



ESTADO DO MARANHÃO  
PREFEITURA MUNICIPAL DE SERRANO DO MARANHÃO  
PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SERRANO DO MARANHÃO  
CNPJ/MF nº. 01.612.626/0001-11

PROJETO DE LEI Nº. 315 DE 26 DE AGOSTO DE 2021.

Câmara Municipal de Serrano do Maranhão - MA  
Aprovado em 1 / 120

"Dispõe sobre a instituição da Ouvidoria Municipal do SUS, e dá outras providências."

CÂMARA DE VEREADORES

Serrano do Maranhão MA

Registro Geral

Protocolo Nº 055 / 120 21

DATA 26 / 108 / 120 21

VALDINE DE CASTRO CUNHA, Prefeita do Município de Serrano do Maranhão/MA, no uso das atribuições que lhe conferem a Lei Orgânica Municipal, remete à apreciação desta Câmara de Vereadores, o seguinte Projeto de Lei Municipal:

**Art. 1º** Fica instituída a Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde – SUS, vinculada à Secretaria Municipal de Saúde.

**Art. 2º** A organização e o funcionamento da Ouvidoria Municipal do SUS observará as seguintes diretrizes:

- I - defesa dos direitos da saúde visando contribuir para o fortalecimento da cidadania e da transparência;
- II - reconhecimento dos cidadãos sem qualquer distinção como sujeitos de direitos;
- III - preservação da identidade do manifestante, quando por ele solicitada expressamente ou quando o assunto requerer;
- IV - acolhimento humanizado nas relações estabelecidas com seus usuários;
- V - objetividade e imparcialidade no tratamento das manifestações de seus usuários;
- VI - zelo pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários;
- VII - defesa da ética e da transparência nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos;
- VIII - sigilo da fonte quando o interessado solicitar a preservação de sua identidade;



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE SERRANO DO MARANHÃO**  
**PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SERRANO DO MARANHÃO**  
**CNPJ/MF nº. 01.612.626/0001-11**

IX - identificação das necessidades e demandas da sociedade para o setor saúde, tanto na dimensão coletiva, quanto na individual, para sua utilização como suporte estratégico à tomada de decisões no campo da gestão;

X - atuação coordenada, integrada e horizontal entre as ouvidorias do SUS;

XI - aprofundamento do exercício da cidadania dentro e fora da Administração Pública.

**Art. 3º** São competências e atribuições essenciais da Ouvidoria Municipal do SUS:

I - receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas competentes as demandas dos cidadãos e outras partes interessadas, a respeito da atuação do órgão ou entidade pública;

II - articular-se com as áreas administrativas e técnicas com vistas a garantir a instrução correta, objetiva e ágil das demandas apresentadas pelos cidadãos, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido, para resposta ao cidadão;

III - manter o cidadão informado sobre o andamento e o resultado de suas demandas;

IV - cobrar respostas das unidades administrativas e técnicas a respeito das demandas a elas encaminhadas e levar ao conhecimento do gestor do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;

V - organizar, interpretar, consolidar e arquivar as informações oriundas das demandas recebidas de seus usuários e produzir relatórios com dados gerenciais, indicadores, estatísticas e análises técnicas sobre o desempenho do órgão ou entidade, periodicamente ou quando o gestor julgar oportuno;

VI - promover a constante divulgação de suas atividades, com o fim de facilitar o acesso do cidadão à ouvidoria e aos serviços oferecidos;

VII - analisar as necessidades e expectativas dos usuários, colhidas por meio de sugestões, denúncias, elogios e reclamações, relativas às ações e aos serviços de saúde prestados à população, com o objetivo de subsidiar a avaliação das ações e serviços de saúde pelos órgãos competentes;

VIII - encaminhar as denúncias recebidas aos órgãos e às unidades da Secretaria de Saúde para as providências necessárias;



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE SERRANO DO MARANHÃO**  
**PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SERRANO DO MARANHÃO**  
**CNPJ/MF nº. 01.612.626/0001-11**

IX - realizar a mediação administrativa nas unidades do órgão, com vistas à correta, objetiva e ágil instrução das demandas apresentadas pelos cidadãos), bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido;

X - informar, sensibilizar e orientar o cidadão para a participação e o controle social dos serviços públicos de saúde;

XI - informar os direitos e deveres dos usuários dos serviços de saúde do SUS.

**Art. 4º** O acesso do cidadão à Ouvidoria Municipal do SUS poderá ser realizado por meio de canais de comunicação a serem implantados progressivamente e amplamente divulgados.

**Art. 5º** A Ouvidoria Municipal do SUS será coordenada por um servidor que terá as atribuições de Ouvidor do SUS e estará subordinado diretamente ao Secretário Municipal de Saúde.

I - São atribuições do ouvidor do SUS:

- a) coordenar, avaliar e controlar as atividades e os serviços relacionados às competências institucionais da Ouvidoria, provendo os meios necessários à sua adequada e eficiente prestação;
- b) representar a Ouvidoria diante dos órgãos e entidades do Poder Executivo, dos demais poderes e perante a sociedade;
- c) encaminhar as demandas às unidades administrativas competentes para resposta, de acordo com o seu teor;
- d) propor a adoção de medidas e as providências de correção de rumos ou aperfeiçoamento em processos, a partir das demandas recebidas pela Ouvidoria;
- e) promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados;
- f) manter os interessados informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos;
- g) encaminhar às autoridades superiores, periodicamente e sempre que solicitado, os relatórios estatísticos das atividades da Ouvidoria;
- h) exercer outras atividades afins.





ESTADO DO MARANHÃO  
PREFEITURA MUNICIPAL DE SERRANO DO MARANHÃO  
PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SERRANO DO MARANHÃO  
CNPJ/MF n.º. 01.612.626/0001-11

JUSTIFICATIVA PROJETO DE LEI N.º *315*, DE *26 de agosto* DE 2021.

**Excelentíssimo Senhor Presidente,**

Cumprimentamos os ilustres membros do Poder Legislativo Municipal, oportunidade em que submetemos à elevada apreciação de Vossas Excelências, Projeto de Lei que dispõe sobre a instituição da Ouvidoria municipal do SUS, e dá outras providências.

O mencionado Projeto de Lei busca implantar em Serrano do Maranhão a Ouvidoria do SUS, em cumprimento a Legislação Nacional vigente e contribuir de forma importante na efetivação da cidadania, garantindo um canal de comunicação entre o Usuário de Saúde e o Gestor Público.

As Ouvidorias do SUS são unidades de importância estratégica para a gestão do SUS, ao possibilitar o diálogo entre a sociedade e as diferentes instâncias de gestão. As ouvidorias contribuem para a participação do cidadão na avaliação e fiscalização da qualidade dos serviços de saúde. Essa forma de controle social auxilia no aprimoramento da gestão pública e no aperfeiçoamento gradual do sistema de saúde, contribuindo para o fortalecimento da democracia e da gestão participativa do SUS.

Diante do exposto, entendemos plenamente justificada a instituição da Ouvidoria Municipal do SUS, razão pela qual solicitamos aos Nobres Vereadores a apreciação e consequente aprovação do anexo Projeto de Lei.

**GABINETE DA PREFEITA DE SERRANO DO MARANHÃO/MA, 26 DE AGOSTO DE 2021.**

VALDINE DE CASTRO  
CUNHA:48781711387

Assinado de forma digital por  
VALDINE DE CASTRO  
CUNHA:48781711387  
Dados: 2021.08.26 10:00:06 -03'00'

**VALDINE DE CASTRO CUNHA**

Prefeita do Município de Serrano do Maranhão/MA.



**ESTADO DO MARANHÃO**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE SERRANO DO MARANHÃO**  
**PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE SERRANO DO MARANHÃO**  
**CNPJ/MF nº. 01.612.626/0001-11**

II - Todos os integrantes da Ouvidoria Municipal do SUS, no exercício de suas atribuições deverão assegurar a preservação dos aspectos éticos, de privacidade e confidencialidade em todas as etapas do processamento das demandas recebidas dos usuários.

**Art. 6º** O Poder Executivo Municipal regulamentará, no que couber, a presente Lei.

**Art. 7º** As despesas decorrentes desta Lei serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.

**Art. 8º** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

**GABINETE DA PREFEITA DE SERRANO DO MARANHÃO/MA, 26 DE AGOSTO DE 2021.**

VALDINE DE CASTRO Assinado de forma digital por  
VALDINE DE CASTRO  
CUNHA:4878171138 CUNHA:48781711387  
7 Dados: 2021.08.26 09:59:24  
-03'00'

**VALDINE DE CASTRO CUNHA**

Prefeita do Município de Serrano do Maranhão/MA