



**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE BASTOS**  
ESTADO DE SÃO PAULO  
GABINETE DO PREFEITO

**DECRETO Nº 1.662/23**  
**DE 12 DE JUNHO DE 2.023**

MANOEL IRONIDES ROSA, prefeito do Município de Bastos, usando de suas atribuições legais e;

**CONSIDERANDO** a Lei Federal nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, que dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes;

**CONSIDERANDO** a Lei Federal nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990, que dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde;

**CONSIDERANDO** o Decreto nº 7.508, de 28 de junho de 2011, que regulamenta a Lei nº 8.080, de 1990, para dispor sobre a organização do SUS, o planejamento da saúde, a assistência à saúde e a articulação interfederativa;

**CONSIDERANDO** a Lei nº 2.876/18, de 21 de dezembro de 2018, que dispõe sobre a reorganização da Secretaria Municipal de Saúde; altera a denominação e a lotação dos cargos que especifica, e da outras providências.

**CONSIDERANDO** o que preceitua o Artigo 92 da Lei Municipal nº 866/90 de 30/03/90, que instituiu a Lei Orgânica do Município de Bastos, edita o seguinte Decreto:

**REGULAMENTA A OUVIDORIA DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE (SUS) NO ÂMBITO DO MUNICÍPIO DE BASTOS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

Art. 1º - Ficam estabelecidas diretrizes para a organização e funcionamento do Serviço de Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde e suas atribuições.

Art. 2º - O serviço de Ouvidoria tem como objetivo aprimorar o acesso, pelos cidadãos, às informações sobre o direito à saúde e ao seu exercício e possibilitar a avaliação permanente dos serviços de saúde, com vistas ao aprimoramento da gestão.



**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE BASTOS**  
ESTADO DE SÃO PAULO  
GABINETE DO PREFEITO

## **CAPÍTULO - I**

### **PRINCÍPIOS E DIRETRIZES DA OUVIDORIA DO SUS EM ÂMBITO MUNICIPAL**

Art. 3º - Fica regulamentada a Ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) no âmbito do Município de Bastos, criada e prevista no Artigo 5º - Inciso IV da Lei Municipal nº 2.876/18 de 21/12/18.

Art. 4º - A Ouvidoria do SUS, para assegurar ao cidadão a oportunidade de participação na gestão pública em saúde baseia-se nos princípios da universalidade, equidade, integralidade, regionalização, hierarquização, participação da comunidade e descentralização.

Parágrafo Único - Para os fins do *caput* deste Artigo, entende-se que:

I — **Universalidade**: é o direito de todo cidadão de se manifestar ao Poder Público quanto ao sistema de saúde;

II — **Equidade**: é o direito de todo cidadão de contar com, pelo menos, um meio de acesso gratuito ao serviço de Ouvidoria SUS, competindo ao Município divulgar e difundir formas e meios de acesso à disposição dos cidadãos;

III — **Integralidade**: é o dever do Poder Público de que as demandas recebidas na Ouvidoria do SUS sobre o sistema de saúde sejam processadas sob um tratamento que abranja, tanto quanto possível, os aspectos de promoção, de proteção e de recuperação da saúde;

IV — **Regionalização**: é o dever do Poder Público, por meio da Ouvidoria do SUS, de atender a qualquer usuário do Sistema Único de Saúde do município, buscando maior eficácia, transparência e aproximação das políticas de saúde aos cidadãos, bem como mediante o reconhecimento da heterogeneidade e da desigualdade social e territorial, por meio da identificação e do reconhecimento das diferentes situações regionais e suas peculiaridades;

V — **Hierarquização**: é a definição de que a Ouvidoria do SUS é a porta de entrada para manifestação do usuário junto ao Sistema Único de



## PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE BASTOS

ESTADO DE SÃO PAULO

GABINETE DO PREFEITO

Saúde no âmbito municipal e está subordinada diretamente ao Secretário Municipal de Saúde;

VI — **Participação da comunidade:** é o dever do Poder Público, por meio da Secretaria Municipal de Saúde, de providenciar formas de estreitamento e de promoção do relacionamento da Ouvidoria do SUS com o Conselho Municipal de Saúde;

VII — **Descentralização:** é a previsão de que a Ouvidoria do SUS estabeleça vínculos com as entidades de representação política dos gestores administrativos, envolvendo o Conselho Municipal de Saúde, as unidades de saúde e outros órgãos da área de saúde, para incentivar a abertura de canais de comunicação entre gestores e sociedade.

Art. 5º - Os serviços prestados pela Ouvidoria do SUS devem observar as seguintes diretrizes:

I - Defesa dos direitos da saúde visando contribuir para o fortalecimento da cidadania e da transparência;

II - Reconhecimento dos cidadãos usuários sem qualquer distinção como sujeitos de direitos;

III - Preservação da identidade do manifestante, quando por ele solicitada expressamente ou quando o assunto exigir, seguindo a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (LEI Nº 13.853, DE 8 DE JULHO DE 2019);

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, seguindo a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (LEI Nº 13.853, de 08/07/19);



**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE BASTOS**

ESTADO DE SÃO PAULO

GABINETE DO PREFEITO

IX - Identificação das necessidades e demandas da sociedade para a área da saúde, tanto na dimensão coletiva, quanto na individual, para sua utilização como suporte estratégico à tomada de decisões na gestão.

Art. 6º - A Ouvidoria do SUS compõe a estrutura administrativa da Secretaria Municipal de Saúde, subordinada diretamente ao Secretário Municipal de Saúde, na qualidade de Área Especial.

**CAPÍTULO - II**

**DOS OBJETIVOS DE IMPLANTAÇÃO DA OUVIDORIA DO SUS**

Art. 7º - A implantação da Ouvidoria do SUS tem por objetivo:

I — Ampliar a participação dos cidadãos usuários na gestão do SUS no âmbito municipal;

II — Possibilitar à Secretaria Municipal de Saúde a avaliação contínua da qualidade das ações e dos serviços prestados;

III — Subsidiar a Secretaria Municipal de Saúde nas tomadas de decisão e na formulação de políticas públicas de saúde.

**CAPÍTULO III**

**DAS COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA DO SUS**

Art. 8º - São competências da Ouvidoria do SUS:

I - Receber, examinar e encaminhar preferencialmente ao Gabinete da Secretaria Municipal de Saúde ou aos seus departamentos e/ou áreas técnicas, as demandas ou denúncias dos cidadãos e outras partes interessadas, no tocante à atuação dos gestores da saúde municipal e/ou às áreas a eles vinculadas (departamentos, setores, coordenações etc.);

II - Articular-se com a Secretaria Municipal de Saúde e suas 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;



**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE BASTOS**

ESTADO DE SÃO PAULO

GABINETE DO PREFEITO

III — Informar ao cidadão sobre o andamento, a resolução e/ou conclusão de suas demandas;

IV - Cobrar respostas das unidades administrativas e técnicas a respeito das demandas a elas encaminhadas e levar ao conhecimento do gestor 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 da Secretaria Municipal de Saúde, quadrimestralmente ou a qualquer tempo, a pedido do Secretário Municipal de Saúde, garantindo que os dados gerados componham as prestações de contas da Secretaria Municipal de Saúde;

VI — Articular e promover junto aos departamentos responsáveis da Prefeitura Municipal de Bastos a constante publicidade sobre suas atividades, com o fim de facilitar o acesso do cidadão à Ouvidoria do SUS;

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 pela sua respectiva Secretaria.

**Art. 9º - São atribuições da Ouvidoria do SUS:**

I - Organizar, analisar, interpretar e disseminar informações e demandas provenientes do Sistema Ouvidor SUS, Sistema Ouvidor SES/SP, sistema 1DOC ou sistema equivalente;

II — Sistematizar as demandas recebidas e elaborar indicadores de avaliação e monitoramento do sistema de informação adotado pelo serviço de Ouvidoria do SUS que possam servir de suporte estratégico à tomada de decisão pelo gestor da saúde e contribuir para o aperfeiçoamento gradual e constante dos serviços públicos de saúde;

III - Formular e proceder as respostas aos usuários e parceiros, acerca das demandas recebidas;

IV - Elaborar relatórios e periódicos gerenciais, temáticos

 5



## PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE BASTOS

ESTADO DE SÃO PAULO  
GABINETE DO PREFEITO

e segmentados, cuja análise, conteúdo e linguagem devem ser ajustados ao contexto e aos objetivos do destinatário e as estratégias adotadas devem se orientar pela finalidade de fomentar a disseminação e a apropriação comum da informação;

V — Articular-se, de forma intersetorial e interdisciplinar, para promover o aprimoramento dos recursos de informação e da Ouvidoria do SUS como um espaço de cidadania;

VI — Realizar tratamento, análise e armazenamento da informação utilizando tecnologias disponíveis;

VII — Disseminar e intermediar a informação ao público interessado;

VIII — Assegurar que o processo de escuta do cidadão ocorra individualmente.

### CAPÍTULO - IV

#### DO PÚBLICO ALVO

Art. 10 - A Ouvidoria do SUS pode atender ao público externo e ao público interno.

Parágrafo Único. Para os fins do caput deste artigo, considera-se:

I - **Público externo:** cidadãos e entidades civis, usuários ou não das atividades e dos serviços de saúde prestados pela Secretaria Municipal de Saúde ou por órgãos e/ou prestadores a ela vinculados;

II - **Público interno:** gestores e servidores da Secretaria Municipal de Saúde.

### CAPÍTULO - V

#### DOS FLUXOS E PROCEDIMENTOS DE TRABALHO

Art. 11 - O fluxo de trabalho interno da Ouvidoria do SUS será o seguinte:



**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE BASTOS**

ESTADO DE SÃO PAULO

GABINETE DO PREFEITO

<b>ETAPAS</b>	<b>PROCEDIMENTOS</b>
1ª – RECONHECIMENTO	As demandas poderão ser recebidas na Ouvidoria do SUS por meio de correspondências diversas, correspondência eletrônica, pessoalmente, telefone, via protocolo no expediente da Secretaria Municipal de Saúde ou outros meios que possibilitem vias de acesso ao ouvidor municipal.
2ª – ANÁLISE	O Ouvidor terá até 05 dias úteis para analisar o teor da manifestação, verificar se há dados suficientes para continuidade ao processo, se há necessidade de colocar a demanda em sigilo, e determinar qual o encaminhamento se dará à demanda recebida.
3ª – ENCAMINHAMENTO	Após a análise, a demanda que tenha dados suficientes deverá ser encaminhada para a área responsável pela sua resolução. Devendo dar ao cidadão o conhecimento do encaminhamento dado a sua manifestação.
4ª ACOMPANHAMENTO	A Ouvidoria do SUS deverá acompanhar o trâmite da demanda para agilizar e intermediar as ações. Deverá, também, avaliar a resposta do setor, órgão ou entidade e, se não for satisfatória, reencaminhar para nova avaliação, recorrendo quando necessário ao Secretário Municipal de Saúde.
5ª – RESPOSTA AO CIDADÃO	Manter o cidadão informado sobre o trâmite da sua demanda, considerando sua resolução dentro dos princípios legais e diretrizes do SUS.
6ª – FECHAMENTO	Uma demanda só pode ser fechada mediante uma resposta satisfatória. Ressalta-se que, não necessariamente, a resposta satisfatória significa



**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE BASTOS**

ESTADO DE SÃO PAULO

GABINETE DO PREFEITO

	atendimento.
7ª – CONCLUSÃO	A Conclusão do Processo deverá se dar em até 30 (trinta) dias a contar do recebimento da demanda ou após recebimento do complemento de informação quando solicitado, sendo que este prazo poderá ser prorrogado uma única vez por mais 30 (trinta) dias mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o interessado.

Art. 12 - As manifestações e demandas dos usuários da Ouvidoria Municipal do SUS deverão ser classificadas da seguinte forma:

I — **Denúncia:** comunicação verbal ou escrita que indica possível irregularidade na prestação de serviços de saúde pela Administração Pública ou no atendimento por entidade pública ou privada de saúde;

II — **Elogio:** comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde (SUS);

III - **Informação:** comunicação, orientação ou informação relacionada à saúde;

IV — **Reclamação:** comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação referente às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento;

V — **Solicitação:** comunicação verbal ou escrita que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e serviços de saúde;

VI — **Sugestão:** comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria do SUS.

**CAPÍTULO - VI**

**DA ESTRUTURA FÍSICA**



## **PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE BASTOS**

ESTADO DE SÃO PAULO  
GABINETE DO PREFEITO

Art. 13 - A Ouvidoria do SUS deverá ter disponível em sua estrutura física no mínimo:

I — Aparelho telefônico com acesso a linha externa e acesso à Internet;

II — Espaço físico determinado e adequado às atividades;

III - Boa localização, fácil acesso e visibilidade ao cidadão;

IV - Acessibilidade;

V— Espaço adequado para atendimento presencial, com resguardo de sigilo;

VI — Equipamentos e mobiliários completos, computadores com acesso à internet, impressora, aparelho telefônico.

### **CAPÍTULO - VII**

#### **DOS RECURSOS HUMANOS**

Art. 14 - A função de Ouvidor da Saúde obedecerá ao disposto na Lei Municipal nº 2.876/18 de 21/12/18 que criou o cargo de Responsável pela Ouvidoria da Saúde.

Art. 15 - A indicação e designação do Ouvidor da Saúde é de competência exclusiva do Chefe do Poder Executivo.

Art. 16 - São atribuições do Ouvidor Municipal do SUS:

I - Coordenar, avaliar e controlar as atividades e os serviços relacionados às competências institucionais da Ouvidoria do SUS, provendo os meios necessários à sua adequada e eficiente prestação;

II - Representar a Ouvidoria do SUS diante das unidades administrativas da Secretaria Municipal de Saúde, dos órgãos e entidades do Poder Executivo, dos demais poderes e perante a sociedade;



## PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE BASTOS

ESTADO DE SÃO PAULO  
GABINETE DO PREFEITO

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 do SUS;

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 do SUS ao Secretário Municipal de Saúde, na forma disposta no regulamento ou no Regimento Interno;

VIII - Comparecer e participar de reuniões do Conselho Municipal de Saúde, em audiências públicas ou eventos similares, sempre que convocado pelo Secretário Municipal de Saúde;

IX - Exercer outras atribuições compatíveis com a sua função, que forem designadas pelo Secretário Municipal de Saúde.

Parágrafo Único - É função privativa do Ouvidor Municipal a realização de atos com conteúdo decisório do âmbito da Ouvidoria do SUS, que se destinem ao público externo.

Art. 17 - O cargo de Ouvidor do SUS deve ser exercido em regime de dedicação exclusiva, no âmbito do SUS, resguardadas as cumulações de cargos ou empregos públicos previstas na Constituição Federal e legislação local.

Art. 18 - O Ouvidor Municipal do SUS não têm poder de investigação, de denúncia ou quaisquer outros poderes de estado relacionados à função de fiscalização como também não atenderão demandas judiciais.

Art. 19 - Os registros das manifestações, documentos e informações gerados em decorrência das atividades da Ouvidoria são de responsabilidade do Ouvidor, sendo vedada a exclusão, alteração ou eliminação



**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE BASTOS**

ESTADO DE SÃO PAULO  
GABINETE DO PREFEITO

destes por ordem superior ou do próprio Ouvidor, respeitando-se a regulamentação em vigor.

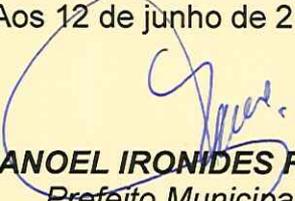
Art. 20 - Compete ao Secretário Municipal da Saúde em relação às Ouvidorias:

I – Tratar das questões de Ouvidoria diretamente com o Ouvidor;

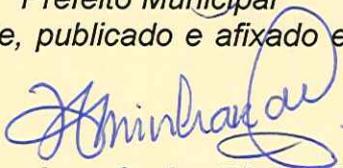
II – Manifestar-se objetivamente sobre os apontamentos dos relatórios da Ouvidoria informando as providências adotadas ou justificando a ausência destas.

Art. 21 – Este Decreto entrará em vigor na data da sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

PREFEITURA MUNICIPAL DE BASTOS,  
Aos 12 de junho de 2.023

  
**MANOEL IRONIDES ROSA**  
Prefeito Municipal

*Registrado em Livro competente, publicado e afixado em local público de costume, na data supra.*

  
**Francisco Carlos Binhardi**  
Coordenador da Secretaria do  
Gabinete do Prefeito