



## **DELIBERAÇÃO Nº 042 – 02/04/2012**

A Comissão Intergestores Bipartite do Paraná, reunida em 27/03/2012, no município de Curitiba, considerando:

1- O artigo 37, parágrafo 3º inciso I da Constituição Federal de 1988, que prevê a existência de uma lei que discipline as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta e que regule as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

2-O disposto no Capítulo II, Seção V do Decreto Estadual nº 777/2007, de 09 de maio de 2007, normatizado pelos artigos 32 e 34 do Decreto Federal nº 7.336, de 19 de outubro de 2010, que define as competências da Ouvidoria;

Que as Ouvidorias do SUS apóiam-se nos princípios e diretrizes que determinam as ações e serviços em saúde, expressos nos artigos 196, 197 e 198 da Constituição Federal e na Lei nº 8.080/90, com o objetivo de assegurar o direito de participação na gestão pública em saúde;

3- O artigo 3º, em seu item II, da Portaria nº 2979/11 estabelece como resultados esperados, com a aplicação do repasse do incentivo financeiro, o aperfeiçoamento dos atuais canais de participação social, criação e ampliação de novos canais de interlocução entre usuários e sistemas de saúde, e de mecanismos de escuta do cidadão, com o fortalecimento do Sistema Nacional de Ouvidoria e a estruturação da Ouvidoria Ativa, por meio das seguintes ações: adição de medidas de aferição de satisfação dos usuários do SUS; e - realização de atividades de qualificação de ouvidores;

4- Decreto nº 7.508/11, que regulamenta a Lei 8.080/90, em seu art. 37 que estabelece que o Contrato Organizativo de Ação Pública de Saúde-COAP observará as seguintes diretrizes básicas para fins de garantia da gestão participativa: I- estabelecimento de estratégias que incorporem a avaliação do usuário das ações e dos serviços, como ferramenta de sua melhoria; II- apuração permanente das necessidades e interesses do usuário, e; III - publicidades dos direitos e deveres do usuário na saúde em todas as unidades de saúde do SUS, inclusive nas unidades privadas que dele participem de forma complementar.

**Aprova** os critérios mínimos para implantação de Ouvidoria Municipal do SUS no Estado:

1. Indicação oficial de 1(um) servidor para a função de Ouvidor; preferencialmente de carreira;
2. Criação de um Instrumento Normativo da Ouvidoria estabelecendo objetivos, estrutura física e equipamentos mínimos para funcionamento, processo de trabalho e prazos para resposta ao cidadão;
3. Disponibilização de um número de telefone exclusivo para Ouvidoria a ser divulgado à população;
4. Elaboração de Relatórios Gerenciais trimestrais ao Gestor, disponibilizado a Ouvidoria Regional.