

RESOLUÇÃO – CIB/TO Nº. 316, de 05 de dezembro de 2018.

Dispõe sobre o Projeto para Implantação, Descentralização, e Qualificação das Ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS) no Estado do Tocantins, com recurso oriundo da Portaria GM/MS Nº. 1.975, de 29 de junho de 2018.

O PRESIDENTE DA COMISSÃO INTERGESTORES BIPARTITE DO ESTADO DO TOCANTINS/CIB-TO, no uso de suas atribuições legais e regimentais, conferidas através das disposições contidas no Art. 2º da Portaria Nº. 931/1997, que constituiu a CIB-TO, de 26 de junho de 1997, publicada no Diário Oficial do Estado do Tocantins em 04 de julho de 1997, expedida pela Secretaria da Saúde do Estado do Tocantins, e no Regimento Interno da Comissão Intergestores Bipartite – CIB/TO, e,

Considerando a Portaria GM/MS Nº. 1.975, de 29 de junho de 2018, que Estabelece incentivo financeiro destinado aos Estados e ao Distrito Federal para a qualificação da gestão no Sistema Único de Saúde - SUS, no âmbito da Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa do SUS - ParticipaSUS, com foco na implantação, descentralização e qualificação das Ouvidorias do SUS;

Considerando que a ampliação da rede de ouvidorias vem proporcionando o fortalecimento da gestão com transparência, aumentando o acesso do cidadão ao serviço e identificando e avaliando o grau de satisfação da população em relação aos serviços de saúde executados no âmbito do SUS dentro do Estado do Tocantins;

Considerando que a Ouvidoria SUS da Secretaria de Estado de Saúde desenvolve suas atividades em duas vertentes: recebimento de manifestações e apoio à descentralização do serviço de Ouvidorias do SUS nos hospitais estaduais e municípios, a fim de garantir espaços de participação dos usuários do Sistema Único de Saúde para avaliação dos serviços de saúde ofertados à população;

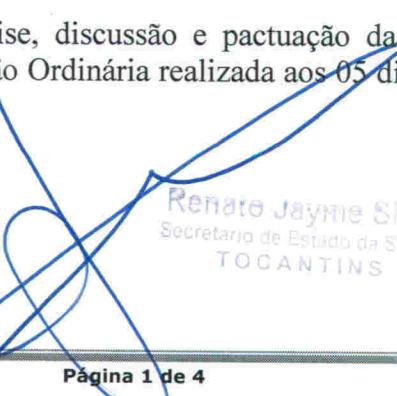
Considerando o Projeto para Implantação, Descentralização, e Qualificação das Ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS) no Estado do Tocantins;

Considerando as Metas e o Detalhamento das ações a serem implementadas no Estado do Tocantins, constantes no Anexo Único desta Resolução;

Considerando a apresentação feita pela Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde do Tocantins;

Considerando a análise, discussão e pactuação da Plenária da Comissão Intergestores Bipartite em Reunião Ordinária realizada aos 05 dias do mês de dezembro do ano de 2018.

RESOLVE:


Renato Jayme Silva
Secretário de Estado da Saúde
TOCANTINS



Art. 1º - Aprovar o Projeto para Implantação, Descentralização, e Qualificação das Ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS) no Estado do Tocantins, com recurso oriundo da Portaria GM/MS N°. 1.975, de 29 de junho de 2018.

Parágrafo Único – O incentivo financeiro de que trata a portaria será no valor de R\$600.000,00 (seiscentos mil reais), sendo R\$300.000,00 (trezentos mil reais) para incentivo de investimento e R\$300.000,00 (trezentos mil reais) para incentivo de custeio, a ser executado conforme ações relacionadas no Anexo Único desta Resolução.

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


RENATO JAYME DA SILVA
Presidente da Comissão Intergestores Bipartite

Renato Jayme Silva
Secretário de Estado da Saúde
TOCANTINS

ANEXO ÚNICO - RESOLUÇÃO – CIB/TO Nº. 316, de 05 de dezembro de 2018.

METAS E O DETALHAMENTO DAS AÇÕES DO PROJETO PARA IMPLANTAÇÃO, DESCENTRALIZAÇÃO, E QUALIFICAÇÃO DAS OUVIDORIAS DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE (SUS) NO ESTADO DO TOCANTINS.

METAS

- Implantar 14 Ouvidorias do SUS nos municípios, e 5 em hospitais estaduais. (Augustinópolis, Araguaçu, Buriti, Dois Irmãos, Colinas, Cristalândia, Dueré, Dianópolis, Lajeado, Nazaré, Pedro Afonso, Peixe, Talismã e Wanderlândia) no período de 12 meses;
- Qualificar 17 Ouvidorias do SUS na Secretaria de Estado de Saúde, e Estabelecimentos de Saúde. (Augustinópolis, Araguaçu, Dois Irmãos, Colinas, Cristalândia, Dueré, Lajeado, Nazaré, Pedro Afonso, Peixe, Talismã e Wanderlândia e H. Reg. de Arraias, Dianópolis, Guaraí, Pedro Afonso, Tia Dedé de Porto Nacional (12 meses).

AÇÕES (ATIVIDADES)

Implantação das Ouvidorias do SUS:

- Participação de Ouvidores em eventos (oficinas) em Ouvidoria, no período de 14 meses - R\$50.000,00;
- Realizar visita técnica com o intuito de assessorar na implantação do serviço de ouvidoria do SUS- em um período de 12 meses - R\$15.000,00;
- Realizar Capacitação do Sistema OuvidorSUS/MS – nível I nos municípios e hospitais que implantar ouvidoria, no período de até 12 meses - R\$15.000,00;
- Divulgar os canais de acesso Ouvidoria do Sistema Único de Saúde-SUS – R\$55.000,00 (15 ouvidorias hospitalares);
- Kit Ouvidoria para os municípios que assinaram o Termo de Cooperação Técnica – PROMOV SUS (Equipamentos de informática, mobiliários, ar condicionado) no período de 12 meses R\$150.000,00.

Qualificação das Ouvidorias do SUS:

- Realizar Oficina relacionada ao trabalho das Ouvidorias do SUS, no período de 12 meses R\$15.000,00;
- Participação de ouvidores em capacitação e eventos com temas relacionados à ouvidoria do SUS, no período de 12 meses R\$50.000,00 (ouvidoria central e 10 hospitalares);
- Visita Técnica as ouvidorias SUS já implantadas para monitorar o processo de trabalho R\$15.000,00;

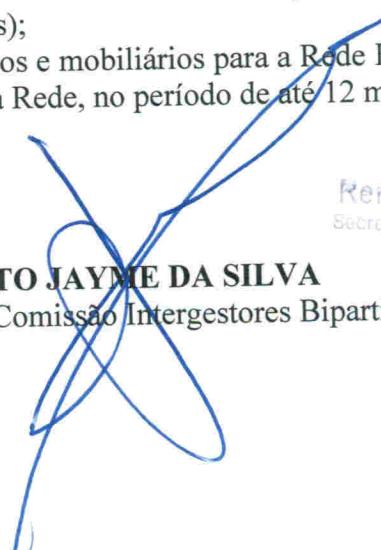
*Renato Jayme Simões
Secretário de Estado da Saúde
TOCANTINS*





GOVERNO DO TOCANTINS
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE
COMISSÃO INTERGESTORES BIPARTITE/CIB - TO
– SECRETARIA GERAL –

- Divulgar os canais de acesso das ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS) através de elaboração de materiais informativos impressos, no período de até 12 meses R\$85.000,00 (139 municípios);
- Comprar equipamentos e mobiliários para a Rede Estadual de Ouvidorias da SESTO, para o fortalecimento da Rede, no período de até 12 meses R\$150.000,00.


Renato Jayme Silva
Secretário de Estado da Saúde
TOCANTINS

RENATO JAYME DA SILVA
Presidente da Comissão Intergestores Bipartite





**Projeto para implantação,
descentralização e
qualificação das Ouvidorias do
SUS no Estado do Tocantins.**

RECURSO DISPONÍVEL NA PORTARIA Nº 1.975, DE 29 DE JUNHO DE 2018.

JUSTIFICATIVA

- A ampliação da rede de ouvidorias vem proporcionando o fortalecimento da gestão com transparência, aumentando o acesso do cidadão ao serviço e identificando e avaliando o grau de satisfação da população em relação aos serviços de saúde executados no âmbito do SUS dentro do Estado do Tocantins.
- A Ouvidoria SUS da Secretaria de Estado de Saúde desenvolve suas atividades em duas vertentes, recebimento de manifestações e apoiando a descentralização do serviço de Ouvidorias do SUS nos hospitais estaduais e municípios, afim de garantir espaços de participação dos usuários do Sistema Único de Saúde para avaliação dos serviços de saúde ofertados à população.

OBJETIVO

- Apoiar a implantação, descentralização e qualificação das Ouvidorias do SUS no Estado do Tocantins.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Aumentar o número de ouvidorias do SUS no Estado do Tocantins.
- Promover a educação permanente para as ouvidorias do SUS já existentes.

META

- Implantar 14 Ouvidorias do SUS nos municípios, e 5 em hospitais estaduais. (Augustinópolis, Araguaçu, Buriti, Dois Irmãos, Colinas, Cristalândia, Dueré, Dianópolis, Lajeado, Nazaré, Pedro Afonso, Peixe, Talismã e Wanderlândia) no período de 12 meses.
- Qualificar 17 Ouvidorias do SUS na Secretaria de Estado de Saúde, e Estabelecimentos de Saúde. (Augustinópolis, Araguaçu, Dois Irmãos, Colinas, Cristalândia, Dueré, Lajeado, Nazaré, Pedro Afonso, Peixe, Talismã e Wanderlândia e H. Reg. de Arrais , Dianópolis, Guaraí, Pedro Afonso, Tia Dedé de Porto Nacional(12 meses).

AÇÕES (ATIVIDADES)

Implantação das Ouvidorias do SUS:

- Participação de Ouvidores em eventos (oficinas) em Ouvidoria, no período de 14 meses - R\$ 50.000,00
- Realizar visita técnica com o intuito de assessorar na implantação do serviço de ouvidoria do SUS- em um período de 12 meses - R\$ 15.000,00
 - Realizar Capacitação do Sistema OuvidorSUS/MS – nível I nos municípios e hospitais que implantar ouvidoria, no período de até 12 meses - R\$ 15.000,00
- Divulgar os canais de acesso Ouvidoria do Sistema Único de Saúde-SUS – R\$ 55.000,00 (15 ouvidorias hospitalares)
 - Kit Ouvidoria para os municípios que assinaram o Termo de Cooperação Técnica – PROMOV SUS (Equipamentos de informática, mobiliários, ar condicionado) no período de 12 meses R\$ 150.000,00

Qualificação das Ouvidorias do SUS:

- Realizar Oficina relacionada ao trabalho das Ouvidorias do SUS, no período de 12 meses R\$ 15.000,00
- Participação de ouvidores em capacitação e eventos com temas relacionados à ouvidoria do SUS, no período de 12 meses R\$ 50.000,00 (ouvidoria central e 10 hospitalares)
 - Visita Técnica as ouvidorias SUS já implantadas para monitorar o processo de trabalho R\$ 15.000,00
- Divulgar os canais de acesso das ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS) através de elaboração de materiais informativos impressos, no período de até 12 meses R\$ 85.000,00 (139 municípios)
- Comprar equipamentos e mobiliários para a Rede Estadual de Ouvidorias da SESTO, para o fortalecimento da Rede, no período de até 12 meses R\$ 150.000,00

RESULTADOS ESPERADOS

- Aumento dos canais de escuta qualificada aos usuários do SUS.
- Fortalecimento da Rede de Ouvidorias SUS.
- Qualificação dos técnicos do serviço de Ouvidorias no Estado Ouvidores e Técnicos capacitados.
 - Expansão dos canais de acesso junto à população.
- Ampliação da participação dos usuários do Sistema Único de Saúde na avaliação dos serviços ofertados.



GOVERNO DO
ESTADO DO
TOCANTINS

SECRETARIA
DE ESTADO
DA SAÚDE

Projeto para implantação, descentralização e qualificação das Ouvidorias do SUS no Estado do Tocantins.

(RECURSO FINANCEIRO DISPONÍVEL NA PORTARIA Nº 1.975, DE 29 DE JUNHO DE 2018)



PALMAS/TOCANTINS
2018

Secretaria de Estado de Saúde – SESTO

Renato Jayme da Silva

Secretário de Estado de Saúde

Luiz Edgar Leão Toline

Sub Secretário de Estado da Saúde

Responsável pela Elaboração do Projeto:

Luciene Machado Pereira Vasconcelo

Ouvidora SUS /SESTO

Iolandia Maria Batista

Assistente Serviço Social

Luciane Alves Bezerra

Assessor Especial

Nilcy Taveiro Santos

Assistente Serviço Social

Silvia Barbosa de Souza Alvim

Assistente Serviço Social

Vânia Ferreira da Silva

Analista Técnica

1. JUSTIFICATIVA

A Rede de Ouvidorias do SUS do Estado de Tocantins atualmente composta por 18 Ouvidorias (01 Ouvidoria Central, 10 Hospitais Regionais com Ouvidoria já implantadas, sendo eles HR de Augustinópolis, HR Araguaína, HR Arapoema, HR de Gurupi, HR. Miracema, HR Paraíso, HR Porto Nacional, H. Infantil de Palmas, H. Geral de Palmas, H. Maternidade Dona Regina e 5 hospitais com ouvidorias a serem implantadas em 2019 (HR. de Guaraí, Pedro Afonso, Maternidade Tia Dedé, Dianópolis, Arraias), 8 municípios com o serviço de Ouvidoria do SUS já implantadas (Araguaína, Couto Magalhães, Gurupi, Palmas, Paraíso, Porto Nacional, Tocantinópolis, Xambioá) e 14 em fase de implantação (Augustinópolis, Araguaçu, Buriti do Tocantins, Dois Irmãos, Colinas, Cristalândia, Dueré, Dianópolis, Lajeado, Nazaré, Pedro Afonso, Peixe, Talismã, Wanderlândia).

A ampliação da rede de ouvidorias vem proporcionando o fortalecimento da gestão com transparência, aumentando o acesso do cidadão ao serviço e identificando e avaliando o grau de satisfação da população em relação aos serviços de saúde executados no âmbito do SUS dentro do Estado do Tocantins.

A Ouvidoria SUS da Secretaria de Estado de Saúde desenvolveu suas atividades em duas vertentes de recebimento de manifestações (solicitações, reclamações, denúncias, sugestões, informação e elogio) como garantia de direitos dos usuários do SUS, como também apoiando a descentralização do serviço de Ouvidorias do SUS nos hospitais estaduais e municípios, afim garantir espaços de participação dos usuários do Sistema Único de Saúde para avaliação dos serviços de saúde ofertados à população.

E para o alcance dos os princípios da Regionalização e Descentralização, tendo como principal desafio a implantação e descentralização dos serviços para 100% dos municípios do estado do Tocantins, realizando ações transversais que contemplem 139 municípios do Estado, oferecendo apoio técnico, estruturação, além das atividades de educação permanente as Ouvidorias do SUS.

Considerando a necessidade de construção de um Plano de Ação para a aplicação dos recursos financeiros da Portaria nº 1.975 de 29 de junho de 2018 foi elaborado um plano de ação, conforme descrito a seguir.

2. OBJETIVO:

Apoiar a implantação, descentralização e qualificação das Ouvidorias do SUS no Estado do Tocantins.

2.1- OBJETIVOS ESPECIFICOS:

Aumentar o número de ouvidorias do SUS no Estado do Tocantins;

Promover a educação permanente para as ouvidorias do SUS já existentes.

3. META:

- Implantar 14 Ouvidorias do SUS nos municípios, e 5 em hospitais estaduais. (12 meses)
- Qualificar 17 Ouvidorias do SUS na Secretaria de Estado de Saúde, e Estabelecimentos de Saúde. (12 meses)

4. AÇÕES (ATIVIDADES):

4.1. Implantação das Ouvidorias do SUS:

- Participação de Ouvidores em eventos (oficinas) em Ouvidoria, no período de 14 meses.
- Realizar visita técnica com o intuito de assessorar na implantação do serviço de ouvidoria do SUS- no um período de 12 meses;
- Realizar Capacitação do Sistema OuvidorSUS/MS – nível I nos municípios e hospitais que implantar ouvidoria, no período de até 12 meses;
- Divulgar os canais de acesso Ouvidoria do Sistema Único de Saúde-SUS
- Kit Ouvidoria para os municípios que assinaram o Termo de Cooperação Técnica – PROMOV SUS (Equipamentos de informática, mobiliários, ar condicionado) no periodo de 12 meses.

4.2. Qualificação das Ouvidorias do SUS:

- Realizar Oficina relacionada ao trabalho das Ouvidorias do SUS, no período de 12 meses;
- Participação de ouvidores em capacitação e eventos com temas relacionados à ouvidoria do SUS, no período de 12 meses;
- Visita Técnica as ouvidorias SUS já implantadas para monitorar o processo de trabalho.
- Divulgar os canais de acesso das ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS) através de elaboração de materiais informativos impressos, no período de até 12 meses;
- Comprar equipamentos e mobiliários para a Rede Estadual de Ouvidorias da SESTO, para o fortalecimento da Rede, no período de até 12 meses;

Plano de Ação para Ampliação da Rede de Ouvidorias do SUS

META	AÇÃO/ATIVIDADE	OBJETO	TIPO DE DESPESA	RECURSO NECESSÁRIO (ESTIMADO)	OUVIDORIA	MUNICÍPIO	UF	ESFERA
Implantar 14 Ouvidorias do SUS	<p>- Participação de Ouvidores em eventos (oficinas) em Ouvidoria, no período de 14 meses.</p> <p>Realizar a Capacitação do Sistema Ouvidor SUS/MS –nível I, no período de 12</p>	<p>Diárias</p> <p>Material de expediente (pastas, canetas, blocos de anotações, crachás)</p> <p>Serviço de reprografia (apostilha, banner, folder, encaternação)</p> <p>Certificados,</p>	<p>Custeio</p>	<p>50.000,00</p>	<p>SMS Augustinópolis, SMS Araguaçu, SMS Buriti do Tocantins, SMS Dois Irmãos, SMS Colinas, SMS Cristalândia, SMS Duérê, SMS Dianópolis, SMS Lajeado, SMS Nazaré, SMS Pedro Afonso, SMS Peixe, SMS Talismã, SMS Wanderlândia</p>	<p>Augustinópolis, Araguaçu, Buriti do Tocantins, Dois Irmãos, Colinas, Cristalândia, Duérê, Dianópolis, Lajeado, Nazaré, Pedro Afonso, Peixe, Talismã, Wanderlândia</p>	<p>TO</p>	<p>Municipal</p>
	<p>Realizar assessoramento técnico para implantação do serviço de ouvidoria do SUS- visita técnica, em um período de 12</p>	<p>Diárias e passagens</p>	<p>Custeio</p>	<p>R\$ 15.000,00</p>	<p>SMS Augustinópolis, SMS Araguaçu, SMS Buriti do Tocantins, SMS Dois Irmãos, SMS Colinas, SMS Cristalândia, SMS Duérê, SMS Dianópolis, SMS Lajeado, SMS Nazaré, SMS Pedro Afonso, SMS Peixe, SMS Talismã, SMS Wanderlândia</p>	<p>Augustinópolis, Araguaçu, Colinas, Cristalândia, Dois Irmãos do Tocantins, Duérê, Lajeado, Nazaré, Pedro Afonso, Peixe, Talismã, Wanderlândia, Hospitais</p>	<p>TO</p>	<p>Municipal</p>

	<p>- Campanhas informativas para divulgação dos canais de acessos</p> <p>Público Alvo: 139 municípios</p> <p>Objetivo: Divulgar os canais de acesso as ouvidoria do SUS no Estado</p>	<p>Serviço de reprografia (folder, cartaz, canetas, blocos de anotação)</p>	Custeio	R\$ 85.000,00	139 municípios do estado	139 municípios do estado	TO	Estadual
	<p>Kit Ouvidoria para os municípios que assinaram o Termo de Cooperação Técnica –PROMOV SUS (aquisição de equipamentos de informática e mobiliários), no período de 12</p>	<p>Equipamentos de informática e mobiliários</p>	Investimento	R\$ 150.000,00	<p>Augustinópolis, Araguaçu, Colinas, Cristalândia, Dois Irmãos do Tocantins, Dueré, Lajeado, Nazaré, Pedro Afonso, Peixé, Talismã, Wanderlândia. E dois municípios que já aderiram e foram capacitados pelo DOGES(Dianópolis, Buriti do Tocantins.</p>	<p>Augustinópolis, Araguaçu, Colinas, Cristalândia, Dois Irmãos do Tocantins, Dueré, Lajeado, Nazaré, Pedro Afonso, Peixé, Talismã, Wanderlândia. E dois municípios que já aderiram e foram capacitados pelo DOGES(Dianópolis, Buriti do Tocantins.</p>	TO	Municipal

4.4. Plano de Ação de Qualificação das ouvidorias do SUS:

META	AÇÃO/ATIVIDADE	OBJETO	TIPO DE DESPESA	RECURSO NECESSÁRIO(ESTIMADO)	OUVIDORIA	MUNICÍPIO	UF	ESFERA
Qualificar 16 Ouvidorias do SUS	Participação de ouvidores em capacitação e eventos com temas relacionados a Ouvidorias do SUS	Passagens e Diárias	Custeio	R\$ 50.000,00	Ouvidoria Central e 10 ouvidorias hospitalares (HR Augustinópolis, Araguaína, HR Araguainá, HR Arapoema, HR de Gurupi, HR de Miracema, HR Paraíso, HR Porto Nacional, H. Infantil de Palmas, H. Geral de Palmas, H. Maternidade Dona Regina.	Palmas e 10 ouvidorias hospitalares (HR Augustinópolis, Araguainá, HR Araguainá, HR Arapoema, HR de Gurupi, HR de Miracema, HR Paraíso, HR Porto Nacional, H. Infantil de Palmas, H. Geral de Palmas, H. Maternidade Dona Regina.	TO	Estadual
Realizar Oficina relacionada ao trabalho das Ouvidorias do SUS, no período de 12 meses;					SUS	Ouvidorias Hospitalares de Arraias, Augustinópolis, Araguaína, Arapoema, Dianópolis, Guarai, Gurupi, Miracema, Paraíso, Pedro Afonso, Porto Nacional, Palmas	TO	Estadual
Divulgar os canais de acesso Ouvidoria do Sistema Único de Saúde-SUS através de elaboração de materiais informativos impressos, no período de 12 meses	(Folder, banner cartilhas, Cartazes, blocos de anotação, canetas e pastas)	Custeio	R\$ 5.000,00	SUS	15 ouvidorias hospitalares (HR Arraias, Augustinópolis, Araguainá, HR Araguainá, HR Dianópolis, Guarai, Gurupi, HR Miracema, HR Paraíso, HR Porto Nacional, Maternidade Tia Dédé, H. Infantil de Palmas, H. Geral de Palmas, H. Maternidade Dona Regina.	TO	Estadual	

5. RESULTADOS ESPERADOS

- Aumento dos canais de escuta qualificada aos usuários do SUS.
- Fortalecimento da Rede de Ouvidorias SUS;
- Qualificação dos técnicos do serviço de Ouvidorias no Estado Ouvidores e Técnicos capacitados;
- Expansão dos canais de acesso junto à população;
- Ampliação da participação dos usuários do Sistema Único de Saúde na avaliação dos serviços ofertados.