



Estado do Rio Grande do Sul
PREFEITURA MUNICIPAL DE CONDOR
Secretaria Municipal da Saúde e Saneamento

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR- ETP

1. PLANO DE AÇÃO PARA OUVIDORIA SUS MUNICIPAL

As ouvidorias do SUS, além de constituírem-se em um espaço para acolhimento das manifestações dos cidadãos, como reclamações, denúncias, sugestões, e elogios, são canais democráticos de comunicação que também se destinam a disseminar informações, visando maior efetividade no desenvolvimento de um espaço de cidadania. Como unidades administrativas dos órgãos e entidades integrantes do Sistema Único de Saúde, no âmbito dos governos federal, estadual e municipal, sua missão é viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito do SUS.

O papel da ouvidoria não somente é garantir ao munícipe ter sua demanda efetivamente considerada e tratada, à luz dos seus direitos constitucionais e legais, mas se insere como instrumento de gestão. A Ouvidorias do SUS, ao contribuir com a coleta e classificação das informações sobre serviços de saúde, tendo por origem a população usuária do serviço, colabora para a gestão atuar diretamente nas situações culminadas, que de outras formas não seriam reconhecidas, subsidiando o gestor nas tomadas de decisão, assim, ao promover a qualidade da comunicação entre cidadão e gestores, forma laços de confiança e colaboração mútua, com fortalecimento da cidadania

A atuação da Ouvidoria do SUS atende, fundamentalmente, ao comando constitucional do art. 37, parágrafo 3º da Constituição Federal que determina ao Poder Executivo, observadas as disposições legais, a instituir e manter serviços de atendimento às reclamações e às sugestões dos cidadãos, especialmente os usuários dos serviços públicos, e garantir espaços, mecanismos e instrumentos de participação e controle social sobre sua atuação e serviços ofertados à população.

Viabilizando os princípios estabelecidos na Lei Orgânica da Saúde nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, e na Lei nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990, que dispõe sobre a



Estado do Rio Grande do Sul
PREFEITURA MUNICIPAL DE CONDOR
Secretaria Municipal da Saúde e Saneamento

participação da comunidade na gestão do SUS, em atendimento à preservação da autonomia das pessoas na defesa de sua integridade física e moral, ao direito à informação, às pessoas assistidas sobre sua saúde, à divulgação de informações quanto ao potencial dos serviços de saúde e a sua utilização pelo usuário e à participação da comunidade.

O plano de ação é designado como norteador para a iniciativa de implantação ou implementação de ouvidorias conforme Modelo de Maturidade. Torna interessante, para uma melhor organização, a designação de prazos, etapas e responsáveis por cada objeto elencado, após levantamento dos recursos. De acordo com o diagnóstico e anexo, a evolução da maturidade esperada em relação a maturidade atual requer o desenvolvimento dos seguintes objetos:

1.1. REGULAMENTAÇÃO

Regulamentar a implantação da Ouvidoria SUS do município, por Lei ou Decreto, vinculando diretamente à Secretaria Municipal de Saúde, atribuindo-lhe funções precípua à gestão do órgão, conferindo o cargo de Ouvidor preferencialmente a um servidor público efetivo, com proteções ao cargo para agir em detrimento da eficácia do Poder Público, para garantir uma autonomia técnica, sendo preferível que não haja influência interna para a designação de suas funções. A designação de cargo de Ouvidor à servidor efetivo não limita a terceirização da organização estrutural. Após regulamentada e iniciada sua prévia capacidade de atendimento, deve ser dada ampla divulgação dos canais e formas de utilização da Ouvidoria do SUS para a comunidade.

1.2. RECURSOS HUMANOS

Disponer de recursos humanos, com funções e certificações que supram os requisitos de uma ouvidoria, preferencialmente de forma exclusiva, com a menor potencialidade de rotatividade de equipe, podendo vir a ser funcionários da Secretaria Municipal de Saúde e/ou terceiros, cumprindo maior efetividade pessoas jurídicas, por não se encontrarem dependentes do contexto interno, cabendo-lhe maior imparcialidade e autonomia.