



Mensagem nº 048/2026

Senhora Presidente,
Senhores Vereadores;

Encaminho à elevada apreciação dessa Egrégia Câmara Municipal o presente Projeto de Lei nº 048/2026, que institui a Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde – SUS, no âmbito da Secretaria Municipal de Saúde de Chopinzinho.

A proposta tem por finalidade criar um canal permanente, acessível e eficiente para o recebimento, registro, análise e acompanhamento das manifestações dos usuários dos serviços públicos de saúde, abrangendo reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e pedidos de informação.

A iniciativa encontra respaldo na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre os direitos dos usuários dos serviços públicos, e visa fortalecer a participação social, a transparência administrativa e o aprimoramento contínuo da gestão da saúde pública municipal.

Além de assegurar maior proximidade entre a Administração Pública e os cidadãos, a Ouvidoria do SUS permitirá a identificação de demandas recorrentes, subsidiando a adoção de medidas corretivas e preventivas para a melhoria da qualidade dos serviços prestados à população.

O projeto também disciplina a proteção dos dados pessoais dos manifestantes, observando as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, bem como estabelece critérios para a designação do Ouvidor do SUS, mediante função gratificada já prevista na legislação municipal, sem criação de novos cargos efetivos.

Diante da relevância da matéria para o fortalecimento da gestão participativa e para a qualificação dos serviços de saúde oferecidos à população, submetemos o presente Projeto de Lei à apreciação dessa Casa Legislativa, confiando em sua aprovação.

Atenciosamente,

GABINETE DO PREFEITO DE CHOPINZINHO/PR, 12 DE JUNHO DE 2026.

Álvaro Dênis Ceni Scolaro
Prefeito Municipal





PROJETO DE LEI Nº 048, DE 12 DE JUNHO DE 2026.

INSTITUI A OUVIDORIA MUNICIPAL DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE – SUS, NO ÂMBITO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria Municipal do Sistema Único de Saúde – SUS, vinculada à Secretaria Municipal de Saúde, com a finalidade de receber, registrar, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações dos usuários relativas aos serviços públicos de saúde prestados, contratados ou conveniados no âmbito do Município, observada a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º A Ouvidoria Municipal do SUS atua como instância de participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços de saúde, em complementaridade — e sem prejuízo — às atribuições do Conselho Municipal de Saúde e da Conferência Municipal de Saúde, nos termos da Lei Federal nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990.

Art. 3º Para os fins desta Lei, consideram-se manifestações as reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e pedidos de informação relativos aos serviços de saúde, na forma do art. 2º, inciso V, da Lei Federal nº 13.460, de 2017.

CAPÍTULO II

DOS PRINCÍPIOS E OBJETIVOS

Art. 4º A Ouvidoria Municipal do SUS observará os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, transparência, imparcialidade, celeridade na resposta, gratuidade, acessibilidade e proteção dos dados pessoais dos manifestantes.

Art. 5º São objetivos da Ouvidoria Municipal do SUS:

- I – promover a participação social na gestão da saúde pública;
- II – fortalecer o controle social e a transparência administrativa;
- III – contribuir para a melhoria contínua da qualidade dos serviços de saúde;
- IV – assegurar canais adequados para a apresentação de reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e pedidos de informação;
- V – subsidiar a Administração com indicadores e recomendações para o aperfeiçoamento dos serviços.





CAPÍTULO III DAS COMPETÊNCIAS

Art. 6º Compete à Ouvidoria Municipal do SUS:

- I – receber, registrar e classificar as manifestações dos usuários, trabalhadores e gestores do SUS;
- II – encaminhar as manifestações aos setores competentes para análise e providências;
- III – acompanhar e monitorar a tramitação e a resolução das manifestações;
- IV – responder ao manifestante de forma clara, objetiva e tempestiva;
- V – elaborar relatório de gestão, na forma do Capítulo VIII desta Lei;
- VI – promover ações de informação e divulgação da ouvidoria junto à população;
- VII – preservar o sigilo das informações pessoais e a confidencialidade do manifestante, quando solicitado ou quando necessário à proteção de seus direitos, observada a legislação de proteção de dados;
- VIII – propor à Secretaria Municipal de Saúde medidas de aperfeiçoamento dos serviços a partir das manifestações recebidas;
- IX – articular-se com o Conselho Municipal de Saúde e integrar-se ao sistema informatizado nacional de ouvidorias do SUS (OuvidorSUS), quando disponível.

CAPÍTULO IV DAS MANIFESTAÇÕES E DO ACESSO

Art. 7º A Ouvidoria Municipal do SUS disponibilizará meios acessíveis e gratuitos para o recebimento de manifestações, incluindo atendimento presencial, telefônico, eletrônico e por aplicativo de mensagens instantâneas, assegurada a igualdade de acesso a todos os cidadãos, inclusive às pessoas com deficiência.

§ 1º É vedado exigir do manifestante formalidades ou condições que, sem previsão legal, inviabilizem a apresentação da manifestação, bem como exigir a declaração dos motivos determinantes da manifestação, nos termos do art. 10, §§ 1º e 2º, da Lei Federal nº 13.460, de 2017.

§ 2º A manifestação poderá ser apresentada de forma identificada, sigilosa ou anônima.

§ 3º Na manifestação sigilosa, a identidade do manifestante será preservada e seu acesso restrito aos servidores estritamente responsáveis pelo tratamento, vedada a divulgação a terceiros.

§ 4º A manifestação anônima será recebida como notícia e poderá ensejar apuração de ofício pela Administração, quando contiver elementos mínimos de verificabilidade.

CAPÍTULO V DOS PRAZOS E DO PROCEDIMENTO

Art. 8º A decisão administrativa final será encaminhada ao manifestante no prazo de até 30 (trinta) dias, contado do recebimento da manifestação, prorrogável de forma justificada





uma única vez, por igual período, nos termos do art. 16, caput, da Lei Federal nº 13.460, de 2017.

§ 1º As unidades e os setores demandados deverão prestar as informações requeridas pela Ouvidoria no prazo de até 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, na forma do art. 16, parágrafo único, da Lei Federal nº 13.460, de 2017.

§ 2º As solicitações de informação relativas a medicamentos e a leitos serão respondidas ao cidadão no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, dada a natureza assistencial e urgente da demanda.

§ 3º Quando não for possível resposta conclusiva nos prazos deste artigo, a Ouvidoria prestará resposta intermediária, informando as providências adotadas e a previsão de conclusão.

§ 4º Os pedidos de acesso à informação observarão o procedimento e os prazos próprios da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

CAPÍTULO VI

DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E DO SIGILO

Art. 9º O tratamento de dados pessoais no âmbito da Ouvidoria Municipal do SUS observará a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), e fundamenta-se nas hipóteses do art. 7º, inciso III, e, quanto aos dados pessoais sensíveis referentes à saúde, do art. 11, inciso II, alíneas “a”, “b” e “f”, da referida Lei.

§ 1º Os servidores em exercício na Ouvidoria têm o dever de sigilo e confidencialidade quanto às informações pessoais a que tiverem acesso, respondendo na forma da lei pela violação.

§ 2º Os dados pessoais serão tratados exclusivamente para as finalidades desta Lei, com adoção de medidas de segurança e de restrição de acesso, observadas as orientações do encarregado pelo tratamento de dados pessoais do Município.

CAPÍTULO VII

DO OUVIDOR E DA FUNÇÃO GRATIFICADA

Art. 10. A Ouvidoria Municipal do SUS será dirigida por Ouvidor, designado pelo Chefe do Poder Executivo dentre servidores efetivos do quadro próprio do Município nos termos da Lei Municipal 4.113/2015, lotados na Secretaria Municipal de Saúde.

Art. 11. A Função Gratificada de Ouvidor do SUS, privativa de servidor efetivo, destinada às atribuições de direção e coordenação da Ouvidoria Municipal do SUS previstas nesta Lei, corresponderá aquela já instituída no respectivo Plano de Cargos e Salários, observados os limites e o regime da Lei Complementar Municipal nº 68, de 2 de fevereiro de 2012.

§ 1º A percepção da gratificação de que trata este artigo é incompatível com a remuneração de cargo em comissão e com outra gratificação de função, vedada a acumulação.





§ 2º O ato de designação indicará expressamente a função e a vigência da designação, cessando a percepção da gratificação com a dispensa da função.

CAPÍTULO VIII

DA ESTRUTURA, DOS RELATÓRIOS E DA TRANSPARÊNCIA

Art. 12. A Secretaria Municipal de Saúde propiciará o apoio necessário ao funcionamento da Ouvidoria, consignando no orçamento dotação suficiente e disponibilizando local adequado, equipe de apoio e os meios materiais e tecnológicos indispensáveis ao desempenho de suas atribuições.

Art. 13. A Ouvidoria Municipal do SUS elaborará relatório de gestão, no mínimo anual, contendo o número e a tipologia das manifestações recebidas, os tempos de resposta e as recomendações de aperfeiçoamento dos serviços, o qual será disponibilizado no sítio eletrônico oficial do Município e encaminhado ao Conselho Municipal de Saúde.

Parágrafo único. A Ouvidoria poderá adotar pesquisa de satisfação dos usuários como instrumento de avaliação dos serviços, na forma do art. 23 da Lei Federal nº 13.460, de 2017.

CAPÍTULO IX

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 14 O Poder Executivo poderá regulamentar esta Lei, por decreto, no que couber, especialmente quanto aos fluxos de atendimento, à classificação das manifestações e à integração ao sistema informatizado nacional de ouvidorias do SUS.

Art. 15 As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão à conta das dotações orçamentárias próprias da Secretaria Municipal de Saúde, suplementadas se necessário.

Art. 16 Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DO PREFEITO DE CHOPINZINHO/PR, EM 12 DE JUNHO DE 2026.

Álvaro Dênis Ceni Scolaro
Prefeito Municipal





VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: AC66-3F17-5CE6-80EA

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ ÁLVARO DÊNIS CENI SCOLARO (CPF 009.XXX.XXX-40) em 12/06/2026 16:19:10 GMT-03:00
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://chopinzinho.1doc.com.br/verificacao/AC66-3F17-5CE6-80EA>