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

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, cria cargos e dá outras providências.

FABÍOLA ALVES DA SILVA PEDRICO, PREFEITA DO MUNICÍPIO DE VOTORANTIM, NO USO DE SUAS ATRIBUIÇÕES LEGAIS, FAZ SABER QUE A CÂMARA MUNICIPAL APROVA E ELA, SANCIONA E PROMULGA 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° 2.762, de 14 de fevereiro de 2020.

Art. 2° A Ouvidoria do SUS, com a finalidade 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 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 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 – sigilo da fonte, quando o interessado solicitar a preservação de sua identidade;
IX – 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.

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 de saúde pela sua respectiva Secretaria.

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 usuários e parceiros, 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 e as estratégias adotadas devem se orientar pela finalidade de fomentar a disseminação e a apropriação comum da informação;

V – articula-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, se há necessidade de colocar a demanda em sigilo, e determinar qual o encaminhamento se dará à demanda recebida.
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. Ficam criados os seguintes cargos de provimento em comissão, com os respectivos números de vagas criadas, carga horária de trabalho semanal e requisitos para provimentos previstos no anexo único desta Lei:

I – 01 (um) Diretor de Departamento Auditoria e Controle de Serviços de Saúde – SESA;

II – 01 (um) Ouvidor do SUS – SESA.

Parágrafo único. 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.

Art. 11. O (a) Ouvidor (a) do SUS deve ser funcionário (a) público de carreira, designado pelo (a) Secretário (a) de Saúde Municipal para exercer a função tendo como referência IV.

Art. 12. São atribuições do (a) Diretor (a) de Departamento Auditoria e Controle de Serviços de Saúde:

I - assistir ao (a) respectivo (a) Secretário (a) da sua pasta e a Chefia do Poder Executivo nos assuntos de sua competência;

II - dirigir o Departamento de Auditoria e Controle de Serviços de Saúde, supervisionar equipes responsáveis pela auditoria no âmbito do sistema municipal de saúde;

III - gerenciar auditoria dos serviços que possuem contratos de gestão mista ou compartilhada e ainda de serviços de terceiros que atuam no sistema municipal de saúde;

IV - executar através de normas técnicas e administrativas, regras de utilização e prestação de serviços, tabelas de procedimento e faturamento, além de protocolo técnico cientifico que orientam as boas práticas médicas e profissionais;

V - atuar como fiscalizador de convênios e contratos, emitir relatórios periódicos quanto aos serviços executados e quantos aos resultados qualitativos e quantitativos do setor;

VI - gerenciar os recursos humanos e materiais, assegurando o desenvolvimento ordenado, harmônico e eficaz dos trabalhos, mantendo as atividades em consonância com as políticas e diretrizes traçadas;

VII - identificar as necessidades da secretaria nos assuntos atinentes a auditoria e controle, propondo e implementando políticas de ação, normas e diretrizes técnicas, projetos e procedimentos a serem adotados;

VIII - acompanhar, analisar, interpretar a aplicar a legislação referente à área de atuação, prestar conta do resultado sob o cumprimento das metas e objetivos do Plano de Governo de sua responsabilidade.

Art. 13. São atribuições do (a) Ouvidor (a) Municipal do SUS:

I – 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;

II – 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;

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

IV – propor a adoção de medidas e as providências de correção de rumos ou aperfeiçoamento em processos, a partir das demandas recebidas pela Ouvidoria do SUS;

V – promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados;

VI – manter os interessados informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos;

VII – encaminhar os relatórios estatísticos das atividades da Ouvidoria SUS ao secretário Municipal de Saúde, na forma disposta no regulamento ou no regime interno;

VIII – comparecer e participar de reuniões do Conselho Municipal de Saúde, em audiências públicas ou eventos similares, sempre que convocado pelo Secretário Municipal de Saúde;

IX – exercer outras atribuições compatíveis com a sua função, que forem designadas pelo Secretário Municipal de Saúde.

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

Art. 14. 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. 15. 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 à função de fiscalização.

CAPÍTULO VI
DA ESTRUTURA FÍSICA

Art. 16. A Ouvidoria do SUS deverá ter disponível em sua estrutura física no mínimo:

I – aparelho telefônico com acesso à 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;
VI – equipamentos e mobiliário mínimo, como cadeira, mesa, armário (material de escritório em geral), computador, impressora, aparelho telefônico.

CAPÍTULO VII
DO PÚBLICO ALVO

Art. 17. 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 órgão e/ou prestadores a ela vinculados;
II – Público interno: gestores e servidores da Secretaria Municipal de Saúde.

CAPÍTULO VIII
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 18. Esta Lei entra vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Votorantim, 21 de junho de 2022.

FABÍOLA ALVES DA SILVA PEDRICO
PREFEITA MUNICIPAL