



Ministério da Saúde  
Diretoria de Integridade  
Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde

NOTA TÉCNICA Nº 15/2021-OUVSUS/DINTEG/MS

1. **RESUMO EXECUTIVO**

1.1. O presente documento visa justificar a necessidade da criação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos no âmbito do Ministério da Saúde, por meio de Portaria, obedecendo o delineamento dado à matéria pela Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, regulamentado no âmbito do Poder Executivo Federal pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 e regras de operação dos Conselhos expedidas pelo órgão central do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SISOUV) por meio da Portaria GM/CGU nº 581, de 9 de março de 2021.

2. **ANÁLISE**

2.1. A determinação para a criação de conselhos de usuários no âmbito da Administração Pública está consignada no caput do art. 18 da Lei nº 13.460, de 2017, e as atribuições dos conselheiros dadas pelo parágrafo único desse mesmo artigo, *in verbis*,

Art. 18. Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários.

Parágrafo único. Os conselhos de usuários são órgãos consultivos dotados das seguintes atribuições:

I - acompanhar a prestação dos serviços;

II - participar na avaliação dos serviços;

III - propor melhorias na prestação dos serviços;

IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e

V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

2.2. O regulamento dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos no âmbito do Poder Executivo Federal é dado pelo Capítulo II-A do Decreto nº 9.492, de 2018, o qual foi incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020, *in verbis*,

CAPÍTULO II-A

[\(Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020\)](#)

DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 24-C. Sem prejuízo de outros meios de participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos, cada órgão ou entidade a que se refere o art. 2º criará um ou mais conselhos de usuários de serviços públicos, os quais não poderão exceder a quantidade de serviços previstos na Carta de Serviços ao Usuário de que trata o [art. 11 do Decreto nº 9.094, de 2017](#). [\(Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020\)](#)

Art. 24-D. Os conselhos de usuários de serviços públicos são órgãos de natureza consultiva, aos quais compete: [\(Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020\)](#)

I - acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos; [\(Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020\)](#)

II - propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e [\(Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020\)](#)

III - acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação das ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020\)](#).

Art. 24-E. Os conselhos de usuários de serviços públicos serão compostos por usuários dos serviços públicos, selecionados dentre aqueles que se candidatarem mediante chamamento público conduzido pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal responsável pela supervisão da execução do serviço público a ser avaliado. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020\)](#).

§ 1º O chamamento público a que se refere o **caput** será realizado por meio que garanta ampla publicidade e que seja apto a alcançar, no mínimo, os usuários de serviços públicos cadastrados junto à unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020\)](#).

§ 2º O usuário que quiser se candidatar informará os serviços públicos cujo conselho tenha interesse em participar. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020\)](#).

§ 3º A unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal responsável pela supervisão do serviço poderá adotar critérios adicionais de seleção que garantam a representatividade dos usuários inscritos no chamamento público a que se refere o **caput**. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020\)](#).

Art. 24-F. Os conselheiros farão avaliações individualizadas dos serviços, as quais serão consolidadas eletronicamente, a fim de subsidiar as ações das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020\)](#).

§ 1º A convocação dos conselheiros para as avaliações individualizadas dos serviços, nos termos do disposto no **caput**, deverá ser realizada, no mínimo, a cada doze meses. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020\)](#).

§ 2º A participação nos conselhos de usuários de serviços públicos será considerada prestação de serviço público relevante, não remunerada. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020\)](#).

Art. 24-G. O exercício das atribuições dos membros dos conselhos de usuários de serviços públicos ocorrerá por meio de sistema eletrônico específico integrado ao e-Ouv, a ser disponibilizado pela Controladoria-Geral da União no prazo de cento e oitenta dias, contado da data de publicação deste Decreto. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020\)](#).

Parágrafo único. O sistema de que trata o **caput** permitirá: [\(Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020\)](#)

I - a realização de pesquisas de satisfação e de pesquisas de cliente oculto focadas nos usuários, a serem executadas pelos conselheiros; [\(Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020\)](#)

II - a coleta organizada de dados acerca de sugestões de melhoria na prestação dos serviços avaliados; [\(Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020\)](#)

III - a coleta organizada de dados acerca da avaliação do atendimento prestado pelas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal; e [\(Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020\)](#)

IV - o registro e a manutenção dos cadastros dos conselheiros. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020\)](#)

Art. 24-H. As unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal disponibilizarão, em sítio eletrônico atualizado: [\(Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020\)](#)

I - a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados pelo sistema de que trata o art. 24-G, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados; [\(Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020\)](#)

II - as informações consolidadas das avaliações e das sugestões coletadas pelo sistema de que trata o art. 24-G, por meio de relatórios ou painéis digitais; e [\(Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020\)](#)

III - a metodologia e os critérios adicionais de seleção de que trata o § 3º do art. 24-E para convocação dos candidatos a conselheiros cadastrados, quando for o caso. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020\)](#)

Art. 24-I. O órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal manterá em sítio eletrônico painel digital com as avaliações realizadas pelos conselhos de usuários de serviços públicos acerca da atuação das unidades do referido Sistema. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020\)](#)

Art. 24-J. O disposto neste Decreto não exclui mecanismos acessórios que garantam o acesso ao processo de avaliação dos serviços públicos por grupos amostrais digitalmente não inseridos. [\(Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020\)](#).

2.3. A teor do comando do art. 24-C do mencionado Decreto, cada órgão ou entidade do Poder Executivo Federal deverá criar um ou mais conselhos de usuários de serviços públicos.

2.4. Além disso, o decreto regulamentador conferiu às unidades de ouvidoria de cada órgão ou entidade do Poder Executivo Federal, responsáveis pela supervisão dos seus respectivos serviços públicos, dar o apoio necessário à realização das atividades de seus respectivos Conselhos de Usuários.

2.5. A norma operacional básica orientadora da atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal no tema Conselho de Usuários de Serviços Públicos é dada pela Seção X do Capítulo III da Portaria nº 581 GM/CGU, de 2021, enquanto órgão central do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (Capítulo II do Decreto nº 9.492, de 2017), *in verbis*,

#### Seção X

##### Dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos

Art. 55. Os conselhos de usuários de serviços públicos são órgãos consultivos, cujas competências estão elencadas no art. 24-D do Decreto nº 9.492, de 2018, e que são compostos exclusivamente por usuários voluntários, que participarão como respondentes nas consultas produzidas e encaminhadas pelas unidades setoriais do SisOuv.

§ 1º O órgão central do SisOuv disponibilizará canal virtual integrado à Plataforma Fala.BR a ser utilizado pelas unidades setoriais do SisOuv para cumprimento do disposto nesta Seção, doravante denominado Plataforma Virtual do Conselho de Usuários, desenvolvido e mantido pela Controladoria-Geral da União.

§ 2º Os dados coletados junto aos conselheiros ou por meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários serão considerados informações, para os fins do que dispõe o art. 23 do Decreto nº 9.492, de 2018.

#### Subseção I

##### Do Chamamento

Art. 56. As unidades do SisOuv deverão promover chamamentos públicos periódicos de conselheiros voluntários, ao menos uma vez ao ano.

§ 1º Para a finalidade a que se refere o caput, as unidades setoriais poderão, a qualquer tempo, promover campanhas junto aos usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas, por qualquer meio e em qualquer formato.

§ 2º As campanhas a que se refere o § 1º deverão observar as seguintes diretrizes:

- I - meios, suportes e comunicação proporcionais, adequados e direcionados ao usuário do serviço; e
- II - uso de linguagem clara e acessível, focada na consolidação dos direitos dos usuários e na responsabilidade coletiva pela melhoria da prestação de serviços públicos por meio da colaboração entre gestor e usuário.

Art. 57. Sem prejuízo das ações de chamamento público, os interessados em assumir a função de conselheiro poderão se voluntariar a qualquer tempo.

Art. 58. A unidade setorial do SisOuv comunicará ao órgão central eventuais comportamentos abusivos de conselheiros, assim considerados aqueles que atentem contra os Termos de Uso da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários.

Parágrafo único. A reincidência no descumprimento dos Termos de Uso a que se refere o caput sujeitará o conselheiro à suspensão de seu cadastro por até um ano, nas formas e condições previstas naquele instrumento.

#### Subseção II

##### Da produção de consultas

Art. 59. A coleta sistematizada de informações acerca da qualidade dos serviços prestados será realizada com periodicidade mínima anual, seguindo o ciclo de gestão, por meio de consultas a serem encaminhadas aos conselheiros pela unidade do SisOuv responsável pela supervisão da execução do serviço público a ser avaliado.

Parágrafo único. Sem prejuízo do uso de painéis de monitoramento dos dados coletados, as unidades do SisOuv deverão produzir relatórios consolidados das consultas a que se refere o caput, observadas as diretrizes gerais estabelecidas na Seção IX deste Capítulo.

Art. 60. As consultas deverão ser redigidas de forma clara e objetiva, de modo a facilitar a compreensão do respondente, vedada a coleta de dados pessoais que não sejam necessários ao alcance da finalidade da avaliação.

Art. 61. A produção das consultas será precedida de avaliação, em conjunto com o gestor do serviço, acerca das manifestações mais recorrentes sobre o tema, bem como das necessidades e do perfil do público destinatário.

Parágrafo único. Sempre que possível, a consulta deve ser validada pelo gestor do serviço previamente ao seu envio.

Art. 62. Uma mesma consulta poderá ser encaminhada aos conselheiros uma única vez, vedada a sua reiteração em caso de não resposta.

Art. 63. As consultas poderão ser realizadas nas seguintes modalidades:

- I - continuada, por meio de enquete permanente, sem prazo definido de finalização da coleta; e
- II - temporária, por meio de enquete com prazos de início e final de coleta definidos na sua publicação.

Art. 64. Na consolidação dos dados coletados por meio das consultas, as unidades de ouvidoria poderão descartar conjuntos de dados em sua integralidade sempre que verificadas incoerências ou inconsistências manifestas nas informações prestadas por um mesmo conselheiro.

Parágrafo único. O número total e o percentual de conjuntos de dados descartados deverá constar do relatório consolidado a que se refere o parágrafo único do art. 59 desta Portaria.

#### Subseção III

Dos critérios adicionais de seleção de amostra, pesquisas abertas e direcionadas

Art. 65. As unidades setoriais do SisOuv poderão estabelecer critérios adicionais a fim de selecionar conselheiros para consolidação das respostas a consultas, sempre que:

- I - se faça necessária a análise segregada dos dados por critérios geográficos e sociodemográficos distintos;
- II - a base de conselheiros registrados permita a geração de amostras representativas dos tipos dos usuários do serviço avaliado; ou
- III - se faça necessária a identificação de usuários efetivos do serviço junto à base de conselheiros.

Parágrafo único. Os critérios adicionais de seleção de amostra utilizados deverão ser registrados no relatório consolidado a que se refere o parágrafo único do art. 59 desta Portaria.

Art. 66. Para complementação dos dados coletados por meio dos conselhos de usuários de serviços públicos, ou quando o número de conselheiros se mostrar inferior a trinta usuários, as unidades do SisOuv poderão realizar pesquisas abertas ou direcionadas, a fim de obter maior número de conjuntos de dados junto aos usuários.

§ 1º As pesquisas abertas são consideradas públicas para os fins da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários e, uma vez criadas, serão acessíveis por qualquer usuário que acessar a plataforma.

§ 2º As pesquisas direcionadas serão acessíveis unicamente por meio de link específico, devendo ser utilizadas pelas unidades do SisOuv sempre que buscarem dados junto a grupos de usuários delimitados por critérios previamente estabelecidos.

§ 3º Será considerada cumprida a obrigação a que se refere art. 59 desta Portaria sempre que a coleta de dados por meio de enquetes abertas ou direcionadas seja realizada em decorrência do baixo número de conselheiros voluntários, nas condições definidas no caput.

#### Subseção IV

Das propostas de melhoria

Art. 67. As unidades do SisOuv deverão avaliar periodicamente as propostas de melhoria registradas pelos Conselheiros no Fórum de Melhorias de Serviços Públicos, disponível na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários, a fim de verificar a sua adequação e pertinência juntamente com o gestor do serviço.

Parágrafo único. Para a análise a que se refere o caput, as unidades do SisOuv devem considerar o quantitativo de endossos e rejeições dos demais conselheiros à proposta de melhoria apresentada.

Art. 68. As unidades do SisOuv comunicarão ao conselheiro o acatamento da proposta de melhoria pelo gestor do serviço, nos casos em que ele ocorrer.

#### Subseção V

Da avaliação de serviços delegados

Art. 69. As unidades do SisOuv que tenham a competência de avaliar a prestação de serviços públicos delegados a qualquer título poderão criar conselhos específicos na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários para promover a avaliação dos referidos serviços por seus usuários.

Parágrafo único. A solicitação de criação de assunto relacionado aos referidos serviços, para fins de indexação das informações coletadas, deverá ser encaminhada ao órgão central, juntamente com a fundamentação e a estimativa de custos de adoção de solução diversa.

Os conselhos de usuários de serviços públicos são um mecanismo de participação direta dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos. De acordo com o art. 18 da Lei n 13.460/2017, os conselhos de usuários de serviços públicos possuem as seguintes atribuições:

I - acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos;

II - propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e

III - acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação das ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

Considerando a necessidade:

I - de atendimento à determinação legal de criação do Conselho de Usuários de Serviços Públicos no âmbito do Ministério da Saúde;

II - de articulação junto aos órgãos do Ministério da Saúde responsáveis pela supervisão de serviços públicos disponibilizados aos seus usuários, sejam eles sejam cidadãos, profissionais de saúde ou gestores do SUS, para a elaboração do conteúdo das enquetes, envolvendo a produção de consultas a serem submetidas somente aos conselheiros voluntários e de pesquisas abertas direcionadas a todos os usuários cadastrados na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos da Controladoria-Geral da União (<https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br>);

III - procedimento formal de devolutiva do resultado das enquetes para análise e avaliação pelos gestores dos serviços públicos do MS para análise e proposição de melhorias na prestação do serviço a partir da avaliação dos usuários acerca da satisfação e percepção da qualidade da prestação do serviço público; e

IV - transparência quanto aos resultados obtidos pela atuação dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos do MS, por meio de publicação de relatório periódico e disponibilização do mesmo no Portal Gov.Br;

foi elaborado minuta de Portaria cujo texto é aderente aos delineamentos dados pelo Decreto nº 9.492, 2017 e pela Portaria GM/CGU nº 581, de 2021, de modo a possibilitar o funcionamento do Conselho de Usuários de Serviços Públicos do Ministério da Saúde, a ser coordenado pela Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde, bem como expressa a necessidade de articulação da ouvidoria e das áreas técnicas deste órgão junto ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos para a elaboração das enquetes, realização de chamamento público de usuários para participação voluntária nos conselhos, avaliação dos resultados e proposição de melhorias para a prestação dos serviços públicos do MS.

Como exceção ao asseverado no parágrafo anterior, cabe consideração em especial ao disposto no art. 11 da Portaria, in verbis,

Art. 11. Será considerada cumprida a obrigação a que se refere o art. 7º desta Portaria na situação do serviço público do MS quando:

I - a coleta de dados por meio de enquetes abertas ou direcionadas seja realizada em decorrência do baixo número de conselheiros voluntários, nas condições definidas no art. 10;

II - disponibilize a funcionalidade de avaliação de satisfação dos usuários da Plataforma de Cidadania Digital e que conste no painel de monitoramento de desempenho de serviços públicas dessa mesma plataforma, a teor do Decreto nº 8.936, de 2016, art. 3º, incisos IV e V;

III - aplique pesquisa de satisfação dos usuários ao final da prestação do serviço, nos canais utilizados para a comunicação com o solicitante e promova a sua inserção na Plataforma Virtual do

Conselho de Usuários de Serviços Públicos;

IV - convide os usuários, ao final da prestação do serviço, para participar no Conselho de Usuários de Serviços Públicos do MS e responder à consulta disponibilizada na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos; e

V - convide os usuários, ao final da prestação do serviço, para participar da pesquisa de satisfação pelos canais de atendimento da OUVSUS, preferencialmente por meio do Disque Saúde 136, a qual deverá promover a sua inserção na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

2.6. De modo a subsidiar a análise do mérito em relação à minuta de portaria (SEI 0021233405) foi elaborado quadro com as correlações entre dispositivos da legislação de regência.

Quadro 1. Comparativo entre normativos

<b>Minuta de Portaria GM/MS</b>	<b>Portaria GM/CGU nº 581/2021</b>	<b>Decreto nº 9492/2018</b>
Cria o Conselho de Usuários de Serviços Públicos no âmbito do Ministério da Saúde, a que se refere o Capítulo II-A do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018 e dá outras providências.	Dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos	
O MINISTRO DE ESTADO DA SAÚDE, no uso da atribuição que lhe confere o art. 87, parágrafo único, incisos I e II, da Constituição, e Considerando o disposto no art. 15 do Decreto nº 9.795, de 17 de maio de 2019; Considerando o disposto nos capítulos IV, V e VI da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017; Considerando o disposto no capítulo II-A do Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018; Considerando o disposto na seção X da Portaria GM/CGU nº 581 de 09 de março de 2021; e Considerando o apresentado no Processo NUP 25000.094309/2021-16, resolve:		
Art. 1º Criar o Conselho de Usuários de Serviços Públicos no âmbito do Ministério da Saúde (CONSUSP-MS).		Art. 24-C. Sem prejuízo de outros meios de participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos, cada órgão ou entidade a que se refere o art. 2º criará um ou mais conselhos de usuários de serviços públicos, os quais não poderão exceder a quantidade de serviços previstos na Carta de Serviços ao Usuário de que trata o art. 11 do Decreto nº 9.094, de 2017.
§ 1º A critério da Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (OUVSUS), poderão ser criados conselhos de usuários de serviços públicos específicos, os quais não poderão exceder a quantidade de serviços previstos na Carta de Serviços ao Usuário do MS.		Art. 24-C. Sem prejuízo de outros meios de participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos, cada órgão ou entidade a que se refere o art. 2º criará um ou mais conselhos de usuários de serviços públicos, os quais não poderão exceder a quantidade de serviços previstos na Carta de Serviços

		ao Usuário de que trata o art. 11 do Decreto nº 9.094, de 2017.
§ 2º A teor do disposto na Lei nº 13.460, de 2017, art 2º , II, são serviços públicos as atividades administrativas ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população exercidos pelo MS.		
Art. 2º São serviços públicos do MS os executados por seus: I - órgãos de assistência direta e imediata ao Ministro; II - órgãos específicos singulares; e III - colegiados.		
Parágrafo único. Os órgãos referidos no caput deverão prestar o apoio necessário ao desempenho das atividades do CONSUSP-MS, coordenado pela OUVSUS, envolvendo a realização de: I - chamamento público de usuários; II - definição de indicadores de desempenho para os serviços públicos do MS constantes da Carta de Serviço ao Usuário no Portal do Governo Federal. III - elaboração e aplicação de enquetes de avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos; IV - avaliação de dados sistematizados a partir das enquetes realizadas; V - definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; VI - avaliação e deliberação das proposições do Fórum de melhoria dos serviços públicos do MS.	(observação: tais atividades são referenciadas ao longo da Portaria GM/CGU nº 581, mas são trazidas na minuta nesse parágrafo de forma a evidenciar a necessidade de articulação de todos os órgãos do ministério para o atingimento do objetivo da Lei nº 13460, de 2017.)	
Art. 3º O CONSUSP-MS é órgão de natureza consultiva ao qual compete: I - acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos do MS; II - propor melhorias na prestação dos serviços públicos do MS e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e III - acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação da OUVSUS.	<b>Art. 55. Os conselhos de usuários de serviços públicos são órgãos consultivos, cujas competências estão elencadas no art. 24-D do Decreto nº 9.492, de 2018</b> , e que são compostos exclusivamente por usuários voluntários, que participarão como respondentes nas consultas produzidas e encaminhadas pelas unidades setoriais do SisOuv.	Art. 24-D. Os conselhos de usuários de serviços públicos são órgãos de natureza consultiva, aos quais compete: (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020) I - acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos; (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020) II - propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020) III - acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação das ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder

		Executivo federal. (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)
Art. 4º O CONSUSP-MS será composto exclusivamente por usuários dos serviços públicos do MS, dentre aqueles que se voluntariem a participar mediante chamamento público conduzido pela OUVSUS.	Art. 55. Os conselhos de usuários de serviços públicos são órgãos consultivos, cujas competências estão elencadas no art. 24-D do Decreto nº 9.492, de 2018, e <b>que são compostos exclusivamente por usuários voluntários, que participarão como respondentes nas consultas produzidas e encaminhadas pelas unidades setoriais do SisOuv.</b>	Art. 24-E. Os conselhos de usuários de serviços públicos serão compostos por usuários dos serviços públicos, selecionados dentre aqueles que se candidatarem mediante chamamento público conduzido pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal responsável pela supervisão da execução do serviço público a ser avaliado. (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)
§ 1º Sem prejuízo das ações de chamamento público a que se refere o caput, os interessados em assumir a função de conselheiro poderão se voluntariar a qualquer tempo.	Art. 57. Sem prejuízo das ações de chamamento público, os interessados em assumir a função de conselheiro poderão se voluntariar a qualquer tempo.	
§ 2º O usuário deverá manifestar a sua adesão a cada um dos conselhos de usuários de serviços públicos, que tenha interesse em participar, existente na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos mantido pela Controladoria-Geral da União (CGU).	Art. 55. .... § 1º O órgão central do SisOuv disponibilizará canal virtual integrado à Plataforma Fala.BR a ser utilizado pelas unidades setoriais do SisOuv para cumprimento do disposto nesta Seção, doravante denominado Plataforma Virtual do Conselho de Usuários, desenvolvido e mantido pela Controladoria-Geral da União.	Art. 24-E. ... ... § 2º O usuário que quiser se candidatar informará os serviços públicos cujo conselho tenha interesse em participar.
§ 3º A OUVSUS poderá adotar critérios adicionais de seleção que garantam a representatividade dos usuários que manifestarem a sua adesão ao chamamento público.  (observação: os critérios específicos de seleção deverão constar de regulamento a ser expedido pela DINTEG, sendo os incisos I a III do art. 65 da Portaria nº 581/2021 considerados de caráter não taxativo.)	Subseção III Dos critérios adicionais de seleção de amostra, pesquisas abertas e direcionadas Art. 65. As unidades setoriais do SisOuv poderão estabelecer critérios adicionais a fim de selecionar conselheiros para consolidação das respostas a consultas, sempre que: I - se faça necessária a análise segregada dos dados por critérios geográficos e sociodemográficos distintos; II - a base de conselheiros registrados permita a geração de amostras representativas dos tipos dos usuários do serviço avaliado; ou III - se faça necessária a identificação de usuários efetivos do serviço junto à base de conselheiros. Parágrafo único. Os critérios adicionais de seleção de amostra utilizados deverão ser registrados no relatório consolidado a que se	Art. 24-E. ... ... § 3º A unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal responsável pela supervisão do serviço poderá adotar critérios adicionais de seleção que garantam a representatividade dos usuários inscritos no chamamento público a que se refere o caput. (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)



	refere o parágrafo único do art. 59 desta Portaria.	
§ 4º As atividades do conselheiro serão realizadas por meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários.		Art. 24-F. Os conselheiros farão avaliações individualizadas dos serviços, as quais serão consolidadas eletronicamente, a fim de subsidiar as ações das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal. (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)
§ 5º Os dados coletados junto aos conselheiros ou por meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários serão considerados informações, para os fins do que dispõe o art. 23 do Decreto nº 9.492 de 2018.	Art. 55. .... § 2º Os dados coletados junto aos conselheiros ou por meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários serão considerados informações, para os fins do que dispõe o art. 23 do Decreto nº 9.492, de 2018.	
§ 6º A participação CONSUSP-MS será considerada prestação de serviço público relevante, não remunerada.		Art. 24-F. ... § 2º A participação nos conselhos de usuários de serviços públicos será considerada prestação de serviço público relevante, não remunerada. (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)
Art. 5º O chamamento público, a que se refere o art. 4º, será realizado por meio que garanta ampla publicidade e que seja apto a alcançar, no mínimo, os usuários de serviços públicos cadastrados junto à OUVSUS.		Art. 24-E. ... § 1º O chamamento público a que se refere o caput será realizado por meio que garanta ampla publicidade e que seja apto a alcançar, no mínimo, os usuários de serviços públicos cadastrados junto à unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.
§ 1º Para a finalidade de execução do chamamento público, a OUVSUS poderá, a qualquer tempo, promover campanhas junto aos usuários dos serviços, por qualquer meio e em qualquer formato.	Art. 56. ... § 1º Para a finalidade a que se refere o caput, as unidades setoriais poderão, a qualquer tempo, promover campanhas junto aos usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas, por qualquer meio e em qualquer formato.	Art. 24-E. Os conselhos de usuários de serviços públicos serão compostos por usuários dos serviços públicos, selecionados dentre aqueles que se candidatarem mediante chamamento público conduzido pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal responsável pela supervisão da execução do serviço público a ser avaliado. (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020) § 1º O chamamento público a que se refere o caput será realizado por meio que garanta ampla publicidade e que seja apto a alcançar, no mínimo, os usuários de serviços públicos cadastrados junto à unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.
§ 2º As campanhas, a que se refere o § 1º, deverão observar as seguintes diretrizes:	Art. 56. ... § 2º As campanhas a que se refere o § 1º deverão observar as	Art. 24-E. Os conselhos de usuários de serviços públicos serão compostos por usuários dos serviços públicos,

<p>I - meios, suportes e comunicação proporcionais, adequados e direcionados ao usuário do serviço; e II - uso de linguagem clara e acessível, focada na consolidação dos direitos dos usuários e na responsabilidade coletiva pela melhoria da prestação de serviços públicos por meio da colaboração entre gestor e usuário.</p>	<p>seguintes diretrizes: I - meios, suportes e comunicação proporcionais, adequados e direcionados ao usuário do serviço; e II - uso de linguagem clara e acessível, focada na consolidação dos direitos dos usuários e na responsabilidade coletiva pela melhoria da prestação de serviços públicos por meio da colaboração entre gestor e usuário.</p>	<p>selecionados dentre aqueles que se candidataram mediante chamamento público conduzido pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal responsável pela supervisão da execução do serviço público a ser avaliado. (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020) § 1º O chamamento público a que se refere o caput será realizado por meio que garanta ampla publicidade e que seja apto a alcançar, no mínimo, os usuários de serviços públicos cadastrados junto à unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.</p>
<p>§ 3º Deverão ser promovidas campanhas com periodicidade mínima anual para incentivar a participação dos usuários dos serviços públicos no CONSUSP-MS.</p>	<p>Subseção I Do Chamamento Art. 56. As unidades do SisOuv deverão promover chamamentos públicos periódicos de conselheiros voluntários, ao menos uma vez ao ano.</p>	<p>Art. 24-F. ... § 1º A convocação dos conselheiros para as avaliações individualizadas dos serviços, nos termos do disposto no caput, deverá ser realizada, no mínimo, a cada doze meses. (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)</p>
<p>Art. 6º A OUVSUS comunicará à CGU eventuais comportamentos abusivos de conselheiros, assim considerados aqueles que atentem contra os Termos de Uso da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários.</p>	<p>Art. 58. A unidade setorial do SisOuv comunicará ao órgão central eventuais comportamentos abusivos de conselheiros, assim considerados aqueles que atentem contra os Termos de Uso da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários.</p>	
<p>Parágrafo único. A reincidência no descumprimento dos Termos de Uso a que se refere o caput sujeitará o conselheiro à suspensão de seu cadastro por até um ano, nas formas e condições previstas naquele instrumento.</p>	<p>Parágrafo único. A reincidência no descumprimento dos Termos de Uso a que se refere o caput sujeitará o conselheiro à suspensão de seu cadastro por até um ano, nas formas e condições previstas naquele instrumento.</p>	
<p>Art. 7º O CONSUSP-MS não substitui os outros meios de participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos previstos na Carta de Serviços ao Usuário de que trata o Capítulo II do Decreto nº 9.094 de 17 de julho de 2017. [Observação: a inclusão deste dispositivo na minuta de portaria, tem o propósito de evidenciar que as atividades do Conselho de Usuários não esgota a participação de usuários na melhoria da prestação do serviço (para aqueles que não se tornarem conselheiros voluntários)]</p>		

<p>Art. 8º A consulta, acerca da qualidade dos serviços prestados, a ser encaminhada pela OUVSUS para contribuição dos conselheiros do CONSUSP-MS, por meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários, e posterior coleta sistematizada de informações será realizada com periodicidade mínima anual, seguindo o ciclo de gestão.</p>	<p>Subseção II Da produção de consultas Art. 59. A coleta sistematizada de informações acerca da qualidade dos serviços prestados será realizada com periodicidade mínima anual, seguindo o ciclo de gestão, por meio de consultas a serem encaminhadas aos conselheiros pela unidade do SisOuv responsável pela supervisão da execução do serviço público a ser avaliado.</p>	<p>Art. 24-F. Os conselheiros farão avaliações individualizadas dos serviços, as quais serão consolidadas eletronicamente, a fim de subsidiar as ações das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal. (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020) § 1º A convocação dos conselheiros para as avaliações individualizadas dos serviços, nos termos do disposto no caput, deverá ser realizada, no mínimo, a cada doze meses. (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)</p>
<p>§ 1º Os conselheiros participarão como respondentes nas consultas produzidas e encaminhadas pela OUVSUS.</p>	<p>Art. 55. Os conselhos de usuários de serviços públicos são órgãos consultivos, cujas competências estão elencadas no art. 24-D do Decreto nº 9.492, de 2018, e que são compostos exclusivamente por usuários voluntários, <b>que participarão como respondentes nas consultas produzidas e encaminhadas pelas unidades setoriais do SisOuv.</b></p>	<p>Art. 24-E. ... ... § 2º O usuário que quiser se candidatar informará os serviços públicos cujo conselho tenha interesse em participar.</p>
<p>§ 2º As consultas poderão ser realizadas nas seguintes modalidades: I - continuada, por meio de enquete permanente, sem prazo definido de finalização da coleta; e II - temporária, por meio de enquete com prazos de início e final de coleta definidos na sua publicação.</p>	<p>Art. 63. As consultas poderão ser realizadas nas seguintes modalidades: I - continuada, por meio de enquete permanente, sem prazo definido de finalização da coleta; e II - temporária, por meio de enquete com prazos de início e final de coleta definidos na sua publicação.</p>	
<p>§ 3º As consultas deverão ser redigidas de forma clara e objetiva, de modo a facilitar a compreensão do respondente, vedada a coleta de dados pessoais que não sejam necessários ao alcance da finalidade da avaliação.</p>	<p>Art. 60. As consultas deverão ser redigidas de forma clara e objetiva, de modo a facilitar a compreensão do respondente, vedada a coleta de dados pessoais que não sejam necessários ao alcance da finalidade da avaliação.</p>	
<p>§ 4º A produção das consultas será precedida de avaliação, em conjunto com o gestor do serviço, acerca das manifestações mais recorrentes sobre o tema, bem como das necessidades e do perfil do público destinatário.</p>	<p>Art. 61. A produção das consultas será precedida de avaliação, em conjunto com o gestor do serviço, acerca das manifestações mais recorrentes sobre o tema, bem como das necessidades e do perfil do público destinatário</p>	
<p>§ 5º Sempre que possível, a consulta deve ser validada pelo gestor do serviço previamente ao seu envio.</p>	<p>Art. 61. ... Parágrafo único. Sempre que possível, a consulta deve ser validada pelo gestor do serviço previamente ao seu envio.</p>	
<p>§ 6º Uma mesma consulta poderá ser encaminhada aos conselheiros uma</p>	<p>Art. 62. Uma mesma consulta poderá ser encaminhada aos conselheiros uma única vez,</p>	

única vez, vedada a sua reiteração em caso de não resposta.	vedada a sua reiteração em caso de não resposta.	
<p>Art. 9º Sem prejuízo do uso de painéis de monitoramento dos dados coletados, a OUVSUS deverá produzir relatório consolidado da consulta a que se refere o caput, observadas as diretrizes gerais estabelecidas na Seção IX da Portaria GM/CGU nº 581 de 2021.</p>	<p>Art. 62 ... Parágrafo único. Sem prejuízo do uso de painéis de monitoramento dos dados coletados, as unidades do SisOuv deverão produzir relatórios consolidados das consultas a que se refere o caput, observadas as diretrizes gerais estabelecidas na Seção IX deste Capítulo.</p>	<p>Art. 24-H. As unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal disponibilizarão, em sítio eletrônico atualizado: (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020) I - a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados pelo sistema de que trata o art. 24-G, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados; (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020) II - as informações consolidadas das avaliações e das sugestões coletadas pelo sistema de que trata o art. 24-G, por meio de relatórios ou painéis digitais; e (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020) III - a metodologia e os critérios adicionais de seleção de que trata o § 3º do art. 24-E para convocação dos candidatos a conselheiros cadastrados, quando for o caso. (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)</p>
<p>§ 1º As enquetes deverão ser consolidadas pela OUVSUS e encaminhadas aos respectivos gestores dos serviços para avaliação e proposição de melhoria da prestação do serviço, quando cabível.</p> <p>(observação: trata-se de sistemática que não consta expressamente na Portaria GM/CGU nº 581/2021, mas além de ser implícita, essa sistemática é reiteradamente objeto de questionamento e recomendação dos órgãos de controle interno e externo. Inserida mantendo simetria com o disposto no art. 67 da Portaria GM/CGU nº 581/2021 (Fórum de Melhorias).</p>		
<p>§ 2º A OUVSUS adotará as providências necessárias para colocar em transparência, no Portal do Governo Federal, o relatório a que se refere o caput.</p>	<p>Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas: ... e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível: ...</p>	<p>Art. 24-H. As unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal disponibilizarão, em sítio eletrônico atualizado: (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)</p>

<p>§ 3º Deverá constar do relatório consolidado a que se refere o caput:</p> <p>I - o número total e o percentual de conjuntos de dados descartados;</p> <p>II - metodologia e os critérios adicionais de seleção de amostra de conselheiros utilizados; e</p> <p>III - metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluindo os algoritmos utilizados para tratamento automatizado dos dados, quando cabível.</p>	<p>Art. 64. ...</p> <p>Parágrafo único. O número total e o percentual de conjuntos de dados descartados deverá constar do relatório consolidado a que se refere o parágrafo único do art. 59 desta Portaria.</p> <p>...</p> <p>Art. 71. ...</p> <p>...</p> <p>e) ...</p> <p>1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e</p> <p>2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;</p>	<p>Art. 24-H. As unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal disponibilizarão, em sítio eletrônico atualizado: (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)</p> <p>I - a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados pelo sistema de que trata o art. 24-G, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados; (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)</p> <p>II - as informações consolidadas das avaliações e das sugestões coletadas pelo sistema de que trata o art. 24-G, por meio de relatórios ou painéis digitais; e (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)</p> <p>III - a metodologia e os critérios adicionais de seleção de que trata o § 3º do art. 24-E para convocação dos candidatos a conselheiros cadastrados, quando for o caso. (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)</p>
<p>Art. 10. Na consolidação dos dados coletados por meio de consulta, a OUVSUS poderá descartar conjuntos de dados em sua integralidade sempre que identificadas, para um mesmo conselheiro:</p> <p>I - incoerências ou inconsistências manifestas nas informações;</p> <p>II - duplicidade de informações.</p>	<p>Art. 64. Na consolidação dos dados coletados por meio das consultas, as unidades de ouvidoria poderão descartar conjuntos de dados em sua integralidade sempre que verificadas incoerências ou inconsistências manifestas nas informações prestadas por um mesmo conselheiro.</p>	
<p>Art. 11. Para complementação dos dados coletados por meio dos conselhos de usuários de serviços públicos, ou quando o número de conselheiros se mostrar inferior a trinta usuários, a OUVSUS poderá realizar pesquisas abertas ou direcionadas, a fim de obter maior número de conjuntos de dados junto aos usuários.</p>	<p>Art. 66. Para complementação dos dados coletados por meio dos conselhos de usuários de serviços públicos, ou quando o número de conselheiros se mostrar inferior a trinta usuários, as unidades do SisOuv poderão realizar pesquisas abertas ou direcionadas, a fim de obter maior número de conjuntos de dados junto aos usuários.</p>	
<p>§ 1º As pesquisas abertas constantes da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários são consideradas públicas e, uma vez criadas, serão acessíveis por qualquer usuário que acessar a plataforma.</p>	<p>Art. 66. ...</p> <p>§ 1º As pesquisas abertas são consideradas públicas para os fins da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários e, uma vez criadas, serão acessíveis por qualquer usuário que acessar a plataforma.</p>	
<p>§ 2º As pesquisas direcionadas serão acessíveis unicamente por meio de link específico, devendo ser utilizadas pela OUVSUS sempre que buscarem dados junto a grupos de usuários</p>	<p>Art. 66. ...</p> <p>§ 2º As pesquisas direcionadas serão acessíveis unicamente por meio de link específico, devendo ser utilizadas pelas unidades do SisOuv sempre que buscarem</p>	

delimitados por critérios previamente estabelecidos.	dados junto a grupos de usuários delimitados por critérios previamente estabelecidos.	
<p>Art. 12. Será considerada cumprida a obrigação a que se refere o art. 8º desta Portaria sempre que:</p> <p>I - a coleta de dados por meio de enquetes abertas ou direcionadas seja realizada em decorrência do baixo número de conselheiros voluntários, nas condições definidas no art. 11 desta Portaria;</p> <p>II - disponibilize a funcionalidade de avaliação de satisfação dos usuários da Plataforma de Cidadania Digital e que conste no painel de monitoramento de desempenho de serviços públicas dessa mesma plataforma, a teor do Decreto nº 8.936, de 2016, art. 3º, incisos IV e V;</p> <p>III - aplique pesquisa de satisfação dos usuários ao final da prestação do serviço, nos canais utilizados para a comunicação com o solicitante e promova a sua inserção na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos;</p> <p>IV - convide os usuários, ao final da prestação do serviço, para participar no Conselho de Usuários de Serviços Públicos do MS e responder à consulta disponibilizada na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos;</p> <p>V - convide os usuários, ao final da prestação do serviço, para participar da pesquisa de satisfação pelos canais de atendimento da OUVSUS, preferencialmente por meio do Disque Saúde 136, a qual deverá promover a sua inserção na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.</p>	<p>Art. 66. ...</p> <p>§ 3º Será considerada cumprida a obrigação a que se refere art. 59 desta Portaria sempre que a coleta de dados por meio de enquetes abertas ou direcionadas seja realizada em decorrência do baixo número de conselheiros voluntários, nas condições definidas no caput.</p>	
<p>§ 1º A pesquisa de satisfação realizada pelo usuário, nos termos dos incisos II a V, será considerada consulta na modalidade continuada, a teor do disposto no art. 7º, § 2º, I desta Portaria.</p>		
<p>§ 2º O disposto nesta portaria não impede a realização de enquete com os usuários por meio de ação de ouvidoria ativa para coleta e sistematização de informações adicionais para o aprimoramento do serviço público do MS.</p>		

<p>§ 3º Deverá constar do relatório consolidado, a que se refere o art. 9º desta Portaria, os serviços públicos digitais do MS que atendam o disposto no inciso II do caput.</p>		
<p>Art. 13. A OUVSUS deverá avaliar periodicamente as propostas de melhoria registradas pelos Conselheiros no Fórum de Melhorias de Serviços Públicos, disponível na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários, a fim de verificar a sua adequação e pertinência juntamente com o gestor do serviço.</p>	<p>Subseção IV Das propostas de melhoria Art. 67. As unidades do SisOuv deverão avaliar periodicamente as propostas de melhoria registradas pelos Conselheiros no Fórum de Melhorias de Serviços Públicos, disponível na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários, a fim de verificar a sua adequação e pertinência juntamente com o gestor do serviço.</p>	
<p>§ 1º Para a análise a que se refere o caput, a OUVSUS deve considerar o quantitativo de endossos e rejeições dos demais conselheiros à proposta de melhoria apresentada.</p>	<p>Parágrafo único. Para a análise a que se refere o caput, as unidades do SisOuv devem considerar o quantitativo de endossos e rejeições dos demais conselheiros à proposta de melhoria apresentada.</p>	
<p>§ 2º As propostas de melhoria registradas pelos conselheiros no Fórum de Melhorias de Serviços Públicos deverão ser consolidadas pela OUVSUS e encaminhadas, caso admissível, aos respectivos gestores dos serviços para avaliação e deliberação fundamentada quanto ao acatamento ou rejeição da proposição.</p> <p>(observação: trata-se de sistemática que não consta expressamente na Portaria GM/CGU nº 581/2021, mas além de ser implícita, essa sistemática é reiteradamente objeto de questionamento e recomendação dos órgãos de controle interno e externo. Inserida mantendo simetria com o disposto no art. 67 da Portaria GM/CGU nº 581/2021 (Fórum de Melhorias).</p>		
<p>§ 3º A OUVSUS comunicará ao conselheiro o acatamento da proposta de melhoria pelo gestor do serviço, nos casos em que o mesmo ocorrer.</p>	<p>Art. 68. As unidades do SisOuv comunicarão ao conselheiro o acatamento da proposta de melhoria pelo gestor do serviço, nos casos em que ele ocorrer.</p>	
<p>§ 4º Deverá constar do relatório consolidado, a que se refere o art. 9º desta Portaria, as proposições dos conselheiros acatadas no ciclo de gestão de referência.</p>		<p>Art. 24-H. As unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal disponibilizarão, em sítio eletrônico atualizado: (Incluído pelo Decreto nº 10.228, de 2020)</p>

Art. 14. A DINTEG poderá expedir normas e instituir procedimentos-padrão para consecução das atividades do CONSUSP-MS.		
Art. 15. Os casos omissos e as dúvidas surgidas na aplicação da presente Portaria serão solucionados pela OUVSUS.		
Art. 16. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.		

2.7. Cabe esclarecer em relação à redação do artigo 12:

2.7.1. o inciso I corresponde ao § 3º do art. 66 da Portaria nº 581, de 2021, não havendo alteração quanto ao mérito;

2.7.2. em relação ao inciso II, não há correspondência direta na Portaria nº 581, de 2021, mas necessária a sua inclusão em razão do seu alinhamento com a ação desenvolvida na Plataforma de Cidadania Digital, no qual o serviço público disponibilizado por meio da plataforma possibilita a realização da avaliação da satisfação ao final do atendimento, a teor do Decreto nº 8.936, de 2016, art. 3º, incisos IV e V, in verbis,

Art. 4º Os órgãos e as entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional deverão, até 30 de junho de 2021: [\(Redação dada pelo Decreto nº 10.332, de 2020\)](#)

.....

IV - adotar o mecanismo de acesso da Plataforma de Cidadania Digital na totalidade dos serviços públicos digitais; [\(Redação dada pelo Decreto nº 10.332, de 2020\)](#)

V - adotar a ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários da Plataforma de Cidadania Digital; [\(Redação dada pelo Decreto nº 10.332, de 2020\)](#)

.....

dessa forma, a inclusão de consulta sobre o mesmo serviço na Plataforma Virtual dos Usuários de Serviços Públicos configuraria “bis in idem” já que o convite para participar da pesquisa de avaliação da satisfação com o serviço consumido ou recebido é realizado no momento subsequente à sua conclusão. Tal ferramenta de avaliação da satisfação é utilizada, v.g., pelo serviço Certificado de Direito à Assistência Médica - CDAM do Ministério da Saúde disponível no Portal Gov.BR;

2.7.3. no que tocam os itens III, IV e V, são inclusões necessárias, considerando que o convite para participação no Conselho é renovado ao final de cada prestação do serviço ao usuário, seja presencial ou por comunicação física (carta, ofício, etc.) ou eletrônica (e-mail, etc.), sendo assim, não se vislumbra a utilidade de que seja realizado um chamamento público específico com periodicidade anual para esse conjunto de usuários específicos.

2.8. Por fim, é delegada competência para a edição de instruções de serviço específicas, necessárias ao pleno cumprimento dos objetivos da Lei nº 13.460, de 2017, em relação ao funcionamento do Conselho de Usuários de Serviços Públicos do Ministério da Saúde, à DINTEG e eventuais esclarecimentos em relação ao cumprimento da Portaria é remetido para a OUVSUS.

### 3. CONCLUSÃO

3.1. A edição do normativo em tela permitirá a necessária formalização do procedimento de criação e operação do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos no âmbito do Ministério da Saúde, de modo a dar cumprimento à legislação de regência.

3.2. Permitirá também demonstrar formalmente aos órgãos de controle interno (CGU) e externo (TCU) a atenção deste ministério à garantia dos direitos dos usuários dos serviços públicos conferidos pela Lei nº 13.460, de 2017, e pelo Decreto nº 8.936, de 2016, que trata da Plataforma de Cidadania Digital, no que toca a avaliação da satisfação e da qualidade da prestação de serviços públicos em qualquer canal de prestação, inclusive digital.



3.3. Por fim, a adoção dos procedimentos constantes na portaria proposta para o funcionamento do Conselho de Usuários de Serviços Públicos do MS, permitirá o constante aperfeiçoamento da prestação dos serviços pelos órgãos com base na avaliação da satisfação e qualidade percebida pelo usuário com o serviço prestado.

À consideração superior.

**Cynthia Miranda Pinto**

Coordenadora de Pesquisa e Gestão da Informação em Ouvidoria do SUS  
COPGINF/OUVSUS/MS

Despacho.

1) De acordo.

2) Encaminhem-se os autos à DINTEG/MS para deliberação quanto ao mérito e possível prosseguimento da presente proposição.

**Sergio Akutagawa**

Coordenador-Geral da Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde  
OUVSUS/DINTEG/MS



Documento assinado eletronicamente por **Cynthia Miranda Pinto, Coordenador(a) de Pesquisa e Gestão da Informação em Ouvidorias do SUS**, em 23/06/2021, às 14:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#); e art. 8º, da [Portaria nº 900 de 31 de Março de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Sergio Akutagawa, Coordenador(a)-Geral de Ouvidoria do SUS**, em 23/06/2021, às 14:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#); e art. 8º, da [Portaria nº 900 de 31 de Março de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.saude.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.saude.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0021264898** e o código CRC **C381F545**.

Referência: Processo nº 25000.094309/2021-16

SEI nº 0021264898

Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde - OUVSUS  
SRTV 702, Via W5 Norte - Bairro Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70723-040  
Site - saude.gov.br

Criado por [ivan.kakimoto](#), versão 1 por [ivan.kakimoto](#) em 23/06/2021 14:30:55.