



# CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

Secretaria de Documentação  
Equipe de Documentação do Legislativo

## RAZÕES DE VETO

Projeto de Lei nº 339/13

Ofício ATL nº 17, de 10 de janeiro de 2014

Ref.: OF-SGP23 nº 4075/2013

Senhor Presidente

Por meio do ofício acima referenciado, Vossa Excelência encaminhou à sanção cópia do Projeto de Lei nº 339/13, de autoria do Vereador Mário Covas Neto, aprovado na sessão de 12 de dezembro de 2013, que objetiva dispor sobre a instalação de telefone com linha direta à Ouvidoria Central da Saúde em todas as unidades de saúde sob gestão municipal, para que a população possa elaborar, de forma gratuita, reclamações, sugestões, denúncias ou tratar de outros assuntos relacionados à saúde no Município de São Paulo.

No entanto, vejo-me compelido a vetar a iniciativa em sua totalidade, vez que a medida cuja adoção se pretende, qual seja, a criação de canal de comunicação direto da população com as instâncias hierarquicamente superiores às unidades prestadoras dos serviços municipais de saúde, apto ao recebimento de denúncias envolvendo a ocorrência de falhas na prestação desses serviços, já se encontra estratégica e descentralizadamente implementada no âmbito da rede municipal de saúde, abrangendo os órgãos da Administração Direta e Indireta, não se afinando, pois, com o interesse público a sistemática centralizada de atendimento aos usuários ora objetivada.

Com efeito, de acordo com a atual estruturação administrativa da rede, já estão instaladas Ouvidorias Locais nas Coordenadorias Regionais de Saúde Norte, Centro-Oeste, Sudeste, Leste e Sul, às quais se subordinam as unidades prestadoras de serviços de saúde compreendidas nas Subprefeituras discriminadas no Decreto nº 46.209, de 15 de agosto de 2005, voltadas a facilitar a mediação e inserção dos cidadãos no fluxo do sistema municipal de saúde. Essa forma descentralizada agiliza o atendimento das demandas em virtude das Coordenadorias Regionais de Saúde estarem mais próximas dos usuários, bem assim pelo fato de, em comparação com a Ouvidoria Central da Saúde, disporem de melhores e maiores condições técnicas para a solução da grande maioria dos problemas que lhes são apresentados.

De outra parte, é certo que a Ouvidoria Central da Saúde também permite e admite a participação dos usuários, inclusive para o equacionamento de questões em concreto, porém a sua missão primeira e precípua não é essa, mas sim avaliar os serviços prestados pelas unidades de saúde, de maneira a subsidiar e orientar a implementação de políticas públicas, apreciar e estimar as necessidades e interesses desses cidadãos, assim como disseminar informações pertinentes à área da saúde. Em termos práticos, deve ser acionada quando os usuários não se sentirem plenamente satisfeitos com as medidas adotadas regionalmente. Portanto, a Ouvidoria Central da Saúde não está vocacionada para funcionar como Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), Assessoria de Comunicação Social, Auditoria ou mesmo Corregedoria.

Em outras palavras, enquanto as Ouvidorias Locais realizam ações operacionais e corretivas direcionadas a suprir as falhas que se verificarem na prestação dos serviços de saúde, a Ouvidoria Central tem uma atuação estratégica em situações excepcionais, além de

também tratar de ações preventivas com a finalidade de aperfeiçoar o atendimento aos cidadãos de um maneira global.

Enfim, para que se mantenha um fluxo ordenado das demandas, colimando a obtenção de respostas mais ágeis e eficientes, a Ouvidoria Central da Saúde deve ser a última instância na solução dos problemas e na busca de informações pelos usuários dos serviços de saúde.

Por conseguinte, nesse contexto, a disponibilização de "telefones com linha direta à Ouvidoria Central da Saúde em todas as unidades de saúde sob gestão municipal", conforme previsto no texto aprovado, acarretaria uma enxurrada de ligações telefônicas diárias para essa unidade centralizada da Secretaria Municipal da Saúde, tornando inviável a agilização das respostas aos problemas apresentados, causando, em consequência, o colapso do sistema.

Nessas condições, evidenciadas as razões que me conduzem a vetar na íntegra o projeto de lei aprovado, o que faço com fundamento no § 1º do artigo 42 da Lei Orgânica do Município, devolvo o assunto ao reexame dessa Colenda Casa de Leis.

Na oportunidade, renovo a Vossa Excelência protestos de apreço e consideração.

FERNANDO HADDAD, Prefeito

Ao Excelentíssimo Senhor

JOSÉ AMÉRICO DIAS

Digníssimo Presidente da Câmara Municipal de São Paulo

Publicado no Diário Oficial da Cidade em 11/01/2014, p. 3

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