



# CÂMARA MUNICIPAL DE ARAÇARIGUAMA

## Estado de São Paulo



### AUTÓGRAFO Nº 1252/2024 AO PROJETO DE LEI Nº 3/2024

Dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Sistema Único de Saúde - Ouvidoria do SUS - no Município de Araçariguama.

A Câmara Municipal de Araçariguama DECRETA:

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria do Sistema Único de Saúde - Ouvidoria do SUS - no Município de Araçariguama.

§ 1º A Ouvidoria do SUS será vinculada à Ouvidoria Geral do Município e subordinada à Secretaria Municipal de Saúde, visando maior resolutividade de suas competências.

§ 2º Em conjunto com a Ouvidoria Geral, os objetivos da Ouvidoria do SUS de Araçariguama são:

- I. ampliar a participação dos usuários do SUS, garantindo a escuta, análise e retomo de suas demandas;
- II. acolher e tratar as manifestações de saúde oriundas dos cidadãos, disseminar informações em saúde e possibilitar às instituições a avaliação contínua da qualidade dos serviços prestados;
- III. utilizar um canal direto de comunicação, que tenha como característica independência, autonomia e ética, preservando e mantendo o sigilo necessário que a atividade requer;
- IV. produzir relatórios periódicos que subsidiem os gestores da saúde nas suas tomadas de decisão;
- V. colaborar com o bom desempenho da administração municipal, encaminhando periodicamente para a Ouvidoria Geral, relatórios estatísticos e gerenciais sobre as manifestações da população em relação aos serviços de saúde.

Art. 2º As manifestações à Ouvidoria do SUS deverão conter as seguintes informações:



# CÂMARA MUNICIPAL DE ARAÇARIGUAMA

## Estado de São Paulo

- I. característica da informação, com informações sobre o fato e sua autoria, se for o caso, a indicação das provas de que tenha conhecimento;
- II. identificação do manifestante, endereço completo e meios disponíveis para contato (telefone, celular, e-mail).

§ 1º A identificação do requerente não pode conter exigências que inviabilizem a solicitação.

§ 2º Não serão aceitas demandas anônimas, salvo se a demanda estiver registrada de forma completa e/ou acompanhada de prova documental, de modo que seja possível a sua apuração.

§ 3º Será mantida a privacidade do reclamante que enviar demanda sob o estado de sigilo, quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária.

§ 4º As manifestações poderão ser feitas pelos seguintes meios: pessoalmente, nas dependências da Ouvidoria Geral; através de telefone ou e-mail da ouvidoria, divulgado na página eletrônica da Prefeitura Municipal de Araçariguama.

Art. 3º A Ouvidoria do SUS contará com um Ouvidor do SUS, nomeado através de Portaria dentre aqueles ocupantes de cargo efetivo do Quadro Geral de Servidores de Araçariguama, disposto no Anexo IV da Lei Complementar nº 186, de 30 de junho de 2023, e que terá como atribuições:

- I. 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;
- II. representar a ouvidoria diante das unidades administrativas da Prefeitura de Araçariguama; dos órgãos e entidades do Poder Executivo, dos demais poderes e perante a sociedade;
- III. encaminhar as demandas às unidades administrativas competentes para resposta, de acordo com o seu teor;
- IV. propor a adoção de medidas e as providências de correção de rumos ou aperfeiçoamento em processos, a partir das demandas recebidas pela ouvidoria;



## CÂMARA MUNICIPAL DE ARAÇARIGUAMA

### Estado de São Paulo

- V. promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados;
- VI. manter os interessados informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos;
- VII. encaminhar os relatórios estatísticos das atividades da ouvidoria às autoridades superiores;
- VIII. exercer outras atribuições, compatíveis com a sua função, que forem estabelecidas no regulamento ou regimento interno do órgão/entidade.

Parágrafo único. O Ouvidor do SUS, mediante despacho devidamente fundamentado, poderá determinar liminarmente o arquivamento de reclamação que lhe tenha sido encaminhada e que, a seu juízo, seja improcedente, como, por exemplo, por falta de informações suficientes para encaminhamento.

Art. 4º O Ouvidor do SUS, no exercício de sua função, terá assegurado autonomia e independência de ação, sendo-lhe franqueado acesso livre a qualquer dependência ou servidor da Instituição, bem como a informações, registros, processos e documentos de qualquer natureza que, a seu exclusivo juízo, repute necessários ao pleno exercício de suas atribuições.

Art. 5º As despesas com a execução desta Lei correrão por conta de verba própria consignada no orçamento vigente.

Art. 6º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Araçariguama, em 29 de agosto de 2024.

**Dr. Marco Dal Bello**  
**Presidente**