



**PROJETO DE LEI Nº , DE 2020**  
**(Do Senhor Deputado DELMASSO – REPUBLICANOS/DF)**

**Institui a Política Distrital de Acolhimento aos Cidadãos, e dá outras providências**

**A CÂMARA LEGISLATIVA DO DISTRITO FEDERAL decreta:**

**Art. 1º** Fica instituída a Política Distrital de "Acolhimento aos Cidadãos" no sistema único de saúde do Distrito Federal.

**Art. 2º** Os objetivos desta política são:

I - difundir a cultura da humanização e do acolhimento na rede pública de serviços e ações de saúde, bem como nos demais serviços vinculados ao sistema único de saúde;

II - conceber e implantar novas iniciativas de humanização e acolhimento na rede pública de saúde, que venham a beneficiar os usuários e os profissionais de saúde;

III - melhorar a qualidade e a efetividade da atenção dispensada aos usuários do sistema único de saúde;

IV - desenvolver iniciativas que diminuam o problema das filas nos serviços de saúde, eliminando barreiras físicas e burocráticas;

V - facilitar o deslocamento de usuários nas unidades de saúde, orientando-os por meio de sinalização apropriada;

VI - incrementar a qualidade das ações e serviços de saúde da rede pública, facilitando o acesso, ampliando a resolutividade das ações e dos serviços, criando vínculos e responsabilizando-se pelos cuidados de acordo com os princípios e as diretrizes do Sistema Único de Saúde;

VII - desenvolver um conjunto de indicadores de resultados e sistemas de incentivo ao tratamento humanizado;

VIII - fortalecer e articular as iniciativas de humanização existentes na rede pública de saúde;

IX - estimular a realização de parcerias e intercâmbio de conhecimento e experiências nesta área;

X - articular as ações de acolhimento aos cidadãos nas unidades públicas de saúde às estratégias de Saúde da Família e de Agentes Comunitários de Saúde;

XI - melhorar as condições de trabalho no âmbito da rede pública de saúde e tornar os serviços e ações mais integrados, harmônicos e solidários;

XII - capacitar os trabalhadores dos serviços públicos para atuarem de acordo com um conceito amplo de saúde, que valorize a qualidade de vida e os direitos de cidadania; e

XIII - desenvolver uma política de participação e de comunicação com os usuários e trabalhadores da rede pública de saúde que recupere a imagem do sistema junto à comunidade.

**Art 3º** Em cada serviço de saúde deverá ser disponibilizado um serviço digital para os cidadãos que desejem apresentar propostas, opiniões ou queixas.

**Art 4º** O papel do serviço digital é:

I - atender os cidadãos que desejem apresentar opinião, queixa ou proposição relacionada ao atendimento realizado na unidade;

II - disponibilizar formulários para o registro de opinião, queixa ou proposta, se o usuário assim o desejar;

III - garantir o sigilo, respeitando o direito de preservação da identidade do cidadão;

IV - encaminhar a queixa ou proposta do cidadão à chefia da seção ou da unidade, quando necessário;

V - garantir que diante de manifestação lavrada por escrito e identificada, seja enviada resposta ao interessado;

VI - manter o registro da manifestação do cidadão e a respectiva resposta em arquivo, por 1 (um) ano; e

VII - remeter estatísticas mensais derivadas dos formulários de manifestação dos usuários para as instâncias gestoras superiores.

**Art. 5º** O Poder Executivo deverá regulamentar a presente lei no tocante à sua efetiva aplicação.

**Art. 6º** Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

## JUSTIFICAÇÃO

A necessidade da melhoria na qualidade do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos de saúde é um requisito de cidadania. Diversas instituições públicas têm implantado Política Pública de Acolhimento e de Humanização dos Serviços, visando à disseminação da cultura do atendimento humanizado.

O objetivo da política ora proposta é acolher, dar atenção e carinho para o cidadão que procura o serviço de saúde, resgatando direitos de cidadania e a ética no atendimento. É necessário entender que a pessoa que demanda a utilização do serviço tem medos, anseios e angústias, assim como pode não ter parentes e amigos que zelem pela sua saúde e pronta recuperação.

A Política Nacional de Humanização (PNH) existe desde 2003 para efetivar os princípios do SUS no cotidiano das práticas de atenção e gestão, qualificando a saúde pública no Brasil e incentivando trocas solidárias entre gestores, trabalhadores e usuários. A PNH deve se fazer presente e estar inserida em todas as políticas e programas do SUS. Promover a comunicação entre estes três grupos pode provocar uma série de debates em direção a mudanças que proporcionem melhor forma de cuidar e novas formas de organizar o trabalho.

Acolhimento é uma diretriz da Política Nacional de Humanização (PNH), que não tem local nem hora certa para acontecer, nem um profissional específico para fazê-lo: faz parte de todos os encontros do serviço de saúde. O acolhimento é uma postura ética que implica na escuta do usuário em suas queixas, no reconhecimento do seu protagonismo no processo de saúde e adoecimento, e na responsabilização pela resolução, com ativação de redes de compartilhamento de saberes. Acolher é um compromisso de resposta às necessidades dos cidadãos que procuram os serviços de saúde.

Para se ter noção da importância desta propositura, algumas faculdades de medicina têm adotado novos métodos de ensino-aprendizagem, baseados em uma visão mais humanista da prática médica.

Com a apresentação da presente iniciativa parlamentar, solicito o apoio dos nobres pares objetivando a implantação e expansão das ações de acolhimento aos cidadãos na rede

pública de saúde, buscando a melhoria da qualidade de vida da população e de humanização do atendimento à saúde.

Trata-se de medida necessária que, além de ser socialmente adequada é também constitucional em todos os aspectos formal e material.

Por fim, sendo o tema de extrema relevância, contamos com a ajuda de nossos pares para a aprovação do presente Projeto de Lei.

Sala das Sessões, em

**DELMASSO**

*Deputado Distrital - Republicanos/DF*



Documento assinado eletronicamente por **RODRIGO GERMANO DELMASSO MARTINS - Matr. 00134, Deputado(a) Distrital**, em 24/07/2020, às 18:38, conforme Art. 22, do Ato do Vice-Presidente nº 08, de 2019, publicado no Diário da Câmara Legislativa do Distrito Federal nº 214, de 14 de outubro de 2019.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:

[http://sei.cl.df.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.cl.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)

Código Verificador: **0162912** Código CRC: **48EAD4E3**.

Praça Municipal, Quadra 2, Lote 5, 2º Andar, Gab 4– CEP 70094-902– Brasília-DF– Telefone: (61)3348-8042  
[www.cl.df.gov.br](http://www.cl.df.gov.br) - [dep.delmasso@cl.df.gov.br](mailto:dep.delmasso@cl.df.gov.br)

00001-00024533/2020-19

0162912v2



PROPOSIÇÃO - PL 1316/2020

LIDO EM: 04/08/2020

Brasília, 05 de agosto de 2020



Documento assinado eletronicamente por ANNA CAROLINE DE ARAUJO LIMA - Matr. 22638, Assessor(a) de Apoio à Atividade do Plenário, em 05/08/2020, às 15:36, conforme Art. 22, do Ato do Vice-Presidente nº 08, de 2019, publicado no Diário da Câmara Legislativa do Distrito Federal nº 214, de 14 de outubro de 2019.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:

[http://sei.cl.df.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.cl.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)

Código Verificador: 0171621 Código CRC: B1DAE6EE.

Praça Municipal, Quadra 2, Lote 5, 5º Andar, Sala 5.10- CEP 70094-902- Brasília-DF- Telefone: (61)3348-8275  
[www.cl.df.gov.br](http://www.cl.df.gov.br) - [seleg@cl.df.gov.br](mailto:seleg@cl.df.gov.br)

00001-00024533/2020-19

0171621v2



## DESPACHO

Ao SPL para indexações, em seguida ao SACP, para conhecimento e providências protocolares, informando que a matéria tramitará, e em análise de mérito, na CESC (RICL, art. 69, I, "a"), e, em análise de admissibilidade na CCJ (RICL, art. 63, I).

**MARCELO FREDERICO MEDEIROS BASTOS**  
*Assessor Legislativo*



Documento assinado eletronicamente por **MARCELO FREDERICO MEDEIROS BASTOS - Matr. 13821, Secretário(a) Legislativo - Substituto(a)**, em 06/08/2020, às 15:11, conforme Art. 22, do Ato do Vice-Presidente nº 08, de 2019, publicado no Diário da Câmara Legislativa do Distrito Federal nº 214, de 14 de outubro de 2019.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:  
[http://sei.cl.df.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.cl.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)  
Código Verificador: 0171625 Código CRC: FD8D2393.

Praça Municipal, Quadra 2, Lote 5, 5º Andar, Sala 5.10– CEP 70094-902– Brasília-DF– Telefone: (61)3348-8275  
[www.cl.df.gov.br](http://www.cl.df.gov.br) - [seleg@cl.df.gov.br](mailto:seleg@cl.df.gov.br)

00001-00024533/2020-19

0171625v2