

ORIENTAÇÕES PARA IMPLANTAÇÃO DE OUVIDORIAS DO SUS



OUVIDORIA GERAL DO SUS

Juntos fazendo o SUS cada vez melhor

Brasília-DF
2006

MINISTÉRIO DA SAÚDE
Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa
Departamento de Ouvidoria Geral do SUS

ORIENTAÇÕES PARA IMPLANTAÇÃO DE OUVIDORIAS DO SUS

1ª Edição
Série B. Textos Básicos de Saúde



OUVIDORIA GERAL DO SUS
Juntos fazendo o SUS cada vez melhor

Brasília-DF
2006

© 2006 Ministério da Saúde.

Todos os direitos reservados. É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte e que não seja para venda ou qualquer fim comercial.

A responsabilidade pelos direitos autorais de textos e imagens desta obra é da área técnica. A coleção institucional do Ministério da Saúde pode ser acessada na íntegra na Biblioteca Virtual em Saúde do Ministério da Saúde: www.saude.gov.br/bvs

Série B. Textos Básicos de Saúde

Tiragem: 1ª edição – 2006 – 5.000 exemplares

Elaboração, distribuição e informações:

MINISTÉRIO DA SAÚDE

Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa

Departamento de Ouvidoria Geral do SUS

SEPN, quadra 511, bloco C, Edifício Bittar IV, 1º subsolo • CEP 70750-543 – Brasília-DF

Telefone: (61) 3448-8900 • Fax: (61) 3448-8926

E-mail: ouvidoria@saude.gov.br

Home page: www.saude.gov.br

Impresso no Brasil / Printed in Brazil

Ficha Catalográfica

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Ouvidoria Geral do SUS.

Orientações para implantação de Ouvidorias do SUS / Ministério da Saúde, Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa, Departamento de Ouvidoria Geral do SUS. – Brasília, Ministério da Saúde, 2006.

16 p. : il. – (Série B. Textos Básicos de Saúde)

ISBN 85-334-1193-6

1. Ouvidoria da saúde. 2. Avaliação dos serviços. 3. Controle de qualidade. I. Título. II. Série.

W 84

Catalogação na fonte – Coordenação-Geral de Documentação e Informação –
Editora MS – 2006/0914

Títulos para indexação:

Em inglês: Guidelines to implement SUS Ombudsman

Em espanhol: Orientaciones para la implementación del Ombudsman del SUS

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	5
2. MISSÃO DA OUVIDORIA DO SUS	6
3. ETAPAS PARA IMPLANTAÇÃO DE OUVIDORIAS DO SUS	6
3.1. CRIAÇÃO DA OUVIDORIA	6
3.1.1. POSIÇÃO NO ORGANOGAMA	6
3.2. OBJETIVOS DA IMPLANTAÇÃO DA OUVIDORIA	7
3.3. NECESSIDADES ESTRUTURAIS	7
3.3.1. RECURSOS FÍSICOS E HUMANOS	7
3.3.2. ELABORAÇÃO DO INSTRUMENTO LEGAL	8
3.4. DESIGNAÇÃO DO OUVIDOR	8
3.5. ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS DE UMA OUVIDORIA DO SUS	9
3.6. ESTABELECIMENTO DE FLUXOS E ROTINAS DE TRABALHO	9
3.6.1. RECEBIMENTO	10
3.6.2. ANÁLISE	10
3.6.3. ENCAMINHAMENTO	11
3.6.4. ACOMPANHAMENTO	11
3.6.5. RESPOSTA AO CIDADÃO	11
3.7. OUVIDORSUS	11
CONTATOS	12
ANEXO A – O QUE É A OUVIDORIA GERAL DO SUS?	13
ANEXO B – DISQUE SAÚDE (0800 61 1997)	14

O DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA GERAL DO SUS, criado por meio do Decreto nº 4.726, em 9 de junho de 2003, compõe a estrutura do Ministério da Saúde, como parte integrante da Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Vem propiciando importante espaço de discussão para a construção, de forma pactuada, das diretrizes para a Política Nacional de Ouvidorias do SUS. Trabalha na implantação do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS. Para tanto foi desenvolvido um sistema informatizado – OuvidorSUS – destinado a ampliar e otimizar o atendimento das demandas providas da população.

As novas tendências em nosso país buscam cada vez mais uma melhoria de qualidade no atendimento e prezam pela otimização dos serviços prestados no âmbito da saúde pública. Neste contexto, a criação de uma Ouvidoria surge como uma proposta que visa a elevar a qualidade de atendimento. A Ouvidoria é importante para o cidadão não apenas ser ouvido, mas principalmente ter o resgate de sua cidadania.

Estas orientações apresentam requisitos básicos para implantação e/ou implementação de Ouvidorias em instituições no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS) e destinam-se a orientação de gestores, profissionais de saúde, conselheiros e cidadãos.

Ao definir a missão de Ouvidoria do SUS, deve-se lembrar que a função essencial é o diálogo com a população, ouvindo, disseminando informações, registrando e sendo um canal de articulação entre o gestor e o controle social, na busca da melhoria da qualidade dos serviços prestados ao cidadão no SUS.

3.1. Criação da Ouvidoria

A primeira etapa para a implantação de uma Ouvidoria é a definição de sua necessidade dentro do órgão ao qual ela estará vinculada; e do apoio que terá em sua efetivação, para que possa cumprir seu papel com legitimidade e autonomia.

Os gestores do SUS e os administradores dos estabelecimentos de saúde, bem como seus funcionários e a comunidade-alvo, devem estar conscientes das atribuições da Ouvidoria e dispostos a colaborar com seu trabalho.

A conscientização de todos pode contar com o apoio de palestras esclarecedoras e de oficinas internas promovidas pela secretaria, conselho ou unidades de saúde daquele meio.

3.1.1. Posição no organograma

A Ouvidoria do SUS deve estar inserida no organograma da instituição à qual está vinculada, situando-se, de preferência, da forma mais próxima possível do gestor com poder de resolução.

Com isso, a Ouvidoria poderá conquistar credibilidade, exibindo autoridade no serviço e poder de resolução imediata às demandas vindas da sociedade.

3.2. Objetivos da implantação da Ouvidoria

- Ampliar a participação dos cidadãos usuários do SUS, garantindo-se a escuta, análise e o retorno das demandas dos cidadãos.
- Criar um canal direto de comunicação e escuta, que tenha como características a independência, autonomia e ética do sistema, preservando-se o sigilo que a atividade requer.
- Possibilitar à Ouvidoria a avaliação contínua da qualidade dos serviços prestados pelo SUS.
- Produzir relatórios gerenciais que subsidiem os atores na tomada de decisões, além de subsidiar o controle social, possibilitando ampla articulação entre esses dois atores.

3.3. Necessidades estruturais

A oficialização da implantação de uma Ouvidoria 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 área de atuação da Ouvidoria do SUS.

3.3.1. Recursos físicos e humanos

A instalação adequada de uma Ouvidoria exige:

- Local próprio para a execução das funções de Ouvidoria, inclusive com espaço reservado para atendimento individual do cidadão que a procura em pessoa;
- Mobiliário para escritório (mesas, cadeiras, armários, etc.);
- Computadores, impressoras, acesso à internet e endereço eletrônico;

- Sistema de informática capaz de gerenciar as demandas e produzir relatórios gerenciais (recurso altamente recomendável);
- Telefone e fax;
- Recursos humanos que tenham formação e capacitação compatível com a função, selecionados mediante análise de perfis e condições da instituição.

3.3.2. Elaboração do instrumento legal

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

- Localização na estrutura organizacional, conforme item 3.1.1;
- 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.

3.4. Designação do ouvidor

A designação do ouvidor dependerá do modo de estruturação da Ouvidoria, bem como dos órgãos relacionados com essa nova estrutura.

A estratégia da escolha do ouvidor deve resultar da participação democrática dos atores envolvidos.

3.5. Atribuições e competências de uma Ouvidoria do SUS

- Receber as manifestações dos cidadãos, tais como denúncias, reclamações, informações, elogios, solicitações e sugestões referentes aos serviços prestados pelo SUS, e encaminhá-las aos órgãos competentes;
- Fornecer informações gerais sobre o funcionamento do SUS e os direitos dos cidadãos;
- Identificar e avaliar o grau de satisfação da população em relação aos serviços de saúde executados no âmbito do SUS, orientando correções;
- Realizar a mediação de situações emergenciais, atenuando conflitos;
- Divulgar relatórios gerenciais para subsidiar o controle social.

3.6. Estabelecimento de fluxos e rotinas de trabalho

Após a estruturação jurídica, física e administrativa da Ouvidoria, com a alocação de seus recursos humanos e logísticos, o próximo passo estratégico será a implantação de fluxos e rotinas para o trabalho rotineiro de atendimento às demandas dos cidadãos.

Será a etapa da definição dos meios de acesso do cidadão usuário do SUS aos serviços da Ouvidoria, canais pelos quais as demandas serão recebidas.

Depois de recebidas, serão classificadas numa das categorias de demanda, de acordo com o conteúdo de cada manifestação.

A seguir, cada uma das demandas receberá análise e encaminhamento.

Em todo o processo, a Ouvidoria poderá adotar o seguinte fluxo de trabalho, observada a categoria onde a demanda foi classificada:

3.6.1. Recebimento

As demandas poderão chegar à Ouvidoria por vários meios ou portas de entrada, como estas:

Telefone	Pessoalmente
Fax	Caixa de sugestão
E-mail (correio eletrônico)	Órgão da imprensa
Correspondência	

3.6.2. Análise

A análise envolve demandas classificadas numa destas categorias:

Denúncia: quando o cidadão apresenta uma comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou indício de irregularidade na administração e/ou no atendimento por entidade pública ou privada de saúde.

Reclamação: quando o cidadão faz uma comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.

Solicitação: quando o cidadão faz uma comunicação verbal ou escrita que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e serviços de saúde.

Informação: quando o cidadão pede alguma comunicação, instrução ou ensinamento a respeito do sistema de saúde.

Elogio: quando o cidadão apresenta uma comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo SUS.

Sugestão: quando o cidadão apresenta uma comunicação verbal ou escrita que propõe ação que considera útil à melhoria do sistema de saúde.

3.6.3. Encaminhamento

Após a análise, a demanda seguirá um fluxo diferenciado, conforme sua categoria, e será encaminhada ao órgão ou entidade competente para a solução da questão.

3.6.4. Acompanhamento

Nos casos específicos de denúncias, reclamações e solicitações, cabe à Ouvidoria avaliar a resposta do setor, órgão ou entidade demandada e, se a resposta não for satisfatória, procurar a instância imediatamente superior para nova avaliação ou esclarecimentos. Também cabe à Ouvidoria acompanhar as demandas sem respostas, em busca da plena defesa dos direitos dos usuários do SUS.

3.6.5. Resposta ao cidadão

A Ouvidoria deve manter o cidadão informado sobre toda a tramitação da sua demanda até sua conclusão. O cidadão deve procurar a Ouvidoria, sempre que necessário, tanto para acompanhar a tramitação do seu manifesto quanto para apresentar novos questionamentos.

3.7. OUVIDORSUS

O Departamento de Ouvidoria Geral do SUS (Doges), em parceria com o Departamento de Informação e Informática do SUS (Datusus), desenvolveu o sistema informatizado OuvidorSUS com o intuito de otimizar os processos demandados no âmbito de sua competência, estabelecendo fluxo virtual, ágil e sem burocracia.

A ferramenta foi implantada na Ouvidoria Geral do SUS em abril de 2006 e continua a ser aperfeiçoada, tendo ainda fases a cumprir para atender às expectativas e necessidades dos atores envolvidos no processo de descentralização de Ouvidorias do SUS.

Entenda-se que o OuvidorSUS é um importante passo na construção do Sistema Nacional de Ouvidorias. Ele está hospedado no Portal da Saúde (www.saude.gov.br) no link da Ouvidoria. Para ter acesso ao sistema, o gestor deverá entrar em contato com o Doges e solicitar login e senha.

CONTATOS

Departamento de Ouvidoria Geral do SUS

Caixa Postal: 6216 • CEP 70740-971

Telefone: (61) 3448-8900

Fax: (61) 3448-8926

E-mail: ouvidoria@saude.gov.br

Portal Saúde: www.saude.gov.br

ANEXO A – O QUE É A OUVIDORIA GERAL DO SUS?

É um canal de articulação entre o cidadão, que exerce o seu papel no controle social, e a gestão pública de saúde, com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo SUS.

Entre suas atribuições, estão disseminar informações de saúde; receber as solicitações, reclamações, denúncias, elogios e sugestões encaminhadas pelos cidadãos; e levá-las ao conhecimento dos órgãos competentes.

É um serviço prestado pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS.

A **Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa**¹ do Ministério da Saúde prevê a descentralização das Ouvidorias do SUS e o apoio a sua implantação em Unidades de Saúde, Secretarias Municipais e Estaduais.

¹ Conheça o texto completo em:
<http://portal.saude.gov.br/portal/arquivos/pdf/Participasus.pdf>

ANEXO B – DISQUE SAÚDE (0800 61 1997)

O Disque Saúde é um dos serviços da Ouvidoria Geral do SUS. Ele atende gratuitamente à população em vários assuntos de saúde:

- Campanhas e programas do Ministério da Saúde
- Doenças e orientações de saúde
- Ações e políticas de saúde
- Denúncias, reclamações e sugestões
- Medicamentos
- Como parar de fumar

Informações gerais sobre esses assuntos podem ser obtidas todos os dias, a qualquer hora, por meio de gravações que estão sempre à disposição no **0800 61 1997**.

Para mais informações, fale com os teleatendentes do Disque Saúde, de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.

Projeto gráfico:

Propeg Comunicação Ltda.
SHS, quadra 6, conj. A, bl. E, salas 719 a 725
Brasília-DF • CEP 70322-915
Tel.: (61) 3322-1002 • Fax: (61) 3322-4129
www.propeg.com.br
Brasília-DF, outubro de 2006

Impressão e acabamento

GRÁFICA ???

Endereço:

Brasília-DF • CEP xxxxx-xxx

Tels.: (61) / Fax: (61)

E-mail:

Home page:

Brasília-DF, mês e ano

Contrato número:

MINISTÉRIO DA SAÚDE
MAIS ATENÇÃO A VOCÊ



OUVIDORIA GERAL DO SUS

Juntos fazendo o SUS cada vez melhor

INFORMAÇÕES, SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS
Queremos saber o que você tem a dizer



DISQUE SAÚDE
0800 61 1997



www.saude.gov.br



Caixa Postal 6216
CEP 70740-971

Ministério
da Saúde

