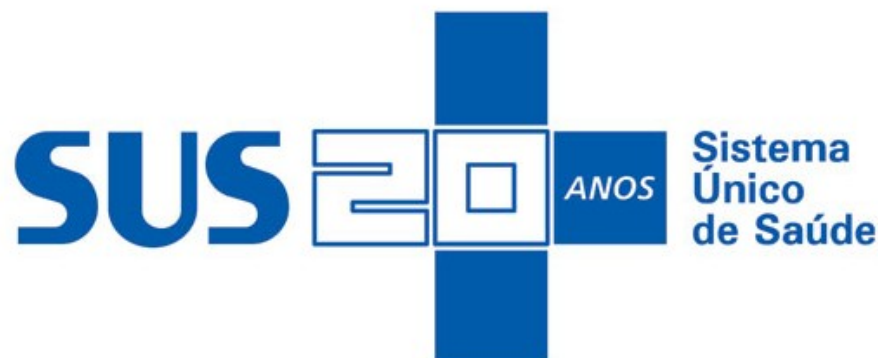
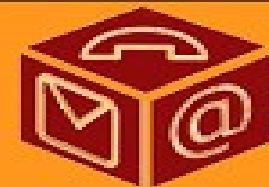


**MINISTÉRIO DA SAÚDE
SECRETARIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA E PARTICIPATIVA
DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA GERAL DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE**

OUVIDORIAS PÚBLICAS

**Instrumento de Gestão participativa
para o fortalecimento e melhoria da Administração Pública**



- o caráter inclusivo (direito social, político e econômico)
- os organismos e instrumentos de controle social (direito à participação)
- os princípios de universalidade, integralidade e equidade



OS PRINCÍPIOS E OS VALORES





A PARTICIPASUS

POLÍTICA NACIONAL DE GESTÃO ESTRATÉGICA E PARTICIPATIVA NO SUS - **PARTICIPASUS**





A CONCEPÇÃO DE ESTADO

- a) democrático.
- b) laico.
- c) direito à informação.
- d) direito à participação.

PLURALIDADE

remete-nos à nossa relação com a natureza, com **as pessoas** e com a gente mesmo

UMA VISIBILIDADE DO ESTADO e UMA DIMENSÃO ÉTICA



A CONCEPÇÃO DE OUVIDORIA NO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

a) espaço de cidadania

a) instrumento de gestão



OS PROCESSOS DE TRABALHO DO SERVIÇO OUVIDORIA

a) o recebimento

- os canais de entrada (telefonia, internet, correios, presencial)

a) o tratamento

- a classificação, a tipificação, o encaminhamento e a resposta (manualmente ou ferramentas de tecnologia)

a) a gestão da informação

- a elaboração de relatórios gerenciais



A DESCENTRALIZAÇÃO

- a) o financiamento para a implantação nos estados e municípios;
- a) a disponibilização dos sistemas de informática;
- a) a cooperação técnica; e,
- a) a avaliação e monitoramento das Ouvidorias implantadas.



O DISQUE SAÚDE

O DISQUE SAÚDE (telefonia) – 0800 61 1997 recebeu 7.343.932 ligações no ano de 2008 que resultaram em 16.352.983 atendimentos eletrônicos.

Considerando todos os canais de entrada, a Ouvidoria encaminhou 16.919 demandas (denúncias, reclamações, solicitações e sugestões) para providências e resoluções no mesmo ano.



INTEGRAÇÃO DE SISTEMAS





RESULTADOS

a) para os usuários:

ampliação das possibilidades de escuta, diminuição de controvérsias, agilização de atendimento da demanda, e exercício da cidadania;

b) para os prestadores de serviço:

melhor qualidade na assistência, maior transparência nas ações e no gasto público e mediação no processo de gestão;

c) para a qualidade dos serviços:

diminuição dos conflitos, ajuste no desenvolvimento de políticas públicas, transparência das ações governamentais e diminuição da judicialização dos conflitos.



CONCLUSÃO

As Ouvidorias do SUS são um poro do Estado brasileiro aberto para as manifestações daquele usuário que esteja ou não organizado socialmente, portanto é um espaço de cidadania que possibilita ao Estado incorporar práticas presentes no cotidiano daqueles a quem se destinam as políticas públicas de saúde e os seus respectivos serviços.

Como se vê, as Ouvidorias consolidam a saúde como direito de cidadania; evidenciam-se como tipo novo de controle social; e, transformam-se em instrumento de gestão para os gestores do sistema de saúde, revelando-se como um serviço que dá visibilidade aos atos do aparelho estatal.



“nada fica confinado no espaço do mistério”

Obrigado

Adalberto Fulgêncio

adalberto.fulgencio@saude.gov.br

Colaboração: Musa Denaíse

**Ed. Premium, sala 305. Setor de Administração Federal Sul
SAF - SUL**

Telefones: (61) 3306-7460 / 3306-7473

www.saude.gov.br- 0800 61 1997