

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

RELATÓRIO GERENCIAL

2017

Finalizado em março de 2018

SECRETARIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA E PARTICIPATIVA
DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA-GERAL DO SUS

Ministro da Saúde

Ricardo Magalhães José Barros

Secretária de Gestão Estratégica e Participativa

Gerlane Baccarin

Diretor do Departamento de Ouvidoria Geral do SUS

Leonardo de Almeida Dias

Elaboração do relatório:

Ângela Karine Moura Cruz

Cynthia Miranda Pinto

Guilherme Otávio Figueiredo Grili

Márcio André Paysan de Jesus

Sumário

Introdução	3
Capítulo 1 – A Ouvidoria-Geral do SUS: breve histórico e perspectivas	4
Seção I - Breve Histórico	4
Seção II - Competências e Estrutura	5
Capítulo 2 – Panorama do diálogo com o cidadão	8
Seção I - Sistema Nacional de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde	8
Seção II - Ouvidoria Receptiva	13
Manifestações protocoladas	13
Disseminação de Informação	17
Perfil dos Usuários	18
Seção III - Ouvidoria Ativa	21
Pesquisas e Contatos	21
Capítulo 3 – Outras funções de competência da Ouvidoria-Geral do SUS	27
Seção I - Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	27
Capítulo 4 – Considerações Finais	29

Introdução

Na concepção em que foi instituída, a Ouvidoria Geral do SUS representa um democrático canal de atendimento, sem impor obstáculos para o acolhimento ao cidadão que se manifesta. As manifestações recebidas são diversas, mas algumas demandas são frequentes, como pedidos de consultas, atendimentos e tratamentos. Outras são reclamações sobre recursos humanos e estabelecimentos de saúde. As solicitações e reclamações são as que aparecem em maior número, mas há também elogios e pedidos de informação. Após a escuta do cidadão, a equipe da Ouvidoria registra, analisa, encaminha e acompanha os processos até sua finalização, garantindo a resposta ao manifestante.

Outro aspecto fundamental, que diferencia as Ouvidorias do SUS das demais ouvidorias clássicas, é seu caráter de disseminar informações a partir de um banco próprio, cujo conteúdo é elaborado e atualizado conjuntamente às áreas técnicas do Ministério da Saúde (MS). A disseminação de informações constitui um aspecto fundamental no entendimento de que as Ouvidorias possuem postura proativa à medida que fornecem orientações sobre saúde à população. Cabe ressaltar então que, para toda manifestação recebida, a Ouvidoria não realiza um mero encaminhamento ao órgão responsável. O objetivo é apresentar ao cidadão as políticas públicas disponíveis, além dos trâmites que ele deve seguir para acessá-las.

Ainda sobre o aspecto conceitual, vale dizer que as Ouvidorias do SUS atuam como instrumento de gestão, na proporção em que podem subsidiar as tomadas de decisão dos gestores. Uma das intervenções se constitui por meio dos relatórios gerenciais, elaborados a partir das manifestações recebidas na Ouvidoria. Nesse processo, os mesmos são analisados para que permitam a qualificação e quantificação dos assuntos demandados. O produto dessa análise gera uma informação que demonstra como está a saúde no SUS na visão de seus usuários. Diante disso, torna-se possível um planejamento de políticas de saúde mais efetivas, que vão ao encontro das necessidades prementes da população.

Capítulo 1 – A Ouvidoria-Geral do SUS: breve histórico e perspectivas

Seção I - Breve Histórico

A Ouvidoria-Geral do SUS foi concebida, diferentemente de outras, disseminando informações em saúde e, portanto, agindo em primeiro nível de atendimento, sem prejuízo das demais características de um serviço de ouvidoria tradicional. Considera-se que sua gênese deu-se no ano de 1996 como consequência de uma estratégia de enfrentamento da pandemia da AIDS, qual seja: um número de telefone gratuito colocado à disposição da sociedade para informar sobre a doença pelo serviço chamado Pergunte AIDS - 0800 61 2437, tratando de responder a perguntas e dúvidas da população a respeito da AIDS e das demais Doenças Sexualmente Transmissíveis - DSTs.

Com o sucesso desse serviço, iniciou-se um processo de expansão do serviço, ampliando o elenco de informações para outras doenças infecciosas, doenças cardíacas, ações e políticas de saúde, conselhos de saúde, transplantes de órgãos dentre outros, além de registrar denúncias, reclamações e sugestões.

Em 11 de abril de 2002, criou-se, por meio do Decreto nº 4.194, o Centro Nacional de Promoção da Qualidade e Proteção aos Usuários do SUS, considerado a primeira experiência aproximada de um serviço de Ouvidoria no SUS. A partir dele, foram agregados todos os serviços de contato com os cidadãos que existiam no Ministério da Saúde - MS, como a Central de Teleatendimento Disque Saúde e o Serviço de Atendimento ao Cidadão Usuário do SUS - SAC-SUS.

Em 9 de julho de 2003, o Decreto Presidencial nº 4.726 regulamentou a estrutura do Ministério da Saúde – MS, instituindo o Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS - DOGES, vinculado à recém criada Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa - SGEP e definindo, dentre outras competências, a responsabilidade de propor, coordenar e implementar a Política Nacional de Ouvidorias do SUS.

Em vigor até novembro de 2016, o Decreto nº 8.932, de 14 de dezembro de 2013, novamente reafirmou as atribuições e competências do DOGES/SGEP/MS, descritas a seguir. Em 10 de novembro de 2016 foi publicado o Decreto nº 8.901 que alterou a estrutura do DOGES, excluindo as duas coordenações gerais e criando uma divisão de apoio às Ouvidorias do SUS e um serviço de Ouvidoria. Já o Decreto nº 9.008 de 23 de

março de 2017, criou a Coordenação-Geral de Planejamento e Operacionalização das Ouvidorias.

Apesar das mudanças legais não houve prejuízo nas atividades desenvolvidas pelo Departamento.

Seção II - Competências e Estrutura

A SGEP tem o propósito de ajudar na construção de um SUS mais participativo. Três frentes de trabalho compõem a SGEP, a partir da publicação do Decreto 8.901 de novembro de 2016:

- A relação com movimentos sociais, sob a responsabilidade do Departamento de Apoio à Gestão Participativa e ao Controle Social – DAGEP/SGEP;
- A auditoria dos recursos aplicados no SUS, de competência do Departamento Nacional de Auditoria do SUS – DENASUS; e
- A implementação da Política Nacional de Ouvidoria em Saúde, com vistas a estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de ouvidoria em saúde e de políticas de estímulo à participação de usuários e entidades da sociedade no processo de avaliação dos serviços prestados pelo SUS, de competência do Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS – DOGES/SGEP.

Dessa forma, o DOGES atua com ações para o fomento à participação social, à disseminação de informações em saúde e faz a mediação entre as necessidades dos usuários e os gestores do SUS.

Com estados e municípios brasileiros, atua para a consolidação da gestão participativa mais efetiva, respeitando o pacto federativo, priorizando os princípios e as diretrizes do SUS e constituindo-se em instrumento garantidor da democratização e da ampliação dos direitos do cidadão.

O DOGES tem como objetivo apoiar e fomentar o Sistema Nacional de Ouvidoria do SUS – SNO, ou seja, a formação de uma rede de ouvidorias que compartilhe a mesma concepção de trabalho eficaz e humanizado, contribuindo para a melhoria do SUS.

Outra competência do Departamento, como se verá a seguir, é viabilizar e coordenar a realização de estudos e pesquisas no campo da Ouvidoria em Saúde, para

subsidiar a formulação de políticas de gestão do SUS. Em realidade, essa competência implementa o conceito de Ouvidoria Ativa, que vai até o usuário para saber sua opinião sobre os serviços ofertados pelo SUS, não esperando que o usuário se dirija até ela para fazer queixas, sugestões ou elogios, bem como a realização estudos sobre a situação das ouvidorias implantadas na perspectiva de subsidiar o planejamento e realização de estratégias para a constituição do Sistema Nacional de Ouvidoria.

In litteris, as competências específicas do Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS determinadas pelo artigo 38 do Decreto nº 8.901, de 10 de novembro de 2016, são:

“Art. 38. Ao Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS compete:

- I - subsidiar o processo de formulação de políticas de gestão estratégica, democrática e participativa do SUS, no âmbito de sua atuação;
- II - propor a política de ouvidoria no âmbito do SUS, orientar e coordenar a sua implementação;
- III - executar as atividades de ouvidoria do SUS no âmbito do Ministério da Saúde;
- IV - receber, examinar e encaminhar reclamações, elogios, sugestões, denúncias e informações dirigidos ao Ministério da Saúde e assegurar aos demandantes o direito à resposta;
- V - encaminhar as denúncias recebidas aos órgãos competentes para providências no âmbito de suas competências;
- VI - sistematizar as informações referentes às demandas recebidas e produzir relatórios para uso de gestores, cidadãos e demais partes interessadas;
- VII - incentivar a participação de cidadãos e de entidades da sociedade civil na avaliação e no controle social dos serviços prestados pelo SUS;
- VIII - apoiar a criação, a modernização e a integração sistêmica de ouvidorias do SUS, no âmbito dos órgãos e das entidades da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;
- IX - apoiar e fomentar a educação permanente para as ouvidorias do SUS, nas três esferas de governo, para a implementação de política de ouvidoria;
- X - viabilizar e coordenar estudos e pesquisas para a produção do conhecimento no campo da ouvidoria em saúde;
- XI - articular e cooperar com organismos nacionais e internacionais para o intercâmbio de conhecimentos e cooperação técnica no campo da ouvidoria;

XII - manter e disponibilizar sistema de informações em apoio às atividades integradas das ouvidorias do SUS; e

XIII - disseminar informações relativas a temas afetos à saúde pública.”

Os resultados do Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS são alcançados por meio da ação conjugada de 35 profissionais, com experiências nas mais diversas áreas das ciências exatas, humanas e sociais, além dos profissionais da própria área da saúde.

Apesar de reconhecer os enormes desafios advindos do estabelecimento de uma rede de ouvidorias em saúde em uma federação com as características da brasileira e no empoderamento do cidadão como agente de mudanças das políticas de saúde, o DOGES orgulha-se dos avanços conquistados.

Esses avanços, no ano de 2017, serão apresentados no capítulo a seguir segundo as linhas de ação do DOGES, quais sejam: Sistema Nacional de Ouvidoria em Saúde, Ouvidoria Receptiva, Ouvidoria Ativa e SIC.

O Sistema Nacional de Ouvidoria em Saúde trata da organização de uma rede de Ouvidorias no âmbito do SUS, com fundamento jurídico no disposto na Constituição Federal de 1988, art. 37, § 3º, incisos I e II; e art.198, inciso III, os quais tratam, respectivamente, das condições de participação do usuário de serviços públicos na Administração Pública e sobre a participação da comunidade no SUS.

O SNO é constituído de Ouvidorias estruturadas, implantadas no âmbito federal, das secretarias estaduais e municipais de saúde e entidades prestadoras de serviços, tendo como finalidade ouvir o cidadão, a partir das suas necessidades, reclamações, sugestões e denúncias para encaminhá-las aos setores competentes. Visa, ademais, garantir que essas necessidades sejam atendidas pelo SUS. Para que essas atividades sejam realizadas, a Ouvidoria do MS mantém uma atuação ativa, buscando a informação diretamente do cidadão, usuário do serviço de saúde, antecipando-se à sua voluntária participação ao mesmo tempo em que incentiva a sua avaliação efetiva dos serviços públicos de saúde.

A Ouvidoria Receptiva, por sua vez, é um mecanismo institucional de participação social, que media manifestações individuais dos cidadãos, dissemina informações e contribui para a transparência das ações do Ministério da Saúde, e que pode ser acessado por meio do Disque Saúde 136, do site do Ministério da Saúde (www.saude.gov.br), do aplicativo e-SAÚDE ou de cartas.

O conceito de Ouvidoria Ativa foi definido com o Decreto nº 7.508/2011, em que, a partir dele, a Ouvidoria do SUS não espera mais apenas que o usuário se dirija até ela para fazer reclamações, sugestões, denúncias, solicitações ou elogios. Com a nova definição, a postura da Ouvidoria deve ser outra, de também ir até o usuário do SUS para saber a realidade sobre os serviços ofertados. A Ouvidoria Ativa busca contribuições da sociedade para a construção de estratégias no envolvimento da percepção do cidadão, na avaliação das ações dos serviços de saúde e nas soluções às dificuldades apresentadas, desenvolvidas por meio de Pesquisas e Contatos.

O Serviço de Informação ao Cidadão - SIC é responsável por atender o cidadão que deseja solicitar o acesso à informação pública de saúde, conforme estabelece a Lei nº 12.527/2011, e tem como atribuições: Atender e orientar o público quanto ao acesso a informações; Informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades, entre outros. O SIC tem a responsabilidade de responder ao cidadão no prazo da Lei de Acesso à Informação.

Capítulo 2 – Panorama do diálogo com o cidadão

Seção I - Sistema Nacional de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde

O Departamento de Ouvidoria Geral do SUS tem a missão de estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de Ouvidorias de Saúde.

De acordo com os objetivos do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS, as ações estratégicas realizadas para organização, consolidação e fortalecimento das Ouvidorias do SUS, desenvolvidas em 2017, foram as seguintes:

Cursos de Capacitação do Sistema OuvidorSUS e Tipificação

Data/Período	Parceria	Local	Público
27 a 29/03/2017	Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais - Saúde	Belo Horizonte/MG	Ouvidores municipais do SUS e Ouvidores da FHEMIG e HEMOMINAS
01/04/2017	Ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde de São Paulo	São Paulo/SP	Ouvidoria SUS do município de Diadema/SP
11 a 13/04/2017	Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde de Angra dos Reis/RJ	Angra dos Reis/RJ	Ouvidores e Técnicos da Secretaria de Saúde de Angra dos Reis e Paraty
08 a 10/05/2017	Ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde de Goiás	Goiânia/GO	Ouvidores municipais do SUS

16 e 17/08/2017	Ouvidoria Geral do Estado de Goiás	Goiânia/GO	Ouvidores municipais do SUS
27/08 a 01/09/2017	Ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde do Ceará	Fortaleza/CE	Ouvidores municipais do SUS
28/08 a 01/09/2017	Ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde da Bahia	Salvador/BA	Ouvidores municipais do SUS
13 a 15/12/2017	Ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde do Amazonas	Manaus/AM	Ouvidores de Unidades de Saúde do SUS
18 a 20/12/2017	Ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde de Goiás	Goiânia/GO	Ouvidores municipais do SUS

Agendas Estratégicas do DOGES com foco na Sensibilização dos Gestores sobre a importância da Implantação dos Serviços de Ouvidorias do SUS

Evento	Data/ Período	Parceria	Local	Público
Sensibilização sobre a importância do Serviço de Ouvidoria do SUS	13/04/2017	Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde de Angra dos Reis/RJ	Angra dos Reis/RJ	30 Coordenadores da Secretaria Municipal de Saúde de Angra dos Reis/RJ
53º Congresso da Sociedade Brasileira de Medicina Tropical – MEDTROP	27 a 30/08/2017	Sociedade Brasileira de Medicina Tropical	Cuiabá/MT	

Visitas Técnicas Estratégicas

Evento	Data/ Período	Parceria	Local	Público
Visita técnica do DOGES à Ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde de Mato Grosso	19 e 20/06/2017	Ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde do Mato Grosso	Cuiabá/MT	Ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde do Mato Grosso
CONNECTASUS – Secretaria Estadual de Saúde de Goiás	11/12/2017	Ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde do Goiás	Goiânia/GO	Ouvidor e técnicos habilitados no CONNECTASUS

Encontros com Ouvidores do SUS

Os Encontros com os Ouvidores e Ouvidoras do SUS são importantes para planejamento estratégico de ações das Ouvidorias do SUS em âmbitos Federal, Estadual e Municipal.

Evento	Data/ Período	Parceria	Local	Público
11º Seminário Nacional de Ouvidores & Ouvidorias	25 e 26/10/2017	Instituto Brasileiro Pró-Cidadania	Brasília/DF	Ouvidorias Públicas e Privadas
1º Encontro de Ouvidores Estaduais do SUS	08 e 09/08/2017	Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa - SGEP	Brasília/DF	Ouvidores Estaduais do SUS
2º Encontro de Ouvidores Estaduais do SUS	27/10/2017	Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa - SGEP	Brasília/DF	Ouvidores Estaduais do SUS
Encontro dos Ouvidores do SUS do Estado do Rio Grande do Norte	13 e 14/11/2017	Ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde do Rio Grande do Norte	Natal/RN	Ouvidores do SUS do Estado do Rio Grande do Norte
3º Seminário de Ouvidorias do SUS no Estado do Rio de Janeiro	15/12/2017	Ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde do Rio de Janeiro	Rio de Janeiro/RJ	Ouvidores do SUS do Estado do Rio de Janeiro

Agendas Estratégicas com Gestores do SUS para divulgação do Programa de Modernização das Ouvidorias do SUS – PROMOV SUS

O Programa de Modernização das Ouvidorias do SUS é coordenado e implementado pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS. Visa ampliar, aprimorar e inovar as atividades de Ouvidoria do SUS nos órgãos e entidades dos estados, do Distrito Federal e dos municípios. Tendo em vista o cumprimento da Meta PA 2016/2019 (aumento do número de Ouvidorias do SUS), além de buscar a qualificação dos profissionais e dos serviços de Ouvidorias do SUS, e fortalecimento da Rede de Ouvidorias do SUS. O Encontro proporciona espaços para discussões sobre as ouvidorias em saúde e a nova perspectiva de acordo com a Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017. A Ouvidoria-Geral do SUS apresenta aos ouvidores e técnicos a necessidade de implantação das ouvidorias de saúde nos municípios, bem como os benefícios da integração ao Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS. Serão abordados temas relevantes como: processos de trabalho, indicadores e metas, formas de apoio (técnicos, materiais e financeiros) e será ofertada a oportunidade de adesão ao Sistema informatizado OuvidorSUS.

Nesta perspectiva, a Ouvidoria-Geral do SUS tem realizado divulgações do PROMOV SUS para os (as) Secretários (as) de Saúde em espaços estratégicos, como Conselho Nacional de Secretarias Municipais de Saúde – CONASEMS, e em espaços

de negociação entre o Estado e os municípios, como as CIB - Comissões Intergestores Bipartite. O DOGES iniciou a divulgação do PROMOV na Região Norte, e a divulgação, via CIB, ocorre com antecedência mínima de um mês, antes do evento ocorrer no Estado.

Evento	Data/ Período	Parceria	Local	Público
Congresso do CONASEMS	12 a 15/07/2017	CONASEMS	Brasília/DF	Secretários Municipais de Saúde
Comissão Intergestores Bipartite - CIB	20/11/2017	CIB – Roraima	Boa Vista/RR	Secretários Municipais de Saúde de Roraima
Programa de Modernização das Ouvidorias do SUS – PROMOV SUS	04 e 05/12/2017	Ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde de Roraima	Boa Vista/RR	Ouvidores Municipais do SUS
Comissão Intergestores Bipartite - CIB	06/12/2017	Ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde do Amapá	Macapá/AP	Secretários Municipais de Saúde do Estado do Amapá
Encontro dos Ouvidores do Estado de Amazonas	13 /12/2017	Ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde do Amazonas	Manaus/AM	Ouvidores de Unidades de Saúde do SUS

Promoção de Oficinas sobre o Sistema Nacional de Acreditação em Ouvidorias do SUS

Data/ Período	Evento	Local
06 e 07/04/2017	Oficina para validação do documento Referencial de Qualidade (RQ) de Ouvidorias do SUS.	Brasília/DF
07/12/2017	Reunião de equipe do Sistema Nacional de Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS	Brasília/DF

As oficinas sobre Acreditação foram realizadas com o objetivo de promover o estímulo, a reflexão, a mobilização e a participação dos (as) ouvidores (as) e técnicos (as) de ouvidorias, para assim contribuírem de forma ativa e efetiva na validação do Sistema de Acreditação em Ouvidorias do SUS, consolidando-se a Política Nacional de Ouvidorias do SUS, reforçando com isso, os parâmetros que significam a organização do trabalho, a definição e articulação de seus processos de qualificação e o fortalecimento dos espaços de democracia participativa e cidadania confluindo para um permanente olhar sobre a defesa de direitos da população.

As ações apresentadas visam à consolidação e ampliação do número de serviços de Ouvidoria do SUS no país. Abaixo, é apresentada a tabela 1 com o quantitativo de Ouvidorias implantadas em 2017 no Brasil.

Foram implantados, em 2017, 87 serviços de ouvidorias do SUS, sendo 14 no 1º quadrimestre, 35 no 2º e 38 no 3º. Partindo de uma base de 1.644 (2016), o quantitativo de ouvidorias implantadas até 31/12/2017 foram de 1.791.

Dois Estados se destacaram em 2017 com relação à implantação de serviços de Ouvidoria do SUS, são eles: Minas Gerais, com 29 serviços implantados; e Goiás, com 14 serviços implantados.

A Ouvidoria Geral de Minas Gerais realizou planejamento estratégico com a criação do Sistema Estadual de Ouvidorias do SUS em Minas Gerais (SEOS) com a promoção de criação dos serviços nas Unidades Regionais de Saúde - URS e Hospitais.

A Ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde do Goiás incentivou os municípios para implantarem ouvidorias e realizou visitas técnicas.

Tabela 1. Ouvidorias do SUS implantadas em 2017

Região	Estado	Ouvidorias do SUS implantadas em 2017
Norte	RR	2
	TO	6
	AM	2
	PA	5
Nordeste	AL	1
	BA	9
	CE	4
	MA	1
	PB	1
	PI	1
Sul	RS	1
Centro-Oeste	MT	6
	GO	14
Sudeste	RJ	1
	SP	4
	MG	29
Total		87

Seção II - Ouvidoria Receptiva

Os acolhimentos aos usuários realizados pela Ouvidoria-Geral do SUS são concentrados em sua maioria pelo Disque Saúde 136, o principal canal. Somando-o aos canais disponíveis na internet, recebidos via correios e pessoalmente, no ano de 2017, a Ouvidoria realizou **1.378.824** atendimentos ou usuários atendidos. Esses usuários podem registrar manifestações, receber informações ou até mesmo ouvir as informações gravadas e encerrar o atendimento sem protocolar a manifestação ou receber a disseminação de informações, que serão apresentadas a seguir.

Manifestações protocoladas

Manifestações protocoladas representam demandas registradas na Ouvidoria para as quais são gerados números de protocolo que facilitam o acompanhamento do processo pelo cidadão. As manifestações podem ser agrupadas em seis categorias: denúncia, solicitação, reclamação, informação, elogio e sugestão. Elas são encaminhadas para instâncias governamentais, nas três esferas de governo, responsáveis pelo fornecimento da resposta de acordo com as providências cabíveis.

Por meio dos principais canais de atendimento disponíveis – Disque Saúde 136, Formulário Web que está disponível no portal saúde, aplicativo e cartas – a Ouvidoria-Geral do SUS registrou, no ano de 2017, **50.589 manifestações**, um acréscimo de 15,4% em relação a 2016.

Como demonstrado no gráfico seguinte, telefone e Formulário Web são as principais portas de entrada do cidadão na Ouvidoria-Geral do SUS, representando do total 42,9% e 41,7% respectivamente. O terceiro canal de atendimento mais utilizado é o aplicativo e-SAÚDE, lançado no mês de junho de 2017, representando 9,5% do total, acompanhado dos e-mails, com 3,4% de representatividade. Note-se que 2,4% dos cidadãos ainda utilizam a carta para se comunicar com a Ouvidoria e somente 0,2% o fazem presencialmente.

É preciso ressaltar que as manifestações feitas por cartas e atendimento presencial apresentam algumas peculiaridades, que dificultam o processo de acolhimento.

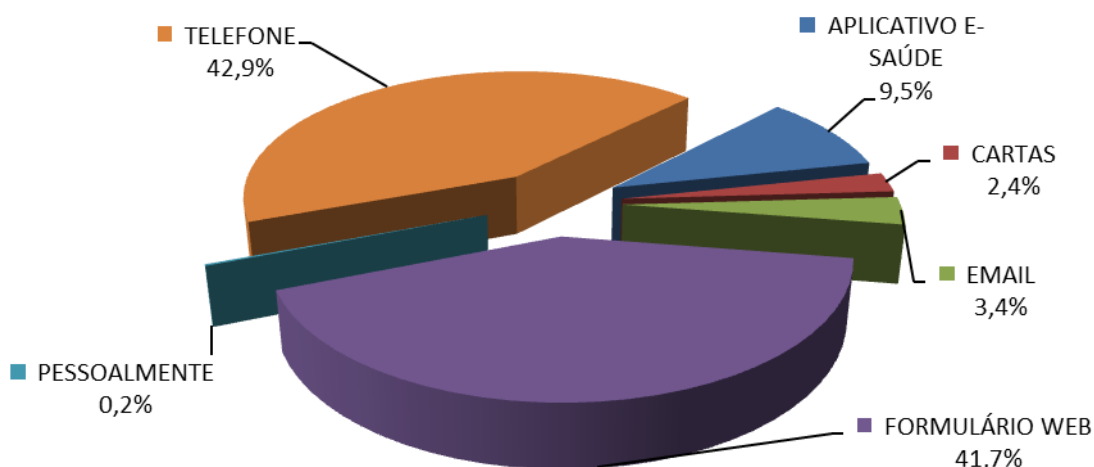
As cartas, não raro, contêm relatos incompletos, carecendo de informações imprescindíveis ao registro da manifestação. Quando isso ocorre, mas havendo

indicação completa dos dados para correspondência com o remetente, o problema pode ser solucionado, pois os técnicos da Ouvidoria entram em contato com o cidadão, solicitando as informações faltantes. Ainda assim, destaca-se que esse procedimento estende o prazo de resolução da demanda.

Os atendimentos presenciais apresentam dificuldades de diversas ordens. Primeiramente, há que se providenciar um ambiente propício ao recebimento dos cidadãos. O ambiente deve ser minimamente privativo, oferecendo ao cidadão certa liberdade para tratar de suas questões, que podem ser íntimas e particulares, para serem verbalizadas perante várias pessoas. Contudo, não é recomendável um isolamento total desse ambiente, pois muitas vezes são atendidas pessoas com doenças infecciosas ou em situação de descontrole, irritação extrema, raiva, agressividade, o que pode colocar o profissional em situação constrangedora ou de ameaça a sua saúde ou integridade.

Ademais, o atendimento presencial pode facilitar o desenvolvimento de uma relação viciada entre a Ouvidoria e o usuário. Este, bem acolhido, ouvido e devidamente atendido pelos profissionais, pode compreender a Ouvidoria como um espaço confortável, onde as portas são abertas a qualquer momento para a escuta de seus problemas. Isso impõe ao colaborador de uma ouvidoria uma clareza inabalável em relação ao seu papel enquanto profissional e em relação ao papel da instituição. É preciso estabelecer e deixar claro para o cidadão qual é a competência da ouvidoria.

Gráfico 1. Meios de atendimento das manifestações protocoladas.



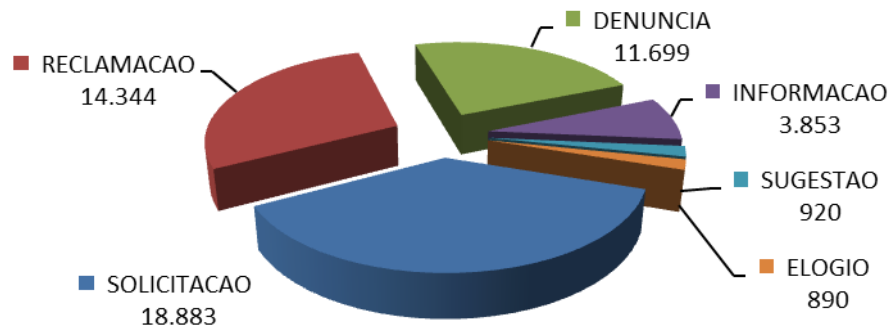
Os assuntos mais demandados, após o processo de categorização das manifestações, foram os que se seguem:

Tabela 2. Assunto das manifestações.

Assunto	Qtd Demanda
GESTÃO	12.792
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	9.135
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	8.155
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL - SISTEMA CO-PAGAMENTO	6.425
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	3.388
FINANCEIRO	3.083
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA	1.375
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	1.340
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	1.143
COMUNICAÇÃO	526
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	505
TRANSPORTE	493
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	480
OUVIDORIA DO SUS	425
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL - UNIDADES PRÓPRIAS	375
SAMU	292
CARTÃO SUS	269
ALIMENTO	136
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	93
CONSELHO DE SAÚDE	47
CARTA SUS	38
PROGRAMA NACIONAL DE CONTROLE DO TABAGISMO	37
PROGRAMA NACIONAL DE DST E AIDS	37
Total	50.589

O assunto Gestão que representou 25,3%, teve como subassunto mais reclamado a insatisfação com o profissional de saúde, acompanhado de reclamações do estabelecimento de saúde. Este assunto reflete as dificuldades enfrentadas diariamente pelos usuários do SUS.

No que tange à categorização, 37,3% das manifestações representaram solicitações de procedimentos, 28,4% representaram reclamações, 23,1% denúncias e, por fim, 1,8% elogios, 7,6% pedidos de informações e 1,8% sugestões.

Gráfico 2. Classificação das manifestações.

Após o recebimento da demanda, ela é analisada e encaminhada ao órgão responsável para resolução, dando-se início ao papel de mediação da Ouvidoria. A tabela 3 apresenta, em ordem decrescente de resolubilidade, a Unidade Federativa que recebeu manifestações, o número de pendências, o quantitativo de demandas resolvidas e a taxa de resolubilidade.

Tabela 3. Destino de encaminhamento das manifestações.

UF de destino de encaminhamento	Pendente	Resolvido	Resolubilidade	Total
DF - Ministério da Saúde	2.133	8.934	80,7%	11.067
TO	55	120	68,6%	175
RJ	1.586	2.849	64,2%	4.435
SC	376	636	62,8%	1.012
PR	401	539	57,3%	940
GO	448	537	54,5%	985
MG	3.403	3.968	53,8%	7.371
MS	159	178	52,8%	337
MT	168	165	49,5%	333
SP	6.792	6.565	49,2%	13.357
RS	907	619	40,6%	1.526
RR	16	10	38,5%	26
BA	1.446	835	36,6%	2.281
PE	813	405	33,3%	1.218
PA	372	159	29,9%	531
CE	520	201	27,9%	721
PB	514	158	23,5%	672
AL	278	63	18,5%	341
DF	370	74	16,7%	444
RN	485	82	14,5%	567
ES	492	77	13,5%	569
AM	298	41	12,1%	339
SE	200	23	10,3%	223
AC	27	3	10,0%	30
MA	462	37	7,4%	499
PI	435	6	1,4%	441
AP	33	0	0,0%	33
RO	116	0	0,0%	116
Total	23.305	27.284	53,9%	50.589

As demandas encaminhadas ao Ministério da Saúde, Tocantins, Rio de Janeiro e Santa Catarina apresentaram o melhor índice de resolubilidade em 2017. Já os Estados do Amapá e Rondônia não tiveram qualquer demanda resolvida. Pode-se inferir que isso se dê devido a problemas de infraestrutura, constatados pelas dificuldades enfrentadas pelas ouvidorias da região.

Esses dados refletem somente a capacidade de cada UF trabalhar com os protocolos originados na Ouvidoria-Geral do SUS. Ademais, o índice de resolubilidade presume os Estados que têm maior dificuldade para responder suas demandas, conseqüentemente, prejudicando o acesso e o acolhimento com qualidade e em tempo adequado para os usuários do SUS.

Ressalta-se que o índice acima representa apenas a quantidade de demandas que os Estados conseguem concluir em face do que é encaminhado, isto é, não significa que os cidadãos que se manifestaram foram atendidos em sua plenitude, pois os dados trabalhados são apenas quantitativos para fechamento de demandas.

Quanto aos prazos para a Ouvidoria concluir as manifestações, estabelecidos conforme o teor da demanda, 53,1% dos protocolos encontra-se vencidos, ou seja, já escoou o prazo para solução do problema, e o usuário ainda não obteve sua resposta.

Disseminação de Informação

A Ouvidoria-Geral do SUS, além de ser um espaço propício ao acolhimento, ao tratamento e ao encaminhamento das manifestações da população de todo o Brasil aos gestores do SUS, atua também em uma perspectiva informativa, buscando ser um efetivo espaço de cidadania.

A Ouvidoria leva até os usuários do SUS informações sobre orientações em saúde e sobre doenças – para ampliar o conhecimento sobre as formas de promoção, prevenção e recuperação da saúde –, informam também sobre políticas, programas, campanhas e ações estratégicas e/ou emergenciais, contribuindo para o esclarecimento das dúvidas dos cidadãos sobre assuntos de saúde de relevância social, geralmente divulgados pela mídia.

São canais de disseminação de informações: a URA – Unidade de Resposta Audível, considerada o atendimento eletrônico do Disque Saúde 136; o atendimento humano, no qual constam ferramentas que contabilizam as informações repassadas aos

usuários do Disque Saúde, entre elas o Banco de Informações Técnicas em Saúde – BITS, depositório com mais de 2.000 tópicos com informações em saúde, o material de apoio e assuntos não pertinentes.

Tabela 4. Quantitativos totais da disseminação de informações.

Tipo de disseminação	Total
Atendimento eletrônico	807.429
Atendimento humano	436.574
Total Geral	1.244.003

No atendimento eletrônico foram considerados para efeitos de disseminações de informações os spots, que são mensagens gravadas sobre diversos temas da saúde, emitidas antes das opções iniciais da URA. Abaixo os spots emitidos no ano de 2017:

- “Dia 15 de junho é o dia mundial de conscientização da violência contra a pessoa idosa. Toda pessoa idosa tem direito a uma vida digna. Se você sofre algum tipo de violência física, psicológica, econômica, sexual, negligência ou abandono, ou conhece alguém que sofre, procure um profissional de saúde de sua confiança para orientação e uma autoridade policial, ministério público ou conselho de direitos para denúncia.”;
- “Homem: O Ministério da Saúde estimula a sua participação nas consultas de pré-natal, assim você cuida da sua saúde e fortalece os vínculos com sua família. Para mais informações procure o centro de saúde mais próximo. Exerça sua paternidade, seja presente! Agosto mês de valorização da paternidade.”.

Perfil dos Usuários

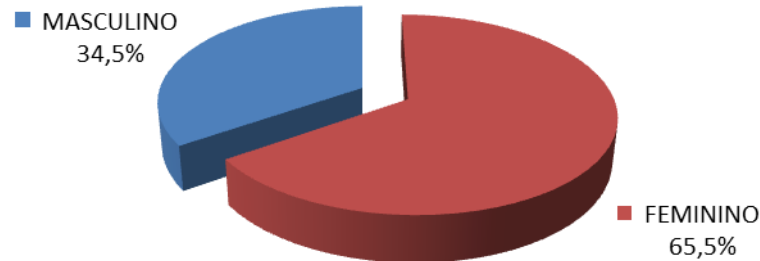
No Sistema OuvidorSUS é possível coletar o perfil dos usuários que procuraram a Ouvidoria, sendo obtido a partir de um questionário que pode ser respondido por telefone ou internet. Dessa forma, é possível traçar um perfil daqueles que procuram a Ouvidoria do SUS e, a partir disso, identificar públicos específicos para reflexão acerca do direcionamento de ações de saúde.

Tendo em vista que a informação sobre o perfil não é obrigatória, no ano de 2017 foram coletados 102.277 perfis de usuários que procuraram a Ouvidoria do SUS. Ressaltamos que houve uma diminuição dos dados de perfis colhidos em relação aos

anos anteriores devido à interrupção do contrato da central de teleatendimento, em que não havia atendentes do Disque Saúde 136 para coletá-los no período de setembro a dezembro do ano em questão.

Os gráficos seguintes detalharão esse perfil.

Gráfico 3. Sexo dos usuários do serviço do DOGES.



No gráfico acima, estão representadas as pessoas que buscam a Ouvidoria-Geral do SUS para realizar, por exemplo, uma solicitação em nome delas mesmas ou de outrem.

Gráfico 4. Autodeclaração no que se refere à cor.

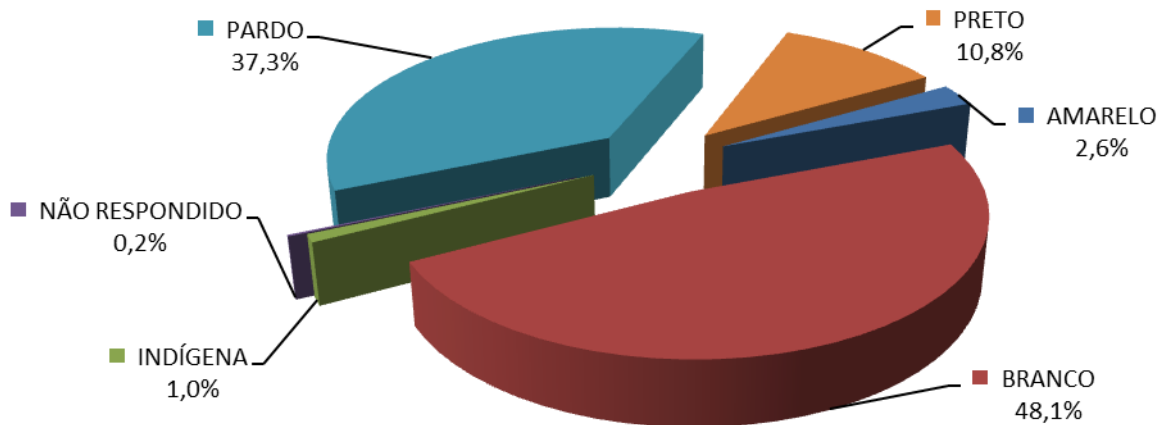


Gráfico 5. Orientação sexual dos usuários do serviço.

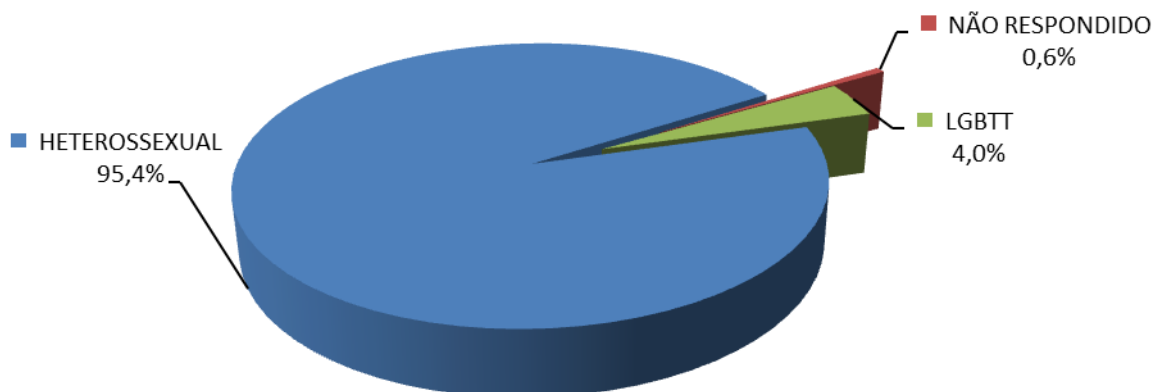
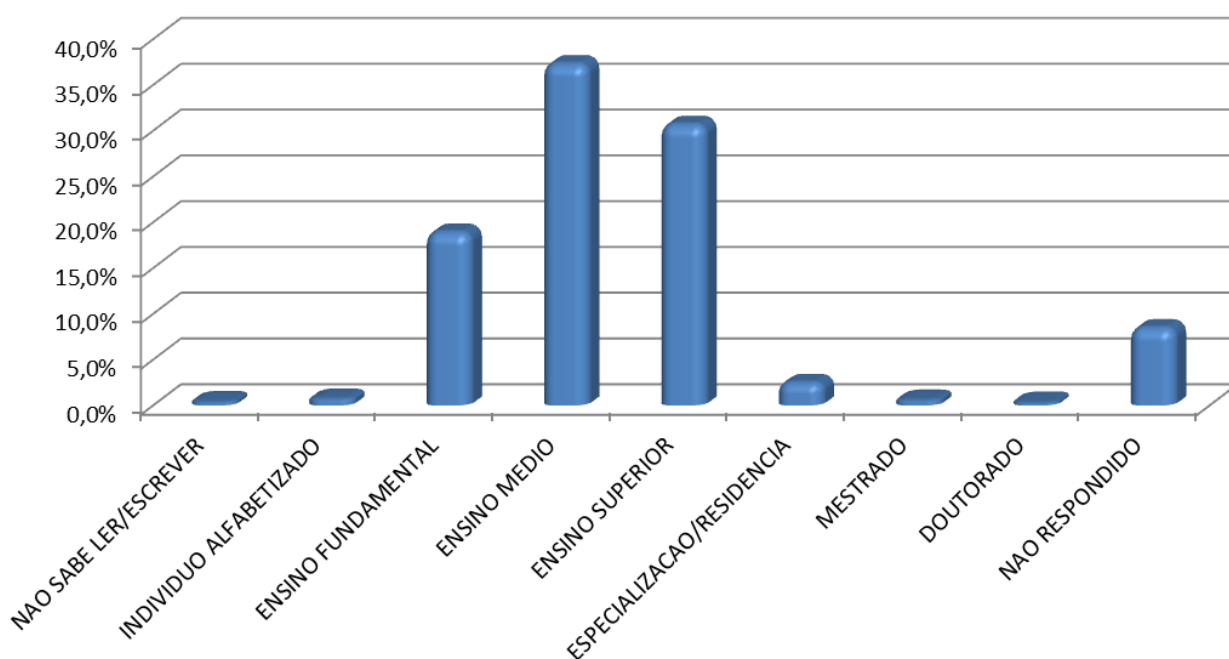
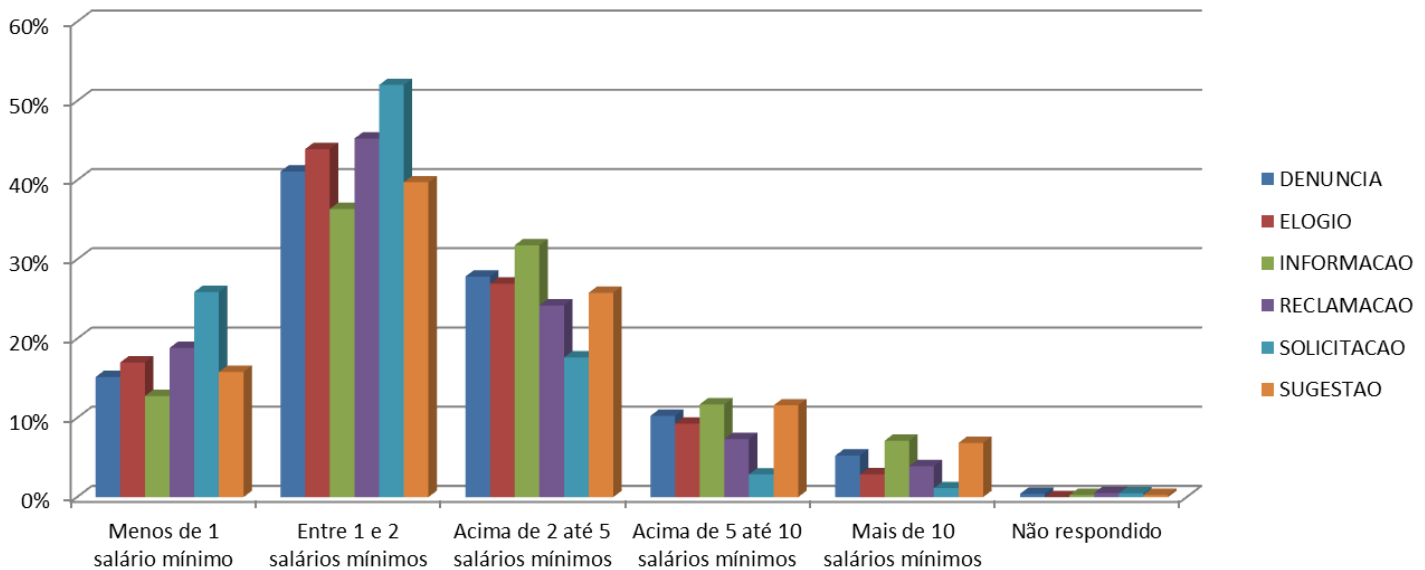


Gráfico 6. Escolaridade dos usuários da Ouvidoria.



No questionamento sobre renda socioeconômica, as respostas foram vinculadas às classificações de demandas, conforme gráfico abaixo, onde se percebe uma maior quantidade de solicitações de procedimentos para usuários com até dois salários mínimos e uma diminuição acentuada desta categorização para usuários com mais de dois salários mínimos.

Gráfico 7. Renda socioeconômica dos usuários que registraram manifestações.

Seção III - Ouvidoria Ativa

Pesquisas e Contatos

Conforme estabelecido no Decreto nº 8.901, de 10 de novembro de 2016, ao Departamento de Ouvidoria Geral do SUS – DOGES – lhe cabe, entre outras atribuições, viabilizar e coordenar estudos e pesquisas para a produção de conhecimento no campo da ouvidoria em saúde.

O Núcleo de Pesquisa – NUPE, criado com essa finalidade, tem, por sua vez, as seguintes atribuições:

- Gerenciar as pesquisas demandadas à Ouvidoria;
- Articular com as áreas/departamentos do Ministério da Saúde a proposição de pesquisas estratégicas para a saúde, em consonância com as ações prioritárias do Governo Federal;
- Orientar a área demandante sobre os procedimentos de pesquisa;
- Analisar a viabilidade e pertinência da solicitação em conjunto com as demais áreas do DOGES;
- Desenvolver as ferramentas necessárias à realização das pesquisas;
- Acompanhar o processo de execução das pesquisas;
- Elaborar o relatório final com os resultados.

De modo geral, as pesquisas são definidas pelas áreas demandantes, tanto no que se refere aos objetivos pretendidos, público-alvo, aspectos de natureza metodológica, bem como a forma de apresentação dos resultados.

O papel do Núcleo, portanto, é de colaborar com as áreas fins do Ministério da Saúde, produzindo informações que vão subsidiar programas e ações na área da saúde pública, em conformidade com as diretrizes e metas do Governo Federal.

Ademais, dada a natureza do trabalho que se desenvolve no âmbito do DOGES, o NUPE tem funcionado como um canal de contatos com usuários dos serviços do SUS, gestores e trabalhadores em geral, monitorando, acompanhando, orientando e divulgando as ações e programas de interesse do Ministério.

Uma avaliação sobre os tipos de pesquisas que costumam ser realizadas pelo NUPE mostra o seguinte:

- Parte significativa dos contatos e pesquisas realizadas pelo Núcleo esteve voltada para fazer contatos com gestores, trabalhadores e usuários do SUS, visando prestar orientação sobre implantação de programas e serviços do SUS e mobilizar público-alvo para eventos específicos de interesse do Ministério da Saúde.

- Outra parte importante em termos de frequência teve a finalidade de acompanhar e monitorar programas e serviços específicos implementados pelo Ministério da Saúde.

- Na linha das pesquisas contínuas, as de satisfação ocupam lugar de relevância no contexto das políticas e programas no âmbito da saúde pública.

De forma eventual, o NUPE realiza levantamento para formação de cadastro, atualização e construção de banco de dados.

Em relação à origem das demandas encaminhadas ao NUPE, a maioria vem da Secretaria de Atenção à Saúde – SAS; em segundo lugar estão as demandas da Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa – SGEP e Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde – SGTES, entre outras participações eventuais.

Em 2017, as pesquisas do NUPE sofreram descontinuidade na etapa de execução, a partir de setembro, em função da mudança contratual da empresa de tele atendimento, que resultou na substituição da empresa Call Tecnologia pela Vector Contact Center.

As principais atividades do NUPE estão relacionadas às pesquisas, que envolvem algumas etapas consecutivas. Concluída a etapa de discussão com a área técnica acerca do assunto a ser pesquisado, o passo seguinte está voltado para a elaboração do Roteiro e Questionário da pesquisa, preparação do banco de dados,

cadastro das pesquisas no Sistema de Pesquisa da Ouvidoria-SPO, no ambiente de treinamento e de produção, treinamento dos operadores e supervisores da empresa de tele atendimento, monitoramento, apuração e análise dos dados da pesquisa para produção dos relatórios.

Em 2017, foram realizadas 12 pesquisas sobre temas e objetivos variados. De um total de 1.083.065 códigos, relacionados nestas pesquisas, apenas 24% foram “Finalizados com Sucesso”. Isto representa uma perda de 76% em relação ao potencial de entrevistados, que poderiam responder a pesquisa.

Os dados por pesquisa podem ser vistos por meio da tabela seguinte.

Tabela 5. Pesquisas/Contatos realizados pela Ouvidoria em 2017.

Pesquisa	Objetivo(s)	Amostra	Questionários aplicados	Status dia 31/12/2017	Período de realização
1. Pesquisa da Rede Cegonha Público-alvo: Mulheres que tiveram parto pelo SUS. Demandante: Coordenação-Geral da Área Técnica de Saúde da Mulher - CGSM/DAPES/SAS/MS	Avaliar o impacto da implementação da Rede Cegonha em municípios brasileiros, considerando o olhar de uma amostra representativa de mães que tiveram parto pelo Sistema Único de Saúde.	325.300	51.166	Em andamento	01/01/2017 a 28/07/2017 e 20/12/2017 a 31/12/2017
2. Pesquisa de Satisfação com usuários e cuidadores de pessoas internadas por Infarto Agudo do Miocárdio - IAM e/ou Acidente Vascular Cerebral - AVC. Público-alvo: Pessoas que ficaram internadas em serviços do SUS por Infarto Agudo do Miocárdio e/ou Acidente Vascular Cerebral. Demandante: Coordenação-Geral de Atenção às Pessoas com Doenças Crônicas - CGAPDC/DAET/SAS/MS	Avaliar o atendimento recebido nos serviços públicos de saúde quando a pessoa foi internada por Infarto Agudo do Miocárdio - IAM e/ou Acidente Vascular Cerebral - AVC e também verificar se estes pacientes estão conseguindo ter o acompanhamento médico necessário.	140.574	36.301	Aguarda Retorno	01/01/2017 a 28/07/2017
3. Saúde do Homem e Paternidade Público-alvo: Pais/parceiros de gestantes que realizam partos no SUS. Demandante: Coordenação Nacional De Saúde dos Homens - CNSH/ DAET/SAS/MS	Avaliar a Política Nacional de Atenção Integral da Saúde do Homem.	95.160	33.039	Em andamento	01/01/2017 a 28/07/2017
4. VIGIÁGUA Público-alvo: responsável pela Vigilância da Qualidade da Água nos municípios brasileiros. Demandante: Coordenação Geral de Vigilância em Saúde Ambiental (CGVAM)/SVS/MS	Obter um diagnóstico situacional do Vigiagua nos municípios, assim como compreender as dificuldades para sua implantação	1.375	396	Concluída	01/01/2017 a 30/04/2017
5. Melhor em Casa Público-alvo: usuários, cuidadores e familiares Demandante: Coordenação de Atenção Domiciliar/Departamento de atenção hospitalar e de Urgência/SAS	Avaliar o perfil e grau de satisfação dos usuários e cuidadores/familiares em relação ao Programa Melhor em Casa	29.683	10.416	Concluída	03/04/2017 a 12/06/2017

Pesquisa	Objetivo(s)	Amostra	Questionários aplicados	Status dia 31/12/2017	Período de realização
6. Soliris Público-alvo: usuários ou clínicas com ações judiciais para recebimento do medicamento soliris. Demandante: Departamento Nacional de Auditoria do SUS – DENASUS / SGE/MS.	Levantar informações sobre a utilização do medicamento soliris (eculizumabe) para um melhor planejamento das ações de saúde.	311	130	Concluída	20/03/2017
7. Testagem HIV-AB Público-alvo: Coordenador de IST, Aids e Hepatites Virais do município ou seu substituto. Demandante: Assessoria de Monitoramento e Avaliação / Departamento de IST/Aids e Hepatites virais/SVS/MS	Qualificação das informações sobre a disponibilidade de testes de HIV e a prescrição de antirretrovirais.	929	384	Concluída	11/01/2017 a 06/02/2017
8. UBS-Paralisação Público-alvo: municípios com obra(s) de ampliação/construção de UBS, financiada com recurso do PAC cujo percentual de execução é o mesmo há mais de 6 meses no Sistema de Monitoramento de Obras – SISMOB. Demandante: DAB/SAS/MS	Solicitar atualização das informações no SISMOB.	2.375	1.391	Concluída	11/01/2017 a 06/02/2017
9. Pesquisa Serviços De Violência Sexual Público-Alvo: Serviços de violência sexual cadastrados no Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde - CNES. Demandante: Coordenação-Geral de Saúde da Mulher – CGSM//DAPES/SAS/MS	Verificar se os serviços de violência sexual cadastrados no CNES estão atendendo as pessoas em situação de violência sexual, conforme a Norma Técnica do Ministério da Saúde	31	9	Concluída	09/02/2017 a 08/03/2017
10. Pesquisa Cirurgias Eletivas – Fila Dupla Público-Alvo: pacientes em lista de espera de cirurgias pendentes no âmbito do Sistema Único de Saúde Demandante: Coordenação-Geral de Regulação e Avaliação – CGRA/DRAC/SAS/MS	Conhecer a situação dos pacientes em fila de espera de cirurgias eletivas, visando melhorar os serviços prestados pelo SUS.	40.828	14.721	Concluída	11/08/2017 a 21/09/2017

Pesquisa	Objetivo(s)	Amostra	Questionários aplicados	Status dia 31/12/2017	Período de realização
11. Pesquisa sobre Regulação de Cirurgias Eletivas no SUS Público-Alvo: pacientes em lista de espera de cirurgias pendentes no âmbito do Sistema Único de Saúde Demandante: Coordenação-Geral de Regulação e Avaliação – CGRA/DRAC/SAS/MS	Conhecer a situação dos pacientes em fila de espera de cirurgias eletivas, visando melhorar os serviços prestados pelo SUS.	446.035	115.724	Concluída	31/08/2017 a 21/09/2017
12. Pesquisa LIRAA Público-Alvo: Município que não encaminharam o levantamento entomológico de infestação por <i>Aedes aegypti</i> referente ao período entre 01 de outubro e 15 de novembro de 2017. Demandante: Departamento de Vigilância de Doenças Transmissíveis do Ministério da Saúde/SVS	Solicitar aos responsáveis pelo programa da dengue que atualizem os dados do LIRAA no respectivo sistema para evitar cortes de benefícios	464	279	Concluída	13/12/2017 a 15/12/2017

Em relação ao total de códigos pesquisados, os realizados com sucesso correspondem a 24% do total, ou seja, apenas 24% participaram efetivamente das pesquisas, 263.956 questionários respondidos de um total de 1.083.065.

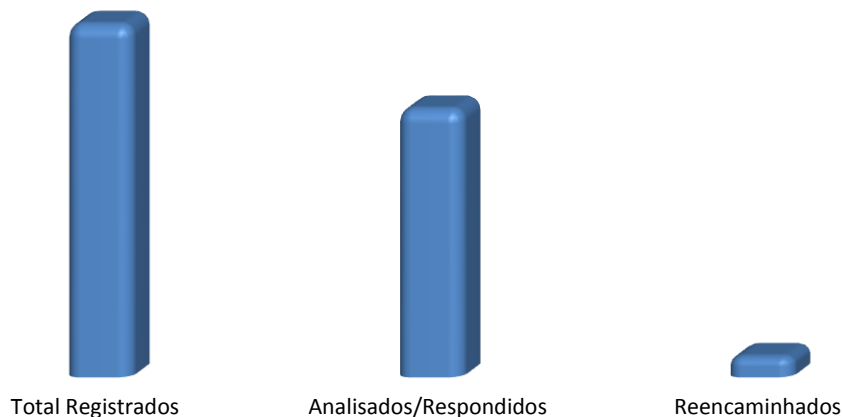
Capítulo 3 – Outras funções de competência da Ouvidoria-Geral do SUS

Seção I - Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

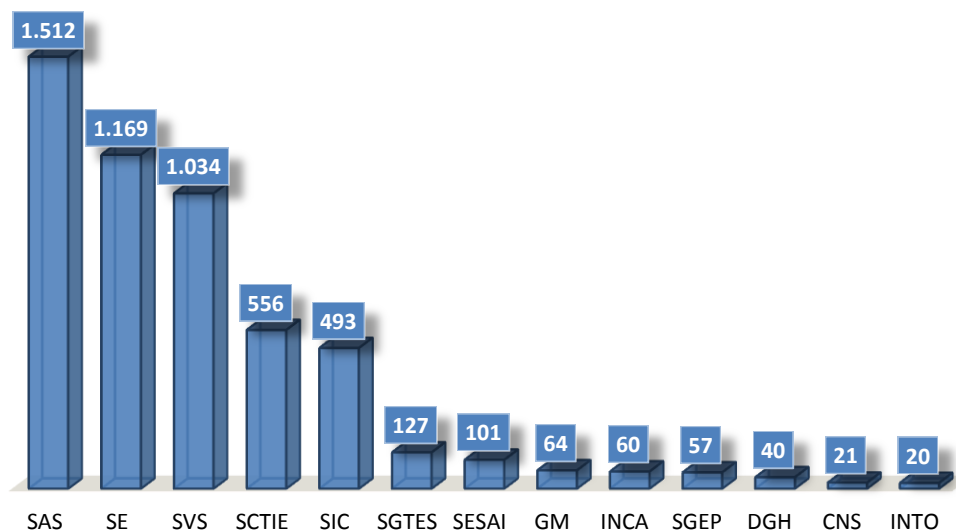
As principais atividades do SIC estão voltadas para o atendimento de informações solicitadas pelos cidadãos, acerca dos serviços oferecidos pelo Ministério da Saúde; nesse sentido, o setor atua em função das demandas recebidas, que são processadas e encaminhadas aos setores competentes para elaboração das respostas cabíveis e devolvidas ao SIC, que encaminha diretamente ao cidadão no sistema e-SIC.

No que se refere ao atendimento das informações solicitadas, ao longo de 2017, foram registrados 4.183 pedidos de informação, que se encontram classificadas conforme os gráficos abaixo.

Gráfico 8. Situação dos registros de pedidos de informação protocolados pelo SIC.



Os pedidos de informação que foram reencaminhados se referem às solicitações não pertinentes ao Ministério da Saúde. Esses foram enviados para o órgão de competência pelo sistema e-SIC.

Gráfico 9. Distribuição por Unidade Administrativa do MS**Tabela 6. Quantidade de recursos protocolados**

1ª instância	2ª instância	3ª instância	4ª instância	Percentual/ano
453	123	51	10	10,8%

A Lei de Acesso à Informação permite ao cidadão interpor recursos quando a resposta lhe for insatisfatória, incompleta ou negada. Os recursos possuem 4 instâncias:

- 1ª instância – remete-se à área técnica respondente;
- 2ª instância – remete-se à autoridade máxima do órgão – o Ministro;
- 3ª instância – remete-se à CGU, órgão de Monitoramento da LAI;
- 4ª instância – é analisada pela Comissão Mista de Reavaliação da Informação.

Capítulo 4 – Considerações Finais

Com relação às metas previstas para 2017, o DOGES alcançou os resultados do planejamento estratégico. A realização de nova licitação para a contratação de empresa de tele atendimento junto à incorporação do atendimento opção 8 dos sistemas SUS, geraram eficiência nas ações do Disque Saúde 136 e uma economia de aproximadamente 30 milhões de reais por ano para o Ministério da Saúde.

Apesar disso, avalia-se a necessidade de avançarmos em algumas questões ao longo de 2018:

- Continuidade da regulamentação do Sistema Nacional de Ouvidoria (SNO), aprovando a Política Nacional de Ouvidoria;
- Entrega do Sistema OuvidorSUS versão III;
- Reestruturação do monitoramento das manifestações protocoladas: aperfeiçoamento do monitoramento no que se refere aos prazos estipulados para resposta aos cidadãos.
- Adequação das atividades das Ouvidorias participantes do SNO para atendimento da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Esses são os desafios para 2018. A partir deles, uma série de ações deve desdobrar-se em direção ao alcance desses objetivos.

Outros pontos também demandarão atenção, como o aperfeiçoamento dos relatórios elaborados pela Ouvidoria, com o intuito de apresentar maior potencial de produzir impacto na avaliação das políticas públicas de saúde. Tudo será trabalhado no sentido de se alcançar o objetivo último desta instituição, a promoção de diálogo efetivo entre a sociedade brasileira e a gestão do Sistema Único de Saúde.