

COMISSÃO DE SEGURIDADE SOCIAL E FAMÍLIA

PROJETO DE LEI Nº 5.028, DE 2013

Determina a adoção de número único para ouvidorias da saúde.

Autor: Deputado DÉCIO LIMA

Relator: Deputado DR. ROSINHA

I – RELATÓRIO

O projeto de lei em análise pretende determinar a adoção de um número único, de três dígitos, para o acesso às ouvidorias do SUS em todo o território nacional. Para isso, propõe modificar a Lei nº 8.080, de 1990, para lhe acrescentar um artigo 16, estabelecendo que “a ouvidoria de saúde constitui serviço de utilidade pública, devendo oferecer acesso ao cidadão em cada esfera de governo, mediante atendimento pessoal, por telefone e pela internet.” Outro artigo define que o número a ser adotado será o 222; e outro determina que a direção do SUS preste apoio às ouvidorias descentralizadas de modo a facilitar o recebimento e processamento das reclamações e as atividades de auditoria e avaliação técnica do sistema.

Em sua justificativa, o autor aponta que o Decreto nº 4.726, de 2003, criou a Ouvidoria Geral do SUS que, entre outros objetivos, deve executar a Política Nacional de Ouvidoria em Saúde, no âmbito do SUS, buscando estimular práticas que ampliem o acesso dos usuários ao processo de avaliação do Sistema e estimular a criação de ouvidorias descentralizadas.

Ressalta, porém, que o sistema requer melhorias para facilitar o acesso e aperfeiçoar os procedimentos de recebimento de reclamações e solicitações, bem como seu aproveitamento para que resultem em melhoria dos serviços oferecidos à população.

Para isso, propõe aproveitar a sugestão de associações de moradores das regiões de Blumenau e do Vale do Ribeirão Fresco (SC), de instituir um canal de fácil utilização e de simples memorização pelo usuário, na forma de um número único para todo o País, para fazer contato com as ouvidorias do SUS.

A matéria foi distribuída às comissões de Ciência e Tecnologia, Comunicação e Informática (CCTCI); Seguridade Social e Família (CSSF); Finanças e Tributação (CFT); e Constituição e Justiça e de Cidadania (CCJC); em regime de tramitação ordinária, sujeita à apreciação conclusiva das Comissões.

Na CCTCI, a proposição foi aprovada com uma emenda, que modificou seu art. 3º, prevendo que o órgão regulador dos serviços de telecomunicações adote um número único, de três dígitos, para o acesso às ouvidorias do SUS em todo o território nacional, conforme o parecer da relatora, Deputada Margarida Salomão.

Nesta CSSF, não foram oferecidas emendas durante o prazo regimental.

II – VOTO DO RELATOR

Em primeiro lugar, parabenizo o ilustre Deputado Décio Lima pela iniciativa, que busca aperfeiçoar o sistema de ouvidoria do SUS. As ouvidorias são, sem dúvida, uma das formas de participação dos usuários na gestão do SUS, em seus processos de avaliação e monitoramento dos serviços oferecidos à comunidade.

Então, melhorar e, principalmente, facilitar esta participação é muito importante para o nosso sistema de saúde, que tem a participação social como uma das diretrizes constitucionais de sua criação.

Como apontou o próprio autor da proposição, o SUS dispõe de uma Política Nacional de Ouvidoria em Saúde, estabelecida por meio do Decreto nº 4.726, de 2003.

Esta Política tem o objetivo de integrar e estimular práticas que ampliem o acesso dos usuários ao processo de avaliação do SUS

e estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de ouvidoria da saúde.

Muitos estados e municípios criaram suas ouvidorias de saúde, que muito tem apoiado o usuário a identificar problemas, comunicá-los aos gestores e acompanharem suas soluções.

No plano federal, a Ouvidoria Geral do SUS, como parte da Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa, disponibiliza diversos canais para que o cidadão se manifeste. Entre estas formas de comunicação com a Ouvidoria, o cidadão pode enviar correspondências, como cartas e mensagens eletrônicas, acessar a Ouvidoria via web para manifestação direta ou por meio do atendimento telefônico realizado por uma central de pesquisa e teleatendimento denominada Disque-Saúde 136.

O Disque Saúde em sua forma atual representa a evolução do antigo “Pergunte AIDS” 0800 61 2437, criado em 1996 pela Coordenação Nacional de DST/AIDS, como um serviço que auxiliava o combate à nova e ameaçadora epidemia que surgia no mundo. O grande volume de ligações, que versavam não apenas sobre a AIDS, fez com que, em 1997, o serviço fosse alterado para “Disque-Saúde” 0800 61 1997, ampliando seu caráter de utilidade pública. Além de informações sobre doenças transmissíveis em geral, doenças cardíacas e transplante de órgãos e outros temas, o Disque-Saúde passou também a registrar denúncias, reclamações e sugestões ao Ministério da Saúde, surgindo assim as bases para a criação da Ouvidoria.

Outros órgãos do SUS também criaram serviços de discagem direta gratuita, que foram gradativamente incorporadas à mesma central de atendimento.

Em abril de 2006, foi implementada uma proposta de unificação destes serviços com o objetivo de otimizar o atendimento ao cidadão. Um único número, ainda o 0800 61 1997, de referência nacional, facilitou o contato e reduziu custos telefônicos, prestando relevante serviço de informação e atendimento à população usuária do SUS.

Em 2008, com o objetivo de ampliar ainda mais o canal de escuta e interlocução entre a população e gestores do SUS e, ainda, evitar a criação de diferentes números telefônicos de discagem direta gratuita nas

ouvidorias dos estados e municípios, a Ouvidoria-Geral do SUS, localizada na Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa (SGEP/MS), intensificou o debate sobre a mudança do número do Disque-Saúde (0800 61 1997) para um tridígito. O objetivo era caracterizar o Disque-Saúde como um serviço de utilidade pública, conforme conceitos definidos na Resolução Anatel nº 357, de 15 de março de 2004 a qual regulamenta o acesso e o uso de serviços de utilidade pública e de apoio ao Serviço Telefônico Fixo Comutado.

Em 2011 o Disque-Saúde substituiu o número 0800 61 1997 pelo número 136, buscando facilitar a memorização do contato e a ampliação do uso deste instrumento, com a possibilidade de criação de uma identidade nacional para o serviço.

Hoje, o Disque-Saúde 136 atua não só como canal de disseminação de informações e acolhimento de manifestações, mas também como instrumento de estímulo à participação social e gestão estratégica. Assim, opera em duas modalidades: atendimento ativo e atendimento receptivo. Neste último, o receptivo, atua como Ouvidoria clássica, acolhendo manifestações dos usuários do SUS; no atendimento ativo, a iniciativa parte da Ouvidoria-Geral do SUS para realizar pesquisas de avaliação das ações e serviços de saúde, visando subsidiar as reformulações e estratégias para a melhoria das políticas públicas de saúde.

Diante do exposto, realizamos consultas aos gestores do SUS a respeito do presente projeto de lei e recebemos um estudo realizado pela assessoria jurídica da Comissão Intergestores Tripartite (CIT) que, em síntese, sugere:

i) a lei federal poderia definir normas gerais a respeito das ouvidorias do SUS, no sentido do atendimento da determinação constitucional (art. 198, III e art. 37, §3º, I a III); esta lei dispensaria o Ministério da Saúde de emitir tais regramentos;

ii) um substitutivo ao PL em estudo, que pudesse contemplar esse objetivo de definir normas gerais para as ouvidorias do SUS.

Uma vez que já existe o serviço Disque-Saúde 136, em uso desde o ano de 2011, a lei definiria as normas gerais para a implantação e funcionamento das ouvidorias do SUS, visando a harmonização desse serviço a todos os cidadãos do País.

Creemos que, desta forma, o objetivo colimado pelo ilustre autor deste PL estará sendo atendido e será prestado um auxílio relevante para a disseminação das ouvidorias no âmbito do SUS.

Nesse sentido, no manifestamos pela aprovação do Projeto de Lei n 5.028, de 2012, na forma do substitutivo anexo.

Sala da Comissão, em 25 de fevereiro de 2014.

Deputado DR. ROSINHA
Relator

COMISSÃO DE SEGURIDADE SOCIAL E FAMÍLIA

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº 5.028, DE 2013

Dispõe sobre diretrizes gerais para a organização administrativa do Sistema Nacional de Ouvidoria do Sistema Único de Saúde.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei define diretrizes gerais para os serviços de ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS).

Art. 2º Na administração do SUS dos entes federados deve haver serviços de ouvidoria com a finalidade de facilitar a participação do usuário dos serviços de saúde no que respeita a sua avaliação permanente, mediante apresentação de sugestões, denúncias, reclamações e opiniões, bem como possibilitar a disseminação de informações em saúde.

§ 1º Os serviços de ouvidoria do SUS devem ser estruturados nas administrações federal, estadual, distrital e municipal de forma a compor o Sistema Nacional de Ouvidoria do SUS.

§ 2º os serviços de ouvidoria poderão também ser criados em regiões de saúde, de acordo com os planos de regionalização acordados entre os entes federados.

Art. 3º Compete ao Sistema Nacional de Ouvidoria do SUS:

I – estabelecer estratégias que incorporem a avaliação do usuário das ações e serviços, como instrumento de sua melhoria;

II – apurar permanentemente as necessidades e interesses do usuário;

III – detectar, mediante procedimentos de ouvidoria ativa e direta, a avaliação dos serviços de saúde reclamações, denúncias e sugestões;

IV – encaminhar as denúncias aos órgãos competentes para as providências necessárias;

V – realizar a mediação entre as unidades administrativas dos serviços de saúde, com vistas à avaliação das demandas apresentadas pelos cidadãos e sua correta instrução, bem como sua conclusão dentro do prazo estabelecido;

VI – informar, sensibilizar e orientar o cidadão para a participação e o controle social dos serviços de saúde.

Art. 4º A organização e o funcionamento dos serviços de ouvidoria no âmbito do Sistema Nacional de Ouvidoria do SUS observarão as seguintes diretrizes:

I – zelo pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários;

II – objetividade e imparcialidade no tratamento das informações, sugestões, reclamações e denúncias recebidas de seus usuários;

III – defesa da ética e da transparência nas relações entre a administração pública e os cidadãos;

IV – sigilo da fonte quando o interessado solicitar a preservação de sua identidade.

Art. 5º A entidade nacional reguladora dos serviços de telecomunicações procederá de forma a disponibilizar às ouvidorias do SUS, numeração de três dígitos, adotando o número 136 para acesso do usuário dos serviços de saúde às ouvidorias em todo o território nacional.

Art. 6º Os serviços de ouvidoria do SUS são reconhecidos como de utilidade pública nacional.

Art. 7º Os serviços do Sistema Nacional de Ouvidoria do SUS poderão atuar em cooperação com os ministérios públicos e as defensorias públicas para providências que visem apurar irregularidades no SUS.

Art. 8º Esta lei entra em vigor cento e oitenta dias após sua publicação.

Sala da Comissão, em 25 de fevereiro de 2014.

Deputado DR. ROSINHA
Relator