



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.