

## CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE

### RESOLUÇÃO Nº 05/2017-CES-GO

*Dispõe sobre o Sistema Estadual de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde no Estado de Goiás e dá outras providências.*

O Plenário do Conselho Estadual de Saúde de Goiás, em Reunião Ordinária, realizada no dia 09 de maio de 2017, no uso de suas competências regimentais e atribuições conferidas pela Lei Estadual nº 18.865 de 10 de junho de 2015 e, considerando:

1. O que dispõem os incisos III e XXVI do artigo 2º da Lei Estadual nº 18.865/2015;
2. O que dispõe o § 3º do Art. 37 da Constituição Federal de 1.988;
3. O que dispõe o Decreto nº 7.903 DE 11 DE JUNHO DE 2013;
4. Os objetivos do Sistema Nacional de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde;
5. Que o Sistema Nacional de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde caracteriza-se como prestação de serviços exclusiva de Estado;
6. Inconsistências identificadas e apresentadas no Relatório Gerencial de Fevereiro - 2017, elaborado pelo Ouvidor Estadual;
7. O que dispõe o Regulamento do Sistema OuvidorsUS publicado pela Portaria SGEP nº 8 de 25 maio de 2007;
8. O que dispõe a Portaria GM nº 2.416 de 7 de novembro de 2014.

#### **Resolve:**

Art. 1º Recomendar ao Secretário de Estado da Saúde que adote as seguintes medidas para adequar o Sistema Estadual de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde no Estado de Goiás:

- I. Reconhecimento do Sistema de Ouvidoria do SUS como órgão único, autônomo e independente de quaisquer outros serviços de medição do grau de satisfação do usuário após o atendimento;
- II. Estabelecer que o Sistema OuvidorsUS deve ser o único meio de registro de informações nas ouvidorias;
- III. Viabilizar os meios necessários para a garantia da fidedignidade dos registros, no menor tempo possível de

**CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE**

- resposta, respeitados os limites do Decreto n. 7.903 de 11 de junho de 2013 e da Portaria SGEPI nº 8 de 25 maio de 2007, para encaminhamento das informações ao componente Estadual de ouvidoria;
- IV. Viabilizar o atendimento ao usuário, nas Ouvidorias Descentralizadas em toda a extensão do horário de funcionamento das unidades de saúde, de forma presencial ou ao alcance no período noturno, em caráter permanente e contínuo;
- V. Viabilizar, por meio de pactuação, na Comissão Intergestores Bipartite, o compartilhamento de responsabilidades para implantação e funcionamento adequado das ouvidorias do SUS nos municípios;
- VI. Alocar as Ouvidorias Descentralizadas em espaços visíveis e acessíveis aos usuários para facilitar as iniciativas de utilização dos mecanismos de comunicação;
- VII. Dotar as Ouvidorias Descentralizadas das condições físicas, técnicas, tecnológicas e humanas necessárias ao melhor desempenho das atividades e do alcance das suas finalidades;
- VIII. Lotar nas Ouvidorias Descentralizadas das unidades de saúde da Rede Própria, somente, servidores efetivos, devidamente capacitados para o exercício das atividades da ouvidoria com subordinação técnica e administrativa, exclusivamente, ao Ouvidor Estadual, no prazo de doze (12) meses contados a partir da publicação desta resolução.
- Art. 2º Recomendar ao Secretário de Estado da Saúde, nos termos do Art. 14 da Lei nº 18.865 de 10 de junho de 2015 e do estabelecido no inciso XII da Quarta Diretriz da Resolução CNS nº 453/2012, a homologação e publicação desta Resolução.
- Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.
- SALA DA SECRETARIA EXECUTIVA DO CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE**, em Goiânia, aos nove dias do mês de maio de dois mil e dezessete.

**Liorcino Mendes Pereira Filho**  
Presidente