



# CÂMARA MUNICIPAL DE PEDREIRA

ESTADO DE SÃO PAULO

## PROJETO DE LEI Nº. 35/17

Autoriza a criação da “Ouvidoria Municipal de Saúde” do município de Pedreira, e dá outras providências.

**HAMILTON BERNARDES JÚNIOR**, Prefeito Municipal de Pedreira, Estado de São Paulo, faz saber que a Câmara Municipal aprovou, e ele, sanciona e promulga a seguinte lei:

**Artigo 1º** Fica autorizado à criação da Ouvidoria Municipal da Saúde do município de Pedreira/SP, vinculada administrativamente ao gabinete do secretário municipal de saúde, dotada das seguintes atribuições:

I – receber, encaminhar e tornar públicas as conclusões alcançadas nas sugestões, consultas, reclamações, elogios e denúncias provenientes de usuários dos serviços públicos de saúde, bem como dos serviços prestados pelas entidades privadas parceiras da Administração Pública;

II – elaborar relatórios trimestrais e anuais, das atividades desenvolvidas pela ouvidoria.

**Parágrafo Único** As consultas, reclamações, elogios e denúncias poderão ser verbais ou escritas, através de cartas, fac-simile e e-mail.

**Artigo 2º** A Ouvidoria Municipal da Saúde será dirigida pelo ouvidor geral da saúde, dotado de autonomia e independência na execução de suas tarefas, nomeado pelo secretário municipal de saúde através de portaria.

**Artigo 3º** O ouvidor geral da saúde será ocupante de cargo efetivo do quadro próprio do município.

**Artigo 4º** Compete ao ouvidor geral da saúde:

I – requisitar informações, documentos e pareceres técnicos essenciais à instrução dos registros da ouvidoria;

II – recomendar a adoção de providências e ou procedimentos que entender pertinentes e necessários ao aperfeiçoamento da prestação do serviço público;

III – propor estudos e eventos ao secretário municipal de saúde;

IV – determinar, de ofício, a abertura de registro em nome do interesse público, se entender necessário.

**Artigo 5º** As consultas, reclamações, elogios e denúncias deverão conter identificação completa do usuário, do órgão público, da entidade reclamada, além do histórico dos fatos e o pedido ou resultado esperado.

**§ 1º** O sigilo e a identificação serão mantidos quando solicitados, ressalvadas as exceções previstas em lei;



# CÂMARA MUNICIPAL DE PEDREIRA

ESTADO DE SÃO PAULO

§ 2º As manifestações deverão, conter a causa de pedir, ficando a legitimidade das partes envolvidas a ser apreciada pela ouvidoria, bem como seu fundamento legal, assim como seu nexos causal;

§ 3º Verificada a presença das condições que viabilizam o recebimento da manifestação do usuário, será notificado o órgão reclamado, através de ofício ou correio eletrônico, para ciência e manifestação no prazo de 15 (quinze) dias, contados da data do recebimento;

§ 4º O órgão reclamado deverá tomar conhecimento da manifestação e adotar as providências pertinentes;

§ 5º Quando as circunstâncias de fato e de direito indicarem urgência, as providências deverão ser solicitadas em prazo inferior ao previsto no parágrafo anterior;

§ 6º A notificação do órgão reclamado poderá ser reiterada com vistas à solução do registro, a critério do assessor responsável pela autuação;

§ 7º Não havendo manifestação conclusiva após a reiteração da notificação, será oficiado o superior hierárquico imediato responsável pela autuação, devendo a omissão constar dos relatórios finais de competência do secretário municipal da saúde.

**Artigo 6º** Considera-se consulta, sugestão e elogio a manifestação do usuário que apresente dúvida, contribuição ou crítica espontânea.

**Artigo 7º** Considera-se reclamação a manifestação do usuário que contenha notícia de lesão ou ameaça ao direito.

**Parágrafo Único** A reclamação será arquivada se não se revestir dos requisitos previstos em lei.

**Artigo 8º** Considera-se denúncia a manifestação com notícia de irregularidade grave envolvendo servidores da administração pública municipal e ou empresas públicas ou privadas ou prestador de serviço particular que esteja vinculado à Secretaria Municipal de Saúde.

**Artigo 9º** As manifestações dos usuários receberão parecer técnico conclusivo, que conterá a seguinte codificação:

I – Procedente;

II – Improcedente;

III – Não confirmada após apuração;

IV – Perda de objeto;

V – Encerrada a pedido do reclamante.

**Artigo 10** As conclusões alcançadas, devidamente fundamentadas, serão encaminhadas aos usuários através de carta ou e-mail.



## CÂMARA MUNICIPAL DE PEDREIRA

ESTADO DE SÃO PAULO

**Parágrafo Único** Os registros concluídos poderão ser reabertos, no prazo máximo de 90 dias da sua conclusão, nos casos de divergência de informação, de fatos novos ou documentos novos que indiquem em revisão legal.

**Artigo 11** As autoridades de saúde das esferas estadual e federal deverão, obrigatoriamente, ser comunicadas, nos casos de manifestações que guardem interface com as respectivas instâncias gestoras.

**Artigo 12** As consultas, sugestões, elogios, reclamações e denúncias serão registradas em banco de dados informatizado, recebendo número seqüencial a cada exercício, e a devida distribuição conforme a sua natureza e ou órgão reclamado.

**§ 1º** Compete a Ouvidoria Municipal de Saúde manter o banco de dados informatizado devidamente atualizado, respondendo pela sua integridade, confidencialidade e equidade, com estreita observância dos princípios legais que regem os atos administrativos;

**§ 2º** Os interessados poderão acompanhar o andamento da manifestação através de contato telefônico, por meio do número do protocolo ou outro meio instituído para esse fim específico.

**Artigo 13** A Secretaria Municipal de Saúde adotará campanha permanente no sentido de divulgar as atribuições da Ouvidoria Municipal da Saúde, bem como as formas de acesso do usuário ao serviço.

**Artigo 14** Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

**SALA DAS SESSÕES PRESIDENTE TANCREDO DE ALMEIDA NEVES, EM 08 DE JUNHO DE 2017.**

**Dr. JAYRO GOUVEIA GOULART FILHO  
VEREADOR**