Município de Guariba

Estado - São Paulo

LEI Nº 3620, DE 18 DE JULHO DE 2023.

Publicado no Diário Oficial Eletrônico Municipal de 19/07/2023 - Edição nº 1138

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

CELSO ANTONIO ROMANO, Prefeito do Município de Guariba, Estado de São Paulo;

Faz saber que a Câmara Municipal de Guariba, em sessão extraordinária, realizada no dia 17 de julho de 2023, 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 Guariba/SP, criada e prevista pelo Art. 8º, da **Lei nº 3.088, de 8 de dezembro de 2017**.

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:

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 manifestações 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 a(o) Secretária(o) Municipal de Saúde e ao Prefeito Municipal;

VI - participação da comunidade: 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. 3º Os serviços prestados pela Ouvidoria do SUS devem observar 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 exigir;

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 manifestações dos seus usuários;

VII - defesa da ética e da transparência nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos;

VIII - sigilo da fonte, quando o interessado solicitar a preservação de sua identidade;

IX - identificação das necessidades e manifestações 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. 4º A Ouvidoria do SUS compõe a estrutura administrativa da Secretaria Municipal de Saúde, subordinada diretamente a(o) Secretária(o) Municipal de Saúde e ao Prefeito Municipal.

CAPÍTULO II

DOS OBJETIVOS DE IMPLANTAÇÃO DA OUVIDORIA SUS

Art. 5º 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 públicas de saúde.

CAPÍTULO III

DAS COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA SUS

Art. 6º 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 manifestações 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 manifestações 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 manifestações;

IV - cobrar respostas das unidades administrativas e técnicas a respeito das manifestações a elas encaminhadas e levar ao conhecimento do gestor os eventuais descumprimentos;

V - organizar, interpretar, consolidar e arquivar as informações oriundas das manifestações recebidas de seus usuários e produzir relatórios com dados gerenciais, indicadores, estatísticas e análises técnicas sobre o desempenho da Secretaria Municipal de Saúde, trimestralmente ou a qualquer tempo, a pedido da(o) Secretária(o) Municipal de Saúde, garantindo que os dados gerados componham as prestações de contas da Secretaria Municipal de Saúde, sendo que o relatório trimestral deverá conter minimamente:

a) número total de manifestações (protocoladas e não protocoladas);

b) canais de entrada;

c) classificação;

d) descrição de motivos / tipificação;

e) status das manifestações.

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

VII - analisar as necessidades e expectativas dos usuários, colhidas por meio de solicitações, 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.

Art. 7º São atribuições da Ouvidoria do SUS:

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

II - todas as manifestações registradas com número de protocolo (protocoladas) e/ou de atendimento informativo (não protocoladas), devem ser apontadas em sistema informatizado ou em planilha de dados apropriada.

III - sistematizar as manifestações 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;

IV - formular e proceder a respostas aos usuários, acerca das manifestações recebidas;

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

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

VII - realizar análise, tratamento e armazenamento da informação utilizando tecnologias disponíveis;

VIII - disseminar e intermediar a informação ao público interessado;

IX - assegurar que o processo de escuta do cidadão ocorra individualmente.

CAPÍTULO IV

DO PÚBLICO ALVO

Art. 8º A Ouvidoria do SUS pode 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 órgãos e/ou prestadores a ela vinculados;

II **-** público interno: gestores e servidores da Secretaria Municipal de Saúde.

CAPÍTULO V

DOS FLUXOS E PROCEDIMENTOS DE TRABALHO

Art. 9º O fluxo de trabalho interno da Ouvidoria do SUS será o seguinte:

ETAPAS	*PROCEDIMENTOS*
1ª – Recebimento	*As manifestações poderão ser recebidas na Ouvidoria SUS por meio de correspondências diversas, correspondência eletrônica, pessoalmente, telefone, via protocolo no expediente da Secretaria Municipal de Saúde ou outros meios que possibilitem vias de acesso ao ouvidor municipal.*
2ª – Análise	*O Ouvidor terá até 05 dias úteis para analisar o teor da manifestação, verificar se há dados suficientes para continuidade ao processo, se há necessidade de colocar a manifestações em sigilo, e determinar qual o encaminhamento se dará à manifestações recebida.*
3ª – Encaminhamento	*Após a análise, às manifestações 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.
4ª – Acompanhamento	*A Ouvidoria SUS deverá acompanhar o trâmite da manifestação 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 a(ao) Secretária(o) Municipal de Saúde.*
5ª – Resposta ao Cidadão	*Manter o cidadão informado sobre o trâmite da sua manifestação, considerando sua resolução dentro dos princípios legais e diretrizes do SUS.*
6ª – Fechamento	*Uma manifestação só pode ser fechada mediante uma resposta satisfatória. Ressalta-se que, não necessariamente, a resposta satisfatória significa efetivo atendimento.*

Art. 10. As manifestações 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 ou privada 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 VI

DA ESTRUTURA FÍSICA

Art. 11. A Ouvidoria do SUS deverá ter disponível em sua estrutura física no mínimo:

I - aparelho telefônico com acesso a linha externa e acesso à Internet;

II - espaço físico determinado e adequado às atividades;

III - boa localização, fácil acesso e visibilidade ao cidadão;

IV - acessibilidade;

V - espaço adequado para atendimento presencial, com resguardo de sigilo e privacidade;

VI - equipamentos e mobiliário mínimo, como cadeira, mesa, armário (material de escritório em geral), computador, impressora, aparelho telefônico e internet.

VII - será afixada em local de ampla visualização de acesso permitido aos usuários, comunicação visual adequada com a utilização de placas facilmente legíveis com endereço postal, números de telefones, horários de funcionamento, outras vias eletrônicas de atendimento da Ouvidoria da Saúde.

CAPÍTULO VII

DOS RECURSOS HUMANOS

Art. 12. A Ouvidoria da Saúde será composta por um Ouvidor Municipal, criado através do Art. 6º, da **Lei nº 3.088/2017** como função de confiança, que será gratificada com remuneração correspondente a 50% do salário base de origem do servidor municipal ocupante de emprego público de provimento efetivo, carga horária de 40 (quarenta) horas semanais, requisitos para provimento: ensino superior, que será designado para o exercício da função de Ouvidor, de conformidade com as disposições constantes da presente lei.

§ 1º O Ouvidor Municipal será substituído, nos casos de afastamentos, temporários ou definitivos, por outro servidor municipal, até o retorno do titular ou para concluir o período bienal, até o final do mandato, desde que pertença ao quadro de pessoal permanente e atenda aos requisitos exigidos no artigo 3º, desta lei.

§ 2º O Ouvidor terá mandato de 02 (dois) anos a partir de sua designação, sendo permitida a recondução, que poderá ocorrer de forma sucessiva e ilimitada.

§ 3º O valor da gratificação, a que se refere este artigo, não será incorporado à remuneração do servidor municipal, para quaisquer efeitos legais, por possuir caráter de vinculação obrigatória ao exercício efetivo da função, não fazendo jus ao seu pagamento, caso ocorra o afastamento ou se confirme a paralisação das atividades gratificadas, por qualquer motivo.

Art. 13. A Ouvidoria Municipal poderá recorrer, a qualquer tempo, à Assessoria ou à Procuradoria Municipal, sempre que houver necessidade de orientações relacionadas à regularidade de procedimentos realizados e legalidade das despesas decorrentes, assim como de interpretação da legislação própria e de esclarecimentos sobre assuntos e negócios jurídicos em geral.

Art. 14. São atribuições do Ouvidor Municipal do SUS:

I - selecionar o pessoal para composição da equipe de Ouvidoria;

II - coordenar, avaliar e controlar as atividades e os serviços relacionados às competências institucionais da Ouvidoria do SUS, provendo os meios necessários à sua adequada e eficiente prestação;

III - representar a Ouvidoria do SUS diante das unidades administrativas da Secretaria Municipal de Saúde, dos órgãos e entidades do Poder Executivo, dos demais poderes e perante a sociedade;

IV - encaminhar as manifestações às unidades administrativas competentes para resposta, de acordo com o seu teor;

V - propor a adoção de medidas e as providências de correção de rumos ou aperfeiçoamento em processos, a partir das manifestações recebidas pela Ouvidoria do SUS;

VI - promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados;

VII - manter os usuários / interessados informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos;

VIII - encaminhar os relatórios estatísticos das atividades da Ouvidoria SUS a(ao) Secretária(o) Municipal de Saúde, na forma disposta no regulamento ou no regimento interno;

IX - comparecer e participar de reuniões do Conselho Municipal de Saúde, em audiências públicas ou eventos similares, sempre que convocado pela(o) Secretária(o) Municipal de Saúde;

X - possuir habilidades de articulação e interlocução interna e externa;

XI - possuir habilidades de negociação e intermediação entre as unidades administrativas e os cidadãos;

XII - manter sigilo e confidencialidade sobre as manifestações dos cidadãos, de maneira adequada para cada caso

XIII - exercer outras atribuições compatíveis com a sua função, que forem designadas pela(o) Secretária(o) Municipal de Saúde e Prefeito Municipal.

Parágrafo único. É função privativa do Ouvidor Municipal a realização de atos com conteúdo decisório do âmbito da Ouvidoria do SUS, que se destinem ao público externo.

Art. 15. O Perfil desejado para Ouvidor do SUS:

1 - possuir nível superior completo, sem a necessidade de formação acadêmica específica;

2 - conhecer e entender o funcionamento da instituição onde trabalha, suas regras/normas, visão, missão e valores;

3 - conhecer o SUS – política de saúde (princípios e diretrizes), serviços prestados e rede referenciada;

4 - possuir conhecimentos específicos sobre o papel das ouvidorias e sobre sua organização e seu funcionamento;

5 - ter conhecimentos abrangentes sobre a atuação da Secretaria Municipal de Saúde no município;

6 - ter competências técnicas e habilidades para trabalhar no processo de educação para a cidadania (Direitos Humanos);

7- estabelecer bom relacionamento - com o cidadão, equipe e a gestão;

8 - ter sensibilidade, paciência; postura ética e proativa;

9 - manter sigilo profissional – confidencialidade;

10 - manter imparcialidade e objetividade;

11 - ter habilidade em ouvir e boa comunicação;

12 - possuir capacidade de planejamento e negociação.

Art. 16. O Ouvidor Municipal do SUS e o Assessor de Ouvidoria do SUS não têm poder de investigação, de denúncia ou quaisquer outros poderes de estado relacionados à função de fiscalização.

CAPÍTULO VIII

DOS PRAZOS

Art. 17. O prazo máximo de resposta ao usuário será de 20 (vinte) dias corridos.

I - o prazo deverá ser informado com a respectiva forma de acompanhamento.

II - o prazo referido no "caput" deste artigo poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa das áreas técnicas e administrativas, da qual será cientificado o interessado.

III - a tramitação das manifestações recebidas pela Ouvidoria deverá considerar o prazo estabelecido no "caput" deste artigo.

CAPÍTULO IX

DA DOCUMENTAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS

Art. 18. Cabe a Ouvidoria providenciar junto aos usuários, quando possível, as informações complementares necessárias à compreensão do objeto e alcance de sua manifestação, antes dos encaminhamentos.

Art. 19. Os dados pessoais do usuário contidos nas manifestações e o banco de dados são de acesso restrito, obedecendo a **Lei Federal n° 12.527, de 28 de novembro de 2011**, que regula o acesso a informações.

Art. 20. A preservação de identidade do usuário, quando por ele solicitada expressamente ou quando o assunto exigir, segue-se a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD – **Lei Federal nº 13.853, de 08 de julho de 2019**.

Art. 21. A identificação pessoal do usuário é informação protegida com restrição de acesso nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD – **Lei Federal nº 13.853, de 08 de julho de 2019**.

CAPÍTULO X

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 22. O Ouvidor deverá orientar o usuário, e sempre que possível direcioná-lo, quando o assunto não estiver no âmbito de atuação da Ouvidoria da Saúde.

Art. 23. O Ouvidor responde hierarquicamente a(o) Secretária(o) Municipal da Saúde e ao Prefeito Municipal.

Art. 24. A Ouvidoria da Saúde não fará registro, não fará acompanhamento como também não dará informações referentes demandas judiciais.

Art. 27. A(o) Secretária(o) Municipal da Saúde poderá expedir normas complementares que se fizerem necessárias à adequada execução desta Lei.

Art. 28. Para atender às despesas decorrentes desta lei, no presente exercício financeiro, fica o Poder Executivo autorizado a abrir, nos termos do artigo 42, da **Lei Federal nº 4.320, de 17 de março de 1964**, créditos adicionais, no valor de até R$ 20.000,00 (vinte mil reais).

Parágrafo único. As despesas decorrentes da abertura do crédito, a que se refere este artigo, serão cobertas com recursos disponíveis indicados por decreto municipal, nos termos do artigo

43, parágrafo único, da **Lei Federal nº 4.320, de 17 de março de 1964**.

Art. 29. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Guariba, 18 de julho de 2023.

CELSO ANTONIO ROMANO

Prefeito Municipal

*Registrada em livro próprio, no Departamento de Gestão Pública, afixada no local de costume, no quadro de avisos da sede da Prefeitura, na mesma data, e mandado publicar na Imprensa Oficial do Município, criada pela **Lei Municipal nº 3.119/2018**, com circulação diária, na forma eletrônica, nos termos do artigo 90 e § 2º, da Lei Orgânica do Município.*

ROSEMEIRE GUMIERI

Diretora do Departamento de Gestão Pública