



RESOLUÇÃO CNAS/MDS Nº 99, DE 4 DE ABRIL DE 2023

Caracteriza os usuários, seus direitos, suas organizações e sua participação na Política Pública de Assistência Social e no Sistema Único de Assistência Social.

O **CONSELHO NACIONAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL - CNAS**, em Reunião Ordinária realizada no dia 10 de março de 2023, no uso da competência que confere o art. 18 da Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, Lei Orgânica da Assistência Social - LOAS,

RESOLVE:

Art. 1º Caracterizar os usuários, seus direitos, suas organizações 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, grupos e segmentos populacionais que se encontram em situações de desproteção social, vulnerabilidades e riscos, nos termos previstos na Política Nacional de Assistência Social e na Tipificação Nacional de Serviços Socioassistenciais.

Parágrafo único. As organizações representativas dos usuários descritos no caput deste artigo estão habilitadas a participarem das instâncias de participação e deliberações do SUAS.

Art. 3º A representação dos usuários nas instâncias de participação e de deliberação do SUAS ocorrerá por meio de usuários integrantes de suas organizações representativas, democraticamente designados, preferencialmente dentre aquelas vinculadas aos serviços, programas, projetos, benefícios, transferência de renda e defesa dos direitos dos usuários da Política de Assistência Social.

Art. 4º As organizações representativas de usuários, independentemente do formato que adotem devem atender aos princípios democráticos e se estruturar de forma republicana.

§1º São características das organizações representativas de usuários do SUAS, independentemente do seu enquadramento institucional:

- I. ter usuários da Política de Assistência Social entre os seus dirigentes;
- II. definir uma base social e territorial de representação;



- III. contemplar em sua estrutura instâncias de participação e de deliberação coletiva;
- IV. definir a regularidade das reuniões das respectivas instâncias;
- V. assegurar a alternância de dirigentes por meio da definição de mandatos;
- VI. estabelecer a periodicidade dos mandatos dos dirigentes;
- VII. aprovar uma Carta de Compromissos, Regimento Interno ou um Plano de Ação; e
- VIII. ter endereço, físico ou eletrônico, de conhecimento público.

§2º Para os fins desta Resolução são consideradas organizações de usuários:

- I. coletivos de usuários – são formas de organização informal de usuários da Política Nacional de Assistência Social cuja base territorial está circunscrita ao território da unidade do SUAS correspondente.
- II. associações de usuários – organizações legalmente constituídas, para a representação e defesa de grupos e segmentos sociais específicos (ciganos, quilombolas, vítimas de catástrofes, deficiências e outros), nos termos estabelecidos no § 1º deste Artigo.
- III. associações e centros comunitários que contem com a presença de usuários do SUAS em suas instâncias de direção e deliberação e afirmem em seus estatutos o compromisso com a defesa dos direitos dos usuários do SUAS.
- IV. fóruns de usuários – são organizações de usuários, de funcionamento contínuo e regular, aqueles que têm como principais objetivos a articulação, a mobilização, a representação e a defesa dos usuários, concernentes aos direitos humanos e a vida digna, considerando-se:
 - a) fórum de base municipal, aquele que congrega Coletivos de Usuários e outras formas de mobilização e articulação dos usuários no âmbito de um município;
 - b) fórum de base estadual, aquele que congrega 5 (cinco) ou mais municípios no âmbito de uma unidade estadual da Federação;
 - c) fórum de base nacional, aquele que congrega 5 (cinco) ou mais estados no âmbito do território nacional e contemplando a organização em 2 (duas) ou mais regiões do Brasil; e
 - d) fórum do Distrito Federal, aquele que congrega Coletivos de Usuários e outras formas de mobilização e articulação dos usuários em, no mínimo, 3 (três) Regiões Administrativas.
- V. movimentos – organizações de usuários, de funcionamento contínuo e regular que tem como principal função a mobilização e defesa dos direitos dos usuários do SUAS e de outras políticas de proteção social, considerando-se:
 - a) movimento de base municipal, aquele que congrega usuários do SUAS e outras políticas de proteção social no âmbito de 1 (um) município;
 - b) movimento de base estadual, aquele que congrega usuários do SUAS e outras políticas de proteção social em 5 (cinco) ou mais municípios no âmbito de uma unidade estadual da federação;
 - c) movimento de base nacional, aquele que congrega os usuários do SUAS em 5 (cinco) ou mais estados no âmbito do território nacional, contemplando a organização em duas ou mais regiões do Brasil; e
 - d) movimento do Distrito Federal, aquele que congrega usuários do SUAS e de outras políticas de proteção social em, no mínimo, 3 (três) regiões administrativas.

§3º A base territorial e a composição social das organizações legalmente constituídas devem constar no respectivo estatuto social.



CAPÍTULO II

Dos Direitos dos Usuários

Art. 5º Os usuários detêm os seguintes direitos, assegurados no âmbito da Política Pública de Assistência Social:

- I. acessar e usufruir serviços, programas, projetos, benefícios e transferência de renda no âmbito da Política de Assistência Social de qualidade, assegurando a supremacia do atendimento às necessidades sociais sobre as exigências de rentabilidade econômica, conforme os parâmetros e normas estabelecidas;
- II. 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. o direito ao exercício político na defesa de sua cidadania; e
- IV. acessibilidade arquitetônica, metodológica, instrumental, atitudinal, programática e nas comunicações.

§1º O direito de acesso ao atendimento, ao assessoramento e a 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, livre de procedimentos de tutela, vexatórios e/ou 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, identificado 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 identidade respeitada e preservada.

§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 por serviços, programas, projetos, benefícios e transferência de renda no âmbito da Política Pública de Assistência Social;
- II. acesso aos registros realizados nos prontuários que lhe dizem respeito, se assim o desejar;
- III. informações sobre serviços, programas, projetos e benefícios prestados pela rede Socioassistencial e rede de proteção social; e
- IV. outras informações que possam contribuir para a construção de sua autonomia como sujeito de direitos.

§3º O direito ao exercício político na defesa de sua cidadania assegurará:

- I. a garantia de que será representado nas diferentes instâncias do SUAS por seus pares, ou seja, por usuários;
- II. o acesso a oportunidades para o exercício do protagonismo social e político e de sua cidadania;
- III. o acesso à participação em diferentes espaços de organização dos usuários, tais como associações, fóruns, conselhos de políticas públicas e de defesa e garantia de direitos, movimentos sociais, conselhos e comissões de usuários, organizações comunitárias, dentre outras;



- IV. o preenchimento de vagas do segmento de usuários seja feito de forma exclusiva por outro usuário, nos três níveis de Governo; e
- V. a realização de outro processo eleitoral específico até que as vagas para o segmento de usuários sejam preenchidas.

§4º O direito à qualidade dos serviços, programas, projetos, benefícios, transferência de renda socioassistenciais de qualidade, conforme os parâmetros do SUAS, deve garantir ao usuário:

- I. o atendimento, o acompanhamento, 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 e comunitária;
- III. a garantia de acesso à rede de serviços socioassistenciais;
- IV. a 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, para fortalecimento e resgate de vínculos familiares, comunitários 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 de criança, adolescente, jovem, pessoa idosa, pessoa com deficiência;
- IX. a articulação interinstitucional e intersetorial para o acesso a ações de preparação para o trabalho digno (formação, qualificação, requalificação profissional) para a inclusão produtiva; e
- X. a avaliação dos serviços e benefícios usufruídos, contando com espaço de escuta profissional e institucional para expressar sua opinião e proposições.

CAPÍTULO III

Da Participação dos Usuários

Art. 6º A participação dos usuários nas instâncias de participação e deliberação do SUAS e nos processos de gestão da Política Nacional de Assistência Social e no SUAS é um direito inalienável.

§ 1º A participação como direito deve ser promovida e apoiada pelos gestores da Política da Assistência Social dos três níveis da federação (União, Estados, Municípios e Distrito Federal), bem como pelos demais segmentos da sociedade civil (trabalhadores e entidades de assistência social), com ações que possibilitem sua mobilização, formação, empoderamento e organização sociopolítica.

§ 2º O Órgão gestor da Política de Assistência Social deve promover e assegurar a participação dos usuários nas instâncias de participação e de deliberação do SUAS (conselhos e conferências) e em atividades de controle social (como plebiscitos, audiências públicas, dentre outros) e:



- I. assegurar a participação de usuários;
- II. assegurar que os Conselhos de Assistência Social efetivem programas de formação para usuários e lideranças populares em consonância com a Política Nacional de Educação Permanente do SUAS - PNEP;
- III. assegurar que os Conselhos de Assistência Social realizem seminários, audiências e outros eventos em que os usuários possam apresentar suas ideias, reflexões, debates, reivindicações e soluções junto aos seus representantes e a organizações de usuários;
- IV. assegurar que os recursos financeiros do orçamento do SUAS previstos para o funcionamento dos conselhos sejam utilizados para viabilizar a participação dos usuários nas instâncias de participação e deliberação do SUAS, bem como arcar com despesas de passagens, traslados, alimentação e hospedagem dos conselheiros governamentais e não governamentais, de forma equânime, no exercício de suas atribuições, tanto nas atividades realizadas no seu âmbito de atuação geográfica quanto fora dele; e
- V. assegurar que a participação de usuários nos conselhos e nas conferências de Assistência Social seja paritária e na mesma proporção com os demais representantes da sociedade civil e efetivada por seus representantes legítimos, como previsto nesta Resolução, e não por gestores públicos, entidades ou organizações de assistência social, trabalhadores e organização de trabalhadores do SUAS.

§ 3º A escolha de representantes de usuários nas instâncias de participação e deliberação do SUAS deve ocorrer por meio de processos eleitorais nas três esferas de governo nos termos desta Resolução.

Art. 7º Fica revogada a Resolução CNAS nº 11, de 23 de setembro de 2015.

Art. 8º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

MARGARETH ALVES DALLARUVERA
Presidente do Conselho Nacional de Assistência Social