

ANEXO VI

FICHA DE INSCRIÇÃO	
MINISTÉRIO SUPERVISOR:	Ministério da Saúde
ÓRGÃO/ENTIDADE:	Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa/Ministério da Saúde
DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL:	Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS
RESPONSÁVEL:	Vanilda Aparecida Alves
E-MAIL:	vanilda.alves@saude.gov.br
TELEFONE:	(61) 3315-8860
CATEGORIA:	<p><input type="checkbox"/> Fortalecimento dos controles internos administrativos</p> <p><input type="checkbox"/> Promoção da transparência ativa e/ou passiva</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Aprimoramento das atividades de ouvidoria</p> <p><input type="checkbox"/> Diminuição no tempo de apuração disciplinar</p>
TÍTULO DA PRÁTICA:	Ouvidoria Itinerante do SUS: a Ouvidoria que vai até a cidadã e o cidadão
Brasília-DF, 15 de setembro de 2014	
<p><i>Vanilda A. Alves</i></p> <hr/> <p>Declaro que tomei conhecimento do Regulamento do II Concurso de Boas Práticas da CGU <i>Assinatura do responsável, de acordo com o art. 10 deste Regulamento</i></p>	

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

PRÁTICA

1) TÍTULO

Ouvidoria Itinerante do SUS: a Ouvidoria que vai até a cidadã e o cidadão

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

Criada em 2012, a **Ouvidoria Itinerante** (OI) do Sistema Único de Saúde (SUS) é uma estratégia de Ouvidoria Ativa do Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS (DOGES), que compõe a Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa do Ministério da Saúde.

A equipe da Ouvidoria Itinerante vai até as(os) cidadãs(ãos) para fazer uma escuta qualificada e o registro sobre o que eles(as) têm a dizer sobre e para o SUS. O foco de atuação são populações que vivem em condições de vulnerabilidade social, isto é, populações que, por questões territoriais, culturais e/ou socioeconômicas, historicamente possuem maior dificuldade de acesso a políticas públicas, em especial de saúde, o que dificulta o exercício da cidadania e o acesso a direitos e serviços garantidos pela Constituição Federal.

Assim, por meio de parcerias com movimentos sociais, instituições de ensino, Ouvidorias do SUS estaduais e municipais e áreas técnicas do Ministério da Saúde e de outros Ministérios, a OI visa ser um canal participativo capaz de gerar a vocalização coletiva e individual, por meio de uma metodologia horizontal de sensibilização e de conscientização das populações, do empoderamento e da educação popular, oferecendo as condições mínimas necessárias para que os cidadãos possam ter suas demandas de saúde respondidas.

Pela diversidade da população ouvida, a cada nova atividade, previamente é realizado um estudo aprofundado de suas características; é feito um diálogo com outras áreas, em especial com o Departamento de Apoio à Gestão Participativa (DAGEP/SGEP/MS), que coordena as políticas de equidade do SUS; e é verificado se há relatórios de demandas específicas daquele grupo no Sistema OuvidorSUS.

Durante as atividades de Ouvidoria Itinerante, são realizadas rodas de conversa que contemplam os seguintes temas: o direito à saúde, o SUS e as formas de participação social no SUS, com ênfase na Ouvidoria.



Figura 1 – Roda de Conversa do Projeto Ouvir a Mulher: Um Novo Significado à Participação, da parceria entre a União Brasileira de Mulheres (UBM) e o Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. Fonte: <http://ouviramulher.blogspot.com.br/> (2013).

Além de levar informação para as populações sobre o SUS e os canais de participação, como o próprio Disque-Saúde 136, a OI faz, ainda, o devido encaminhamento na gestão para as demandas individuais e coletivas daquela população, com suas especificidades. Para as demandas individuais, há formulário próprio impresso que é preenchido pela equipe da Ouvidoria. No retorno da atividade, essas informações são registradas no Sistema OuvidorSUS e recebem a análise e o tratamento padrão do DOGES. Já as demandas coletivas são sistematizadas no formato de relatórios e encaminhadas para áreas técnicas relacionadas, com vistas aos encaminhamentos para o aperfeiçoamento da gestão.



Figura 2 – Oficina de Desdobramentos da Escuta Itinerante realizada na parceria entre a Confederação dos Trabalhadores da Agricultura (CONTAG) e o Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS, para as áreas técnicas do Ministério da Saúde. Fonte: www.saude.gov.br/sgep (2014).

Ainda, são realizadas pesquisas sobre a saúde dessa população e sobre a avaliação e a satisfação com o SUS. Para isso, há aplicação de questionário construído em parceria com o Núcleo de Pesquisa do DOGES e com áreas técnicas do MS relacionadas, considerando-se recortes territoriais, de gênero, de idade etc.



Figura 3 – Relatórios de Pesquisas em ações de Ouvidoria Itinerante feitos pelo Núcleo de Pesquisa do Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. Fonte: DOGES (2013).

Assim, a OI também busca propagar os resultados das atividades e dos projetos, visando à

disseminação de uma cultura inovadora sobre essa importante estratégia de Ouvidoria Ativa, além de dialogar politicamente com diversos setores e com outras ouvidorias públicas.



Figura 4 – Postais criados e livro publicado na parceria entre o Centro Nordestino de Medicina Popular e o Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. Fonte: DOGES (2013).

Já foram realizadas ações de Ouvidoria Itinerante com populações ribeirinha, cigana, trabalhadoras(es) da agricultura, mulheres, juventude, pescadoras, entre outras, tendo sido ouvidas e envolvidas nas oficinas mais de 3000 pessoas desses segmentos. Assim, as ações de Ouvidoria Itinerante pretendem contribuir com o aumento do acesso da(o) cidadã(ão) às políticas públicas de saúde, em aproximações que se concretizam das mais variadas maneiras, sejam elas em Ouvidoria Fluvial, Ouvidoria Rural, Ouvidoria Móvel, entre outras.



Figura 5 –Ouvidoria Itinerante Fluvial em Porto Velho/RO para escuta da população ribeirinha. Fonte: DOGES (2012).

Os desafios da OI atualmente são: criar mecanismos capazes de auxiliar e subsidiar as tomadas de decisões dos gestores de saúde a partir das informações obtidas durante a realização das atividades, que consigam introduzir para apreciação os aspectos trazidos pelos relatórios e pela avaliação; estimular a cultura de ouvidoria ativa em geral nas ouvidorias descentralizadas; colaborar para que a Ouvidoria seja de fato um instrumento utilizado pela(o) usuá(ria) do SUS.

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

O Sistema Único de Saúde (SUS), instituído pela Constituição Federal de 1988, possui, como uma de suas diretrizes, a participação da comunidade, a qual foi regulamentada por meio da Lei nº 8.142/1990. A participação social no processo de gestão das políticas públicas fortalece o controle por parte da sociedade sobre a gestão e qualifica a atuação de indivíduos e de movimentos sociais para a luta da garantia de seus direitos.

Além das instâncias colegiadas previstas na Lei nº 8.142/1990, que são os conselhos e as conferências de saúde, em 2003, o Departamento de Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (DOGES) foi criado, por meio do Decreto nº 4.726/2003, para compor a estrutura do Ministério da Saúde (MS), como parte integrante da Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa (SGEP). A Ouvidoria-Geral do SUS surgiu com vistas a contemplar a melhoria da atenção à saúde da população, conforme determinação governamental e propostas advindas de Conferências Nacionais de Saúde, dentro do conjunto de atividades voltadas ao aprimoramento da gestão e à ampliação da participação direta no SUS.

Para esse atendimento, inicialmente, as formas de contato com a Ouvidoria eram por meio de atendimento presencial, por telefone, por cartas ou via *web*, de forma receptiva.

Entretanto, esses canais de atendimento não eram suficientes para atender às demandas e a complexidade do Sistema Único de Saúde (SUS), pois tinham caráter apenas passivo, ou seja, a(o) cidadã(ão) é quem precisava conhecer e buscar a Ouvidoria. Também, muitas vezes, não favorecia o acesso de populações que, historicamente, possuem maior dificuldade de acesso aos serviços públicos, em especial, de saúde. Além disso, sentia-se necessidade de uma maior pró-atividade por parte da gestão do SUS, considerando-se que a Ouvidoria também possui um papel importante na qualificação da gestão e na disseminação, de forma didático-pedagógica, de informações sobre o SUS.

Em 2011, com o Decreto nº 7.508, foi regulamentada a Lei Orgânica do Sistema Único de Saúde (SUS), estabelecendo, entre outras coisas, o dever da gestão do SUS de apurar, de forma permanente, as necessidades e a satisfação das(os) usuárias(os). No Contrato Organizativo de Ação Pública (COAP) - contrato firmado entre os municípios, os estados e o ente federal para organização dos serviços de saúde em regiões - prevê-se a “Gestão Centrada na(o) Cidadã(ão)”, a qual preconiza que a satisfação da(o) cidadã(ão) da região de saúde deve ser compromisso das(os) dirigentes, gestoras(es) e trabalhadoras(es) que integram a rede de atenção à saúde, responsabilizando os signatários deste contrato a desenvolver estratégias que incorporem a escuta e as opiniões das(os) usuárias(os) como ferramenta de melhoria dos serviços.

Assim, com o Decreto, foi incorporado pelo Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS (DOGES) o conceito de Ouvidoria Ativa, onde, a partir dele, a Ouvidoria do SUS não espera mais apenas que a(o) usuária(o) se dirija até ela para fazer reclamações, sugestões, denúncias, solicitações ou elogios. Com a nova definição, a postura da Ouvidoria deve ser outra, pois, além de receber as demandas da(o) cidadã(ão), ela deve ir até a(o) usuária(o) do SUS para saber a realidade sobre os serviços ofertados.

O conceito de Ouvidoria Ativa foi ampliado pelo IV Fórum Nacional de Ouvidorias da Saúde, realizado em novembro de 2012, em Brasília. Representantes de 173 ouvidorias, dos âmbitos federal, estadual e municipal, concluíram que Ouvidoria Ativa é aquela que cumpre o seu papel indo além do conceito de Ouvidoria Clássica, abrindo uma nova perspectiva de participação da(o) cidadã(ão) na gestão do SUS, promovendo e estimulando novas formas de integração na avaliação das ações dos serviços de saúde e nas soluções às dificuldades apresentadas, a fim de fortalecer o exercício de cidadania.

O Fórum ainda definiu a Ouvidoria Ativa como aquela capaz de envolver ações estratégicas com perfil proativo e preventivo, que interage com a(o) cidadã(ão) no intercâmbio de conhecimentos, como disseminadora de informações, indutora de parcerias, fornecendo subsídios para melhoria da gestão.

Um importante desafio que foi encontrado no início da iniciativa foi a mudança de

paradigma de gestoras(es), trabalhadoras(es) e usuárias(os) do SUS quanto à atuação da Ouvidoria. Para superá-lo, foram realizadas estratégias como o IV Fórum Nacional de Ouvidorias da Saúde e o evento “Tecendo a Rede” - com gestores e gestoras - e várias outras atividades de qualificação. Nas ações com usuárias(os), buscou-se sempre explicar as novas estratégias, aceitar contribuições e esclarecer as possíveis dúvidas.

Nesse contexto, o DOGES desenvolve desde 2012 estratégias de Ouvidoria Ativa, indo buscar a informação diretamente da(o) cidadã(ão), usuária(o) do serviço de saúde, antecipando-se à sua voluntária participação, ao mesmo tempo em que incentiva a sua participação efetiva nos serviços públicos de saúde.

Atualmente, a Ouvidoria-Geral do SUS disponibiliza diversos canais para que a(o) cidadã(ão) se manifeste, considerando a diversidade que caracteriza a população do nosso país e buscando facilitar o acesso por parte de todas(os). Dentre eles, a Ouvidoria Ativa vem se concretizando, com estratégias como a Ouvidoria Itinerante, além da realização de Pesquisas e da CartaSUS.

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

A estratégia de Ouvidoria Itinerante no âmbito do DOGES inovou na forma de ouvir a população sobre as questões de saúde e encaminhar essas demandas, buscando resolubilidade. Por ter partido de uma necessidade identificada pela gestão de ampliar os canais de atendimento da Ouvidoria do SUS, possibilitou um importante incremento no diálogo entre a gestão do SUS e as(os) cidadãs(ões), em especial aqueles(as) em condições de maior vulnerabilidade, fortalecendo assim o princípio da equidade no acesso aos serviços de saúde.

Pelo duplo papel que a Ouvidoria tem, tanto de instrumento de participação social quanto de qualificação da gestão, os encaminhamentos dados às demandas trazidas por meio da Ouvidoria Itinerante possibilitam a melhoria da prestação dos serviços públicos e o aumento da efetividade da atuação da ouvidoria. Assim, vai ao encontro da Política Nacional de Participação Social, instituída em 2014 após um amplo processo participativo, pelo Decreto nº 8.243, que traz a Ouvidoria Pública Federal como um dos instrumentos de Participação Social.

Além disso, pela diversidade da população ouvida, a cada nova ação, é realizada uma adequação dos instrumentos, das ferramentas e dos métodos da OI, com base nas características desse grupo. Isso possibilita maior aproximação da gestão com a realidade local e com as singularidades que precisam ser consideradas nesse processo de escuta qualificada.

Essa atuação se reforçou pela articulação com movimentos sociais, instituições de ensino, Ouvidorias e conselhos de saúde estaduais e municipais e áreas técnicas do Ministério da Saúde e de outros Ministérios, o que possibilita maior influência das demandas da população nas tomadas de decisão. Ações como as Caravanas de Ouvidorias, realizadas em parceria com a Ouvidoria-Geral da União (OGU) e com a Secretaria-Geral da Presidência da República (SG-PR), possibilitaram a integração do DOGES com outras Ouvidorias Públicas Federais em ações itinerantes.

Ainda, ações de Ouvidoria Itinerante são multiplicadas em alguns estados e municípios pelas Ouvidorias do SUS, nesses ou em outros moldes, com deslocamento das equipes, pelos territórios, até as(os) usuárias(os) do SUS.

Um dos diferenciais sobre a Ouvidoria Itinerante é a eficiência do gasto público, pois para a implementação da prática, é fundamental ter vontade política, pró-atividade e uma equipe para realizar a escuta qualificada, a sistematização, a análise e o encaminhamento necessários. Por exemplo, no ano de 2013, foram feitas 24 atividades de escuta itinerante com um orçamento de R\$ 700.00,00 (setecentos mil reais).

Por fim, ressalta-se criação desses novos canais de comunicação entre a(o) cidadã(ão) e a gestão fortalecem a mobilização e o controle social, que pode ser definido, justamente, como essa capacidade que a sociedade civil tem de participar da gestão pública, monitorando, controlando,

avaliando as ações do estado sobre a sociedade e, acima de tudo, construindo um processo político pedagógico de exercício da cidadania, aprofundando a democracia com participação direta e fortalecimento da sociedade civil.

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

ANEXO I – DOCUMENTO PARA COMPROVAÇÃO DE IMPLEMENTAÇÃO DA AÇÃO HÁ MAIS DE 180 DIAS: PROJETO DE PARCERIA ENTRE A OUVIDORIA ITINERANTE E O NÚCLEO DE ESTUDOS DE SAÚDE PÚBLICA DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA NO SISTEMA DE GESTÃO DE CONVÊNIOS EM 2012.

ANEXO II – FOLHETO VIRTUAL DA OUVIDORIA ITINERANTE (2013).

ANEXO III - MODELO DE FORMULÁRIO DE REGISTRO DE DEMANDAS UTILIZADO PELA OUVIDORIA ITINERANTE.

ANEXO IV – NOTÍCIA SOBRE A OUVIDORIA ITINERANTE NA PÁGINA DO MINISTÉRIO DA SAÚDE (2014).

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.



Ministério da Saúde
Secretaria Executiva
Fundo Nacional de Saúde
GESCON - Sistema de Gestão de Convênios
Relatório Proposta de Projeto Nº 000381740001120-52

Página: 1

23/04/2013 13:24:29

Entidade: FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA	CNPJ: 00.038.174/0001-43	Ano Exercício 2012
Nº Processo: 25000.166058/2012-98	Situação FNS: APROVADO	Esfera: FEDERAL
Valor Total Empenhado: 0,00	Valor Total Pago: 0,00	Convênio / Portaria 79/2012
Tipo Entidade: ORGAO FEDERAL	Situação Externa: Processo Protocolado no Ministério da Saúde - Nº: 25000166058201298	
Endereço: CAMPUS UNIVERSITARIO - S N	Complemento:	
Bairro: ASA NORTE	Caixa Postal:	CEP: 70310500 DDD: 61 Fax:
Município: BRASÍLIA	UF: DF	E-mail: unb@unb.br
Banco: 001 Agência: 016071	Conta:	Dt Cadastro: 06/07/2012

Informações de Contato:

Nome: Andréia Cristina da Silva Cardial	Cargo: Secretária Administrativa
E-mail: nesp@unb.br	
Endereço: Universidade de Brasília - SCLN 406 Bloco A Sala 225 - 2º	Complemento: 2º andar sala 225 -
Bairro: Asa Norte	Município: ASA NORTE UF: DF
CEP: 70847510 DDD: 61	Telefone: 33499884

Aprovado pela Comissão de Intergestores Bipartite (CIP): Não

Comunicou ao Conselho de Saúde Local sobre a proposta de projeto: Não

Esta proposta está vinculada a alguma unidade / edificação existente: Não

Esta proposta está vinculada à outra proposta já cadastrada no exercício 2012: Não

Número do(s) projeto(s) relacionado(s):

Justificativa da Proposição

O Núcleo de Estudos de Saúde Pública - NESP é uma unidade da Universidade de Brasília, vinculada ao Centro de Estudos Avançados Multidisciplinares, que representa o elo entre a academia e as demandas mais emergentes do setor, desenvolvendo atividades de ensino, pesquisa, extensão e assessoria, as quais objetivam promover a difusão e o intercâmbio de conhecimentos.

O NESP foi instituído em 1986 e desde sua criação vinculou-se à Faculdade de Ciências da Saúde de onde se desligou após contribuir para a criação do Departamento de Saúde Coletiva no final da década de 80 do século passado. Desde então, encontra-se no Centro de Estudos Avançados Multidisciplinares (CEAM) onde privilegia a intervenção interdisciplinar para o campo da saúde.

Composto por equipe multiprofissional, com formação e experiência coerentes com o seu propósito, o NESP conta com um banco de consultores e especialistas para colaboração em projetos específicos, que juntos, mobilizam recursos através de projetos de pesquisa, assessoria ou de capacitação de RH que são apresentados a órgãos e entidades financiadoras com objetivos afins, de caráter nacional como o Ministério da Saúde e internacional como a Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS), Fundação Ford entre outras. A Universidade assegura a infra-estrutura e a manutenção.

Historicamente, por sua localização estratégica no Distrito Federal, o NESP tem acumulado uma experiência de ação nacional, regional e local. Em capacitação de recursos humanos foram desenvolvidas ações com essa abrangência em áreas como planejamento, desenvolvimento de recursos humanos, vigilância sanitária, política de medicamentos, saúde do trabalhador, administração de serviços e epidemiologia. No campo de estudos o enfoque foi essencialmente o desenvolvimento de investigações operacionais no âmbito do SUS, incluindo a área de controle social e tendo também realizado atividades de pesquisa sobre questões de nutrição e fome.

Atualmente, atuando através de linhas programáticas, busca-se maior organicidade interna, ao mesmo tempo em que promove ampla articulação entre as equipes dos projetos implementados em suas redes internacional e nacional já instalada em virtude das iniciativas desenvolvidas em sua trajetória em formato de seminários, oficinas, fóruns, congressos, workshops, cursos, mini-cursos e mesas dialogadas. Desta forma, vem privilegiando a realização de estudos, pesquisas, desenvolvimento de recursos humanos, assessoria técnica e informação e comunicação em saúde. Da mesma forma, estas atividades são desenvolvidas em permanente articulação com outros campos de conhecimento e de trabalho da própria UnB e outras Instituições congêneres para as quais fazem-se necessárias o Projeto Rádio Web Saúde e Ouvidoria do SUS: Estratégias em Defesa do Sistema Único de Saúde.

A parceria visa multiplicar a estratégia da Ouvidoria Geral do SUS por meio do uso de



Ministério da Saúde
Secretaria Executiva
Fundo Nacional de Saúde
GESCON - Sistema de Gestão de Convênios
Relatório Proposta de Projeto Nº 000381740001120-52

Página: 2

23/04/2013 13:24:29

tecnologias de informação com escuta qualificada em 19 estados do Brasil. Cabe destacar que o auxílio de dois apoiadores técnicos possibilitará o registro em forma de áudio e vídeo dos diálogos e experiências dos usuários do SUS, os quais auxiliarão o projeto de Ouvidoria Ativa, Ouvidoria Itinerante.

O projeto contará com um apoiador de edição em áudio e vídeo e um webmaster que fará a atualização do portal: www.nesp.unb.br/radiowebsaude onde os conteúdos produzidos ficarão disponíveis, cumprindo assim com o propósito de divulgação nacional. O site a Rádio Web Saúde conta com o apoio das redes sociais <http://www.facebook.com/RadioWebSaudeUnb> bem como com a ferramenta do Twitter: <http://twitter.com/#!/Radiowebsaude> onde é feita uma ampla divulgação de todas as atividades em que se envolve.

Objetivos da Proposição

Objetivo Geral- Produzir conteúdos e avaliar os processos de comunicação em saúde por intermédio da Rádio Web Saúde da Universidade de Brasília a fim de contribuir com a Ouvidoria Geral do SUS.

Objetivos Específicos - Apoiar a Ouvidoria Itinerante com o propósito de identificar e documentar as vozes e olhares dos usuários referente ao acesso, acolhimento e qualidade dos serviços de saúde; Produzir materiais de áudio e vídeo através da Rádio Web Saúde UnB que possam auxiliar as agendas da Ouvidoria Geral do SUS; Difundir informações sobre as políticas e programas do SUS para dar visibilidade à população das ações da Ouvidoria Geral do SUS.

Acompanhamento da Proposição

Será acompanhado e desenvolvido pela Rádio Web Saúde UnB em parceria com o Núcleo de Estudos de Saúde Pública - NESP/CEAM/UNB e a Ouvidoria Geral do SUS.

Tipo Recurso PROGRAMA **Programa:** 2015 - APERFEIÇOAMENTO DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE (SUS)

Ação: 6182 - OUVIDORIA NACIONAL DE SAÚDE - NACIONAL

PLANO DE APLICAÇÃO

Elemento Despesa	Tipo Despesa	Valor Aprov Conc	Valor Aprov Prop	Valor Bens e Serv.	Valor Tot Aprov
-------------------------	---------------------	-------------------------	-------------------------	---------------------------	------------------------



Ministério da Saúde
Secretaria Executiva
Fundo Nacional de Saúde
GESCON - Sistema de Gestão de Convênios
Relatório Proposta de Projeto Nº 000381740001120-52

Página: 3

23/04/2013 13:24:29

SERV DE TERCEIROS-PESSOA JURIDICA	CORRENTE	5.600,00	0,00	0,00	5.600,00
PASSAGENS	CORRENTE	28.833,60	0,00	0,00	28.833,60
OBRIGAÇÕES TRIBUTÁRIAS	CORRENTE	20.400,00	0,00	0,00	20.400,00
DIÁRIA	CORRENTE	11.520,00	0,00	0,00	11.520,00
SERV DE TERCEIROS-PESSOA FISICA	CORRENTE	102.000,00	0,00	0,00	102.000,00
		168.353,60	0,00	0,00	168.353,60

PARECER DE MÉRITO

Seq.	CPF	Autor	Telefone	Área Finalística	Data	Situação	De Acordo
------	-----	-------	----------	------------------	------	----------	-----------

2	64510808100	MARIA ANGELICA ABEN-ATHAR	061-3315-8862	Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa	20/09/2012	FAVORAVEL	S
---	-------------	---------------------------	---------------	--	------------	-----------	---

Descrição

A proposta de parceria entre a Rádio Web Saúde e a Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa por meio do Departamento de Ouvidoria Geral do SUS tem como objetivo dar visibilidade a ações e estratégias da Ouvidoria por meio do uso de tecnologias de informação na escuta qualificada. O projeto visa possibilitar o arquivo das atividades de Ouvidoria Itinerante em forma de áudio e vídeo, registrando seus diálogos e experiências dos usuários do SUS.

A parceria permitirá a produção de conteúdos tecnológicos das ações da Ouvidoria por intermédio da Rádio Web Saúde da Universidade de Brasília.

A Rádio Web Saúde apoiará as ações de Ouvidoria Itinerante com o propósito de identificar e documentar as vozes e olhares dos usuários do SUS, no que se trata de acesso, acolhimento e satisfação dos serviços públicos de saúde. Os documentos gerados irão difundir informações sobre políticas e programas públicos de saúde dando maior alcance e transparência às ações da Ouvidoria Geral do SUS.

A realização do projeto faz parte da estratégia de educação em saúde da Ouvidoria Ativa, contribuindo para o controle social e o fortalecimento da gestão participativa.

1	00112705359	KELLY GONÇALVES MEIRA ARRUDA	061-3306-7460	Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa	30/08/2012	FAVORAVEL	S
---	-------------	------------------------------	---------------	--	------------	-----------	---

Descrição

A proposta de parceria entre a Rádio Web Saúde e o Departamento de Ouvidoria Geral do SUS tem como objetivo dar visibilidade a ações e estratégias da Ouvidoria por meio do uso de tecnologias de informação na escuta qualificada. O projeto visa possibilitar o arquivo das atividades de Ouvidoria Itinerante em forma de áudio e vídeo, registrando seus diálogos e experiências dos usuários do SUS.

A parceria permitirá a produção de conteúdos tecnológicos das ações da Ouvidoria por intermédio da Rádio Web Saúde da Universidade de Brasília.

A Rádio Web Saúde apoiará as ações de Ouvidoria Itinerante com o propósito de identificar e documentar as vozes e olhares dos usuários do SUS, no que se trata de acesso, acolhimento e satisfação dos serviços públicos de saúde. Os documentos gerados irão difundir informações sobre políticas e programas públicos de saúde dando maior perceptibilidade às ações da Ouvidoria Geral do SUS.

A realização do projeto faz parte da estratégia de educação em saúde da Ouvidoria Ativa, contribuindo para o controle social e o fortalecimento de uma gestão participativa.

PARECER TÉCNICO ECONOMICO

Seq.	CPF	Autor	Telefone	Área Finalística	Data	Situação	De Acordo
------	-----	-------	----------	------------------	------	----------	-----------

4	64510808100	MARIA ANGELICA ABEN-ATHAR	061-3315-8862	Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa	20/09/2012	FAVORAVEL	S
---	-------------	---------------------------	---------------	--	------------	-----------	---

Descrição

O presente Termo de Colaboração contribuirá para dinamizar e qualificar o processo de escuta da Ouvidoria Geral do SUS com foco na Gestão Estratégica e Participativa buscando alcançar de maneira mais direta os usuários em se tratando de acesso, acolhimento e satisfação dos serviços públicos de saúde, contribuindo para a disseminação de informações sobre políticas e programas públicos de saúde dando maior clareza às ações da Ouvidoria e do Sistema Único de Saúde.

Quanto às despesas correntes na proposta, não foram observadas aversões nas estimativas de valores que justifiquem a rejeição da proposta. Considera-se que os recursos no valor de 168.353,60 (Cento e sessenta e oito mil trezentos e cinquenta e três reais e sessenta centavos) estão adequados para a proposta do termo de Cooperação uma vez que a parceria busca multiplicar as estratégias da ouvidoria, que envolverá o apoiador de edição em áudio e vídeo além de ferramenta eletrônica, que disponibilizará os conteúdos produzidos pela escuta qualificada, auxiliando na produção de conhecimento sobre os bancos de dados gerados pela Ouvidoria Geral do SUS, relativos às escutas além de possibilitar o arquivo das atividades de Ouvidoria Itinerante em forma de áudio e vídeo, registrando seus diálogos e experiências dos usuários do SUS.

Contribuindo para o aperfeiçoamento das atividades realizadas pelo DOGES auxiliando assim o cumprimento do princípio da eficácia na prestação do serviço público e atingindo uma de suas atribuições legais, conforme Artigo 33 do Decreto Nº 7.530 de 21 de julho de 2011 e artigos 538,539 e 540 da Portaria GM 3965.



Ministério da Saúde
Secretaria Executiva
Fundo Nacional de Saúde
GESCON - Sistema de Gestão de Convênios
Relatório Proposta de Projeto Nº 000381740001120-52

Página: 4

23/04/2013 13:24:29

3 00112705359 KELLY GONÇALVES MEIRA ARRUDA 0003306-7460 Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa 03/09/2012 FAVORAVEL S

Descrição

O presente Termo de Colaboração contribuirá para dinamizar e qualificar o processo de escuta da Ouvidoria Geral do SUS buscando alcançar de maneira mais direta os usuários em se tratando de acesso, acolhimento e satisfação dos serviços públicos de saúde, contribuindo para a disseminação de informações sobre políticas e programas públicos de saúde dando maior clareza às ações da Ouvidoria e do Sistema Único de Saúde.

Quanto às despesas correntes na proposta, não foram observadas aversões nas estimativas de valores que justifiquem a rejeição da proposta. Considera-se que os recursos no valor de 168.353,60 (Cento e sessenta e oito mil trezentos e cinquenta e três reais e sessenta centavos) estão adequados para a proposta do termo de Cooperação uma vez que a parceria busca multiplicar as estratégias da ouvidoria, que envolverá O apoiador de edição em áudio e vídeo além de ferramenta eletrônica, que disponibilizará os conteúdos produzidos pela escuta qualificada, auxiliando na produção de conhecimento sobre os bancos de dados gerados pela Ouvidoria Geral do SUS, relativos às escutas além de possibilitar o arquivo das atividades de Ouvidoria Itinerante em forma de áudio e vídeo, registrando seus diálogos e experiências dos usuários do SUS.

Contribuindo para o aperfeiçoamento das atividades realizadas pelo DOGES auxiliando assim o cumprimento do princípio da eficácia na prestação do serviço público e atingindo uma de suas atribuições legais, conforme Artigo 33 do Decreto Nº 7.530 de 21 de julho de 2011 e artigos 538,539 e 540 da Portaria GM.

Ratificando o parecer anterior. Esse é o Parecer que deve ser considerado

2 00112705359 KELLY GONÇALVES MEIRA ARRUDA 0003306-7460 Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa 03/09/2012 FAVORAVEL S

Descrição

Quanto aos pareceres apresentados cabe a seguinte observação: deve ser considerado o Parecer do dia 08/08/2012, em razão dos anteriores terem passado por alterações.

1 00112705359 KELLY GONÇALVES MEIRA ARRUDA 0003306-7460 Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa 08/08/2012 FAVORAVEL S

Descrição

O presente Termo de Colaboração contribuirá para dinamizar e qualificar o processo de escuta da Ouvidoria Geral do SUS buscando alcançar de maneira mais direta os usuários em se tratando de acesso, acolhimento e satisfação dos serviços públicos de saúde, contribuindo para a disseminação de informações sobre políticas e programas públicos de saúde dando maior clareza às ações da Ouvidoria e do Sistema Único de Saúde.

Quanto às despesas correntes na proposta, não foram observadas aversões nas estimativas de valores que justifiquem a rejeição da proposta. Considera-se que os recursos no valor de 168.353,60 (Cento e sessenta e oito mil trezentos e cinquenta e três reais e sessenta centavos) estão adequados para a proposta do termo de Cooperação uma vez que a parceria busca multiplicar as estratégias da ouvidoria, o que envolverá ações técnicas, deslocamentos dentre outros serviços que justificam os custos apresentados, que envolverá O apoiador de edição em áudio e vídeo além de ferramenta eletrônica, que disponibilizará os conteúdos produzidos pela escuta qualificada, auxiliando na produção de conhecimento sobre os bancos de dados gerados pela Ouvidoria Geral do SUS, relativos às escutas além de possibilitar o arquivo das atividades de Ouvidoria Itinerante em forma de áudio e vídeo, registrando seus diálogos e experiências dos usuários do SUS. Contribuindo para o aperfeiçoamento das atividades realizadas pelo DOGES auxiliando assim o cumprimento do princípio da eficácia na prestação do serviço público e atingindo uma de suas atribuições legais, conforme Artigo 33 do Decreto Nº 7.530 de 21 de julho de 2011 e artigos 538,539 e 540 da Portaria GM 3965.

Dessa forma o Departamento de Ouvidoria Geral do SUS é favorável à celebração do convênio em questão.

DESCRIÇÃO DO OBJETO

EVENTO SOBRE OFICINAS SOBRE SUS, OUVIDORIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL



Ministério da Saúde
Secretaria Executiva
Fundo Nacional de Saúde
GESCON - Sistema de Gestão de Convênios
Relatório Proposta de Projeto Nº 000381740001120-52

Página: 5

23/04/2013 13:24:29

INFORMAÇÕES DA PROPOSIÇÃO SOBRE CURSO, CONGRESSO, ESTUDO, EVENTO E PESQUISA

Título do Projeto:

RÁDIO WEB SAÚDE E OUVIDORIA DO SUS:

Nome, perfil profissional e filiação institucional do Coordenador da equipe responsável pelo projeto:

Ana Valéria Machado Mendonça - Professora da Universidade de Brasília - Faculdade de Ciências da Saúde - Coordenadora do CENTEIAS/FS - Centro de Tecnologias Educacionais e Interativas em Saúde. Coordenadora do Projeto Rádio WEB

Justificativa:

A Rádio Web Saúde UnB nasce em 2011 com a missão de registrar eventos e experiências exitosas do Sistema Único de Saúde através de entrevistas, oficinas e transmissão em tempo real de vídeos e rádio, todos com temas relacionados à saúde. A iniciativa tem sido motivada pela participação voluntária de estudantes, em convergência aos estímulos didáticos, técnicos, conceituais e metodológicos no sentido de estabelecer cenários de produção de conhecimento em saúde, com foco no exercício da cidadania, na democratização da comunicação e no acesso à informação de saúde, especificamente. A cobertura de eventos comunica de forma rápida, barata e prática. Com uma câmera na mão e uma ideia na cabeça, os estudantes de saúde coletiva inovam na discussão das políticas em saúde com uma abordagem qualificada, que tem como diferencial sua formação acadêmica com um olhar sensível as necessidades da população, objetivando minimizar as lacunas de comunicação.

Descrição do Objeto:

Oficinas sobre SUS, Ouvidoria e Participação Social

Objetivos Gerais e Específicos:

Objetivo Geral - Produzir conteúdos e avaliar os processos de comunicação em saúde por intermédio da Rádio Web Saúde da Universidade de Brasília a fim de contribuir com a Ouvidoria Geral do SUS.

Objetivos Específicos

Apoiar a Ouvidoria Itinerante com o propósito de identificar e documentar as vozes e olhares dos usuários referente ao acesso, acolhimento e qualidade dos serviços de saúde; Produzir materiais de áudio e vídeo através da Rádio Web Saúde UnB que possam auxiliar as agendas da Ouvidoria Geral do SUS; Difundir informações sobre as políticas e programas do SUS para dar visibilidade à população das ações da Ouvidoria Geral do SUS.

Público Alvo:

Usuários do Sistema único de Saúde, profissionais, pesquisadores e atores do controle social.

Quantidade:

250

Número de Vagas:

250

Instituições Envolvidas:

NESP - Núcleo de Estudos de Saúde Pública, Ouvidoria Geral do SUS

Localização:

Universidade de Brasília

Metas Físicas:

Realização das oficinas programadas.

Orçamento Detalhado:

Serviços de Terceiros Pessoa Física - 102.000,00
Encargos - 20.400,00
Serviços de Terceiros Pessoa Jurídica - 5.600,00
Diárias - 11.520,00
Passagem - 28.833,60
Total 168.353,60



Ministério da Saúde
Secretaria Executiva
Fundo Nacional de Saúde
GESCON - Sistema de Gestão de Convênios
Relatório Proposta de Projeto Nº 000381740001120-52

Página: 6

23/04/2013 13:24:29

Metodologia/Estratégias Operacionais:

O projeto contará com um apoiador de edição em áudio e vídeo e um webmaster que fará a atualização do portal: www.nesp.unb.br/radiowebsaude onde os conteúdos produzidos ficarão disponíveis, cumprindo assim com o propósito de divulgação nacional. O site a Rádio Web Saúde conta com o apoio das redes sociais <http://www.facebook.com/RadioWebSaudeUnb> bem como com a ferramenta do Twitter: <http://twitter.com/#!/RadiowebsaudeRadiowebsaude> onde é feita uma ampla divulgação de todas as atividades em que se envolve. Cabe destacar que o auxílio de dois apoiadores técnicos possibilitará o registro em forma de áudio e vídeo dos diálogos e experiências dos usuários do SUS, os quais auxiliarão o projeto de Ouvidoria Ativa, Ouvidoria Itinerante.

Carga Horária:

365 Horas:

Tempo de Execução do Projeto:

12

Resultados Esperados:

Acompanhamento da Ouvidoria Itinerante e identificação das vozes e olhares dos usuários referentes ao acesso, acolhimento e qualidade dos serviços de saúde;
Produção de materiais de áudio e vídeo através da Rádio Web Saúde UnB a partir das agendas da Ouvidoria Geral do SUS;
Divulgação das informações sobre as políticas e programas do SUS para dar visibilidade à população das ações da Ouvidoria Geral do SUS.

Condições de Inscrição

Local:	Documentação Exigida:	Requisitos Mínimos:
www.nesp.unb.br	Documentação pertinente	Usuários do Sistema único de Saúde, profissionais, pesquisadores e atores do controle social.

Condições de Seleção:

análise de curriculum e trabalhos.

Acompanhamento:

O projeto será acompanhado pelo NESP - Núcleo de Estudos de Saúde Pública da Universidade de Brasília.

Formas de Avaliação:

Participação e trabalhos.

CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

Nº Meta	Início - Fim	Qtd Aprov	Und Medida	Objeto da Meta
1	09/2012 / 08-2013	100	PERCENTUAL	Apoiar a realização de

Descrição da Meta

OFICINAS SOBRE SUS, OUVIDORIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL SETEMBRO 2012 À AGOSTO DE 2013

Etapas da Meta

Nº Etapa	Início - Fim	Qtd Aprov	Und Medida	Descrição da Etapa
1	09/2012-08/2013	100	PERCENTUAL	OFICINAS SOBRE SUS, OUVIDORIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL SETEMBRO 2012 À AGOSTO DE 2013

CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO

Nº Meta	Ano/Mês	VI Aprov Concedente	VI Aprov Proponente
1	09/2012	168.353,60	0,00
		168.353,60	0,00

UNIDADE ASSISTIDA



Ministério da Saúde
Secretaria Executiva
Fundo Nacional de Saúde
GESCON - Sistema de Gestão de Convênios
Relatório Proposta de Projeto Nº 000381740001120-52

Página: 7

23/04/2013 13:24:29

Nome:

Endereço:

Avaliação da situação atual dos serviços de saúde:

Obs:

Leitos Existentes:

Leitos Ativados:

Leitos SUS:

Ações/Atividades Previstas:

Prioridades nas instâncias estadual e municipal:

Manutenção:

ÁREA DE ABRANGÊNCIA



Ministério da Saúde
Secretaria Executiva
Fundo Nacional de Saúde
GESCON - Sistema de Gestão de Convênios
Relatório Proposta de Projeto Nº 000381740001120-52

Página: 8

23/04/2013 13:24:29

Município:

Estado:

Nº de Pessoas Atendidas:

Nº de Leitos Existentes:

Nº de Leitos SUS:

ESPECIALISTAS

Tipo de Profissional	Qtd de Profissional	Carga Horária Semanal	Carga Horária Mensal
----------------------	---------------------	-----------------------	----------------------

MEDICAMENTOS / MATERIAIS DE CONSUMO

Tipo de Material	Qtd Aprov	Valor Unitário	Total
		0,00	0,00
Descrição:			
Esp. Técnica:			

Qtd de Itens:1

Quantidade Total Aprovada0

Valor Total Aprovado0,00

EQUIPAMENTOS

Ambiente	Item/Especificação	Qtd Aprov	VI Item Unit	Tot Aprovado	VI Item Apro
		0	Total:	0,00	
			Total Geral:	0,00	
			Equipamentos de Informática:	0,00	
			Equipamentos:	0,00	

Serviços de Obra

Tipo de Obra	Tipo Serviço	Outros	Nº Área M2
--------------	--------------	--------	------------

Unidades Funcionais

Material Médico-Hospitalar

Código	Descrição	Unidade	Tipo	Vr. Sup.	Qtd.	Vr. Unitário	Valor Total
				Não			
Total:							0,00

OUVIDORIA Itinerante

FALE CONOSCO

Disque Saúde 136

Site: 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

Biblioteca Virtual em Saúde do Ministério da Saúde
www.saude.gov.br/bvs



Ministério da
Saúde

Dezembro – SGEp – 0646/2013 – Editora MS



O QUE É A OUVIDORIA ITINERANTE (Oi)?

A Ouvidoria Itinerante busca atingir, dentro da perspectiva da estratégia Ouvidoria Ativa – ferramenta de inovação dentro da Gestão Pública –, populações vivendo em condições de vulnerabilidade social, isto é, sem a possibilidade, por questões territoriais, culturais e/ou socioeconômicas, de terem acesso a programas, projetos e atividades que permitam o exercício da cidadania por meio de direitos e serviços garantidos pela Constituição Federal.

Traz também uma importante ressignificação para a participação política dentro do SUS, buscando, ao final, conscientizar a população, estimular/fortalecer a participação social da comunidade na construção de um Sistema Único de Saúde equânime, universal, integral e com efetividade capaz de impactar o ciclo de formulação, implementação, avaliação e monitoramento das políticas públicas sociais brasileiras.



QUAIS SÃO AS ATRIBUIÇÕES DA Oi?

Com o Decreto nº 7.508, de 28 de junho de 2011, foi definido o conceito de Ouvidoria Ativa e, a partir dele, a Ouvidoria do SUS não espera mais apenas que o usuário se dirija até ela para fazer queixas, sugestões ou elogios. Com a nova definição, a postura da Ouvidoria deve ser outra, indo até o usuário do SUS para saber a realidade sobre os serviços ofertados.

A Ouvidoria Itinerante, desde então, tem sido um canal transformador de estímulo à participação social, disseminação de informações em saúde, conscientização popular, constituindo-se em instrumento garantidor da democratização e da ampliação dos direitos do cidadão.

Por ser um canal participativo capaz de produzir a vocalização coletiva e/ou individual, pode promover uma postura ativa do cidadão, tendo como propósito o de avançar na democratização da gestão pública brasileira, abrindo espaço para uma participação consciente e mobilizada, para o fortalecimento do controle social e do acesso à informação, independentemente das condições adversas em que as populações vulneráveis se encontram.

METODOLOGIA:

A Ouvidoria Itinerante visa a uma metodologia horizontal de sensibilização e de conscientização das populações vulneráveis, por meio do empoderamento e da educação popular, oferecendo as condições mínimas necessárias para que os cidadãos possam ter suas demandas atendidas/respondidas.

Além de levar informação para populações que têm dificuldades históricas de acesso ao SUS e aos canais de participação, como o próprio Disque Saúde 136, faz, ainda, uma escuta humanizada, qualificada e medeia, com a Gestão, o devido encaminhamento para as demandas apresentadas.

A Oi desempenha, portanto, um papel importantíssimo, pois congrega a comunicação e a escuta qualificada com o respeito à diversidade e à cultura desses territórios vulneráveis.



Ministério da Saúde
Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa
Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS
Ouvidoria Itinerante

MODELO DE FORMULÁRIO DE REGISTRO DE DEMANDAS DA OUVIDORIA ITINERANTE

Evento: _____

Parceria do Departamento de Ouvidoria Geral do SUS (DOGES/SGEP/Ministério da Saúde) com:

1. ESCUTA ITINERANTE – DADOS PESSOAIS

1. Nome:

() Sigilo

() Anônimo

2. Perfil da/o Cidadã/o:

Idade: _____

Etnia/Cor: _____

Sexo: _____

Identidade de Gênero: _____

Orientação Sexual: _____

Movimento/Segmento Social: _____

Sabe ler e escrever? _____

Usa exclusivamente o SUS? _____

Tem plano de saúde? _____

3. Telefones:

Celular:

Residencial:

Trabalho:

Contatos próximos:

4. E-mail:

5. Município/UF:

6. Endereço (Último Caso):

Continua →

2 - RELATO

7. Relato detalhado com data aproximada:

a) Solicitação

Medicamento = Nome; dosagem; pra que serve; quantidade; locais e o que foi dito; Prescrição Médica ou Receita.

Exame, Cirurgia e/ou Consulta = Nome do procedimento. Encaminhamento médico, local.

b) Reclamação
Quem e por quê?

c) Denúncia
Quem, (anônima) e por quê?

d) Sugestão

e) Elogio



(http://portal.saude.gov.br/portal/saude/area.cfm?

id_area=137&pagina=dspDetalheCampanha&co_seq_campanha=5324)



g+1 279

Tweeter 0

Data de Cadastro: 13/06/2014 as 16:06:14 alterado em 13/06/2014 as 16:06:06

Escuta itinerante traz retrato da saúde no campo e na floresta

Um trabalho conjunto da Ouvidoria-Geral do SUS e da Confederação Nacional dos Trabalhadores na Agricultura (Contag) ouviu 339 pessoas nos estados de Pernambuco, Espírito Santo, Amazonas, Paraná e Mato Grosso do Sul sobre condições de vida e saúde.

A Ouvidoria Itinerante vai até os territórios com o objetivo de facilitar o acesso dos cidadãos aos canais de participação do SUS. Depois, leva questões aos setores do Ministério da Saúde responsáveis por ela.

Para Jose Wilson Gonçalves, Secretário de Políticas Sociais da Contag, a importância da escuta está na síntese de informações, que são transformadas em dados e proporcionam instrumentos para o diálogo e cobranças ao poder público. "Uma coisa é saber que as coisas acontecem, outra é ouvir das próprias pessoas do jeito que eles viveram e as dificuldades que ainda tem de acesso à saúde", diz. "O produto desse trabalho nos dá elementos para conduzir ação do movimento sindical e para questionar o governo, a partir da escuta ele precisa buscar formas de dar resposta", avalia. Ele destaca temas como saúde da mulher e da terceira idade, além da questão dos agrotóxicos. O vídeo (<https://www.youtube.com/watch?v=TmNCiBA6LiI&feature=youtu.be>) e o relatório (<http://saudecampofloresta.unb.br/wp-content/uploads/2014/03/Relat%C3%B3rio-final-CONTAG.pdf>) são usados também como recursos pedagógicos nas atividades de formação na área da saúde. "É um excelente instrumento para dar o pontapé inicial de grande debate", afirma.

Acesso é difícil, mas população quer SUS fortalecido

Falta de informações, dificuldade de acesso e atendimento desumanizado foram alguns dos principais problemas encontrados. Apesar disso, a percepção geral sobre o SUS é boa: avaliando a sua própria condição de saúde, atribuindo uma nota entre 0 e 5, a maioria dos entrevistados, ou seja, 86,06% atribuiu nota entre 3 e 5, bem como 8,84% atribuiu nota entre 0 e 2, sendo 4 a nota mais mencionada, 36,87%. O relatório conclui que a população do campo e floresta reivindica o fortalecimento do Sistema Único de Saúde, e não sua substituição ou superação.

A pesquisa preocupou-se também com os espaços de participação no SUS. Diz o relatório que "com a execução do projeto, ficou evidente a carência de informações, a falta de apropriação de espaços para que o cidadão possa dialogar com a gestão, garantindo seus direitos frente às políticas públicas. A partir dessa realidade, a própria comunidade percebeu a necessidade da criação e fortalecimento de espaços que proporcionem a participação e o controle social de maneira efetiva."

Principais questões

O relatório destaca algumas questões, como:

- Acesso geográfico – dificuldade de deslocamento até as unidades de saúde;
- Saneamento básico deficiente;

- Falta de especialistas médicos;
- Atendimento odontológico deficiente, incluindo também a falta de ações de promoção e prevenção odontológica junto à comunidade rural;
- Necessidade de um atendimento mais respeitoso e qualificado por parte da categoria médica e de enfermagem;
- Descumprimento da carga-horária por profissionais médicos;
- Profissionais de saúde desqualificados prestando atendimento à comunidade;
- Desvalorização dos profissionais de saúde pela própria gestão;
- Rede básica de saúde desestruturada nos municípios interioranos;
- Falta de materiais básicos, como luvas, seringas, material para curativo, material para realização do exame preventivo, entre muitos outros;
- Demora na realização e entrega de exames laboratoriais e de imagem;
- Relatadas situações de desrespeito, por parte da gestão municipal de saúde, em relação ao Conselho Municipal de Saúde, aos conselheiros e suas atribuições;
- Alta concentração de assistência em saúde em unidades de atendimentos de urgência e emergência, principalmente em Pronto Socorro e UPA;
- A necessidade do Ministério da Saúde qualificar os “gerentes dos recursos” nas diferentes esferas governamentais;
- Presença de equipes incompletas na Estratégia Saúde da Família;
- Dificuldade em realizar o cadastramento para ter acesso ao CNS;
- Usuários tendo atendimentos negados por falta do Cartão Nacional de Saúde –CNS, principalmente em acampamentos rurais;

Apesar dos participantes relatarem tais problemáticas, também foram mencionadas ações exitosas do trabalho da gestão municipal e estadual em algumas localidades. Situações bem pontuais, mais exemplos de gestão compromissada com a oferta e garantia de saúde para comunidade.

Dados

> 69% dos participantes da pesquisa afirmaram ter sofrido algum tipo de acidente de trabalho. Quedas e acidentes perfuro cortantes foram as situações mais referidas. A maioria das pessoas que sofreu acidente de trabalho (58,80%) buscou e conseguiu atendimento no SUS, para 18,88% não foi necessário e 6,01% informou que buscou um serviço do SUS, mas não foi atendido;

> Problemas de coluna (14,80%), hipertensão (13,63%) e dores de cabeça constantes (11,60%) foram os três problemas de saúde mais referidos;

> Em relação aos atendimentos pelo SUS, as consultas médicas constituem o procedimento mais utilizado, sendo atendido em 63% das situações, seguido de exames e medicamentos, com, respectivamente, 48,38% e 44,25% de acesso garantido. A atenção medicamentosa foi o serviço em que o acesso negado foi mais referido, 11,21% dos entrevistados buscou atendimento e não conseguiu. Os CAPS's foram os serviços menos utilizados, 89,68% dos entrevistados não precisaram deste serviço;

> Em relação ao acesso geográfico, 70,21% dos participantes afirmaram que demoram no máximo 30 minutos para o deslocamento de casa até o serviço de saúde mais próximo, 10,03% demoram mais de uma hora. Os três meios de deslocamentos mais utilizados para chegar até o serviço de saúde são: a pé (26,73%), carro próprio 23,01% e moto (20,29%);

> A maioria dos participantes da pesquisa (76%) recebe visita de Agentes Comunitários de Saúde, dentre estes, 60,08% referiu que a frequência das visitas é mensal. Avaliando o atendimento do agente comunitário de saúde, atribuindo nota entre 0 e 5, a maioria (71,31%) deu nota entre 3 e 5 e 25,96% atribuiu nota de 0 a 2, sendo que 4 foi a nota mais mencionada, sendo atribuída por 26,74% dos entrevistados;

> As três práticas populares e ou tradicionais, que complementam e integram a atenção à saúde mais mencionadas foram Rezadeira (11,37%), Benzedeira (11,37%) e Raizeira (10,31%), e 51,58% respondeu que não faz nenhum uso.

Por Priscila Carvalho

Observatório da Política Nacional de Saúde Integral das Populações do Campo, da Floresta e das Águas (OBTEIA)

saúde
baseada em
evidências



Ministério da
Saúde

