



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Secretaria de Apoio Legislativo - SGP2
SPLegis

PROJETO DE LEI 535/2016 DE 09/11/2016

Promovente:

Ver. JULIANA CARDOSO (PT)

Ementa:

ESTABELECE DIRETRIZES PARA O PROGRAMA REDE DE OUVIDORIAS DO SUS NO
MUNICÍPIO DE SÃO PAULO.

Observações:

Arquivado em ____/____/____

Chefe de Seção

**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**Folha nº 01 do proc.
Nº 01-535 de 16

fls. 1

Adelina Ciccone - Ass. Parlamentar
RF 100 406

PL

535/2016

PROJETO DE LEI Nº

Estabelece diretrizes para o programa Rede de Ouvidorias do SUS no município de São Paulo.

A Câmara Municipal de São Paulo decreta:

Art. 1º - Fica estabelecido o programa Rede de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS) no Município de São Paulo.

Art. 2º - A Rede de Ouvidorias SUS do Município de São Paulo tem como funções:

I. Constituir-se como componente fundamental da participação popular na gestão do SUS, oferecendo ao(à) cidadão(ã) uma via acessível e contínua de comunicação dialogada com o sistema, favorecendo a gestão participativa do SUS em caráter cotidiano e permanente, bem como servindo de interface para as Políticas Públicas de humanização e de qualidade da assistência à saúde;

II. Intermediar e qualificar a comunicação entre o(a) cidadão(ã) e os administradores do SUS, desde os níveis gerenciais das unidades até os níveis de gestão do sistema, favorecendo a formação de laços de confiança e colaboração mútua, bem como o fortalecimento da cidadania;

III. Defender o respeito à dignidade humana, à cidadania e à legalidade nas relações entre o SUS e a sociedade;

IV. Contribuir para a valorização dos profissionais que trabalham no SUS, acolhendo e comunicando as manifestações de reconhecimento do cidadão pelo bom serviço recebido, quando for o caso;

V. Produzir conhecimento gerencial, quantitativo e qualitativo, que sirva de apoio aos gerentes e gestores do SUS no processo de tomada de decisão.

Art. 3º - Além dos princípios constitucionais da administração pública, a Ouvidoria SUS reger-se-á igualmente pelos seguintes Princípios:

I. Independência e Autonomia: para o pleno e livre exercício de suas atribuições, isento de ingerências de quaisquer naturezas, por força do dever de assegurar o

Palácio Anchieta Viaduto Jacareí, 100 - São Paulo /SP - CEP 01319-900
Telefone (11) 3396-4000

08 DEZ 2016

SGP. 42

05

Segue(m) Juntado(s), nesta
data, documento(s) e folha de
informação rubricados sob
nº 225
Em 7/11/16
Ass: [Assinatura]

Adelina Cicone
Assistente Parlamentar
Registro 100.406

**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Folha nº <u>02</u> do proc	Is. 3
Nº <u>01.535</u> do <u>16</u>	
Adelina Cícero - Ass. Parlamentar	
RF 100 406	

respeito à dignidade e aos direitos do cidadão na relação deste com o serviço público de saúde;

II. Transparência: na prestação de informações, de forma a facilitar a compreensão do usuário sobre as repercussões e abrangência do serviço público;

III. Confidencialidade: para a proteção da informação, de modo a assegurar a intimidade, a privacidade, a honra e a imagem do usuário;

IV. Imparcialidade e Isenção: necessárias para compreender, analisar e buscar respostas adequadas para as manifestações dos cidadãos.

V. Acessibilidade: eliminando obstáculos físicos e/ou normativos ao exercício da livre manifestação do cidadão;

VI. Acolhimento: oferecendo um atendimento humanizado, que proporcione ao cidadão a experiência de sentir-se ouvido com respeito e dignidade, através de uma escuta qualificada, tolerante e compreensiva;

VII. Compromisso com o Aperfeiçoamento do SUS: buscando sempre o desenvolvimento e a incorporação de novas tecnologias que, a partir dos dados e manifestações recebidos, viabilizem a produção sistemática de conhecimento gerencial, quantitativo e qualitativo, oferecendo aos gerentes e gestores do SUS um apoio fundamentado e objetivo ao processo de tomada de decisão.

Artigo 4º - As Ouvidorias têm as seguintes atribuições:

I. Receber manifestações (solicitações, denúncias, reclamações, sugestões, informações e elogios);

II. Examinar e encaminhá-las às unidades administrativas competentes;

III. Resguardar o sigilo das informações relativas ao(à) cidadão(ã) e sempre dar resposta fundamentada à questão apresentada, com clareza e objetividade;

IV. Analisar a instrução correta, objetiva e ágil das manifestações apresentadas, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido para resposta ao(à) cidadão(ã);

V. Estabelecer canal permanente de comunicação com os usuários do SUS

VI. Elaborar relatórios e promover a divulgação das suas atividades;

VII. Informar, sensibilizar e orientar o(a) cidadão(ã) para a importância da participação e controle social dos serviços públicos de saúde;



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Folha nº <u>03</u> do proc	fls. 4
Nº <u>01-535-2.16</u>	
Adelina Ciccone - Ass. Parlamentar	
RF 100.406	

VIII. Fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo soluções de problemas, correção de erros, omissões ou abusos cometidos;

IX. Sistematizar as manifestações, possibilitando a elaboração de indicadores abrangentes que possam servir de suporte estratégico à tomada de decisão.

Artigo 5º - A estrutura física da rede da Ouvidoria do SUS da cidade de São Paulo deverá, de acordo com planejamento da Secretaria, ser dotada de:

I. Espaço físico próprio e adequado ao desenvolvimento de suas atividades

II. Localização de fácil acesso e visibilidade ao(a) cidadão(ã), preferencialmente, na entrada da unidade de saúde, ou no espaço por onde circula o maior fluxo de usuários, caso tal fluxo não se dê pela entrada principal;

III. Acessibilidade;

IV. Espaço que permita atendimento presencial, com privacidade e resguardo de sigilo;

Art. 6º Esta lei entra em vigor na data da sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Sala das Sessões, 01 de novembro de 2016.


Juliana Cardoso
Vereadora

**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Folha nº 04 do proc ffs. 5

Nº 01.535 12/16

Adelina Ciccone - Ass. Parlamentar
RF 100 406**JUSTIFICATIVA**

O presente projeto de lei visa estabelecer diretrizes para o programa Rede de Ouvidorias do Sistema único de Saúde (SUS) do município de São Paulo.

São objetivos desse projeto de lei, por meio de uma Rede de Ouvidorias no SUS, aumentar e melhorar a participação popular na gestão do SUS, oferecendo ao(à) cidadão(ã) uma via acessível e contínua de comunicação com os administradores; defender o respeito à dignidade humana, à cidadania e à legalidade nas relações entre o SUS e a sociedade; contribuir para a valorização dos profissionais que trabalham no SUS, acolhendo e comunicando as manifestações de reconhecimento do cidadão pelo bom serviço recebido, quando for o caso; e produzir conhecimento gerencial, quantitativo e qualitativo, que sirva de apoio aos gerentes e gestores do SUS no processo de tomada de decisão.

O art. 196 da Constituição Federal de 1988 deixa claro que "a saúde é direito de todos e dever do Estado", sendo, portanto, importantíssima a existência de um canal entre administrador público e cidadã(ão) em que este possa reivindicar o seu direito por meio de sugestões, reclamações, solicitações, denúncias e elogios. A Rede de Ouvidorias do SUS, dessa forma, cumprirá papel essencial na saúde pública, trazendo maior transparência, eficiência, ética, e participação.