



Prefeitura Municipal de Pedra Preta/MT
Gabinete da Prefeita

LEI Nº 1.960, DE 20 DE FEVEREIRO DE 2026

Cria a Ouvidoria do Sistema Único de Saúde – SUS no âmbito do Município de Pedra Preta e dá outras providências.

A PREFEITA MUNICIPAL DE PEDRA PRETA, Estado de Mato Grosso, usando das atribuições que lhe são conferidas por lei.

FAZ SABER QUE A CÂMARA MUNICIPAL DECRETA E ELA SANCIONA E PROMULGA A SEGUINTE LEI:

CAPÍTULO I

PRINCÍPIOS E DIRETRIZES DA OUVIDORIA DO SUS EM ÂMBITO MUNICIPAL

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria do Sistema Único de Saúde – SUS no âmbito do Município de Pedra Preta, como instrumento de participação social, escuta do usuário e apoio à gestão pública da saúde.

Art. 2º A Ouvidoria do Sistema Único de Saúde – SUS reger-se-á pelos princípios da universalidade, da equidade, da integralidade, da descentralização, da hierarquização e da participação da comunidade, assegurada ao usuário a possibilidade de manifestação e de participação na gestão pública da saúde.

Art. 3º Para os fins desta Lei entende-se por:

I – universalidade: o direito de qualquer usuário do Sistema Único de Saúde de apresentar manifestações relativas às ações e aos serviços de saúde, sem discriminação de qualquer natureza;

II – equidade: a garantia de, no mínimo, um meio gratuito e acessível de atendimento ao usuário, competindo ao Município divulgar e facilitar o acesso aos canais da Ouvidoria do SUS;

III – integralidade: o tratamento das manifestações de forma abrangente, considerando, sempre que possível, os aspectos de promoção, proteção e recuperação da saúde;

IV – descentralização: a atuação da Ouvidoria do SUS de forma articulada com as unidades e os serviços integrantes da rede municipal de saúde, respeitada a organização administrativa do Sistema Único de Saúde;

V – hierarquização: a definição da Ouvidoria do SUS como canal institucional de ingresso das manifestações dos usuários no âmbito da gestão municipal da saúde, vinculada administrativamente à Secretaria Municipal de Saúde;



Prefeitura Municipal de Pedra Preta/MT
Gabinete da Prefeita

VI – participação da comunidade: o estímulo à manifestação dos usuários do SUS, com vistas ao fortalecimento do controle social na área da saúde.

Art. 4º Os serviços prestados pela Ouvidoria do Sistema Único de Saúde – SUS observarão, entre outras, as seguintes diretrizes:

I – defesa dos direitos à saúde, com vistas ao fortalecimento da cidadania e da transparência na gestão pública;

II – reconhecimento dos usuários como sujeitos de direitos, sem distinções;

III – preservação da identidade do manifestante, quando solicitada ou quando a natureza da manifestação assim o exigir;

IV – acolhimento humanizado nas relações estabelecidas com os usuários do SUS;

V – objetividade e imparcialidade no tratamento das manifestações;

VI – zelo pela celeridade e pela qualidade das respostas;

VII – observância dos princípios da ética e da transparência;

VIII – sigilo da fonte, quando requerido, observado o disposto na legislação vigente;

IX – identificação e sistematização das manifestações individuais e coletivas, com vistas a subsidiar a gestão municipal da saúde.

Art. 5º A Ouvidoria do Sistema Único de Saúde – SUS integra a estrutura administrativa da Secretaria Municipal de Saúde, à qual se vincula administrativamente, assegurada a autonomia técnica necessária ao exercício de suas atribuições.

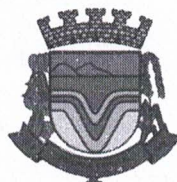
CAPÍTULO II

DOS OBJETIVOS DE IMPLANTAÇÃO DA OUVIDORIA SUS

Art. 6º A Ouvidoria do Sistema Único de Saúde – SUS tem por objetivos:

I – ampliar a participação dos usuários do Sistema Único de Saúde na gestão municipal do SUS;

II – assegurar canal institucional para apresentação de manifestações relativas às ações e aos serviços públicos de saúde;



Prefeitura Municipal de Pedra Preta/MT
Gabinete da Prefeita

III – possibilitar a avaliação contínua da qualidade das ações e dos serviços prestados;

IV – subsidiar a gestão municipal na formulação, no monitoramento e na avaliação das políticas públicas de saúde.

CAPÍTULO III

DAS COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA SUS

Art. 7º Compete à Ouvidoria do Sistema Único de Saúde – SUS:

I – receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas e técnicas competentes da Secretaria Municipal de Saúde as manifestações, reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações apresentadas pelos usuários do Sistema Único de Saúde, relativas às ações e aos serviços de saúde no âmbito municipal;

II – articular-se com as unidades administrativas e técnicas da Secretaria Municipal de Saúde, com vistas a assegurar a adequada instrução, análise e tratamento das manifestações, bem como a resposta ao usuário dentro dos prazos estabelecidos;

III – manter o usuário informado, de forma clara e acessível, sobre o andamento e a conclusão de suas manifestações;

IV – acompanhar o trâmite das manifestações encaminhadas e comunicar ao(à) Gestor(a) Municipal de Saúde eventuais atrasos ou dificuldades no cumprimento de prazos pelas unidades responsáveis;

V – organizar, sistematizar, consolidar e analisar as informações oriundas das manifestações recebidas, produzindo relatórios gerenciais, estatísticos e analíticos, com vistas a subsidiar a gestão municipal da saúde, trimestralmente ou sempre que solicitado pelo(a) Secretário(a) Municipal de Saúde, assegurando que tais dados integrem os instrumentos de prestações de contas da gestão, sendo que o mencionado relatório deverá conter, no mínimo:

- a) número total de manifestações (protocoladas e não protocoladas);
- b) canais de entrada utilizados;
- c) classificação por tipo de manifestação;
- d) descrição dos principais motivos ou tipificações;
- e) status das manifestações (abertas, em andamento ou concluídas).



Prefeitura Municipal de Pedra Preta/MT
Gabinete da Prefeita

VI – promover ações de divulgação institucional e educativa, em articulação com os órgãos competentes da Administração Municipal, para ampliar a visibilidade e o acesso da população aos canais da Ouvidoria do SUS;

VII – analisar as necessidades e expectativas dos usuários do SUS, identificadas a partir das manifestações recebidas, visando contribuir para o aprimoramento das políticas públicas, ações e serviços de saúde.

Art. 8º Constituem atribuições da Ouvidoria do Sistema Único de Saúde – SUS:

I – registrar, organizar e manter atualizadas as manifestações recebidas, preferencialmente em sistema informatizado adotado pelo Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS;

II – sistematizar as informações decorrentes das manifestações, elaborando indicadores e dados que possam subsidiar a tomada de decisões pela gestão municipal da saúde;

III – intermediar a resposta das unidades competentes aos usuários, assegurando a adequada comunicação das informações prestadas;

IV – elaborar relatórios gerenciais e informativos, observados os critérios de clareza, objetividade e utilidade para a gestão pública;

V – articular-se de forma intersetorial e interdisciplinar para o aprimoramento dos fluxos de informação e do funcionamento da Ouvidoria do SUS como espaço de cidadania;

VI – assegurar que o processo de escuta do usuário ocorra de forma individualizada, ética e respeitosa.

CAPÍTULO IV
DO PÚBLICO ALVO

Art. 9º A Ouvidoria do Sistema Único de Saúde – SUS atenderá ao público externo e ao público interno, no âmbito de suas competências.

Parágrafo único. Para os fins desta Lei, considera-se:

I - público externo: os usuários do Sistema Único de Saúde e as entidades civis, usuários ou não dos serviços de saúde, que desejem apresentar manifestações relativas às ações e aos serviços de saúde prestados no âmbito do Município;



Prefeitura Municipal de Pedra Preta/MT
Gabinete da Prefeita

II - público interno: os gestores, servidores e demais profissionais que atuem no âmbito da Secretaria Municipal de Saúde ou em unidades e serviços integrantes da rede municipal de saúde, observados os limites de atuação da Ouvidoria do SUS.

CAPÍTULO V
DOS FLUXOS E PROCEDIMENTOS

Art. 10. O funcionamento da Ouvidoria do Sistema Único de Saúde – SUS observará fluxos e procedimentos internos definidos em ato do Poder Executivo, respeitados os princípios, diretrizes e competências estabelecidos nesta Lei e na legislação aplicável.

§ 1º As manifestações poderão ser recebidas por meio presencial, telefônico, eletrônico, postal ou por outros canais que venham a ser disponibilizados pelo Município.

§ 2º O tratamento das manifestações compreenderá, no mínimo, as seguintes etapas:

I – recebimento e registro: acolhimento da manifestação apresentada pelo usuário, com o devido registro em sistema próprio ou meio adequado, assegurada a identificação mínima necessária ao seu processamento, observado o sigilo quando solicitado ou exigido pela natureza do assunto;

II – análise preliminar: verificação da consistência das informações apresentadas, da suficiência dos dados para prosseguimento do tratamento e da definição do encaminhamento adequado, inclusive quanto à necessidade de complementação de informações pelo usuário;

III – encaminhamento às unidades competentes: remessa da manifestação à unidade administrativa ou técnica responsável pela análise e providências cabíveis, de acordo com sua matéria, com ciência ao usuário quanto ao encaminhamento realizado;

IV – acompanhamento do trâmite: monitoramento do andamento da manifestação junto às unidades competentes, com vistas a assegurar a observância dos fluxos internos e a adequada comunicação entre os setores envolvidos;

V – resposta ao usuário: comunicação ao usuário acerca das informações, providências adotadas ou esclarecimentos prestados pelas unidades competentes, de forma clara, objetiva e acessível;

VI – encerramento da manifestação: conclusão formal do registro da manifestação após a prestação da resposta ao usuário, ressalvado que o encerramento não implica, necessariamente, atendimento ou solução material da demanda apresentada.

§ 3º O usuário deverá ser informado, de forma clara e acessível, sobre o andamento e a conclusão de sua manifestação.



Prefeitura Municipal de Pedra Preta/MT
Gabinete da Prefeita

Art. 11. As manifestações recebidas pela Ouvidoria do Sistema Único de Saúde – SUS serão classificadas, no mínimo, nas seguintes categorias:

I – denúncia: manifestação que indica possível irregularidade, ilegalidade, indício de ilícito ou inadequação na prestação de ações ou serviços de saúde, públicos ou privados, no âmbito do Sistema Único de Saúde, devendo ser encaminhada às instâncias competentes para apuração, nos termos da legislação aplicável;

II – elogio: manifestação que expressa reconhecimento, satisfação ou agradecimento do usuário em relação às ações, serviços, unidades ou profissionais vinculados ao Sistema Único de Saúde;

III – informação: manifestação por meio da qual o usuário solicita orientação, esclarecimento ou acesso a informações relativas às ações, serviços, programas ou políticas públicas de saúde;

IV – reclamação: manifestação que relata insatisfação do usuário quanto à prestação de ações ou serviços de saúde, à conduta de profissionais ou à organização do atendimento, sem conteúdo de requerimento específico;

V – solicitação: manifestação que contém pedido formal de providência, atendimento, acesso ou adoção de medida relacionada às ações ou serviços de saúde, ainda que acompanhada de insatisfação;

VI – sugestão: manifestação que apresenta proposta, ideia ou recomendação voltada à melhoria da qualidade, da eficiência ou da organização das ações e dos serviços de saúde.

CAPÍTULO VI
DA ESTRUTURA FÍSICA

Art. 12. A Ouvidoria do Sistema Único de Saúde – SUS deverá dispor, sempre que possível, de estrutura física mínima compatível com suas atribuições, observadas as condições administrativas e orçamentárias do Município.

Parágrafo único. A estrutura física mínima compreenderá, no mínimo:

I – meios de comunicação adequados, incluindo atendimento telefônico e acesso à internet;

II – espaço físico definido e compatível com o desenvolvimento de suas atividades;

III – localização que possibilite fácil acesso e adequada visibilidade aos usuários do Sistema Único de Saúde;

IV – condições de acessibilidade, nos termos da legislação vigente;



Prefeitura Municipal de Pedra Preta/MT
Gabinete da Prefeita

V – ambiente apropriado para atendimento presencial, assegurado o resguardo do sigilo e da privacidade;

VI – equipamentos e mobiliário essenciais ao funcionamento do serviço, observada a disponibilidade administrativa;

VII – identificação visual e informações básicas sobre os canais de atendimento da Ouvidoria do SUS, de forma clara e acessível aos usuários.

CAPÍTULO VII
DOS RECURSOS HUMANOS

Art. 13. Fica criada, no âmbito da Administração Pública Municipal, 01 (uma) Função Gratificada de Ouvidor(a) do Sistema Único de Saúde – SUS, a ser exercida por servidor público municipal efetivo, designado por ato do(a) Prefeito(a) Municipal.

§ 1º A função gratificada de que trata o caput será exercida em caráter temporário e poderá ser revogada a qualquer tempo, a critério da Administração.

§ 2º O exercício da função gratificada de Ouvidor(a) do SUS não implica criação de cargo ou emprego público, nem alteração do vínculo funcional do servidor designado.

§ 3º O servidor designado para o exercício da função gratificada de Ouvidor(a) do SUS perceberá gratificação mensal no valor de R\$ 1.100,00 (um mil e cem reais), enquanto perdurar a designação.

Art. 14. O exercício da função gratificada de Ouvidor(a) do Sistema Único de Saúde – SUS exige nível superior completo, bem como capacitação compatível com as atribuições da função.

Art. 15. A função gratificada de Ouvidor(a) do SUS poderá ser exercida de forma cumulativa com as atribuições do cargo efetivo do servidor, desde que não haja prejuízo ao regular desempenho das atribuições inerentes à atividade de ouvidoria.

Art. 16. São atribuições do(a) Ouvidor(a) do Sistema Único de Saúde – SUS:

I – colaborar com a Secretaria Municipal de Saúde na organização da equipe de apoio da Ouvidoria do SUS;

II – coordenar e acompanhar as atividades relacionadas às competências institucionais da Ouvidoria do SUS, visando à adequada e eficiente prestação do serviço;



Prefeitura Municipal de Pedra Preta/MT
Gabinete da Prefeita

III – representar a Ouvidoria do SUS perante os órgãos e entidades da Administração Pública e a sociedade, no âmbito de suas atribuições;

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

V – registrar e reduzir a termo as manifestações verbais apresentadas pelos usuários do SUS, promovendo seu adequado encaminhamento;

VI – propor a adoção de medidas e providências voltadas ao aperfeiçoamento de processos e serviços, a partir das manifestações recebidas pela Ouvidoria do SUS;

VII – promover articulação institucional e parcerias com outros organismos públicos e privados, quando necessário ao aprimoramento das atividades da Ouvidoria do SUS;

VIII – manter os usuários do SUS e demais interessados informados acerca das providências adotadas e das informações prestadas pelas unidades competentes;

IX – encaminhar os relatórios estatísticos e gerenciais das atividades da Ouvidoria do SUS ao(à) Secretário(a) Municipal de Saúde, na forma estabelecida em regulamento;

X – participar de reuniões do Conselho Municipal de Saúde, audiências públicas ou eventos similares, sempre que convocado pelo(a) Secretário(a) Municipal de Saúde;

XI – exercer outras atribuições compatíveis com a sua função, desde que relacionadas às competências institucionais da Ouvidoria do SUS.

Parágrafo único. Os atos praticados pelo(a) Ouvidor(a) do SUS possuem natureza orientadora, mediadora e informativa, não implicando exercício de poder decisório, investigativo, fiscalizatório ou sancionatório.

Art. 17. O(a) Ouvidor(a) do Sistema Único de Saúde – SUS deverá possuir perfil compatível com as atribuições da função, observando-se, preferencialmente, as seguintes características e competências:

I – possuir nível superior completo, independentemente da área de formação;

II – conhecer a estrutura organizacional, o funcionamento, as normas e os princípios da Secretaria Municipal de Saúde;

III – conhecer a Política Nacional de Saúde, os princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde – SUS, bem como os serviços ofertados pela rede municipal de saúde;



Prefeitura Municipal de Pedra Preta/MT
Gabinete da Prefeita

IV – possuir competências técnicas e habilidades para atuar no fortalecimento da cidadania e na promoção dos direitos dos usuários do SUS;

V – manter relacionamento adequado, colaborativo e respeitoso com os usuários do SUS, a equipe de trabalho e a gestão pública;

VI – demonstrar sensibilidade, empatia e paciência no atendimento às demandas dos usuários;

VII – adotar postura ética, responsável, proativa e comprometida com os princípios da Administração Pública;

VIII – manter sigilo e confidencialidade sobre informações, documentos e situações que envolvam usuários do SUS e servidores públicos;

IX – atuar com imparcialidade, objetividade e transparência no tratamento das manifestações recebidas;

X – possuir habilidades de escuta qualificada e comunicação clara, respeitosa e acessível;

XI – demonstrar capacidade de organização, planejamento e articulação institucional.

Art. 18. O(a) Ouvidor(a) do Sistema Único de Saúde – SUS não possui poder de investigação, de denúncia, de fiscalização ou quaisquer outros poderes de Estado, limitando-se ao exercício das atribuições previstas nesta Lei e na legislação aplicável.

CAPÍTULO VIII
DOS PRAZOS

Art. 19. A Ouvidoria do Sistema Único de Saúde – SUS deverá prestar resposta às manifestações dos usuários em prazo razoável, observado o limite máximo de 20 (vinte) dias corridos, contados do recebimento da manifestação.

§ 1º O usuário deverá ser informado acerca do prazo estimado para resposta, bem como dos meios disponíveis para acompanhamento de sua manifestação.

§ 2º O prazo previsto no caput poderá ser prorrogado, uma única vez, por até 10 (dez) dias corridos, mediante justificativa expressa da unidade administrativa ou técnica responsável, da qual será cientificado o usuário.

§ 3º O prazo estabelecido neste artigo refere-se à prestação de resposta ao usuário, não implicando, necessariamente, atendimento ou solução material da demanda apresentada.



Prefeitura Municipal de Pedra Preta/MT
Gabinete da Prefeita

CAPÍTULO IX
DA DOCUMENTAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS

Art. 20. Cabe à Ouvidoria do Sistema Único de Saúde – SUS solicitar, quando necessário e possível, informações complementares aos usuários, com a finalidade de viabilizar a adequada compreensão, análise e encaminhamento das manifestações recebidas.

Art. 21. Os dados pessoais dos usuários do Sistema Único de Saúde – SUS, constantes das manifestações recebidas, bem como os registros e bancos de dados mantidos pela Ouvidoria, são de acesso restrito, devendo ser tratados em conformidade com a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e com a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

Art. 22. A identidade do usuário será preservada sempre que houver solicitação expressa ou quando a natureza da manifestação assim o exigir, observado o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e na legislação de acesso à informação.

Art. 23. A Ouvidoria do SUS poderá receber e tratar manifestações anônimas, desde que contenham elementos mínimos que possibilitem a análise e o encaminhamento da demanda, nos termos do regulamento.

CAPÍTULO X
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 24. O(a) Ouvidor(a) deverá orientar os usuários do SUS, e sempre que possível direcioná-los, quando o assunto não estiver no âmbito de atuação da Ouvidoria do SUS.

Art. 25. O(a) Prefeito(a) Municipal poderá expedir normas complementares que se fizerem necessárias à adequada execução desta Lei.

Art. 26. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Pedra Preta/MT, 20 de fevereiro de 2026.


IRACI FERREIRA DE SOUZA
Prefeita Municipal

no âmbito do Sistema Único de Saúde – SUS.

§ 2º A substituição, exclusão ou inclusão de entidades representadas no Plenário somente poderá ocorrer mediante deliberação fundamentada do Conselho, aprovada pela maioria absoluta de seus membros, respeitada a paridade entre os segmentos de usuários, trabalhadores e gestores/prestadores.

§ 3º As alterações de composição deverão ser formalizadas por resolução interna do Conselho e homologadas pelo Chefe do Poder Executivo Municipal.

CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 15. O Conselho Municipal de Saúde observará no exercício de suas atribuições, as seguintes diretrizes básicas e prioritárias:

I – a saúde é direito de todos e dever do Estado, sendo garantida mediante políticas sociais e econômicas que visem à promoção, proteção e recuperação da saúde, com acesso universal, integral e igualitário às ações e serviços;

II – a integralidade da atenção à saúde, buscando a promoção da saúde em toda a rede municipal, a redução das taxas de morbimortalidade e a ampliação da expectativa de vida.

Art. 16. O Conselho Municipal de Saúde promoverá como órgão colegiado deliberativo e representativo, debates estimulando a participação comunitária, visando prioritariamente, a melhoria de serviços de saúde no Município.

Art. 17. Até a data da posse do novo Conselho Municipal de Saúde – CMS serão mantidos os atuais conselheiros, os quais poderão ser reconduzidos por indicação das respectivas entidades.

Art. 18. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando a Lei nº 1.688, de 7 de maio de 2024.

Pedra Preta/MT, 20 de fevereiro de 2026.

IRACI FERREIRA DE SOUZA
Prefeita Municipal

LEI Nº 1.959, DE 20 DE FEVEREIRO DE 2026

Autoriza abertura de Crédito Suplementar no Orçamento Anual do exercício de 2026.

A **PREFEITA MUNICIPAL DE PEDRA PRETA**, Estado de Mato Grosso, usando das atribuições que lhe são conferidas por lei.

FAZ SABER QUE A CÂMARA MUNICIPAL DECRETA E ELA SANCIONA E PROMULGA A SEGUINTE LEI:

Art. 1º Fica o Executivo Municipal autorizado a abrir no PPA/LDO e no orçamento vigente municipal um CRÉDITO SUPLEMENTAR, nas dotações abaixo discriminadas, no valor de até R\$ 2.000.000,00 (Dois Milhões de reais).

Secretária: SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA ESP. E LAZER

Local: 010901 SECRETARIA MUNICIPAL DE CULTURA ESP. E LAZER

Ficha: 430 - 13.392.0011.2121.0000

Valor: 2.000.000,00

Fonte: 1.500

Elemento de Despesas: 3.3.90.39.00 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica

Art. 2º Em consonância com o disposto na Lei nº 4.320, de 17 de março de 1964, art. 43, §1º, III, para cobertura do crédito de que trata o art. 1º desta Lei, serão utilizados recursos provenientes da Anulação das Seguintes Dotações;

Secretária: SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA E MEIO AMBIENTE

Local: 010601 SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA E MEIO AMBIENTE

Ficha: 152 - 20.605.0013.1065.0000

Valor: -1.000.000,00

Fonte: 1.500

Elemento de Despesas: 4.4.90.51.00 Obras e Instalações

Secretária: SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA E MEIO AMBIENTE

Local: 010601 SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA E MEIO AMBIENTE

Ficha: 170 - 22.334.0014.1068.0000

Valor: -500.000,00

Fonte: 1.500

Elemento de Despesas: 4.4.90.52.00 Equipamentos e Material Permanente

Secretária: SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTENCIA SOCIAL

Local: 010801 SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTENCIA SOCIAL

Ficha: 287 - 08.244.0010.1058.0000

Valor: -500.000,00

Fonte: 1.500

Elemento de Despesa: 3.3.90.30.00 Material de Consumo

Art. 3º Fica alterado no Plano Plurianual - PPA, na Lei de Diretrizes Orçamentárias - LDO e Lei Orçamentária Anual - LOA para o exercício orçamentário vigente.

Art. 4º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DA PREFEITA MUNICIPAL DE PEDRA PRETA-MT.

AOS VINTE DIAS DO MÊS DE FEVEREIRO DO ANO DE 2026.

IRACI FERREIRA DE SOUZA

Prefeita Municipal

LEI Nº 1.960, DE 20 DE FEVEREIRO DE 2026

Cria a Ouvidoria do Sistema Único de Saúde – SUS no âmbito do Município de Pedra Preta e dá outras providências.

A **PREFEITA MUNICIPAL DE PEDRA PRETA**, Estado de Mato Grosso, usando das atribuições que lhe são conferidas por lei.

FAZ SABER QUE A CÂMARA MUNICIPAL DECRETA E ELA SANCIONA E PROMULGA A SEGUINTE LEI:

CAPÍTULO I

PRINCÍPIOS E DIRETRIZES DA OUVIDORIA DO SUS EM ÂMBITO MUNICIPAL

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria do Sistema Único de Saúde – SUS no âmbito do Município de Pedra Preta, como instrumento de participação social, escuta do usuário e apoio à gestão pública da saúde.

Art. 2º A Ouvidoria do Sistema Único de Saúde – SUS reger-se-á pelos princípios da universalidade, da equidade, da integralidade, da descentralização, da hierarquização e da participação da comunidade, assegurada ao usuário a possibilidade de manifestação e de participação na gestão pública da saúde.

Art. 3º Para os fins desta Lei entende-se por:

I – universalidade: o direito de qualquer usuário do Sistema Único de Saúde de apresentar manifestações relativas às ações e aos serviços de saúde, sem discriminação de qualquer natureza;

II – equidade: a garantia de, no mínimo, um meio gratuito e acessível de atendimento ao usuário, competindo ao Município divulgar e facilitar o acesso aos canais da Ouvidoria do SUS;

III – integralidade: o tratamento das manifestações de forma abrangente, considerando, sempre que possível, os aspectos de promoção, proteção e recuperação da saúde;

IV – descentralização: a atuação da Ouvidoria do SUS de forma articulada com as unidades e os serviços integrantes da rede municipal de saúde, respeitada a organização administrativa do Sistema Único de Saúde;

V – hierarquização: a definição da Ouvidoria do SUS como canal institucional de ingresso das manifestações dos usuários no âmbito da gestão municipal da saúde, vinculada administrativamente à Secretaria Municipal de Saúde;

VI – participação da comunidade: o estímulo à manifestação dos usuários do SUS, com vistas ao fortalecimento do controle social na área da saúde.

Art. 4º Os serviços prestados pela Ouvidoria do Sistema Único de Saúde – SUS observarão, entre outras, as seguintes diretrizes:

I – defesa dos direitos à saúde, com vistas ao fortalecimento da cidadania e da transparência na gestão pública;

II – reconhecimento dos usuários como sujeitos de direitos, sem distinções;

III – preservação da identidade do manifestante, quando solicitada ou quando a natureza da manifestação assim o exigir;

IV – acolhimento humanizado nas relações estabelecidas com os usuários do SUS;

V – objetividade e imparcialidade no tratamento das manifestações;

VI – zelo pela celeridade e pela qualidade das respostas;

VII – observância dos princípios da ética e da transparência;

VIII – sigilo da fonte, quando requerido, observado o disposto na legislação vigente;

IX – identificação e sistematização das manifestações individuais e coletivas, com vistas a subsidiar a gestão municipal da saúde.

Art. 5º A Ouvidoria do Sistema Único de Saúde – SUS integra a estrutura administrativa da Secretaria Municipal de Saúde, à qual se vincula administrativamente, assegurada a autonomia técnica necessária ao exercício de suas atribuições.

CAPÍTULO II

DOS OBJETIVOS DE IMPLANTAÇÃO DA OUVIDORIA SUS

Art. 6º A Ouvidoria do Sistema Único de Saúde – SUS tem por objetivos:

I – ampliar a participação dos usuários do Sistema Único de Saúde na gestão municipal do SUS;

II – assegurar canal institucional para apresentação de manifestações relativas às ações e aos serviços públicos de saúde;

III – possibilitar a avaliação contínua da qualidade das ações e dos serviços prestados;

IV – subsidiar a gestão municipal na formulação, no monitoramento e na avaliação das políticas públicas de saúde.

CAPÍTULO III

DAS COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA SUS

Art. 7º Compete à Ouvidoria do Sistema Único de Saúde – SUS:

I – receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas e técnicas competentes da Secretaria Municipal de Saúde as manifestações, reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações apresentadas pelos usuários do Sistema Único de Saúde, relativas às ações e aos serviços de saúde no âmbito municipal;

II – articular-se com as unidades administrativas e técnicas da Secretaria Municipal de Saúde, com vistas a assegurar a adequada instrução, análise e tratamento das manifestações, bem como a resposta ao usuário dentro dos prazos estabelecidos;

III – manter o usuário informado, de forma clara e acessível, sobre o andamento e a conclusão de suas manifestações;

IV – acompanhar o trâmite das manifestações encaminhadas e comunicar ao(a) Gestor(a) Municipal de Saúde eventuais atrasos ou dificuldades no cumprimento de prazos pelas unidades responsáveis;

V – organizar, sistematizar, consolidar e analisar as informações oriundas das manifestações recebidas, produzindo relatórios gerenciais, estatísticos e analíticos, com vistas a subsidiar a gestão municipal da saúde, trimestralmente ou sempre que solicitado pelo(a) Secretário(a) Municipal de Saúde, assegurando que tais dados integrem os instrumentos de prestações de contas da gestão, sendo que o mencionado relatório deverá conter, no mínimo:

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

b) canais de entrada utilizados;

c) classificação por tipo de manifestação;

d) descrição dos principais motivos ou tipificações;

e) status das manifestações (abertas, em andamento ou concluídas).

VI – promover ações de divulgação institucional e educativa, em articulação com os órgãos competentes da Administração Municipal, para ampliar a visibilidade e o acesso da população aos canais da Ouvidoria do SUS;

VII – analisar as necessidades e expectativas dos usuários do SUS, identificadas a partir das manifestações recebidas, visando contribuir para o aprimoramento das políticas públicas, ações e serviços de saúde.

Art. 8º Constituem atribuições da Ouvidoria do Sistema Único de Saúde – SUS:

I – registrar, organizar e manter atualizadas as manifestações recebidas, preferencialmente em sistema informatizado adotado pelo Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS;

II – sistematizar as informações decorrentes das manifestações, elaborando indicadores e dados que possam subsidiar a tomada de decisões pela gestão municipal da saúde;

III – intermediar a resposta das unidades competentes aos usuários, assegurando a adequada comunicação das informações prestadas;

IV – elaborar relatórios gerenciais e informativos, observados os critérios de clareza, objetividade e utilidade para a gestão pública;

V – articular-se de forma intersetorial e interdisciplinar para o aprimoramento dos fluxos de informação e do funcionamento da Ouvidoria do SUS como espaço de cidadania;

VI – assegurar que o processo de escuta do usuário ocorra de for-

ma individualizada, ética e respeitosa.

CAPÍTULO IV DO PÚBLICO ALVO

Art. 9º A Ouvidoria do Sistema Único de Saúde – SUS atenderá ao público externo e ao público interno, no âmbito de suas competências.

Parágrafo único. Para os fins desta Lei, considera-se:

I - público externo: os usuários do Sistema Único de Saúde e as entidades civis, usuários ou não dos serviços de saúde, que desejem apresentar manifestações relativas às ações e aos serviços de saúde prestados no âmbito do Município;

II - público interno: os gestores, servidores e demais profissionais que atuem no âmbito da Secretaria Municipal de Saúde ou em unidades e serviços integrantes da rede municipal de saúde, observados os limites de atuação da Ouvidoria do SUS.

CAPÍTULO V DOS FLUXOS E PROCEDIMENTOS

Art. 10. O funcionamento da Ouvidoria do Sistema Único de Saúde – SUS observará fluxos e procedimentos internos definidos em ato do Poder Executivo, respeitados os princípios, diretrizes e competências estabelecidos nesta Lei e na legislação aplicável.

§ 1º As manifestações poderão ser recebidas por meio presencial, telefônico, eletrônico, postal ou por outros canais que venham a ser disponibilizados pelo Município.

§ 2º O tratamento das manifestações compreenderá, no mínimo, as seguintes etapas:

I - recebimento e registro: acolhimento da manifestação apresentada pelo usuário, com o devido registro em sistema próprio ou meio adequado, assegurada a identificação mínima necessária ao seu processamento, observado o sigilo quando solicitado ou exigido pela natureza do assunto;

II - análise preliminar: verificação da consistência das informações apresentadas, da suficiência dos dados para prosseguimento do tratamento e da definição do encaminhamento adequado, inclusive quanto à necessidade de complementação de informações pelo usuário;

III - encaminhamento às unidades competentes: remessa da manifestação à unidade administrativa ou técnica responsável pela análise e providências cabíveis, de acordo com sua matéria, com ciência ao usuário quanto ao encaminhamento realizado;

IV - acompanhamento do trâmite: monitoramento do andamento da manifestação junto às unidades competentes, com vistas a assegurar a observância dos fluxos internos e a adequada comunicação entre os setores envolvidos;

V - resposta ao usuário: comunicação ao usuário acerca das informações, providências adotadas ou esclarecimentos prestados pelas unidades competentes, de forma clara, objetiva e acessível;

VI - encerramento da manifestação: conclusão formal do registro da manifestação após a prestação da resposta ao usuário, ressalvado que o encerramento não implica, necessariamente, atendimento ou solução material da demanda apresentada.

§ 3º O usuário deverá ser informado, de forma clara e acessível, sobre o andamento e a conclusão de sua manifestação.

Art. 11. As manifestações recebidas pela Ouvidoria do Sistema Único de Saúde – SUS serão classificadas, no mínimo, nas seguintes categorias:

I - denúncia: manifestação que indica possível irregularidade, ile-

galidade, indício de ilícito ou inadequação na prestação de ações ou serviços de saúde, públicos ou privados, no âmbito do Sistema Único de Saúde, devendo ser encaminhada às instâncias competentes para apuração, nos termos da legislação aplicável;

II - elogio: manifestação que expressa reconhecimento, satisfação ou agradecimento do usuário em relação às ações, serviços, unidades ou profissionais vinculados ao Sistema Único de Saúde;

III - informação: manifestação por meio da qual o usuário solicita orientação, esclarecimento ou acesso a informações relativas às ações, serviços, programas ou políticas públicas de saúde;

IV - reclamação: manifestação que relata insatisfação do usuário quanto à prestação de ações ou serviços de saúde, à conduta de profissionais ou à organização do atendimento, sem conteúdo de requerimento específico;

V - solicitação: manifestação que contém pedido formal de providência, atendimento, acesso ou adoção de medida relacionada às ações ou serviços de saúde, ainda que acompanhada de insatisfação;

VI - sugestão: manifestação que apresenta proposta, ideia ou recomendação voltada à melhoria da qualidade, da eficiência ou da organização das ações e dos serviços de saúde.

CAPÍTULO VI DA ESTRUTURA FÍSICA

Art. 12. A Ouvidoria do Sistema Único de Saúde – SUS deverá dispor, sempre que possível, de estrutura física mínima compatível com suas atribuições, observadas as condições administrativas e orçamentárias do Município.

Parágrafo único. A estrutura física mínima compreenderá, no mínimo:

I - meios de comunicação adequados, incluindo atendimento telefônico e acesso à internet;

II - espaço físico definido e compatível com o desenvolvimento de suas atividades;

III - localização que possibilite fácil acesso e adequada visibilidade aos usuários do Sistema Único de Saúde;

IV - condições de acessibilidade, nos termos da legislação vigente;

V - ambiente apropriado para atendimento presencial, assegurado o resguardo do sigilo e da privacidade;

VI - equipamentos e mobiliário essenciais ao funcionamento do serviço, observada a disponibilidade administrativa;

VII - identificação visual e informações básicas sobre os canais de atendimento da Ouvidoria do SUS, de forma clara e acessível aos usuários.

CAPÍTULO VII DOS RECURSOS HUMANOS

Art. 13. Fica criada, no âmbito da Administração Pública Municipal, 01 (uma) Função Gratificada de Ouvidor(a) do Sistema Único de Saúde – SUS, a ser exercida por servidor público municipal efetivo, designado por ato do(a) Prefeito(a) Municipal.

§ 1º A função gratificada de que trata o caput será exercida em caráter temporário e poderá ser revogada a qualquer tempo, a critério da Administração.

§ 2º O exercício da função gratificada de Ouvidor(a) do SUS não implica criação de cargo ou emprego público, nem alteração do vínculo funcional do servidor designado.

§ 3º O servidor designado para o exercício da função gratificada de Ouvidor(a) do SUS perceberá gratificação mensal no valor de R\$ 1.100,00 (um mil e cem reais), enquanto perdurar a designação.

Art. 14. O exercício da função gratificada de Ouvidor(a) do Sistema Único de Saúde – SUS exige nível superior completo, bem como capacitação compatível com as atribuições da função.

Art. 15. A função gratificada de Ouvidor(a) do SUS poderá ser exercida de forma cumulativa com as atribuições do cargo efetivo do servidor, desde que não haja prejuízo ao regular desempenho das atribuições inerentes à atividade de ouvidoria.

Art. 16. São atribuições do(a) Ouvidor(a) do Sistema Único de Saúde – SUS:

I – colaborar com a Secretaria Municipal de Saúde na organização da equipe de apoio da Ouvidoria do SUS;

II – coordenar e acompanhar as atividades relacionadas às competências institucionais da Ouvidoria do SUS, visando à adequada e eficiente prestação do serviço;

III – representar a Ouvidoria do SUS perante os órgãos e entidades da Administração Pública e a sociedade, no âmbito de suas atribuições;

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

V – registrar e reduzir a termo as manifestações verbais apresentadas pelos usuários do SUS, promovendo seu adequado encaminhamento;

VI – propor a adoção de medidas e providências voltadas ao aperfeiçoamento de processos e serviços, a partir das manifestações recebidas pela Ouvidoria do SUS;

VII – promover articulação institucional e parcerias com outros organismos públicos e privados, quando necessário ao aprimoramento das atividades da Ouvidoria do SUS;

VIII – manter os usuários do SUS e demais interessados informados acerca das providências adotadas e das informações prestadas pelas unidades competentes;

IX – encaminhar os relatórios estatísticos e gerenciais das atividades da Ouvidoria do SUS ao(a) Secretário(a) Municipal de Saúde, na forma estabelecida em regulamento;

X – participar de reuniões do Conselho Municipal de Saúde, audiências públicas ou eventos similares, sempre que convocado pelo(a) Secretário(a) Municipal de Saúde;

XI – exercer outras atribuições compatíveis com a sua função, desde que relacionadas às competências institucionais da Ouvidoria do SUS.

Parágrafo único. Os atos praticados pelo(a) Ouvidor(a) do SUS possuem natureza orientadora, mediadora e informativa, não implicando exercício de poder decisório, investigativo, fiscalizatório ou sancionatório.

Art. 17. O(a) Ouvidor(a) do Sistema Único de Saúde – SUS deverá possuir perfil compatível com as atribuições da função, observando-se, preferencialmente, as seguintes características e competências:

I – possuir nível superior completo, independentemente da área de formação;

II – conhecer a estrutura organizacional, o funcionamento, as normas e os princípios da Secretaria Municipal de Saúde;

III – conhecer a Política Nacional de Saúde, os princípios e dire-

trizes do Sistema Único de Saúde – SUS, bem como os serviços ofertados pela rede municipal de saúde;

IV – possuir competências técnicas e habilidades para atuar no fortalecimento da cidadania e na promoção dos direitos dos usuários do SUS;

V – manter relacionamento adequado, colaborativo e respeitoso com os usuários do SUS, a equipe de trabalho e a gestão pública;

VI – demonstrar sensibilidade, empatia e paciência no atendimento às demandas dos usuários;

VII – adotar postura ética, responsável, proativa e comprometida com os princípios da Administração Pública;

VIII – manter sigilo e confidencialidade sobre informações, documentos e situações que envolvam usuários do SUS e servidores públicos;

IX – atuar com imparcialidade, objetividade e transparência no tratamento das manifestações recebidas;

X – possuir habilidades de escuta qualificada e comunicação clara, respeitosa e acessível;

XI – demonstrar capacidade de organização, planejamento e articulação institucional.

Art. 18. O(a) Ouvidor(a) do Sistema Único de Saúde – SUS não possui poder de investigação, de denúncia, de fiscalização ou quaisquer outros poderes de Estado, limitando-se ao exercício das atribuições previstas nesta Lei e na legislação aplicável.

CAPÍTULO VIII

DOS PRAZOS

Art. 19. A Ouvidoria do Sistema Único de Saúde – SUS deverá prestar resposta às manifestações dos usuários em prazo razoável, observado o limite máximo de 20 (vinte) dias corridos, contados do recebimento da manifestação.

§ 1º O usuário deverá ser informado acerca do prazo estimado para resposta, bem como dos meios disponíveis para acompanhamento de sua manifestação.

§ 2º O prazo previsto no caput poderá ser prorrogado, uma única vez, por até 10 (dez) dias corridos, mediante justificativa expressa da unidade administrativa ou técnica responsável, da qual será cientificado o usuário.

§ 3º O prazo estabelecido neste artigo refere-se à prestação de resposta ao usuário, não implicando, necessariamente, atendimento ou solução material da demanda apresentada.

CAPÍTULO IX

DA DOCUMENTAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS

Art. 20. Cabe à Ouvidoria do Sistema Único de Saúde – SUS solicitar, quando necessário e possível, informações complementares aos usuários, com a finalidade de viabilizar a adequada compreensão, análise e encaminhamento das manifestações recebidas.

Art. 21. Os dados pessoais dos usuários do Sistema Único de Saúde – SUS, constantes das manifestações recebidas, bem como os registros e bancos de dados mantidos pela Ouvidoria, são de acesso restrito, devendo ser tratados em conformidade com a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e com a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

Art. 22. A identidade do usuário será preservada sempre que houver solicitação expressa ou quando a natureza da manifestação assim o exigir, observado o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e na legislação de acesso à informação.



Prefeitura Municipal de Pedra Preta/MT
Gabinete da Prefeita

OFÍCIO Nº 116/2026/GAB

Pedra Preta- MT, 23 de fevereiro de 2026.

A Sua Excelência o Senhor
Laudir Martarello
Presidente da Câmara Municipal
Câmara Municipal de Pedra Preta - MT

Assunto: Encaminha Leis.

Senhor Presidente,

Encaminho via original das leis nº 1.958/2026, 1.959/2026, 1.960/2026, 1.961/2026, 1.962/2026, 1.963/2026, 1.964/2026, 1.965/2026, 1.966/2026, 1.967/2026 e 1.968/2026, juntamente com suas publicações.

Atenciosamente,


IRACI FERREIRA DE SOUZA
Prefeita Municipal

**Câmara Municipal de Pedra Preta - MT - Pedra Preta - MT**

Sistema de Apoio ao Processo Legislativo



000581

COMPROVANTE DE PROTOCOLO - Autenticação: 02026/02/27000581

Número / Ano	000581/2026
Data / Horário	27/02/2026 - 17:18:48
Assunto	Gabinete da Prefeita, encaminha vias originais das Leis nº 1.958/2026, 1.959/2026, 1.960/2026, 1.961/2026, 1.962/2026, 1.963/2026, 1.964/2026, 1.965/2026, 1.966/2026, 1.967/2026 e 1.968/2026, juntamente com suas publicações. (Protocolado através do Ofício nº 116/2026/GAB).
Interessado	Iraci F. Souza-Prefeita
Natureza	Administrativo
Tipo Documento	Lei
Número Páginas	52
Emitido por	Adalto