

Minuta de Resolução

Ministério da Saúde
Gabinete da Ministra
Comissão Intergestores Tripartite

RESOLUÇÃO DE CONSOLIDAÇÃO CIT N° X, DE XX DE XXXX DE 2023

Institui a Rede de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde e define suas competências.

A COMISSÃO INTERGESTORES TRIPARTITE, no uso das atribuições que lhe confere o inciso I do art. 14-A d da Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990.

Considerando a Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, que dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências;

Considerando a Lei nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990, que dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde e dá outras providências;

Considerando a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública; e,

Considerando o Decreto nº 7.508, de 28 de junho de 2011, que regulamenta a Lei nº 8.080, de 1990, para dispor sobre a organização do SUS, o planejamento da saúde, a assistência à saúde e a articulação interfederativa, e dá outras providências, resolve:

Art. 1º Fica instituída a Rede de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde, com a finalidade de articular as atividades de ouvidoria desenvolvidas pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal, estadual e municipal.

Art. 2º São objetivos da Rede de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde do Poder Executivo das esferas federal, estadual e municipal:

I - articular as atividades de ouvidoria a que se refere a Portaria de consolidação 1 de 28 de setembro de 2017- Consolidação de norma, organização e funcionamento do SUS (Diretrizes para organização e funcionamento) e o Capítulo V da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

II - propor ações com vistas a:

a) promover o controle social dos usuários do Sistema Único de Saúde sobre a prestação de serviços do Sistema Único de Saúde; e

b) facilitar o acesso do usuário do Sistema Único de Saúde aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos;

III - zelar pela interlocução efetiva entre o usuário do Sistema Único de Saúde e os órgãos e as entidades da administração pública do Poder Executivo das esferas federal, estadual e municipal responsáveis por esses serviços, no âmbito de suas competências; e

IV – acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito do Sistema Único de Saúde, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017.

Art. 3º Integram a Rede de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde:

I - o Ministério da Saúde, por meio da Ouvidoria-Geral do SUS;

II – as ouvidorias das instituições vinculadas ao Ministério da Saúde;

III - as ouvidorias dos órgãos e das entidades da administração pública do Poder Executivo das esferas estadual e municipal que atendem as manifestações dos usuários do Sistema Único de Saúde, na inexistência destas, as unidades diretamente responsáveis pelas atividades de ouvidoria.

Art. 4º As atividades de articulação das ouvidorias ficarão sujeitas à orientação normativa da Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou à entidade da administração pública federal, estadual ou municipal a que estiverem subordinadas.

Art. 5º Sempre que solicitadas, ou para atender a procedimento regularmente instituído, as unidades da Rede de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde remeterão a Ouvidoria-Geral do SUS dados e informações sobre as manifestações dos usuários do Sistema Único de Saúde, atendendo aos prazos da legislação vigente.

Art. 6º. Compete às unidades da Rede de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde:

I - executar as atividades de ouvidoria previstas na Portaria de consolidação 1 de 28 de setembro de 2017- Consolidação de norma, organização e funcionamento do SUS (Diretrizes para organização e funcionamento) e do art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017;

II - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria de sua área de atuação;

III - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;

IV - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017 ; e

V - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.

Art. 7º. Esta Resolução de Consolidação entra em vigor na data de sua publicação.