

MINISTÉRIO DA SAÚDE

## FALE CONOSCO

Disque Saúde 136

Site: [www.saude.gov.br/ouvidoria](http://www.saude.gov.br/ouvidoria)

Endereço para correspondência:

Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS – DOGES

SAF Sul, Trecho 2, lotes 5 e 6

Edifício Premium, Torre I, 3º andar, sala 305

Brasília/DF – 70070-600

DISQUE SAÚDE

**136**

Ouvidoria Geral do SUS  
[www.saude.gov.br](http://www.saude.gov.br)

Biblioteca Virtual em Saúde do Ministério da Saúde  
[www.saude.gov.br/bvs](http://www.saude.gov.br/bvs)

Núcleo de Pesquisa

**NUPE**

Janairo – SGEP – 0127/2014 – Editora MS



Ministério da  
**Saúde**

## **Núcleo de Pesquisa – NUPE**

O Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS tem como uma de suas competências “viabilizar e coordenar a realização de estudos e pesquisas visando à produção do conhecimento, no campo da ouvidoria em saúde, para subsidiar a formulação de políticas de gestão do SUS”.

Nesse sentido, foi criado, em maio de 2011, o Núcleo de Pesquisa – NUPE, com a missão de fornecer às áreas técnicas dados importantes para monitoramento e avaliação de serviços, programas e ações e também promover a disseminação de informações, não apenas aos usuários, mas também aos gestores, possibilitando um olhar das necessidades da população.

## **Nossa Contribuição**

Em 2011 foram realizadas 16 pesquisas, com destaque à pesquisa de satisfação com os usuários do SUS da Atenção Básica e Urgência e Emergência.

Em 2012 foram realizadas 22 pesquisas, com destaque às pesquisas Rede Cegonha e Melhor em Casa.

Em 2013 já foram realizadas 39 pesquisas. Destaque para a continuidade da Rede Cegonha, contatos Provab, Programa Mais Médicos e UBS.

## **Como você pode contribuir?**

Uma das maiores dificuldades do Núcleo de Pesquisa é conseguir o contato efetivo com a população. Por isso, sempre que o cidadão for atendido no SUS, o serviço de saúde deverá solicitar um contato telefônico atualizado, pois pode ser que um dia o Ministério da Saúde precise ouvir aquele cidadão.

## **Público-Alvo**

As pesquisas são solicitadas pelas Secretarias do Ministério da Saúde, pelo Gabinete do Ministro de Estado da Saúde e, na concepção mais ATIVA, a própria Ouvidoria pode fomentar pesquisas em parceria ou não com outros órgãos, identificando dados que impactem direta ou indiretamente nas políticas públicas de saúde.

O público-alvo será determinado pela área solicitante, mas é imprescindível que esteja relacionado a áreas de atuação do Ministério da Saúde e/ou cujo resultado influencie direta ou indiretamente no planejamento e na execução das políticas públicas de saúde. Nosso perfil são cidadãos usuários e não usuários do SUS, profissionais e gestores do SUS.

## **Passo a passo**

- 1** A área demandante, orientada pela Ouvidoria, deverá preencher o formulário de requerimento de pesquisa que passará à análise do Núcleo de Pesquisa.
- 2** Após aprovada, o Núcleo de Pesquisa, com o aval do solicitante, colabora com o questionário a fim de torná-lo mais aplicável ao cidadão.
- 3** A equipe, já capacitada, é treinada especificamente para a pesquisa solicitada.
- 4** É realizado o projeto-piloto para verificar a aplicação prática.
- 5** Efetuados os ajustes necessários, inicia-se a pesquisa propriamente dita.

## **Pesquisas**

### **Pesquisa Rede Cegonha**

Seu objetivo é avaliar a implementação da Rede Cegonha nos estados brasileiros, considerando o olhar de uma amostra representativa de mães que tiveram partos pelo Sistema Único de Saúde.

### **Pesquisa de Satisfação com usuários e cuidadores de pessoas internadas por Acidente Vascular Cerebral e/ou Infarto Agudo do Miocárdio (AVC/IAM)**

Avaliar o atendimento recebido nos serviços públicos de saúde quando a pessoa foi internada por Infarto Agudo do Miocárdio (infarto) ou Acidente Vascular Cerebral (derrame cerebral), e verificar também se estes pacientes estão conseguindo o acompanhamento médico necessário após a alta.

### **Pesquisa com Usuários do SUS: Atenção Básica e Urgência/Emergência**

Esta pesquisa tem como objetivo avaliar o grau de satisfação dos usuários do Sistema Único de Saúde quanto aos aspectos de acesso e qualidade percebida na Atenção Básica e Urgência/Emergência, mediante inquérito amostral.