



A voz da Cidadania.

**ORIENTAÇÕES PARA
IMPLANTAÇÃO DE
OUVIDORIA DO SUS**

Salvador – Bahia

Governador do Estado da Bahia

Jaques Wagner

Secretário da Saúde

Jorge Solla

Coordenadora da Ouvidoria SUS BAHIA

Elide Oliveira de Carvalho

Equipe Técnica:

Celurdes Carvalho

Flávia Guimarães Simões Santos

Jacilene Carmo

Maria das Graças Freitas Lima

Maria do Carmo G. e Oliveira

Railda Azevedo

Taís da Cunha Ferreira

Walmyra Regina Monteiro

OUVIDORIA SUS – BAHIA

Cartilha: A Voz da Cidadania - Ouvidoria SUS Bahia - 7/12/010

Secretaria da Saúde do Estado da Bahia.

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.

Informações:

Disque – 0800 284 0011 – opção 1 Saúde

Edição e distribuição:

Secretaria da Saúde do Estado da Bahia - SESAB

Ouvidoria SUS – Bahia

SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DA BAHIA

4ª Avenida do CAB, no 400, Lado B, CAB

CEP: 41745-002 Salvador, Bahia

www.saude.ba.gov.br

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	5
1. INTRODUÇÃO	6
2. OUVIDORIA DO SUS	7
3. BASE LEGAL	8
4. FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA	9
5. ORIENTAÇÕES PARA IMPLANTAÇÃO DE OUVIDORIA	14
6. CONCLUSÃO	16
7. ANEXOS	17

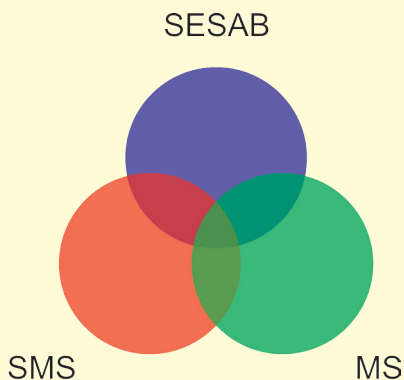
ORIENTAÇÕES PARA IMPLANTAÇÃO DE OUVIDORIA DO SUS

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria, como um dos componentes da Política de Gestão Estratégica e Participativa do SUS, constitui-se num espaço democrático de comunicação e articulação entre o cidadão e o gestor, tendo como objetivo fortalecer o controle social e qualificar a gestão.

Funciona enquanto canal de escuta qualificada, através do tratamento das manifestações do cidadão (reclamações, solicitações, informações, sugestões, denúncias e elogios). Nesta perspectiva é fundamental a implantação de Ouvidoria, estruturada entre as três esferas de governo, pois o trabalho conjunto garante a agilidade das ações desempenhadas, contribuindo para a consolidação da cidadania e o fortalecimento do SUS.

Esta cartilha tem como objetivo prestar orientações que possam subsidiar os gestores dos municípios e unidades de saúde da Rede SUS Bahia, na implantação e implementação do Serviço de Ouvidoria.



1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria SUS Bahia, criada por meio da Portaria nº. 775 de 2004, compõe a estrutura da Secretaria da Saúde. Constituída por uma coordenação, funcionando no nível Central, e uma Rede de 23 Ouvidorias.

Atua em consonância com os Princípios e Diretrizes do SUS e com o Plano Diretor de Regionalização da Saúde, coordenando Ouvidorias nas macrorregiões, centros de referências, nos grandes hospitais da Rede Própria, e apoiando Secretarias Municipais da Saúde na implantação e implementação de Ouvidorias.

A sua parceria com o Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/DOGES, vem desde 2004 com a Celebração do Convênio nº. 2894/2004/MS - Apoio Financeiro, Desenvolvimento Tecnológico e Qualificação da Gestão que proporcionou a formação da Rede de Ouvidorias e a qualificação dos ouvidores do nosso Estado.

A assinatura do Termo de Cooperação Técnica entre o Ministério da Saúde e a SESAB, para utilização do Sistema Informatizado Ouvidor SUS, Nível I, no ano de 2008, foi de fundamental importância para o trabalho da Ouvidoria SUS Bahia e da Saúde Pública do Estado, uma vez que, a utilização deste sistema vem ampliando e otimizando o atendimento às demandas do cidadão, propiciando relatórios gerenciais mais fidedignos e detalhados, possibilitando a melhoria da qualidade dos serviços prestados e o fortalecimento do SUS.

2. OUVIDORIA DO SUS

MISSÃO: Ser um canal de comunicação e articulação entre o cidadão que exerce o seu papel no controle social e o gestor, visando contribuir para uma melhoria contínua dos serviços prestados pelo SUS.

OBJETIVO: Assegurar ao cidadão a oportunidade de participar da Gestão de Políticas Públicas da saúde, traduzida na capacidade de manifestar suas sugestões, reclamações, denúncias e elogios, através de canais ágeis, eficientes e eficazes.

VALORES:

- Zelar por ações que garantam as questões éticas, assegurando a privacidade e a confidencialidade em todas as etapas do processamento das manifestações registradas na Ouvidoria;
- Democratizar o acesso às informações coletivas de saúde;
- Ter respeito ao cidadão com garantia de respostas às suas demandas, de acordo com os Princípios e Diretrizes do SUS;
- Agir com autonomia, integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
- Contribuir para observância dos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência da administração pública.

Atribuições e competências:

Compete a Ouvidoria:

- Receber as manifestações dos cidadãos, encaminhá-las à sub-rede*, na busca de soluções com garantia de resposta;
 - Fornecer Orientações gerais sobre o funcionamento do SUS e sobre a instituição a qual está inserida;
- Divulgar relatórios gerenciais;
- Participar de reuniões de colegiado e demais instâncias colegiadas para a troca de informações gerenciais que irão fortalecer o seu trabalho e consequentemente, a gestão;
 - Subsidiar os conselhos de saúde mediante informações advindas da participação cidadã através de relatórios;
 - Democratizar o acesso às informações coletivas de saúde;
 - Publicizar as informações gerenciais da Ouvidoria para o fortalecimento do controle social.

** Sub-rede: São os setores da instituição responsáveis pela resposta da demanda. São denominados de sub-rede, pois o trabalho da Ouvidoria pressupõe a formação de Redes e Sub-redes, que se comunicam e interagem tanto verbalmente como pelo sistema informatizado OuvidorSUS.*

3. BASE LEGAL

As Ouvidorias do SUS têm como pilares de, sustentação, a Constituição Federal de 1988, os Princípios e Diretrizes do SUS regulamentados pela Lei 8.080 / 90, e mais precisamente a Lei 8.142/90.

A 12ª Conferência Nacional de Saúde, realizada em dezembro de 2003, legitimou a construção da Política Nacional de Ouvidoria que foi reforçada no Pacto de Gestão aprovado na reunião do Conselho Nacional de Saúde, do dia 09 de fevereiro de 2006.

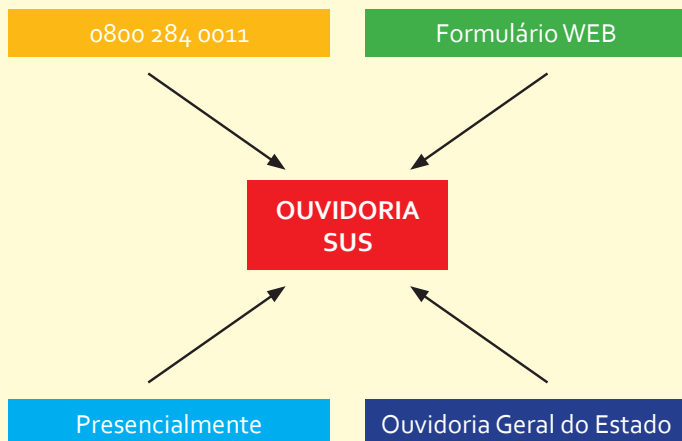
Apesar desses marcos, a Ouvidoria exige uma base legal consolidada, que garanta o funcionamento pleno do serviço. A Ouvidoria Geral do Estado, a do DOGES e a do SUS Bahia foram criadas com respaldo LEGAL como descrito abaixo:

- Lei 8.538/2002 - institui a Ouvidoria Geral do Estado da Bahia.
- Lei 4.126/2003 - institui a Ouvidoria do SUS
- DECRETO nº. 8.803/2003 - Estabelece a Rede de Ouvidorias para todas as Secretarias e Órgãos do Poder Executivo Estadual.
- Portaria 775/2004 – Designa os Ouvidores da SESAB/SUS vinculados ao Gabinete do Secretário.
- Lei nº. 11.055 de 26 de Junho de 2008 altera a estrutura organizacional da SESAB e insere a Ouvidoria SUS/ Bahia no organograma, vinculada ao Gabinete do Secretário da Saúde.

4. FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA

O funcionamento de uma Ouvidoria , de maneira geral, pressupõe o conhecimento das seguintes etapas do trabalho:

Canais de entrada da demanda:



o800: Canal gratuito disponibilizado pela Ouvidoria Geral do Estado onde, através da URA - Unidade de Resposta Audível, o cidadão ao discar 1 – para falar com a saúde, a ligação é canalizada diretamente para os teleatendentes da Ouvidoria SUS/Bahia.

Formulário web: demandas cadastradas pela internet, onde o cidadão clica no link da Ouvidoria SUS/Bahia, nos sites: www.saude.ba.gov.br, www.ouvidoria.geral.ba.gov.br, e recebe as orientações para a realização de um registro.

Presencialmente: contato direto entre cidadão e Ouvidor que, através da escuta qualificada, realiza o atendimento. (Atendimento realizado em todas as Ouvidorias da Rede e na Coordenação de Ouvidoria SUS Bahia)

TAG: Sistema informatizado utilizado pela Ouvidoria Geral do Estado para cadastramento das demandas, as quais são encaminhadas para as Ouvidorias da Rede SUS, onde são tratadas e inseridas no Sistema Informatizado OuvidorSUS.

Classificação das demandas:

As demandas de ouvidoria podem ser classificadas em:

Solicitação: Comunicação verbal ou escrita que, embora possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde.

Reclamação: Comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.

Denúncia: Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou indícios de irregularidade na administração e/ou no atendimento.

Informação: Comunicação verbal ou escrita onde o cidadão solicita esclarecimentos e orientação a respeito do sistema de saúde ou sobre assistência à saúde.

Sugestão: Comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria do sistema de saúde.

Elogio: Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde.

Fluxo de trabalho:

O fluxo de trabalho é a primeira etapa que o Ouvidor deve conhecer para o desenvolvimento de suas ações. Em linhas gerais está assim configurado:



A demanda é recebida pela ouvidoria, analisada, inserida no OuvidorSUS e categorizada de acordo com o teor da manifestação e com as orientações contidas nos manuais de normas e rotinas do ouvidor e de tipificação do sistema OuvidorSUS*.

**O sistema Ouvidor SUS é o sistema usado pela rede de Ouvidorias SUS/Bahia para o tratamento de demandas. Foi elaborado pelo Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS--DOGES/SGEP e desenvolvido pelo Departamento de Informática do SUS – DATASUS, com o objetivo de otimizar os processos demandados no âmbito de sua competência. O sistema possui os seguintes níveis de acessos:*

Acesso Nível I - inclui, encaminha, recebe e responde as manifestações, bem como permite a criação de sua própria subrede. É o sistema usado pela Rede de Ouvidorias.

Acesso Nível II – permite apenas o recebimento e resposta das manifestações, encaminhadas pelas ouvidorias do Nível I. Esse nível é usado pela sub-rede da Ouvidoria.

O sistema OuvidorSUS é uma importante ferramenta de Gestão, pois além de possibilitar a confecção de relatórios, possui um banco de dados específico da Saúde.

Após essa etapa, a demanda é encaminhada à área técnica competente para análise e providências cabíveis .

É da responsabilidade do ouvidor acompanhar todo o fluxo de encaminhamento da manifestação até a sua conclusão. Tal acompanhamento significa monitorar os prazos das respostas, se as mesmas estão de acordo com os Princípios e Diretrizes do SUS, e se de fato atende ao exposto no registro. Esse acompanhamento é feito antes da sua conclusão, que só se concretiza com o fornecimento da resposta final ao cidadão e, conseqüentemente, o encerramento da demanda no sistema.

A divulgação de informações gerenciais, através de relatórios de gestão, compreende a fase final do processo de trabalho do ouvidor. É através do relatório, que o gestor tomará conhecimento dos dados colhidos na Ouvidoria em determinado período. Estas informações são trabalhadas tanto de maneira quantitativa (através dos gráficos e números fornecidos pelo próprio sistema), como qualitativa, que representam à análise do Ouvidor com relação ao dado apresentado. Deve conter recomendações de possíveis melhorias na prestação do serviço, com intuito de subsidiar o gestor na tomada de decisões, contribuindo assim para o fortalecimento do SUS em nosso Estado.

5. ORIENTAÇÕES PARA IMPLANTAÇÃO DE OUVIDORIA

1) Para a implantação de uma Ouvidoria é importante a definição da sua necessidade dentro do órgão ao qual ela estará vinculada, a decisão e o apoio do Gestor, em sua efetivação, para que possa cumprir seu papel com legitimidade e autonomia;

2) Identificar dentro da instituição espaço físico adequado, boa localização e acessibilidade, inclusive com espaço reservado para atendimento individual ao cidadão, resguardando o sigilo que a atividade requer;

3) Indicar os servidores que exercerão o papel de Ouvidores. Esse processo de escolha deverá seguir alguns critérios que compõe o perfil desejado para a função, tais como:

- Ser proativo;
- Ter habilidade na interlocução e articulação com o gestor e o cidadão;
- Ter conhecimento de informática;
- Atuar com autonomia, independência, determinação e isenção.
- Conhecer a política de saúde e os serviços prestados pelo SUS.

4) Após a identificação desses atores, o Gestor deverá contactar à coordenação da Ouvidoria SUS/Bahia, responsável pela coordenação e definição de diretrizes para o funcionamento da Ouvidoria, que assumirá como responsabilidades:

- Prestar as orientações iniciais sobre o trabalho da Ouvidoria, fornecendo material informativo;
- Visitar o espaço físico onde a Ouvidoria irá funcionar, identificando junto ao gestor, limites e possibilidades do mesmo;
- Realizar, quando necessário, sensibilização inicial junto aos funcionários e usuários da instituição;
- Disponibilizar o sistema informatizado OuvidorSUS para o recebimento e tratamento das manifestações;
- Realizar a capacitação junto aos ouvidores, de acordo com princípios de funcionamento preestabelecidos pela Ouvidoria nível central, instrumentalizando-os com material didático necessário para a realização do trabalho;
- Garantir suporte técnico-operacional, realizando acompanhamento sistemático da Ouvidoria, orientando os ouvidores quanto às normas e rotinas de trabalho.

Para o bom andamento do trabalho, e pelas exigências que o mesmo requer, as pessoas indicadas para o exercício dessa função deverão ter como atribuição apenas as atividades relacionadas à Ouvidoria, não sendo possível, portanto, o acúmulo de funções dentro da Instituição. Caberá ao Gestor publicar portaria designando o ouvidor titular e o ouvidor adjunto, conforme desenho estabelecido pela Ouvidoria Geral do Estado (ver modelo anexo).

5) Vale ressaltar que antes do funcionamento efetivo como Ouvidoria, caberá aos ouvidores realizar o projeto de implantação do referido serviço na Instituição (ver modelo anexo), que deverá ser disponibilizado tanto para o Gestor, como para a Coordenação da Ouvidoria SUS Bahia.

O funcionamento pleno de uma Ouvidoria apenas ocorre com o apoio efetivo do Gestor em todo o seu processo de funcionamento.

A interação entre o gestor e o cidadão representa um efetivo mecanismo de gestão e de controle social, voltado ao aperfeiçoamento da qualidade e eficácia dos serviços.

6. CONCLUSÃO

Frente à necessidade de garantir uma escuta qualificada e cumprir o seu papel, enquanto Ferramenta de Gestão, a Ouvidoria vem ampliando o acesso do cidadão, possibilitando a melhoria e a qualidade dos serviços prestados pelo SUS.

Muitas são as dificuldades no atendimento aos direitos do cidadão, mas as melhorias são constantes e a Ouvidoria enquanto espaço de cidadania, vem desenvolvendo o seu trabalho em parceria com todos os gestores e o controle social, pautando as suas ações no compromisso e na transparência, estimulando a democratização das informações em saúde.

Portanto o objetivo desta cartilha é apenas nortear os gestores quanto à implantação e/ou implementação do Serviço de Ouvidoria, porém é o início de um processo democrático e participativo de construção conjunta.

“A Ouvidoria é um autêntico instrumento da democracia participativa na medida em que transporta o cidadão comum para o âmbito da administração”.

Rubens Pinto Lyra

7. ANEXOS

MODELO PARA PORTARIA (para Publicação de Ouvidores em Diário Oficial)

PORTARIA Nº. DE 2010

O (A) Diretor (a) do _____ no uso de suas atribuições e de acordo com o Decreto 8.803, de 10 de dezembro de 2003, que regulamenta o funcionamento da Ouvidoria Geral do Estado.

RESOLVE

Designar para a atividade de Ouvidoria Especializada, respectivamente como Titular e Adjunta os servidores _____ (nome do servidor) _____ (cadastro nº.), _____ (nome do servidor) _____ (cadastro nº.).

Nome do Diretor (a) _____

ETAPAS PARA ELABORAÇÃO DE UM PROJETO DE IMPLANTAÇÃO DE OUIDORIA

- Folha de rosto
- Ficha técnica (nome das pessoas responsáveis pelo Projeto com o timbre da Instituição)
- Apresentação - falar um pouco da instituição, sua missão e visão;
- Justificativa - explicar o porquê da implantação da ouvidoria na Unidade;
- Objetivo geral
- Objetivos Específicos
- Público alvo;
- Recursos Humanos;
- Recursos Materiais
- Metas - Para cada objetivo específico se deve estabelecer uma meta que representa a forma como atingir aquele objetivo e as ações necessárias para tal;
- Conclusão

CONTATOS

SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DA BAHIA
4ª Avenida do CAB, 400, lado B - CAB,
CEP: 41745-002 - Salvador, Bahia.
Disque Ouvidoria - 0800 284 0011- opção 1 Saúde
www.saude.ba.gov.br



ouvidoria
SUS-Bahia
A voz da Cidadania.

SECRETARIA
DA SAÚDE

