

PROJETO DE LEI 01-0204/2002, do Vereador Paulo Frange.

"Dispõe sobre a criação da Ouvidoria de Saúde da Mulher e do cargo de Ouvidor de Saúde da Mulher no Município de São Paulo e dá outras providências.

A CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO decreta:

Art. 1º- Fica autorizado o Poder Executivo a criar a Ouvidoria de Saúde da Mulher e o cargo de Ouvidor de Saúde da Mulher no Município de São Paulo.

Art. 2º- A Ouvidoria de Saúde da Mulher do Município de São Paulo tem como objetivo assegurar o direito da cidadã à prestação de serviços de qualidade, o acesso à informação, a ampliação do controle e da transparência na gestão pública e nas empresas privadas de interesse público relevante na área da saúde.

Art. 3º- A Ouvidoria de Saúde da Mulher do Município de São Paulo é um espaço de exercício de direitos, monitoramento da cidadania na área da saúde e um canal de comunicação das cidadãs residentes no Município de São Paulo junto ao Poder Público, por meio do qual a usuária poderá reclamar, denunciar, criticar, reivindicar, perguntar ou se informar sobre os serviços públicos e privados disponíveis para a atenção à saúde feminina, possibilitando uma comunicação fácil rápida, desburocratizada e confiável.

Art. 4º- Compete à Ouvidoria de Saúde da Mulher do Município de São Paulo:

- a-) avaliar a procedência das solicitações, encaminhá-las às autoridades e órgãos competentes para o devido atendimento, acompanhar as providências tomadas, cobrar soluções, dar o devido retorno à pessoa interessada de forma ágil e desburocratizada e sugerir mudanças nos procedimentos quando necessários;
- b-) monitorar a qualidade dos serviços prestados, públicos e privados, relacionados à saúde da mulher;
- c-) dar voz à usuária quando ela necessitar de informações relativas à atenção à saúde da mulher ou quando necessitar reclamar, denunciar ou fazer sugestões pertinentes à assistência e à pesquisa em saúde da mulher;
- d-) encaminhar as reclamações, denúncias e sugestões às autoridades e órgãos competentes e, quando necessário, ao Ministério Público, assim como monitorar a tramitação dos casos junto aos órgãos competentes;
- e-) desenvolver programas e campanhas de educação da usuária sobre temas relativos à assistência e à pesquisa em saúde da mulher, visando aumentar a consciência e a compreensão sobre os seus direitos, compreendendo a elaboração de manuais informativos dos direitos, dos procedimentos disponíveis para o seu exercício e dos órgãos e endereços para a apresentação de queixas e sugestões, além de programa de incentivo à participação de associações e órgãos representativos de classes ou categorias profissionais para defesa de associados;
- f-) patrocinar causas que visem eliminar situações prejudiciais a profissionais de saúde e usuários;
- g-) utilizar mecanismos alternativos e informais de solução de conflitos e transmitir às pessoas interessadas as informações pertinentes e tomar conhecimento do seu nível de satisfação;
- h-) manter meios ágeis de comunicação, incluindo telefones 0800 (Disque-Ouvidoria de Saúde da Mulher do Município de São Paulo), que funcionem pelo menos doze horas por dia, para receber reclamações, denúncias, críticas, reivindicações e sugestões, assim como fornecer informações imediatas sobre o local e os serviços prestados pelas instituições de saúde, por exemplo, marcando consultas, exames, etc.;
- i-) avaliar a procedência de reclamações, denúncias, reivindicações, críticas e sugestões e encaminhá-las às autoridades competentes, inclusive às Comissões de Ética institucionais e de categorias profissionais, visando à:
  - I- melhoria dos serviços de saúde;
  - II- correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços;
  - III- apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;
  - IV- prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta lei;
  - V- proteção dos direitos da usuária;
  - VI- garantia da qualidade dos serviços prestados.
- j-) organizar espaços temporários de debates, avaliações e proposições de usuárias e/ou de gestores de serviços de saúde;
- h-) realizar debates, seminários, palestras, colóquios e similares sobre temáticas que considerar de relevante fim educativo.

Art. 5º- A estrutura da Ouvidoria de Saúde da Mulher do Município de São Paulo compreende espaço físico para funcionar, recursos humanos em quantidade e qualidade compatíveis com as funções e objetivos e orçamento próprio.

§ 1º- Cabe à Prefeitura de São Paulo prover as condições sociais e materiais, incluindo local adequado para funcionar e recursos humanos, conforme as necessidades de bom desempenho das funções e objetivo da Ouvidoria de Saúde da Mulher do Município de São Paulo.

§ 2º- Formas de atendimento - a estrutura voltada para o atendimento ao público deve incluir alternativas que facilitem o acesso à Ouvidoria de Saúde da Mulher do Município de São Paulo, tais como:

1- atendimento pessoal: a cidadã poderá procurar pessoalmente a Ouvidoria de Saúde da Mulher do Município de São Paulo em horário comercial e ser atendida por servidores lotados na Ouvidoria;

2-Disque- Ouvidoria de Saúde da Mulher do Município de São Paulo: por meio de linhas específicas, na forma do serviço 0800, gratuitas, nos dias úteis, em horário comercial;

3-Internet; página da Ouvidoria de Saúde da Mulher do Município de São Paulo, onde a usuária poderá fazer sua reclamação, denúncia ou sugestão, sendo que a Ouvidoria poderá utilizar tal mecanismo para atender a usuária, respondendo-lhe, por meio de correio eletrônico;

4-Cartas-resposta: por meio de folhetos, contendo as cartas-resposta, disponíveis nas agências dos Correios do Município de São Paulo, a cidadã poderá enviar para a Ouvidoria de Saúde da Mulher do Município de São Paulo, de forma gratuita, sua reclamação, denúncia ou sugestão;

5-Urnas: as pessoas poderão utilizar-se de urnas para o depósito de formulários para apresentação de reclamação, denúncia, sugestão, crítica e solicitação de informações, distribuídas na Câmara Municipal de São Paulo;

6-Todas as instituições de saúde, públicas e privadas- incluindo farmácias, drogarias e laboratórios de análises clínicas -, e estabelecimentos similares e afins ficam obrigados a manterem afixados, permanentemente, em local de grande visibilidade, os telefones e os endereços físico e eletrônico da Ouvidoria de Saúde da Mulher do Município de São Paulo

Art. 6º- O Ouvidor exercerá suas funções com independência e autonomia, sem nenhuma ingerência político-partidária, visando garantir os direitos da cidadã usuária dos serviços de saúde e órgãos correlatos, possuindo as seguintes prerrogativas:

I- solicitar informações e documentos às instituições de saúde;

II- participar de reuniões em órgãos e entidades de proteção aos usuários;

III- solicitar esclarecimentos a profissionais de saúde, após autorização da direção da instituição na qual trabalham, os quais possibilitem elucidação de questões suscitadas por qualquer cidadã;

IV- propor modificações nos procedimentos de atenção à saúde para a melhoria da qualidade;

V- formar comitês de usuárias específicos para a elucidação de casos;

VI- buscar eventuais causas da deficiência dos serviços, evitando sua repetição.

Art. 7º- São atribuições do Ouvidor:

a-) representar a cidadã junto às instituições que constem nas reclamações, denúncias, reivindicações e sugestões;

b-) prestar as informações solicitadas;

c-) receber reclamações, denúncias, reivindicações e sugestões;

d-) agilizar a remessa de informações de interesse da usuária a quem se destinem;

e-) reconhecer a pluralidade de opiniões e preservar o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa;

f-) facilitar ao máximo o acesso da usuária à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos;

g-) identificar problemas no atendimento à usuária;

h-) encaminhar reclamações, denúncias, reivindicações, críticas e sugestões apresentadas à área competente, acompanhando a sua apreciação.

i-) garantia de livre acesso às instituições de saúde, para que possa apurar e propor as soluções requeridas em cada situação;

j-) sugerir soluções de problemas identificados nas instituições de saúde;

k-) propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos nas instituições de saúde no atendimento ao público;

- l-) atuar na prevenção e solução de conflitos;
- m-) estimular a participação da cidadã e do cidadão na fiscalização e planejamento dos serviços públicos de saúde;
- n-) estimular as instituições de saúde a explicar e informar ao público sobre os procedimentos adotados até a prestação do serviço;
- o-) o Ouvidor deve reportar-se diretamente ao dirigente do órgão no exercício de suas funções e atuar em parceria com os agentes públicos a fim de promover a qualidade do serviço, a busca da eficiência e da austeridade administrativa;
- p-) o Ouvidor apresentará relatórios semestrais ao dirigente do órgão no qual estiver lotado, sem prejuízo dos relatórios parciais que se fizerem necessários;
- q-) o Ouvidor manterá permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades, constantes em aplicativos que serão disponibilizados na rede executiva do Município;
- r-) respeitar o sigilo profissional;
- s-) atuar com imparcialidade.

Art. 8º - Sobre o mandato e a escolha do Ouvidor de Saúde da Mulher do Município de São Paulo: é condição indispensável para ocupar o cargo de Ouvidor de Saúde da Mulher do Município São Paulo que a pessoa indicada (mulher ou homem), de qualquer profissão, possa comprovar: conhecimento técnico e científico na área de saúde da mulher, assim como evidências de dedicação à saúde da mulher, no Município, isto é, participação política na luta pela saúde da mulher.

§ 1º - O mandato do Ouvidor é de três anos, cabendo recondução.

§ 2º - O Ouvidor será escolhido entre as pessoas integrantes de lista tripartite indicada na Plenária de Indicação para o cargo de Ouvidor de Saúde da Mulher do Município de São Paulo.

§ 3º - A lista tripartite para escolha do Ouvidor será composta pelas três candidaturas mais votadas na Plenária de Indicação para o cargo de Ouvidor de Saúde da Mulher do Município de São Paulo.

§ 4º - A Plenária de Indicação para o cargo de Ouvidor de Saúde da Mulher do Município de São Paulo é composta pelos membros do Conselho Municipal de Saúde de São Paulo; pelos membros do Comitê de Prevenção à Mortalidade Materna de São Paulo; e por representantes do Movimento de Mulheres de São Paulo, aqui conceituados como representantes de quaisquer grupos, associações, instituições, ONGs, articulações, coalizões e fóruns do Movimento de Mulheres que possam comprovar (por meio de documentos legais de constituição da organização ou de material no qual conste o nome do grupo) que funcionavam regularmente, no Município de São Paulo há pelo menos um ano quando da convocação da Plenária de Indicação e que apresentem carta de indicação como representante legal da referida organização na Plenária de Indicação.

§ 5º - A Plenária de Indicação para o cargo de Ouvidor de Saúde da Mulher do Município de São Paulo será convocada com pelo menos trinta dias de antecedência no diário oficial do Município de São Paulo.

Art. 9º - Será consignada à Ouvidoria de Saúde da Mulher dotação orçamentária própria.

Art. 10 - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 11 - Revogam-se as disposições em contrário.

Sala das Sessões, São Paulo, 04 de Abril de 2002 Às Comissões competentes.