



GUIA DIGITAL

**de orientação
para ouvidoria
em saúde pública**

RAQUEL TAVARES NOBRE DE FREITAS



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ
CENTRO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE
MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO EM SAÚDE**

**CONSTRUÇÃO E VALIDAÇÃO DE GUIA DIGITAL DE
ORIENTAÇÃO PARA OUVIDORIA EM SAÚDE
PÚBLICA.**

**RAQUEL TAVARES NOBRE DE FREITAS | AUTORA
LÍDIA ANDRADE LOURINHO | ORIENTADORA**

**Fortaleza - CE
2024**

AUTORAS

RAQUEL TAVARES NOBRE DE FREITAS



LÍDIA ANDRADE LOURINHO

ÍNDICE

INTRODUÇÃO -----	5
ATRIBUIÇÕES -----	6
GUIA DIGITAL DE ORIENTAÇÃO PARA OUVIDORIA EM SAÚDE PÚBLICA -----	7
SISTEMATIZAÇÃO DO TRABALHO -----	8
ETAPA 1- RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO -----	8
ETAPA 2- ANÁLISE DA MANIFESTAÇÃO -----	9
ETAPA 3- ENCAMINHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO -----	10
ETAPA 4- ACOMPANHAMENTO OU MONITORAMENTO DA MANIFESTAÇÃO -----	12
ETAPA 5- RESPOSTA AO CIDADÃO -----	12
ETAPA 6- SISTEMATIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES INDICATIVAS DE MELHORIA -----	13

INTRODUÇÃO

Área Descentralizada de Saúde (ADS) Quixadá é parte integrante de uma rede setorial coordenada pela Ouvidoria Geral da Secretaria. Esta rede faz parte da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, vinculada à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), regulamentada pelos decretos nº 30.939 de 10 de janeiro de 2012 e nº 30.474 de 29 de março de 2011. Além disso, as ouvidorias da ADS Quixadá integram o Sistema Nacional de Ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS), vinculado ao Ministério da Saúde.

Como elementos de mediação entre o poder público e os cidadãos, as ouvidorias da ADS Quixadá desempenham um papel fundamental no aprimoramento da qualidade e eficácia das ações e serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde. Essas ouvidorias são peças-chave na Política de Gestão Estratégica e Participativa do SUS – ParticipaSUS/MS, contribuindo ativamente para a construção democrática do Sistema Único de Saúde.

A Rede de Ouvidoria da SESA, à qual as ouvidorias da ADS Quixadá estão vinculadas, tem como instrumento normativo de regulamentação a Portaria nº 3240, de 29 de outubro de 2012. Essa rede é composta por ouvidorias das unidades assistenciais de saúde, das coordenadorias regionais de saúde, das unidades assistenciais de saúde qualificadas como organização social e das unidades assistenciais de saúde dos consórcios públicos.

Compete às ouvidorias da ADS Quixadá, entre outras funções, acolher as manifestações dos cidadãos relacionadas às ações e serviços do Sistema Único de Saúde (SUS) no âmbito do Estado do Ceará. Elas encaminham aos órgãos competentes as manifestações recebidas, acompanham as apurações e fornecem informações sobre as providências adotadas. Além disso, zelam pela preservação dos aspectos éticos, de privacidade e confiabilidade em todas as etapas do processo de trabalho com as manifestações registradas.

As ouvidorias da ADS Quixadá atuam de forma articulada, estabelecendo vínculo técnico com a Ouvidoria Geral da SESA e seguindo o mesmo padrão de fluxo e processos de trabalho. A qualidade desse trabalho é monitorada e avaliada pelos indicadores de qualidade definidos na Portaria nº 3240/2012.

ATRIBUIÇÕES

- Receber e examinar as manifestações de cidadãos relacionadas às ações e a serviços de proteção, promoção e recuperação da saúde sob responsabilidade da Rede de ouvidores do município;
- Encaminhar aos órgãos competentes as manifestações recebidas, acompanhar suas soluções e fazer retornar aos cidadãos as informações sobre as providências adotadas;
- Zelar pela preservação dos aspectos éticos, de privacidade e confiabilidade em todas as etapas do processo de recebimento e encaminhamento das manifestações dos usuários;
- Fornecer orientações sobre o funcionamento do Sistema Único de Saúde (SUS), bem como os direitos dos cidadãos pertinentes aos serviços de saúde pública;
- Implementar ações de incentivo à participação dos usuários no processo de avaliação dos serviços prestados pelo SUS no âmbito municipal;
- Estimular e apoiar o processo de descentralização das Ouvidorias do SUS no município;
- Coordenar a Rede de Ouvidorias da saúde do município de Quixadá, que congrega os serviços das 10 Ouvidorias existentes nas unidades prestadoras de serviço;
- Organizar e sistematizar o conjunto das manifestações recebidas pela Rede de Ouvidorias da área descentralizada de saúde do município, visando a subsidiar a análise do Sistema de Saúde no município e, mais especificamente, a avaliação dos serviços ofertados pela Secretaria;
- Incentivar e apoiar a realização de estudos e pesquisas visando à produção do conhecimento no campo das Ouvidorias do SUS;
- Assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, monitorando sua implementação e orientando as unidades da ADS.

GUIA DIGITAL DE ORIENTAÇÃO PARA OUVIDORIA EM SAÚDE PÚBLICA

Este Guia Digital tem como objetivo orientar as Ouvidorias em saúde pública. Busca sistematizar o processo de trabalho das Ouvidorias da ADS Quixadá, como parte do esforço coletivo de unificar os fluxos e as rotinas de trabalho, visando aprimorar a qualidade dos serviços oferecidos. Este guia expressa o amadurecimento da Rede de Ouvidorias da ADS Quixadá, buscando melhorias contínuas no produto do trabalho realizado. Sua construção buscou aprimorar o documento intitulado Sistematização do Processo de Trabalho da Rede de Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará, elaborado em 2011, acrescentando elementos fundamentais ao exercício de boas práticas no cotidiano das ouvidorias da ADS Quixadá.

O Guia apresenta, inicialmente, uma análise sobre o objeto, as ferramentas e os produtos do trabalho das ouvidorias da ADS Quixadá, focando nos dois principais objetivos do trabalho digital: as respostas aos cidadãos – com qualidade e em tempo hábil – e as informações indicativas de melhorias na gestão. Descreve os seis principais processos de trabalho das Ouvidorias da ADS Quixadá, quais sejam: recebimento, análise, encaminhamento, acompanhamento/monitoramento, resposta ao cidadão e sistematização das informações indicativas de melhorias. Ressalta as atividades necessárias a uma boa prática em cada processo. Desenha os fluxos das manifestações, a depender de sua classificação. E, por fim, apresenta os principais modelos de formulários utilizados pela Rede de Ouvidorias da ADS Quixadá.

Os processos, as ações e as atividades descritas não seguem necessariamente a sequência apresentada. A forma de dispô-los no Guia Digital tem a intenção de apresentar, didaticamente, os principais passos do processo de trabalho com as manifestações dos usuários nas ouvidorias da ADS Quixadá.

Assim, o Guia Digital de Boas Práticas para as Ouvidorias da Área Descentralizada de Saúde (ADS) Quixadá deve ser um referencial para as Ouvidorias da Rede ADS Quixadá, padronizando os processos, as ações e as atividades a serem seguidas por elas.

SISTEMATIZAÇÃO DO TRABALHO

ETAPA 1 | RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO

Na fase inicial, a equipe da Ouvidoria estabelece o primeiro contato com o cidadão, recebendo manifestações por meio de diversos canais, como e-mail, telefone, atendimento presencial, formulário eletrônico e caixa de coleta. Garantir amplo acesso à Ouvidoria do SUS é fundamental, exigindo a disponibilização de todos os meios possíveis para facilitar o registro das manifestações. Nesse sentido, o serviço de ouvidoria deve realizar atividades contínuas de divulgação de seus canais de acesso, tornando os espaços para atendimento presencial de fácil alcance e bem-sinalizados nas instituições.

Na etapa de recebimento, destacam-se cinco ações importantes:

- **Acolher o Manifestante:** Proporcionar um acolhimento atencioso ao cidadão que faz a manifestação, demonstrando empatia e disposição para ouvir suas preocupações.
- **Sondar as Informações:** Investigar cuidadosamente as informações fornecidas pelo manifestante, buscando compreender a natureza e os detalhes da manifestação.
- **Verificar a Pertinência da Manifestação:** Avaliar se a manifestação está dentro do escopo de competência da Ouvidoria, verificando sua relevância para o aprimoramento dos serviços de saúde.
- **Registrar a Manifestação:** Efetuar o registro detalhado da manifestação, assegurando a precisão e clareza das informações fornecidas pelo cidadão.
- **Definir o Protocolo da Manifestação:** Atribuir um protocolo à manifestação, o que facilita o acompanhamento do processo, garantindo transparência e eficiência no tratamento das demandas.

Esse conjunto de ações visa não apenas receber, mas também compreender e registrar as manifestações de forma eficiente e humanizada, promovendo um ambiente propício para a construção de soluções assertivas

É a etapa na qual a ouvidoria deverá analisar o teor da manifestação, classificando-a e tipificando-a. Tanto a classificação como a tipificação são ações essenciais ao processo de gestão e produção de informações nas ouvidorias, uma vez que facilitam a síntese posterior das manifestações.

2.1 CLASSIFICAR A MANIFESTAÇÃO:

As classificações são assim definidas:

- Denúncia: Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade na administração ou no atendimento por entidade pública ou privada de saúde.
 - Reclamação: Comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.
 - Elogio: Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde (SUS).
 - Sugestão: Comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria do SUS.
 - Informação: Comunicação, orientação ou ensinamento relacionado à saúde.
- Solicitação: Comunicação verbal ou escrita que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e serviços de saúde.

2.2 TIPIFICAR A MANIFESTAÇÃO:

É o momento em que a equipe irá categorizar as manifestações, de acordo com assuntos e subassuntos. Essa etapa é essencial para a geração de dados precisos e para a elaboração de relatórios gerenciais fidedignos, potencializando o papel das ouvidorias do SUS como instrumentos de gestão e possibilitando a construção de um banco de informações que irá, posteriormente, consolidar os dados para a confecção dos relatórios do serviço de ouvidoria.

ETAPA 3 | ENCAMINHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO

É a etapa em que se encaminha a manifestação ao setor da instituição responsável pela análise e adoção de providências cabíveis dos relatos, conforme fluxo previamente estabelecido.

3.1 IDENTIFICAR O FLUXO INTERNO DA MANIFESTAÇÃO

Figura 1 - FLUXO DO ELOGIO



Figura 2 - FLUXO DA SUGESTÃO

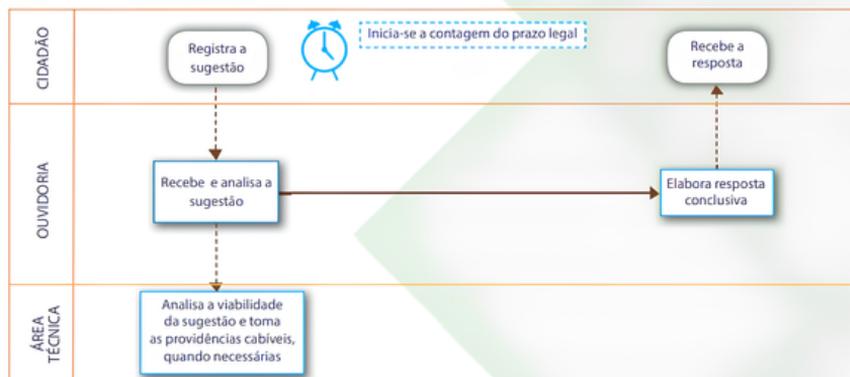


Figura 3 - FLUXO DA INFORMAÇÃO

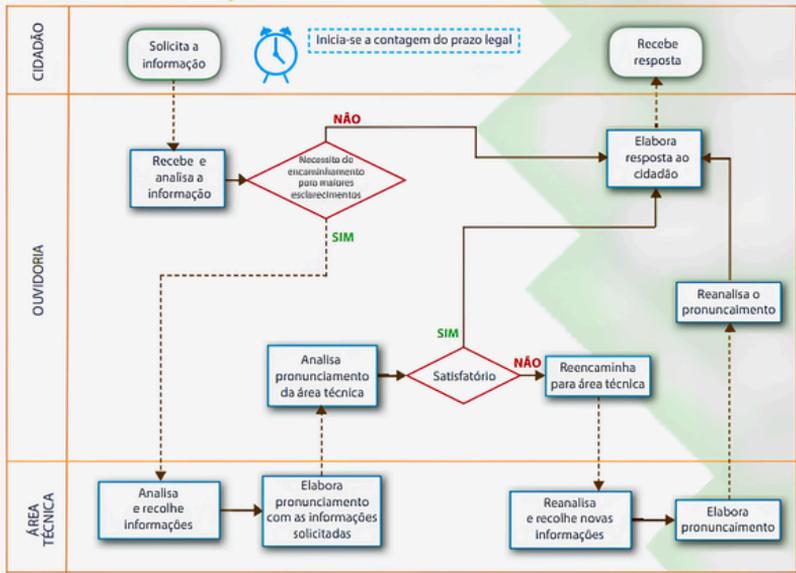


Figura 4 - RECLAMAÇÃO OU SOLICITAÇÃO

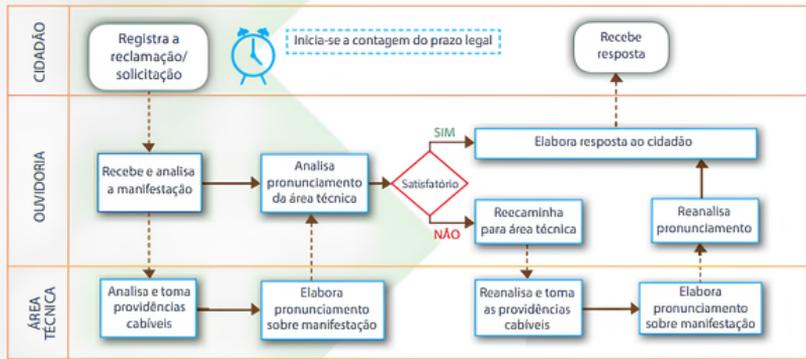
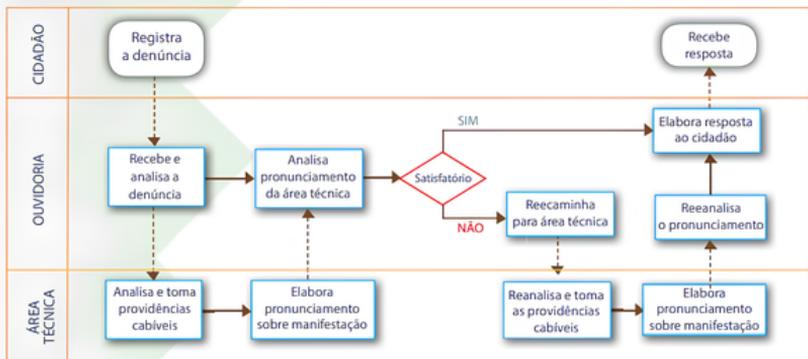


Figura 5 - FLUXO DA DENÚNCIA¹⁰



3.2 DEFINIR A ÁREA TÉCNICA RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE E PELA ADOÇÃO DE PROVIDÊNCIAS CABÍVEIS.

Nesta etapa a equipe irá identificar qual é a área ou setor responsável por apurar a manifestação, encaminhando-a de forma adequada. A forma de encaminhar a manifestação dependerá das condições de funcionamento da ouvidoria, podendo ser feita por meio do sistema informatizado, por correspondência eletrônica, por documento oficial (comunicado interno, memorando, ofício) ou outros.

ETAPA 4 | ACOMPANHAMENTO OU MONITORAMENTO DA MANIFESTAÇÃO

4.1 DEFINIR A ÁREA TÉCNICA RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE E PELA ADOÇÃO DE PROVIDÊNCIAS CABÍVEIS.

É o momento de desenvolver estratégias, visando garantir o retorno à ouvidoria do pronunciamento da área técnica responsável pela análise e pela adoção de providências cabíveis, possibilitando, assim, o cumprimento, em tempo hábil, do prazo legalmente estabelecido pelo Decreto Estadual n° 33.485/2020 regulamenta o Sistema de Ouvidoria. O prazo máximo para a conclusão das manifestações deve ser de até 15 dias a contar da data da entrada da manifestação, podendo ser prorrogado pelo dirigente do órgão ou entidade por mais 15 dias, mediante justificativa circunstanciada do ouvidor setorial.

4.2 DEFINIR A ÁREA TÉCNICA RESPONSÁVEL PELA ANÁLISE E PELA ADOÇÃO DE PROVIDÊNCIAS CABÍVEIS.

Etapa em que a equipe da ouvidoria avaliará o pronunciamento do setor competente sobre a manifestação, analisando a pertinência da argumentação em relação ao seu teor, e a observância aos princípios, diretrizes e demais aspectos legais do Sistema Único de Saúde.

ETAPA 5 | RESPOSTA AO CIDADÃO

Etapa em que a ouvidoria oferecerá ao cidadão um retorno acerca de sua manifestação. Neste ponto, é importante ressaltar que fornece uma resposta de qualidade e em tempo hábil ao cidadão.

5.1 ELABORAR RESPOSTA DE QUALIDADE

O conteúdo da resposta deve ser elaborado pela ouvidoria, fundamentando-se no pronunciamento das áreas internas responsáveis, nas normativas e protocolos do SUS e nas informações resguardadas pela instituição.

Toda manifestação só pode ser encerrada mediante uma resposta satisfatória. A resposta satisfatória não é aquela que, necessariamente, atende ao pleito do cidadão, mas aquela que, de forma esclarecedora e completa, analisa sucintamente o teor da manifestação à luz das normativas do SUS, apontando as providências adotadas pela gestão nos casos em que isso se fizer necessário.

5.2 COMUNICAR A RESPOSTA AO CIDADÃO

A resposta deve ser elaborada levando em consideração uma linguagem simples e inclusiva, deve ser levado em consideração o perfil do manifestante. A forma de repassar a resposta pode ser feita de forma oral ou escrita, pelos seguintes meios:

- e-mail,
- telefone,
- atendimento presencial,
- formulário eletrônico.

ETAPA 6 | SISTEMATIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES INDICATIVAS DE MELHORIAS

Neste estágio, a equipe da Ouvidoria da Área Descentralizada de Saúde (ADS) Quixadá concentra seus esforços na organização e divulgação das informações que apontam possíveis melhorias, resultantes da análise das manifestações registradas em um período específico. Uma das metas cruciais das ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará, especialmente aquelas ligadas à ADS Quixadá, é avaliar como as manifestações da população impactam o órgão ou instituição. O objetivo central é compreender e comunicar de maneira clara as sugestões e observações recebidas, transformando-as em informações valiosas capazes de contribuir para o aprimoramento dos serviços oferecidos na área de saúde. Essa análise busca identificar áreas que demandam atenção especial, destacando-se como uma das principais iniciativas da Ouvidoria da ADS Quixadá para promover melhorias contínuas na gestão e no atendimento ao cidadão.

6.1 ELABORAR OS RELATÓRIOS

Etapa de elaborar os relatórios, sendo eles temáticos ou gerais, na Área Descentralizada de Saúde (ADS) Quixadá. As informações a serem analisadas nesses relatórios devem emergir das necessidades específicas da ADS e pautar-se nos recortes da realidade que se deseja compreender. Seguindo a orientação da Portaria nº 3240/2012, os relatórios gerais têm uma periodicidade semestral.

A partir desses dados, a ouvidoria pode elaborar relatórios temáticos ou gerais. Por exemplo, um relatório temático sobre uma doença específica, como a dengue, pode oferecer informações valiosas para a estratégia de combate aos seus vetores. Por outro lado, um relatório geral proporciona acesso a uma variedade de conhecimentos e informações, pois busca condensar todos os tipos de manifestações recebidas em um período determinado, provenientes de determinado local, de acordo com sua classificação e tipificação, conforme o enfoque desejado.

Na ADS Quixadá, os relatórios gerais devem focar na apresentação e análise das seguintes informações identificadas nas manifestações registradas: inserir as informações específicas conforme a necessidade da ADS Quixadá. Essa prática visa aprimorar constantemente os serviços de saúde, tomando-os mais eficazes e alinhados às demandas da população.

Os relatórios devem conter informações como:

- Quem são os usuários das nossas ouvidorias? (**Perfil dos usuários**).
- Como eles chegam até as ouvidorias? (**Forma de entrada da manifestação**).
- Como está o acompanhamento da ouvidoria às manifestações dos cidadãos? (**status**).
- Quais os tipos de manifestações que nós registramos? (**classificação**).
- Quais áreas da instituição são focos dos registros na ouvidoria? (setor responsável pela análise e pela adoção de providências cabíveis).
- O que as manifestações dos usuários falam sobre nossos serviços? Quais os assuntos mais recorrentes? (**assuntos**) e por que eles acontecem? (**subassunto**).

6.2 ELABORAR OS RELATÓRIOS

A ouvidoria irá trabalhar estratégias de disseminação das informações indicativas de melhoria, sistematizadas por meio dos relatórios.

Encaminhar relatórios para direção geral e direções intermediárias, agendando momento de análise coletiva dos dados e informações apresentadas.

Encaminhar relatórios para ouvidoria da área descentralizada ADS.

Publicar os relatórios gerais nos sítios eletrônicos da instituição.

Organizar apresentações coletivas das informações da ouvidoria, promovendo aproximação entre os atores envolvidos e transformam a recepção da informação em uma situação agradável e eficiente.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este guia surgiu como uma ferramenta de alinhamento das boas práticas para as ouvidorias da Área Descentralizada de Saúde do município de Quixadá, com o objetivo de padronizar e otimizar os processos de atendimento às manifestações da população. Ele foi pensado para garantir que as ouvidorias atuem de forma integrada e eficiente, seguindo os princípios da saúde pública e assegurando a qualidade na prestação de serviços.

Ao adotar esse guia, as ouvidorias poderão estruturar seus procedimentos de forma mais clara e ágil, assegurando que cada demanda do cidadão seja tratada com responsabilidade e transparência. Dessa forma, o guia não só contribui para o aperfeiçoamento do trabalho interno, mas também fortalece a relação de confiança entre a população e as instituições de saúde pública, promovendo um atendimento mais humanizado e eficaz.



MEPGES
MESTRADO PROFISSIONAL EM
GESTÃO EM SAÚDE

ISBN: 978-65-01-17682-6

BL



9 786501 176826

ISBN nº 978-65-01-
17682-6