



SGEP

SECRETARIA DE
GESTÃO ESTRATÉGICA
E PARTICIPATIVA

II FÓRUM DE OUVIDORIAS PÚBLICAS DO RIO DE JANEIRO

Seminário – 10 Anos Ouvidoria Fiocruz”

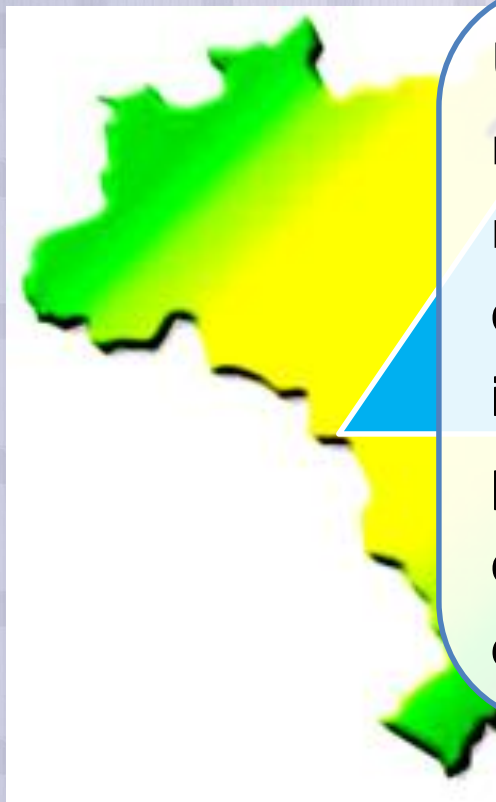
Rio de Janeiro/RJ – 8 e 9 de Julho de 2015



DEMOCRACIA PARTICIPATIVA NA SAÚDE: A CONTRIBUIÇÃO DAS OUVIDORIAS

- Esta apresentação tem como finalidade destacar, na perspectiva do Departamento Geral de Ouvidoria do SUS (DOGES/SGEP/MS), a importância das Ouvidorias em Saúde para a Democracia Participativa, demonstrando para isso:
 1. Ouvidorias Públicas;
 2. Os marcos legais da Ouvidorias em Saúde
 3. O trabalho desenvolvido no DOGES.

Contextualizando



Uma das mudanças conseguidas como resultado de anos de lutas e de pressões pela redemocratização do Estado se desdobra na criação de diversificadas portas de entrada individuais e coletivas para a participação da população no sistema, principalmente para coibir abusos administrativos, em todas as esferas de poder.

Contextualizando

Constituição Federal de 1988

- Com a promulgação da Constituição Cidadã, o fundamento da Ouvidoria não poderia deixar de ser estabelecido. Assim, o artigo 37, parágrafo 3º da CF/88 determina que a lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública, direta e indireta, **regulando especialmente:**

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

Contextualizando

- Assim, em conformidade com a CF, visando ampliar a participação popular na elaboração das políticas públicas, e fortalecer o controle social sobre o estado brasileiro, foram criadas e vem sendo consolidadas mudanças estruturantes nas organizações/instituições capazes de valorizar e promover a democracia participativa e direta.
- Nesse cenário surgem as ouvidorias com ação autônoma e representativa da sociedade civil. Um instituto que surge como um canal de confiança, muitas vezes como o último recurso de acesso do povo ao governo/gestão pública.

Ouvidorias

Ouvidoria Pública no Brasil:

- Promove o atendimento legítimo ao cidadão/usuário, para fortalecer o indivíduo perante os seus direitos e interesses, superando a histórica passividade que temia a repressão, aprimorando a participação social e a conscientização da cidadania.

**II FÓRUM DE
OUVIDORIAS
PÚBLICAS**

**RIO
2015**

Tema: "A contribuição das Ouvidorias Públicas na democracia participativa e na mediação de conflitos"

Ouvidorias

Ouvidoria Pública no Brasil:

- As Ouvidorias são uma forma de firmar a comunicação entre a sociedade e os Órgãos Públicos, buscando a constatação de direitos da população. Por meio das ouvidorias, é possível inserir os debates sociais dentro da Administração pública.
- Portanto, é a Ouvidoria também o órgão responsável pelo processo de oferecer maior transparência à gestão pública e contribuir para uma melhor qualidade dos serviços oferecidos à comunidade.

CONSTITUIÇÃO FEDERAL DE 1988

Art. 1º - “Todo o poder emana do povo que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta Constituição”



“Art. 198. As ações e serviços públicos de saúde integram uma rede regionalizada e hierarquizada e constituem um sistema único, organizado de acordo com as seguintes diretrizes:

- I - descentralização, com direção única em cada esfera de governo;
- II - atendimento integral, com prioridade para as atividades preventivas, sem prejuízo dos serviços assistenciais;
- III - **participação da comunidade”**

LEI 8.142/1990 – Dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do SUS

PORTARIA Nº 399/GM DE 22 DE
FEVEREIRO DE 2006.

PACTO PELA SAÚDE

“Participação e Controle Social

7.1 - As ações que devem ser desenvolvidas para fortalecer o processo de participação social, dentro deste pacto são:

...

Estimular a participação e avaliação dos cidadãos nos serviços de saúde;

...

Apoiar a implantação e implementação de ouvidorias nos estados e municípios, com vistas ao fortalecimento da gestão estratégica do SUS;



ParticipaSUS

Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa do SUS

Portaria MS/GM nº 3.027, de 26 de novembro de 2007

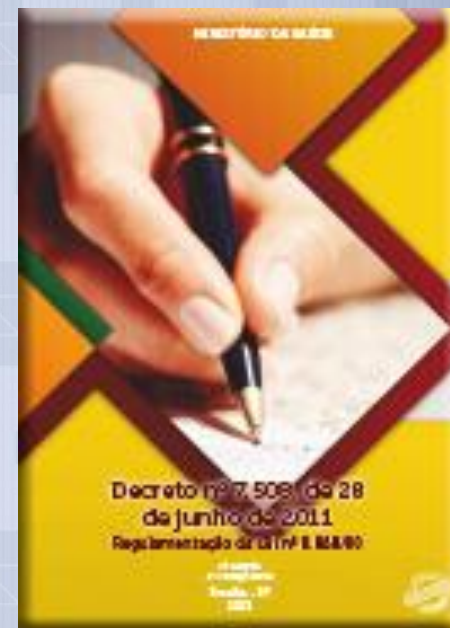
Implantação de ouvidorias como uma das formas de fortalecer a gestão estratégica e participativa no SUS

Decreto 7508/11 de 28 de junho de 2011

Regulamenta a Lei nº 8.080/1990, para dispor sobre a organização do SUS, o planejamento da saúde, a assistência à saúde e a articulação interfederativa, e dá outras providências.

Art. 37. O Contrato Organizativo de Ação Pública de Saúde observará as seguintes diretrizes básicas para fins de garantia da gestão participativa:

- I - estabelecimento de estratégias que incorporem a **avaliação do usuário** das ações e dos serviços, como ferramenta de sua melhoria;
- II - **apuração permanente** das necessidades e interesses do usuário; e
- III - **publicidade dos direitos e deveres** do usuário na saúde em todas as unidades de saúde do SUS, inclusive nas unidades privadas que dele participem de forma complementar.



OUVIDORIA E CONFERÊNCIAS NACIONAIS DE SAÚDE

Demandas relacionadas à Ouvidoria na 10^a, 11^a, 12^a, 13^a e 14^a Conferências

❖ A 12^a Conferência Nacional de Saúde (2003), apresentou as seguintes propostas:

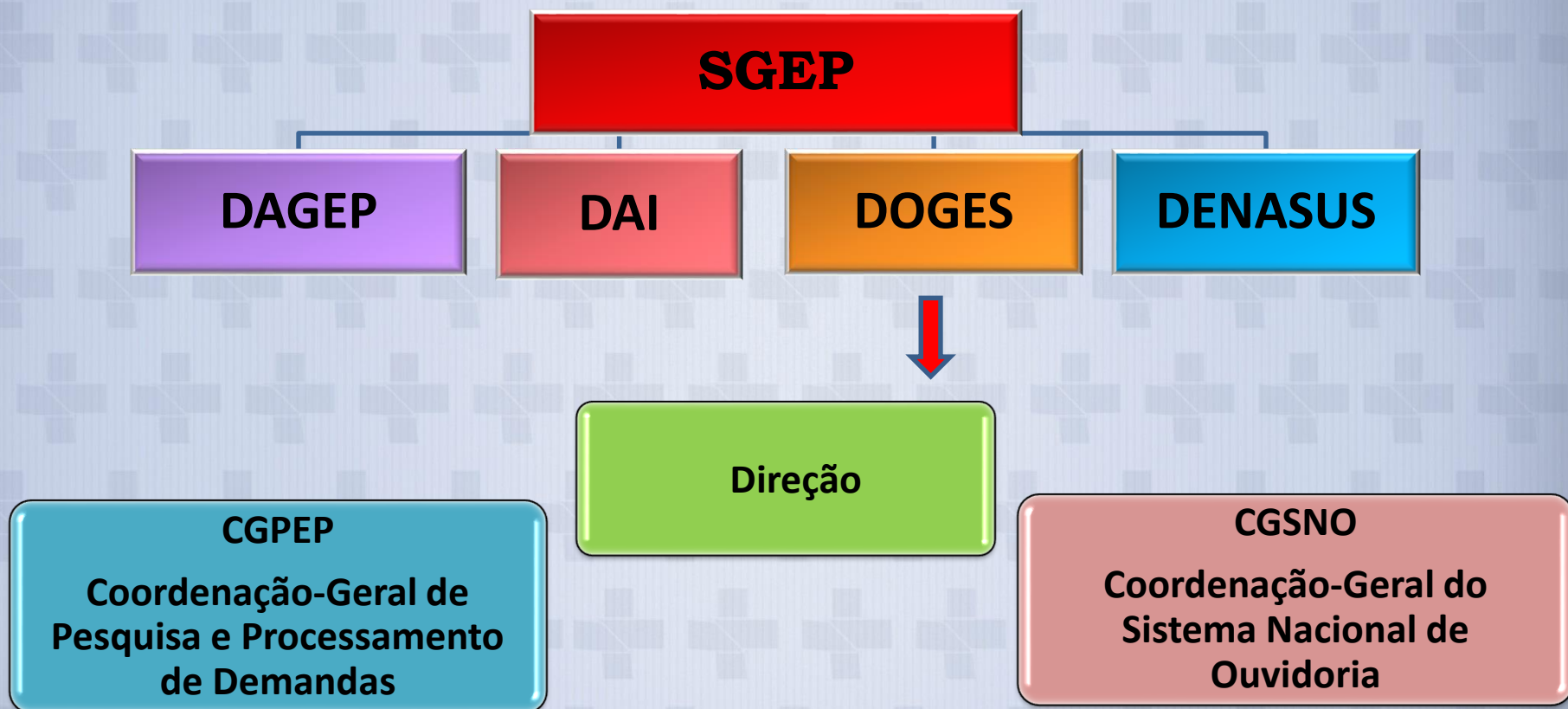
- Criar e implementar, nas três esferas de governo, um processo de escuta contínua e interlocução entre usuários do SUS, por intermédio de serviços telefônicos gratuitos.
- Desenvolver ampla pesquisa para avaliar a satisfação dos usuários e profissionais do SUS, quanto aos serviços e atendimento no âmbito do SUS.
- Utilizar o instrumento de ouvidoria para fortalecer o controle social e a gestão participativa.



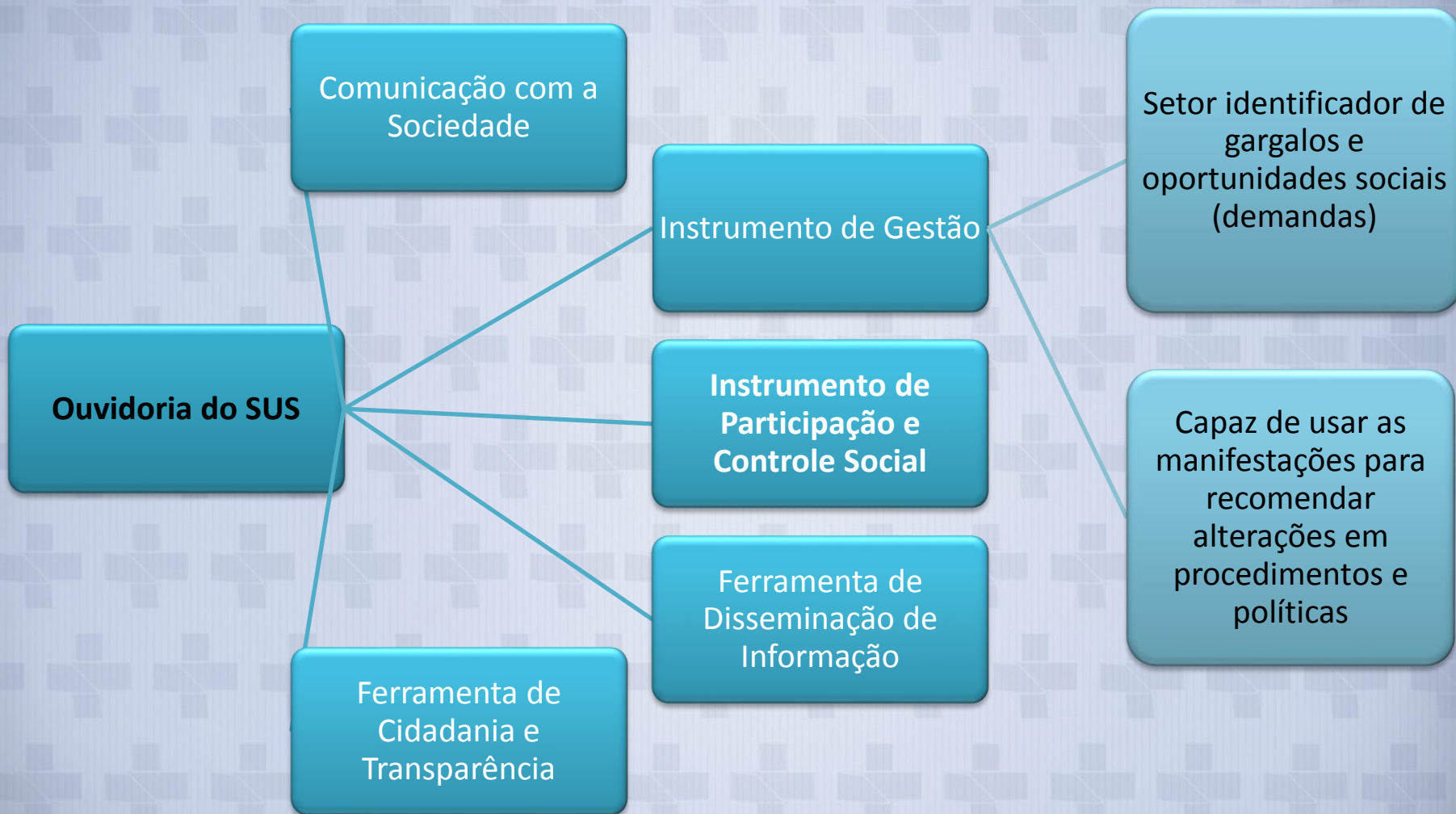
ESTRUTURA DO MINISTÉRIO DA SAÚDE



A SECRETARIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA E PARTICIPATIVA



OUVIDORIA DO SUS



OBJETIVOS DE IMPLANTAÇÃO

- ✓ Ampliar a participação dos cidadãos na gestão do SUS.
- ✓ Possibilitar à instituição a avaliação contínua da qualidade das ações e dos serviços prestados – sistematização das demandas.
- ✓ Subsidiar a gestão nas tomadas de decisões e na formulação de políticas públicas de saúde.

Portaria GM/MS 2416, de 07/11/2014

Estabelece **diretrizes** para a organização e funcionamento dos serviços de ouvidoria do SUS e suas atribuições.

Art. 5º Compete aos serviços de ouvidoria do SUS no âmbito de cada ente federativo:

- I - **analisar, de forma permanente, as necessidades e os interesses** dos usuários do SUS, recebidos por meio de sugestões, denúncias, elogios e reclamações relativas às ações e serviços de saúde prestados pelo SUS;
- II - detectar, mediante procedimentos de ouvidoria, as reclamações, sugestões, elogios e denúncias, para **subsidiar a avaliação** das ações e serviços de saúde pelos órgãos competentes;
- III - **encaminhar as denúncias** aos órgãos e unidades da Secretaria de Saúde ou congêneres para as providências necessárias;
- IV - realizar a **mediação administrativa** junto às unidades administrativas do órgão com vistas à correta, objetiva e ágil instrução das demandas apresentadas pelos cidadãos, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido para resposta ao demandante;

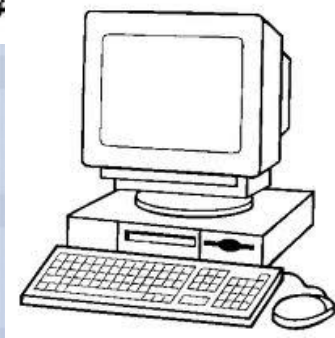
- V - **informar, sensibilizar e orientar o cidadão para a participação** e o controle social dos serviços públicos de saúde;
- VI - **informar os direitos e deveres** dos usuários do SUS; e
- VII - **elaborar relatórios** contendo subsídios que contribuam para os gestores do SUS solucionarem, minimizarem e equacionarem as deficiências do SUS identificadas e apontadas pelo cidadão.

Art. 6º **Os gestores de saúde deverão utilizar os dados dos serviços de ouvidoria** do SUS como ferramenta para o estabelecimento de estratégias da melhoria das ações e dos serviços de saúde prestados pelo SUS.

Art. 7º Com a finalidade de melhor proteger os direitos fundamentais dos cidadãos, os serviços de ouvidoria deverão, sempre que possível, **atuar em cooperação com os órgãos e entidades de defesa dos direitos do cidadão.**

TIPOS DE ATENDIMENTOS RECEBIDOS NAS OUVIDORIAS

Os canais de entrada:



Departamento de Ouvidoria Geral do SUS (DOGES)

Serviços prestados pelo DOGES até 2014:

- Disque Saúde 136.
- Carta SUS;
- Pesquisas;
- Ouvidoria itinerante;
- Serviço de Informação ao Cidadão.
- Cooperação técnica para a implantação das ouvidoria do SUS.

DECRETO Nº 8.065, DE 7 DE AGOSTO DE 2013

COMPETE AO DOGES:

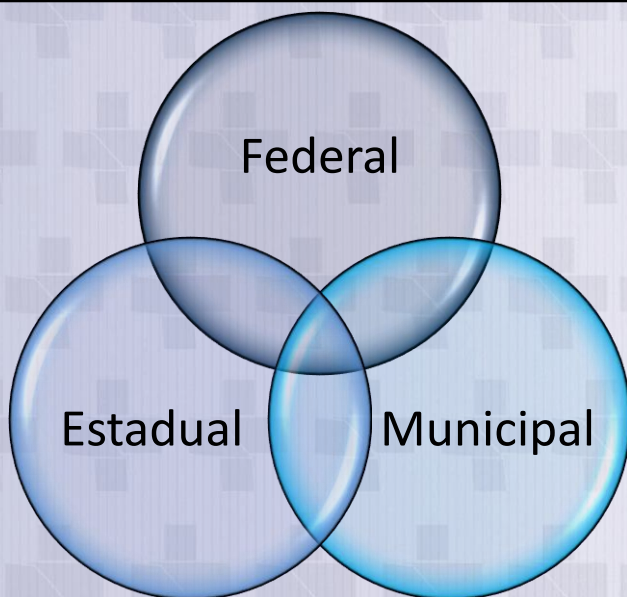
- I - propor, coordenar e implementar a **Política Nacional de Ouvidoria em Saúde**, no âmbito do SUS;
- II - estimular e apoiar a criação de **estruturas descentralizadas de ouvidoria em saúde**;
- III - implementar políticas de **estímulo à participação de usuários** e entidades da sociedade no processo de **avaliação dos serviços prestados pelo SUS**;
- IV - promover ações para assegurar a preservação dos aspectos éticos, de **privacidade e confidencialidade** em todas as etapas do processamento das **informações** decorrentes;
- V - assegurar aos cidadãos o **acesso às informações sobre o direito à saúde** e às relativas ao exercício desse direito;
- VI - **acionar os órgãos competentes para a correção de problemas** identificados, mediante reclamações enviadas diretamente ao Ministério da Saúde, contra atos ilegais ou indevidos e omissões, no âmbito da saúde; e
- VII - viabilizar e coordenar a realização de **estudos e pesquisas visando à produção do conhecimento**, no campo da ouvidoria em saúde, para subsidiar a formulação de políticas de gestão do SUS.

Disque Saúde 136

- Central de teleatendimento que realiza o contato direto com o cidadão.
- As formas de contato são as seguintes:
 - ✓ Atendimento receptivo:
 - Registro de manifestações (29.626, em 2014) e
 - Disseminação de informações (6.513.981, em 2014)
 - ✓ Atendimento ativo:
 - Pesquisas

Cooperação técnica para a implantação das ouvidoria do SUS

SISTEMA NACIONAL DE OUVIDORIA (SNO)



PARTICIPASUS

DECRETO 7.508 - COAP

PORTARIA GM 2416

DESCENTRALIZAÇÃO

REGULAMENTAÇÃO

**FORMAÇÃO
E QUALIFICAÇÃO**

**PRODUÇÃO DE
CONHECIMENTO**

**COOPERAÇÃO
INTERNACIONAL
INOVAÇÃO**

Sistema Nacional de Ouvidoria do SUS

Secretarias de Saúde	Quantidade de Ouvidorias do SUS
Estados e DF	26
Capitais	25
Municipais	1211
Total	1262

Outros Órgãos	Quantidade de Ouvidorias do SUS
Hospitais, Laboratórios, Gerências de Saúde	248

**Total de 1510
Ouvidorias do SUS**

Ouvidoria Ativa

- ❖ **Objetivo de mobilizar o cidadão para uma postura crítica e de transparência em relação ao SUS – visando maior participação, inclusão e governança cidadã nas políticas públicas de saúde. Nesse sentido, em 2011, iniciaram-se as seguintes ações:**

SUS + Carta nº 15346729870

IRANI e familiares.

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 tratado custado 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, todos os dias com esta preocupação e vontade de melhorar os serviços de Saúde, foi desenvolvido o formulário para saber sobre a qualidade e as condições dos serviços oferecidos na sua cidade e em todo o Brasil.

A sua avaliação do serviço vai contribuir para melhorarmos a saúde na sua região e em todo o país. Por isso, pedimos que confira os dados da internação e responda o questionário que estamos anexando.

O Ministério da Saúde quer continuar apoiando a atenção e responsabilidade de todos que buscam o SUS. Após a internação, é importante seguir o tratamento e cuidar, cada vez mais, hábitos saudáveis que vão melhorar a sua qualidade de vida. Se a pessoa atendida não puder responder por algum motivo, como impossibilidade física ou mesmo por falecimento, a carta pode ser respondida por um familiar ou pessoa muito próxima. Essa resposta é muito importante para melhorarmos 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: IRANI GOMES DE LIMA
Data de Nascimento: 16/07/1951 Cartão Nacional de Saúde: 59803013160587
Hospital: HOSPITAL REGIONAL DO VALE DO PARANÁ
Município: TAUBATÉ Estado: SP
Data da Internação: 07/09/2012 Data de Alta: 28/09/2012
Motivo da Internação: ANGIOPLASTIA CORONARIANA C/ IMPLANTE DE DOIS STENTS

VALOR TOTAL PAGO PELO SUS NO SEU ATENDIMENTO

R\$ 15.238,40

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

136
www.saude.gov.br

**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

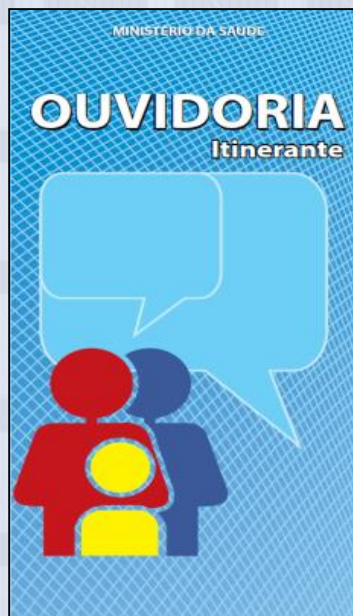
Avaliação da equipe de enfermagem
 Muito Bom Bom Regular Ruim Muito Ruim

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

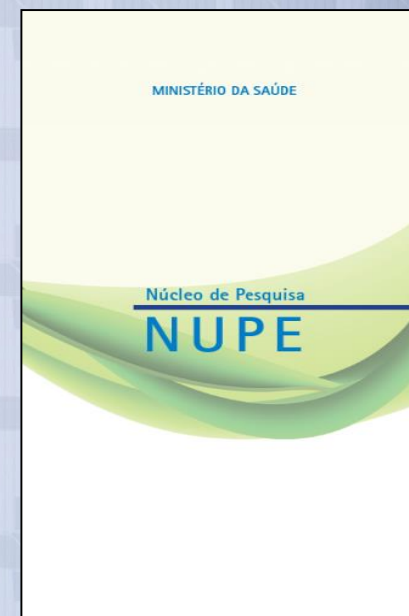
Você recomendaria o hospital para um amigo ou familiar?
 Sim Não

Opicional

CARTA SUS



OUVIDORIA ITINERANTE



PESQUISAS

PESQUISAS - NUPE

- Maio de 2011 – Criação do Núcleo de Pesquisa (NUPE)
- Pautadas nas ações prioritárias do MS
- missão de fornecer às áreas técnicas dados importantes para monitoramento e avaliação de serviços, programas e ações e também promover a disseminação de informações, não apenas aos usuários, mas também aos gestores, possibilitando um olhar sobre as necessidades da população.
- Pesquisas solicitadas pelo Gabinete do Ministro da Saúde, Secretarias do Ministério e fomentadas pelo próprio Departamento, em parceria ou não com outros órgãos
- Atuação integrada com o Disque-Saúde 136
- Possibilidade de pesquisas presenciais

PESQUISAS - NUPE

- Em 2011, foram realizadas 16 pesquisas, com destaque à: Pesquisa de satisfação com usuários do SUS da Atenção Básica e Urgência e Emergência
- Em 2012, foram realizadas 22 pesquisas, com ênfase às Pesquisas: Rede Cegonha e Melhor em Casa
- Em 2013, foram realizadas 55 pesquisas, com destaque às pesquisas: Rede Cegonha, Programa Mais Médicos e UBS
- Em 2014, foram realizadas 46 pesquisas, com destaque às pesquisas: Infarto Agudo do Miocárdio – IAM e/ou Acidente Vascular Cerebral – AVC, Mais Médicos, PROVAB e UPA – Obras, Câncer de Colo do Útero e de Mama
- Em 2015, até o momento, foram realizadas 13 pesquisas

OUVIDORIA ITINERANTE

- Objetivo: aumentar acesso das(os) cidadãs(ãos) às políticas públicas de saúde
- Foco em populações que vivem em condições de vulnerabilidade social
 - dificuldade de acesso a programas, projetos e atividades que permitam o exercício da cidadania e a ações e serviços de saúde, por questões territoriais, culturais e/ou socioeconômicas
- Metodologia horizontal de sensibilização e conscientização das populações vulneráveis, por meio do empoderamento e da educação popular



Ouvidoria Itinerante

Ações conjuntas às Ouvidorias do SUS, Secretarias de Saúde e sociedade civil

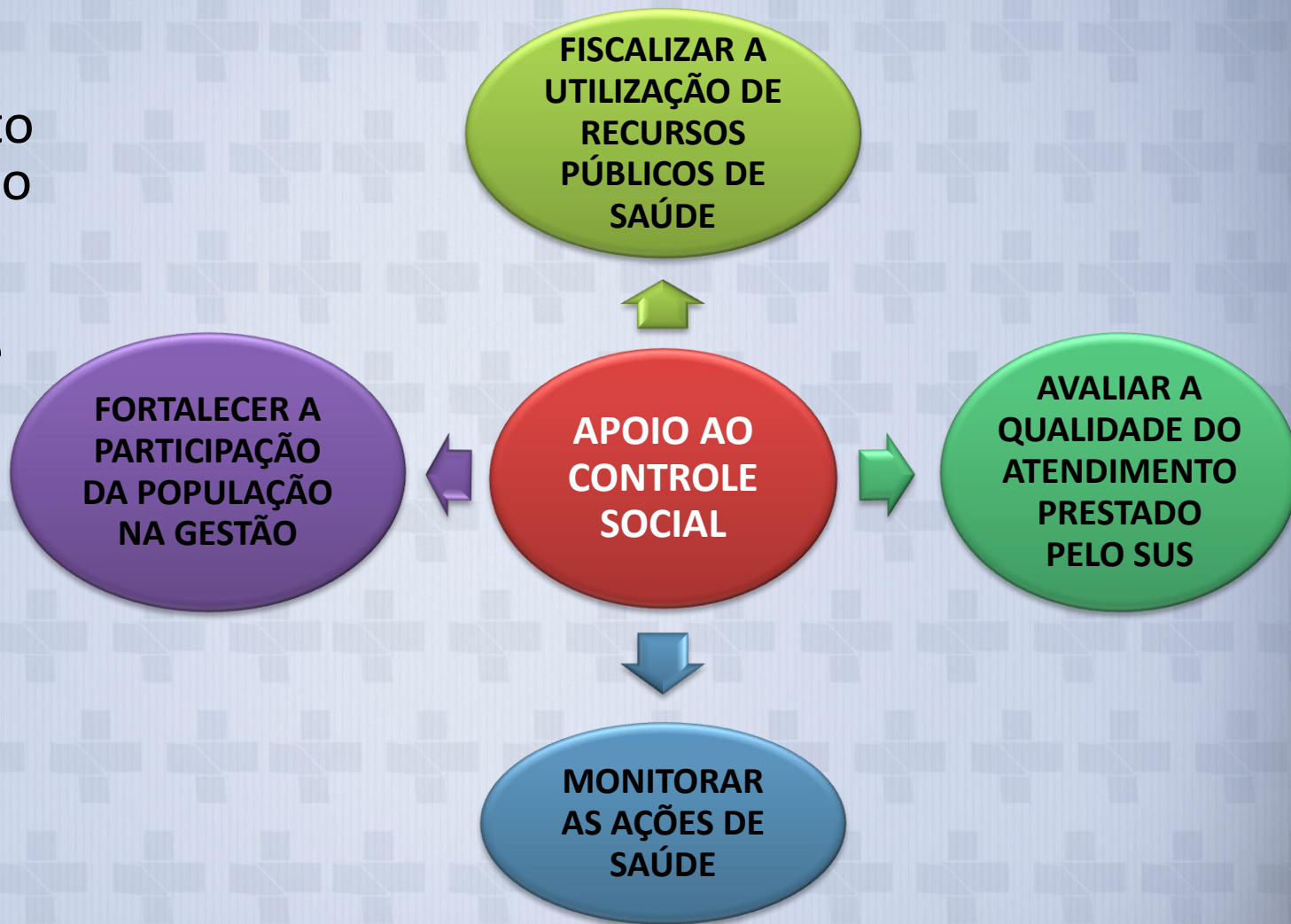
Oficinas sobre direito à saúde, participação social e ouvidoria do SUS

Escuta humanizada e qualificada (individual e coletiva)

Gestão com vistas à resolubilidade das demandas

CARTA SUS

- Instrumento de avaliação direta das ações e serviços de saúde pelo usuário do SUS



- Modelo educativo

Carta SUS – AIH e APAC

- Dados da(o) cidadã(ão)
- Informações da internação ou do procedimento
- Valor pago pelo SUS
- Pesquisa de satisfação

Possibilidades de respostas

- Devolução do cartão resposta pelo correio
- Pelo Disque-Saúde 136
- Pelo site

SUS  Carta nº 15348729870

IRANI e familiares,

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 para 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: IRANI GOMES DE LIMA
Data de Nascimento: 16/07/1961 Cartão Nacional de Saúde: 898003013165857
Hospital: HOSPITAL REGIONAL DO VALE DO PARAIBA
Município: TAUBATE Estado: SP
Data da Internação: 07/09/2012 Data da Alta: 28/09/2012
Motivo da Internação: ANGIOPLASTIA CORONARIANA C/ IMPLANTE DE DOIS STENTS

VALOR TOTAL PAGO PELO SUS NO SEU ATENDIMENTO

R\$ 15.238,40

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

Processado pelo DATASUS (PMS-049)

Descolhe aqui na linha pontilhada. Descolhe aqui na linha pontilhada. Descolhe aqui na linha pontilhada.

SUS  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

Optional

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: não caixas de correio, ao comércio ou nas agências.

Caso preferir, responda pelo DISQUE SAÚDE **136**

Fluxo de envio e resposta da Carta SUS

MINISTÉRIO DA SAÚDE
ENVIAM DADOS DAS
CARTAS PARA OS
CORREIOS

OS CORREIOS
REALIZAM A
IMPRESSÃO DAS
CARTAS E AS ENVIAM
À(O) CIDADÃ(O)

CIDADÃ(O) RECEBE A
CARTA E RESPONDE A
PESQUISA DE
SATISFAÇÃO E/OU
REGISTRA
MANIFESTAÇÃO NO
DISQUE SAÚDE 136

CIDADÃ(O) PODE RESPONDER
ATRAVÉS DE:

Cartão Resposta
com porte pago

Internet –
Portal do MS

Disque Saúde
136

Total de Cartas Enviadas

ANO	AIH		APAC		TOTAL
2012	JANEIRO A DEZEMBRO	9.122.054	DEZEMBRO	960.624	10.082.678
2013	JANEIRO A DEZEMBRO	10.048.421	JANEIRO A DEZEMBRO	3.592.071	13.640.492
2014	JANEIRO A DEZEMBRO	10.363.898	JANEIRO A DEZEMBRO	3.442.810	13.806.708
TOTAL	29.534.373		7.995.505		37.529.878

Fonte: Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS (DOGES)

Lei de Acesso à Informação

LAI

Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Objetivo: regulamentar o direito constitucional de acesso às informações públicas

LAI

Importante passo para a consolidação democrática do Brasil

Importante para a prevenção da corrupção no país - Sigilo como exceção

Serviço de Informação ao Cidadão

- ❖ Atender e orientar o público quanto ao acesso a informações
- ❖ Conceder acesso imediato à informação disponível
- ❖ Informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades
- ❖ Protocolizar documentos e requerimentos de acesso a informações

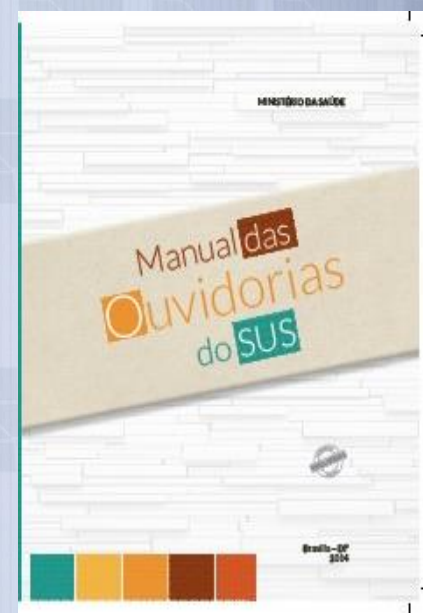
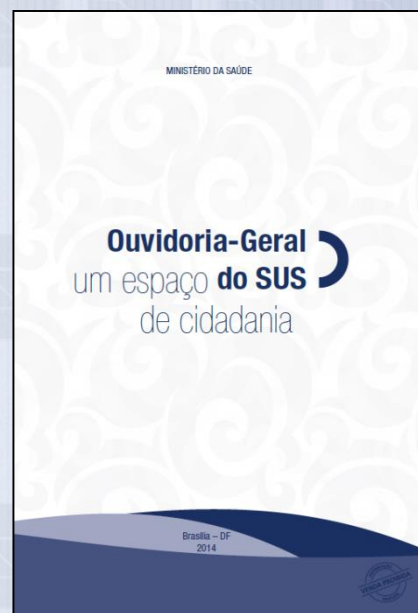
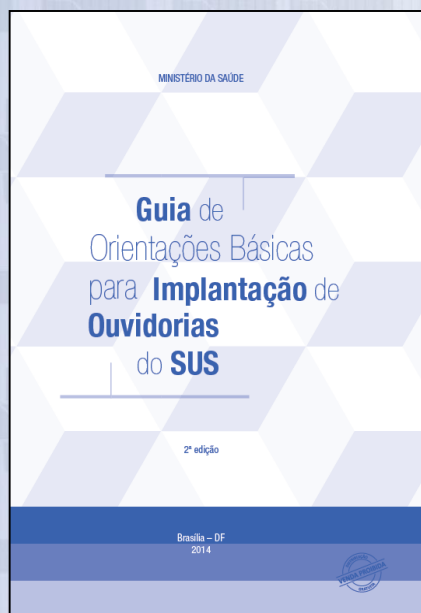
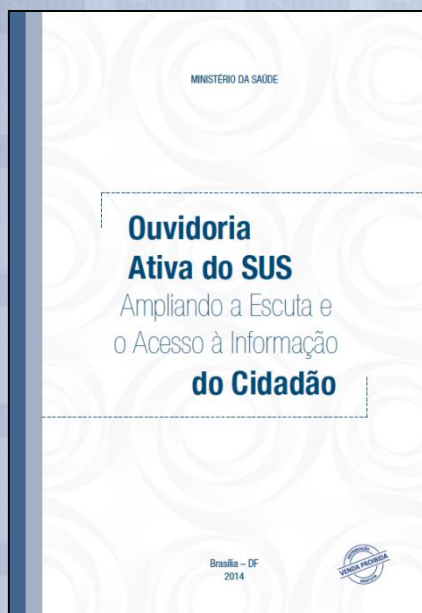


Serviço de Informação ao Cidadão

Dados consolidados do SIC/MS de 16/05/2012 a 18/05/2015

Ano	Período	Total de pedidos	Recurso de 1ª instância	Recurso de 2ª instância	Recurso de 3ª instância (CGU)	Recurso de 4ª instância (CRMI)
2012	16 de maio a dezembro	1.102	67	14	2	0
2013	janeiro a dezembro	2.306	163	64	49	40
2014	janeiro a dezembro	2.255	168	42	16	4
2015	janeiro a 18 de maio	936	59	17	4	1
Total até 18/05/2015		6.599	457	137	71	45

PUBLICAÇÕES DOGES



Experiências Exitosas



Prêmio Cecília Donnangelo de Ouvidoria SUS



Ouvidoria



Ouvidoria



Conclusões e Desafios

- Concluindo, a **Ouvidoria Pública** é uma ferramenta da **democracia participativa**, permitindo a inserção ativa do cidadão na participação no controle da qualidade dos serviços públicos, não somente instrumentalizando críticas e denúncias, mas também viabilizando sugestões e proposições. A ouvidoria institucionaliza a **coparticipação cidadã** nos Poderes em que são concebidas e implementadas as **políticas públicas**, e o seu fortalecimento possibilita o exercício e a qualificação da cidadania, por permitir a interação da Gestão com o destinatário final dos serviços públicos.

“Onde sobra intolerância, falta inteligência...”
(O Teatro Mágico)



OBRIGADO!

LUCAS BETTI DE VASCONCELLOS

Analista Técnico de Políticas Sociais

Ouvidoria Itinerante/DOGES/SGEP/MS

Contatos:

www.saude.gov.br/ouvidoria

(61) 3315-8881

lucas.vasconcellos@saude.gov.br