

ANEXO VI

FICHA DE INSCRIÇÃO	
<b>MINISTÉRIO SUPERVISOR:</b> Ministério da Saúde	
<b>ÓRGÃO/ENTIDADE:</b> Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa/Ministério da Saúde	
<b>DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL:</b> Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS - DOGES	
<b>RESPONSÁVEL:</b> Vanilda Aparecida Alves	
<b>E-MAIL:</b> vanilda.alves@saude.gov.br	
<b>TELEFONE:</b> (61) 3315-8860	
<b>CATEGORIA:</b> <input type="checkbox"/> Fortalecimento dos controles internos administrativos <input type="checkbox"/> Promoção da transparência ativa e/ou passiva <input checked="" type="checkbox"/> Aprimoramento das atividades de ouvidoria <input type="checkbox"/> Diminuição no tempo de apuração disciplinar	
<b>TÍTULO DA PRÁTICA:</b> Carta SUS	
	<b>Brasília-DF, 12 de setembro de 2014</b>
 _____ <b>Declaro que tomei conhecimento do Regulamento do II Concurso de Boas Práticas da CGU Assinatura do responsável, de acordo com o art. 10 deste Regulamento</b>	

Observação: É obrigatório o preenchimento de todos os campos e da assinatura do Responsável.

## PRÁTICA

### 1) TÍTULO

Carta SUS

### 2) DESCRIÇÃO DA PRÁTICA - limite de 4 (quatro) páginas:

A Carta SUS é uma ferramenta que permite que alguns usuários do Sistema Único de Saúde possam avaliar o atendimento e os serviços prestados nas unidades públicas ou conveniadas com o SUS. É enviada ao cidadão para que o mesmo tenha acesso aos dados do seu atendimento, bem como aos recursos pagos por ele, e se manifeste quanto à sua satisfação do serviço.

Tem por objetivo reforçar o controle social e a colaboração da população na gestão, comunicando, acompanhando, fiscalizando, monitorando e avaliando atendimentos realizados pelo SUS. Ademais, possui caráter educativo, uma vez que dissemina informações em saúde e incentiva a sociedade a exercer cidadania. É uma fonte para a melhoria dos serviços de saúde e instrumento de controle dos recursos aplicados pelo Ministério da Saúde.

Em Janeiro de 2012 começaram a ser enviadas, mensalmente, cartas aos cidadãos usuários do SUS que passaram por uma Autorização de Internação Hospitalar – AIH. Além disso, desde Dezembro de 2012, também estão recebendo cartas os cidadãos que passaram por uma Autorização de Procedimento Ambulatorial de Alta Complexidade – APAC.

Nestas cartas contêm dados do cidadão, informações da internação ou do procedimento que o mesmo realizou, valor que o Ministério da Saúde pagou pela internação ou tratamento e a pesquisa de avaliação do atendimento.

O instrumento utilizado para a realização da pesquisa de satisfação consiste num cartão resposta anexado à carta, que contém perguntas relativas ao atendimento prestado pela equipe médica, de enfermagem e/ou profissionais de saúde, à maneira como o cidadão foi tratado na unidade de saúde, ao estado das instalações físicas da unidade e questiona também se o cidadão recomendaria a unidade em que foi atendido para algum amigo ou familiar.

Na carta o cidadão é orientado a responder às perguntas de satisfação através do cartão resposta destacável, com porte pago pelo Ministério da Saúde, bastando preenchê-lo e entregá-lo ao carteiro, agência ou caixa de coleta do correio; pelo telefone Disque Saúde 136, cuja ligação é gratuita; ou pelo site [www.saude.gov.br/cartasus](http://www.saude.gov.br/cartasus).

Caso o cidadão discorde com os dados trazidos pela carta, tenha havido algum tipo de cobrança por parte da unidade de saúde/profissional ou até mesmo nunca tenha passado pelo procedimento transcrito na carta, ele deve entrar em contato com a Ouvidoria-Geral do SUS (Disque Saúde 136) e registrar sua manifestação.

Registrando uma manifestação é gerado um protocolo e este passa por um tratamento específico, sendo analisado e encaminhado aos Órgãos, Departamentos ou Áreas competentes para análise e providências cabíveis.

Com a participação do cidadão, ou seja, com a confirmação das informações contidas na carta ou manifestações de desacordo, com as respostas sobre a qualidade do atendimento e com demais manifestações geradas, tem-se materiais de pesquisa que possibilitarão elaboração de relatórios gerenciais para subsidiar a Gestão no monitoramento de nas melhorias das políticas públicas de

saúde.

### **3) HISTÓRICO DA IMPLEMENTAÇÃO - limite de 2 (duas) páginas:**

A Carta SUS começou a ser elaborada em Outubro de 2011 e foi lançada em Novembro de 2011, na 14ª Conferência Nacional de Saúde, pelo então Ministro da Saúde, Alexandre Padilha.

Em janeiro de 2012 deu-se o início do envio mensal das cartas, direcionado aos cidadãos que passaram por uma Autorização de Internação Hospitalar – AIH preenchida no Sistema de Informação Hospitalar do SUS – SIH/SUS.

Em dezembro de 2012 também começaram a receber a carta os cidadãos que passaram por uma Autorização de Procedimento Ambulatorial de Alta Complexidade – APAC preenchida no Sistema de Informação Ambulatorial do SUS – SIA/SUS.

### **4) RELEVÂNCIA DA PRÁTICA EM RELAÇÃO AOS CRITÉRIOS INDICADOS NO ARTIGO 13 DESTE REGULAMENTO - limite de 2 (duas) páginas:**

O fortalecimento do controle social pode ser efetivado mediante a criação de novos canais de comunicação entre o cidadão e a gestão, através de novas ações e programas de saúde.

A Carta SUS é uma ação que permite que os usuários possam monitorar e avaliar o atendimento e os serviços prestados nas unidades públicas ou conveniadas com o SUS. Reforça o controle social e a colaboração da população na gestão, pois incentiva a comunicação, o acompanhamento, a fiscalização, o monitoramento e a avaliação dos atendimentos realizados pelo SUS, integrando a sociedade com a gestão e estimulando a participação dos cidadãos no exercício do poder.

Com a participação do cidadão, ou seja, com a confirmação das informações contidas na carta ou com alguma manifestação de desacordo, geram-se demandas na Ouvidoria-Geral do SUS.

A Ouvidoria demonstra o esforço de desencadear atos de educação em saúde que operem no sentido de ampliar a escuta das necessidades, dos desejos e das opiniões da população, disponibilizando seus diversos canais de comunicação para recepcionar sugestões, reclamações, denúncias, informações, elogios ou solicitações dos cidadãos.

As demandas geradas na Ouvidoria-Geral do SUS, não só oriundas da Carta SUS, mas todas de forma geral, resultam numa série de ações, incluindo a apuração de Denúncias.

Para tratamento, encaminhamento e acompanhamento dessas manifestações, a Ouvidoria conta com o Sistema Informatizado OuvidorSUS, regulamentado pela Portaria nº 8, de 25 de Maio de 2007. Esse Sistema permite a disseminação de informações, o registro, o encaminhamento das manifestações dos cidadãos e a troca de informações entre os órgãos responsáveis pela gestão do SUS, para adoção das providências cabíveis diante das manifestações recebidas.

São objetivos do OuvidorSUS atuar como ferramenta no processo de descentralização do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS; facilitar a democratização de informações em saúde; agilizar o processo de recebimento, encaminhamento, acompanhamento e resposta das manifestações recebidas; e gerar relatórios gerenciais que auxiliem na melhoria contínua do Sistema Único de Saúde.

A Ouvidoria-Geral do SUS também conta com atividades que incentivam o desenvolvimento de ações por outros gestores de saúde, como o Prêmio Cecília Donnangelo de Ouvidoria do SUS, que

contempla ações inovadoras e bem-sucedidas de ouvidorias do SUS do Brasil. Esse prêmio reconhece e propaga as boas ideias em Ouvidoria, contribuindo para a consolidação das políticas de gestão estratégica e participativa do SUS. Dessa forma, a Carta SUS busca ser um espelho para que outras Ouvidorias possam desenvolver ações semelhantes voltadas à realidade e necessidade de cada região ou localidade.

#### **5) EVIDÊNCIAS - limite de 20 (vinte) páginas:**

No período de Janeiro/2012 até Junho/2014 foram enviadas 30.604.849 cartas, divididas em 24.148.627 AIH e 6.456.222 APAC. Recebemos 1.794.635 cartões resposta da pesquisa de satisfação do usuário, sendo 1.503.390 por correio e 291.245 por internet e telefone.

Além disso, 7.394 manifestações entre denúncias, reclamações, elogios, informações, solicitações e sugestões foram registradas no Disque Saúde 136; destas, 5.111 são denúncias. Todas as manifestações passam por um processo de tratamento, onde são analisadas e encaminhadas às áreas competentes como Secretarias Municipais/Estaduais de Saúde, Gerências Regionais de Saúde, Secretarias e Departamentos do Ministério da Saúde, entre outras.

Das 7.394 manifestações registradas no Sistema OuvidorSUS da Ouvidoria-Geral do SUS – Disque Saúde 136 – 5.111 (69,1%) são denúncias, onde todas foram encaminhadas para uma determinada área responsável pelas providências. No entanto, dessas, 2.074 permanecem encaminhadas (área responsável ainda não analisou), 739 já foram colocadas em análise pela área responsável, 66 tiveram que ser reencaminhadas, pois a conclusão não estava satisfatória; 322 estão concluídas e serão verificadas pela Ouvidoria quanto à satisfação da resposta, 142 estão fechadas (conclusão satisfatória) e 1.768 foram automaticamente arquivadas pelo Sistema porque não houve nenhuma modificação após 60 dias do seu fechamento.

*Observação 1: utilizar espaçamento simples, fonte Times New Roman, tamanho 12.*

*Observação 2: o limite de páginas nos campos 2, 3 e 4 inclui a possível utilização de gráficos, fotos e demais elementos visuais.*

*Observação 3: no campo Evidências podem ser anexados documentos que dão suporte as informações prestadas nos campos 2, 3 e 4, a serem utilizados pela Comissão Técnica e/ou Julgadora.*

DATA: \_\_/\_\_/\_\_ RESPONSÁVEL: \_\_\_\_\_

INFORMAÇÃO PRESTADA POR: \_\_\_\_\_

OUTROS

RECUSADO

NÃO EXISTE O Nº INDICADO

NÃO PROCURADO

DESCONHECIDO

ENDEREÇO INSUFICIENTE

AUSENTE

FALECIDO

MUDOU-SE

PARA USO DOS CORREIOS



MINISTÉRIO DA SAÚDE  
"DEVOLUÇÃO ELETRÔNICA - CEDO"  
ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS - BRASÍLIA/DF

SUS  
SUS  
SUS



[www.combatadengue.com.br](http://www.combatadengue.com.br)

**JUNTOS SOMOS MAIS FORTES  
NESTA LUTA.**



O SELO SERÁ PAGO PELO  
MINISTÉRIO DA SAÚDE  
AC PALÁCIO DO ITAMARATY  
70050973 - Brasília-DF

**CARTÃO-RESPOSTA**  
NÃO É NECESSÁRIO SELAR



O Ministério da Saúde lhe envia esta carta para saber se você ou seu familiar foi bem atendido durante o tratamento e internação no hospital do Sistema Único de Saúde. Como você sabe, o atendimento foi totalmente custeado pelo SUS, com recursos pagos pelos cidadãos e que devem ser utilizados com toda atenção e respeito. É um direito de todos os brasileiros. Por isso, nosso objetivo com esta correspondência é verificar se o recurso enviado pelo Ministério da Saúde foi corretamente utilizado e saber sobre a qualidade e as condições dos serviços oferecidos na sua cidade e/ou no local onde foi realizado o atendimento.

A sua avaliação do serviço vai contribuir para melhorarmos a saúde no seu município e em todo o país. Por isso, pedimos que confira os dados da internação e responda o questionário que enviamos abaixo.

O Ministério da Saúde quer continuar apoiando a atenção e recuperação de todos que buscam o SUS. Após a internação, é importante seguir o tratamento e adotar, cada vez mais, hábitos saudáveis que vão melhorar a sua qualidade de vida. Se a pessoa atendida não pode responder por algum motivo, como impossibilidade física ou mesmo por falecimento, a carta pode ser respondida por um familiar ou pessoa mais próxima. Esse retorno é muito importante para verificarmos a qualidade do serviço prestado.

**Lembre-se de que todo tratamento no SUS é gratuito. Se em algum momento houve alguma cobrança, tenha em mãos o número da carta e denuncie no Disque Saúde 136.**

**DADOS DO SEU ATENDIMENTO**

Nome do Paciente: \_\_\_\_\_

Data de Nascimento: \_\_\_\_\_

Cartão Nacional de Saúde: \_\_\_\_\_

Hospital: \_\_\_\_\_

Município: \_\_\_\_\_

Estado: \_\_\_\_\_

Data da Internação: \_\_\_\_\_

Data da Alta: \_\_\_\_\_

Motivo da Internação: \_\_\_\_\_

**VALOR TOTAL PAGO PELO SUS NO SEU ATENDIMENTO**

R\$ | \_\_\_\_\_

**Sempre é hora de combater a dengue.**  
 Mantenha o lixo e a caixa d'água sempre fechados, guarde pneus e garrafas em locais cobertos.

**DISQUE SAÚDE**
**136**

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

Processado pelo DATASUS (FMH24N)

Destaque aqui na linha serrilhada.

Destaque aqui na linha serrilhada.

Destaque aqui na linha serrilhada.

**Ministério da Saúde  
 CARTÃO-RESPOSTA**
**Avaliação das instalações físicas do hospital**
 😄😄😄 Muito Bom   
  😄😄 Bom   
  😄 Regular   
  😞😞 Ruim   
  😞😞😞 Muito Ruim

**Avaliação da equipe médica**
 😄😄😄 Muito Bom   
  😄😄 Bom   
  😄 Regular   
  😞😞 Ruim   
  😞😞😞 Muito Ruim

**Avaliação da equipe de enfermagem**
 😄😄😄 Muito Bom   
  😄😄 Bom   
  😄 Regular   
  😞😞 Ruim   
  😞😞😞 Muito Ruim

**Avaliação da maneira como foi tratado(a)**
 😄😄😄 Muito Bom   
  😄😄 Bom   
  😄 Regular   
  😞😞 Ruim   
  😞😞😞 Muito Ruim

**Você recomendaria o hospital para um amigo ou familiar?**
 😄 Sim   
  😞 Não

**Opcional**

Email: \_\_\_\_\_

Telefone: \_\_\_\_\_

**Instruções para preenchimento**

1. Não rasure este cartão.
2. Preencha a avaliação com caneta esferográfica de tinta AZUL ou PRETA.
3. Marcação correta: ●
4. Destaque na linha indicada e envie pelos Correios: nas caixas de coleta, ao carteiro ou nas agências.

 Caso prefira,  
 responda pelo

**DISQUE SAÚDE**
**136**

 ou acesse o site  
[www.saude.gov.br/cartasus](http://www.saude.gov.br/cartasus)

O Ministério da Saúde lhe envia esta carta para saber se você ou seu familiar foi bem atendido no Sistema Único de Saúde. Como você sabe, o atendimento foi totalmente custeado pelo SUS, com recursos pagos pelos cidadãos e que devem ser utilizados com toda atenção e respeito. É um direito de todos os brasileiros. Por isso, nosso objetivo com esta correspondência é verificar se o recurso enviado pelo Ministério da Saúde foi corretamente utilizado e saber sobre a qualidade e as condições dos serviços oferecidos na sua cidade e/ou no local onde foi realizado o atendimento.

A sua avaliação do serviço vai contribuir para melhorarmos a saúde no seu município e em todo o país. Por isso, pedimos que confira os dados do atendimento e responda o questionário que enviamos abaixo.

É importante seguir o tratamento e adotar, cada vez mais, hábitos saudáveis que vão melhorar a sua qualidade de vida. Se a pessoa atendida não pode responder por algum motivo, como impossibilidade física ou mesmo por falecimento, a carta pode ser respondida por um familiar ou pessoa mais próxima. Esse retorno é muito importante para verificarmos a qualidade do serviço prestado.

**Lembre-se de que todo tratamento no SUS é gratuito. Se em algum momento houve alguma cobrança, tenha em mãos o número da carta e denuncie no Disque Saúde 136.**

**DADOS DO SEU ATENDIMENTO**

Nome do Paciente:

Data de Nascimento:

Cartão Nacional de Saúde:

Unidade de Saúde:

Município:

Estado:

Data de autorização do tratamento:

Data final da autorização:

Motivo do tratamento:

**VALOR TOTAL PAGO PELO SUS NO SEU TRATAMENTO**

R\$ |

**Doe Sangue.  
Essa corrente  
precisa de você.**

DISQUE SAÚDE  
**136**  
Ouvidoria Geral do SUS  
[www.saude.gov.br](http://www.saude.gov.br)

Processado pelo DATASUS (FMH24N)

Destaque aqui na linha serrilhada.

Destaque aqui na linha serrilhada.

Destaque aqui na linha serrilhada.

**Ministério da Saúde  
CARTÃO-RESPOSTA**
**Avaliação das instalações físicas da unidade de saúde**

Muito Bom  
  Bom  
  Regular  
  Ruim  
  Muito Ruim

**Avaliação dos profissionais de saúde que realizaram o tratamento**

Muito Bom  
  Bom  
  Regular  
  Ruim  
  Muito Ruim

**Avaliação da maneira como foi tratado(a)**

Muito Bom  
  Bom  
  Regular  
  Ruim  
  Muito Ruim

**Você recomendaria a unidade de saúde para um amigo ou familiar?**

Sim  
  Não

**Opcional**

Email:

Telefone:

**Instruções para preenchimento**

1. Não rasure este cartão.
2. Preencha a avaliação com caneta esferográfica de tinta AZUL ou PRETA.
3. Marcação correta:
4. Destaque na linha indicada e envie pelos Correios: nas caixas de coleta, ao carteiro ou nas agências.

 Caso prefira,  
responda pelo

**DISQUE SAÚDE**
**136**

 ou acesse o site  
[www.saude.gov.br/cartasus](http://www.saude.gov.br/cartasus)

DATA: \_\_/\_\_/\_\_ RESPONSÁVEL: \_\_\_\_\_

INFORMAÇÃO PRESTADA POR: \_\_\_\_\_

OUTROS

RECUSADO

NÃO EXISTE O Nº INDICADO

NÃO PROCURADO

DESCONHECIDO

ENDEREÇO INSUFICIENTE

AUSENTE

FALECIDO

MUDOU-SE

PARA USO DOS CORREIOS



MINISTÉRIO DA SAÚDE  
"DEVOLUÇÃO ELETRÔNICA - CEDO"  
ESPLANADA DOS MINISTÉRIOS - BRASÍLIA/DF

SUS  
SUS  
SUS



O SELO SERÁ PAGO PELO  
MINISTÉRIO DA SAÚDE  
AC PALÁCIO DO ITAMARATY  
70050973 - Brasília-DF

**CARTÃO-RESPOSTA**  
NÃO É NECESSÁRIO SELAR

