



# Câmara Municipal de Jaguariúna

Estado de São Paulo

## INDICAÇÃO Nº 425 /2021

Indico à Mesa, observadas as formalidades regimentais, que seja encaminhado ofício ao Excelentíssimo Senhor Prefeito Municipal, solicitando de Sua Excelência, entendimentos junto à Secretaria Municipal Competente, **que sejam realizados estudos para criação de sistema de ouvidoria itinerante sob o modelo da ouvidoria ativa.**

**CONSIDERANDO:** Em 2011, o Governo Federal sancionou o Decreto n. 7.508, que regulamenta a Lei Orgânica do Sistema Único de Saúde (SUS), estabelecendo, entre outras coisas, o planejamento de saúde, a assistência à saúde e a articulação interfederativa. Assim, com o Decreto, o Contrato Organizativo de Ação Pública (COAP) previa-se uma gestão centrada no cidadão em que os signatários são responsáveis por desenvolverem estratégias que incorporem as opiniões dos usuários como ferramenta de melhoria dos serviços.

### JUSTIFICATIVA

Antes de necessário, é direito de o Vereador tomar iniciativas de melhorias que condigam diretamente com o interesse público.

**Em termos práticos, incorporou-se pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS (DOGES) o conceito de ouvidoria ativa, onde, a partir dele, a Ouvidoria do SUS não espera mais que o usuário se dirija até ela para fazer queixas, sugestões ou elogios, mas inverte a comunicação entre usuário e SUS para saber a realidade sobre os serviços ofertados. Trata-se, em todo caso, da ressignificação do sistema de ouvidoria proposto na estratégia da Ouvidoria Itinerante do SUS.**

Contudo, cabe ressaltar que o conceito de ouvidoria ativa não está limitado somente ao sistema de saúde. Exemplo disso pode ser percebido no Programa Ouvidoria da Cidade desenvolvido no município de Santo André. Neste caso, a iniciativa municipal oferece plantões itinerantes com orientações, encaminhamento e aberturas de processos, além de registrar reclamações, sugestões e elogios.

Espero que esta propositura seja bem acolhida pelo Poder Executivo de Jaguariúna, que na certa atenderá a indicação o mais rápido possível.

Gabinete Vereador, 01 de setembro de 2021

**a. VEREADOR ROMILSON SILVA – DEM**

Cópia conforme o original apresentado nesta Edilidade em Sessão Ordinária realizada em 14 de setembro corrente.

Câmara Municipal de Jaguariúna, 15 de setembro de 2021.

**VEREADOR AFONSO LOPES DA SILVA**

**Presidente**