



TERMO DE REFERÊNCIA

1- DEFINIÇÃO DO OBJETO

Contratação de empresa especializada na implantação e operacionalização de Ouvidorias SUS conforme o Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas (MMOuP), desenvolvido pelo Governo Federal através da Controladoria-Geral da União (CGU), para desenvolver um modelo de integridade e participação social à gestão, em detrimento às conformidades legais que determinam as ações e serviços em saúde, expressos no artigo 198 da Constituição Federal, na Lei Orgânica da Saúde 8.080/90, na Portaria nº 2.416/2014 do Ministério da Saúde, bem como na Lei Federal nº 13.460/2017, sendo a modalidade de licitação pretendida pregão eletrônico, que está sujeita a posterior análise e definição, podendo fazer parte todas as modalidades fornecidas pela municipalidade.

Modalidade: Pregão Presencial

Tipo de licitação: Menor Preço Global

Forma de Contratação: Contrato

Item	Código	Descrição	Un	Quantidade
01		Serviço de implantação e operacionalização de Ouvidorias SUS conforme o MMOuP.	meses	12

1.1- ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO E DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

1.1.1- Constitui o objeto do presente certame a contratação de empresa especializada na implantação e operacionalização de Ouvidorias SUS conforme o Modelo de Maturidade em Ouvidorias Públicas (MMOuP), criado pelo Governo Federal através da Controladoria-Geral da União (CGU), para desenvolver um modelo de integridade e participação social à gestão no município, em detrimento às conformidades legais que determinam as ações e serviços em saúde, expressos no artigo 198 da Constituição Federal, na Lei Orgânica da Saúde 8.080/90, na Portaria nº 2.416/2014 do Ministério da Saúde, bem como na Lei Federal nº 13.460/2017;

1.1.2- Deverá ser proposto a disponibilização de estruturas, tecnologias e sistemas, considerando o Plano de Ação formatado a partir do Diagnóstico do MMOuP, que se encontra em anexo, com a oferta dos seguintes itens elencados como prioritários conforme a capacidade e necessidade atual do município, no formato que segue:

1.1.2.1- Plataforma multicanais para Ouvidoria SUS	
Item	Descrição
Estrutura de Call Center para ouvidoria SUS.	Central de Atendimento próprio, com fornecimento de Discagem Direta Gratuita (DDG), chatbot, WhatsApp e contemplando demais canais já utilizados.
1.1.2.2- Plataforma para Gestão de Dados da Pesquisa de Satisfação do SUS	
Item	Descrição



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE CONDOR
Secretaria Municipal da Saúde e Saneamento

Estrutura de Call Center para pesquisa do SUS.	Central de Atendimento próprio para realização da pesquisa de satisfação ativa de todos os usuário do SUS, com atendimento humanizado e questionários estruturados para auxílio à gestão.
Sistema de cadastro, extração e consolidação de dados.	Sistema para gerenciamento de dados, compatível à cadastro, extração e consolidação, para formatação de um banco de dados dos usuários dos serviços do SUS, com tecnologia de segurança e capacidade de armazenamento, preferencialmente via web, para no mínimo 01 (um) logins.
Sistema para monitoramento de redes sociais	Sistema para rastreamento e consolidação de informações recebidas das mídias sociais de perfil público, com capacidade de alertas personalizados, para no mínimo 01 (um) perfis de redes sociais.

2- JUSTIFICATIVA

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.

Seu papel 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 os 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 das Ouvidorias 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.

As Ouvidorias do SUS estão pautadas em legislações setoriais e em outras mais abrangentes. Além de encontrarem fundamento jurídico na Constituição Federal, nos artigos nº 37 e nº 198, na Lei Orgânica da Saúde nº 8.080/1990 e na Lei nº 8.142/1990, que dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do SUS, atendendo 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, elas estão inseridas em diversas políticas que vêm aprimorando o SUS e a Administração Pública em geral, como a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos e a Lei n. 13.709/2018, que ordena a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

A implementação ou implantação do serviço de Ouvidoria do SUS possui apoio financeiro do ente federal, que disponibiliza um aporte de recursos para o custeio de ações e serviços de saúde. A criação de estruturas descentralizadas de Ouvidorias do SUS, se dá por celebração de convênios ou por transferência de recursos fundo a fundo, adequando-se a dotações pertinentes a financiar despesas de custeio.