

Manual do Ouvidor





Ouvidoria Estadual do SUS



**MANUAL DO OUVIDOR
PARA IMPLANTAÇÃO DE
OUVIDORIAS DO SUS NO PARANÁ**

Secretaria de Estado da Saúde do Paraná-SESA

Michele Caputo Neto
Secretário de Estado da Saúde

Rene José Moreira dos Santos
Diretor Geral

Oliva Pacheco Vasconcellos
Ouvidora Estadual do SUS-PR

Organização e Elaboração:
Oliva Vasconcellos

Pesquisa Bibliográfica
Silvia Caroline Barchak

Curitiba - 2012.

Todos os direitos reservados.

É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte e que não seja para venda ou qualquer fim comercial.
A responsabilidade pelos direitos autorais de textos e imagens desta obra é da área técnica.

Tiragem: 1ª edição - 2012 - 1.000 exemplares

Elaboração, distribuição e informações:
SECRETARIA DE ESTADO DA SAUDE - SESA/PR
Ouvidoria Estadual do SUS-SESA/PR
Rua Piquiri, 170 - Rebouças.
80.230-140- Curitiba - Paraná
Telefone: 0800 - 644 4414

Home Page: www.saude.pr.gov.br

Sumário

Apresentação	05
Introdução	06
O que é uma Ouvidoria do SUS	07
Indicadores básicos para implantar e implementar uma Ouvidoria do SUS no Paraná	08
1. Estrutura Física	08
2. Indicação do Ouvidor	08
3. Atribuição do Ouvidor	09
4. Processo de Trabalho	09-11
Gestão da Informação	12
Relatórios Gerenciais	12
Atendimento ao Telefone	13
Formas de acesso à Ouvidoria Estadual e Regionais do SUS-SESA/PR	14
Base Legal das Ouvidorias	15
Base Legal das Ouvidorias do SUS	15
Base Legal das Ouvidorias do SUS no Paraná	15
Centrais de Teleatendimento	16 - 20
Bibliografia	21
Anexos	22-24
- Resolução SESA nº 113/2011 (Instrumento Normativo de Ouvidoria)	
- Resolução SESA nº 114/2011 (Instrumento Normativo indicando Ouvidor)	
- Deliberação CIB/PR nº 42/2012 (Define critérios de implantação de Ouvidoria de Saúde no Paraná)	

Apresentação

A Secretaria de Estado da Saúde do Paraná - SESA/PR, com o objetivo de garantir ao cidadão a oportunidade de participar da gestão pública em saúde, apoiando-se nos princípios e diretrizes que determinam as ações e serviços em saúde, expressos nos artigos 196, 197 e 198 da Constituição Federal e na Lei n.º 8.080/90, efetivou a criação da Ouvidoria Estadual do SUS-SESA/PR, através das Resoluções SESA Nº 113/11e 114/11, como um canal democrático de informação e de escuta da população em geral, sendo um espaço de recepção das manifestações dos cidadãos, tendo como objetivo qualificar a gestão do SUS no seu âmbito estadual.

Desde que o Movimento pela Reforma Sanitária construiu a proposta do Sistema Único de Saúde - SUS, sempre foi destacado que a sociedade deveria participar ativamente da sua construção e implantação. Para isso, seria importante que tivéssemos os conselhos de saúde garantidos em Lei como instâncias institucionalizadas de proposição e controle social.

Após 21 anos, a Lei 8.080/90 é regulamentada pelo Decreto Presidencial n. 7.508/12, o qual aprofunda os processos já preconizados no Pacto pela Saúde, ao exercer a importante função de regular a estrutura organizativa do SUS e reafirma o papel do controle social no estabelecimento de diretrizes para o seu planejamento.

Esse decreto estabelece os Contratos Organizativos da Ação Pública que formaliza o acordo de colaboração firmado entre Entes Federativos que hoje é expresso por meio do instrumento do Pacto pela Saúde denominado Termo de Compromisso de Gestão, e define claramente as responsabilidades de cada Ente Federado na realização das ações e dos serviços de saúde.

Cada vez mais a ampliação do diálogo com a sociedade se faz necessária. A Ouvidoria de Saúde é uma ferramenta de gestão, que tem sua importância na medida em que estimula a participação e avaliação dos cidadãos nos serviços de saúde.

A implantação das Ouvidorias do SUS, estruturadas e com a participação do cidadão, contribui para a efetivação do exercício da cidadania.

Michele Caputo Neto
Secretário de Estado da Saúde

Introdução

A Ouvidoria Estadual do SUS/SESA - Paraná tem como objetivo propiciar a participação popular por meio de sugestões, reclamações, denúncias, solicitações e elogios para que a administração pública formule suas políticas públicas atendendo os anseios da população e conseqüentemente a melhoria da qualidade dos serviços de Saúde. Ao proporcionar a interlocução entre o usuário dos serviços públicos de saúde e os prestadores/órgãos reclamados, a Ouvidoria Estadual do SUS/SESA/PR cumpre com seu objetivo.

Tendo em vista a transparência e a democratização na condução da gestão do SUS no Paraná, o presente Manual procura apresentar os principais passos para implantação e implementação de Ouvidorias Municipais de Saúde com vistas a garantir um canal efetivo entre o cidadão e a administração.

A seguir, disponibilizaremos aos municípios as orientações básicas para implantação e implementação de Ouvidorias do SUS, procurando respeitar as características de cada município, com critérios mínimos para considerar uma Ouvidoria em funcionamento, mantendo um canal de comunicação para orientação, capacitação e avaliação.

Oliva Pacheco Vasconcellos
Ouvidora Estadual do SUS/PR

O QUE É UMA OUVIDORIA DO SUS

A Ouvidoria pública deve ser compreendida como uma ferramenta de gestão que auxilia o cidadão em suas relações com o Estado. A Ouvidoria é um canal direto do cidadão com os gestores do Sistema Único de Saúde (SUS), que recebe reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios, além de prestar informações. Estimula a participação do cidadão no controle e avaliação da prestação dos serviços públicos, e favorece mudanças e ajustes nas atividades e processos das instituições à frente das necessidades apresentadas pelo cidadão.

Assim, a Ouvidoria tem como propósito também conhecer o grau de satisfação do usuário, buscando soluções para as questões levantadas, oferecendo informações gerenciais e sugestões à instituição, visando o aprimoramento dos serviços prestados, contribuindo para a melhoria dos processos administrativos e das relações interpessoais com seu público interno e externo.

A Ouvidoria deve funcionar como um agente promotor de mudanças e favorecer uma gestão flexível e voltada para a satisfação das necessidades do cidadão, garantindo uma prestação de serviços públicos de qualidade, para a promoção da cidadania.

Em síntese, é um instrumento a serviço da democracia, pois nos países democráticos o cidadão pode se manifestar das mais variadas formas, seja elogiando, criticando ou sugerindo medidas que venham ao encontro dos interesses coletivos.

FINALIDADE DE UMA OUVIDORIA E O PAPEL DO OUVIDOR

A Ouvidoria tem como finalidade buscar soluções para as questões suscitadas com as manifestações; oferecer informações gerenciais e sugestões ao gestor visando aprimorar a prestação do serviço.

A qualidade dos serviços prestados pela administração se aperfeiçoa com a atuação da Ouvidoria, uma vez que a mesma auxilia na identificação de pontos a serem aprimorados e contribui, dessa forma, para a melhoria dos procedimentos e dos processos administrativos.

Ao exercer seu papel de porta-voz do cidadão na organização, o Ouvidor tende ser um importan-

te instrumento de interação entre o órgão e o ambiente, aliado na defesa dos direitos do usuário, na busca de soluções de conflitos extrajudiciais e colaborar com os programas de qualidade implementados nas instituições.

Os órgãos públicos vêm dotando o Ouvidor à uma sensibilidade na captação de problemas, encaminhamento de sugestões e livre acesso entre os diversos setores da organização na busca de soluções, contribuindo para o aperfeiçoamento do atendimento e valorização do cidadão.

Desta forma o Ouvidor também poderá atuar na defesa da administração, promovendo o atendimento de reivindicações de funcionários, exercendo um controle preventivo e corretivo de arbitrariedades ou de negligências, de problemas interpessoais ou, de abuso de poder das chefias.

Para tanto, o Ouvidor deve ter conhecimento de toda estrutura e funcionamento da instituição a qual pertence, pois só assim poderá encaminhar/acompanhar os diversos questionamentos/problemas para soluções, com os quais venha a se deparar.

INDICADORES BÁSICOS PARA IMPLANTAR E/OU IMPLEMENTAR UMA OUVIDORA NO ESTADO DO PARANÁ

1. Estrutura Física

Para a implantação e/ou implementação de uma Ouvidoria é importante a definição da sua necessidade dentro do órgão ao qual ela estará vinculada e a decisão para sua efetivação, para que possa cumprir seu papel com legitimidade e autonomia.

A Ouvidoria deve compor um espaço físico adequado com boa localização e acessibilidade, inclusive com espaço reservado para atendimento individual ao cidadão, resguardando o sigilo que a atividade requer.

Recomendamos	
- 01 sala exclusiva para Ouvidoria - preferencialmente	- 03 cadeiras
- 01 computador e impressora	- 01 armário ou arquivo
- 01 mesa	

** As Ouvidorias Municipais de Saúde irão se estruturar conforme suas condições, de forma a garantir o pleno funcionamento das Ouvidorias Regionais - Deliberação CIB/PR nº 42/12.*

2. Indicação do Ouvidor

Os servidores, preferencialmente de carreira, que serão indicados pelo Gestor para exercer o papel de Ouvidores, devem compor o perfil desejado para a função, como:

- Conhecer a política de saúde e os serviços prestados pelo SUS
- Postura ética e Sigilo Profissional
- Imparcialidade e objetividade e ter capacidade de escuta
- Boa comunicação e Relacionamento interpessoal;
- Postura pedagógica, propositiva e não contestatória;
- Capacidade de planejamento;
- Poder de negociação;
- Liderança;
- Possuir credibilidade, ser imparcial e ter bom senso.
- Possuir maturidade na prevenção e solução de conflitos e ter capacidade de persuasão,

Recomendamos que a Ouvidoria de Saúde esteja ligada ao Gabinete do Secretário, facilitando a tomada de decisões.

3. Atribuições do Ouvidor

- Recepção, Análise e/ou Tratamento e Encaminhamento das demandas.
- Acompanhamento/trâmite e Resposta das demandas dentro do prazo estabelecido.
- Elaboração de Relatórios Gerenciais para a Secretaria Municipal de Saúde

4. Processo de Trabalho

4.1. Recepção, Análise e/ou Tratamento e Encaminhamento das demandas (queixas, denúncias, reclamações, solicitações, elogios)

- **Manifestação recebida por Telefone:** deve ser realizada uma sondagem da manifestação, que poderá ser resolvida sem registro. A sondagem é pesquisar, investigar cautelosamente, perguntar

de forma direcionada sobre a manifestação a ser registrada. Checar quais órgãos o cidadão já procurou, pois a Ouvidoria nunca pode ser a primeira porta. Neste caso não se registra a manifestação, e sim orienta qual o caminho de entrada para o Sistema Único de Saúde, ou o caminho de encaminhamento.

Caso necessário, o registro da manifestação deve ser coerente, completo, objetivo, ortograficamente correto e fidedigno ao desejo do cidadão. Quando o cidadão não tiver todos os dados suficientes para o registro da manifestação, solicitar que as busque e torne a ligar.

As demandas de estabelecimentos (hospitais) próprios, conveniados e/ou contratados do Estado, podem ser encaminhadas à Ouvidoria Regional de Saúde para agilizar seu encaminhamento.

- **Manifestação recebida por Carta**: checar se está legível quanto a identificação dos assuntos nela contidos, dados completos e consistentes, remetente completo para posterior resposta.

- **Sistema OuvidorSUS**: Os municípios que são Nível 1 - podem registrar as manifestações no Sistema OuvidorSUS, realizam o processo completo no sistema, desde o registro até a conclusão da manifestação. Aqueles municípios que são Nível 2 - não registram as manifestações no Sistema, somente recebem as demandas do DOGES ou da Ouvidoria Estadual através do Sistema OuvidorSUS.

- **SIGO - Sistema Integrado para Ouvidorias**: Este é o Sistema utilizado pelas Ouvidorias Regionais para o registro das manifestações recebidas por telefone, pessoalmente e carta/correspondência. As Ouvidorias Regionais de Saúde tem a orientação de fazer o trâmite destas manifestações através de **Respostas Rápidas** quando trata-se de assunto a ser resolvido dentro da Instituição/SESA (demanda em que não é necessária a abertura de um processo). São as manifestações que podem ser resolvidas com os setores internos da Secretaria Municipal de Saúde, de forma a esclarecer o usuário de forma rápida.

Quando for necessário fazer encaminhamento de demanda para outro órgão fora da Instituição, deve ser aberto processo, numerado, para que o mesmo possa ser rastreado e recuperado.

O fluxo deve ser combinado com o Gestor Municipal, o qual deve dar ciência aos seus Chefes de Divisão.

4.2 Acompanhamento e Conclusão/Resposta das Demandas

O acompanhamento da demanda deve ser realizado tendo em vista o **prazo estabelecido para resposta da mesma ao cidadão**. É necessário que cada Ouvidoria tenha um controle do encaminhamento de suas demandas e prazos para as respostas.

É responsabilidade da Ouvidoria que origina o encaminhamento da demanda, bem como dos se-

tores que a recebem em procurar dar uma resposta ao cidadão dentro do **prazo** esperado, de forma satisfatória.

É importante também que a resposta a ser dada ao cidadão seja de forma clara, e se necessário orientar o usuário de algum procedimento dentro das normas estabelecidas no Sistema Único de Saúde, que sejam fornecidos todos os passos para que o mesmo possa seguir a orientação dada.

Ressalta-se que:

1. Os processos abertos na Ouvidoria devem ser arquivados na Ouvidoria.
2. A Ouvidoria a dar a resposta ao cidadão é aquela que originou a demanda, e não aquela que deu o encaminhamento à mesma.

4.3 Prazos para resolução das demandas:

1. Urgente: de 01 a 05 dias (para informações e orientações)
2. Alta: De 06 a 15 dias (para solicitações)
3. Média: De 16 a 45 dias (para sugestões e elogios)
4. Baixa: De 46 a 90 dias (para denúncias e reclamações)

4.4 Estabelecendo uma Rede da Ouvidoria do SUS

O efetivo funcionamento das Ouvidorias - e não apenas de uma unidade em isolado - depende de sua integração sistêmica. Para tanto é necessário que elas se relacionem de forma colaborativa, não hierárquica, continuada e em rede, presencialmente e/ou virtualmente, independentemente da localização física, visando compartilhar conhecimentos, aprender e gerar inovações no trabalho.

A contínua troca de informações sobre conceitos, fluxos, procedimentos internos, normativos, experiências e relações internas e externas proporcionam um crescimento mútuo das Ouvidorias numa relação onde todas ganham ao mesmo tempo.

Entre os maiores desafios que hoje se apresentam para uma perceptiva sistêmica está, de um lado, o estímulo à organização interna das Ouvidorias Públicas, com ênfase na eficiência, na eficácia e na efetividade e, de outro, o alcance de um nível cada vez mais elevado de participação das ouvidorias em parceria com outras instâncias de participação e controle social.

A Ouvidoria é responsável por receber as manifestações, analisar e encaminhar para a área responsável, constituindo, assim, o canalizador e intermediador das manifestações do cidadão. Isso significa que a rede de uma Ouvidoria pode ser entendida como a extensão desse processo, pois para o trabalho da Ouvidoria ser efetivo é necessário que essa possua articulação com as áreas responsáveis para a resolução da demanda. A rede nada mais é do que as áreas, órgãos ou instituições

que serão responsáveis por responder ou resolver as demandas acolhidas.

Para a estruturação de uma rede, inicialmente, é necessário que a equipe da Ouvidoria apreenda a organização do órgão gestor da saúde respectivo, para que a estruturação da rede não fira a organização do mesmo. Também se faz necessário conhecer as competências e atribuições de cada área que integrará a rede.

Estabelecer uma rede, assim, significa em primeiro lugar, seguir os princípios e diretrizes do SUS e, na sequência:

- conhecer as competências e atribuições das áreas que integrarão a rede para encaminhamento correto das manifestações;
- seguir e respeitar a lógica e a organização do órgão gestor e demais instituições envolvidas;
- discutir com a equipe, a gestão e com os parceiros as propostas de fluxos, prazos, processos de trabalho, responsabilidades e agentes responsáveis em cada ponto da rede.

Deve-se analisar o perfil dos órgãos/setores que farão parte da rede, de forma que o percurso da demanda seja rápido e eficiente. Sendo assim, a Ouvidoria pode determinar se a rede será composta por todas as unidades de saúde ou então composta por todas as unidades de saúde e seus departamentos, ou ainda, por todos esses e ainda suas superintendências.

Após essa definição torna-se importante estar atento aos tópicos seguintes:

- Definição dos objetivos da implantação da Ouvidoria do SUS.
- Importância da Ouvidoria para a gestão e para as áreas envolvidas.
- Canais de entrada e fluxos propostos para a estruturação da rede, inclusive de relatórios gerenciais.
- Definição de responsáveis em cada órgão/setor para responder as demandas e pactuação de processos de trabalho com cada integrante da rede.
- Responsabilização definida nas respostas aos cidadãos (Ouvidoria versus da rede).
- Definição de prazos para resposta, formalmente - Instrumento Normativo da Ouvidoria
- Divulgação de informações.
- Princípio ético quanto ao tratamento das demandas.

O atendimento à população, muitas das vezes, transcende a capacidade de atuação das ouvidorias. Nesses casos, é preciso contar com os serviços de atendimento (a exemplo das redes da saúde e da assistência social, entre outras), de forma pactuada e planejada. O objetivo de estabelecer rede é proporcionar ao cidadão maior agilidade na resposta às suas manifestações junto aos órgãos gestores de saúde.

GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Para a ouvidoria alcançar seus objetivos é necessário que as informações fluam de maneira rápida e sem nenhum entrave burocrático dentro da instituição a que pertence.

Quando o ouvidor receber uma manifestação e solicitar a uma unidade da instituição para que seja providenciada a sua resolução, ele inicia um processo de gestão da informação. As demandas devem ser compreendidas em sua totalidade e as dúvidas dos cidadãos sanadas.

Esse processo poderá tramitar por diversas unidades da instituição ou até por outros órgãos até retornar à ouvidoria para a conclusão final.

Caso o processo de resolução venha a demorar ou até fracassar motivado por entrave burocrático em determinada unidade ou órgão, então o ouvidor deve intervir como mediador e sugerir, ao final, medidas administrativas que tornem mais rápidos e eficientes os procedimentos administrativos da instituição.

Recomenda-se que a ouvidoria estabeleça os seguintes elementos:

a) Plano de Trabalho , que contemple informações específicas sobre sua atuação;
b) Tipificação das manifestações em classes e subclasses, de tal maneira que possam ser gerados relatórios em nível gerencial, tático e estratégico;
c) Relatórios estatísticos/ Relatório Gerencial com os tipos de manifestações mais frequentes, por local e períodos de tempo e avaliação qualitativa dos resultados;
d) Definição de prioridades e duração máxima de atendimento das manifestações;
e) Monitoramento contínuo das manifestações por tempo e local de ocorrência;
f) Elaboração de fluxograma das atividades da ouvidoria;

RELATÓRIOS GERENCIAIS

Os Relatórios Gerenciais devem destacar os casos que podem ter impacto na gestão ou que julgarem relevantes por outros motivos.

Nos Relatórios devem constar:

a) Quantidade de manifestações por espécies (reclamações, sugestões, elogios, informações, denúncias e representações);
b) Proporções verificadas quanto aos assuntos, órgãos, localidades etc.

c) Percentuais de atendimento;
d) Níveis de satisfação com os serviços do órgão;
e) Indicadores quantitativos e qualitativos;
g) Sugestões e recomendações ao dirigente da instituição;
h) Informações sobre impacto na gestão, inclusive com destaque de casos.

É importante também que na medida do possível se realize pesquisas de opinião sobre a atuação da Ouvidoria.

Quando a Ouvidoria elabora um Relatório Gerencial com todas as informações importantes para o gestor estará contribuindo para:

- a participação do cliente na administração do processo de prestação de serviços.
- a construção e no desenvolvimento da cidadania.
- o estímulo à qualidade dos serviços prestados.
- à implementação de mudanças positivas na cultura interna dos servidores
- na prevenção e na solução de conflitos.

ATENDIMENTO AO TELEFONE

Atualmente existe varias tecnologias disponíveis para oferecer um bom atendimento ao cidadão que entra em contato com a Ouvidoria por telefone.

Isso, sem dúvida nenhuma, é de grande valia. O problema é que colocam tudo a perder quando o atendimento telefônico é falho, ineficiente e ruim.

O telefone ainda é um instrumento bastante utilizado por isso é necessário levar em conta alguns fatores quando precisar atender alguém através dele. Não se deve esquecer-se da qualidade do atendimento tanto das ligações internas, que também compromete a comunicação e a agilidade no andamento das manifestações, mas também no acolhimento das manifestações por telefone.

Abaixo relacionamos algumas orientações básicas sobre o atendimento por telefone:

1. Nunca use o “alô”. Utilize a prática adotada pela instituição: nome da empresa, ou seu nome e sua saudação para ligações externas, ou apenas seu nome ou, se preferir, também uma saudação para as internas;

Ex: Ouvidoria Estadual do SUS, boa tarde!

2. Evite o terrível “quem fala?”, “quem é?” “quem gostaria?”.

Seja cortês ao telefone e faça a abordagem de outra forma.

Ex: Por gentileza, em que poderia lhe ajudar? **ou** Com quem gostaria de falar?

3. **Saiba lidar com as reclamações.** Ninguém gosta de ouvir reclamações, mas se você der atenção a quem reclama certamente você tem muito mais chances de satisfazer a pessoa descontente, e aumentar a possibilidade de que ela ligue novamente.

4. **Saiba exatamente o que o cliente está querendo.** Algumas pessoas não sabem explicar corretamente qual o problema que estão enfrentando. Isso faz com que o próprio atendente demore mais tempo que o necessário para resolver o problema, ou, até mesmo, não tenha certeza de que a solução apresentada seja a ideal. Por isso, a comunicação deve ser clara. Não tenha medo de pedir mais informações.

5. **Acredite no que está dizendo.** Se você realmente acredita no que está falando, passará credibilidade para o cidadão. Quando acreditamos em algo, isso se manifesta em nossa linguagem corporal, expressões faciais e na voz. E a sua voz é a forma de contato mais importante em um atendimento. Como passar uma informação para o cidadão, e querer que ele fique satisfeito, se você mesmo não acredita naquilo que falou?

6. Se for o caso de algum registro de manifestação inicia-se a abordagem sobre o assunto. Se o cliente precisar aguardar na linha, não o deixe esperando por muito tempo, pois correrá o risco dele desligar o telefone e perder.

7. Evite digitar enquanto fala ao telefone ou faça qualquer barulho que possa prejudicar a conversa com o cliente. Quando necessário interromper para solicitar a complementação de alguma informação, faça-o sem prejuízo do raciocínio do conteúdo/teor da manifestação por parte do cidadão.

8. Se tiver uma crise de soluço ou tosse, peça licença e coloque o telefone em “espera” até se recuperar. Caso não seja possível, peça para alguém da Ouvidoria para atender a ligação para você. Evite comer, beber, mascar chiclete ou chupar bala enquanto fala ao telefone.

9. Caso seu chefe não esteja disponível para atender a ligação, peça para o cidadão ligar mais tarde. Se você ficar de retornar corre o risco de falhar na sua atribuição.

Nunca diga “*Ele não se encontra*”, afinal ele não está perdido. Diga apenas “*Ele não está no momento. Gostaria de deixar recado?*” - Tenha sempre à mão papel e caneta, para anotar recado e anote corretamente com letra legível.

10. Quando for transferir uma ligação externa a alguém internamente da sua instituição, tenha a delicadeza de adiantar o assunto ao colega de trabalho e só assim transferir a ligação. Não cometa a grosseria de transferir diretamente a ligação sem mesmo saber se seu colega está em seu local de trabalho ou mesmo se ele poderá atender o cidadão, pois a ligação poderá voltar para você, e, provavelmente o cidadão estará irritado.

11. Tente se conter com pessoas mal-educadas ao telefone. Mantenha sua classe e postura e tente acalmá-la. Jamais o interrompa, grite ou seja agressiva com ele.

FORMAS DE ACESSO À OUVIDORIA ESTADUAL E REGIONAIS DO SUS-SESA/PR

Como registrar sua manifestação:

Antes de registrar uma manifestação à Ouvidoria de Saúde do SUS - SESA procure o órgão e/ou instituição envolvida com a resolução de seu problema ou questionamento, podendo ser a Unidade Básica de Saúde, Ouvidoria do Hospital, Laboratório ou Clínica, Secretaria Municipal de Saúde, ou outras instituições vinculadas ao Sistema Único de Saúde. Desta forma, você terá mais agilidade na solução do seu problema.

Entretanto, se você tentou e não obteve sucesso, primeiramente entre em contato com a Ouvidoria de Saúde do seu município de residência, ou **ligue para 0800 644 44 14**. Este número de telefone identificará o município de origem de sua ligação e **direcionará para a Ouvidoria Regional de Saúde** a que o município pertence.

Você pode também registrar sua manifestação através do formulário web, no Site www.saude.pr.gov.br no link.

Para **atendimento presencial**, o horário de funcionamento da Ouvidoria Estadual e Regionais do SUS é das 08h - 12h e das 14h - 18h.

BASE LEGAL DAS OUVIDORIAS

- Constituição da República Federativa do Brasil, de 5 de outubro de 1988, - Constituição da República Federativa do Brasil, de 5 de outubro de 1988, artigos 37,

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. (Incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

- Lei 8.142/90 que dispõe da criação dos Conselhos e Conferências de saúde

- Lei de proteção ao usuário do serviço público e determina a criação de ouvidorias em todos os órgãos estaduais- 1.999 - São Paulo

- O Decreto nº 3.382/2000 delega ao Secretário Nacional de Direitos Humanos do Ministério da Justiça as funções de Ouvidor-Geral da República - 2000.

- A Medida Provisória nº 2.216/2001 que cria a Corregedora-Geral da União, que integra a Presidência da República - 2001.

- O Decreto nº 4.177/2002 que transfere as competências de Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça para a Corregedora-Geral da União, com exceção das relativas à de Ouvidoria Geral de direitos humanos, que permaneceram no Ministério da Justiça- 2002

- O Decreto nº 4.490/2002 cria a Ouvidoria-Geral da República na estrutura regimental básica da Corregedoria-Geral da União - 2002

BASE LEGAL DAS OUVIDORIAS DO SUS

- Constituição da República Federativa do Brasil, de 5 de outubro de 1988, art. 196 a 198.

- Lei 8080/90 que dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências.

- Pacto de Gestão do SUS - Portaria 399/2006 - Prevê a implantação e implementação de Ouvidorias nos Municípios e estados como ação de fortalecimento para o processo de participação social no SUS.

- Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa do SUS - ParticipaSUS - Portaria GM/MS nº 3.027/07

- Carta dos Direitos dos Usuários da saúde - Portaria GM/MS nº 1.820/09

BASE LEGAL DAS OUVIDORIAS DO SUS NO PARANÁ

- Decreto nº 777/2007, artigo 15 que define as competências da Ouvidoria Estadual do SUS-SESA/PR

- Resolução SESA nº 113/2011, que estabelece os objetivos, atribuições e prazos para resposta das manifestações ao cidadão. (Instrumento Normativo da Ouvidoria)

- Resolução SESA nº 114/11, que indica o servidor para exercer o cargo de Ouvidor Estadual do SUS-SESA/PR (Instrumento Normativo de Ouvidor)

- Resolução 290/11, que indica os Ouvidores Regionais de Saúde,

- Deliberação /PR nº 42/2012, que estabelece os critérios mínimos para a implantação de uma Ouvidoria do SUS no Estado do Paraná.

NÚMERO DE TELE ATENDIMENTOS - OUVIDORIAS

Anatel - Agência Nacional de Telecomunicações	1331 ou 1332
Aneel - Agência Nacional de Energia Elétrica	167
ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar (MS)	0800-7019656
Antaq - Agência Nacional de Transp. Aquaviários	0800-6445001
Antt - Agência Nacional de Transportes Terrestres (MT)	0800-610300
Anvisa - Agência Nacional de Vigilância Sanitária	0800-6429782
BNB - Banco do Nordeste do Brasil (Opção 6)	0800 -7283030
BR Petrobras Distribuidora S.A. (MCT)	0800-2828280

Caesb - Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal	(61)3329-9090
CEB - Companhia Energética de Brasília	(61)3465-9400
CEF - Caixa Econômica Federal (Opção 6)	0800-7257474
Centro de Atendimento a portadores de Necessidades Especiais	142
CONFEA - Conselho Federal de Engenharia, Arq. e Agronomia	0800 -7258545
CREA/BA - Conselho Reg. de Eng. Arq. e Agronomia da Bahia (Obs:ligação somente local)	0800 -0758900
CREA/CE - Conselho Regional de Eng. Arq. e Agronomia do Ceará	0800-9791400
CREA/MG - Conselho Regional de Eng .Arq.e Agronomia de Minas Gerais	0800-2830273
CREA/PB - Conselho Reg. de Eng. Arq. e Agr. de João Pessoa	0800- 7242500
CREA/PR - Conselho Reg. de Eng., Arq. e Agronomia do Paraná	0800-6470067
CREA/RS - Conselho Reg.de Eng. Arq. do Rio Grande do Sul	0800-6442100
CREA/SC - Conselho Regional de Eng., Arquitetura e Agronomia de Santa Catarina	0800-481166
CREA/SP - Conselho Reg. de Eng., Arq. e Agronomia de São Paulo	0800-171811
Defesa Civil	199
Delegacias Regionais do Trabalho	158
Detran - Departamento de Trânsito do Distrito Federal	156 (Opção 1)
Dnit - Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes (M. Transporte)	0800-611535

Eletronorte - Centrais Elétricas do Norte do Brasil S/A - (MME)	800-6446139
ECT - Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos	0800-7250100
FHE - Fundação Habitacional do Exército (MD)	0800-647 8877
Ibama - Inst. Brasileiro do Meio Amb. E de Rec. Naturais Renováveis (MMA)	0800-618080
Informações sobre códigos de acesso de assinantes	0800-6022500
Infraero - Empresa Brasileira de Infra-Estrutura Aeroportuária	0800-7271234
Inmetro - Instituto Nac. de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Mdic)	0800-2851818
Justiça Eleitoral/DF	(61) 3316-3500
Liquigás Distribuidora S.A	0800-7297777
MF - Ministério da Fazenda	0800-7021111
MPS - Ministério da Previdência Social	135 (Opção 3)
MDS - Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome	0800-7072003
MPDFT - Ministério Público do Distrito Federal e Territórios	127
Petros - Fundação Petrobrás de Seguridade Social	0800-0253545
Poder Judiciário	159
PC - Polícia Civil/DF	(61) - 3462-9708 (61) - 3462-9736
PF - Polícia Federal	site www.dpf.gov.br

PM - Polícia Militar/DF	(61) 3905-4715 (61) 3905-4752 (61) 3905-4743 site www.pmdf.df.gov.br/ouvidoria
PRF - Polícia Rodoviária Federal	www.dprf.gov.br
Procon - Instituto de defesa do consumidor	151
Samu - Serviço de Atendimento Móvel de Urgência	192
Sudam - Superintendência de Desenvolvimento da Amazônia (Opção 3)	0800-610021
Sudene - Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste (Opção 5)	0800-610021
SUS - Sistema Único de Saúde	136

ENTIDADES REPRESENTATIVAS DE OUVIDORIAS

- Associação Brasileira de Ouvidores - ABO

Tel. (11) 3289-9300

abonacional@abonacional.org.br

- Associação Nacional de Ouvidores Públicos - ANOP

faleconosco@anop.com.br

- Departamento Nacional de Ouvidoria - DOGES

Tel: (61) 3306-7457

Site: www.saude.gov.br

- Ouvidoria Estadual do SUS-SESA/PR

Tel: 0800 644 4414

Site: www.saude.pr.gov.br

- Ouvidoria Municipal de Saúde de Curitiba
Tel: 0800 644 0041

AGÊNCIAS

- Agência Nacional de Águas - ANA
Tel. (61) 2109-5568
ouvidoria@ana.gov.br

- Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC
Tel. (61) 3314-4153
jose.ferreira@anac.gov.br
- Agência Nacional do Cinema - ANCINE
Tel. (21) 3037-6355
ouvidoria.responde@ancine.gov.br

- Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL
Tel. (61) 2192-8955
ouvidoria@aneel.gov.br

- Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS
Tel. (21) 2105-0484
ouvidoria@ans.gov.br

- Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL
Tel. (61) 2312-2081
ouvidoria@anatel.gov.br

- Agência Nacional de Transportes Aquaviários - ANTAQ
Tel. (61) 2029-6576
ouvidoria@antag.gov.br

- Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT
Tel. (61) 3410-1401
ouvidoria@antt.gov.br

- Agência Nacional de Vigilância Sanitária - ANVISA
Tel. (61) 3462-6838
ouvidoria@anvisa.gov.br

EMPRESAS PÚBLICAS

- BR Petrobrás Distribuidora S.A.
Tel. (61) 2354-4313
ouvidoria@br.com.br

- Companhia de Pesquisa de Recursos Minerais/Serviço Geológico do Brasil - CPRM
Tel. (21) 2295-4697
ouvidoria@cprm.gov.br

- Companhia de desenvolvimento dos Vales do São Francisco e da Parnaíba - CODEVASF
Tel. (61) 3312-4610
ouvidoria@codevasf.gov.br

- Companhia Nacional de Abastecimento - CONAB
Tel. (61) 3403-4575
ouvidoria@conab.gov.br

- Empresa Brasileira de Comunicação - EBC
Tel. (61) 3799-5244
ouvidoria@ebc.com.br

- Empresa de Correios e Telégrafos - ECT
Tel. (61) 3426-2591
servicosdeouvidoria@correios.com.br

- Centrais Elétricas Brasileiras S.A. - ELETROBRAS
Tel. (21) 2514-5898
ouvidoria@eletrobras.com

- Centrais Elétricas do Norte do Brasil S.A. - ELETRONORTE
Tel. (61) 3429-6436
ouvidoria@eln.gov.br

- Eletrobrás Termo Nuclear S.A. - ELETRONUCLEAR
Tel. (21) 2588-7115
ouvidoria@eletronuclear.gov.br

- Centrais Elétricas S.A. - ELETROSUL
Tel. (48) 3231-7315
ouvidoria@eletrosul.gov.br

- Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária - EMBRAPA
Tel. (61) 3448-4199
ouvidoria@sede.embrapa.br

- Furnas Centrais Elétrica S.A. - FURNAS
Tel. (21) 2528-4699
ouvidoria@furnas.com.br

- Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária - INFRAERO
Tel. (61) 3312-3100
francisco_primo@infraero.gov.br

- Indústria de Material Bélico do Brasil - IMBEL
Tel. (61) 3415-4538
ouvidoria@imbel.gov.br

FUNDAÇÕES, INSTITUTOS E AUTARQUIAS.

- Fundação Nacional do Índio - FUNAI
Tel. (61) 3313-3535
ouvidoria@funai.gov.br

- Fundação Oswaldo Cruz - FIOCRUZ

Tel. (21) 3885-1762

ouvidoria@fiocruz.br

- Instituto Nacional do Câncer - INCA

Tel. (21) 3207-1399

ouvidoria.geral@inca.gov.br

- Superintendência Nacional de Previdência Complementar - PREVIC

Tel. (61) 2021-2029

previc.ouvidoria@previdencia.gov.br

HOSPITAIS:

- Hospital das Clínicas da Universidade Federal do Paraná - HC-UFPR

Tel. (41) 3360-1859

ouvidoria@hc.ufpr.br

BIBLIOGRAFIA

Guia de Orientações Básicas para Implantação de Ouvidorias do SUS - Ouvidoria Geral do SUS, 2010 - Brasília - DF.

Guia de Orientações Básicas: Para Ouvir a Vigilância Sanitária - Brasília, julho de 2007.

A voz da cidadania, orientações básicas para implantação de Ouvidoria do SUS, 2010; Salvador, Bahia;

MACHADO, José de Ambrosio Pinheiro; PAULA, Getulio Cesar; de Ouvidoria: Manifestação do Cidadão - Experiência de 10 anos da Ouvidoria; PRODESP/Poupatempo - SP.

Orientações para Implantação de Unidade de Ouvidoria - Brasília - DF - 5ª edição - 2009 - Presidência da República; Controladoria Geral da União - CGU; Ouvidoria- Geral da União.

Cartilha da Ouvidoria - FHE (Fundação Habitacional do Exército) - POUPEX (Associação de Pou-

pança e Empréstimo)

Cartilha da Ouvidoria Estadual de Saúde - Secretaria da Saúde - Governo de Pernambuco

Ouvidoria-Geral do SUS: Um Espaço de Cidadania - Brasília - DF - 2010- 1ª edição -Ministério da Saúde - Serie F. Comunicação e Educação em Saúde.

Cartilha “ Orientações para implantação de Unidade de Ouvidoria” - Controladoria Geral da União /CGU - 2012 - www.cgu.gov.br.

Orientações para Implantação de Unidade de Ouvidoria: Rumo ao Sistema Participativo - 5ª edição, 2010, revisada e atualizada - Controladoria Geral da União- CGU- Ouvidoria-Geral da União - Brasília -DF.

Política Nacional de Humanização da Atenção e da Gestão do SUS (material de apoio) -3º edição - Brasília

Universidade Federal de Uberlândia - Ouvidoria - 2008.

ANEXOS:

RESOLUÇÃO SESA Nº 0113/2011- Publicado no DOE nº 8477 de 31/05/11.

O SECRETÁRIO DE ESTADO DA SAÚDE, no uso de suas atribuições conferidas pelo artigo 45, inciso XIV, da Lei nº 8.485 de 03.06.1987 e,

Considerando o artigo 37, parágrafo 3º, inciso I da Constituição Federal de 1988, que prevê a existência de uma lei que discipline as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta e que regule as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

Considerando o Pacto de Gestão do SUS (Portaria GM/MS nº 399/2006), Eixo 7, tópico 7.1, alínea ‘e’, que prevê o apoio à implantação e implementação de Ouvidorias nos municípios e estados como ação de fortalecimento para o processo de participação social no SUS;

Considerando a Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa do SUS - ParticipaSUS

(Portaria GM/MS n° 3.027/2007), que vislumbra a implantação de Ouvidorias como uma das formas de fortalecer os mecanismos de participação social e qualificar a gestão participativa do Sistema Único de Saúde - SUS;

Considerando o disposto no Capítulo II, Seção V do Decreto Estadual n° 777/2007, de 09 de maio de 2007, normatizado pelos artigos 32 e 34 do Decreto Federal n° 7.336, de 19 de outubro de 2010, que define as competências da Ouvidoria;

Considerando a definição do Ministério da Saúde, de que a Ouvidoria do SUS constitui-se num espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e os gestores do Sistema Único de Saúde, relativos aos serviços prestados;

Considerando ainda que, com o objetivo de assegurar esse direito de participação na gestão pública em saúde, as Ouvidorias do SUS apóiam-se nos princípios e diretrizes que determinam as ações e serviços em saúde, expressos nos artigos 196, 197 e 198 da Constituição Federal e na Lei n° 8.080/90,

RESOLVE:

Art. 1° Definir os principais objetivos da Ouvidoria Estadual do SUS:

a) propiciar ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos e um canal de comunicação com a administração da Secretaria de Estado da saúde do Paraná;

b) atuar com ética, transparência e imparcialidade, de forma a garantir respostas às manifestações recebidas e assegurar ao cidadão oportunidade de participação na gestão pública, traduzida pela capacidade de manifestação de suas sugestões, reclamações e denúncias e elogios através de canais de contato ágeis e eficazes; com a preservação dos aspectos éticos de prioridade e confiabilidade de todas as etapas no processo das informações;

c) contribuir para a melhoria dos serviços prestados pelo Estado e para o combate à corrupção e atos de improbidade administrativa;

d) implementar as Ouvidorias Regionais de Saúde para assessorar o processo de implantação e/ou implementação das Ouvidorias Municipais de Saúde;

e) estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de Ouvidoria em Saúde;

f) implementar políticas de estímulo à participação de usuários e entidades da sociedade no processo de avaliação dos serviços prestados pelo SUS.

Art. 2° Estabelecer as atribuições da Ouvidoria Estadual do SUS:

a) receber, analisar, encaminhar, acompanhar as reclamações, denúncias ou críticas, informações e sugestões apresentadas por cidadãos;

- b) formular e proceder as respostas aos usuários acerca das demandas;
- c) acompanhar o trâmite das demandas dentro do prazo estabelecido para resposta ao cidadão;
- d) organizar e prover as condições necessárias à realização de capacitações junto aos Ouvidores Regionais e Municipais de Saúde;
- e) promover ações de informação e conhecimento acerca da Ouvidoria, junto à população em geral;
- f) apresentar e divulgar relatórios das atividades da Ouvidoria.

Art. 3° As manifestações à Ouvidoria deverão conter as seguintes informações:

- a) característica da informação, caráter da informação, identificação do manifestante, endereço completo, meios disponíveis para contato (fone, fax, e-mail), informações sobre o fato e sua autoria, se for o caso, a indicação das provas de que tenha conhecimento;
- b) não serão aceitas demandas sob estado do anonimato, salvo se a demanda estiver registrada de forma completa para averiguação e /ou acompanhada de prova documental.

Parágrafo primeiro: será mantida a privacidade do reclamante que enviar demanda sob o estado de sigilo, quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária.

Parágrafo segundo: as manifestações poderão ser feitas pelos seguintes meios: pessoalmente, fone/fax, internet, no *site* www.saude.pr.gov.br no link Ouvidoria, através do formulário disponível no Sistema OuvidorSUS.

Art. 4° O(a) Ouvidor(a), mediante despacho fundamentado, poderá determinar liminarmente o arquivamento de reclamação que lhe tenha sido encaminhada e que, a seu juízo, seja improcedente, como a falta de informações suficientes para encaminhamento.

Art. 5° O(a) Ouvidor(a) e toda sua equipe deverá atuar segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade, e ética.

Art. 6° O(a) Ouvidor(a), no exercício de sua função, terá assegurado autonomia e independência de ação, sendo-lhe franqueado acesso livre a qualquer dependência ou servidor da Instituição, bem como a informações, registros, processos e documentos de qualquer natureza que, a seu exclusivo juízo, repute necessários ao pleno exercício de suas atribuições.

Art. 7° Os prazos de resposta ao cidadão serão:

Urgente - até 15 dias

Alta - até 30 dias

Média - até 60 dias

Baixa - até 90 dias.

Art. 8° Para auxiliar no desempenho de suas funções, a Ouvidoria terá uma equipe mínima composta de:

- 01 (um) Ouvidor (a)
- 01 (um) Assessor (a) do Sistema Ouvidor SUS
- 01 (um) Supervisor para a Recepção, análise e/ou tratamento e distribuição das demandas.
- 01 (um) Supervisor para o Encaminhamento, acompanhamento/trâmite e resposta das demandas.
- 05 (cinco) estagiários, sendo três de nível médio e dois de nível superior.

Art. 9° A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura física:

- 01 sala para Ouvidor (a)
- 01 sala para recepção, análise e/ou tratamento e distribuição das demandas.
- 01 sala para Encaminhamento, acompanhamento/trâmite e resposta das Demandas.
- 01 sala atendimento presencial

Art. 10. É dever dos dirigentes e servidores da Instituição atender, com presteza, pedidos de informação ou requisições formuladas pela Ouvidoria, de forma satisfatória a atender as necessidades do cidadão e o bom funcionamento da Ouvidoria.

Art. 11. Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Curitiba, 26 de maio de 2011.

Michele Caputo Neto

Secretário de Estado da Saúde

RESOLUÇÃO SESA N° 0114/2011 - Publicado no DOE n° 8477 de 31/05/11

O SECRETÁRIO DE ESTADO DA SAÚDE, no uso de suas atribuições conferidas pelo artigo 45, inciso XIV, da Lei n° 8.485 de 03.06.1987 e,

Considerando a Resolução SESA n° 0113/2011, de 26 de maio de 2011, que estabelece os procedimentos e atividades inerentes à Ouvidoria Estadual do SUS,

RESOLVE:

Art. 1° Indicar a servidora OLIVA DE FÁTIMA PACHECO VASCONCELLOS como Ouvidora Estadual do SUS - SESA/PR.

Art. 2° Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Curitiba, 26 de maio de 2011.

Michele Caputo Neto

Secretário de Estado da Saúde

DELIBERAÇÃO N° 042 - 02/04/2012

A Comissão Intergestores Bipartite do Paraná, reunida em 27/03/2012, no município de Curitiba, considerando:

1- O artigo 37, parágrafo 30 inciso I da Constituição Federal de 1988, que prevê a existência de uma lei que discipline as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta e que regule as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

2- O disposto no Capítulo 11, Seção V do Decreto Estadual nº 777/2007, de 09 de maio de 2007, normatizado pelos artigos 32 e 34 do Decreto Federal nº 7.336, de 19 de outubro de 2010, que define as competências da Ouvidoria;

Que as Ouvidorias do SUS apóiam-se nos princípios e diretrizes que determinam as ações e serviços em saúde, expressos nos artigos 196, 197 e 198 da Constituição Federal e na Lei nº 8.080/90, com o objetivo de assegurar o direito de participação na gestão pública em saúde;

3- O artigo 30, em seu item II, da Portaria na 2979/11 estabelece como resultados esperados, com a aplicação do repasse do incentivo financeiro, o aperfeiçoamento dos atuais canais de participação social, criação e ampliação de novos canais de interlocução entre usuários e sistemas de saúde, e de mecanismos de escuta do cidadão, com o fortalecimento do Sistema Nacional de Ouvidoria e a estruturação da Ouvidoria Ativa, por meio das seguintes ações: adição de medidas de aferição de satisfação dos usuários do SUS; e - realização de atividades de qualificação de ouvidores;

4- Decreto na 7.508/11, que regulamenta a Lei 8.080/90, em seu art. 37 que estabelece que o Contrato Organizativo de Ação Pública de Saúde-COAP observará as seguintes diretrizes básicas para fins de garantia da gestão participativa:

I. Estabelecimento de estratégias que incorporem a avaliação do usuário das ações e dos serviços como ferramenta de sua melhoria;

II- Apuração permanente das necessidades e interesses do usuário; e

III- Publicidades dos direitos e deveres do usuário na saúde em todas as unidades de saúde do SUS, inclusive nas unidades privadas que dele participem de forma complementar.

Aprova os critérios mínimos para implantação de Ouvidoria Municipal do SUS no Estado:

1. Indicação oficial de 1(um) servidor para a função de Ouvidor; preferencialmente de carreira;
2. Criação de um Instrumento Normativo da Ouvidoria estabelecendo objetivos, estrutura física e equipamentos mínimos para funcionamento, processo de trabalho e prazos para resposta ao cidadão;
3. Disponibilização de um número de telefone exclusivo para Ouvidoria a ser divulgado à população;
4. Elaboração de Relatórios Gerenciais quadrimestrais ao Gestor, disponibilizado a Ouvidoria Regional.

Rene José Moreira dos Santos
Coordenação Estadual

Marina S. Ricardo Martins
Coordenação Municipal