PROJETO DE LEI Nº 1.782, de 20 de outubro de 2020.

Institui a Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde de João Neiva (Ouvidorsus-JN).

Lei nº_____

Sancionada em _____/_____/_____

MENSAGEM AO PROJETO DE LEI Nº 1.782/2020.

Exmo. Sr. Presidente,
Exmos. Srs. Vereadores.

Estamos encaminhando a essa Augusta Casa de Leis, o incluso Projeto de Lei que dispõe sobre a instituição da Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde de João Neiva (Ouvidorsus-JN), vinculado à Secretaria Municipal de Saúde (Semsa).

Ouvidoria em Saúde constitui um espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e os gestores do Sistema Único de Saúde (SUS), relativos aos serviços prestados. A Ouvidoria, como componente da Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa, visa fortalecer os mecanismos de participação social e qualificar a gestão participativa do SUS.

É fundamental para a consolidação do SUS que o cidadão tenha um espaço para solicitar informações sobre as ações e os serviços de saúde ou registrar sua sugestão, elogio, reclamação e denúncia, com resposta ágil e resolutiva à sua manifestação, visando à melhoria do atendimento prestado.

Para tanto, faz-se necessário implantar uma unidade de Ouvidoria com processos de trabalho qualificados, sob a concepção da gestão participativa e da democratização da informação em saúde, que propicie um atendimento capaz de mediar conflitos e ser eficaz na busca de soluções. Além disso, as manifestações recebidas nas ouvidorias do SUS devem ser sistematizadas e organizadas em relatórios gerenciais para informar e subsidiar os respectivos gestores sobre a incidência dos problemas, servindo como referência para mudanças positivas da política de saúde.

As ouvidorias do SUS são unidades de importância estratégica para a gestão do SUS. Ao possibilitar o diálogo entre a sociedade e as diferentes instâncias de gestão, as ouvidorias contribuem para a participação do cidadão na avaliação e na fiscalização da qualidade dos serviços de saúde. Essa forma de controle social auxilia no aprimoramento da gestão pública e no aperfeiçoamento gradual do sistema de saúde.

Nas ouvidorias do SUS, a manifestação do cidadão pode se apresentar pela busca de informações e orientações em saúde e também por meio de sugestões, elogios, solicitações, reclamações ou denúncias. Diante da necessidade apresentada pelo cidadão e das responsabilidades legais do gestor, as ouvidorias orientam, encaminham, acompanham a demanda e respondem ao cidadão sobre as providências adotadas.

Em tal contexto, as ouvidorias do SUS são ferramentas estratégicas de promoção da cidadania em saúde, organizando e interpretando as informações que recebe da sociedade por meio de condutas que inspirem a credibilidade, a ética e o respeito ao cidadão.

Atualmente a escuta está sendo realizada no âmbito da Ouvidoria Geral do Município, o qual não haverá desvinculação na sua totalidade.

No entanto, devido à complexidade da máquina administrativa municipal, a instituição da Ouvidoria Municipal do SUS terá como atribuição, sistematizar as demandas que recebe, de forma a possibilitar a elaboração de indicadores abrangentes que podem servir de suporte estratégico à tomada de decisão no campo da gestão da saúde.

Vale registrar que a proposta não cria cargos, pois as atividades propostas serão desenvolvidas por servidores, não exclusivos, que serão treinados e nomeados para esse fim.

Registra-se também que o Município de João Neiva foi contemplado com um computador nesta primeira etapa de implantação e posteriormente receberá a mobília necessária e o treinamento do servidor, enriquecendo ainda mais os serviços estruturais da secretaria municipal de saúde.

Por todo o exposto, contamos com o apoio sempre dispensado pelos Nobres Vereadores, para apreciação e posterior aprovação do presente Projeto de Lei.

Gabinete do Prefeito Municipal de João Neiva, em 20 de outubro de 2020.

Otávio Abreu Xavier
Prefeito Municipal

PROJETO DE LEI Nº 1.782, de 20 de outubro de 2020.

Institui a Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde de João Neiva (Ouvidorsus-JN).

O **Prefeito Municipal de João Neiva**, Estado do Espírito Santo, no uso de suas atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º. Fica instituída a Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde de João Neiva (Ouvidorsus-JN), vinculado à Secretaria Municipal de Saúde (Semsa).

Art. 2º. A organização e o funcionamento da Ouvidorsus-JN observarão as seguintes diretrizes:

a) defesa dos direitos da saúde, visando contribuir para o fortalecimento da cidadania e da transparência;
b) reconhecimento dos cidadãos sem qualquer distinção como sujeitos de direitos;
c) preservação da identidade do manifestante, quando solicitada expressamente ou quando o assunto requerer;
d) acolhimento humanizado nas relações estabelecidas com seus usuários;
e) objetividade e imparcialidade no tratamento das manifestações de seus usuários;
f) zelo pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários;
g) defesa da ética e da transparência nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos;
h) 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;
i) atuação coordenada, integrada e horizontal entre as ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS);
j) aprofundamento do exercício da cidadania dentro e fora da Administração Pública.

Art. 3º. São competências e atribuições essenciais da Ouvidorsus-JN:

a) receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas competentes as demandas dos cidadãos 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 cidadãos, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido para respostas ao cidadão;

c) manter o cidadão informado 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;

f) promover a constante publicação de suas atividades, com fim de facilitar o acesso do cidadão à ouvidoria e aos serviços oferecidos;

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 Semsa, para as providências necessárias;

i) informar, sensibilizar e orientar o cidadão para a participação e o controle social dos servidos públicos de saúde;

j) informar os direitos e deveres dos usuários dos serviços de saúde do SUS.

Art. 4º. O acesso do cidadão à Ouvidorsus-JN poderá ser realizado por meio de canais de comunicação a serem implantados progressivamente e amplamente divulgados.

Art. 5º. A Ouvidorsus-JN será constituída por 1 (um) servidor efetivo e estará subordinado diretamente ao Secretário Municipal de Saúde.

Art. 6º. São atribuições do Ouvidor do SUS:

I. coordenar, avaliar e controlar as atividades e os serviços relacionados às competências institucionais da Ouvidorsus-JN, provendo os meios necessários à sua adequada e eficiente prestação;

II. representar a Ouvidorsus-JN diante dos órgãos e entidades do Poder Público, dos demais poderes e perante a sociedade;

III. encaminhar as demandas às unidades administrativas competentes para respostas, de acordo com o seu teor;

IV. propor adoção de medidas e as providências de correção de rumos ou aperfeiçoamento em processos, a partir das demandas recebidas pela Ouvidorsus-JN;

V. promover articulações e parcerias com outros organismos públicos e privados;

VI. manter os interessados sobre as medidas adotadas e resultados obtidos;

VII. encaminhar às autoridades superiores, periodicamente e sempre que solicitados, os relatórios estatísticos da Ouvidorsus-JN;

VIII. exercer outras atividades afins.

Art. 7º. O servidor integrante da Ouvidorsus-JN, no exercício de suas atribuições, deverá assegurar a preservação dos aspectos éticos, de privacidade e confidencialidade em todas as etapas do processamento das demandas recebidas dos usuários.

Art. 8º. Fica a Semsa autorizada a expedir normas complementares à esta Lei.

Art. 9º. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete do Prefeito Municipal de João Neiva, em 20 de outubro de 2020.

Otávio Abreu Xavier
Prefeito Municipal

PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO NEIVA

FOLHA Nº .....

PROJETO DE LEI Nº 1.782/2020

RÚBRICA.....

Ao Exmo Sr. Presidente da Câmara Municipal de João Neiva para inclusão, em pauta da sessão ordinária e consequente apreciação dos Exmos. Srs Vereadores.

Em, 20 de outubro de 2020.

Otávio Abreu Xavier
Prefeito Municipal