

DELIBERAÇÃO CIB-RJ Nº 3413 DE 14 DE MAIO DE 2015**DISPÕE SOBRE A DEFINIÇÃO DOS CRITÉRIOS DE QUALIDADE DAS RESPOSTAS A SEREM APRESENTADAS AO CIDADÃO QUE PROCURA OS SERVIÇOS DE OUVIDORIA DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE NO ESTADO DO RIO DE JANEIRO.**

O PRESIDENTE DA COMISSÃO INTERGESTORES BIPARTITE, no uso de suas atribuições,

CONSIDERANDO:

- o art. 37, § 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 regulando especialmente as reclamações relativas à prestação de serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;
- a Deliberação CIB nº 2630, de 12/12/2013, que dispõe sobre na definição dos critérios de implantação dos serviços de ouvidoria do Sistema Único de Saúde no Estado do Rio de Janeiro;
- que as Ouvidorias do SUS apoiam-se nos princípios e diretrizes que determinam as ações e serviços em saúde, expressos nos arts. 196, 197 e 198 da Constituição Federal e na Lei nº 8.080/90;
- o conceito de Ouvidoria do SUS definido no primeiro Fórum de Ouvidores realizado em dezembro de 2009 (MS/SGEP/DOGES), como sendo um espaço de exercício de cidadania, disseminação de informações em saúde e mediação e instrumento de gestão, e que deve atuar com ética, transparência e imparcialidade, de forma a garantir respostas às manifestações recebidas e assegurar ao cidadão oportunidade de participação na gestão pública;
- que a resposta é o principal produto da Ouvidoria;
- que as manifestações individuais, apresentadas pelo cidadão à administração pública, auxiliam a gestão na revisão de seus procedimentos e processos internos;
- que a resposta enviada ao cidadão, pela Ouvidoria, representa o pronunciamento da gestão sobre o caso apresentado;
- a CI/SES/SJC/OU/110/2015; e
- a 5ª Reunião Ordinária da Comissão Intergestores Bipartite realizada em 14/05/2015;

DELIBERA:

Art. 1º- Definir critérios de qualidade das respostas a serem apresentadas ao cidadão que procura os serviços de ouvidorias do Sistema Único de Saúde no Rio de Janeiro;

I - as respostas apresentadas ao cidadão devem ser qualificadas dentro dos procedimentos, princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde no Estado do Rio de Janeiro;

II - as respostas ao cidadão serão baseadas no pronunciamento das áreas envolvidas no questionamento apresentado, em informações da instituição, nas normativas e protocolos existentes no Sistema Único de Saúde e nas leis existentes;

III - os questionamentos serão respondidos dentro de prazos estabelecidos pela instituição que acolhe a manifestação;

IV - o teor das respostas apresentadas ao cidadão deverá ter conteúdo propositivo, que auxilie a disseminação de informações e a mediação, buscando sempre a eficiência e eficácia na prestação dos serviços.

Art. 2º - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação, ficando revogadas as disposições em contrário.

Rio de Janeiro, 14 de maio de 2015

FELIPE PEIXOTO
Presidente

Id: 1835430