



## **CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO**

Secretaria Geral Parlamentar  
Secretaria de Documentação  
Equipe de Documentação do Legislativo

### **PROJETO DE LEI 01-00535/2016 da Vereadora Juliana Cardoso (PT)**

"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 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;

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. Às Comissões competentes."

Este texto não substitui o publicado no Diário Oficial da Cidade em 07/12/2016, p. 69

Para informações sobre este projeto, visite o site [www.camara.sp.gov.br](http://www.camara.sp.gov.br).