PROJETO DE LEI Nº_____/2024

"Dispõe sobre a criação da Ouvidoria Municipal nas Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) de Natal e dá outras providências"

O PREFEITO MUNICIPAL DO NATAL, faço saber que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º - Fica instituída a Ouvidoria Municipal nas Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) do município de Natal, com o objetivo de assegurar aos cidadãos um canal de comunicação direto para registrar reclamações, sugestões, elogios e denúncias relacionadas aos serviços prestados nas UPAs.

Art. 2º - A Ouvidoria Municipal das UPAs deverá funcionar como um órgão independente e imparcial, responsável por receber, analisar e encaminhar as manifestações dos usuários dos serviços de saúde.

Art. 3º - O cidadão que desejar registrar uma manifestação junto à Ouvidoria Municipal das UPAs deverá fazê-lo de forma presencial, por telefone, por meio eletrônico ou por correspondência, conforme as opções disponíveis.

Art. 4º - O cidadão que optar por realizar uma denúncia junto à Ouvidoria terá a garantia de anonimato, sendo protegido contra qualquer retaliação ou identificação em virtude da denúncia feita.

Art. 5º - A Ouvidoria Municipal das UPAs deverá atuar de acordo com os seguintes deveres e responsabilidades:

I. Receber todas as manifestações dos cidadãos de forma imparcial e objetiva;

II. Registrar e manter o sigilo das informações pessoais dos denunciantes, quando solicitado;

III. Analisar e encaminhar as manifestações às áreas competentes para apuração e resolução;

IV. Realizar o acompanhamento das providências tomadas pelas UPAs em relação às manifestações recebidas;

V. Elaborar relatórios periódicos com estatísticas das manifestações e medidas tomadas;

VI. Promover a divulgação dos canais de comunicação da Ouvidoria nas UPAs e na mídia local;

VII. Garantir a transparência e o acesso às informações sobre o funcionamento das UPAs e os resultados das manifestações registradas.

Art. 6º - O Poder Executivo Municipal será responsável por regulamentar esta Lei, estabelecendo procedimentos detalhados e os recursos necessários para o funcionamento eficaz da Ouvidoria Municipal nas UPAs.

Art. 7º - As despesas decorrentes da implementação e manutenção da Ouvidoria Municipal nas UPAs serão suportadas por dotações

orçamentárias próprias.

Art. 8º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Sala das Sessões, Palácio Padre Miguelinho, em 29 de janeiro de 2024

NINA

Vereadora PDT

JUSTIFICATIVA

A criação da Ouvidoria Municipal dentro das Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) de Natal é fundamental para estabelecer um canal direto de comunicação entre os cidadãos e as autoridades responsáveis pelos serviços de saúde. Este Projeto de Lei visa garantir que os usuários das UPAs tenham uma maneira eficaz de expressar suas preocupações, sugestões, elogios e denúncias relacionadas aos serviços prestados nessas unidades.

A Ouvidoria Municipal das UPAs funcionará como um órgão independente e imparcial, assegurando que todas as manifestações sejam tratadas de forma adequada e transparente. Um dos aspectos mais importantes deste projeto é a garantia de anonimato para os denunciantes, o que encoraja as pessoas a reportarem irregularidades ou problemas sem medo de retaliação.

Além disso, a Ouvidoria terá a responsabilidade de analisar e encaminhar as manifestações às áreas competentes para resolução, acompanhando o progresso das ações tomadas em resposta às reclamações e denúncias. Isso ajudará a melhorar a qualidade dos serviços de saúde nas UPAs e a garantir que as preocupações dos cidadãos sejam devidamente atendidas.

Este projeto também promoverá a transparência e a prestação de contas, uma vez que a Ouvidoria deverá divulgar regularmente relatórios com estatísticas sobre as manifestações recebidas e as medidas tomadas em resposta a essas manifestações.

Portanto, a criação da Ouvidoria Municipal nas UPAs de Natal é uma iniciativa importante que visa fortalecer a participação cidadã, melhorar a qualidade dos serviços de saúde e garantir o respeito aos direitos dos pacientes. Apelamos ao apoio dos membros desta Casa Legislativa para a aprovação deste projeto em benefício da comunidade e do sistema de saúde de Natal.

Natal/RN, 29 de janeiro de 2024



NINA

Vereadora PDT