



DIÁRIO ELETRÔNICO DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO



São Luís/MA. Disponibilização: 22/10/2018. Publicação: 23/10/2018. Edição nº 195/2018.

RECOMENDAÇÃO Nº. 07/2018

EMENTA: INSTALAÇÃO DA OUVIDORIA DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE(SUS) NO MUNICÍPIO DE SÃO JOÃO DOS PATOS.

Origem: PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE SÃO JOÃO DOS PATOS/MA.

Destinatários: GILVANA EVANGELISTA DE SOUSA, Prefeita Municipal, SANNY MARA EVANGELISTA DE SOUSA, Secretária Municipal de Saúde de São João dos Patos/MA.

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO, por meio da Promotoria de Justiça de São João dos Patos/MA, no exercício das atribuições conferidas pelos artigos 127, *caput*, e 129, incisos III, VI e IX, da Constituição Federal, art. 6º, inciso XX, da Lei Complementar Federal n. 75/93, artigos 1º e 25, inciso IV, alínea “a”, da Lei Federal n. 8.625/93, e demais dispositivos pertinentes à espécie,

CONSIDERANDO que são atribuições institucionais do Ministério Público, instituição permanente e essencial à função jurisdicional do Estado, nos termos do art. 127 da Constituição Federal/88, a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, bem como zelar pelo efetivo respeito dos poderes públicos e dos serviços de relevância pública, assegurados na Constituição Federal/1988, promovendo as medidas necessárias a sua garantia;

CONSIDERANDO que as ações e serviços de saúde são de relevância pública, sendo função institucional do Ministério Público zelar pelo seu efetivo respeito, devendo tomar todas as medidas judiciais ou extrajudiciais, necessárias para preservá-los (art. 129, incs. II e III c/c art. 197, CF e art. 5º, inc. V, alínea “a”, da Lei Complementar nº 75/93);

CONSIDERANDO o estatuído no art. 6º da Constituição da República de 1988, que estabelece que: “*são direitos sociais a educação, a saúde, a alimentação, o trabalho, a moradia, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e a infância, a assistência aos desamparados, na forma da Constituição*”;

CONSIDERANDO que a vida e a saúde constituem direitos fundamentais do ser humano, sendo de grande relevância pública, conforme previsto no art.197 da Constituição Federal;

CONSIDERANDO as Constituições Federal e Estadual, em seus arts. 196 e 205, respectivamente, asseguram a todos o direito à saúde, cabendo ao Estado o dever de garanti-la, mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doenças, promovendo o acesso às ações dos serviços de forma universal e igualitária;

CONSIDERANDO a necessidade de assegurar aos usuários do Sistema Único de Saúde do Estado do Maranhão as garantias constitucionais que preservam os direitos fundamentais dos cidadãos, conferindo a estes usuários o direito às ações e serviços preventivos e curativos junto aos Órgãos Públicos;

CONSIDERANDO que, conforme dispõe o Decreto nº 7.508/2011, que regulamenta a Lei nº 8.080/1990, o acesso universal, igualitário e ordenado às ações e serviços de saúde se inicia pelas Portas de Entrada do SUS e se completa na rede regionalizada e hierarquizada, de acordo com a complexidade das ações e serviços de saúde;

CONSIDERANDO que a Ouvidoria da Saúde é o principal canal de acesso à população para queixas, reclamações e denúncias de violações de seus direitos como usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), sendo instrumento voltado para garantir a melhoria da qualidade do funcionamento e da organização do sistema público de saúde;

CONSIDERANDO que a Constituição Federal, no seu art. 37, *caput*, dispõe que a Administração Pública obedecerá ao princípio da eficiência, entre outros, sendo necessário, para que isso ocorra, que as solicitações dos usuários sejam registradas e recebam o devido encaminhamento junto à Ouvidoria de Saúde;

CONSIDERANDO que a Lei Federal nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, em seu art. 7º, inc. XII, estabelece que as ações de saúde do SUS devem guiar-se pelo princípio da resolutividade dos serviços em todos os níveis de assistência;



DIÁRIO ELETRÔNICO DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO



São Luís/MA. Disponibilização: 22/10/2018. Publicação: 23/10/2018. Edição nº 195/2018.

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 ser a Ouvidoria da Saúde canal de comunicação entre a população e o Governo, possibilitando às pessoas o direito ao exercício da cidadania e o relacionamento democrático com a Administração Pública, e a esta, por sua vez, a identificação das necessidades da população com a consequente melhoria no atendimento e qualidade dos serviços prestados, assim como racionalização e gerenciamento dos recursos públicos, permitindo correções de disfunções no sistema;

CONSIDERANDO o Título I da Portaria de Consolidação (PRC) nº 01, de 28 de setembro de 2017, que consolida as normas sobre os direitos e deveres dos usuários da saúde, a organização e o funcionamento do Sistema Único de Saúde (SUS), prevendo o direito do usuário de *“se expressar e ser ouvido nas suas queixas, denúncias, necessidades, sugestões e outras manifestações por meio das ouvidorias, urnas e qualquer outro mecanismo existente, sendo sempre respeitado na privacidade, no sigilo e na confidencialidade”*;

CONSIDERANDO o Título V, Capítulo I, da Portaria de Consolidação (PRC) nº 01, de 28 de setembro de 2017, o qual dispõe, em seu art. 114, que 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;

CONSIDERANDO que o Sistema OuvidorSUS, regulamentado pela Portaria MS/SGEP nº 08, de 25 de maio de 2007, possibilita a troca de informações entre os órgãos responsáveis pela gestão do SUS, para adoção das providências cabíveis diante das manifestações recebidas, possuindo como objetivos: a) atuar como ferramenta no processo de descentralização do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS; b) facilitar a democratização de informações em saúde; c) agilizar o processo de recebimento, encaminhamento, acompanhamento e resposta das manifestações recebidas; e, d) gerar relatórios gerenciais que auxiliem na melhoria contínua do Sistema Único de Saúde;

CONSIDERANDO o "Guia de Orientações Básicas para Implantação de Ouvidorias do SUS"²⁵, bem como o "Manual das Ouvidorias do SUS"²⁶, elaborados pelo Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS (DOGES), vinculado à Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa" do Ministério da Saúde (MS), concebidos com o objetivo de orientar os gestores sobre a implantação do serviço de Ouvidoria do SUS;

CONSIDERANDO o teor da Recomendação Conjunta PGJ/CAOp-Saúde nº 01/2016, que recomenda aos Órgãos de Execução com atribuição da Defesa da Saúde do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA) que exijam dos gestores de saúde o cumprimento de suas responsabilidades no que tange às medidas a serem adotadas para a instalação das Ouvidorias do SUS nos municípios maranhenses;

CONSIDERANDO o Provimento nº 01/2018 – CGMP, o qual designara Correição Temática da Saúde no âmbito do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA), determinando, em seu art. 6º, a instauração, nos Órgãos de Execução com atribuição na Defesa da Saúde, de Procedimentos Administrativos *stricto sensu* (PASS) para enfrentamento das questões reputadas como prioritárias, na área de saúde pública, pela Corregedoria Geral do Ministério Público do Estado do Maranhão e o CAOp/Saúde, declinadas no art. 5º do Provimento nº 01/2018 – CGMP, entre as quais no que pertine à implantação das Ouvidorias do SUS nos municípios;

²⁵Disponível em: < http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/guia_orientacoes_implantacao_ouvidorias_sus.pdf >

²⁶Disponível em: < http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/manual_ouvidoria_sus.pdf >



DIÁRIO ELETRÔNICO DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO



São Luís/MA. Disponibilização: 22/10/2018. Publicação: 23/10/2018. Edição nº 195/2018.

CONSIDERANDO ser o Ministério Público órgão agente da fiscalização da gestão pública de saúde, assim definido na Seção IV, Capítulo IV, da Lei Complementar Federal nº 141, de 13 de janeiro de 2012;

CONSIDERANDO que o artigo 27, Parágrafo Único, inciso IV, da Lei nº 8.625/1993 (Lei Orgânica nacional do MP) faculta ao Ministério Público expedir recomendação administrativa aos órgãos da administração pública federal, estadual e municipal;

CONSIDERANDO que o artigo 6º, inciso XX, da Lei Complementar nº 75/1993, aplicável por força do previsto no artigo 80, da Lei nº 8.625/1993, dispõe que compete ao Ministério Público expedir recomendações, visando à melhoria dos serviços públicos e de relevância pública, bem como ao respeito aos interesses, direitos e bens cuja defesa lhe cabe promover, fixando prazo razoável para a adoção das providências cabíveis, resolver expedir a seguinte

RECOMENDAÇÃO ADMINISTRATIVA

À Prefeita do Município de São João dos Patos, e à Secretária Municipal de Saúde de São João dos Patos, a fim de que, tendo em vista as disposições acima mencionadas, adote providências administrativas imediatas, no âmbito do Sistema Único de Saúde, no sentido de:

1) Proceder com a instalação da Ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) no município, segundo as orientações previstas no "Guia de Orientações Básicas para Implantação de Ouvidorias do SUS", bem como no "Manual das Ouvidorias do SUS", elaborados pelo Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS (DOGES), vinculado à Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa do Ministério da Saúde (MS), atendendo aos seguintes critérios:

1.1) A Ouvidoria do SUS deve ser instituída, preferencialmente, por lei, prevista como unidade administrativa da estrutura organizacional da Secretaria Municipal de Saúde (SEMUS), devendo o respectivo instrumento normativo conter os seguintes elementos essenciais:

1.1.1) Previsão na estrutura organizacional (previsão no organograma), sendo desejável posição no organograma da instituição que lhe garanta fácil acesso ao gestor, preferencialmente a ele subordinado diretamente, devido à natureza estratégica da Ouvidoria;

1.1.2) Competências da Ouvidoria;

1.1.3) Cargos e Funções destinados à sua estrutura;

1.1.4) Definição do cargo de titular da Ouvidoria, atribuições, prerrogativas e requisitos técnicos mínimos, sendo desejável que ocupe um cargo ou função de confiança na estrutura organizacional do órgão, preferencialmente subordinado diretamente ao gestor municipal, uma vez que as funções da Ouvidoria exigem que seu titular promova a permanente articulação com as demais autoridades do órgão, com vistas à eficácia no encaminhamento das demandas recebidas dos usuários às unidades administrativas, devendo atender aos seguintes requisitos técnicos mínimos:

1.1.4.1) Habilidades de articulação e interlocução interna e externa.

1.1.4.2) Habilidades de negociação e intermediação entre as unidades administrativas e os(as) cidadãos(ãs).

1.1.4.3) Conhecimento básico de planejamento, orçamento e gestão pública.

1.1.4.4) Conhecimentos específicos sobre o papel das ouvidorias e sobre sua organização e seu funcionamento.

1.1.4.5) Conhecimento sobre a atuação do órgão ou entidade, especialmente sobre os seus principais processos e públicos-alvos.

1.1.4.6) Postura ética e proativa.

1.1.4.7) Conhecimento sobre a política de saúde e os serviços prestados pelo SUS.

1.2) Em relação aos recursos considerados básicos para o funcionamento de uma Ouvidoria, devem ser assegurados:

1.2.1) Espaço físico determinado e adequado às atividades;

1.2.2) Boa localização, de fácil acesso e visibilidade ao(a) cidadão(ã);

1.2.3) Acessibilidade (rampa e banheiros adaptados);



DIÁRIO ELETRÔNICO DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO



São Luís/MA. Disponibilização: 22/10/2018. Publicação: 23/10/2018. Edição nº 195/2018.

- 1.2.4) Espaço adequado para atendimento presencial, com resguardo de sigilo;
- 1.2.5) Equipamentos e mobiliário mínimo, como cadeira, mesa, armário (material de escritório em geral), computador, impressora, aparelho telefônico e fax;
- 1.2.6) Disponibilidade de linha telefônica;
- 1.2.7) Acesso à internet e email institucional;
- 1.2.8) É desejável que o quadro de pessoal de uma Ouvidoria do SUS conte com, no mínimo, os seguintes profissionais: a) Responsável pela Ouvidoria do SUS; b) Técnico (s) para o tratamento da demanda e a execução das demais atividades a cargo da Ouvidoria do SUS; c) Suporte administrativo para atividades burocráticas e administrativas; d) Teleatendente(s), no caso de haver uma central de atendimento por telefone.
- 1.3) Proceder com a indicação de servidor da Secretaria Municipal de Saúde para participar de curso de capacitação, junto à Ouvidoria do SUS da Secretaria de Estado da Saúde do Maranhão (SES/MA), com vistas a operacionalizar o Sistema Ouvidor SUS, regulamentado pela Portaria nº 08, de 25 de maio de 2007, e desenvolvido pelo Departamento de Informática do SUS (DATASUS), o qual possibilita a troca de informações entre os órgãos responsáveis pela gestão do SUS, para a adoção das providências cabíveis diante das manifestações recebidas;
- 2) Na eventual impossibilidade de se resolverem prontamente os problemas de saúde dos usuários do SUS nas unidades de atendimento locais, sejam orientados os funcionários dos postos de saúde, centros de emergência e urgência e demais prestadores de serviço municipais, bem como a Ouvidoria de Saúde Municipal, a registrarem as queixas, denúncias, necessidades, sugestões e outras manifestações que lhes são apresentadas sobre os serviços de saúde (mediante protocolo numerado), direcionando-as prontamente aos órgãos competentes para que, num prazo razoável, respeitada a urgência do caso, sejam dados os esclarecimentos e tomadas as providências necessárias, informando, ao final, o cidadão sobre a resposta ou o encaminhamento dado à hipótese;
- 3) Ciente não ser incumbência primária do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA) se constituir em Porta de Entrada para reclamações do SUS, mas apenas atuar em hipóteses previstas na lei (v.g., em situações cujo conflito, tratado administrativamente, não foi possível de ser solucionado), determine que a Ouvidoria de Saúde Municipal e os prestadores de saúde do município se abstenham de encaminhar direta e inicialmente os usuários (ou seus familiares) ao *Parquet* sem que antes haja o correspondente esforço, objetivo e adequado, dos órgãos de gestão municipal de saúde a quem compete lhes dar solução. Fica estabelecido o prazo de 30 (trinta) dias úteis, a partir do recebimento desta, para manifestação das ilustres destinatárias acerca das medidas adotadas em face da presente Recomendação.
- Encaminhe-se cópia, por ofício, da presente Recomendação, ao Conselho Municipal de Saúde de São João dos Patos, à Câmara de Vereadores do Município de São João dos Patos, à Ouvidoria do SUS da Secretaria de Estado da Saúde do Maranhão (SES/MA) e ao Centro de Apoio Operacional de Defesa da Saúde do Ministério Público do Estado do Maranhão (CAOp/Saúde), para fins de ciência.
- Encaminhe-se cópia eletrônica à Coordenadoria de Documentação e Biblioteca da Procuradoria Geral de Justiça, para fins de publicação no Diário Oficial do Estado.
- Junte cópia dessa recomendação no mural da Promotoria de Justiça de São João dos Patos pelo prazo de 15(quinze) dias.
- São João dos Patos, 26 de setembro de 2018.

RENATO IGHOR VITURINO ARAGÃO

Promotor de Justiça