



**PREFEITURA DE  
VALINHOS**

**Ofício nº 880/2019-DTL/GP/P**

Valinhos, em 24 de maio de 2019

**Ref.: Requerimento nº 1.115/19-CMV  
Vereadores Mônica Morandi e Israel Scupenaro  
Processo administrativo nº 9.470/2019-PMV**

Excelentíssima Senhora Presidente:

Atendendo à solicitação contida no requerimento supra epigrafado, de autoria dos Vereadores **Mônica Morandi e Israel Scupenaro**, consultada a área competente da Municipalidade, encaminho a Vossa Excelência, os esclarecimentos aos quesitos formulados, como seguem:

- 1- Atualmente, a Ouvidoria Municipal de Saúde está atuante?
- 2- Na negativa, por qual motivo? Qual departamento é responsável em receber esses registros?
- 3- Na afirmativa, qual canal de comunicação e horários de atendimento?
- 4- Quais os meios de informação para a população fazer uso deste canal?
- 5- Qual o número de registros dos dois últimos anos? Favor relacionar por tema e unidade.

**Resposta:** Encaminho, na forma do anexo, as informações disponibilizadas pela Secretaria da Saúde, capazes de esclarecer os questionamentos apresentados pela nobre Edil requerente.

Ao ensejo, reitero a Vossa Excelência os protestos de minha elevada consideração e já patenteado respeito.

**ORESTES PREVITALE JÚNIOR**  
Prefeito Municipal

**Anexo:** 10 folhas.

À  
Sua Excelência, a senhora  
**DALVA DIAS DA SILVA BERTO**  
Presidente da Egrégia Câmara Municipal

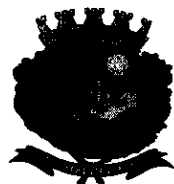
**CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS**

Data/Hora Protocolo: 27/05/2019 14:28

Resposta nº 1 ao Requerimento nº 1.115/2019

Autoria: ORESTES PREVITALE

Assunto: Resposta ao Requerimento nº 1.115/2019 Informação sobre a Ouvidoria Municipal de Saúde.



# **PREFEITURA DE VALINHOS**

**C.I. nº 276/2019 – SS**

Valinhos, 16 de maio de 2019.

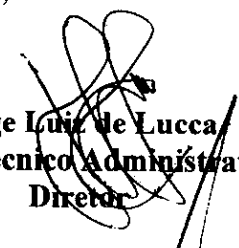
**Para: Departamento Técnico Legislativo**  
**Da: Secretaria da Saúde**  
**Ref.: Requerimento 1115/2019**  
**C.I. nº 1118/19 – DTL/SAJI**  
**(Proc. 9.470/19)**

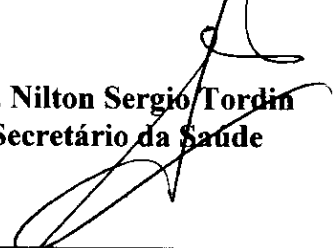
Em atenção ao Requerimento nº 1115/2019 de autoria da vereadora Monica Morandi, vimos informar na ordem dos quesitos solicitados:

- a) Atualmente a Ouvidoria atua no Centro de Especialidades de Valinhos- CEV para atendimento presenciais e através do telefone 156;
- b) Prejudicada;
- c) Via telefone do 156 e pessoalmente no CEV, localizado na avenida dos esportes, 335 nos horários das 8:00 às 17:00hrs;
- d) O atendimento pelo 156 é amplamente divulgado e conhecido, já que há muito tempo está disponível para este fim. Na sede do CEV existe a divulgação através de cartazes de que a ouvidoria da saúde está disponibilizada para qualquer dúvida do usuário;
- e) em anexo relação dos atendimentos com totalidades, temas e unidades.

Era o que tínhamos a informar

Atenciosamente,

  
**Jorge Luiz de Lucca**  
**Depto. Técnico Administrativo**  
**Diretor**

  
**Dr. Nilton Sergio Tordin**  
**Secretário da Saúde**

**ADVERTÊNCIA**

Este texto não substitui o publicado no Diário Oficial da União



**Ministério da Saúde  
Gabinete do Ministro**

**PORTARIA Nº 2.416, DE 7 DE NOVEMBRO DE 2014**

***Estabelece diretrizes para a organização e funcionamento dos serviços de ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) e suas atribuições.***

O MINISTRO DE ESTADO DA SAÚDE, no uso das atribuições que lhe conferem os incisos I e II do parágrafo único do art. 87 da Constituição, e

Considerando a Lei 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 e dá outras providências;

Considerando a Lei 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 e dá outras providências;

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, e dá outras providências;

Considerando o Decreto nº 8.065, de 7 de agosto de 2013, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções Gratificadas do Ministério da Saúde e remaneja cargos em comissão; e

Considerando a 10ª Reunião Ordinária da Comissão Intergestores Tripartite (CIT), ocorrida em 12 de dezembro de 2013, resolve:

Art. 1º Ficam estabelecidas diretrizes para a organização e funcionamento dos serviços de ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) e suas atribuições.

Art. 2º Os serviços de ouvidoria do SUS têm 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 do SUS.

Art. 3º A organização e funcionamento dos serviços de ouvidoria do SUS observarão 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 direito;
- III - objetividade e imparcialidade no tratamento das informações, sugestões, elogios, reclamações e denúncias recebidas dos usuários do SUS;
- IV - zelo pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos usuários do SUS;
- V - defesa da ética e da transparência nas relações entre administração pública e os cidadãos;
- VI - sigilo da fonte quando o interessado solicitar a preservação de sua identidade; e
- VII - identificação das necessidades e demandas da sociedade para o setor da saúde, tanto na dimensão coletiva, quanto na individual, transformando-as em suporte estratégico à tomada de decisões no campo da gestão.

Art. 4º Os serviços de ouvidoria do SUS serão estruturados nos âmbitos Federal, Distrital, Estadual e Municipal.

Parágrafo único. Os serviços de ouvidoria do SUS poderão ser estruturados no âmbito de ouvidorias gerais, de acordo com a oportunidade e conveniência dos respectivos entes federativos.

Art. 5º Compete aos serviços de ouvidoria do SUS no âmbito de cada ente federativo:

I - analisar, de forma permanente, as necessidades e os interesses dos usuários do SUS, recebidos por meio de sugestões, denúncias, elogios e reclamações relativas às ações e serviços de saúde prestados pelo SUS;

II - detectar, mediante procedimentos de ouvidoria, as reclamações, sugestões, elogios e denúncias, para subsidiar a avaliação das ações e serviços de saúde pelos órgãos competentes;

III - encaminhar as denúncias aos órgãos e unidades da Secretaria de Saúde ou congêneres para as providências necessárias;

IV - realizar a mediação administrativa junto às unidades administrativas do órgão com vistas à correta, objetiva e ágil instrução das demandas apresentadas pelos cidadãos, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido para resposta ao demandante;

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

VI - informar os direitos e deveres dos usuários do SUS; e

VII - elaborar relatórios contendo subsídios que contribuam para os gestores do SUS solucionarem, minimizarem e equacionarem as deficiências do SUS identificadas e apontadas pelo cidadão.

Art. 6º Os gestores de saúde deverão utilizar os dados dos serviços de ouvidoria do SUS como ferramenta para o estabelecimento de estratégias da melhoria das ações e dos serviços de saúde prestados pelo SUS.

Art. 7º Com a finalidade de melhor proteger os direitos fundamentais dos cidadãos, os serviços de ouvidoria deverão, sempre que possível, atuar em cooperação com os órgãos e entidades de defesa dos direitos do cidadão.

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

**ARTHUR CHIORO**

---

**Saúde Legis - Sistema de Legislação da Saúde**

---

# COMISSÃO DE OUVIDORIA

## CONTROLE DE ATENDIMENTOS 1º Quadrimestre 2017

| Situação das manifestações | Quantidade |
|----------------------------|------------|
| Nova                       | 161        |
| Em análise                 | 127        |
| Encaminhada                | 161        |
| Concluída                  | 121        |



# COMISSÃO DE OUVIDORIA

## 1º Quadrimestre 2017

| TIPOS DE MANIFESTAÇÕES | Quantidade | Porcentagem |
|------------------------|------------|-------------|
| Informação             | 66         | 28%         |
| Orientação             | 51         | 22%         |
| Sugestão               | 21         | 9%          |
| Elogio                 | 9          | 4%          |
| Solicitação            | 27         | 11%         |
| Reclamação             | 60         | 26%         |
| Total Geral            | 234        | 100,00 %    |



# COMISSÃO DE OUVIDORIA

## CONTROLE DE ATENDIMENTOS 2º Quadrimestre 2017

| Situação das manifestações | Quantidade |
|----------------------------|------------|
| Nova                       | 157        |
| Em análise                 | 130        |
| Encaminhada                | 160        |
| Concluída                  | 125        |



# COMISSÃO DE OUVIDORIA

2º Quadrimestre 2017

| Tipos de manifestações |  | Quantidade | Porcentagem |
|------------------------|--|------------|-------------|
| Informação             |  | 70         | 27%         |
| Orientação             |  | 57         | 22%         |
| Sugestão               |  | 21         | 8%          |
| Elogio                 |  | 17         | 7%          |
| Solicitação            |  | 27         | 10%         |
| Reclamação             |  | 69         | 26%         |
| Total Geral            |  | 261        | 100,00 %    |





# COMISSÃO DE OUVIDORIA

## CONTROLE DE ATENDIMENTOS 3º Quadrimestre 2017

| Situação das manifestações | Quantidade |
|----------------------------|------------|
| Nova                       | 162        |
| Em análise                 | 139        |
| Encaminhada                | 167        |
| Concluída                  | 157        |

# COMISSÃO DE OUVIDORIA

## 3º Quadrimestre 2017

| Tipos de manifestações |  | Quantidade | Porcentagem |
|------------------------|--|------------|-------------|
| Informação             |  | 75         | 23%         |
| Orientação             |  | 64         | 20%         |
| Sugestão               |  | 19         | 6%          |
| Elogio                 |  | 24         | 7%          |
| Solicitação            |  | 34         | 10%         |
| Reclamação             |  | 109        | 34%         |
| Total Geral            |  | 325        | 100,00 %    |



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO

| 2018 | JAN | FEV | MAR | ABRIL | MAIO | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | TOTAL |
|------|-----|-----|-----|-------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
|      | 12  | 15  | 18  | 25    | 38   | 30  | 28  | 39  | 31  | 24  | 19  | 24  |       |
|      | 15  | 13  | 17  | 12    | 9    | 11  | 15  | 7   | 5   | 8   | 11  | 9   |       |
|      | 2   | 4   | 9   | 6     | 5    | 7   | 9   | 4   | 6   | 4   | 6   | 8   |       |
|      | 4   | 4   | 4   | 5     | 2    | 0   | 2   | 0   | 1   | 2   | 3   | 0   | 842   |
|      | 4   | 6   | 8   | 9     | 6    | 4   | 6   | 7   | 5   | 3   | 4   | 6   |       |
|      | 15  | 14  | 19  | 21    | 20   | 27  | 18  | 22  | 24  | 20  | 17  | 25  |       |
|      | 0   | 0   | 0   | 0     | 0    | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |       |
|      | 52  | 56  | 75  | 78    | 80   | 79  | 78  | 79  | 72  | 61  | 60  | 72  |       |