipal de Saúde a avaliação contínua da qualidade das ações e dos serviços prestados;
III – subsidiar a Secretaria Municipal de Saúde nas tomadas de decisão e na formulação de políticas de saúde.

CAPÍTULO III
DAS COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA SUS

Art. 6° São competências da Ouvidoria do SUS:

I – receber, examinar e encaminhar, preferencialmente, ao Gabinete da Secretaria Municipal de Saúde ou aos seus departamentos e/ou áreas técnicas, as demandas ou denúncias dos cidadãos e outras partes interessadas, no tocante à atuação dos gestores da saúde municipal e/ou às áreas a eles vinculadas (departamentos, setores, coordenações, etc);
II – articular-se com a Secretaria Municipal de Saúde e suas áreas administrativas e técnicas com vistas a garantir a instrução correta, objetiva e ágil das demandas apresentadas pelos cidadãos, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido para resposta ao cidadão;
III – informar ao cidadão sobre o andamento, a resolução e/ou conclusão de suas demandas;
IV – cobrar respostas das unidades administrativas e técnicas a respeito das demandas a elas encaminhadas e levar ao conhecimento do gestor os eventuais descumprimentos;

V – requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer departamento municipal de saúde, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as reclamações ou denúncias recebidas na forma da lei;

VI – 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 da Secretaria Municipal de Saúde a qualquer tempo, a pedido do(a) Secretário(a) Municipal de Saúde, garantindo que os dados gerados componham as prestações de contas da Secretaria Municipal de Saúde;

VII – articular e promover, junto aos departamentos responsáveis da Prefeitura Municipal de Votorantim, a constante publicidade sobre suas atividades, com o fim de facilitar o acesso do cidadão à Ouvidoria SUS;

VIII – 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 da Secretaria Municipal de Saúde.

Art. 7° São atribuições da Ouvidoria do SUS:

I – organizar, analisar, interpretar e disseminar informações e demandas provenientes do Sistema Ouvidor do SUS;

II – sistematizar as demandas recebidas e elaborar indicadores de avaliação e monitoramento do sistema de informação adotado pelo serviço de Ouvidoria do SUS que possam servir de suporte estratégico à tomada de decisão pelo gestor da saúde e contribuir para o aperfeiçoamento gradual e constante dos serviços públicos de saúde;

III – formular e proceder as respostas aos manifestantes, acerca das demandas recebidas;

IV – elaborar relatórios e periódicos gerenciais, temáticos e segmentados, cuja análise, conteúdo e linguagem devem ser ajustados ao contexto e aos objetivos do destinatário. As estratégias adotadas devem se orientar pela finalidade de fomentar a disseminação e a apropriação comum da informação;

V – articular-se, de forma intersetorial e interdisciplinar, para promover o aprimoramento dos recursos de informação e da Ouvidoria SUS como um espaço de cidadania;

VI – realizar tratamento, análise e armazenamento da informação utilizando tecnologias disponíveis;

VII – assegurar que o processo de escuta do cidadão ocorra individualmente.

CAPÍTULO IV
DOS FLUXOS E PROCEDIMENTOS DE TRABALHO

Art. 8° O fluxo de trabalho interno da Ouvidoria do SUS será o seguinte:

ETAPAS	PROCEDIMENTOS
1° – Recebimento	As demandas poderão ser recebidas na Ouvidoria SUS por meio de correspondência eletrônica, telefone, pessoalmente via protocolo no expediente da Secretaria Municipal de Saúde ou outros meios que possibilitem vias de acesso ao Ouvidor Municipal.
2° – Análise	O Ouvidor terá até 05 dias úteis para analisar o teor da manifestação, verificar se há dados suficientes para continuidade ao processo e determinar qual o encaminhamento se dará à demanda recebida.

	Nesta etapa, em se tratando de informação relacionada à privacidade do paciente, o Ouvidor classificará a manifestação como sigilosa e seu conteúdo será acessível apenas às partes interessadas.
3° – Encaminhamento	Após a análise, a demanda que tenha dados suficientes deverá ser encaminhada para a área responsável pela sua resolução. Devendo dar ao cidadão o conhecimento do encaminhamento dado a sua manifestação.
4° – Acompanhamento	A Ouvidoria SUS deverá acompanhar o trâmite da demanda para agilizar e intermediar as ações. Deverá, também, avaliar a resposta do setor, órgão ou entidade e, se não for satisfatória, reencaminhar para nova avaliação, recorrendo quando necessário ao Secretário Municipal de Saúde.
5° – Resposta ao Cidadão	Manter o cidadão informado sobre o trâmite da sua demanda, considerando sua resolução dentro dos princípios legais e diretrizes do SUS
6° – Fechamento	Uma demanda só pode ser fechada mediante uma resposta satisfatória. Ressalta-se que, não necessariamente, a resposta satisfatória significa atendimento. A conclusão do Processo deverá se dar em até 30 (trinta) dias a contar do recebimento da demanda.

Art. 9° As manifestações e demandas dos usuários da Ouvidoria Municipal do SUS deverão ser classificadas da seguinte forma:

I – denúncia: comunicação verbal ou escrita que indica possível irregularidade na prestação de serviços de saúde pela Administração Pública ou no atendimento por entidade pública de saúde;

II – elogio: comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo sistema Único de Saúde (SUS);

III – informação: comunicação, orientação ou informação relacionada à saúde;

IV – reclamação: comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação referente às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento;

V – solicitação: comunicação verbal ou escrita que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e serviços de saúde;

VI – sugestão: comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria do SUS.

CAPÍTULO V
DOS RECURSOS HUMANOS

Art. 10 Fica mantido o cargo de Ouvidor da Saúde – SESA, em conformidade com o ANEXO 3 da Lei n° 2834, de 1° de setembro de 2021, o qual será responsável por desempenhar as ações relacionadas nos artigos 6° a 9° desta Lei.

§ 1° Os serviços auxiliares do setor serão efetuados preferencialmente por servidores municipais mediante remanejamento interno, devendo assessorar o (a) Ouvidor (a) Municipal nas relações institucionais com os órgãos da Administração Direta e Indireta, bem como promover o recebimento, expedição, encaminhamento de documentos, correspondências, protocolos e processos em trâmite na Ouvidoria e demais atividades correlatas.

§ 2° É função privativa do (a) Ouvidor (a) Municipal a realização de atos com conteúdo decisório do âmbito da Ouvidoria do SUS, que se destinem ao público externo.

Art. 11. O cargo de Ouvidor (a) do SUS deve ser exercido em regime de dedicação exclusiva, no âmbito do SUS, resguardadas as cumulações de cargos ou empregos públicos previstos na Constituição Federal e Legislação local.

Art. 12. O Ouvidor Municipal do SUS e Auxiliar Administrativo da Ouvidoria do SUS não têm poder de investigação, de denúncia ou quaisquer outros poderes de estado relacionados ao Poder de Polícia Administrativa ou de supervisão dos demais serviços da Secretaria Municipal de Saúde.

CAPÍTULO VI
DA ESTRUTURA FÍSICA

Art. 13. A Ouvidoria do SUS deverá ter disponível em sua estrutura física mínima:

I – aparelho telefônico com acesso à linha externa
II - computador com acesso à rede mundial de computadores;
III – espaço físico determinado e adequado às atividades;
IV – boa localização, com fácil acesso e visibilidade ao cidadão;
V – acessibilidade;
VI – espaço adequado para atendimento presencial que assegure o sigilo;
VII – equipamentos e mobiliário mínimo, como cadeira, mesa, armário (material de escritório em geral) e impressora.

CAPÍTULO VII
DO PÚBLICO ALVO

Art. 14. A Ouvidoria do SUS poderá atender ao público externo e ao público interno.

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

I – Público externo: cidadãos e entidades civis, usuários ou não das atividades e dos serviços de saúde prestados pela Secretaria Municipal de Saúde ou por órgão e/ou prestadores a ela vinculados;
II – Público interno: gestores e servidores da Secretaria Municipal de Saúde.

CAPÍTULO VIII
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 15. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Votorantim, 05 de agosto de 2022.

FABÍOLA ALVES DA SILVA PEDRICO
PREFEITA MUNICIPAL