



**GOVERNO
DE SANTA
CATARINA**

Secretaria de Estado da Saúde



**PLANO DE AÇÃO PARA
AMPLIAÇÃO E QUALIFICAÇÃO
DAS OUVIDORIAS DO SUS**

(PORTARIA Nº 1.975, DE 29 DE JUNHO DE 2018)

Florianópolis/SC, 2018

Governador
Eduardo Pinho Moreira

Vice-Governador

Secretário de Estado da Saúde
Acélio Casagrande

Secretário-adjunto de Estado da Saúde
Marcelo Lemos dos Reis

Ouvidor
Luiz Carlos Mariano

Equipe técnica
Adriana Maciel
Agostinho da Silva
Jaqueline Richter
Rita de Cácia Pereira



Apresentação

Ovidorias são unidades administrativas dos órgãos e entidades integrantes do Sistema Único de Saúde, no âmbito dos governos federal, estadual e municipal, cuja missão é viabilizar o direito dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito do SUS.

A Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina (Ouvidoria SES/SC) tomou formas institucionais a partir da Portaria nº 591, de 3 de outubro de 1999, posteriormente revogada pela Portaria nº 450, de 12 de maio de 2017, que passou a regulamentar o serviço de Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde.

Somos uma via de comunicação, legítima e oficial, que dá voz aos anseios da população catarinense e os transmite ao gestor de saúde. Trata-se de um rico instrumento para a administração, visto que gera informações baseadas na necessidade da população, podendo orientar a tomada de decisão e ações direcionadas, melhorando, dessa forma, a qualidade dos serviços ofertados.

A função das Ouvidorias do SUS é intermediar as relações entre os cidadãos e os gestores públicos, promovendo comunicação de qualidade entre eles e a formação de laços de confiança e colaboração mútua, fortalecendo o conceito de cidadania, e ofertando subsídios para tomada de decisão.

É papel da Ouvidoria SES/SC efetuar o registro, o encaminhamento e o fechamento das demandas, bem como fazer o acompanhamento da mesma até o retorno ao usuário, com o objetivo de propiciar uma resposta adequada aos problemas apresentados, de acordo com os princípios e diretrizes do SUS.

É fundamental o papel da Ouvidoria SES/SC como instrumento de disseminação da informação, oferecendo ao cidadão um serviço de referência para buscar orientação e tirar dúvidas quanto ao funcionamento e o acesso à rede pública de saúde em Santa Catarina.

Além disso, é de competência da Ouvidoria SES/SC:

- Manter, coordenar e dar suporte à rede que a constitui, presente nas unidades próprias de saúde do Estado, Superintendências e Regionais de Saúde;
- Levar ao conhecimento do cidadão o serviço de Ouvidoria, por meio de ações de divulgação;
- Elaborar relatórios de gestão para servir de apoio às instâncias competentes na tomada de decisão;
- A prevenção e mediação de conflitos dos usuários, relativos aos serviços do SUS;
- A disseminação de informações gerais em saúde.

Um dos papéis mais importantes da Ouvidoria SES/SC, podemos dizer, é o de impulsionar a descentralização das Ouvidorias do SUS, no intuito de levar o serviço mais perto do cidadão e resolvê-lo dentro de sua esfera de competência, com a maior agilidade e grau de resolubilidade possível. Ao serem implantadas, as Ouvidorias do SUS Municipais encontram na Secretaria de Estado da Saúde um ponto de apoio para se capacitarem e qualificarem, melhorando assim o contato com o cidadão.

Justificativa

A Ouvidoria SES/SC está localizada no organograma da Secretaria de Estado da Saúde junto ao Gabinete do Secretário. Atua de forma descentralizada, estando presente em todas as unidades hospitalares próprias, bem como unidades de saúde gerenciadas por Organizações Sociais.



Superintendências, Gerências Regionais de Saúde e Municípios ‘Nível 2’. Ao todo, são 47 profissionais habilitados com acesso ao Sistema OuvidorSUS contribuindo para que essa rede se fortaleça.

Ainda, atuamos como um braço setorial da Ouvidoria Geral do Estado de Santa Catarina (OGE), por meio do Sistema Integrado de Ouvidorias do Estado, que dispõe da ferramenta de Serviços de Informação ao Cidadão (E-Sic), por meio da qual recebemos manifestações referentes a Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011 - LAI). Todas as demandas são transcritas para o Sistema OuvidorSUS, cada qual respeitando seu prazo, e recebem tratamento técnico.

Santa Catarina possui 295 municípios, dos quais apenas 15 estão atualmente habilitados junto ao Departamento de Ouvidoria Geral do SUS (Duges) com acesso Nível I, para utilizarem o Sistema OuvidorSUS, possibilitando o registro e tratamento das manifestações, bem como o encaminhamento das mesmas para a sua própria sub-rede ou para a Ouvidoria SES/SC. São eles: Balneário Arroio do Silva, Balneário Camboriú, Blumenau, Chapecó, Criciúma, Florianópolis, Forquilhinha (habilitado em agosto/18), Içara, Itajaí, Itapema, Jaraguá do Sul, Lages, Navegantes, São José e São Miguel do Oeste.

Alguns desses municípios já atuam há mais de cinco anos com registro expressivo de manifestações, como é o caso de Blumenau, que desde a implantação, em 2010, ultrapassa 65 mil demandas registradas; Florianópolis, que soma mais de 15 mil demandas no mesmo período; São José, que já registrou quase 10 mil demandas desde 2011; e Jaraguá do Sul, que atingiu a marca de 11 mil demandas desde 2014.

Outros municípios, no entanto, apresentam um número baixo de demandas inseridas no sistema, muito embora sejam municípios populosos. É o caso Chapecó (28 demandas – 216 mil hab.), São Miguel do Oeste (5 demandas – 40mil hab.), Itajaí (3 demandas – 215 mil hab.) e Navegantes (3 demandas – 79 mil hab.), todas implantadas após 2014.

Diante desse cenário, esse Plano de Ação se baseia na necessidade de fortalecer as Ouvidorias do SUS já instaladas, mas que atuam de forma muito aquém da sua capacidade/necessidade. E também sensibilizar os gestores municipais para a implantação de Ouvidorias do SUS nos municípios com mais de 30 mil habitantes. Esse critério leva em consideração que Santa Catarina tem poucos municípios com mais de 50 mil habitantes e que o alcance da sensibilização não é de 100%. Em Santa Catarina vislumbramos a possibilidade de implantação de Ouvidorias do SUS em 29 municípios, de acordo com a estimativa de população do IBGE de julho deste ano. Veja lista:

Município/Habitantes

Brusque – 131.703

Tubarão – 104.937

São Bento do Sul – 83.576

Camboriú – 80.834

Caçador – 77.863

Concórdia – 74.106

Rio do Sul – 70.100

Gaspar – 68.465

Indaial – 67.923

Araranguá – 67.578

Mafra – 56.017

Canoinhas – 54.319



Videira – 52.510
São Francisco do Sul – 51.677
Xanxerê – 50.309
Guaramirim – 43.822
Timbó – 43.484
Rio Negrinho – 42.106
Curitibanos – 39.595
Tijucas – 37.645
Araquari – 36.710
Fraiburgo – 36.299
São João Batista – 36.244
Campos Novos – 35.930
Porto União – 35.250
Braço do Norte – 33.016
Pomerode – 32.874
Penha – 31.764
Sombrio – 30.010

Objetivo Geral

- Qualificar a gestão no âmbito do Sistema Único da Saúde (SUS) com foco na implantação, descentralização e qualificação das Ouvidorias do SUS.

Objetivos Específicos

- ampliar o número de Ouvidorias do SUS
- qualificar as Ouvidorias do SUS existentes

Resultados Esperados

A partir desse trabalho de sensibilização e fortalecimento da rede de Ouvidorias do SUS em Santa Catarina, esperamos ampliar ao cesso da população aos meios de comunicação com os gestores, por meio da Ouvidoria, tanto no âmbito estadual quanto municipal, aproximando cidadão e poder público para a melhoria dos serviços ofertados pelo SUS.

Planilhas com as propostas para utilização dos recursos

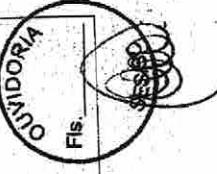
A seguir, apresentamos conforme modelo proposto o *Plano de Ação para ampliação da Rede de Ouvidorias do SUS* e o *Plano de Ação para qualificação das Ouvidorias do SUS* criados por esta Ouvidoria do SUS do Estado de Santa Catarina.

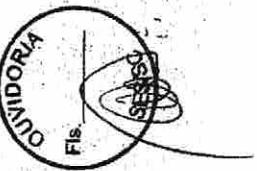


Ampliação

Piano de Ação para ampliação da Rede de Ouvidorias do SUS

Meta	Ação/Atividade	Objeto	Tipo de Investimento	Recurso Necessário (estimado)	Ouvidoria	Município	UF	Esféra
	Realizar evento de sensibilização para gestores municipais	Diárias, passagens, hospedagem, alimentação, locação de espaço físico e equipamentos multimídia, hora/aula	Custeio	R\$ 50.000,00	SMS (Brusque, Tubarão, São Bento do Sul, Camboriú, Caçador, Concórdia, Rio do Sul, Gaspar, Indaiá, Araranguá, Mafra, Canoinhas, Videira, São Francisco do Sul, Xanxeré, Guaranimirim, Timbó, Rio Negrinho, Curitibanos, Tijucas, Araquari, Fraiburgo, São João Batista, Campos Novos, Porto União, Braço do Norte, Pomerode, Penha, Sombrio)	Brusque, Tubarão, São Bento do Sul, Camboriú, Caçador, Concórdia, Rio do Sul, Gaspar, Indaiá, Araranguá, Mafra, Canoinhas, Videira, São Francisco do Sul, Xanxeré, Guaranimirim, Timbó, Rio Negrinho, Curitibanos, Tijucas, Araquari, Fraiburgo, São João Batista, Campos Novos, Porto União, Braço do Norte, Pomerode, Penha, Sombrio	SC	Municipal
	Realizar evento de capacitação para Ouvidores municipais designados	Diárias, passagens, hospedagem, alimentação, locação de espaço físico e equipamentos multimídia, hora/aula	Custeio	R\$ 50.000,00	SMS (Brusque, Tubarão, São Bento do Sul, Camboriú, Caçador, Concórdia, Rio do Sul, Gaspar, Indaiá, Araranguá, Mafra, Canoinhas, Videira, São Francisco do Sul, Xanxeré, Guaranimirim, Timbó, Rio Negrinho, Curitibanos, Tijucas, Araquari, Fraiburgo, São João Batista, Campos Novos, Porto União, Braço do Norte, Pomerode, Penha, Sombrio)	Brusque, Tubarão, São Bento do Sul, Camboriú, Caçador, Concórdia, Rio do Sul, Gaspar, Indaiá, Araranguá, Mafra, Canoinhas, Videira, São Francisco do Sul, Xanxeré, Guaranimirim, Timbó, Rio Negrinho, Curitibanos, Tijucas, Araquari, Fraiburgo, São João Batista, Campos Novos, Porto União, Braço do Norte, Pomerode, Penha, Sombrio	SC	Municipal
	Implantação de 29 Ouvidorias do SUS	Kit para implantação de Ouvidorias do SUS	Investimento	R\$ 200.000,00		SMS (Brusque, Tubarão, São Bento do Sul, Camboriú, Caçador, Concórdia, Rio do Sul, Gaspar, Indaiá, Araranguá, Mafra, Canoinhas, Videira, São Francisco do Sul, Xanxeré, Guaranimirim, Timbó, Rio Negrinho, Curitibanos, Tijucas, Araquari, Fraiburgo, São João Batista, Campos Novos, Porto União, Braço do Norte, Pomerode, Penha, Sombrio)	SC	Municipal





Ampliação					
Fazer visitas técnicas de assessoramento aos municípios para implantação de Ouvidorias	Diárias e passagens	Custeio	R\$ 40.000,00	SMS (Brusque, Tubarão, São Bento do Sul, Camboriú, Caçador, Concórdia, Rio do Sul, Gaspar, Indaiá, Araranguá, Mafra, Canoinhas, Videira, São Francisco do Sul, Xanxeré, Guaraniim, Timbó, Rio Negrinho, Curitibanos, Tijucas, Araquari, Fraiburgo, São João Batista, Campos Novos, Porto União, Braço do Norte, Pomerode, Penha, Sombrio)	SMS (Brusque, Tubarão, São Bento do Sul, Camboriú, Caçador, Concórdia, Rio do Sul, Gaspar, Indaiá, Araranguá, Mafra, Canoinhas, Videira, São Francisco do Sul, Xanxeré, Guaraniim, Timbó, Rio Negrinho, Curitibanos, Tijucas, Araquari, Fraiburgo, São João Batista, Campos Novos, Porto União, Braço do Norte, Pomerode, Penha, Sombrio)

Qualificação

Plano de Ação para qualificação da Rede de Ouvidorias do SUS						
Meta	Ação/Atividade	Objeto	Tipo de Investimento	Recurso Necessário (estimado)	Ouvidoria	Município
Melhoria da estrutura física da Ouvidoria do SUS	Melhoria das condições de espaço físico para sala da Ouvidoria	Aquisição de mobiliário e equipamentos Reforma	Investimento Custo	R\$ 60.000,00	SE/SUS	Florianópolis
	Realizar oficina de capacitação para as referências técnicas da sub-rede da Ouvidoria SES/SC (nível 2)	Diárias, passagens, hospedagem, alimentação, locação de espaço físico e equipamentos multimídia,	Custo	R\$ 40.000,00	SE/SUS	Florianópolis
	Participação dos servidores em cursos de capacitação relacionados à Ouvidoria do SUS e realização de visitas técnicas de assessoramento à sub-redes	Diárias e passagens, inscrições	Custo	R\$ 50.000,00	Regionais de Saúde (21), Municípios nível 2 (5), Unidades da SES/SC (19)	São Miguel do Oeste, Maravilha, São Lourenço do Oeste, Chapecó, Xanxeré, Concórdia, Curitibanos, Rio do Sul, Blumenau, Itajaí, Florianópolis, Tubarão, Criciúma, Aratangá, Joinville, Mafra, Lages, Palhoça, Biguaçu, Imbituba, Laguna, Florianópolis, Ibirama, São José, São Pedro de Alcântara,
	Capacitação dos trabalhadores da Ouvidoria	Diárias, passagens, hospedagem, alimentação, locação de espaço físico e equipamentos multimídia,	Custo	R\$ 70.000,00	SES/SC	Florianópolis
	Realizar reunião técnica de capacitação para Ouvidorias já implantadas (nível 1).	Diárias, passagens, hospedagem, alimentação, locação de espaço físico e equipamentos multimídia,	Custo	R\$ 30.000,00	SMS (Navegantes, Itajaí, Forquilhinha, São Miguel do Oeste, Camboriú, Chapecó, Balneario Arroio do Silve, Içara, Criciúma, Balneário Camboriú, São José, Jaraguá do Sul, Sul, Florianópolis, Blumenau)	Navegantes, Itajaí, Forquilhinha, São Miguel do Oeste, Camboriú, Chapecó, Balneario Arroio do Silve, Içara, Criciúma, Balneário Camboriú, São José, Jaraguá do Sul, Florianópolis, Blumenau)

UNIDORIAS
P.R.

Qualificação					
Kit para fortalecimento das Ouvidorias já implantadas	Equipamentos de informática e mobiliário	Investimento R\$ 105.000,00	SMS (Navegantes, Itajaí, Forquilhinha, São Miguel do Oeste, Camboriú, Chapecó, Balneário Arroio do Silva, Içara, Criciúma, Balneário Camboriú, São José, Jaraguá do Sul, Florianópolis, Blumenau)	Navegantes, Itajaí, Forquilhinha, São Miguel do Oeste, Camboriú, Chapecó, Balneário Arroio do Silva, Içara, Criciúma, Balneário Camboriú, São José, Jaraguá do Sul, Florianópolis, Blumenau	Municipal SC
Melhoria dos processos de trabalho da Ouvidoria	Aquisição de equipamentos para trabalhador com deficiência visual	Investimento R\$ 115.000,00	SES/SC	Florianópolis	SC
	Equipamento de informática (hardware e software) e mobiliário	Investimento R\$ 115.000,00	SES/SC	Florianópolis	Estadual SC
	Criação do Manual de Normas e Procedimentos Internos da Ouvidoria SES/SC	Custeio R\$ 30.000,00	Custeio R\$ 30.000,00	Florianópolis	Estadual SC
	Divulgação institucional da Ouvidoria do SUS	Criação de material de apoio e divulgação SUS	Custeio R\$ 40.000,00	Florianópolis	Estadual SC
Valor total do recurso			R\$ 800.000,00		

