

PROJETO DE LEI Nº 075, de 22 de abril de 2026.

INSTITUI A OUVIDORIA DAS UNIDADES DE PRONTO  
ATENDIMENTO NO MUNICÍPIO DE  
PARNAMIRIM/RN E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

A Prefeita Municipal de Parnamirim/RN no uso de suas atribuições legais que lhe confere a Lei Orgânica do Município em seu artigo 73, faço que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono Lei:

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria das Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) no âmbito do Município de Parnamirim/RN, com a finalidade de receber, analisar, encaminhar e responder manifestações dos usuários dos serviços de saúde de urgência e emergência.

Art. 2º A Ouvidoria tem como objetivos:

- I – assegurar a participação do cidadão na gestão pública de saúde;
- II – contribuir para a melhoria contínua dos serviços prestados nas UPAs;
- III – promover a transparência e o controle social;
- IV – prevenir e corrigir falhas na prestação dos serviços;
- V – garantir resposta ágil e efetiva às demandas da população.

Art. 3º Compete à Ouvidoria:

- I – receber reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações dos usuários;
- II – encaminhar as manifestações aos setores responsáveis;
- III – acompanhar a apuração das demandas até sua conclusão;
- IV – sugerir medidas de aprimoramento dos serviços;
- V – elaborar relatórios periódicos com indicadores de atendimento e satisfação;
- VI – garantir o sigilo da identidade do manifestante, quando solicitado;
- VII – atuar de forma independente, imparcial e transparente.

Art. 4º A Ouvidoria funcionará por meio de:



CÂMARA MUNICIPAL DE PARNAMIRIM  
RECEBIDO  
DATA: 23/04/2026  
  
DEPARTAMENTO DO PROCESSO LEGISLATIVO

Av. Castor Vieira Régis, s/nº, Cohabir  
Parnamirim/RN - 59140-600  
(84) 99896-0169  
www.parnamirim.rn.leg

- I – atendimento presencial nas unidades;
- II – canais telefônicos;
- III – plataforma digital;
- IV – outros meios eletrônicos que garantam acessibilidade ao cidadão.

Art. 5º Cada Unidade de Pronto Atendimento deverá disponibilizar, em local visível:

- I – informações sobre o funcionamento da Ouvidoria;
- II – canais de acesso;
- III – prazos para resposta das manifestações.

Art. 6º O prazo para resposta ao usuário será de até 20 (vinte) dias, prorrogável uma única vez por igual período, mediante justificativa.

Art. 7º O Poder Executivo poderá regulamentar esta Lei no que couber, definindo:

- I – estrutura administrativa da Ouvidoria;
- II – designação do Ouvidor;
- III – integração com a Ouvidoria Geral do Município;
- IV – mecanismos de avaliação de desempenho.

Art. 8º As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta de dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 9º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Plenário Dr. Mário Medeiros, 22 de abril de 2026.

Atenciosamente,

Ana Carolina Carvalho de Lima Pires  
Vereadora

## JUSTIFICATIVA

O presente Projeto de Lei visa instituir a Ouvidoria das Unidades de Pronto Atendimento de Parnamirim/RN, como instrumento essencial de fortalecimento da gestão pública participativa e da melhoria da qualidade dos serviços de saúde oferecidos à população.

As Unidades de Pronto Atendimento desempenham papel fundamental no atendimento de urgência e emergência, sendo frequentemente a principal porta de entrada do cidadão ao sistema de saúde. Diante disso, torna-se imprescindível a criação de um canal institucional eficaz para escuta ativa da população.

A Ouvidoria se apresenta como mecanismo moderno de governança, permitindo maior transparência na gestão pública, identificação rápida de falhas e gargalos no atendimento, aprimoramento contínuo dos serviços, fortalecimento do controle social e valorização do usuário como protagonista do sistema de saúde.

Além disso, a iniciativa está alinhada aos princípios constitucionais da administração pública, especialmente a eficiência, moralidade e publicidade, bem como às diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS), que preveem a participação da comunidade na gestão.

A implantação da Ouvidoria nas UPAs contribuirá significativamente para reduzir conflitos entre usuários e profissionais, melhorar o tempo e a qualidade do atendimento, subsidiar a tomada de decisões com base em dados reais e aumentar a confiança da população nos serviços públicos de saúde.

Diante da relevância da matéria e do seu impacto direto na qualidade de vida da população de Parnamirim/RN, contamos com o apoio dos nobres vereadores para aprovação deste Projeto de Lei.

Plenário Dr. Mário Medeiros, 22 de abril de 2026.

Atenciosamente,

Ana Carolina Carvalho de Lima Pires  
Vereadora

## Memorando 3- 2.556/2026

**De:** Ana P. - GAB13

**Para:** Envolvidos internos acompanhando

**Data:** 23/04/2026 às 08:49:42

**Setores envolvidos:**

DPL, GAB13

### PROJETO DE LEI CRIANDO OUVIDORIA UPA PARNAMIRIM/RN

Prezados;

Segue em anexo o projeto de lei devidamente assinado para providências;

Atenciosamente,

CAROL PIRES

*Ana Carolina Carvalho de Lima Pires*  
Vereadora

**Anexos:**

Projeto\_Lei\_ABRIL\_criacao\_Ouvidoria\_UPA\_22\_4\_2026.pdf



## VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: AFBB-CB07-8ECD-DD75

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ ANA CAROLINA CARVALHO DE LIMA PIRES (CPF 082.XXX.XXX-42) em 23/04/2026 08:50:08  
GMT-03:00  
Papel: Parte  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://cmparnamirim.1doc.com.br/verificacao/AFBB-CB07-8ECD-DD75>