

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

**A ESTRUTURA E O FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE
PINHAIS – UMA FERRAMENTA PARA UMA GESTÃO DEMOCRÁTICA E
PARTICIPATIVA**

**CURITIBA
2015**

ANGELITA CRISTINA WERNECK

**A ESTRUTURA E O FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE
PINHAIS – UMA FERRAMENTA DE GESTÃO DEMOCRÁTICA E PARTICIPATIVA**

Monografia apresentada à Disciplina de Gestão Democrática e Participativa, no curso de Especialização em Gestão Pública Municipal da Universidade Federal do Paraná, pela aluna Angelita Cristina Werneck, sob a orientação da Professora Laila Del Bem Seleme Wildauer.

**CURITIBA
2015**

**Ao meu pai Jorge Luiz de
Oliveira Werneck (*in memoriam*).**

RESUMO

O presente trabalho pretende verificar a estrutura e funcionamento da ouvidoria de saúde no município de Pinhais e comparar a infraestrutura e funcionamento desta ouvidoria de saúde com as diretrizes propostas pela esfera Estadual e Nacional. Sendo a Ouvidoria um canal de comunicação entre a população e a gestão, bem como um instrumento da gestão participativa, este trabalho pretende viabilizar o reconhecimento da importância da ouvidoria, conhecer seu histórico e propor adequações necessárias, para que ela se torne efetivamente um instrumento de defesa dos direitos do cidadão e dos princípios da administração pública.

Palavras – Chave: Ouvidoria, Controle Social, Gestão Participativa.

ABSTRACT

The present study aims to check the structure and operation of the Health Ombudsman from Pinhais city and compare the infrastructure and operation of this Health Ombudsman with the State and National proposal guidelines. As an Ombudsman is a communication channel between people and management, as well as a participative management instrument, this study aims to enable the recognition of the Ombudsman importance, to know it's historic and propose necessary adaptations so it can effectively become a protection tool of citizens' rights and principles and of public administration.

Keyword: Ombudsman, Social Control, Participative Management.

SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| 1. INTRODUÇÃO..... | 07 |
| 1.1 Apresentação..... | 07 |
| 1.2 Objetivo Geral..... | 07 |
| 1.3 Objetivo Especifico..... | 08 |
| 1.4 Justificativas do Objetivo | 08 |
| 2. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA..... | 09 |
| 2.1 Breve histórico sobre Ouvidoria..... | 09 |
| 2.2 Diretrizes Legais da Ouvidoria de Saúde..... | 10 |
| 2.3 O papel da ouvidoria do SUS..... | 13 |
| 2.4 Padrões e Diretrizes propostas pela Esfera Estadual e Nacional..... | 14 |
| 3. DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA..... | 15 |
| 3.1 Descrição geral da organização..... | 16 |
| 3.2 Da Estrutura da Ouvidoria..... | 17 |
| 3.3 Dos recursos/orçamento..... | 18 |
| 4. PROPOSTA TÉCNICA PARA SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA..... | 18 |
| 4.1 Proposta técnica..... | 18 |
| 4.2 Plano de implantação..... | 22 |
| 4.3 Resultados esperados..... | 24 |
| 5. CONCLUSÃO..... | 25 |
| 6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 26 |

LISTA DE ABREVIATURAS

CAPS AD – Centro de Atenção Psicossocial – Álcool e outras Drogas
CAPS – Centro de Atenção Psicossocial
COAP – Contrato Organizativo de Ação Pública
CONASEMS – Conselho Nacional dos Secretários Municipais de Saúde
CONASS – Conselho Nacional dos Secretários de Saúde
CIB – Comissão Intergestores Bipartite
CIT – Comissão Intergestores Tripartite
CMS – Conselho Municipal de Saúde
CTA – Centro de Testagem e Aconselhamento
DOGES – Departamento de Ouvidoria Geral do SUS
LAI – Lei de Acesso a Informação
MS – Ministério da Saúde
SUS – Sistema Único de Saúde
SIC – Sistema de Informação ao Cidadão
SNO – Sistema Nacional de Ouvidoria
SGEP – Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa
UPA – Unidade de Pronto Atendimento
USF – Unidade de Saúde da Família

1. INTRODUÇÃO

Este capítulo tem por objetivo fazer uma breve apresentação dos objetivos deste trabalho, detalhando os objetivos gerais e específicos bem como a justificativa para os objetivos.

1.1 Apresentação

As Ouvidorias do Sistema Único de Saúde possuem como objetivo principal assegurar e oportunizar a participação dos usuários (cidadãos) na construção deste Sistema, na busca de maior qualidade nos serviços prestados, e nesse contexto é por meio desta Ouvidoria que se estabelece o contato, o diálogo, entre o cidadão e a gestão.

Este trabalho visa conhecer a existência, estrutura e funcionamento da Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde de Pinhais – PR, no intuito de verificar se esta ouvidoria está em funcionamento conforme as diretrizes e propostas sugeridas pela Secretaria Estadual de Saúde do Paraná bem como do Ministério da Saúde e propor medidas de reestruturação / aprimoramento.

Entendendo que a Ouvidoria Municipal de Sistema único de Saúde é o canal de comunicação entre a população e a gestão, bem como sua atuação na construção de uma Gestão Democrática e Participativa os resultados deste trabalho irão possibilitar maior visibilidade e importância da Ouvidoria Municipal de Saúde dentro do município de Pinhais.

Além disso, ao gestor da Secretaria Municipal de Saúde de Pinhais será evidenciado que a Ouvidoria da Saúde é mais um instrumento de gestão e transformação da instituição, pois por meio das demandas registradas na Ouvidoria o gestor poderá corrigir possíveis falhas e aperfeiçoar fluxos.

1.2 Objetivo Geral do trabalho

Propor uma reestruturação da Ouvidoria Municipal de Saúde de Pinhais adequando-a aos padrões e diretrizes propostas pela esfera Estadual e Nacional.

1.3 Objetivos específicos do trabalho

Realizar um levantamento sobre aspectos legais de estruturação e funcionamento de uma ouvidoria municipal de saúde.

Diagnosticar a estrutura e funcionamento da ouvidoria de saúde no município de Pinhais.

Comparar a infraestrutura e funcionamento da ouvidoria de saúde do município de Pinhais com as diretrizes propostas pela esfera Estadual e Nacional.

1.4 Justificativas do objetivo

A importância deste trabalho é notória, sobretudo, pelos benefícios que a Ouvidoria trará para a qualidade de atendimento aos usuários do Sistema Único de Saúde – SUS do município de Pinhais.

Com a otimização da eficiência interna do Serviço de Ouvidoria é certo que, os usuários do SUS também serão beneficiados, pois sentirão a presteza do serviço em atendê-los e dar respostas adequadas às suas colocações.

Por outro lado a Gestão poderá se utilizar das demandas registradas na Ouvidoria para busca de melhorias dos fluxos, e correções de falhas, e criação de Procedimentos Operacionais Padrão.

A ouvidoria poderá servir à gestão, pois por meio da participação social e as demandas trazidas pela população, a ouvidoria possibilitará ao gestor o conhecimento das contingências da instituição.

No que se refere à ouvidoria pública, ela se apresenta como um autêntico instrumento da democracia participativa na medida em que transporta o cidadão comum para o âmbito da administração. Este, através da ouvidoria, ganha voz ativa, na medida em que suas críticas, denúncias ou sugestões são acolhidas pela administração, contribuindo, dessarte, para a correção e aprimoramento dos atos de governo. (LYRA, 2011 p.03)

Dessa forma pretende-se propor melhorias e correções em busca de uma maior efetividade no processo de participação do cidadão e na melhoria da gestão do Sistema Único de Saúde de Pinhais, implantando ou implementando os a ouvidoria de saúde com processos de trabalho qualificados, sob a concepção da gestão participativa e da democratização da informação em saúde, de modo a propiciar um atendimento capaz de mediar conflitos e ser eficaz na busca de soluções.

2. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

No capítulo revisão bibliográfica traremos os aspectos históricos da ouvidoria, desde o seu surgimento, até os dias atuais. Abordaremos ainda, os aspectos legais que envolvem o papel das ouvidorias, enfatizando a ouvidoria do Sistema único de Saúde - SUS e as diretrizes preconizadas pelas Esferas Estadual e Nacional.

2.1 Breve histórico sobre Ouvidoria

Oriundo do termo Ombudsman (ombuds = representante; man = homem), o conceito de Ouvidoria surgiu na Suécia, em 1809, quando o parlamento elegia uma pessoa, o Ombudsman, para atuar como defensor dos interesses do povo, servindo como uma ponte entre o Governo e a população.

Seguindo o modelo sueco, vários países criaram esta função, essa “pessoa” ou serviço, responsável pela ponte entre a população e o Governo. (NORÕES, 2002) Em Portugal, por exemplo, esse profissional é conhecido como provedor, já na França o termo é traduzido como médiateur, e nos países da Espanha é conhecido como defensor.

No Brasil, desde o período Colônia já se ouvia e se conhecia a “função” do Ouvidor que basicamente tem o mesmo significado de Ombudsman, ou seja, representante do povo. Naquela época o papel do ouvidor era diferente do que se pretende na modernidade, tendo em vista que no Brasil colônia o ouvidor era conhecido como “olho do rei”, era ele quem avaliava e verificava se as Leis de Portugal estavam sendo seguidas corretamente. Com o processo de emancipação do país, esse papel do ouvidor acabou por ser extinto após a declaração de independência do Brasil, em 1822.

Com o movimento de redemocratização ocorrido no Brasil na década de 1980 surge novamente a importância e necessidade do Ouvidor da forma que se conhece na atualidade, ou seja, pessoa responsável por acolher as expectativas, demandas da população encaminhando-as ao Governo.

A principal diferença entre o Ouvidor e o Ombudsman está no tipo de relação, enquanto o primeiro defende o cidadão e está relacionado às instituições públicas, o ombudsman representa o cliente e está ligado às instituições privadas. “Em geral prefere-se o termo ombudsman no meio empresarial e ouvidor no serviço público.” (CENTURIÃO, 2003, p.60).

No que tange a ouvidoria pública, a primeira instituída oficialmente e legalmente no Brasil foi criada em 1986, no município de Curitiba. Na esfera privada o primeiro *ombudsman* brasileiro data de 1989, no jornal Folha de São Paulo, e a partir disso, os *ombudsman* passaram a ser adotados por uma série de empresas privadas.

Outras importantes instituições foram criadas, em 1992, foi criada a Ouvidoria Geral da República na estrutura regimental básica do Ministério da Justiça (Lei nº 8.490/1992). Neste mesmo ano, a Universidade Federal do Espírito Santo criou a Ouvidoria Universitária.

2.2 Diretrizes Legais da Ouvidoria de Saúde

A Constituição de 1988 tornou o acesso gratuito à saúde, como um direito de todo cidadão. Até então, o modelo de atendimento era dividido em três categorias: os que podiam pagar por serviços de saúde privados, os que tinham direito à saúde pública por serem segurados pela previdência social (trabalhadores com carteira assinada) e os que não possuíam direito algum. A Saúde do povo brasileiro deixou de ser exclusiva do Poder Executivo Federal e passou a ser administrada por Estados e municípios.

O artigo 37, parágrafo 3º, inciso I da Constituição foi um marco fundamental no que se refere à participação do usuário na construção e fortalecimento do Sistema Único de Saúde, entendendo que a implantação de ouvidorias é uma forma de consolidar esta participação do cidadão:

“A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: As reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento aos usuários e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços.”

Em 1990 houve a promulgação da Lei 8.080/90 que trata as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde e o funcionamento dos serviços do Sistema Único, ainda do mesmo ano a Lei 8.142/1990 trouxe avanços no que diz respeito à participação da comunidade na gestão dos SUS, estas são as chamadas Leis Orgânicas do SUS.

O Pacto pela Saúde é outro marco, em janeiro de 2006, gestores do SUS aprovaram a Portaria 399/2006, na reunião da Comissão Intergestores Tripartite, onde no Pacto em Defesa do SUS, a participação da população e ouvidoria é

destacada de forma expressa:

A participação social no SUS é um princípio doutrinário e está assegurado na Constituição e nas Leis Orgânicas da Saúde (8080/90 e 8142/90), e é parte fundamental deste pacto.

7.1 – As ações que devem ser desenvolvidas para fortalecer o processo de participação social, dentro deste pacto são:

Apoiar os conselhos de saúde, as conferências de saúde e os movimentos sociais que atuam no campo da saúde, com vistas ao seu fortalecimento para que os mesmos possam exercer plenamente os seus papéis;

Apoiar o processo de formação dos conselheiros;

Estimular a participação e avaliação dos cidadãos nos serviços de saúde;

Apoiar os processos de educação popular em saúde, para ampliar e qualificar a participação social no SUS;

Apoiar a implantação e implementação de ouvidorias nos estados e municípios, com vistas ao fortalecimento da gestão estratégica do SUS;

Apoiar o processo de mobilização social e institucional em defesa do SUS e na discussão do pacto;

No ano seguinte a Portaria 3.027/2007 do ministério da Saúde aprova a Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa no SUS – ParticipaSUS, esta Portaria menciona as ouvidorias do SUS como um dos componentes da política e reafirma a importância da implantação do SNO (Sistema Nacional de Ouvidorias).

O Decreto 7508/2011 é outra normativa no que se refere no Art. 37 as diretrizes dentro do SUS para garantia de uma gestão participativa:

Art. 37. O Contrato Organizativo de Ação Pública de Saúde observará as seguintes diretrizes básicas para fins de garantia da gestão participativa:

I – estabelecimento de estratégias que incorporem a avaliação do usuário das ações e dos serviços, como ferramenta de sua melhoria;

II – apuração permanente das necessidades e interesses do usuário; e

III – publicidade dos direitos e deveres do usuário na saúde em todas as unidades de saúde do SUS, inclusive nas unidades privadas que dele participem de forma complementar.

Ainda em 2011 foi publicada a LAI – Lei de Acesso a informação, esta Lei que cada órgão público deve designar uma autoridade responsável pelo monitoramento e implementação do SIC – Sistema de Informação ao Cidadão,

mesmo não havendo orientação ou definição de que esta responsabilidade ficaria a cargo das ouvidorias na prática, muitas delas vêm assumindo tal responsabilidade.

Em 2013 houve a aprovação do Decreto 8.065/13, o qual trata da estrutura regimental do Ministério da Saúde – MS, cabendo à Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa – SGEPE:

IX – formular e coordenar a Política de Ouvidoria para o SUS, implementando sua descentralização e cooperação com entidades de defesa de direitos do cidadão;

Na estrutura da Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa, ficou criado o Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS – DOGES:

Art. 36. Ao Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS compete:

I – propor, coordenar e implementar a Política Nacional de Ouvidoria em Saúde, no âmbito do SUS;

II – estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de ouvidoria em saúde;

III – implementar políticas de estímulo à participação de usuários e entidades da sociedade no processo de avaliação dos serviços prestados pelo SUS;

IV – promover ações para assegurar a preservação dos aspectos éticos, de privacidade e confidencialidade em todas as etapas do processamento das informações decorrentes;

V – assegurar aos cidadãos o acesso às informações sobre o direito à saúde e às relativas ao exercício desse direito;

VI – acionar os órgãos competentes para a correção de problemas identificados, mediante reclamações enviadas diretamente ao Ministério da Saúde, contra atos ilegais ou indevidos e omissões, no âmbito da saúde; e

VII – viabilizar e coordenar a realização de estudos e pesquisas visando à produção do conhecimento, no campo da ouvidoria em saúde, para subsidiar a formulação de políticas de gestão do SUS.

A partir do ano de 2013 várias ações a nível Estadual e Nacional foram possibilitadas por meio do Ministério da Saúde, voltadas à implantação e implementação de ouvidorias da saúde em todo o âmbito nacional, nas esferas estaduais e municipais.

Importante ressaltar que mesmo com vários esforços do Ministério da Saúde, bem como de outros órgãos no aprimoramento e fortalecimento da

ouvidoria, ainda não existe na legislação uma norma geral, para determinar o que seja uma Ouvidoria e como se deve funcionar.

2.30 papel da ouvidoria do SUS

Muito se ouve falar da necessidade de humanização dentro do Sistema Único de Saúde, mas é notório que esta humanização ainda não ocorre de forma satisfatória e dentro deste Sistema como em qualquer outra instituição, pública ou privada, falhas ocorrem e precisam ser sanadas. Em alguns casos ainda que não existam necessariamente uma falha há um erro ou falta de comunicação o que muitas vezes acarreta prejuízo ao cidadão.

Ouvidoria é uma ferramenta de consolidação da democracia. É um canal de participação do cidadão em relação às organizações. O ouvidor representa o cidadão junto à organização. Em linhas básicas, o ouvidor/ombudsman é definido como um representante do cidadão, zeloso de seus legítimos interesses junto às instituições públicas ou privadas nas quais atuam. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE OUVIDORES, 2010, p. 02).

Dessa forma, a ouvidoria, que é “uma instituição que representa os legítimos interesses dos cidadãos buscando soluções efetivas” (Hélio José Ferreira e Hilma Araújo dos Santos, 2008, p. 03), em outras palavras e especificamente para ouvidoria do SUS, é o canal de comunicação entre o cidadão e a gestão do SUS.

“A atuação eficiente da ouvidoria é pedagógica, esclarecedora e educativa mostrando, quando houver, os equívocos do cidadão, além de buscar, de um lado, restituir ao cidadão os direitos desrespeitados pela instituição e, de outro, atuar como restauradora da relação entre a instituição e o cidadão, influenciando positivamente para o bem da própria organização.” (Aristóteles Santos, 2013, p.07 – ANATEL)

É por meio de uma ouvidoria que o cidadão registra sua manifestação, podendo ser uma reclamação, denúncia, sugestão, solicitação ou elogio. No momento do acolhimento ao cidadão que busca uma ouvidoria tem-se claro que algo falhou no processo, e seu papel além da mediação de conflitos é a de procurar harmonizar o relacionamento entre a organização e o cidadão.

A mediação do conflito não significa o completo atendimento de uma ouvidoria e sim um “primeiro passo”, ao receber a demanda do cidadão que pode ser presencial, por telefone, e-mail, redes sociais, a ouvidoria registra esta demanda e encaminha ao setor competente, que deverá verificar a demanda e dar resposta ao cidadão, conforme os prazos previstos em Lei, preferencialmente

seguindo os prazos estabelecidos pela LAI – Lei de Acesso a Informação.

Além do acolhimento e registro da demanda do cidadão a ouvidoria pode colaborar efetivamente na melhoria da gestão, estas demandas possibilitam ao gestor conhecer as “febres da saúde”, ou seja, gerando relatórios periódicos das demandas registradas na ouvidoria que subsidiem a organização para o aperfeiçoamento do trabalho propositura de novos fluxos, corrigindo possíveis falhas.

“À medida que os cidadãos manifestam-se, por meio de solicitações, reclamações, sugestões, elogios e denúncias, possibilitam a elaboração de relatórios gerenciais contendo a real situação da saúde em seu município ou região, com o levantamento de problemas e falhas na aplicação dos princípios da integralidade, da equidade e da universalidade da atenção à saúde. Portanto, a Ouvidoria tem papel relevante na identificação das necessidades e demandas sociais, tanto na dimensão coletiva, quanto na individual, transformando-as em suporte estratégico à tomada de decisões no campo da gestão.” (Oficina de Ouvidorias do SUS – Ministério da Saúde, 2006, p. 14)

Dessa forma, o papel das ouvidorias no SUS representa um avanço na estruturação e aprimoramento de uma gestão democrática e participativa, atuando como uma ferramenta de gestão e participação social, colaborando eficazmente nas funções de planejamento, acompanhamento e avaliação de resultados das políticas públicas.

2.4 Padrões e Diretrizes propostas pela Esfera Estadual e Nacional

Não há ainda na legislação do SUS uma lei que discipline a estrutura e funcionamento de uma ouvidoria de Saúde, no entanto existem diversos materiais disponíveis como guias e cartilhas nos quais existem sugestões, direcionamentos ou diretrizes, mas sem obrigatoriedade legal.

O Ministério da Saúde publicou recentemente um manual das Ouvidorias do SUS, neste documento, é apresentado algumas recomendações, a primeira delas é a institucionalidade da ouvidoria

A Ouvidoria do SUS deve ser instituída por lei ou norma do ente federativo, prevista como unidade administrativa da estrutura organizacional do órgão ou entidade pública. (BRASIL, Manual de Ouvidorias do SUS, p.15)

A posição da ouvidoria na estrutura organizacional também está proposta como recomendação em várias publicações, no Manual ela é apresentada como:

O posicionamento mais adequado à Ouvidoria do SUS, dentro da estrutura organizacional do órgão ou entidade ao qual pertença, é aquele que lhe garanta fácil acesso ao gestor, preferencialmente, a ele subordinado diretamente, em nível

hierárquico equivalente aos demais titulares das unidades finalísticas. (BRASIL, Manual de Ouvidorias do SUS, p.16)

O Ministério da Saúde entende que o fácil acesso ao gestor de saúde é imprescindível para o bom funcionamento das atividades da ouvidoria e que preferencialmente o ouvidor deve se reportar diretamente ao gestor pois a ouvidoria necessita ter assegurada sua autonomia administrativa perante as demais autoridades, para melhor articular as relações da instituição com os usuários do Sistema Único de Saúde.

Ainda referente as diretrizes propostas pela esfera nacional, há a orientação de que o ouvidor de saúde, ocupe um cargo de alto nível hierárquico, e que seja denominado de *Ouvidor do SUS*.

É desejável que o titular da Ouvidoria do SUS ocupe um cargo ou função de confiança na estrutura organizacional do órgão ou entidade e que suas atribuições sejam detalhadas na norma que criar a unidade ou que a regulamentar. (BRASIL, Manual de Ouvidorias do SUS, p.17)

Em relação a estrutura física da ouvidoria de saúde, a recomendação é que esteja em boa localização, de fácil acesso, visibilidade e acessibilidade, com espaço adequado para atendimento presencial, com resguardo de sigilo.

Há ainda uma recomendação específica para o Estado do Paraná, onde por meio de uma reunião com os secretários municipais de saúde, que participam da Comissão Intergestores Bipartite – CIB/PR – Deliberação 42/2012, decidiram os critérios mínimos para implantação de uma ouvidoria de saúde dentro do Estado. Neste documento há a exigência de indicação oficial de um servidor para ocupar o cargo de ouvidor, bem como a obrigatoriedade de instrumento normativo que estabeleça objetivos, estrutura física e equipamentos mínimos para o funcionamento, estabelecendo processos de trabalho e prazo de resposta ao cidadão usuário. Também se faz necessário uma linha telefônica exclusiva bem como a elaboração de relatórios quadrimestrais.

3. DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA

O diagnóstico apresentado a seguir foi constatado por meio de visita técnica com observação direta da ouvidoria de saúde do município de Pinhais, colaboraram também por meio de entrevistas e disponibilização de documentos a Secretária Municipal de Saúde de Pinhais e a Ouvidora.

3.1 Descrição geral da organização

A história recente da ocupação territorial de Pinhais tem as suas raízes intimamente ligadas à construção da Ferrovia Curitiba-Paranaguá, inaugurada em 1885. Outro fator aglutinador foi à implementação de uma indústria cerâmica que, a partir de 1910, tornou-se uma das unidades produtivas mais dinâmicas do Paraná.

Pinhais é um município integrante da região metropolitana de Curitiba, com 23 anos de existência, foi criado a partir de um Plebiscito realizado no final do ano de 1991 que apontou o interesse de 87% (oitenta e sete) da população ali residente pela implantação de um poder executivo e legislativo local, restando, conseqüentemente em seu desmembramento por força da Lei Estadual nº 9.906 de 20 de março de 1992, passando então à condição de Município e se desvinculando do Município de Piraquara.

Com uma população de aproximadamente de 117 mil habitantes e a menor extensão territorial dentre os municípios paranaenses, Pinhais tem como municípios limítrofes, Curitiba, São José dos Pinhais, Quatro Barras, Colombo e Piraquara. É dividido em 15 (quinze) bairros e uma área total de 60.869 km², dos quais, aproximadamente, 35 km² se encontram consolidados pela ocupação urbana. A proximidade com a Capital paranaense se confirma pelos 8,9 km de distância entre centros.

A Secretaria de Saúde é uma das 12 secretarias que a integram a estrutura da Prefeitura do Município de Pinhais, sua sede administrativa está localizada sito a Rua Guilherme Weiss, nº 320, no bairro Estância Pinhais.

A estrutura organizacional da Secretaria de Saúde de acordo com o Decreto Municipal 893/10, é composta por 4 (quatro) departamentos: Departamento de Administração, Departamento de Assistência à Saúde, Departamento de Vigilância em Saúde, Departamento de Controle, Avaliação e Auditoria e uma Coordenadoria de Gestão. Estando ainda vinculados a ela Conselho Municipal de Saúde e a Ouvidoria de Saúde.

A Rede de Assistência à Saúde de Pinhais é composta por 10 Unidades de Saúde da Família – USF; 06 Clínicas Odontológicas; 01 Unidade de Saúde da Mulher; 01 Unidade de Pronto Atendimento – UPA; 01 Centro de Testagem e Aconselhamento – CTA; 01 Centro Municipal de Especialidades, com os serviços

de Fisioterapia, Fonoaudiologia, Serviço Social e Psicologia; 01 Hospital Municipal e 01 Serviço de Remoção.

Atualmente a secretaria de saúde conta com aproximadamente 542 servidores e a previsão orçamentária para 2016 é de R\$ 56.461.964,35 (Cinquenta e seis milhões, quatrocentos e sessenta e um mil, novecentos e sessenta e quatro reais e trinta e cinco centavos).

3.2 Da Estrutura da Ouvidoria

Os primeiros registros referentes ao serviço de ouvidoria na Secretaria Municipal de Saúde de Pinhais datam do ano de 2006, onde naquela época a ouvidoria era vinculada a um departamento da secretaria.

A partir de 2009, a ouvidoria da saúde por meio de uma reformulação no decreto de estrutura da secretaria, se desvinculou do departamento, garantindo assim o início da busca pela sua autonomia.

Foi então a partir de 2009 que alguns investimentos e uma atenção especial passou a ser dada a este importante serviço. No que diz respeito a uma gestão democrática e participativa, ações singelas e morosas, foram realizadas e a partir deste ano já foi possível observar um avanço, especialmente por meio do Decreto Municipal 056/2009 a Ouvidoria da Saúde passou a integrar a estrutura sem vinculação a nenhum departamento, estando ligada, ou melhor, se reportando diretamente ao Secretário de Saúde. Atendendo portanto, as diretrizes da Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa – Departamento de Ouvidoria Geral do SUS, que sugere que a ouvidoria esteja subordinada diretamente ao gabinete do gestor de saúde. (BRASIL – Manual das Ouvidorias do SUS)

A ouvidoria da saúde está localizada no prédio do gabinete, no piso térreo, possui sala individual e ao lado fica a secretaria executiva do Conselho Municipal de Saúde – CMS. Atualmente atende aos requisitos da Deliberação Nº 42/2012 aprovada pela Comissão Intergestores Bipartite – CIB/PR, com servidor de carreira, concursado e nomeado para exercer a função de ouvidor. O espaço físico é adequado, com sala destinada para atendimento sigiloso e individualizado, quando necessário e possui linha de telefone exclusivo.

A Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa do Ministério da Saúde recomenda que a ouvidoria seja instituída por lei ou norma do ente federativo, no entanto a ouvidoria de saúde de Pinhais não está instrumentalizada por Ato Legal,

ela consta no Decreto de Estrutura da Secretaria de Saúde, porém de forma bastante simplificada, não atendendo a recomendação do Ministério da Saúde.

3.3 Dos recursos/orçamento

A ouvidoria não possui recursos orçamentários próprios, as necessidades para o bom funcionamento do serviço, são custeadas através do Departamento de Administração, que se responsabiliza pela aquisição e manutenção dos equipamentos de informática bem como os insumos necessários.

Em 2010 a Secretaria Municipal de Saúde de Pinhais recebeu do Ministério da Saúde um recurso referente à Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa no SUS (PARTICIPASUS) para o aperfeiçoamento e aprimoramento da gestão estratégica e democrática das políticas públicas no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS).

Atendendo a Deliberação 42/2012 da Comissão Intergestores Bipartite – CIB/PR a ouvidoria emite relatórios quadrimestrais que são apresentados como prestação de contas e produção ao Conselho Municipal de Saúde, bem como nas audiências públicas de saúde, que acontecem na Câmara Municipal de Pinhais.

Os servidores têm participado de capacitação sempre que possível, com despesas custeadas pelo Departamento de Administração, a equipe participou em 2012 da Capacitação para Ouvidores Regionais de Saúde do Paraná e nos anos de 2013 e 2014 participaram da Semana Nacional de Ouvidorias do SUS.

4. PROPOSTA TÉCNICA PARA SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA

Neste capítulo será sugerido a proposta de minuta de Lei de implantação da Ouvidoria do SUS no município de Pinhais, conforme parâmetros e diretrizes do Ministério da Saúde.

4.1 Proposta Técnica

Após análise da estrutura da ouvidoria de saúde do Município de Pinhais restou constatado que não há instrumento legal que discipline o trabalho desenvolvido neste setor, nesta perspectiva e entendendo que uma das principais diretrizes da Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa do Ministério da Saúde, é que as ouvidorias dos SUS sejam instituídas por Ato Legal,

buscou-se a construção, elaboração de uma minuta de Lei de Implantação da Ouvidoria de Saúde no Município de Pinhais, no intuito de que ela se torne um órgão de maior credibilidade, dentro da Secretaria de Saúde.

A minuta de Lei foi elaborada partindo de modelos existentes, no âmbito municipal, estadual e federal, embora a legislação sobre o tema ouvidoria seja bastante escassa, e existam poucos instrumentos legais instituindo as ouvidorias públicas do SUS.

Nos materiais pesquisados foi observado algumas informações que são imprescindíveis constar na Lei para que a Ouvidoria possa contar com a credibilidade necessária para qualidade e resolutividade de suas ações.

Dessa forma o documento construído tratou das atribuições da Ouvidoria, do seu funcionamento e estrutura, das atribuições do Ouvidor bem como as disposições gerais:

PROJETO DE LEI

Dispõe sobre a instituição e o funcionamento da Ouvidoria Municipal do SUS - Sistema Único de Saúde e dá outras providências.

A CÂMARA MUNICIPAL DE PINHAIS, Estado do Paraná, aprovou e eu, Prefeito Municipal, sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Fica instituída a Ouvidoria Municipal do SUS – Sistema Único de Saúde, serviço vinculado à Secretaria Municipal de Saúde, com o objetivo de ampliar a participação dos cidadãos na gestão do SUS, possibilitar a instituição e a avaliação contínua da qualidade das ações e dos serviços prestados e subsidiar os gestores nas tomadas de decisões e na formulação de políticas públicas de saúde.

Art. 2º. A Ouvidoria Municipal do SUS, é um serviço com autonomia de suas ações, e como é um instrumento de gestão, está vinculado ao Gestor Municipal da Saúde.

CAPÍTULO II DAS ATRIBUIÇÕES E DA FINALIDADE

Art. 3º. São atribuições da Ouvidoria Municipal do SUS:

I – receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às manifestações dos usuários de produtos e serviços do Sistema Único de Saúde – SUS, garantindo sempre uma resposta ao interessado;

II – encaminhar as demandas aos setores responsáveis, acompanhar as providências adotadas e garantir o retorno aos

usuários;

III – produzir relatórios que expressem expectativas, demandas e sugerir mudanças, tanto gerenciais como procedimentais, a partir da análise e interpretação das manifestações recebidas;

IV – elaborar relatórios quadrimestrais e anuais, das atividades demandas registradas pela Ouvidoria;

V – elaborar e expedir normas para disciplinar suas atividades;

VI – guardar sigilo referente a informações levadas ao seu conhecimento, no exercício de suas funções;

VII – propor ao gestor a adoção de providências que implementem melhorias nos serviços, a partir da sugestão dos usuários e trabalhadores em saúde;

VIII – propor melhorias que poderão ser adotadas para um atendimento humanizado da população que usa os serviços de saúde oferecidos pelo Município;

IX – propor ao Secretário Municipal de Saúde as providências que considerar necessárias e úteis para o aperfeiçoamento dos serviços prestados à população;

X – propor à gestão da Secretaria Municipal de Saúde, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais.

XI – zelar pela legalidade, moralidade, transparência e eficiência dos atos de agentes da Secretaria Municipal de Saúde;

XII – zelar para que as respostas, as orientações e informações da Secretaria Municipal de Saúde primem pela objetividade e clareza;

XIII – divulgar por meio dos diversos canais de comunicação da instituição o trabalho realizado pela Ouvidoria, assim como informações e orientações que considerar necessárias ao desenvolvimento de suas ações.

Art. 4º. A Ouvidoria Municipal do SUS tem por finalidade:

I – ajudar na solução de falhas operacionais, omissões e desconformidades nos serviços prestados, em consonância com as diretrizes do Ministério da Saúde;

II – atuar na resolução de conflitos como mediadora;

III – funcionar como um controle social da qualidade do serviço público, bem como auxiliar na busca de solução para os problemas existentes na Secretaria de Saúde.

CAPÍTULO III DO FUNCIONAMENTO

Art. 5º. A Ouvidoria Municipal do SUS receberá reclamações, elogios, solicitações diversas, sugestões e denúncias pessoalmente, ou por meio de telefonema, e-mail, entre outras formas.

Art. 6º. As reclamações, elogios, solicitações diversas, sugestões e denúncias deverão conter identificação completa do usuário, da instituição pública ou privada, do órgão da instituição pública quando for o caso, além do histórico dos fatos e o pedido ou resultado esperado.

Art. 7º. É vedado o anonimato do reclamante, resguardado o sigilo de sua identificação quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária.

Art. 8º. O Ouvidor, mediante despacho fundamentado, poderá determinar liminarmente o arquivamento de reclamação que lhe tenha sido encaminhada se não houver informações suficientes para o encaminhamento.

Art. 9º. O prazo de resposta obedecerá ao disposto na Lei Federal nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação.

CAPÍTULO IV DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Art. 10. A Secretaria Municipal de Saúde providenciará todos os meios necessários para o pleno funcionamento da Ouvidoria Municipal do SUS.

Art. 11. Para auxiliar no desempenho de suas funções a Ouvidoria Municipal do SUS terá uma equipe mínima de apoio, composta por um Ouvidor Municipal do SUS e um Técnico da Ouvidoria.

§1º. Se houver necessidade de acordo com a demanda de trabalho, o Município de Pinhais poderá disponibilizar para compor a equipe da Ouvidoria Municipal do SUS servidores para suporte administrativo.

§2º. O Ouvidor Municipal do SUS será escolhido preferencialmente entre servidores do quadro efetivo do Município de Pinhais.

§ 3º. O Técnico e demais servidores para suporte administrativo, serão escolhidos obrigatoriamente entre servidores do quadro efetivo do Município de Pinhais.

Art. 12. O Ouvidor Municipal 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. 13. São atribuições do Ouvidor Municipal do SUS:

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 – encaminhar as demandas às unidades administrativas competentes para resposta, de acordo com o seu teor;

III – propor a adoção de medidas e as providências de correção de rumos ou aperfeiçoamento em processos, a partir das

demandas recebidas pela ouvidoria;

IV – manter os interessados informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos;

V – encaminhar quadrimestralmente os relatórios para auxiliar a gestão e o Conselho Municipal de Saúde nas tomadas de decisões e prestações de contas;

VI – exercer outras atribuições, compatíveis com a sua função.

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 14. As informações requisitadas pelo Ouvidor Municipal do SUS deverão ser atendidas no prazo por ele estabelecido, em função da complexidade de cada caso.

Art. 15. Os estabelecimentos responsáveis pela prestação dos serviços de saúde locais, sejam próprios, contratados ou conveniados deverão manter afixado, em local visível ao público, quadro indicativo da existência do serviço de Ouvidoria Municipal do SUS, com menção expressa do seu endereço e dos seus canais de comunicação.

Art. 16. A estrutura física da Ouvidoria deverá ter espaço adequado para a equipe, com local reservado para atendimento pessoal, de fácil localização e acessibilidade.

Art. 17. As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta do Orçamento da Secretaria Municipal de Saúde.

Art. 18. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Pinhais, xx de xxxxxxxx de 2016.

LUIZ GOULARTE ALVES
Prefeito Municipal

4.2 Plano de implantação

De acordo com Silva (1976), o processo legislativo é um conjunto de atos “(...) realizados pelos órgãos legislativos visando à formação das leis constitucionais, complementares e ordinárias, resoluções e decretos legislativos” (p. 98) e a iniciativa é o que dá início ao processo legislativo, e no caso específico da Lei da ouvidoria a iniciativa é do executivo municipal. Após a iniciativa a minuta de Lei será encaminhada ao Poder legislativo que realizará a segunda etapa, qual seja, a discussão deste projeto.

No município de Pinhais o Poder legislativo possui três comissões: Comissão de Fiscalização, Comissão de Finanças e Comissão de Políticas Públicas, estas comissões tem prazo de 30 dias podendo ser prorrogados por mais

15 dias a análise do Projeto de Lei. Este prazo é contado a partir da publicação em diário oficial da mensagem de lei, nome dado a um documento, uma espécie de ofício, contendo uma breve justificativa do conteúdo da minuta de Lei.

MENSAGEM Nº xx/2015 Pinhais, xx de xxxxx de 2016.

Senhor Presidente,

Senhores Vereadores,

Dirijo-me a esta Colenda Casa de Leis, com o objetivo de apresentar o Projeto de Lei que versa sobre a instituição da Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde – SUS.

O presente projeto busca dar cumprimento à Legislação Nacional vigente além de contribuir de forma importante na efetivação da cidadania, com a garantia de um canal de comunicação entre o usuário de saúde e o Gestor Público.

Por todo o exposto, Nobres Legisladores e, na certeza de haveremos cumprido a estreita observância das disposições legais inerentes à matéria, submetemos o presente projeto de Lei à apreciação dessa Egrégia Casa Legislativa.

Agradecendo a atenção dispensada ao presente assunto, aproveito para renovar os protestos de apreço e consideração.

Cordialmente,

LUIZ GOULARTE ALVES
Prefeito Municipal

Após a análise das comissões, estas realizam a emissão de um parecer favorável ou não, no caso de parecer favorável o projeto é encaminhado para votação, que é realizada em duas sessões, onde os vereadores irão se manifestar na aprovação ou não da referida Lei.

A etapa seguinte do processo legislativo é a sanção ou veto. A sanção é a aprovação pelo chefe do Executivo, do projeto que já foi previamente aprovado pelo poder legislativo.

Por fim, a promulgação é a última etapa do processo legislativo. É o ato pelo qual o chefe do poder Executivo, declara a existência da lei com a publicação em diário oficial. Uma vez promulgada uma lei, não poderá ela ser retirada do mundo jurídico, a não ser através de um projeto de lei que a revogue.

4.3 Resultados esperados

Após aprovação espera-se que a ouvidoria municipal do SUS adquira um fortalecimento junto aos demais departamentos, com comprometimento dos prazos de resposta, ao cidadão usuário do SUS possibilitando efetivamente uma gestão democrática e participativa, fazendo cumprir os princípios do SUS.

5. CONCLUSÃO

A implantação, implementação de uma ouvidoria pública se faz mister nos dias atuais, pois sem dúvida é uma porta aberta para a participação popular, como um canal de diálogo com a população. E por meio das reivindicações e das reclamações se torna uma fonte de recomendações para a melhoria do serviço público.

Por meio de uma ouvidoria efetiva e qualificada é possível estreitar a relação entre o cidadão usuário e a gestão, e assim otimizar a prestação de serviços, fortalecendo, o exercício da cidadania e contribuindo eficazmente com a proposta de uma gestão democrática e participativa, funcionando como um agente promotor de mudanças e que almeja sempre a garantia de direitos fundamentais do usuário do SUS.

No âmbito municipal, a quantidade de ouvidorias públicas ainda é mínima, conforme pesquisa recente realizada pela Fundação Oswaldo Cruz - FIOCRUZ, a média Nacional não ultrapassa 10% dos municípios com existência de uma ouvidoria. No Estado do Paraná, dos 399 municípios, apenas 127 possuem uma ouvidoria municipal de Saúde, o que seria equivalente à 31,8 % dos municípios. O Paraná perde apenas para o Rio de Janeiro que tem um percentual de 34,8% de ouvidorias municipais.

Diante desses dados e após a realização deste trabalho, bem como as visitas realizadas na Secretaria de Saúde, foi possível constatar que Pinhais está consideravelmente avançado, no que se refere às diretrizes Estadual e Federal. Além de alguns ajustes mínimos, o que significativamente estava fora do que é recomendado é a existência de um instrumento legal, instrumento este que foi possível construir no decorrer desta pesquisa.

Muitos serão os enfrentamentos para que as ouvidorias se tornem um espaço eficaz de gestão democrática e participativa, a grosso modo, podemos dizer que embora a literatura nos mostre que não é um serviço recente, a bibliografia para o tema é escassa, e ainda que já existam várias instituições públicas que disponibilizam este serviço é notório que há ainda muito para se melhorar.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. Guia de orientações básicas para implantação de ouvidorias do SUS/ Ministério da Saúde, Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa, Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. – 2. ed. – Brasília : Ministério da Saúde, 2014.
- Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. Manual das Ouvidorias do SUS, Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. – Brasília, 2014.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Decreto 7.508/, de 28 de junho de 2011: regulamentação da Lei 8.080/1990. Ministério da Saúde, Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. 1.ed 1 reimpr – Brasília – 2011.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Participativa. Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS Oficina de Ouvidorias do SUS – Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2005
- BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília: Senado, 1988.
- BRASIL. Lei 8.080 de 19 de setembro de 1990. Lei Orgânica da Saúde. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Diário da União, Brasília, 1990, Seção I.
- BRASIL. Lei de 18 de novembro de 2011. Dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, com o fim de garantir o acesso a informações. Diário da União, Brasília, 1990, Edição Extra.
- CARDOSO, Antonio Semeraro Rito. A ouvidoria como instrumento de mudança. In Rubens Pinto Lyra. Do tribuno da plebe ao ouvidor público: estudos sobre os defensores da cidadania. Paraíba: Editora Universitária da UFPB, 2011.
- CARVALHO, Guido Ivan de; SANTOS, Lenir. Sistema Único de Saúde: comentários à Lei Orgânica da Saúde: Leis nº 8.080/90 e 8.142/90. 4. ed. Campinas: Unicamp, 2007.
- GOMES, Manuel E. A Camargo e. “Do Instituto do Ombudsman à construção das Ouvidorias Públicas no Brasil”. In: Rubens Pinto Lyra (org.) Autônomas x Obedientes. A Ouvidoria Pública em debate. João Pessoa: UFPB, 2004.
- IASBECK, Luiz Carlos Assis. Ouvidoria: mídia organizacional. Porto Alegre: Sulina, 2012.
- SANTOS, Aristóteles. O Papel das Ouvidorias Públicas. Brasília. 2013
- SILVA, J. A. (1976). Curso de Direito Constitucional Positivo. SP: Editora Revista dos Tribunais, vol. 1.
- SPINDOLA, José Flávio. O Instituto da Ouvidoria como ferramenta para a melhoria da gestão pública: experiência do METROREC e DETRAN-PE / José Flávio Spíndola - 2012.
- LYRA, Rubens Pinto. A ouvidoria e a questão da autonomia. In Rubens Pinto Lyra. Do tribuno da plebe ao ouvidor público: estudos sobre os defensores da cidadania. Paraíba: Editora Universitária da UFPB, 2011.
- LYRA, Rubens. “Ouvidor: o defensor dos direitos na administração pública brasileira”. In: Rubens Pinto Lyra (org.) Autônomas x Obedientes. A Ouvidoria Pública em debate, João Pessoa: UFPB, 2004
- NORÕES, N. M. Ouvidoria em saúde: guia de implantação. Fortaleza: Secretaria da Saúde do Estado, 2002.