

COMISSÃO DE SEGURIDADE SOCIAL E FAMÍLIA

SUBSTITUTIVO ADOTADO PELA COMISSÃO 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.

§ 3º Integram o Sistema Nacional de Ouvidoria do SUS as entidades privadas, conveniadas ou contratadas que participam de forma complementar do Sistema Único de Saúde.

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.

Parágrafo Único – Sem prejuízo das ações institucionais do controle social, a Ouvidoria do SUS dos entes federados deverá encaminhar ao controle social do respectivo nível governamental relatório sobre suas atividades, entre outras, a relação de denúncias, reclamações, opiniões e disseminação de informações em saúde recebidas, prestadas, respondidas, solucionadas e pendentes.

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 21 de maio de 2014.

Deputado **AMAURI TEIXEIRA**
Presidente