

1ª OFICINA DE EDUCAÇÃO PERMANENTE EM SAÚDE PARA OUVIDORIAS DO SUS

MATERIAL COMPLEMENTAR

**ORGANIZADORES:
DÉBORA DUPAS GONÇALVES DO NASCIMENTO
SÍLVIA HELENA MENDONÇA DE MORAES
RAFAEL VULPI CALIARI**

FICHA TÉCNICA

© 2025. Ministério da Saúde. Sistema Universidade Aberta do SUS.
Fundação Oswaldo Cruz Mato Grosso do Sul.

Alguns direitos reservados. É permitida a reprodução, disseminação e utilização dessa obra, em parte ou em sua totalidade, nos Termos de uso do ARES. Deve ser citada a fonte e é vedada sua utilização comercial.

Ministério da Saúde

Alexandre Rocha Santos Padilha
Ministro da Saúde

Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde

Conceição Aparecida Pereira Rezende
Ouvidora-Geral

Fundação Oswaldo Cruz – Fiocruz

Mário Santos Moreira
Presidente

Fundação Oswaldo Cruz Mato Grosso do Sul – Fiocruz MS

Jislaine de Fátima Guilhermino
Coordenadora

Coordenação de Educação da Fiocruz MS

Débora Dupas Gonçalves do Nascimento
Vice-coordenadora de Educação

Secretaria-Executiva da Universidade Aberta do SUS – UNA-SUS

Maria Fabiana Damásio Passos
Secretária-executiva

CRÉDITOS

Organizadores e Autores

Débora Dupas Gonçalves do Nascimento
Sílvia Helena Mendonça de Moraes
Rafael Vulpi Caliari

Revisor

Davi Bagnatori Tavares

Designer Gráfico

Marcos Paulo dos Santos de Souza

Apoio técnico-administrativo

Adriana Carvalho dos Santos
Adriana Rodrigues da Silva
Ana Paula dos Santos
Gisela Azambuja de Oliveira
Nathália Rodrigues Ferreira de Araújo

Fundação Oswaldo Cruz Mato Grosso do Sul (Fiocruz MS)

Rua Gabriel Abrão, 92
Jardim das Nações, Campo Grande/MS
CEP 79081-746
Telefone: (67) 99222-9496
E-mail: educacao.ms@fiocruz.br
Site: www.matogrossodosul.fiocruz.br

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)

1ª Oficina de Educação Permanente em Saúde para Ouvidorias do SUS [livro eletrônico] : material complementar / organizadores Débora Dupas Gonçalves do Nascimento, Sílvia Helena Mendonça de Moraes, Rafael Vulpi Caliari. -- Campo Grande, MS : Fiocruz Pantanal, 2025. PDF

Bibliografia.
ISBN 978-85-66909-63-0

1. Educação em saúde 2. Saúde pública 3. SUS (Sistema Único de Saúde) I. Nascimento, Débora Dupas Gonçalves do. II. Moraes, Sílvia Helena Mendonça de. III. Caliari, Rafael Vulpi.

25-263685

CDD-610.7

Índices para catálogo sistemático:

1. Educação em saúde 610.7

Eliete Marques da Silva - Bibliotecária - CRB-8/9380



APRESENTAÇÃO

Este material complementar integra o Relatório Técnico do Programa de Fortalecimento da Educação Permanente em Saúde para a Qualificação de Gestores e Trabalhadores da Rede Nacional de Ouvidorias do SUS, lançado em formato de e-book em março de 2025, durante o Encontro Nacional da Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (EnOuvSUS 2025).

Os casos apresentados, embora fictícios, foram elaborados com base em experiências reais do cotidiano das Ouvidorias do SUS. Esses relatos refletem situações e desafios vivenciados nessa importante rede de participação social e de apoio à tomada de decisão dos gestores no SUS.

A metodologia de estudo de caso teve um impacto significativo ao impulsionar discussões e reflexões ao longo da 1ª Oficina de Educação Permanente em Saúde para as Ouvidorias do SUS, realizada nas cinco regiões do Brasil em 2024.

Nesse sentido, este material complementar é disponibilizado como um recurso para fortalecer, por meio da educação permanente, as Ouvidorias do SUS, a participação social e o SUS no Brasil.

Débora Dupas Gonçalves do Nascimento
Sílvia Helena Mendonça de Moraes
Rafael Vulpi Caliar



CASO 1

**OS ATENDIMENTOS NA SECRETARIA DE
SAÚDE DE LARANJOLÂNDIA**

Laranjolândia é um município localizado na região sudeste do Brasil. O município faz divisa com várias outras cidades importantes da região.

Laranjolândia tem uma população de aproximadamente 500.000 habitantes, conforme estimativas recentes. A cidade é caracterizada por uma população jovem e diversificada, com um crescimento populacional significativo nas últimas décadas.

A rede de saúde em Laranjolândia inclui hospitais, clínicas e Unidades de Pronto Atendimento (UPA). A cidade enfrenta desafios na área da saúde, como a necessidade de mais investimentos em infraestrutura hospitalar e na qualificação de profissionais de saúde. Os serviços de saúde são oferecidos tanto pelo Sistema Único de Saúde (SUS) quanto por instituições privadas.

A Secretaria Municipal de Saúde fica na avenida central da cidade e recebe diariamente, de acordo com as senhas distribuídas para atendimento, cerca de 200 pessoas para acesso aos departamentos e para buscar informações junto à gestão do serviço.

Em um dia normal, as três recepcionistas registram cerca de 30 atendimentos para o Fundo Municipal de Saúde, 100 atendimentos para a gestão da saúde e, comumente, existe algum tipo de solicitação para acesso à secretária de saúde - Fátima - que fica no terceiro andar. As senhas organizam a entrada e atendimento nos setores.

Senhor Jorge, morador de Laranjolândia, indignado com o tempo de espera para a consulta com o cardiologista, foi até a recepção da Secretaria de Saúde, pegou a senha 37 e aguardou por, aproximadamente, 1 hora para ser direcionado ao gabinete da secretária Fátima.

A secretária de saúde recebe diariamente todos os cidadãos, porém em alguns momentos é necessário que os usuários do SUS aguardem em torno de uma hora para finalização de reuniões e demandas do prefeito da cidade. Essa atitude é muito comum, pois a secretária de saúde precisa, além de atender os cidadãos nos departamentos, realizar suas atividades administrativas diárias. Se eventualmente alguém ficar sem atendimento, as recepcionistas agendam para o outro dia uma reunião do cidadão com a área técnica correspondente. Algumas confusões que acontecem na recepção são rapidamente finalizadas pelo segurança da secretaria municipal de saúde, advertindo as pessoas envolvidas.

O senhor Jorge se dirige à sala do gabinete e aguarda pela secretária.

A secretária Fátima abre a porta e convida o Senhor Jorge para falar sobre seu problema.

Senhor Jorge: Boa tarde, secretária! Aliás, não sei se tão boa assim, mas como é preciso, eu vim até aqui para resolver meu problema!

Secretária Fátima: Olá, senhor Jorge, bem-vindo! O que está acontecendo?

Senhor Jorge: Estou há três meses aguardando uma consulta com o cardiologista! Esse coração aqui não aguenta mais tanto tempo nem tanta ansiedade!

Secretária Fátima: Senhor Jorge, vamos entrar em contato com a direção de atenção básica para ver o que está ocorrendo. Conversa aqui com Marlene, minha chefe de Gabinete.

Na Secretaria as demandas são geralmente resolvidas ou encaminhadas pela chefe de gabinete, que prontamente entrega um papel na mão do senhor Jorge, com o nome e telefone do diretor da atenção básica, com a informação de que ela resolveria sua demanda dentro da Secretaria.

O senhor Jorge sai do gabinete, pega o celular e entra em contato com o diretor Paulo. Paulo, muito solícito ao escutar os questionamentos do senhor Jorge, explicou que: “Em média, dependendo de cada caso, as consultas são agendadas rapidamente: 30 dias na urgência e 90 dias para o atendimento eletivo”.

O senhor Jorge, preocupado, respondeu:

- *É porque não é o seu coração.*

Ainda assim, o diretor Paulo explicou que existe uma fila de prioridades e que o senhor Jorge, como não era caso de urgência, deveria aguardar em torno de mais 70 dias.

O senhor Jorge, chateado, retorna ao gabinete e diz que gostaria de fazer uma reclamação com a secretária.

A secretária havia entrado em reunião, pediu então que seu Jorge conversasse com a estagiária Cássia.

A estagiária prontamente pega um bloco de papel do gabinete, anota toda a reclamação do senhor Jorge. Pede que ele aguarde seu telefonema, pois ela tentaria resolver o problema.

O senhor Jorge vai embora da Secretaria cabisbaixo, preocupado e triste, mas confia na resposta que virá do telefonema da estagiária.

Na recepção, ao fim da visita na Secretaria Municipal de Saúde, o senhor Jorge utilizou uma caixa para avaliação do serviço. No papel estava escrito: pesquisa de satisfação, permitindo avaliações com uma nota de 0 a 10 sobre o atendimento da recepção e da área técnica a que foi destinado o cidadão. O senhor Jorge deu as notas 7 e 0 para a recepção e para a direção da atenção básica respectivamente.

No fim da tarde, Cássia entra em contato com área reclamada, solicitando retorno de informações para a secretária de saúde.

O diretor informou que o senhor Jorge necessita de uma consulta eletiva. A estagiária então pede que ele adiante, pois o senhor Jorge é bem ríspido e vai continuar retornando até conseguir a consulta. Afirmou que estava entrando em contato por solicitação da secretária Fátima.

Ao final do dia, após alterações realizadas pela direção da atenção básica, a recepcionista liga para o senhor Jorge, informando que sua consulta com o cardiologista havia sido marcada para 15 dias.

O senhor Jorge ficou muito satisfeito e afirmou que vai continuar votando sempre no prefeito!

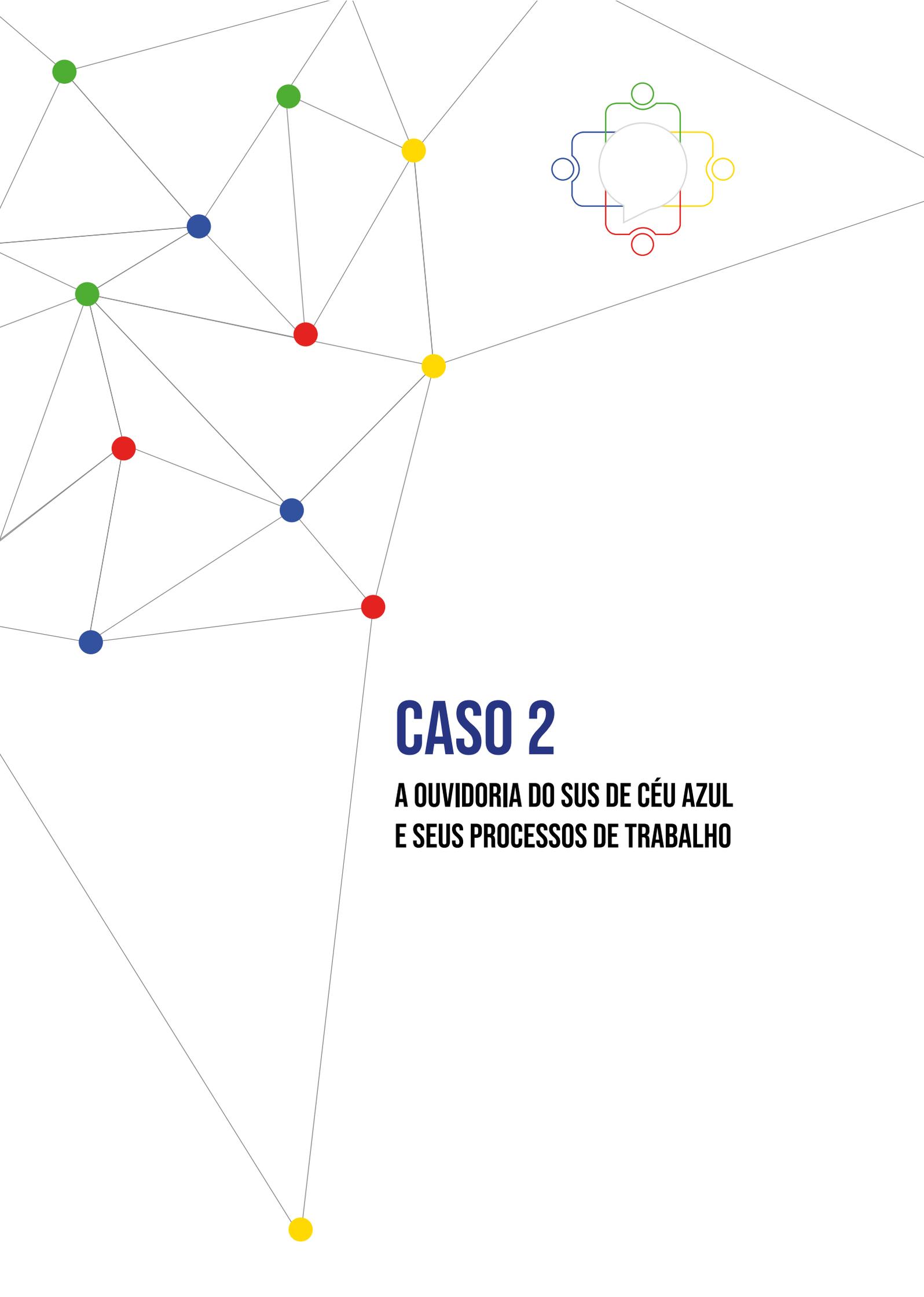
Na outra semana, a secretária Fátima soube da visita da equipe da Ouvidoria-Geral do SUS na região metropolitana, mas sua equipe de gestão entendeu que era um grande problema abrir um setor de reclamações, tendo em vista que tudo é dado encaminhamento e é, na maioria das vezes, resolvido.

A frase principal da secretária é: “vamos fazer com menos burocracia possível”.

Seguiram com os atendimentos naquele formato, até que foram convidados pela equipe de judicialização da Secretaria de Saúde para uma reunião sobre o aumento das demandas judiciais no município.

PERGUNTAS NORTEADORAS

1. Vocês identificaram pontos negativos na gestão da Secretaria de Saúde de Laranjânia?
2. Algum ponto positivo foi notado pelo grupo? Se sim, qual?
3. Como melhorar os pontos negativos avaliados pelo grupo? Quais ações ou práticas poderiam ser implementadas para melhorias?
4. Vocês avaliam que um serviço de Ouvidoria é viável para a localidade? Como a Ouvidoria poderia melhorar as práticas apresentadas?



CASO 2

**A OUVIDORIA DO SUS DE CÉU AZUL
E SEUS PROCESSOS DE TRABALHO**

A cidade de Céu Azul, capital de um estado brasileiro da região nordeste, possui aproximadamente 360 mil habitantes com uma rede estruturada de saúde para atendimento via Sistema Único de Saúde (SUS).

O SUS, em Céu Azul, desempenha um papel fundamental na provisão de serviços de saúde para a população da cidade. É um sistema público de saúde brasileiro, criado pela Constituição Federal de 1988, que garante acesso universal, integral e gratuito à saúde para todos os cidadãos.

A cidade, em questão, possui 32 unidades de saúde para atender a população em geral, além de um laboratório central municipal e dois pronto atendimentos.

A Ouvidoria fica localizada na sede da Secretaria Municipal de Saúde, na Avenida Beira-Mar, um pouco distante de paradas de ônibus, mas acessível por carros e a pé. A ouvidora Cláudia é a responsável pelo departamento de Ouvidoria do SUS no município.

Durante uma agenda na CIB – Comissão Intergestores Bipartite, a secretária de saúde do município de Canto Alto do Oeste, Dra. Francisca, solicitou à secretária de saúde de Céu Azul, Dra. Márcia, a possibilidade de conhecer os serviços da Ouvidoria do SUS, pois tinha interesse em implantar na sua cidade.

Ao chegar na Secretaria de Saúde, Dra. Francisca perguntou ao segurança onde ficaria a Ouvidoria. Ele prontamente avisou que ela deveria entrar na 3ª porta à esquerda, onde tem uma rampa para pessoa com deficiência.

Dra. Francisca avista em uma porta cinza, escrito o número 101.

Ao entrar na Ouvidoria, a Dra. Francisca viu que o Serviço era composto por três servidores e a Ouvidora Cláudia, que desempenhavam suas atividades. Visualizou três computadores na sala, que são utilizados para registro de manifestações e demais atendimentos/serviços administrativos.

Escutou de um dos trabalhadores que os canais de atendimento são o presencial e por telefone, amplamente usados por toda a população da capital. E foi informada que a equipe utilizava esses dois canais para facilitar o recebimento de manifestações e possibilitar um melhor uso pela população.

Interessada no assunto da Ouvidoria, perguntou sobre os dados utilizados e como seriam trabalhados.

A Ouvidora Cláudia explicou que todo início de ano é realizado um planejamento da Secretaria com as atividades de cada setor, em uma grande reunião, em que todas as chefias podem discutir as ações para o ano corrente. Relatou também que, em janeiro de 2024, participou do planejamento geral e ficou de repassar as informações sobre diretrizes, objetivos, metas e indicadores. Disse à Dra. Francisca que o dia a dia de uma Ouvidoria é bem tumultuado e cansativo, o que permitiu uma reunião interna apenas em março de 2024, onde os trabalhadores conheceram as três metas da Ouvidoria e concordaram com a apresentação da Ouvidora.

Em relação à equipe, comentou que, no mês de março, uma atendente solicitou mudança de setor, contudo o serviço de Recursos Humanos prontamente disponibilizou um novo funcionário. O servidor recebeu um treinamento por um mês antes de iniciar os atendimentos sozinho, que consistiu em acompanhar junto aos demais colegas de trabalho os processos, os encaminhamentos e a organização das atividades, sempre solicitado que realizasse a anotação de todas as informações e procedimentos a serem adotados. Ressaltou, ainda, que o prazo de um mês de treinamento foi um tempo adequado para que o novo servidor estivesse apto a fazer os atendimentos e tramitações no sistema informatizado OuvidorSUS. Lembrou que essa estratégia de treinamento era excelente e fundamental para a continuidade do serviço.

No contexto do atendimento e registro, explicou à Dra. Francisca que tudo funciona de acordo com as regras disparadas por ela, a Ouvidora, e que designou a utilização de um livro de manifestações para controle de prazos, fluxos e locais de destinação das manifestações. Informou que os trabalhadores avaliam as manifestações próximas de vencimento e entram em contato com as áreas técnicas, por telefone, para recebimento de resposta nos prazos previstos em Lei. Informou que os dados são importantes para a construção dos relatórios gerais.

A Ouvidora então busca o caderno de registros e mostra para Dra. Francisca, avisando que no final do ano pega os dados do caderno e do sistema OuvidorSUS e produz um relatório com o quantitativo de demandas por classificação (solicitação, reclamação, denúncia, elogio, informação e sugestão) e prazo vencido. Explicou que, ao final da produção, encaminha para o gestor (secretário de saúde) que sempre retorna com um ofício agradecendo e solicitando às demais áreas o fechamento das manifestações em aberto.

Informou à Dra. Francisca que esses dados ficam disponíveis às demais áreas técnicas da Secretaria Municipal de Saúde do Município no setor da Ouvidoria, em papel impresso colorido para conferência e constatação de falhas relativas ao não fechamento das manifestações. Lembrou que algumas áreas passam na Ouvidoria no início do ano para verificar tais pendências, mas como é comum, ressalta que algumas manifestações ficam abertas, pois são bem complexas e problemáticas para fechamento.

Dra. Francisca questiona a Ouvidora sobre a interlocução com as outras áreas.

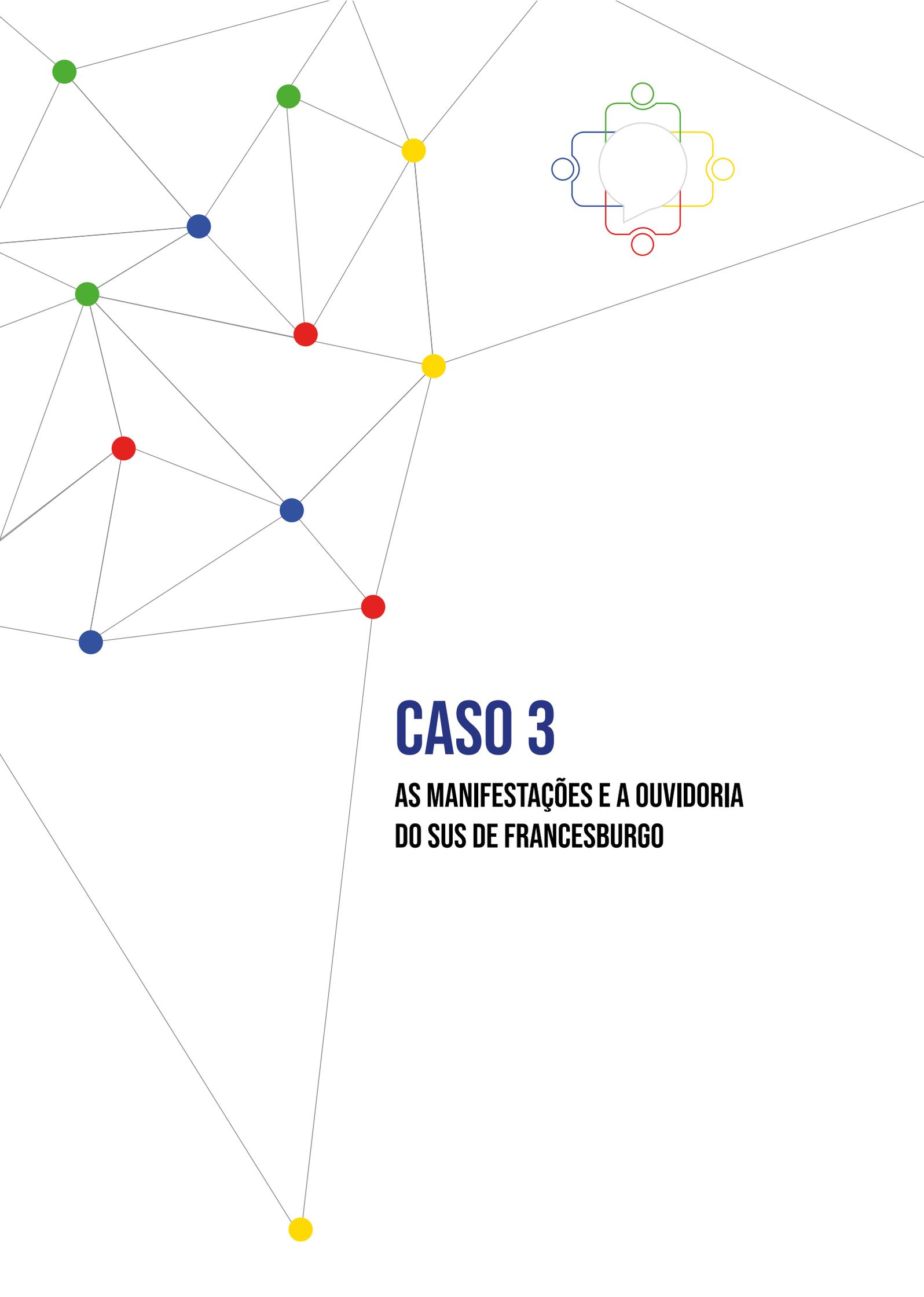
A ouvidora Cláudia relatou que caso a Ouvidoria precise de informações sobre as ações da gestão ou das áreas técnicas da secretaria, é necessário entrar no site, menu secretaria de saúde e buscar os dados necessários para informações aos pacientes/usuários e trabalhadores que acessam o serviço de Ouvidoria.

Dra. Francisca, satisfeita com as informações que recebeu, agradece a toda equipe da Ouvidoria e retorna ao seu município pensando sobre os processos principais da Ouvidoria de Céu Azul, que tenta garantir a participação social por meio desse importante instrumento de escuta qualificada e de apoio à gestão do SUS no Brasil.

Ao chegar no município, Dra. Francisca localiza o site da Ouvidoria-Geral do SUS e encaminha um e-mail solicitando apoio na implantação de sua ouvidoria em Canto Alto do Oeste.

PERGUNTAS NORTEADORAS

1. Vocês identificaram pontos negativos nos processos apresentados dentro da Ouvidoria do SUS de Céu Azul?
2. Algum ponto positivo foi notado pelo grupo? Se sim, qual?
3. Como melhorar os pontos negativos avaliados pelo grupo? Quais ações ou práticas poderiam ser implementadas para melhorias?
4. Como são os processos de trabalho de uma Ouvidoria do SUS? Descrevam os principais.



CASO 3

**AS MANIFESTAÇÕES E A OUVIDORIA
DO SUS DE FRANCESBURGO**

Francesburgo é um município da região norte do Brasil, fundado em 22 de agosto de 1890. A cidade está situada a cerca de 130 km da capital do estado. Faz parte da região do litoral norte e é conhecida por suas belezas naturais, incluindo lagoas, praias e áreas de preservação ambiental.

A população de Francesburgo é de aproximadamente 180.000 habitantes, conforme estimativas recentes. A cidade tem experimentado um crescimento populacional significativo nas últimas décadas, impulsionado pelo desenvolvimento econômico e pela migração de pessoas em busca de melhores oportunidades de trabalho e qualidade de vida.

A rede de saúde em Francesburgo inclui hospitais, clínicas, Unidades Básicas de Saúde (UBS) e Unidades de Pronto Atendimento (UPA). O Hospital Geral de Francesburgo é uma das principais unidades de saúde do município, oferecendo atendimento de emergência, internação e diversas especialidades médicas.

A Ouvidoria do SUS está presente no município desde 2015, e atua fortemente no recebimento de seus cidadãos, pensando numa estratégia de levantamento de dados para apoio aos processos da gestão da saúde.

As manifestações são registradas por três operadores presentes na sala da Ouvidoria.

Rogéria, técnica de Ouvidoria, havia sido aprovada em um concurso público para assumir o referido cargo em 2024. Após tomar posse, Rogéria é direcionada para desempenhar suas atividades na Ouvidoria do SUS de Francesburgo.

A nova técnica foi recepcionada pela Ouvidora Cristina, feliz por ter mais uma servidora na equipe e prontamente apresentou a sala para a Rogéria:

- As manifestações são registradas por três operadores aqui na sala da Ouvidoria. Os sofás são para os cidadãos que chegam aqui.

E seguiu apresentando o cotidiano da Ouvidoria.

- Cada um tem um computador, que registra os dados no sistema OuvidorSUS, nome, telefone e endereço. Como você acabou de chegar, você vai dividir o computador com alguém.

- Aqui está o pulo do gato, Rogéria, após retirar essas informações, para dar celeridade aos atendimentos, a equipe informa que será feito um telefonema para registro completo das informações na parte da tarde com outra equipe. A equipe vespertina liga para os cidadãos e complementam as informações. Desta forma, o serviço fica especializado. Olha que maravilha!

- A próxima etapa do tratamento é encaminhar para as áreas técnicas. O horário de atendimento da nossa ouvidoria é das 8h às 12 horas, pois de 13h às 17 horas o serviço é interno apenas entre vocês!

- As manifestações são impressas e colocadas em processos administrativos para tramitação na Secretaria de Saúde. Os processos têm boletim de despacho online, o que facilita a tramitação. A entrega é física. Os processos vão com prazo na capa e, dessa forma, facilita a resposta da manifestação em tempo hábil.

- As classificações possuem processos específicos de envio, por cores. Quando uma denúncia é registrada e formalizada em processo, a capa do referido documento é vermelha e os dados do cidadão que registrou tal demanda são anonimizados com um adesivo preto, impedindo que outros servidores possam ler sobre o denunciante.

- É bem comum que algumas informações circulem pela Secretaria Municipal de Saúde, uma vez que os trabalhadores se conhecem e entendem as dificuldades da gestão. É importante também que todos saibam os problemas, pois podem assim ajudar a gestão. No mês passado, após denún-

cia recebida por nós, em uma semana, foi realizada uma reunião pela secretária com as chefias das áreas técnicas para discutir sobre os desvios de verbas na contratação de consultas e exames especializados com a rede privada. Lógico, Rogéria, que alguém falou, mas pensa que importante, já gerou mudança!

- Quando uma demanda chega atrasada, a equipe prontamente registra em Excel na planilha nomeada de “manifestações vencidas por área”, o que facilita na reunião de fim de ano para a resolução de todas as pendências. O ano da Ouvidoria é fechado com essa reunião de encerramento das manifestações.

- Em relação às respostas das manifestações, a equipe da Ouvidoria, toda vez que o processo retorna das áreas técnicas, entra em contato com o cidadão para que venha à Ouvidoria visualizar o processo. O cidadão acessa o processo na Ouvidoria e assina o arquivamento dele. Permitimos novas aberturas de demandas, caso o cidadão não se dê por satisfeito. Neste caso, segue a tramitação normal, os operadores registram os dados, a equipe da tarde complementa e o processo é formalizado de acordo com sua classificação, sempre atentos aos prazos previstos em lei.

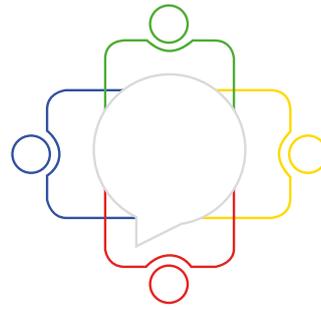
Rogéria agradece as explicações e se senta com Valmir, iniciando seu treinamento. Valmir sorri para Rogéria e diz:

- Vamos acessar o sistema OuvidorSUS. Em uma semana você pode ficar apta a operar o sistema. Tenho certeza de que irá gostar, pois gera muitas informações boas para gestão, é novo e gratuito para as Ouvidorias do SUS.

No fim do expediente, Rogéria encerra suas atividades e agradece aos demais presentes na Ouvidoria.

PERGUNTAS NORTEADORAS

1. Vocês identificaram pontos negativos na Ouvidoria do SUS de Francesburgo?
2. Algum ponto positivo foi notado pelo grupo? Se sim, qual?
3. Como melhorar os pontos negativos avaliados pelo grupo? Quais ações ou práticas poderiam ser implementadas para melhorias?
4. Como os dados devem ser protegidos em uma Ouvidoria?
5. Como garantir segurança nos dados que trafegam na Ouvidoria do SUS?



CASO 4

**A GESTÃO DA INFORMAÇÃO NA
OUVIDORIA DO SUS DE PORTO SANTO**

Porto Santo é uma cidade situada na Região Metropolitana de uma grande cidade da região sul do Brasil. Fundada em 8 de dezembro de 1852, a cidade é uma das mais antigas do estado. Com uma população que ultrapassa 1,3 milhão de habitantes, é o segundo município mais populoso do estado, atrás apenas da capital.

Localizada à nordeste da grande cidade, Porto Santo ocupa uma posição estratégica próxima ao principal centro econômico do país. A cidade está inserida na Região do Alto, região rica na produção de trigo e soja.

A rede de saúde de Porto Santo é composta por uma série de unidades e serviços destinados a atender as necessidades de saúde da população do município. A gestão da saúde é realizada pela Secretaria Municipal de Saúde, que coordena e administra os recursos e serviços disponíveis com dados utilizados a partir da gestão da informação.

O Ministério da Saúde (MS) organizou, em determinado ano, o prêmio Cecília Donnangelo de Ouvidoria SUS, onde trabalhos sobre experiências bem-sucedidas de Ouvidorias do SUS poderiam se inscrever por meio de um portal de internet do MS, mediante preenchimento online da ficha de inscrição e inserção dos trabalhos no sistema.

O objetivo do prêmio foi de reconhecer, promover e premiar iniciativas de Ouvidorias do SUS, considerando a importância de criar dispositivos que contribuam para a implementação das Políticas de Ouvidoria no país.

O Ouvidor de Porto Santo, Júlio, empolgado com a novidade, correu para inscrever a experiência da Ouvidoria sobre gestão da informação, pedindo apoio à equipe para a escrita em conjunto.

A Gestão da Informação é o processo de coleta, armazenamento, distribuição, uso e análise de informações dentro de uma organização ou sistema. Envolve práticas e tecnologias para garantir que a informação correta esteja disponível para as pessoas certas no momento adequado, permitindo uma tomada de decisão mais eficiente e eficaz.

Nesse sentido, o Ouvidor Júlio enviou o folder da Ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) de Porto Santo constando como objetivo principal dela: receber, analisar e responder às demandas dos cidadãos relacionadas aos serviços de saúde no município. As demandas possíveis de registro são: reclamações, sugestões, elogios e pedidos de informação. Em Porto Santo a participação social se faz presente!

E apresentou a experiência:

“Recentemente, a Ouvidoria de Porto Santo enfrentou um aumento significativo no volume de demandas, principalmente devido a mudanças recentes nos serviços de saúde, incluindo a implementação de novos protocolos de atendimento e a inauguração de novas unidades de saúde. Além disso, a pandemia de COVID-19 aumentou a complexidade das demandas, com questões relacionadas à vacinação, testes, tratamento e medidas de prevenção.

As informações são recebidas por todos os canais da Ouvidoria, e-mail, telefone, presencialmente, carta, Whatsapp e formulário da internet específico da Ouvidoria do SUS. Os registros são feitos no sistema OuvidorSUS, porém para facilitar o acesso, tudo também é registrado em Excel.

As informações são detalhadas em Excel, por toda a equipe, em pastas compartilhadas o que facilita o acesso de todos. O treinamento é rápido, acontece dentro da Ouvidoria durante o atendimento dos cidadãos. Os novos trabalhadores recebem um Procedimento Operacional Padrão com todas as informações sobre o fluxo de demandas no serviço. Todo mês é feito um backup no pen drive da Ouvidoria que fica trancado na sala do Ouvidor, protegendo contra furtos, roubos e perda de informações.

Os dados são tramitados no sistema OuvidorSUS e, para facilitar, enviados por e-mail para as áreas técnicas e recebidos de volta por e-mail para serem inseridos no sistema informatizado pela equipe da Ouvidoria. Essa forma é rápida e eficiente, trazendo a possibilidade de um monitoramento eficaz.

Uma vez a cada quadrimestre, a secretaria executiva da saúde solicita os dados para apresentação do secretário de saúde junto à câmara de vereadores, com o quantitativo total de demandas por classificação (sugestão, elogio, denúncia, reclamação, informação e solicitações). A Ouvidoria se faz presente na secretaria de saúde com os dados da gestão da informação.

Cada mês um trabalhador produz um relatório contendo os dados das demandas, por data, local de envio e data de retorno caracterizando o quantitativo da cidade, demonstrando toda a produção da Ouvidoria.

O relatório é feito uma vez no ano, com muito mais facilidade, uma vez que a Ouvidoria já seleciona os dados mensais.

Segue modelo de relatório geral, com os dados utilizados pela Ouvidoria:

Relatório Geral – Ouvidoria do SUS de Porto Santo - 2023					
Classificação	Farmácia	Fundo Municipal	Assistência à Saúde	Gestão do Gabinete	Vigilância em Saúde
Solicitação	230	101	350	201	124
Denúncia	55	58	62	101	141
Elogio	02	07	22	11	12
Informação	05	01	07	03	02
Reclamação	120	80	158	102	52
Sugestão	10	01	36	28	08
Fora do Prazo	100	90	134	10	102
Dentro do Prazo	322	158	501	436	237
Total Geral	422	248	635	446	339

Esse relatório é enviado para todas as áreas da Secretaria para que possam lembrar e melhorar seus processos relacionados ao recebimento e respostas das demandas no prazo correto.

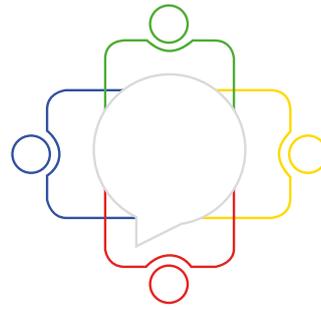
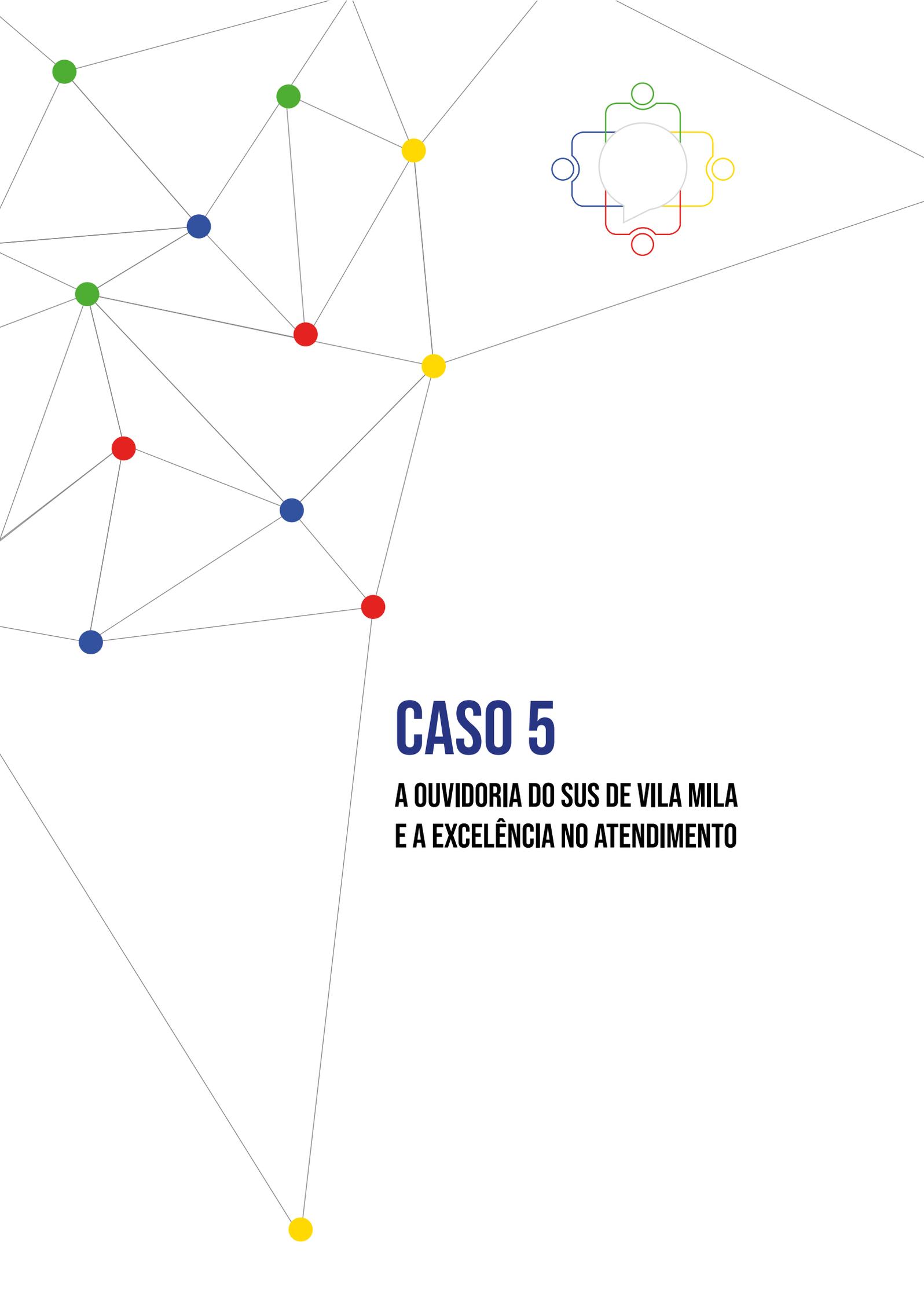
É bem comum que algumas manifestações não sejam fechadas, pois parece utópico conseguir fechar todas. De antemão, esta Ouvidoria entende a importância da Gestão da Informação para facilitar a vida do usuário do SUS no nosso município.”

Após o envio, e, de acordo com os prazos do Prêmio Cecília Donnangelo, a equipe da Ouvidoria de Porto Santo recebeu as notas da avaliação e sua classificação geral. Dos 40 trabalhos recebidos, a Ouvidoria ficou em 39º lugar, com uma nota baixa no quesito gestão da informação.

O Ouvidor e sua equipe não entenderam muito bem o que aconteceu, mas aproveitaram para entrar em contato com a Ouvidoria-Geral do SUS no Ministério da Saúde, buscando apoio nas práticas desenvolvidas por eles.

PERGUNTAS NORTEADORAS

1. Vocês identificaram pontos negativos na gestão da informação dentro da Ouvidoria do SUS de Porto Santo?
2. Algum ponto positivo foi notado pelo grupo? Se sim, qual?
3. Como melhorar os pontos negativos avaliados pelo grupo? Quais ações ou práticas poderiam ser implementadas para melhorias?
4. Como a gestão da informação impacta na ouvidoria e como a gestão da secretaria de saúde pode se beneficiar com ela?



CASO 5

**A OUVIDORIA DO SUS DE VILA MILA
E A EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO**

A cidade de Vila Mila, frequentemente chamada de “Cidade Majestosa”, é uma das cidades mais icônicas do Brasil e do mundo. Fundada em 1º de março de 1961 por Camila, a cidade foi a central comercial do estado até 1960, quando Felipilândia assumiu essa função. Localizada no centro-oeste do Brasil, está em uma região de notável beleza natural, com morros e florestas.

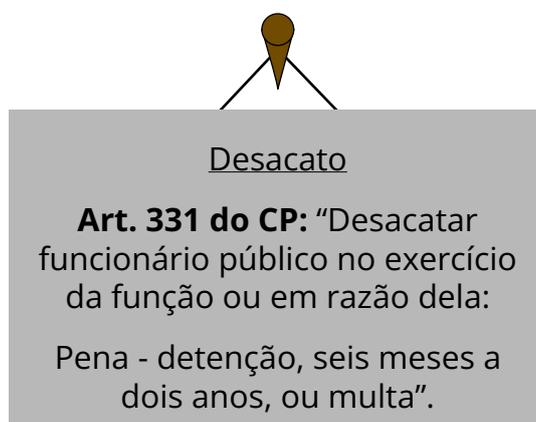
Com uma população de cerca de 2 milhões de habitantes (estimativa de 2023), Vila Mila é a vigésima segunda maior cidade do Brasil. A cidade é um importante centro cultural e econômico, atraindo pessoas de todo o país e do mundo, resultando em uma rica diversidade cultural.

A rede de saúde de Vila Mila é ampla e inclui hospitais públicos e privados, clínicas, Unidades de Pronto Atendimento (UPA) e postos de saúde. Alguns dos principais hospitais são:

- Hospital Municipal Galvão Bueno
- Hospital Municipal Tinoco
- Hospital Municipal Tônico
- Hospital Universitário dos Estudantes da Saúde
- Instituto Municipal do Câncer (IMCA)

A Ouvidoria do Instituto Municipal do Câncer atende diariamente cerca de 50 pessoas entre pacientes, acompanhantes e até mesmo profissionais de saúde do próprio hospital, que trazem demandas diárias dos seus processos de trabalho. Lidar com situações de saúde é bem complexo para algumas pessoas, principalmente em doenças como o câncer.

A porta da Ouvidoria possui um cartaz alegre com as informações de horário e canais de atendimento para registro de manifestações e acesso à pesquisa de satisfação do hospital. Há também um cartaz sobre desacato ao funcionário público.



São três atendentes, Claudio, Márcio e Felipe que revezam as baias de atendimento, com sofá e ar-condicionado climatizando o ambiente. Em alguns dias da semana é servido biscoito e café para a equipe da Ouvidoria, pois a área de nutrição repõe os estoques de comida nos departamentos e setores.

Em um diálogo Márcio e o Ouvidor Sérgio discutem sobre os processos de educação permanente no setor de Ouvidoria:

- Márcio, os treinamentos devem ser realizados dentro da Ouvidoria com os novos servidores. É bem mais fácil e prático “pegar” o atendimento no dia a dia, mesmo que em alguns momentos seja necessário parar o registro da manifestação, com o cidadão aguardando, para que o novo trabalhador entenda sobre o sistema. Olha que forma prática de unir o útil ao agradável!

Nesse momento, entra na Ouvidoria Dona Maria, esposa do senhor João Ribeiro que está em tratamento contra um câncer agressivo no IMCA.

Logo ao lado do atendimento, na parede, Dona Maria visualiza o cartaz sobre desacato ao funcionário público “ofender um funcionário público no exercício de seu trabalho é desacato! Artigo 331 do Código Penal”.

Dona Maria, sem entender bem as letras, pergunta a Felipe:

- Esse cartaz quer dizer o quê?

Felipe responde:

- Essa é uma forma que a equipe entende de proteção, pois os cidadãos comumente agredem verbalmente os trabalhadores. A lei está aí para todos! É comum que as pessoas cheguem nervosas ao atendimento da Ouvidoria, porém os atendentes já estão treinados para que a ordem se exerça dentro do estabelecimento, uma vez que é SUS e todos têm o mesmo direito. O segurança fica parado ao lado da porta da Ouvidoria para garantir a ordem e a tranquilidade do serviço.

E Felipe prossegue com o atendimento:

- Bem-vinda à Ouvidoria do SUS!

Dona Maria então conversa com Felipe sobre sua manifestação:

- Bom dia, menino! Eu necessito do prontuário do meu esposo. Ele é o João Ribeiro da Luz, está internado faz 4 meses, menino! Nossa é cansativo pra ele e pra gente que é família, né? Mas, olha, estamos felizes com todo esse atendimento do hospital com a gente, todos são muito carinhosos!

Felipe interrompe a Dona Maria e fala:

- “Olha, esse não é um documento “rápido”, deve ser solicitado com antecedência de 30 dias, pois será avaliado pelo jurídico do hospital.

Dona Maria reclama em voz alta:

- Gente, eu preciso para responder ao processo judicial sobre aposentadoria, eu tenho a procuração do João! Isso é uma falta de respeito. Cadê o gerente?

Ela foi logo advertida por Felipe, apontando para o cartaz sobre desacato:

- Dona Maria, atenção ao cartaz! Todos têm o mesmo direito, gritar não vai resolver seu problema, vou aguardar a senhora se acalmar para atendê-la.

E chamou o próximo cidadão:

- Sente ali na cadeira, Dona Maria. Já te chamo! Próximo!

Dona Maria então se levantou e foi para cadeira, tentando se acalmar, entendendo que ela precisava do atendimento, então deveria seguir as regras estabelecidas. Estava bem chateada e com sentimento de não pertencer àquele espaço.

Um senhor de aproximadamente 70 anos se senta na cadeira, um pouco assustado, quando Felipe o recepciona:

- Bem-vindo à Ouvidoria do SUS!

E o senhor Pasquino apresenta sua demanda:

- Bom dia! Eu preciso tentar reagendar uma consulta, pois já fui à regulação do hospital, já demos entrada com o cartão SUS, mas não existe informação sobre a data ou previsão de quando seria. Minha esposa está com suspeita de câncer e nós queremos buscar o diagnóstico.

Felipe pergunta algumas informações para prosseguir com o atendimento:

- Senhor Pasquino, vou precisar do número do cartão SUS, nome completo de sua esposa e data de entrada com a solicitação de consulta.

O Senhor Pasquino responde as informações requeridas:

- O nome dela é Sandra de Jesus, o cartão SUS está aqui: 898 0000 0000 000. Nós demos entrada no dia 12/06/2024, às 14 horas, na Central de Marcação de Consultas e Exames daqui do hospital.

Neste momento do atendimento, Felipe informa que deveria finalizar a manifestação com as informações já disponibilizadas, pois entrariam em reunião (roda de conversa) para discussão dos atendimentos daquela Ouvidoria:

- Então tudo que você me passou eu vou registrar, mais tarde passe aqui para pegar o número de protocolo. Demora cerca de 2 horas para estar pronto.

O Ouvidor chama Felipe e os colegas e ao entrar na sala de reunião fala:

- A única forma de realizar as rodas de conversa na Ouvidoria é durante o atendimento. Infelizmente é necessário parar por 30 minutos o registro e recebimento de manifestações. É para o bem deles mesmo.

Rapidamente, após a roda, os trabalhadores retornaram para dar prosseguimento às demandas do dia.

Felipe chama Dona Maria:

- Dona Maria, pode retornar.

Dona Maria finaliza as informações e recebe um papel com número do protocolo de atendimento e os canais para acesso à Ouvidoria do SUS do IMCA.

Dona Maria ainda faz uma última pergunta:

- Quem é aquele homem de roupa bonita?

Felipe responde:

- É o Ouvidor do IMCA, que só faz os atendimentos de emergência, pois está sempre na sala da direção do hospital resolvendo demandas do diretor. Ele é o braço direito do diretor para produção de ofícios, agendamento de reuniões, compras e licitações no hospital.

Dona Maria agradece o atendimento e pede desculpas.

Felipe a convida para preencher uma pesquisa de satisfação:

- Dona Maria, você pode pegar um papel e responder nossa pesquisa? É uma nota de 0 a 10, lembrando aqui que sua manifestação foi registrada e em breve tudo estará resolvido.

Dona Maria preenche com a nota 8.

E se despede dos atendentes presentes na Ouvidoria.

O Ouvidor, após a saída de Dona Maria da Ouvidoria, fala com sua equipe:

- O grande foco agora é melhorar a nota da pesquisa de satisfação do atendimento, que de vez em quando recebemos um 10, mas por diversas vezes também vem um 0. Hahahaha. Esse 0 não impacta tanto, pois é necessário manter a ordem dentro do serviço público e isso gera problemas com quem não segue as regras.

Os colegas sorriram e prosseguiram com os atendimentos na Ouvidoria do IMCA.

PERGUNTAS NORTEADORAS

1. Vocês identificaram pontos negativos na Ouvidoria do SUS do IMCA em Vila Mila?
2. Algum ponto positivo foi notado pelo grupo? Se sim, qual?
3. Como melhorar os pontos negativos avaliados pelo grupo? Quais ações ou práticas poderiam ser implementadas para melhorias?
4. O perfil é importante para o trabalho na Ouvidoria? Como melhorar aspectos do perfil dos trabalhadores para atendimento?