



**GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS
SECRETARIA DA SAÚDE
COMISSÃO INTERGESTORES BIPARTITE**

RESOLUÇÃO – CIB Nº 082 /2005, de 03 de novembro de 2005.

Dispõe sobre a Implantação do Serviço de Ouvidoria na Gerência de Avaliação da Secretaria de Estadual da Saúde, em Parceria com a Vigilância Sanitária Estadual;

O PRESIDENTE DA COMISSÃO INTERGESTORES BIPARTITE DO TOCANTINS, no uso de suas atribuições legais e regimentais, conferidas através das disposições da Portaria nº 931/1997, em especial o art. 2º, expedida pela Secretaria da Saúde do Estado do Tocantins, c/c os arts. 5º e 14º, do Regimento Interno da Comissão Intergestores Bipartite – CIB/TO, e,

Considerando a análise, discussão e pactuação do Plenário da Comissão Intergestores Bipartite em Reunião Ordinária realizada em 03 de novembro de 2005;

Considerando a Portaria nº 1.193/GM de 16 de junho de 2004, que disciplina o funcionamento do Departamento de Ouvidoria Geral do Sistema Único de Saúde;

Considerando o decreto MS Nº 4.726 de 09 de junho de 03, que define as competências do Departamento de Ouvidoria Geral SUS;

Considerando a realização do 1ª Oficina Nacional de Ouvidoria do Sistema Único de Saúde, no período de 15 a 17 de junho de 2005;

Considerando a necessidade de normatizar o serviço de saúde como um instrumento de Gestão Pública e de Controle Social;

RESOLVE:

Art.1º Aprova a Implantação do serviço de Ouvidoria na Gerência de Avaliação da Secretaria de Estado da Saúde, em parceria com a Vigilância Sanitária Estadual;

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor nesta data.


Gismar Gomes
Presidente

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	1
2. INSTITUCIONALIZAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	2
3. ESTRUTURA FÍSICA E EQUIPAMENTOS NECESSÁRIOS	2
4. RECURSOS HUMANOS NECESSÁRIOS	3
5. SISTEMA INFORMATIZADO OuvidorSUS	3
6. FORMALIZAÇÃO DE RECEBIMENTO DAS DEMANDAS E PRAZOS DE RESOLUÇÃO	3
7. AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA	4
8. DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA	4
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS	6
10. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	7



**GOVERNO DO ESTADO DO TOCANTINS
SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE
COORDENAÇÃO DE CONTROLE, REGULAÇÃO,
AVALIAÇÃO E DE SISTEMAS
GERÊNCIA DE AVALIAÇÃO**

**PROJETO DE IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA NA SECRETARIA
ESTADUAL DE SAÚDE DO TOCANTINS**

“O importante da avaliação é ouvir o cidadão. Dessa forma, o ouvidor é um instrumento de fundamental importância para ouvir o destinatário do serviço público.”
(Lenira, advogada, São Paulo).

PALMAS, SETEMBRO/2005

1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria é um instrumento de democracia participativa que surgiu como um canal de comunicação direta com os usuários do sistema e a comunidade, constituindo assim, um mecanismo de defesa do cidadão, com vistas a corrigir as falhas detectadas na prática cotidiana da administração pública.

Esse mecanismo de defesa do cidadão, concretiza-se a partir das demandas da sociedade, por meio das queixas, reclamações, denúncias, solicitações e elogios, no intuito de aperfeiçoar as ações e os serviços de saúde, bem como possibilitar a elaboração de relatórios gerenciais, contendo a real situação da saúde na localidade ou região.

Dessa forma, a partir da participação de técnicos da SES/TO na 1ª Oficina de Ouvidorias do SUS, realizada em Brasília-DF, no período de 15 a 17 de junho de 2005, pretende-se implantar uma Ouvidoria na Gerência de Avaliação, Coordenação de Controle, Regulação, Avaliação e Sistemas, Secretaria Estadual de Saúde do Tocantins, em parceria com a Vigilância Sanitária Estadual, bem estruturada e articulada com o gestor e a comunidade, com o propósito de inserir o usuário do Sistema Único de Saúde no processo da administração das ações e serviços de saúde oferecidos pelo Estado.

Destacamos que o referido serviço já está funcionando, parcialmente, desde agosto de 2005, pois foi solicitada a transferência do SADE – Serviço de Atendimento de Demanda Espontânea para a Gerência de Avaliação, por meio do Ofício n.º 014/05-GAB/SES de 08 de julho de 2005. Com isso, o Ministério da Saúde disponibilizou uma nova senha de acesso ao programa. Desde então, as demandas estão sendo acompanhadas e resolvidas na Gerência mencionada acima.

2. INSTITUCIONALIZAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA

A Ouvidoria será, institucionalmente criada com a aprovação deste documento na CIB – Comissão Intergestora Bipartite, a emissão de Resolução e uma Portaria Estadual que serão encaminhadas, juntamente com o Projeto elaborado pela Gerência de Avaliação, para o DOGES – Departamento de Ouvidoria Geral do SUS, Secretaria de Gestão Participativa, Ministério da Saúde.

Os processos de trabalho, como as normas e as rotinas do setor, serão elaborados à medida que o serviço estiver, efetivamente, funcionando. Destaca-se que a SES é que propõe suas próprias diretrizes, orientando-se por meio de legislações e/ou normativas já existentes em nível nacional.

3. ESTRUTURA FÍSICA E EQUIPAMENTOS NECESSÁRIOS

São necessários para a estruturação do serviço de Ouvidoria os seguintes itens:

- 01 sala para Gerência de Avaliação/Ouvidoria;
- 02 armários para arquivo dos processos pertinentes à Ouvidoria;
- 01 armário adaptado para pastas suspensas;
- 03 mesas com gavetas e suportes para computador;
- 01 mesa pequena 60cmx60cm;
- 05 cadeiras com rodas e sem braço;
- 02 computadores com acesso à internet;
- 01 impressora;
- 02 nobreaks;
- 01 aparelho de FAX;
- 02 fones de ouvido para as telefonistas;
- 01 linha telefônica 0800;
- 02 linhas telefônicas;
- 01 aparelho telefônico;
- 01 câmera fotográfica digital.

Obs.: a especificação de itens para estrutura física e equipamentos estará sujeita à alterações, visto que, depende da demanda existente no serviço.

4. RECURSOS HUMANOS NECESSÁRIOS

Nesse primeiro momento da Ouvidoria, serão necessários 02 (dois) Assistentes Administrativos/Assistentes de Serviços de Saúde que também darão suporte às atividades da Avaliação.

5. SISTEMA INFORMATIZADO OuvidorSUS: Características Operacionais

O OuvidorSUS é um sistema informatizado desenvolvido pela SGP, Datasus e Doges em substituição ao SADE, com a finalidade de captar, registrar, analisar, tipificar, tratar e encaminhar as demandas recebidas às instâncias competentes, via web, além de possibilitar a elaboração dos relatórios gerenciais (tabwin), gráficos e tabelas.

O OuvidorSUS está previsto para ficar pronto na quarta versão e já está em fase de teste, lembrando que o mesmo se encontra na segunda versão. O referido sistema será disponibilizado pelo Ministério da Saúde, para qualquer instituição que deseje utilizá-lo e, somente, através de regras de pactuação que serão previamente estabelecidas.

6. FORMALIZAÇÃO DE RECEBIMENTO DAS DEMANDAS E PRAZOS DE RESOLUÇÃO

Na Ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde do Tocantins, as demandas serão recebidas através do número 0800 e o número normal do departamento, fax, e-mail, cartas e atendimento pessoal, disponibilização de uma caixa de sugestões, além de visita às unidades de saúde em busca da demanda, caracterizando assim, em uma Ouvidoria pró-ativa, ou seja, que se antecipa a possíveis problemas.

Os e-mails disponibilizados serão os seguintes endereços: avaliacao@saude.to.gov.br (que já existe) e o ouvidoria@saude.to.gov.br (que será criado).

Os prazos para retorno ao usuário/cidadão serão estabelecidos de acordo com a **urgência/prioridade** de cada demanda recebida como:

* Prazos de análise e encaminhamento das demandas às instâncias competentes, bem como satisfação/retorno ao usuário:

prioridade urgente: 15 (quinze) dias;

prioridade alta: 30 (trinta) dias;

prioridade média: 60 (sessenta) dias;

prioridade baixa: 90 (noventa) dias.

Obs.:

- os prazos estipulados acima serão contados a partir do recebimento e registro da demanda;
- para a classificação e tipificação/seleção das demandas, a Gerência orientar-se-á através do Manual do SADE, elaborado pelo DOGES.

7. AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE OUVIDORIA

A proposta da Gerência de Avaliação é que seja realizada uma avaliação, trimestral ou semestral, do Serviço de Ouvidoria, classificando as demandas por ordem de recebimento, grau de resolução e outros, por meio de gráficos, tabelas e relatórios gerenciais, visando a melhoria do serviço disponibilizado à população.

8. DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria em Saúde, enquanto instrumento da gestão pública e do controle social, precisa ser amplamente divulgada para a população, orientando-a quanto à importância e a necessidade de participação para o aperfeiçoamento das ações e serviços prestados pelo SUS. Dessa forma, pretende-se divulgar das seguintes formas:

- A realização de uma oficina estadual com o apoio da SGP/MS – Secretaria de Gestão Participativa, definindo o público-alvo, o local, período e palestrantes, após o serviço ter sido efetivado em nível estadual;
- Inserir nos “informes” da CIB – Comissão Intergestores Bipartite, esclarecimentos sobre como está funcionando o serviço;

- Internet – disponibilizar no site www.saude.to.gov.br informações básicas da Ouvidoria, como a existência e a finalidade do serviço, os meios de se registrar uma demanda (e-mail, carta, 0800 e outros) e o endereço da Secretaria Estadual;
- Através da Assessoria de Imprensa da SES/TO e da imprensa local (jornal de papel e tele-jornais);
- Folders – elaboração de folders, definindo o slogan e a logomarca da Ouvidoria. Poderá seguir o modelo dos folders da Agência Nacional de Vigilância Sanitária e Secretaria Estadual de Saúde do Paraná;
- Cartazes para serem afixados nos principais locais de atendimento de saúde do Estado como Secretarias Municipais de Saúde, Hospitais, Prontos Atendimentos e principais Unidades de Saúde.

Obs.: o conteúdo informativo do material mencionado acima será providenciado a partir da aprovação do mesmo.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como já foi abordado, as Ouvidorias representam um canal de comunicação direta com os usuários do sistema e a comunidade, bem como um grande avanço na estruturação de uma gestão participativa, na qual a manifestação popular prevalece.

Nesse contexto, transforma-se em um instrumento de defesa da cidadania em saúde, que identifica e mapeia as falhas, com vistas a atender as necessidades da população nos serviços públicos de saúde, com a função de aprimorar e fiscalizar o funcionamento da administração pública.

Dessa forma, foi pensando na Ouvidoria como instrumento de defesa da cidadania e controle social, que foi desenvolvido esse projeto de efetivação de uma Ouvidoria na Secretaria Estadual de Saúde do Tocantins. Para isso, será necessário o apoio e a sensibilização do gestor estadual para a importância desse serviço, como forma de implementar as ações e serviços de saúde já desenvolvidas no Estado.

10. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. **Decreto n.º 4.726 de 9 de junho de 2003**. Brasília: Ministério da Saúde, Ouvidoria Geral em Saúde do SUS, 2003.

BRASIL. **Decreto n.º 3.029 de 16 de abril de 1999**. Brasília: Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária, 1999.

A N Vi SA
BRASIL. **Lei n.º 9.782 de 26 de janeiro de 1999**. Brasília: Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária, 1999.

BRASIL.. **Oficina de ouvidorias do sus**. Brasília: Ministério da Saúde. Editora MS, 2005. 74p.

BRASIL: **OuvidorSUS**. Brasília: Ministério da Saúde, 2005.

SITE: www.camara.gov.br.