

RECOMENDAÇÃO ADMINISTRATIVA N.º 06/2024

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO N.º MPPR-0006.24.000176-5

OBJETO: Recomendar a Sra. Prefeita e a Sra. Secretária Municipal de Saúde de Guaraqueçaba que, no âmbito de suas atribuições, implementem a Ouvidoria Municipal de Saúde.

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARANÁ**, por seu Promotor de Justiça signatário, no uso de suas atribuições legais, com fundamento nos arts. 127, *caput*, e 129, II, III e IX, da Constituição Federal; e arts. 114, *caput*, e 120, II, III e XII, da Constituição do Estado do Paraná) e legais (art. 25, IV, 'a' e 'b', da Lei n. 8.625/93; arts. 57, IV, 'a' e 'b', e 58 da Lei Complementar Estadual n. 85/99 – LOMPPR; e art. 8º, §1º, da Lei n. 7.347/85), e demais disposições regulamentares (Resolução n. 23/2007 do Egrégio Conselho Nacional do Ministério Público e Resolução n. 1.928/2008 da Procuradoria-Geral de Justiça do Ministério Público do Estado do Paraná;

Considerando que o Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbido da defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, conforme dispõe o art. 127 da Constituição Federal;

Considerando o artigo 27, parágrafo único, inciso IV, da Lei Federal n.º 8.625/1993, o qual faculta ao Ministério Público expedir recomendação aos órgãos da administração pública federal, estadual e municipal, requisitando ao destinatário adequada e imediata divulgação;



MPPR | 1ª Promotoria de Justiça de Antonina

Considerando incumbir 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”, consoante dispõe o art. 6º, XX, LC nº 75/93;

Considerando o Ofício nº 51/2024 encaminhado pelo Centro de Apoio Operacional das Promotorias de Justiça de Proteção à Saúde Pública, informando que o Município de Guaraqueçaba não possui Ouvidoria municipal implementada.

Considerando que as Ouvidorias são unidades de importância estratégica para a gestão do SUS, pois possibilitam e facilitam o diálogo entre a sociedade e as instâncias de gestão, contribuindo para a participação do cidadão na avaliação e fiscalização da qualidade dos serviços de saúde que lhe são oferecidos. Essa forma de controle social auxilia no aprimoramento da administração pública e no aperfeiçoamento gradual do sistema, na medida em que cada informe dado à Ouvidoria pode significar uma verdadeira auditoria informal (e gratuita), indicando fragilidades, insuficiências e desvios do sistema de saúde.

Considerando que cabe aos gestores utilizarem desses dados como instrumento para o estabelecimento de estratégias da melhoria das ações e dos serviços de saúde prestados pelo SUS, para além, evidentemente, de encaminhar soluções expeditas para as "queixas" singulares dos cidadãos.

Considerando que a Ouvidoria fortalece o papel legal das instâncias públicas de gestão e controle social, porém sua identidade é distinta. Ela auxilia e complementa a ação dos Conselhos de Saúde, das instâncias intergestoras e dos sistemas de auditoria.

Considerando o artigo 37, § 3º, inciso I, da Constituição Federal, que prevê a existência de uma lei que discipline as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta e que regule as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços.

Considerando que a Lei Estadual nº 14.254/2003, estabelece como direito dos usuários do SUS no Estado do Paraná “*ter facilitado o acesso aos órgãos de defesa do*



MPPR | 1ª Promotoria de Justiça de Antonina

consumidor: Conselho Municipal de Saúde, Secretaria Municipal de Saúde, Regional de Saúde, Secretaria Estadual de Saúde/Ouvidoria, Conselho Estadual de Saúde, PROCON, Promotoria Público, Ministério de Saúde" (art.2º, inc. XXXV).

Considerando que a inexistência do órgão implica em lesão à defesa de direitos do usuário de serviços do SUS.

Considerando o Código de Saúde do Estado do Paraná e o Decreto Estadual nº 5711/2002, que o regulamenta, que dispõe:

*Art. 41. Os municípios para se habilitarem ou permanecerem habilitados em qualquer uma das condições de gestão do SUS, **deverão possuir um sistema de informação, recebimento e encaminhamento de queixas de usuários, vinculado aos conselhos municipais de saúde.***

§1º. Este sistema de informação, recebimento e encaminhamentos de queixas de usuários deverá produzir e divulgar relatórios periódicos que sirvam com instrumento de planejamento.

§2º. Os municípios deverão encaminhar à Ouvidoria Estadual de Saúde, no máximo a cada trimestre, relatório das reclamações e denúncias recebidas, procedimentos adotados e resultados obtidos.

Considerando que a Carta dos Direitos e Deveres dos Usuários do SUS (Portaria GM nº 1.820/2009) garante ao usuário o direito de se expressar e ser ouvido em 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 que a Portaria GM nº 2.416/2014 trata do assunto de forma específica, estabelecendo diretrizes para a organização e funcionamento dos serviços de ouvidoria do Sistema Único de Saúde.



MPPR | 1ª Promotoria de Justiça de Antonina

Considerando que a referida Portaria prevê, em seu art. 3º, que a organização e funcionamento dos serviços de ouvidoria do SUS observarão as seguintes diretrizes: **I)** Defesa dos direitos da saúde, visando contribuir para o fortalecimento da cidadania e da transparência; **II)** Reconhecimento dos cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeitos de direito; **III)** Objetividade e imparcialidade no tratamento das informações, sugestões, elogios, reclamações e denúncias recebidas dos usuários do SUS; **IV)** Zelo pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos usuários do SUS; **V)** Defesa da ética e da transparência nas relações entre administração pública e os cidadãos; **VI)** Sigilo da fonte quando o interessado solicitar a preservação de sua identidade; **VII)** Identificação das necessidades e demandas da sociedade para o setor da saúde, tanto na dimensão coletiva quanto na individual, transformando-as em suporte estratégico à tomada de decisões no campo da gestão.

Considerando que, conforme o art. 4º da Portaria GM nº 2.416/2014, os serviços de ouvidoria do SUS serão estruturados nos âmbitos Federal, Distrital, Estadual e Municipal, podendo ser estruturados no âmbito de ouvidorias gerais, de acordo com a oportunidade e conveniência dos respectivos entes federativos.

Considerando que, conforme o Art. 5º, compete aos serviços de ouvidoria do SUS no âmbito de cada ente federativo: I) analisar permanentemente as necessidades e os interesses dos usuários do SUS, recebidos por meio de sugestões, denúncias, elogios e reclamações relativas às ações e serviços de saúde prestados pelo SUS; II) detectar, mediante procedimentos de ouvidoria, as reclamações, sugestões, elogios e denúncias, para subsidiar a avaliação das ações e serviços de saúde pelos órgãos competentes; III) encaminhar as denúncias aos órgãos e unidades da Secretaria de Saúde ou congêneres para as providências necessárias; IV) realizar a mediação administrativa junto às unidades administrativas do órgão com vistas à correta, objetiva e ágil instrução das demandas apresentadas pelos cidadãos, bem como à sua conclusão dentro do prazo estabelecido para resposta ao demandante; V) informar, sensibilizar e orientar o cidadão para a participação e o controle social dos serviços públicos de saúde; VI) informar os direitos e deveres dos usuários do SUS; VII) elaborar relatórios contendo subsídios que contribuam para os gestores do SUS solucionarem, minimizarem e equacionarem as deficiências do SUS identificadas e apontadas pelo cidadão.



MPPR | 1ª Promotoria de Justiça de Antonina

Considerando, ainda, que, para melhor proteger os direitos fundamentais das pessoas, os serviços de ouvidoria devem, sempre que possível, atuar em cooperação com os órgãos e entidades de defesa dos direitos do cidadão.

Considerando a necessidade de regularizar eventuais situações que estejam em desacordo com os preceitos legais e de implementação desse serviço de controle social;

RECOMENDA ADMINISTRATIVAMENTE que a **Excelentíssima Senhora Prefeita e a Ilustríssima Secretária Municipal de Saúde do Município de Guaraqueçaba**, bem como quem vier a lhes suceder nos cargos, adotem as seguintes medidas:

- a) adotem, no prazo de **30 (trinta) dias**, as medidas necessárias para implementação e instalação da Ouvidoria Municipal de Saúde e nomeação do respectivo ouvidor;
- b) apresentem resposta por escrito, no **prazo de 30 (trinta) dias**, notadamente em relação ao **acolhimento ou não da recomendação administrativa**, com o encaminhamento da documentação comprobatória da orientação disposta na letra “a”.

REQUISITA-SE a publicação da presente Recomendação Administrativa, pelo prazo de 10 (dez) dias, em local adequado, sugerindo o sítio da **Prefeitura Municipal de Guaraqueçaba**, independentemente do acolhimento de seu teor.

A ausência de resposta no prazo concedido importará em presunção de não acatamento e impulsionará o Ministério Público a adoção das medidas judiciais cabíveis.

Antonina, 17 de maio de 2024.

ALAN BOLZAN WITCZAK
Promotor de Justiça
Documento assinado digitalmente



Rua Oscar Renaud, n.º 348, centro, Antonina/PR | CEP 83.370-000
www.mppr.mp.br

Página 5 de 5



Documento assinado digitalmente por **ALAN BOLZAN WITCZAK, PROMOTOR DE JUSTICA ENTRÂNCIA INTERMEDIARIA** em 17/05/2024 às 16:36:25, conforme horário oficial de Brasília, com emprego de certificado digital emitido no âmbito da ICP-Brasil, com fundamento no art. 6º, caput, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://apps.mppr.mp.br/ords/f?p=121:6> informando o código verificador **2243019** e o código CRC **399877857**