



# **CÂMARA MUNICIPAL DE INDAIATUBA**

## **PALÁCIO VOTURA**

*Rua Humaitá, 1167 Centro – PABX: (19) 3885-7700.  
CEP: 13.339-140 – Indaiatuba - SP*

### **INDICAÇÃO \_\_\_\_ / 2020**

**INDICO**, nos termos regimentais, após ouvida a Douta Casa, ao Exmo. Sr. Prefeito Municipal, providências junto aos órgãos competentes, que sejam realizados para criação de sistema de ouvidoria itinerante sob o modelo da ouvidoria ativa.

### **JUSTIFICATIVA**

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.

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 Ouvidoria da Cidade oferece plantões itinerantes com orientações, encaminhamento e aberturas de processos, além de registrarem reclamações, sugestões e elogios.

Desta forma, com o objetivo de promover melhorias para o nosso município, indico ao Exmo. Sr. Prefeito que seja realizado um estudo sobre a criação de sistema de ouvidoria itinerante, sob o modelo da ouvidoria ativa, buscando assim assegurar o atendimento de todos os munícipes, bem como perceber, avaliar e atender as demandas da população indaiatubana.

Certo da compreensão de Vossa Excelência e dada a relevância da matéria, aguardo atendimento à presente sugestão.

Plenário Joab Pucinelli, aos 29 de setembro de 2020.

**Ricardo Longatti França**  
**Vereador**