

## **TUTORIAL PARA A IMPLANTAÇÃO DE OUVIDORIAS REGIONAIS**

**Documento explicativo das regras da Deliberação CIB-SUS/MG nº 1617, de 16 de outubro de 2013.**



## **TUTORIAL PARA IMPLANTAÇÃO DE OUVIDORIAS REGIONAIS**

1ª Edição, Belo Horizonte, 2013.

Antônio Augusto Junho Anastasia

**GOVERNADOR DO ESTADO DE MINAS GERAIS**

Fábio Caldeira de Castro Silva

**OUVIDOR-GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS**

Antônio Jorge de Souza Marques

**SECRETÁRIO ESTADUAL DE SAÚDE DE MINAS GERAIS**

### **Elaboração:**

Francisco Antônio Tavares Junior

Ana Piterman

Angélica de Oliveira Costa Machado

Mariana Cristina Pereira Santos

Poliana Cardoso Lopes

Priscila Fernanda Morais Chaves

Ana Lesia Subotin Tavares



## INTRODUÇÃO

A gestão pública, ao adotar novas formas de inclusão das demandas dos cidadãos nas políticas públicas e garantir melhor intermediação de interesses, aumenta a chance de obtenção de altos índices de representatividade entre os atores que se interagem. Com isso criam-se oportunidades para se alterar a relação entre a sociedade civil e o Estado abrindo espaço para o controle social e tornando mais legítimos e democráticos os governos representados.

O Plano de Governo do Governador Antônio Anastasia, intitulado “Minas de Todos os Mineiros”, recordava o êxito das duas primeiras etapas dos governos Aécio e Anastasia: o Choque de Gestão e o Estado para Resultados. No terceiro ciclo, além da construção de um Estado em Redes, buscou-se efetivar a chamada Gestão para a Cidadania.



No que se refere ao Sistema Único de Saúde, a participação da sociedade é uma prerrogativa estabelecida desde a Constituição. Esta prerrogativa encontra-se reforçada na Lei 8.142/1990, uma das leis basilares do SUS. Nela, são previstas como formas de participação as Conferências de Saúde e os Conselhos.

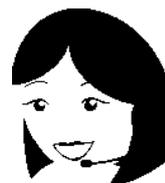
Todavia, ao longo dos anos, novos mecanismos vem sendo construídos, visando fortalecer a cidadania. As ouvidorias fortalecem o SUS e a defesa do direito à saúde da população por meio do incentivo à participação popular e da inclusão do cidadão no controle social. São também ferramentas estratégicas de promoção da cidadania em saúde e produção de informações que subsidiam as tomadas de decisão. A instância da Ouvidoria de Saúde é um dos órgãos institucionais mais inovadores, permitindo aos cidadãos se envolverem diretamente nas questões públicas. Possui um caráter mediador entre o cidadão e as diversas instituições que prestam serviços de saúde pública.

O espaço da ouvidoria é uma oportunidade para promoção de *accountability* (responsabilização) societária e horizontal, através de distribuição de autoridade, poder e recursos. Assim, atua como um importante mediador entre os entes envolvidos (cidadão, órgãos e serviços do SUS) que ao encaminhar os problemas apresentados e procurar soluções, atua como um dispositivo que auxilia a subsidiar as políticas públicas de saúde.

Quando um cidadão se manifesta através do canal da Ouvidoria de Saúde, seja por demanda de serviços de saúde, reclamações ou sugestões está contribuindo para o aprimoramento do sistema. Não há políticas públicas se não existir participação ativa da sociedade civil, como sujeito coletivo que aglutine de forma organizada as diferentes representações dos interesses sociais no campo da saúde pública.

De maneira inovadora, Minas Gerais instituiu em 2010 uma Rede Estadual de Ouvidorias do SUS. Muitos esforços vem sendo empreendidos no fortalecimento desta Rede, destacando-se um grande número de ações educacionais como os Cursos de Ouvidoria realizados para profissionais de todo o Estado, através do Canal Minas Saúde.

Não obstante os avanços já obtidos, caminhamos em 2013 com ainda mais força, através da instituição – de forma pioneira para o país – de um incentivo financeiro para a implantação e o funcionamento das Ouvidorias de Saúde com função regional.



## **PRINCIPAIS DÚVIDAS**

### **a) Que municípios podem ser beneficiados com a deliberação e receber recursos para cumprir a função de ouvidoria regional?**

Os municípios beneficiados constam na listagem da resolução e são os municípios que, conforme o Plano Diretor de Regionalização são considerados polos de região. Poderão ser estudadas mudanças ou alternativas a partir da decisão das Comissões Intergestores Regionais - CIR's, conforme consta na Resolução Conjunta SES/OGE nº 159 de 16 de Outubro de 2013. No caso das regiões que tiverem mais de um município pólo, cabe a CIR definir se um ou mais municípios vão assumir o papel de ouvidoria com função regional, cabendo também a CIR a definição de quais municípios da região estarão ligados no processo a cada município pólo.

### **b) O que está envolvido em ser uma ouvidoria de saúde com função regional?**

O conceito de regionalização é fundamental para o funcionamento dos serviços de saúde, uma vez que boa parte dos serviços ofertados não se esgotam no território municipal.

O município polo de região, por exemplo, conforme os conceitos definidos no Plano Diretor de Regionalização do Estado, deve minimamente atuar como referência para os demais municípios da região de saúde no que tange aos serviços de atenção secundária.

No desenho concebido, caberá as Ouvidorias de Saúde com função regional acolher as demandas, analisá-las, tratá-las, e enviar para a rede, trabalhando conjuntamente com as referências indicadas pelos demais municípios da região e por prestadores para construir a resposta para o cidadão.

**c) E se o município polo não quiser assumir esta função?**

Conforme previsto na RESOLUÇÃO CONJUNTA SES/OGE Nº 0159, DE 16 DE OUTUBRO DE 2013 (aprovada pela Deliberação CIB-SUS/MG 1.617/2013), caso o município polo não queira aderir, caberá a Comissão Intergestores Regional – CIR a escolha de outro município para cumprir esta função.

**d) Quais os indicadores que serão monitorados e de quanto em quanto tempo?**

Diversos compromissos são estabelecidos e devem ser cumpridos por aqueles que aderirem. Estes compromissos estão estabelecidos no § 3º do artigo 1º da RESOLUÇÃO CONJUNTA SES/OGE Nº 0159, DE 16 DE OUTUBRO DE 2013. São eles:

I - estruturar a ouvidoria regional (declaração, por meio de instrumento a ser disponibilizado, da estrutura física, bem como apresentação de instrumento normativo que comprove sua criação);

II - estabelecer um fluxo de trabalho;

III - identificar os contatos dos pontos de apoio dos municípios e instituições pertencentes à sua região, criando uma Rede de Ouvidoria;

IV - participar dos treinamentos disponibilizados pela OGE e SES/MG;

V - divulgar o serviço de ouvidoria para a comunidade por meio de folders, palestras, divulgação pela mídia local e outros meios de comunicação;

VI - realizar monitoramento mensal e comunicação aos gestores municipais nas reuniões de CIR;

VII - realizar seminários de retroalimentação da gestão com os critérios presentes no SUS por meio da apresentação da análise das demandas de ouvidoria no quadrimestre;

VIII - realizar ações de ouvidoria ativa, tais como ouvidoria móvel ou pesquisa de satisfação, no período de vigência do termo de Compromisso de que trata o art. 5º desta Resolução;

IX - qualificar as respostas dos municípios às demandas de ouvidoria na CIR de acordo com as orientações provenientes da OGE;

X - fomentar o aumento do recebimento de demandas de ouvidoria.

Além destes compromissos que são de caráter **obrigatório**, existem alguns indicadores que deverão ser monitorados ao longo do período de execução do Termo de Compromisso. Os indicadores são quadrimestrais e o seu cumprimento impacta no pagamento da parte variável (50%) da parcela subsequente do incentivo. Estes indicadores encontram-se descritos no Anexo II da resolução e são os seguintes:

<b>Período</b>	<b>Indicador (es) / Ação (ões)</b>
<b>1º (Mês 1 a Mês 4) (novembro, dezembro, janeiro, fevereiro)</b>	Criação da Ouvidoria Regional por meio do envio de plano de ação ao Ministério da Saúde/Doges e assinatura do Termo de Compromisso com a SES/MG e Termo de Adesão em conjunto com o coordenador executivo da Rede Ouvir-MG, nos termos do Protocolo de Intenções nº 2, de 18 de setembro de 2013.
<b>2º (Mês 5 a mês 8) (março, abril, maio, junho)</b>	Resposta a pelo menos 65% das demandas da ouvidoria relacionadas ao município polo da região de saúde dentro do prazo pactuado no período.  Resposta a pelo menos 55% das demandas da ouvidoria relacionadas aos demais municípios da região de saúde dentro do prazo pactuado no período.
<b>3º (Mês 9 a mês 12) (julho, agosto, setembro, outubro)</b>	Resposta a pelo menos 70% das demandas da ouvidoria relacionadas ao município polo da região de saúde dentro do prazo pactuado no período.  Resposta a pelo menos 60% das demandas da ouvidoria relacionadas aos demais municípios da região de saúde dentro do prazo pactuado no período.

**e) Como os recursos do incentivo poderão ser utilizados?**

Este recurso é proveniente do Bloco de Gestão, previsto Portaria nº 204/2007. Conforme o Comunicado Técnico-Administrativo do DENASUS nº 06 de 2010, os recursos referentes a cada bloco devem ser aplicados nas ações e serviços de saúde relacionados ao próprio bloco. Assim, o recurso poderá ser utilizado para despesas de custeio referentes ao funcionamento da Ouvidoria, inclusive diárias, passagens,

pagamento de servidores ativos que estejam cumprindo funções atreladas a Ouvidoria, pagamento de gratificação de função de cargos comissionados na mesma condição, pagamento de despesas operacionais (telefonia, água, luz, aluguel) para a estrutura onde funciona (rá) a Ouvidoria.

**f) Como a implantação da ouvidoria de saúde pode auxiliar na implantação de outras ouvidorias temáticas?**

A implantação de Ouvidorias de Saúde poderá servir de modelo para a implantação de outras ouvidorias temáticas nos municípios. Através dos padrões, procedimentos operacionais e demais *expertises* que serão geradas, será possível subsidiar o processo de implantação. Ademais, caso haja capacidade ociosa na equipe instituída para o cumprimento do disposto na RESOLUÇÃO CONJUNTA SES/OGE Nº 0159, DE 16 DE OUTUBRO DE 2013, não há óbices para que esta atue no atendimento de outras demandas da sociedade em relação ao município ou a região, até mesmo considerando o caráter intersetorial da saúde e a importância dos determinantes sociais. Há que se frisar que esta equipe deverá sempre priorizar as demandas de saúde.

**g) Como é possível implantar a ouvidoria?**

É bastante simples. Basta solicitar à câmara do município a criação por meio de uma legislação. Depois da legalização, o município decide a maneira que irá escolher o ouvidor, seja por nomeação, escolha por currículo e lista tríplice, com a participação do conselho, etc. Deve ser providenciado um espaço com telefone, computador com internet e outros meios necessários para este funcionamento.

O funcionamento da Ouvidoria de Saúde com função regional, depende *impreterivelmente* da articulação da equipe na Comissão Intergestores Regional. Uma vez implantada a Ouvidoria, o primeiro passo é identificar as referências ou o ponto de contato de cada município e/ou serviço de saúde da região para que seja possível o tratamento das demandas.

A responsabilidade da qualificação das respostas é compartilhada entre a Ouvidoria com função regional e os demais “atores” identificados como referência – lembrando que o objetivo de todos é gerar valor para os cidadãos.

A SES/MG em conjunto com a OGE deverá providenciar programas de capacitação, inclusive treinamento no sistema (OuvidorSUS).

São incentivadas ações de divulgação na região e espera-se que com a prática a ouvidoria adquirirá conhecimento.

#### **h) Devemos implantar ouvidorias gerais específicas ou ouvidorias dentro dos órgãos?**

Esta opção é exclusiva de cada prefeitura. Destacamos a seguir algumas vantagens e desvantagens de cada modelo.

<b>Tipo</b>	<b>Pontos Positivos</b>	<b>Pontos Negativos</b>
<b>Ouvidorias específicas nos próprios órgãos</b>	Eficiência das ações a serem implementadas; Maior interatividade com o gestor e os parceiros; Economia de estrutura por não precisar montar uma secretaria específica.	Possibilidade de intervenção e controle do gestor sobre o trabalho do ouvidor.
<b>Ouvidoria Geral</b>	Interação com o órgão máximo executivo (no caso, o prefeito), a interação com as outras pastas, dando uma visão mais macro dos problemas da cidade.	Maior dificuldade de ter acesso aos recursos do SUS por não estar lotada na SMS; Os outros parceiros que não trabalham na saúde tem uma dificuldade de entendimento de como o SUS funciona, porque não tem- ideia da complexidade do SUS.

**i) Qual deve ser a relação da ouvidoria com o Conselho de Saúde?**

Devem trabalhar juntos. Em uma cidade de pequeno e médio porte é possível que o Conselho também seja porta de entrada para demandas diversas dos usuários devendo este, encaminhá-las ao Ouvidor para que este possa dar um tratamento adequado à manifestação.

**j) Quais as principais ações de uma ouvidoria?**

As principais ações são:

I - receber e apurar reclamação contra serviço público da área da saúde que não esteja sendo prestado satisfatoriamente por órgão ou entidade pública ou por seus conveniados;

II - receber denúncia de ato considerado ilegal, irregular, abusivo, arbitrário, desonesto, indecoroso ou omissivo praticado por órgão ou entidade pública da área de saúde ou por seus conveniados;

III - acompanhar a tramitação e a análise das demandas recebidas e transmitir as soluções dadas ao interessado ou a seu representante legal;

IV - propor medidas para a correção de ilegalidade, irregularidade ou arbitrariedade comprovada;

V - sugerir medidas para o aprimoramento da organização e das atividades de órgão ou entidade pública da área da saúde, ou de seus conveniados.

**k) Além de atender as demandas dos cidadãos, quais são algumas das ações proativas que podem ser realizadas por uma ouvidoria?**

Dentre as possibilidades, destacamos a seguir 3 (três) interessantes conceitos: a Ouvidoria ativa, a Ouvidoria móvel e as Pesquisas de Opinião / Satisfação / Percepção.

**Ouvidoria ativa** são mecanismos de estímulo ao uso da Ouvidoria, como a Carta SUS, as práticas de ligação para os usuários, dentre outros.

**Ouvidoria móvel** é um processo que envolve o deslocamento da equipe até um determinado local que está sendo muito demandado pelos usuários. Tem a finalidade de averiguar as condições de trabalho, de estrutura física e de atendimento de modo a criar propostas de melhorias.

**Pesquisas de opinião / satisfação / percepção**, que consistem no uso de canais de contato para a aplicação de questionários de maneira a captar proativamente a percepção dos cidadãos.

#### **l) Quais as características esperadas de um ouvidor?**

Espera-se de um Ouvidor a capacidade de articulação e interlocução, conhecimento, capacidade de planejamento, relacionamento, negociação e mediação.

Além disso, seria importante que a equipe juntamente com o ouvidor tivesse os seguintes atributos: paciência, conhecimento da rede, cordialidade, sensibilidade, habilidade, afinidade, comunicação, capacidade de síntese, boa redação e pro-atividade.

#### **m) Como o ouvidor deve ser escolhido?**

A designação do Ouvidor dependerá de como foi estruturada a Ouvidoria e dos entes envolvidos em sua constituição. A escolha do responsável poderá ser feita pelo gestor ou resultar de processo democrático ampliado com participação usuário, trabalhador e gestor. Não há obrigatoriedade quanto a denominação do cargo de Ouvidor.

A instituição poderá designá-lo como Diretor, Encarregado, Assessor, Técnico, Ouvidor ou outro, desde que conste no documento de criação da Ouvidoria a denominação e a função daquele(s) que será (ão) responsável(eis) pela Ouvidoria.

**n) Como vai ocorrer a associação entre o fato de o Secretário Municipal assinar o Termo de Compromisso com a SES via GEICOM e a assinatura do Termo de Adesão à Rede Ouvir pelo prefeito?**

No monitoramento via GEICOM será considerado como cumprida a ação do 1º período (Mês 1 a mês 4) *Criação da Ouvidoria Regional por meio do envio de plano de ação ao Ministério da Saúde/Doges e assinatura do Termo de Compromisso com a SES/MG e Termo de Adesão em conjunto com o coordenador executivo da Rede Ouvir-MG, nos termos do Protocolo de Intenções nº 2, de 18 de setembro de 2013*, se houver assinatura dos dois termos dentro deste período por parte dos municípios que assumirem a função de Ouvidoria Regional.

**o) Se não houver assinatura dos termos ou de um deles não haverá pagamento da 1ª parcela (1º mês após a assinatura dos Termos de Compromisso) conforme Anexo III da deliberação?**

O Art. 5º apresenta: *Para receber os recursos de que trata esta Resolução, os municípios deverão assinar termo de compromisso com a SES/MG e aderir à Rede Ouvir-MG, por meio da assinatura de termo de adesão em conjunto com o coordenador executivo da Rede Ouvir-MG, nos termos do Protocolo de Intenções nº 02, de 18 de setembro de 2013, celebrado entre o Estado de Minas Gerais, com interveniência da Ouvidoria-Geral do Estado, a Assembleia Legislativa do Estado, o Tribunal de Justiça do Estado, o Ministério Público do Estado e o Tribunal de Contas do Estado, que encontra-se disponível no sítio eletrônico da Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais - <http://www.ouvidoriageral.mg.gov.br/>. Se o município não quiser aderir à Rede Ouvir, mas somente à Ouvidoria Regional de Saúde ele não receberá o recurso.*

**q) O município com função regional pode repassar parte do recurso para os municípios jurisdicionados a ele?**

Sim, desde que respeitadas as regras mencionadas na Portaria 204 de 2007. Ficaria a critério do município que tem a função de Ouvidoria Regional decidir isso. E o tratamento da SES/MG e da OGE será, *a priori*, com o município que assumiu a função regional.

**s) O valor do incentivo de funcionamento informado é referente a cada parcela ou o total das três parcelas?**

O valor é referente a cada parcela, sendo cada parcela quadrimestral.

**t) Qual a data limite para assinatura do termo de compromisso?**

Não há data limite, mas recomenda-se que seja assinado o mais breve possível, pois os recursos não poderão ser pagos de forma retroativa.

**u) Caso aconteça em alguma região de saúde não haver interesse por nenhum município na implantação da ouvidoria, qual a conduta deve ser tomada pela URS?**

A URS continuará cumprindo seu papel no fluxo atual, encaminhando a demanda para cada município, controlando os prazos e auxiliando nas respostas quando necessário.

**v) Caso na região de saúde que for bi ou tripolar haja interesse de ambos os pólos em assumir a Ouvidoria com função regional como fica a questão do repasse do recurso?**

O recurso deverá ser rateado entre os polos. O recurso de implantação será dividido igualmente entre eles e o recurso de manutenção será rateado conforme critério populacional. A divisão dos municípios entre os dois pólos se dará conforme o critério do PDR.

Neste caso, ambos os pólos deverão realizar todo o processo para implantação da Ouvidoria, ou seja, executar a ação do 1º período do Anexo II, a saber: Criação da Ouvidoria Regional por meio do envio de plano de ação ao Ministério da Saúde/Doges e assinatura do Termo de Compromisso com a SES/MG e Termo de Adesão em conjunto com o coordenador executivo da Rede Ouvir - MG, nos termos do Protocolo de Intenções nº 2, de 18 de setembro de 2013. utilização do Sistema Ouvidor SUS.

**x) Como deve se dar a relação entre o(s) município(s) que assumiu a função de ouvidoria regional com os demais?**

A relação da OGE será com o(s) município(s) com função de ouvidoria regional. Este deverá constituir uma estrutura formal de ouvidoria. Contudo, como as demandas envolvem outros municípios, caberá a ele receber e tratar as demandas buscando articulação com os demais municípios da região.

Para tanto, cada município da região deverá definir na CIR um ponto de contato ou uma referência com quem a equipe de ouvidoria do município que assumiu a função de Ouvidoria Regional irá estabelecer contato, quando necessário, visando aprofundar nas questões concernentes a demanda.

É importante deixar claro que esta referência ou ponto de contato dos demais municípios da região não tem um papel de Ouvidor e nem mesmo tem a responsabilidade de retornar as demandas a OGE para que as mesmas sejam respondidas aos cidadãos. Esta referência é apenas um facilitador para a equipe de Ouvidoria Regional aprofundar e resolver as demandas de seu respectivo município.