

# CONSELHO NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

## RESOLUÇÃO Nº 11, DE 23 DE SETEMBRO DE 2015

Caracteriza os usuários, seus direitos e sua participação na Política Pública de Assistência Social e no Sistema Único de Assistência Social, e revoga a Resolução nº 24, de 16 de fevereiro de 2006.

O CONSELHO NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL -CNAS, no uso da competência que lhe é conferida pelo art. 2º da Resolução nº 6, de 9 de fevereiro de 2011, que aprova seu Regimento Interno, e pelo art. 18 da Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, denominada Lei Orgânica da Assistência Social – LOAS; e CONSIDERANDO o disposto no inciso II do art. 204 da Constituição Federal, que prevê a participação da população por meio de suas organizações representativas para formulação e controle da política em todos os níveis;

CONSIDERANDO as declarações internacionais referentes à inclusão social, como a Declaração Universal dos Direitos Humanos e a Declaração Internacional de Montreal sobre Inclusão;

CONSIDERANDO o disposto no inciso II do art. 17 da Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993 – LOAS, que estabelece a representação da sociedade civil dentre representantes de usuários ou de organizações de usuários, das entidades e organizações de assistência social, escolhidos em foro próprio;

CONSIDERANDO que, de acordo com o disposto no inciso I do artigo 30 da LOAS, a participação da sociedade é condição essencial para a gestão da política de assistência social, em todas as esferas de governo, pois consubstancia-se em requisito para o repasse de recursos de que trata esta lei a efetiva instituição e funcionamento do Conselho de Assistência Social, de composição paritária entre governo e sociedade civil;

CONSIDERANDO a Resolução nº 145, de 15 de outubro de 2004, do CNAS, que aprovou a Política Nacional de Assistência Social – PNAS, definindo o conceito e os direitos dos usuários; e

CONSIDERANDO que o inciso II do art. 6º da Resolução nº 33, de 12 de dezembro de 2012, que aprovou a Norma Operacional Básica do Sistema Único de Assistência Social – NOB/SUAS 2012, estabelece a defesa do protagonismo e da autonomia dos usuários como princípio ético para a oferta da proteção socioassistencial no SUAS, em especial, seus artigos 125, 126 e 127 que elencaram a participação dos usuários no SUAS; resolve:

Art. 1º Caracterizar os usuários, seus direitos e sua participação no âmbito da Política Pública de Assistência Social e no Sistema Único de Assistência Social (SUAS).

### CAPÍTULO I

Dos Usuários e suas organizações

Art. 2º Usuários são cidadãos, sujeitos de direitos e coletivos que se encontram em situações de vulnerabilidade e riscos social e pessoal, que acessam os serviços, programas, projetos, benefícios e transferência de renda no âmbito da Política Pública de Assistência Social e no Sistema Único de Assistência Social (SUAS).  
Parágrafo único – Serão considerados representantes de usuários sujeitos coletivos vinculados aos serviços, programas, projetos, benefícios e transferência de renda da política de assistência social, mobilizadas de diversas formas, e que têm como objetivo a luta pela garantia de seus direitos.

Art. 3º As organizações de usuários são sujeitos coletivos, que expressam diversas formas de organização e de participação, caracterizadas pelo protagonismo do usuário.  
Parágrafo único – São consideradas como legítimas as diferentes formas de **constituição** jurídica, política ou social: associações, movimentos sociais, fóruns, Conselhos Locais de Usuários, redes ou outras denominações que tenham entre seus objetivos a defesa e a garantia de indivíduos e coletivos de usuários do SUAS.

## CAPÍTULO II

### Dos Direitos dos Usuários

Art. 4º Os usuários detém os seguintes direitos, garantidos pela política pública de assistência social:

I – ter acesso a atendimento, assessoramento e defesa e garantia de direitos, que lhes garanta suporte socioassistencial;

II – ter acesso a informações e orientações sobre serviços, programas, projetos, benefícios e transferência de renda, no âmbito da Política Pública de Assistência Social, em linguagem clara, simples e acessível;

III – usufruir do reconhecimento de seus direitos frente à sociedade; e,

IV – usufruir de serviços e programas socioassistenciais de qualidade.

§ 1º O direito de acesso ao atendimento, ao assessoramento e à defesa e garantia de direitos deve oportunizar e garantir ao usuário:

I – conhecer o nome e a credencial de quem o atende;

II – ser respeitado em sua dignidade humana, sendo tratado de modo atencioso e respeitoso, ausente de procedimentos vexatórios e coercitivos;

III – ser atendido com menor tempo de espera e de acordo com as suas necessidades;

IV – receber os encaminhamentos para outros serviços ou instituições por escrito, de forma clara e legível, e identificados com o nome do profissional responsável pelo encaminhamento;

V – ter protegida sua privacidade, observada a ética profissional dos trabalhadores do SUAS, desde que não acarrete riscos a outras pessoas; e,

VI – ter sua personalidade preservada e sua história de vida resgatada.

§ 2º O direito de ter acesso a informações e orientações relativas aos serviços, programas, projetos, benefícios e transferência de renda no âmbito da Política Pública de Assistência Social, em linguagem clara, simples e acessível, abrange:

I – informações e orientações sobre como manifestar suas demandas e necessidades no campo da assistência social por serviços, programas, projetos, benefícios e transferência de renda no âmbito da Política Pública de Assistência Social;

II – registro realizado nos prontuários que lhe dizem respeito, se assim o desejar;

III – informações sobre organizações públicas e privadas que oferecem suporte para o desenvolvimento de produções coletivas, associadas ou cooperativadas;

IV – informações sobre programas e, ou, projetos de apoio às associações e cooperativas populares de produção; e,

V – quaisquer informações que possam contribuir para a construção de sua autonomia como sujeito de direitos.

§ 3º O direito dos usuários de usufruir do reconhecimento de seus direitos frente à sociedade deve garantir ao usuário:

I – o reconhecimento da importância da sua intervenção na vida pública e no acesso a oportunidades para o exercício do protagonismo social e político e da sua cidadania;

II – o acesso à participação em diferentes espaços de organização dos usuários e de representação de usuários e coletivos de usuários, tais como associações, fóruns, conselhos de políticas públicas e de defesa e garantia de direitos, movimentos sociais, conselhos locais de usuários, organizações comunitárias, dentre outras; e,

III – a acessibilidade às tecnologias assistivas asseguradas a todos os usuários.

§ 4º O direito à qualidade dos serviços e programas socioassistenciais deve garantir ao usuário:

I – o atendimento, a orientação e o encaminhamento para a rede socioassistencial, em seus serviços, básicos e especializados, ou para instituições e, ou, serviços de outras políticas públicas, por profissionais com formação adequada e preparados para atuarem no SUAS;

II – o acesso a espaços de referência de proteção social, integrados à rede socioassistencial, que lhe garanta acolhida, autonomia, convívio ou convivência familiar;

III – a garantia do acesso à rede de serviços socioassistenciais;

IV – atenção profissional que promova o desenvolvimento de sua autoestima, de suas potencialidades e capacidades e o alcance de sua autonomia pessoal e social;

V – o acesso a atividades de convivência e de fortalecimento de vínculos, ancoradas na cultura local e na laicidade do Estado;

VI – a vivência de ações profissionais direcionadas para a construção de projetos pessoais, coletivos e sociais, e para o resgate de vínculos familiares e sociais;

VII – a orientação jurídico-social em casos de ameaça e, ou, violação de direitos individuais e coletivos, mediante atuação técnica e processual e articulação com o Sistema de Garantia de Direitos;

VIII – a efetivação do direito à convivência familiar e comunitária associada à garantia de proteção integral da criança, do adolescente, do jovem e da pessoa idosa;

IX – o acesso a oportunidades para inserção profissional e, ou, social, além de ações de inclusão produtiva, bem como a serviços públicos e a programas ou projetos que possibilitem a aquisição de conhecimentos e o desenvolvimento de competências (habilidades, conhecimentos e atitudes) que facilitem o/a ingresso/a reinserção no mundo do trabalho; e.

X – a possibilidade de avaliar o serviço recebido, contando com espaço de escuta para expressar sua opinião.

## CAPÍTULO III

## Da Participação dos Usuários

Art. 5º A participação dos usuários na Política Pública de Assistência Social e no SUAS se dará por meio de diferentes organizações coletivas, que visam a promover a mobilização e a organização de usuários de modo a influenciar as instâncias de deliberação do SUAS, e que possibilitam a sua efetiva participação nas instâncias deliberativas do SUAS – os conselhos e as conferências.

§ 1º São consideradas como organizações de usuários:

- I – coletivo de usuários – organizam usuários tendo como referência os serviços, programas, projetos, benefícios e transferência de renda no âmbito da Política Pública de Assistência Social, com o intuito de mobilizá-los a reivindicar ações e, ou, intervenções institucionais e pautar o direito socioassistencial;
- II – associações de usuários – organizações legalmente constituídas, que tenham os usuários em sua direção e que prevejam, em seu estatuto, os objetivos de defesa e de garantia dos direitos de indivíduos e coletivos usuários do SUAS;
- III – fóruns de usuários – organização de usuários que têm como principal função a sua mobilização, elencando e debatendo as demandas e necessidades dos usuários, bem como temas relevantes para os usuários, como a articulação de políticas de atendimento que atravessam os diversos tipos de vulnerabilidade social, a integração entre serviços e benefícios, a qualidade do atendimento, a qualidade da infraestrutura disponível nos equipamentos do SUAS, dentre outros;
- IV – conselhos locais de usuários – instituídos nos equipamentos públicos da Política de Assistência Social, com o intuito de mobilização e de discussão de temas relevantes relacionados ao território de vivência e de interesse imediato das famílias e coletivos, para encaminhamento ao poder público local.
- V – rede – articulação de movimentos, associações, organizações, coletivos, dentre outras formas de organizações de usuários e usuárias para a defesa e a garantia de seus direitos; e,
- VI – comissões ou associações comunitárias ou de moradores organizadas em base territorial, que tenham o intuito de promover esclarecimento, informação e formação da comunidade no âmbito da Assistência Social, e que desenvolvem projetos comunitários relacionados à política de assistência social;

§ 2º A participação institucionalizada dos usuários da assistência social ocorre nas instâncias deliberativas do SUAS – os conselhos e as conferências de assistência social – que representam a capacidade que a sociedade civil organizada possui de intervir nas políticas públicas de forma democrática, de acordo com o inciso II, do artigo 204 da [Constituição Federal](#), combinado com o artigo 9º da Resolução nº 237, de 14 de dezembro de 2006, do Conselho Nacional de Assistência Social – CNAS.

§ 3º Quanto à participação dos usuários nas instâncias deliberativas e em atividades de controle social deve-se:

- I assegurar a participação de comunidades rurais, étnicas e povos e comunidades tradicionais nos diferentes espaços de participação e de deliberação da política de assistência social, como conselhos e conferências, bem como em plebiscitos, audiências públicas e outras instâncias de participação social;
- II – assegurar que os Conselhos de Assistência Social efetivem programas de formação para usuários e lideranças comunitárias;
- III – assegurar que os Conselhos de Assistência Social realizem fóruns, seminários, audiências e eventos em que os usuários possam apresentar suas ideias, reflexões, debates, reivindicações e soluções junto aos representantes ou a organizações de usuários;

IV – reconhecer a relevância de se construir uma sociedade democrática e socialmente justa, na qual pessoas, famílias e coletivos possam se comunicar com as instâncias do SUAS na condição de cidadãos usuários e de direitos; e,  
V – assegurar que os Gestores públicos estatais ou das Entidades ou Organizações de Assistência Social e Trabalhadores do SUAS não representem os usuários nas instâncias deliberativas do SUAS – nos conselhos e nas conferências de Assistência Social.

Art. 5º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 6º Revoga-se a Resolução nº 24, de 16 de fevereiro de 2006.

**EDIVALDO DA SILVA RAMOS**  
Presidente do Conselho

\*Este texto não substitui o publicado no DOU.