



Guia de implantação da Ouvidoria do SUS

VI ENCONTRO
DE SAÚDE
DO ESTADO DE GOIÁS



Liberdade de Expressão **SUS**

ADMINISTRAÇÃO PARTICIPATIVA

Inovação **Melhoria**

Solução *Controle Social*

CONFLITO *Pesquisa Reclamação*

Solidariedade *Denúncia*

Acolhimento Mediação

Humanização Participação Social

Gestão Ouvidoria

Inovação Sugestões **Ideias**

Canal de Comunicação

1 - O que é Ouvidoria do SUS?

A Ouvidoria do SUS é um espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e os gestores do Sistema Único de Saúde, relativos aos serviços prestados, pautada nos princípios éticos e constitucionais da Administração Pública e do Sistema Único de Saúde. Como componente da Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa, visa fortalecer os mecanismos de participação social e qualificar a gestão participativa do Sistema Único de Saúde (SUS). Dessa forma a Ouvidoria do SUS é um instrumento de gestão, importante para efetivar a comunicação entre o cidadão e o gestor de maneira eficaz e construtiva.

2 - Por que implantar a Ouvidoria do SUS?

Para o gestor a Ouvidoria do SUS será fonte de informações valiosas no sentido de identificar os “nós críticos” do sistema de saúde e subsidiar a elaboração de um planejamento estratégico, contemplando as demandas e problemas apontados pelo cidadão. Além disso, o gestor oferece ao cidadão um canal adequado para solicitar informações sobre as ações e serviços de saúde ou registrar sua sugestão, elogio, reclamação e denúncia; evitando com isso que o cidadão busque caminhos desgastantes como o judicial ou a mídia.

3 - Objetivos da implantação da Ouvidoria do SUS:

- Ampliar a participação dos usuários do SUS, garantindo a escuta e resposta aos cidadãos.
- Criar um canal direto de comunicação que tenha como características a independência, a autonomia e a ética, preservando-se o sigilo que atividade requer.
- Avaliar continuamente a qualidade dos serviços prestados pelo SUS.
- Produzir relatórios gerenciais que subsidiem os gestores na tomada de decisões, além de subsidiar o controle social, possibilitando ampla articulação entre esses dois atores.

4 - O que o gestor ganha com a implantação da Ouvidoria do SUS?

- Participação social com vista à melhoria dos serviços de saúde;
- Mediação de eventuais conflitos existentes;
- Ferramenta de gestão que leva ao gestor o olhar da população de seu município;
- Oportunidade de manter um diálogo aberto com cidadão, que se sente respeitado e valorizado;
- “Quero dizer que dessa forma o cidadão também olha a gestão com mais respeito, bons olhos”
- Melhorias para SUS

AS MELHORES IDEIAS VEM DE ONDE MENOS SE ESPERA!**5- O que é necessário para implantar a Ouvidoria do SUS?****Criação da Ouvidoria do SUS:**

Inicia-se o processo com a conscientização do Gestor, e sua decisão em implantar a Ouvidoria. A oficialização da implantação da Ouvidoria do SUS com a garantia de sua autonomia exige a elaboração de um dispositivo legal-normativo que a insira na estrutura organizacional da instituição à qual fica vinculada e ainda estabeleça a sua área de atuação.

Recursos físicos:

A instalação adequada da Ouvidoria do SUS exige:

- Local próprio para execução de suas funções, inclusive com espaço reservado para atendimento individual do cidadão, garantindo-lhe sigilo, acolhimento e atendimento humanizado;
- Mobiliário para escritório (mesa, cadeira, armários, etc);
- Computadores, impressoras;
- Telefones;
- Sistema de informática capaz de gerenciar as demandas e produzir relatórios gerenciais.

OBS.: Cada servidor deverá dispor de computador com acesso à internet e telefone em seu turno de trabalho.

Recursos humanos:

Responsável pela Ouvidoria – Ouvidor

Equipe técnica – equipe para registrar e tratar as demandas.

Apoio administrativo

Perfil dos Recursos Humanos



O quantitativo desta equipe dependerá do porte do município, bem como do fluxo de demandas.

É importante que esses profissionais sejam exclusivos para a Ouvidoria, não há como atender a Ouvidoria e a outro setor simultaneamente.

Para toda equipe envolvida nas atividades da Ouvidoria, espera-se um perfil adequado às ações desempenhadas por esta Gerência. A indicação mais apropriada são profissionais com formação na área da saúde e/ou com experiência em processos do SUS, sendo a multidisciplinaridade muito importante para melhoria dos resultados da Ouvidoria do SUS.

São características importantes: ética, discrição, flexibilidade, sensibilidade para acolher o cidadão; e ainda preparo ou disponibilidade para o trabalho interdisciplinar, para o diálogo com o cidadão e com o gestor e mediação de conflitos. Fica evidente a necessidade de uma boa comunicação, bem como, a busca contínua pelo aprendizado (quanto a normativas e legislação do SUS; bem como, quanto a ações e serviços do SUS).

O OUVIDOR PRECISA TRABALHAR EXCLUSIVAMENTE NA OUVIDORIA!

Elaboração do instrumento legal:

Devem constar da elaboração do instrumento legal de oficialização da ouvidoria do SUS os seguintes pontos:

- Localização na estrutura organizacional – a Ouvidoria do SUS deve estar inserida no Organograma da instituição à qual está vinculada, situando-se, de preferência, da forma mais próxima ao gestor com poder de resolução.
- Vínculo com a instituição, ressaltando-se a necessidade de autonomia de suas ações;
- Atribuições e competências, inclusive com a previsão de montagem de uma rede de parcerias e cooperação com outros órgãos e entidades ligadas direta ou indiretamente à Ouvidoria;
- Os cargos e funções destinados à composição dos recursos humanos da Ouvidoria.

INDICADOR UNIVERSAL DA DIRETRIZ DE 13 DO COAP PROPORÇÃO DE OUVIDORIAS IMPLANTADAS NOS MUNICÍPIOS!

Rede de Ouvidoria

A estruturação da rede de ouvidoria depende da identificação de setores estratégicos e/ou que recebem volume significativo de demandas, e indicação de

interlocutores em cada setor. Os interlocutores são servidores lotados em diferentes setores da Secretaria de Saúde que acessam o Sistema da Ouvidoria, com intuito de responder às demandas.

O INTERLOCUTOR NÃO PRECISA TRABALHAR EXCLUSIVAMENTE PARA A OUVIDORIA!

Software para gestão das demandas:

A utilização de uma ferramenta adequada para o registro, tratamento, acompanhamento e gestão das demandas é fundamental para o adequado funcionamento de uma Ouvidoria do SUS. O Ministério da Saúde disponibiliza o Sistema Ouvidor-SUS, software desenvolvido pelo DATASUS; especialmente para as Ouvidorias do SUS; que permite gestão das demandas, desde seu registro até a elaboração de relatórios gerenciais.

O Sistema é um instrumento importante para o processo de descentralização pois integra todo o Sistema Nacional de Ouvidoria (SNO) e facilita os fluxos de trabalho e permitindo autonomia da instituição para registros de manifestações e criação de redes de relacionamento que venham agilizar os serviços da Ouvidoria.

Nível I - OUVIDORIA

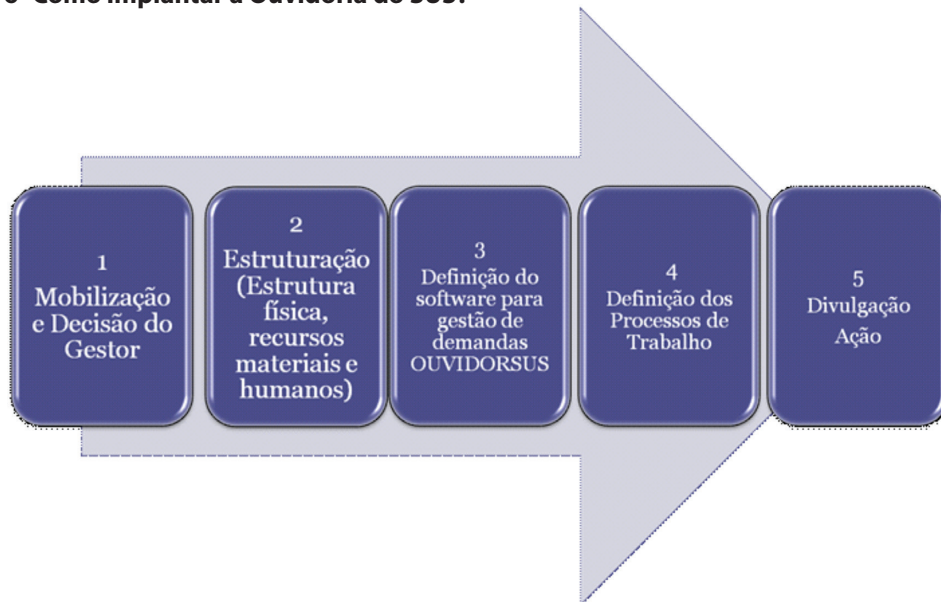
O nível I de acesso permite o cadastro e encaminhamento das manifestações dos cidadãos. Às Ouvidorias de nível I é permitido a criação de sua própria rede hierarquizada agilizando o fluxo de trabalho.

Visando a maior segurança do fluxo de informações registradas no sistema, o nível I apresenta o Serviço de Controle de Acesso - SCA, onde será gerada automaticamente uma senha para cada CPF informado no ofício de solicitação. A senha é pessoal e intransferível.

Nível II - INTERLOCUÇÃO

O nível II de acesso é utilizado atualmente por todas Superintendências e unidades que possuem login e senha de acesso e recebem as manifestações encaminhadas pela Ouvidoria do SUS/SES-GO.

6- Como implantar a Ouvidoria do SUS?



Passo a Passo

- A - Elaborar o instrumento legal de criação da Ouvidoria e designação do Ouvidor;
 - B - Estruturar o espaço físico, lembrando de espaço para atendimento presencial e individual,
 - C - Definir o software de gestão das demandas;
- Se optar pelo OuvidorSUS siga os passos abaixo:
- C1. Entre em contato com a Ouvidoria do SUS/SES-GO e solicite o modelo de Plano de Ação que deve ser preenchido;
 - C2. Preencha o Plano de Ação;
 - C3. Encaminhe o Plano de Ação à Ouvidoria do SUS/SES-GO que encaminhará ao Departamento de Ouvidoria Geral do SUS (DOGES/MS);
 - C4. Após análise o DOGES emitirá parecer, e os técnicos deverão ser capacitados na utilização do Sistema OuvidorSUS;
- D - Definir os canais de entrada (ex.: telefone, presencial, carta, web, email, dentre outros);
 - E - Definir fluxos e processos de trabalhos adequados à realidade municipal ou da unidade;
 - F - Divulgar e começar a receber as manifestações.

7- Com quem contar para implantar a Ouvidoria do SUS?

PODE CONTAR SEMPRE COM O APOIO TÉCNICO DA OUVIDORIA DO SUS/SES-GO

DISPONIBILIZAÇÃO DO SISTEMA OUVDOR SUS

- Nível I de acesso
- Nível II de acesso

MINISTERIO DA SAÚDE

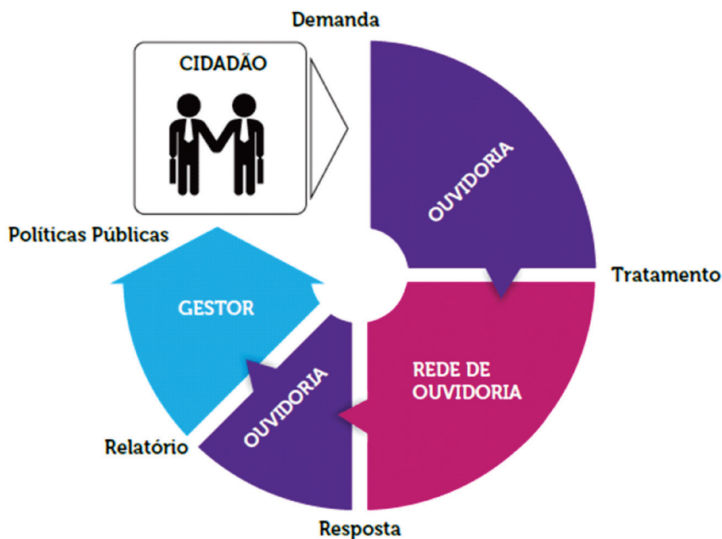
CAPACITAÇÃO

- Em ouvidoria do SUS
- No uso do sistema
- Curso de aperfeiçoamento
- Acompanhamento Gerencial

MINISTERIO DA SAÚDE
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

FLUXO DE TRABALHO INTERNO E EXTERNO

Fluxo de Trabalho Interno



Refere-se ao caminho percorrido pela manifestação do cidadão internamente à rede de ouvidoria. Dentro da rede de ouvidoria, as demandas são direcionadas às suas unidades de destino, onde o servidor responsável, tomará as providências em busca de respostas conclusivas para o cidadão. Ao receber tais respostas, deverá repassar à ouvidoria, cabendo a esta alimentar o Sistema, concluindo-a e fechando-a.

FLUXO DE ENCAMINHAMENTO DE DEMANDAS REGISTRADAS NA OUIDORIA DO SUS/SES – GO PARA OS MUNICÍPIOS DO ESTADO DE GOIÁS.

- 1 - Ouvidoria do SUS/SES-GO recebe a manifestação
 - Identifica qual Regional de Saúde o município pertence
 - Encaminha para Regional de Saúde

- 2 - Regional de saúde encaminha para município
 - Via sistema Ouvidor SUS
 - Via documento

- 3 - Município (Ouvidoria ou Interlocação)
 - Analisa
 - Encaminha ao setor responsável
 - Acompanha respeitando o prazo de resposta

- 4 - Ouvidoria / Interlocação ao receber a resposta
 - Analisa
 - Repassa ao cidadão
 - Alimenta o Sistema Ouvidor SUS ou responde via documento para Regional

- 5 - Regional recebe resposta
 - Analisa
 - Conclui via Sistema Ouvidor SUS

- 6 - Ouvidoria do SUS/SES-GO recebe resposta
 - Analisa
 - Repassa ao cidadão
 - Fecha a demanda

CONTATOS IMPORTANTES

OUVIDORIA DO SUS / SES-GO

Fone: (62) 3201- 4281 / 3201-1817

E-mail: ouvidoria@saude.go.gov.br

DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA GERAL DO SUS / MS

Fone: (61) 3315-8857

E-mails: rafael.caliari@saude.gov.br



SECRETARIA
DE ESTADO DA SAÚDE

