



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO
GABINETE DO PREFEITO
OFÍCIO AO LEGISLATIVO

São Paulo, 23 de fevereiro de 2022.

Câmara Municipal de São Paulo

A/C: Excelentíssimo Senhor Milton Leite

Digníssimo Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

ASSUNTO: Ofício SGP - 12 nº 275/2020

Senhor Presidente,

Em atenção ao pedido de subsídios formulado pela Comissão de Finanças e Orçamento, conforme Ofício SGP-12 nº 275/2020, acerca do Projeto de Lei nº 535/16, de autoria da Vereadora Juliana Cardoso, que estabelece diretrizes para o Programa Rede de Ouvidorias do SUS no Município de São Paulo, encaminho a essa Presidência cópia das informações prestadas pelas Secretaria Municipal de Saúde e Controladoria Geral do Município.

Na oportunidade, renovo-lhe meus protestos de apreço e consideração.

BRUNA BORGHETTI CAMARA FERREIRA ROSA
Chefe de Gabinete da Casa Civil



Documento assinado eletronicamente por **José Ricardo Alvarenga Tripoli, Secretário (a) Casa Civil**, em 25/02/2022, às 17:00, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código do verificador **059210078** e o código CRC **1979024B**.



Matéria DESENG 2 28/5/2020 00:00 para o usuário de acesso em: 28/05/2020 00:00
 https://sp.legisconsulta.saopaulo.sp.leg.br/Home/AbriuDocumento?pid=354663

Senhor Prefeito.

Em atenção ao requerido pela Douta Comissão de Finanças e Orçamento, nos termos do art. 68 do Regimento Interno e nos termos do art. 32, 2, inciso III, da Lei Orgânica do Município, encaminho a Vossa Senhoria pedido de Informações sobre o PROJETO DE LEI 535/2016, de autoria de JULIANA CARDOSO, que "ESTABELECE DIRETRIZES PARA O PROGRAMA REDE DE OUVIDORIAS DO SUS NO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO".

A fim de instruir este ofício, encaminho cópia do pedido de informações, do projeto de lei e da respectiva justificativa.

Na oportunidade, renovo meus votos de distinta consideração e coloco a seu dispor, para informações que julgar oportunas, a Secretaria dessa Comissão.

Atenciosamente,

EDUARDO TUMA
Presidente

À Sua Excelência, o Senhor
BRUNO COVAS
Prefeito da Cidade de São Paulo
CEP 01415-001 - São Paulo - SP
Tel.: 3113-8000
E-mail: prefeito@prefeitura.sp.gov.br

Este documento contém assinatura digital



Exmo. Sr. Presidente da Comissão de Finanças e Orçamento,

Solicito de V.Exa. as providências cabíveis a fim de que o Executivo responda aos seguintes quesitos sobre o Projeto de Lei nº 535/2016:

1º) Qual o impacto orçamentário-financeiro da propositura?

2º) Há ações da Prefeitura, em planejamento ou execução, que vão ao encontro das disposições do projeto?

3º) Qual a opinião do Executivo sobre a matéria?

Sala da Comissão de Finanças e Orçamento em 21/09/2020.

ATÍLIO FRANCISCO
Relator

Exmo. Senhor Presidente da Câmara Municipal de São Paulo,
Encaminho-lhe para as devidas providências.

Este documento contém assinatura digital



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Ver. ANTONIO DONATO (PT)
Presidente da Comissão de Finanças e Orçamento

Este documento contém assinatura digital



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

LISTA DE MÚLTIPLAS ASSINATURAS (DSP-8140/2020)

Autores

Ver. ATÍLIO FRANCISCO (REPUBLICANOS)

Ver. ANTONIO DONATO (PT)



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rua General Jardim, 36, 4º andar - Bairro Vila Buarque - São Paulo/SP - CEP 01223-010

Telefone: 1133972494

Informação SMS/COCIN/OUVIDORIA Nº 034653998

São Paulo, 21 de outubro de 2020.

Interessado: COCin - Coordenadoria de Controle Interno**Assunto:** PL 535/2016 - Rede de Ouvidorias SUS no Município de São Paulo

Senhor Coordenador,

Atendendo o solicitado pela *Assessoria Parlamentar e Gestão Participativa/SMS.G*, segue manifestação acerca do Projeto de Lei 535/2016, bem como as respostas relativas às indagações formuladas pela Comissão e Finanças e Orçamento da Câmara Municipal de São Paulo, para apreciação e posterior envio ao interessado.

1º Qual o impacto orçamentário/financeiro da iniciativa?

Esta Divisão de Ouvidoria não apresenta orçamento próprio, portanto não há como mensurar o impacto financeiro de uma proposta deste porte.

2º Há ações da Prefeitura, em planejamento ou execução, que vão ao encontro das disposições do Projeto?

Sim, conforme exposto abaixo, existem precedentes legais sobre a matéria.

O Decreto Municipal nº 59.685, de 13 de agosto de 2020, reorganiza a Secretaria Municipal de Saúde, órgão incumbido da direção do Sistema Único de Saúde - SUS no âmbito do Município.

Desta forma a Divisão de Ouvidoria do SUS integra a Coordenadoria de Controle Interno – COCIN, conforme texto abaixo:

Art. 9º A Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias é integrada por:

V - Coordenadoria de Controle Interno - COCIN, com:

a) Divisão de Auditoria do SUS;

b) Divisão de Ouvidoria do SUS;

Cabe ressaltar que de acordo com o artigo 104, do referido Decreto, a Divisão de Ouvidoria do SUS tem as seguintes atribuições:

I – coordenar e implementar a política municipal de ouvidoria em saúde;

II – estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de ouvidoria em saúde em

âmbito municipal;

fls. 7

III – desenvolver projetos e divulgar material que estimule a participação de usuários e entidades da sociedade no processo de avaliação dos serviços prestados pelo SUS;

IV – coordenar a realização de estudos e pesquisas, visando à produção do conhecimento, no campo da ouvidoria em saúde, para subsidiar a formulação de políticas de gestão do SUS em âmbito municipal;

V – intermediar e qualificar a comunicação entre o cidadão e os gestores do SUS, por meio dos canais oficiais da Ouvidoria;

VI - gerir e monitorar a qualidade dos dados inseridos no sistema oficial de ouvidoria;

VII - realizar a gestão do fluxo interno de pedidos de acesso à informação na SMS.

Neste sentido, a Portaria da Secretaria Municipal da Saúde - SMS Nº 522 de 21 de Junho de 2018 estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo e considerando a necessidade de normatizar o Sistema Municipal de Ouvidorias SUS no Município de São Paulo, estabelece:

Art. 11º O Sistema Municipal de Ouvidorias SUS do Município de São Paulo, que é composto pela Ouvidoria Central da Saúde (OCS), pelas Ouvidorias regionais de Saúde, dos serviços de saúde da administração direta e indireta, da Coordenadoria de Vigilância em Saúde - COVISA, do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU e Autarquia Hospitalar Municipal - AHM, entre outros, tem por missão viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações pessoais e coletivas tratadas de forma adequada no âmbito do SUS.

Parágrafo Único: Compete à OCS organizar, fazer a gestão e coordenar o sistema municipal de ouvidoria, promover ações de implantação, descentralização e qualificação das ouvidorias de sua rede.

3º Qual a opinião do Executivo sobre a matéria?

Considerando o Decreto Nº 58.426 de 18 de setembro de 2018, que regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe no Capítulo IV:

DOS RESPONSÁVEIS POR AÇÕES DE OUVIDORIA

Art. 13. Todo órgão ou entidade prestador de serviços públicos municipais deverá contar, de acordo o artigo 27 da Lei nº 16.974, de 23 de agosto de 2018, com um responsável por ações de ouvidoria, ao qual competirá:

I - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 2017;

II - receber, analisar e responder as manifestações encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outros responsáveis por ações de ouvidoria ou órgãos ou entidades públicas, observados os termos deste decreto e das normas pertinentes à matéria;

III - processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação, com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Cidadão, de que trata o artigo 7º da Lei Federal nº 13.460, de 2017;

IV - incentivar a participação, a transparência, o acesso à informação e o controle social;

V - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

VI - coordenar e supervisionar os demais canais de comunicação das ações de ouvidoria postos à disposição dos usuários de serviços públicos.

Considerando o Decreto 59.496/2020, que regulamenta o sistema de controle interno da Prefeitura Municipal de São Paulo:

Art. 1º O sistema de controle interno do Poder Executivo Municipal, coordenado pela Controladoria Geral do Município e integrado também pelas unidades setoriais de controle interno de cada órgão e entidade da Administração Direta e Indireta do Município, incluindo as ouvidorias, auditorias, corregedorias e outras unidades com atividades de controle interno, tem a finalidade de [...]:

Considerando as atribuições da Divisão de Ouvidoria do SUS, de coordenar e implementar a política municipal de Ouvidoria em saúde, definir os fluxos de trabalho, estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de Ouvidoria em saúde em âmbito municipal, intermediar e qualificar a comunicação entre o cidadão e os gestores do SUS, por meio dos canais oficiais da Ouvidoria, gerir e monitorar a qualidade dos dados inseridos no sistema oficial de Ouvidoria e realizar a gestão do fluxo interno de pedidos de acesso à informação na SMS, atendendo, sobretudo, aos princípios da Ouvidoria como ferramenta de gestão, da transparência e da participação social;

Considerando a atual estrutura da Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal de Saúde, assim distribuída:

- Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal – HSPM
- Ouvidorias das 6 (seis) Coordenadorias Regionais de Saúde (CRS) com suas respectivas 27 Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde (STS), conforme Art. 6º, inciso VI, § 1º e 2º do Decreto nº 59.685 de 13 de agosto de 2020
- Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU
- Ouvidorias dos Hospitais Municipais

A Divisão de Ouvidoria, conforme exposto neste documento, está vinculada a Secretaria Municipal de Saúde, de forma hierarquizada, fazendo parte de uma estrutura sistêmica, com a Controladoria Geral do Município.

Podemos concluir que o Projeto de Lei nº535/2016, ora apresentado, não mantém relação com a rede municipal de Ouvidorias da Secretaria Municipal de Saúde, propondo outra rede de serviços do SUS, apartada da atual rede municipal, que se encontra no cumprimento de suas atribuições conforme a legislação vigente.

Sendo estas as nossas considerações, seguimos à disposição para outros esclarecimentos que se façam necessários.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Rosane Jacy Fretes Fava, Analista de Saúde**, em 21/10/2020, às 16:08, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **034653998** e o código
CRC **A00760AE**.

fls. 9

Referência: Processo nº 6010.2020/0003480-0

SEI nº 034653998

**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO****SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE****Coordenadoria de Controle Interno**

Rua General Jardim, 36, 4º andar - Bairro Vila Buarque - São Paulo/SP - CEP 01223-010

Telefone: 3464-6946 / 3397-2605

Encaminhamento SMS/COCIN Nº 035098096

São Paulo, 04 de novembro de 2020.

À SMS/SERMAP - Secretaria Executiva de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias

Sr. Secretário Executivo Adjunto

Dr. Benedicto Accacio Borges Neto,

Em resposta, estamos cientes quanto à solicitação da Assessoria Parlamentar desta Pasta contida no documento SEI! nº 034790651 e considerando:

- *as atribuições da Divisão de Ouvidoria do SUS, de coordenar e implementar a política municipal de Ouvidoria em saúde, definir os fluxos de trabalho, estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de Ouvidoria em saúde em âmbito municipal, intermediar e qualificar a comunicação entre o cidadão e os gestores do SUS, por meio dos canais oficiais da Ouvidoria, gerir e monitorar a qualidade dos dados inseridos no sistema oficial de Ouvidoria e realizar a gestão do fluxo interno de pedidos de acesso à informação na SMS, atendendo, sobretudo, aos princípios da Ouvidoria como ferramenta de gestão, da transparência e da participação social; e*
- *a atual estrutura da Rede de Ouvidorias da Secretaria Municipal de Saúde, assim distribuída:*
 - *Ouvidoria do Hospital do Servidor Público Municipal – HSPM*
 - *Ouvidorias das 6 (seis) Coordenadorias Regionais de Saúde (CRS) com suas respectivas 27 Ouvidorias das Supervisões Técnicas de Saúde (STS), conforme Art. 6º, inciso VI, § 1º e 2º do Decreto nº 59.685 de 13 de agosto de 2020*
 - *A Divisão de Ouvidoria, conforme exposto neste documento, está vinculada a Secretaria Municipal de Saúde, de forma hierarquizada, fazendo parte de uma estrutura sistêmica, com a Controladoria Geral do Município.*
 - *Ouvidoria do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU*
 - *Ouvidorias dos Hospitais Municipais*

Concluimos que as atribuições da Divisão de Ouvidoria do SUS **não devem ser** **incorporadas e concentradas** em uma única estrutura de ouvidoria geral, de modo que o Projeto de Lei nº535/2016, ora apresentado, não mantém relação com a rede municipal de Ouvidorias da Secretaria Municipal de Saúde.

Sem mais, reiteramos nossos protestos de mais elevada estima e consideração.

Respeitosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Antonio Carlos Franco, Coordenador(a)**, em 05/11/2020, às 12:34, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **035098096** e o código CRC **FEB39EF7**.

Referência: Processo nº 6010.2020/0003480-0

SEI nº 035098096



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Assessoria Parlamentar

Rua General Jardim, 36, 2 andar - Bairro Vila Buarque - São Paulo/SP - CEP 01223-010

Telefone:

Informação SMS/AP Nº 035469239

INTERESSADO: Câmara Municipal de São Paulo**ASSUNTO:** Projeto de Lei nº 535/2016, de autoria do Legislativo, que estabelece diretrizes para o programa Rede de Ouvidorias do SUS, no município de São Paulo.. Pedido de subsídios.**SMS.G****Senhor Chefe de Gabinete**

Trata-se o presente expediente no encaminhamento **PREF/CASA CIVIL/ATL III (034298200)**, originado do Legislativo, com finalidade de análise e manifestação fundamentada desta Pasta, acerca do Projeto de Lei nº 535/2016, que estabelece diretrizes para o programa Rede de Ouvidorias do SUS, no município de São Paulo.. Pedido de subsídios.

As Áreas Técnicas correspondentes dentro da estrutura organizacional da Secretaria Municipal de Saúde, instadas a respeito da proposta se posicionou contrário ao seu prosseguimento, conforme manifestações nos encaminhamentos **(034653998 - 035098096)**

Isto posto, por conta das informações encartadas neste trâmite a análise e justificativa técnica recomenda o não prosseguimento do **Projeto de Lei nº 535/2016**.

Ivan Cáceres

Assessoria Parlamentar e Institucional/SMS.G

Coordenador



Documento assinado eletronicamente por **Ivan Aparecido Caceres, Coordenador(a)**, em 12/11/2020, às 16:04, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **035469239** e o código CRC **ED3FBB20**.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Divisão de Ouvidoria do SUS

Rua General Jardim, 36, 4º andar - Bairro Vila Buarque - São Paulo/SP - CEP 01223-010

Telefone: 1133972494

Informação SMS/COCIN/OUVIDORIA Nº 036002833

São Paulo, 25 de novembro de 2020.

INTERESSADO: Câmara Municipal de São Paulo**ASSUNTO:** Projeto de Lei nº 535/2016, de autoria do Legislativo, que estabelece diretrizes para o programa Rede de Ouvidoria do SUS, no Município de São Paulo.

Sr. Coordenador,

Atendendo o solicitado na folha de Informação SMS/AP Nº 035779788, encaminho as considerações desta Divisão de Ouvidoria, para apreciação e posterior envio à Assessoria Parlamentar e Gestão Participativa/SMS.G.

A questão apresentada pede que seja avaliada **a possibilidade de mensurar o impacto financeiro da propositura, bem como elaborar rol indicativo das medidas já em curso.**

A Rede de Ouvidoria SUS do Município de São Paulo atua em consonância com o previsto pelo Sistema Nacional de Ouvidorias (SNO) do SUS e pauta-se em legislações federais e municipais que estabelecem normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos de saúde prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

Constitui-se em um espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e os gestores do Sistema Único de Saúde, relativos aos serviços prestados pela rede municipal de saúde.

Tem por missão viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas manifestações pessoais e coletivas tratadas de forma adequada no âmbito do SUS, levando à administração as demandas dos usuários e devolvendo a estes retornos, na forma de respostas as suas manifestações individuais ou produzindo melhorias nos processos de gestão.

São atribuições da Divisão de Ouvidoria do SUS:

- Coordenar e implementar a política municipal de Ouvidoria em saúde;;
- Definir os fluxos de trabalho;
- Estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de Ouvidoria em saúde em âmbito municipal;
- Intermediar e qualificar a comunicação entre o cidadão e os gestores do SUS, por meio dos canais oficiais da Ouvidoria;
- Gerir e monitorar a qualidade dos dados inseridos no sistema oficial de Ouvidoria;

- Realizar a gestão do fluxo interno de pedidos de acesso à informação na SMS, atendendo, fls. 14 sobretudo, aos princípios da Ouvidoria como ferramenta de gestão, da transparência e da participação social.

A Divisão de Ouvidoria do SUS da SMS trabalha atualmente com um único sistema informatizado, como uma base de registro de informações, estruturando-se em um banco de dados que viabiliza o acompanhamento do atendimento das manifestações dos cidadãos e a confecção de indicadores referentes aos serviços prestados. Este sistema tem a finalidade de atuar como ferramenta para a descentralização das Ouvidorias do SUS, facilitar a democratização das informações em saúde, agilizar o processo de recebimento, encaminhamento, acompanhamento e resposta das manifestações, além de possibilitar a geração de relatórios gerenciais e, também, o controle de prazos para o tratamento das demandas. O sistema mencionado é disponibilizado pelo Governo Federal, não gerando custo para esta secretária.

A equipe técnica que integra esta Divisão, bem como das unidades descentralizadas é formada por servidores públicos efetivos do quadro da SMS.

Por fim elencamos abaixo a legislação pertinente que embasa o exposto acima bem como, pauta todo o trabalho desenvolvido por esta Divisão de ouvidoria.

Lei Federal nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, que dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e outras providências;

Portaria MS/GM Nº 1.820, de 13 de agosto de 2009, que dispõe sobre os direitos e deveres dos usuários da saúde;

Lei Federal 12.527, de 18 de Novembro de 2011, que regula o acesso a informações e no seu Art. 1º dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal.

Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

Lei Federal 13.709 de 14 de agosto de 2018, que dispõe sobre a Lei Geral de Proteção dos Dados;

Lei Municipal nº 17.433, de 29 de julho de 2020, que dispõe sobre a reorganização da Administração Pública Municipal Indireta, na forma que especifica, incluindo a criação e extinção de entidades e a criação, transferência, alteração e extinção de cargos de provimento efetivo e em comissão e de funções admitidas, bem como a criação de empregos públicos, em especial o § 2º do Artigo 45 da citada Lei;

Portaria Municipal 757 de 25 de Abril de 2015 – SMS.G, que determina a todas as Unidades Municipais de Saúde sob Gestão Municipal, administradas de forma direta, indireta ou por meio de parcerias, o uso obrigatório do sistema informatizado OuvidorSUS para registro, acompanhamento, categorização e gerenciamento dos dados gerados devem se dar pelo mesmo sistema.

Decreto Municipal nº 56.832, de 19 de fevereiro de 2016, que dispõe sobre o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público Paulistano;

Decreto Municipal nº 58.426, de 18 de setembro 2018, que regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a atuação dos responsáveis por ações de Ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, bem como institui a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, no âmbito da Cidade de São Paulo.

Decreto Municipal nº 59.685, de 13 de agosto de 2020, que Dispõe sobre a reorganização da fls. 15 Secretaria Municipal da Saúde;

Decreto Municipal nº 53.623 de 12 de dezembro de 2012 e suas alterações, que regulamenta a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito do poder executivo, estabelecendo procedimentos e outras providências correlatas para garantir o direito de acesso à informação, conforme especifica.

Decreto Municipal 59.767 de 15 de setembro de 2020 que regulamenta a aplicação da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - no âmbito da Administração Municipal direta e indireta.

Por fim, ressaltamos que esta Divisão de Ouvidoria não apresenta orçamento próprio, portanto não há como mensurar o impacto financeiro de uma proposta deste porte.

Sigo à disposição,

Cordialmente,



Documento assinado eletronicamente por **Rosane Jacy Fretes Fava, Analista de Saúde**, em 25/11/2020, às 13:56, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **036002833** e o código CRC **81DCB6D7**.

Referência: Processo nº 6010.2020/0003480-0

SEI nº 036002833



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Coordenadoria de Controle Interno

Rua General Jardim, 36, 4º andar - Bairro Vila Buarque - São Paulo/SP - CEP 01223-010

Telefone: 3464-6946 / 3397-2605

Informação SMS/COCIN Nº 036007045

São Paulo, 26 de novembro de 2020.

À SMS/AP - Assessoria Parlamentar

Sr. Ivan Aparecido Cáceres,

Em complementação às informações prestadas pela Divisão de Ouvidoria do SUS, constantes no documento SEI! nº 036002833, em que pese o fato de a referida Divisão não apresentar orçamento próprio, podemos informar, em termos de impacto financeiro da propositura, que a rede municipal é constituída por 107 ouvidores (distribuídos conforme tabela abaixo), com remuneração média aproximada de R\$ 4.000,00, que recebem insumos e desempenham suas atividades em equipamentos próprios do município.

Local	Quantidade
Ouvidoria Central - Gabinete da SMS	20
Coordenadorias Regionais de Saúde (06)	13
Hospitais Municipais (22 unidades)	35
Hospital do Servidor Público Municipal	03
Serviço de Atendimento Móvel de Urgência	01
Supervisões Técnicas de Saúde (27)	35

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Antonio Carlos Franco, Coordenador(a)**, em 26/11/2020, às 08:36, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **036007045** e o código
CRC **AF9CB94F**.

fls. 17

Referência: Processo nº 6010.2020/0003480-0

SEI nº 036007045



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Assessoria Parlamentar

Rua General Jardim, 36, 2 andar - Bairro Vila Buarque - São Paulo/SP - CEP 01223-010

Telefone:

Informação SMS/AP Nº 036045822

INTERESSADO: Câmara Municipal de São Paulo**ASSUNTO:** Projeto de Lei nº 535/2016, de autoria do Legislativo, que estabelece diretrizes para o programa Rede de Ouvidorias do SUS, no município de São Paulo.. Pedido de subsídios.**SMS.G****Senhor Chefe de Gabinete**

Trata-se o presente expediente no encaminhamento **PREF/CASA CIVIL/ATL III (035749029)**, originado do Legislativo, com finalidade de esclarecimentos desta Pasta, acerca do Projeto de Lei nº 535/2016, que estabelece diretrizes para o programa Rede de Ouvidorias do SUS, no município de São Paulo.

As Áreas Técnicas correspondentes dentro da estrutura organizacional da Secretaria Municipal de Saúde, instadas a respeito da proposta se posicionou contrário ao seu prosseguimento, conforme manifestações nos encaminhamentos **(034653998 - 035098096 - 036002833 - 036007045)**.

Isto posto, por conta das informações encartadas neste trâmite a análise e justificativa técnica, reiteramos nossa manifestação contida no documento **(035469239)**, com a recomendação de **NÃO PROSSEGUIMENTO** do **Projeto de Lei nº 535/2016**.

Ivan Cáceres

Assessoria Parlamentar e Institucional/SMS.G

Coordenador



Documento assinado eletronicamente por **Ivan Aparecido Cáceres, Coordenador(a)**, em 27/11/2020, às 15:25, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **036045822** e o código



CRC 584259B3.

fls. 19

Referência: Processo nº 6010.2020/0003480-0

SEI nº 036045822

Matéria DOCREC 148/2022. Documento digitalizado e autenticado por ANDRÉ MARCON. Sua validade pode ser conferida em <https://splegisconsulta.saopaulo.sp.leg.br/Home/AbriuDocumento?plD=354663>.

**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO****SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE****Chefia de Gabinete**

Rua General Jardim, 36, 2.º andar - Bairro Vila Buarque - São Paulo/SP - CEP 01223-906

Telefone:

Encaminhamento SMS/CG Nº 036140320

São Paulo, 27 de novembro de 2020.

INTERESSADO: Câmara Municipal de São Paulo

ASSUNTO: Projeto de Lei nº 535/2016, de autoria do Legislativo, que estabelece diretrizes para o programa Rede de Ouvidorias do SUS, no município de São Paulo.. Pedido de subsídios.

PREF/CASA CIVIL/ATL III,

Com nossos cordiais cumprimentos, tendo em vista o quanto solicitado por V. Sa. no documento SEI **035749029**, originado do Legislativo, com a finalidade de esclarecimentos desta Pasta, acerca do Projeto de Lei nº 535/2016, que estabelece diretrizes para o programa Rede de Ouvidorias do SUS, no município de São Paulo, restituímos o presente com as informações prestadas pelas Áreas Técnicas correspondentes dentro da estrutura organizacional da Secretaria Municipal de Saúde, as quais, instadas à respeito da proposta, se posicionaram contrárias ao seu prosseguimento, conforme manifestações nos encaminhamentos (**034653998 - 035098096 - 036002833 - 036007045 - 036045822**).

Desta forma, por conta das informações encartadas neste trâmite, a análise e justificativa técnica, a Assessoria Parlamentar desta Pasta reiterou sua manifestação contida no documento (**035469239**), com a recomendação de **NÃO PROSSEGUIMENTO** do Projeto de Lei nº 535/2016.

Isto posto, restituímos o presente para prosseguimento do feito.

No mais, colocamo-nos inteiramente à disposição para maiores esclarecimentos e/ou providências que se fizerem necessárias.

Atenciosamente,

Armando Palmieri

Chefe de Gabinete

Secretaria Municipal da Saúde



Documento assinado eletronicamente por **Armando Luis Palmieri, Chefe de Gabinete**, em fls. 21
30/11/2020, às 09:29, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto
55.838/2015



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **036140320** e o código
CRC **B8DF7414**.

Referência: Processo nº 6010.2020/0003480-0

SEI nº 036140320

Matéria DOCREC 148/2022. Documento digitalizado e autenticado por ANDRE MARCON. Sua validade pode ser conferida em <https://splegisconsulta.saopaulo.sp.leg.br/Home/AbriDocumento?plD=354663>.

**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO****CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO****Núcleo Ouvidoria**

R. Líbero Badaró, 293, 19º andar - Bairro Centro - São Paulo/SP - CEP 01009-000

Telefone: (11) 3334-7105

Encaminhamento CGM/OGM/NOUVI Nº 034321131

São Paulo, 13 de outubro de 2020.

Interessada: Controladoria Geral do Município de São Paulo

Assunto: PL 535/2016 - Rede de Ouvidorias SUS no Município de São Paulo

Senhor Chefe de Gabinete

Nos termos da manifestação CGM/CG, doc. SEI 034320117, considerando que a Ouvidoria da Saúde Municipal foi criada em desdobramento da Política de Humanização no Atendimento à Saúde e fortalecendo a perspectiva de uma rede de ouvidorias municipais com a criação da Ouvidoria Geral pela Lei 13.167 de 05 de julho de 2001, infere-se que o assunto foi objeto de debates anteriores. Estabelecida essa premissa cumpre responder às questões suscitadas:

1º Qual o impacto orçamentário/financeiro da iniciativa?

Considerando a proposta de uma rede setorial (SUS) apartada da rede municipal pelo texto proposto, o impacto financeiro poderá ser mensurado pela respectiva pasta.

2º Há ações da Prefeitura, em planejamento ou execução, que vão ao encontro das disposições do Projeto?

Ratifique-se que o § único do art. 10 da Lei 13.167/2001 estabelecia que a Ouvidoria Geral do Município "poderá instalar núcleos de atendimento no município", vislumbrando, por consequência a criação de unidades setoriais e unidades descentralizadas.

Nessa diretriz lógica, a Lei 15.764/2013 criou a Controladoria atribuindo-lhe a competência de "núcleo do sistema de ouvidorias", integrando a Ouvidoria Geral ao eixo do controle interno.

A resposta, portanto, é sim existem precedentes legais sobre a matéria.

3º Qual a opinião do Executivo sobre a matéria?

Considerando uma visão sistêmica, importante incluir as disposições da Lei 13.167/2017 que estabeleceram a política de defesa do usuário do serviço público, sendo regulamentada em âmbito municipal pelo Decreto 58.426/2018 que dispõe:

Art. 15. Compete à Controladoria Geral do Município, por meio da Ouvidoria

Geral do Município:

fls. 23

I - formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas nos Capítulos IV e VI da [Lei Federal nº 13.460, de 2017](#);

II - monitorar a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria e dos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos quanto ao tratamento das manifestações recebidas;

III - promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades dos responsáveis por ações de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;

IV - fomentar e manter sistema informatizado, de uso obrigatório por todos os responsáveis por ações de ouvidoria, que permita o recebimento, o registro, o encaminhamento, a análise e a resposta às manifestações dos usuários;

V - definir sistemas, identidade visual, formulários e demais documentos-padrão a serem utilizados pelos responsáveis por ações de ouvidoria;

VI - definir metodologias e critérios para a mensuração da satisfação dos usuários de serviços públicos, em conjunto com a Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público - CODUSP;

VII - manter base de dados sobre todas as manifestações recebidas pelos responsáveis por ações de ouvidoria;

VIII - sistematizar as informações, consolidar e divulgar relatórios e estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação dos serviços públicos;

IX - fomentar e gerir mediações de conflitos preventivamente ou a partir de reclamações e sugestões apresentadas à sua apreciação, em conjunto com a CODUSP.

Parágrafo único. A Ouvidoria Geral do Município desempenhará as atribuições a que se refere o “caput” deste artigo sem prejuízo de outras funções que lhe são cometidas, assim como ao seu titular.

Em consonância com as disposições acima expostas, há que se incluir as disposições do Decreto 59.496/2020, que regulamentaram o sistema de controle interno da Prefeitura Municipal de São Paulo :

Art. 1º O sistema de controle interno do Poder Executivo Municipal, coordenado pela Controladoria Geral do Município e integrado também pelas unidades setoriais de controle interno de cada órgão e entidade da Administração Direta e Indireta do Município, incluindo as ouvidorias, auditorias, corregedorias e outras unidades com atividades de controle interno, tem a finalidade de [...]:

O texto proposto pelo Projeto de Lei nº535/2016 destaca, normatiza e não mantém pontos de contato com a rede municipal de ouvidorias prevista na legislação vigente, o que , s.m.j., compromete uma estrutura de sistema jurídico composta por elementos e estrutura coesos entre si.

Ainda que a Ouvidoria Municipal da Saúde se identifique como Ouvidoria SUS, numa competência hierarquizada vertical; também mantém seu vínculo hierárquico funcional horizontal

com a administração municipal estando vinculada primariamente à Secretaria Municipal de Saúde. 24 e , enquanto elemento de uma estrutura sistêmica, com a Controladoria Geral do Município.

Pelo exposto, as disposições municipais sinalizam para que a Ouvidoria SUS integre o sistema municipal de ouvidorias diante das demandas de interesse local que registra e processa. São as considerações para apreciação e providências subsequentes que entender cabíveis .

Maria Lumena Balaben Sampaio

Ouvidora Geral

CGM



Documento assinado eletronicamente por **Maria Lumena Balaben Sampaio, Ouvidor(a) Geral do Município**, em 13/10/2020, às 17:50, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **034321131** e o código CRC **E921F265**.

Referência: Processo nº 6010.2020/0003480-0

SEI nº 034321131



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Chefia de Gabinete

Viaduto do Chá, 15, 10º andar - Bairro Centro - São Paulo/SP - CEP 01020-900

Telefone: 3113-8269

Encaminhamento CGM/CG Nº 034349424

São Paulo, 14 de outubro de 2020.

À **PREF/CASA CIVIL/ATL III**

Sra. Assessora,

Restituo o presente, desde já ratificando a manifestação da Ouvidoria Geral do Município doc. SEI 034321131.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Luiz Fernando de Camargo Prudente do Amaral, Chefe de Gabinete**, em 15/10/2020, às 15:12, conforme art. 49 da Lei Municipal 14.141/2006 e art. 8º, inciso I do Decreto 55.838/2015



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <http://processos.prefeitura.sp.gov.br>, informando o código verificador **034349424** e o código CRC **E2C33100**.

Referência: Processo nº 6010.2020/0003480-0

SEI nº 034349424

Matéria DOCREC 148/2022. Documento digitalizado e autenticado por ANDRE MARCON. Sua validade pode ser conferida em <https://splegisconsulta.saopaulo.sp.leg.br/Home/AbriuDocumento?plD=354663>.