



PREFEITURA MUNICIPAL
DE BELO HORIZONTE

OUVIDORIA DO SUS
Juntos fazendo o SUS cada vez melhor



OUVIDORIA PÚBLICA DO SUS BH

Juliana Colen

**Secretaria Municipal de Saúde
Prefeitura de Belo Horizonte**



PREFEITURA MUNICIPAL
DE BELO HORIZONTE

OUVIDORIA DO SUS
Juntos fazendo o SUS cada vez melhor



HISTÓRICO:

SOS Dengue: Março a Setembro de 1998.

SOS Saúde: Setembro de 1998 a Agosto de 2005.

Ouvidoria Pública do SUS BH: Desde Setembro de 2005 até o momento.



OBJETIVOS:

- ✓ Promover maior transparência e eficácia aos serviços de saúde do município de Belo Horizonte.
- ✓ Ampliar a participação dos usuários do SUS garantindo a escuta, análise e o retorno de suas demandas.
- ✓ Primar por uma escuta qualificada e respeitosa onde prevaleça a ética.



OBJETIVOS:

- ✓ Promover articulação intra e inter Institucional para encaminhamento de demandas, preservando o sigilo ou o anonimato, quando solicitado.
- ✓ Possibilitar à Instituição a avaliação contínua da qualidade dos serviços prestados.
- ✓ Produzir relatórios que subsidiem a gestão em suas decisões.



PREFEITURA MUNICIPAL
DE BELO HORIZONTE

OUVIDORIA DO SUS
Juntos fazendo o SUS cada vez melhor



A Ouvidoria Pública de Saúde de Belo Horizonte atua como *mediadora* entre cidadãos e Instituição através de:

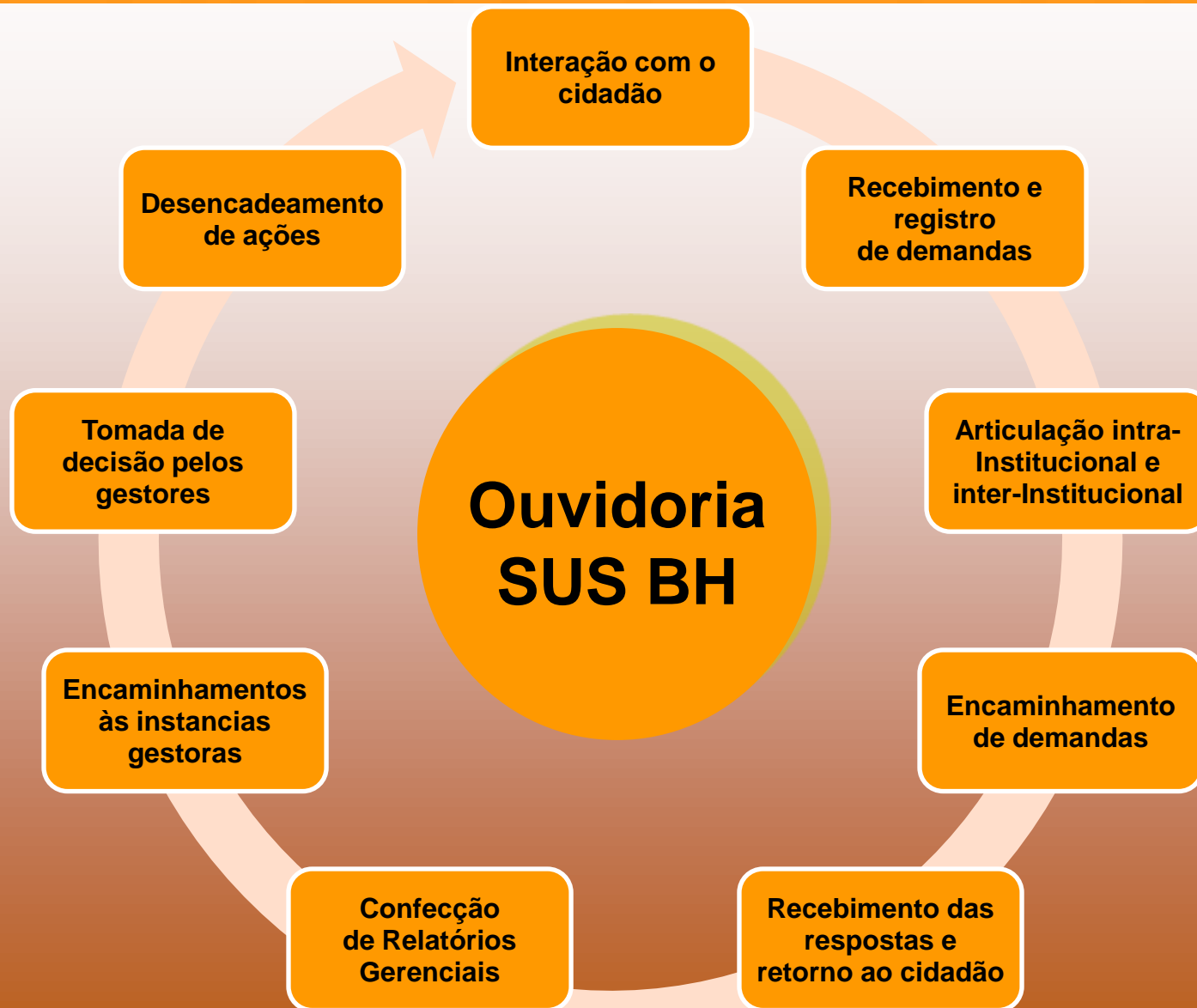
- Informações,
- Solicitações de serviços,
- Sugestões,
- Reclamações,
- Denúncias e
- Elogios.



PREFEITURA MUNICIPAL
DE BELO HORIZONTE

OUVIDORIA DO SUS

Juntos fazendo o SUS cada vez melhor





Valores

- ✓ **Transparência,**
- ✓ **Impessoalidade,**
- ✓ **Ética,**
- ✓ **Respeito,**
- ✓ **Reconhecimento do outro enquanto sujeito,**
- ✓ **Postura acolhedora e humanizada,**
- ✓ **Responsabilidade social,**
- ✓ **Valorização da vida,**
- ✓ **Qualidade no atendimento,**
- ✓ **Cumprimento de prazos.**



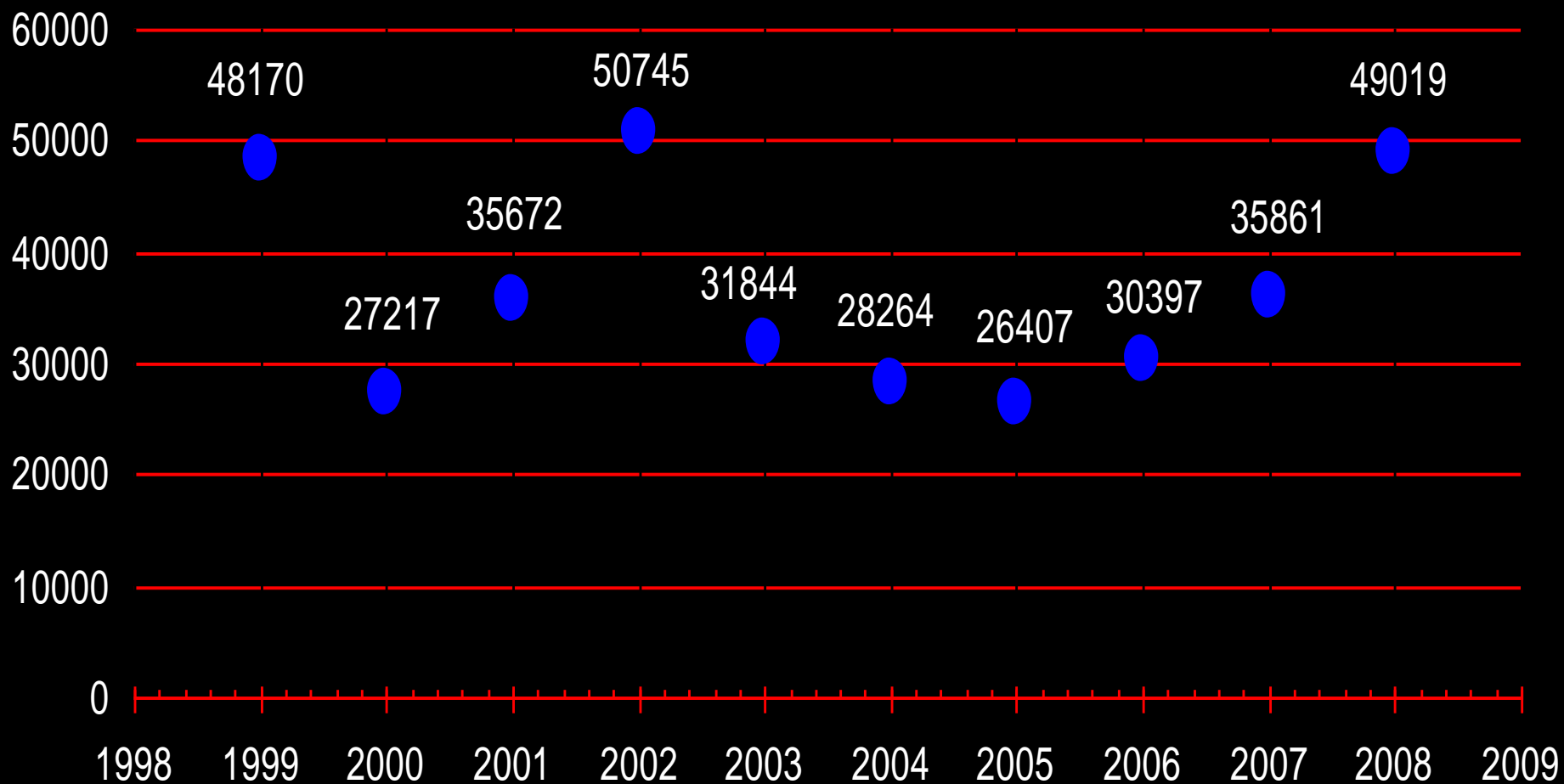
PREFEITURA MUNICIPAL
DE BELO HORIZONTE

OUVIDORIA DO SUS

Juntos fazendo o SUS cada vez melhor



Demandas atendidas pela Ouvidoria anualmente (1999 a 2008)





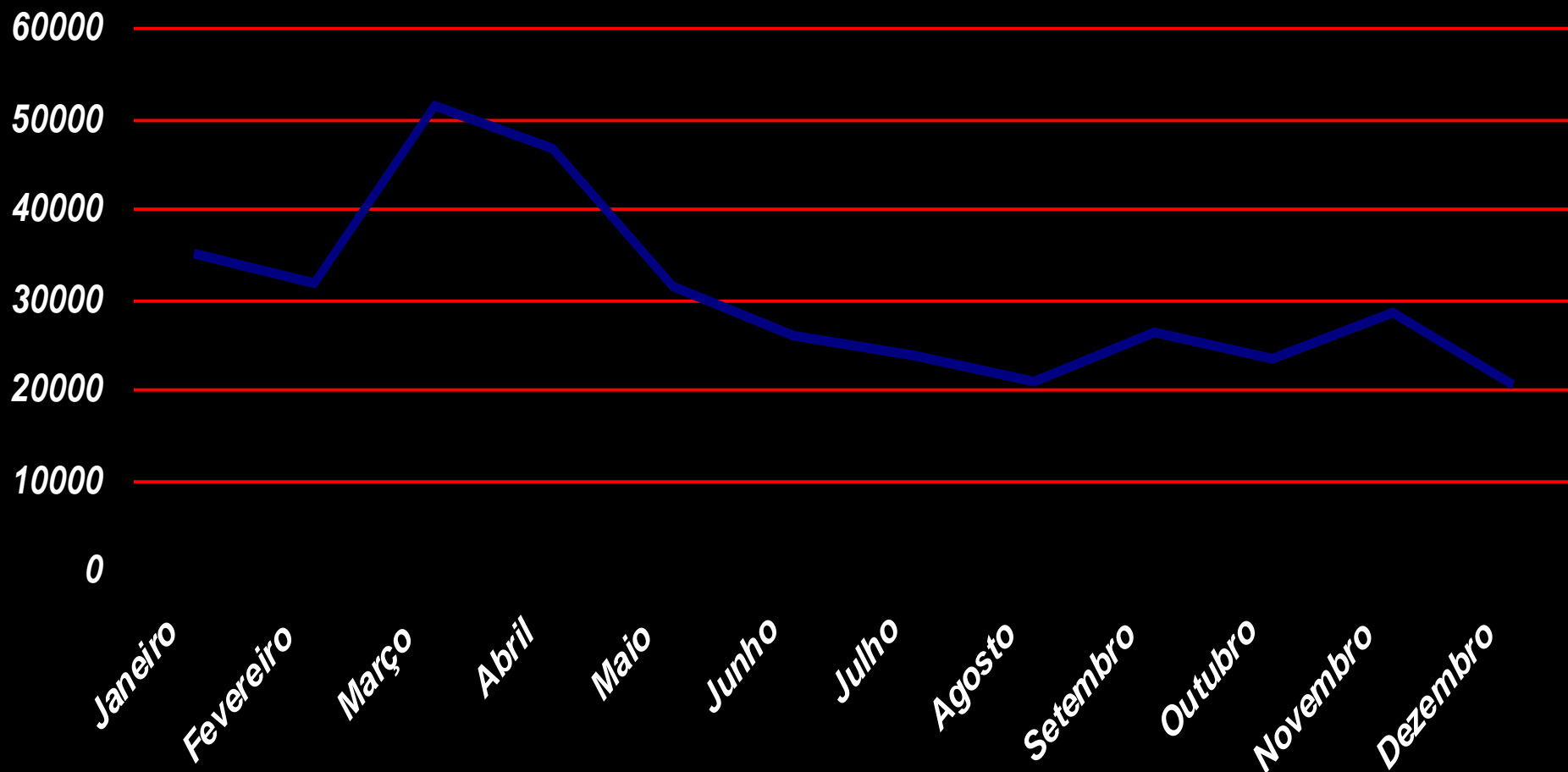
PREFEITURA MUNICIPAL
DE BELO HORIZONTE

OUVIDORIA DO SUS

Juntos fazendo o SUS cada vez melhor

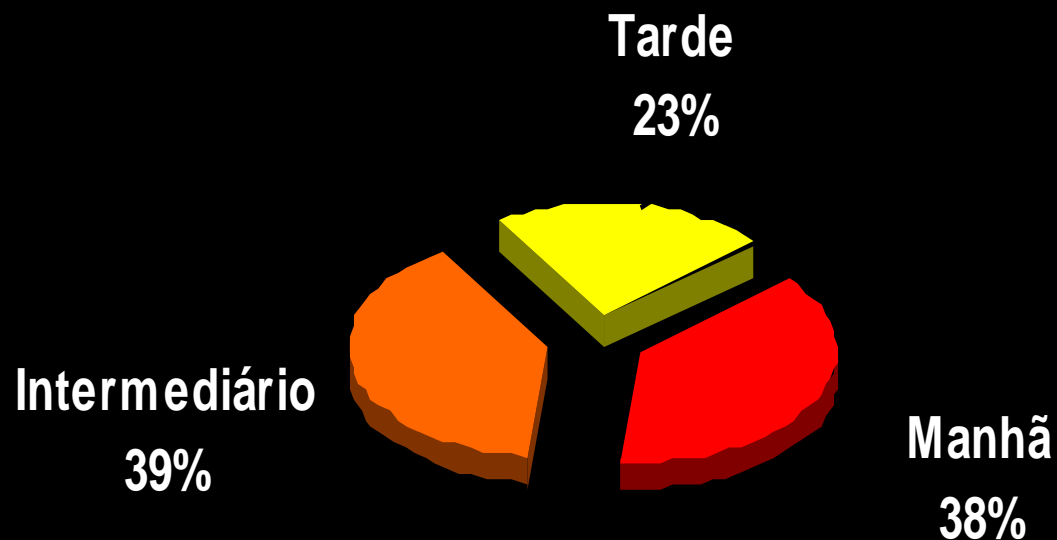


Demandas recebidas pela Ouvidoria mensalmente (1999 a 2008)





Média de demandas por turno

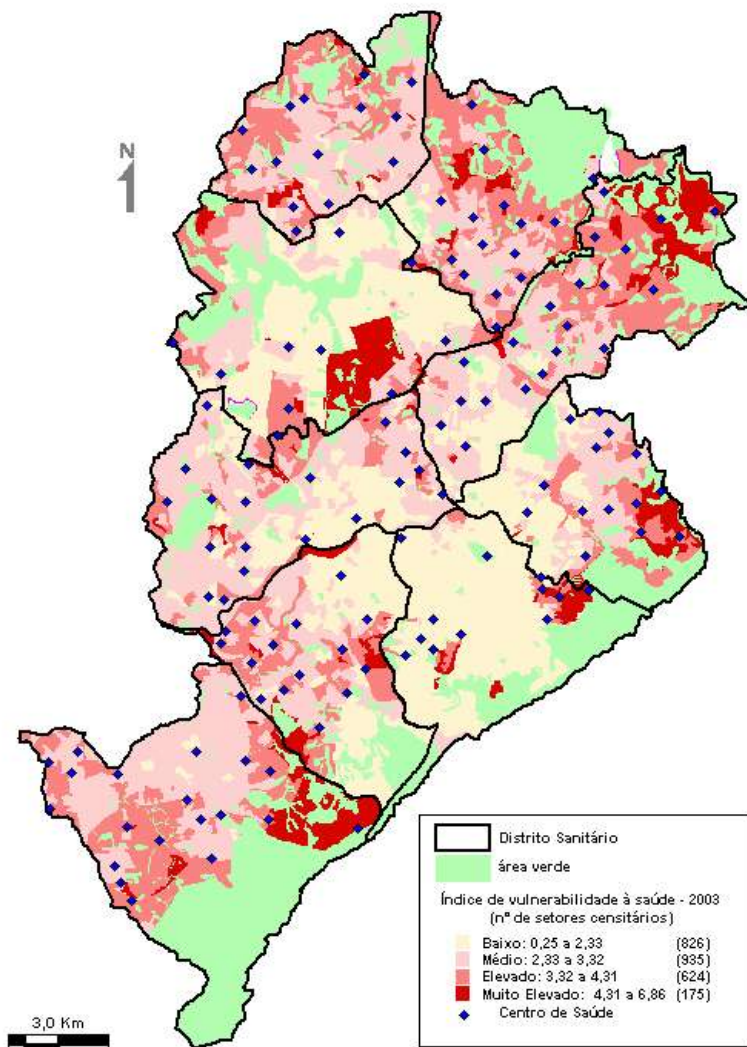




PREFEITURA MUNICIPAL
DE BELO HORIZONTE

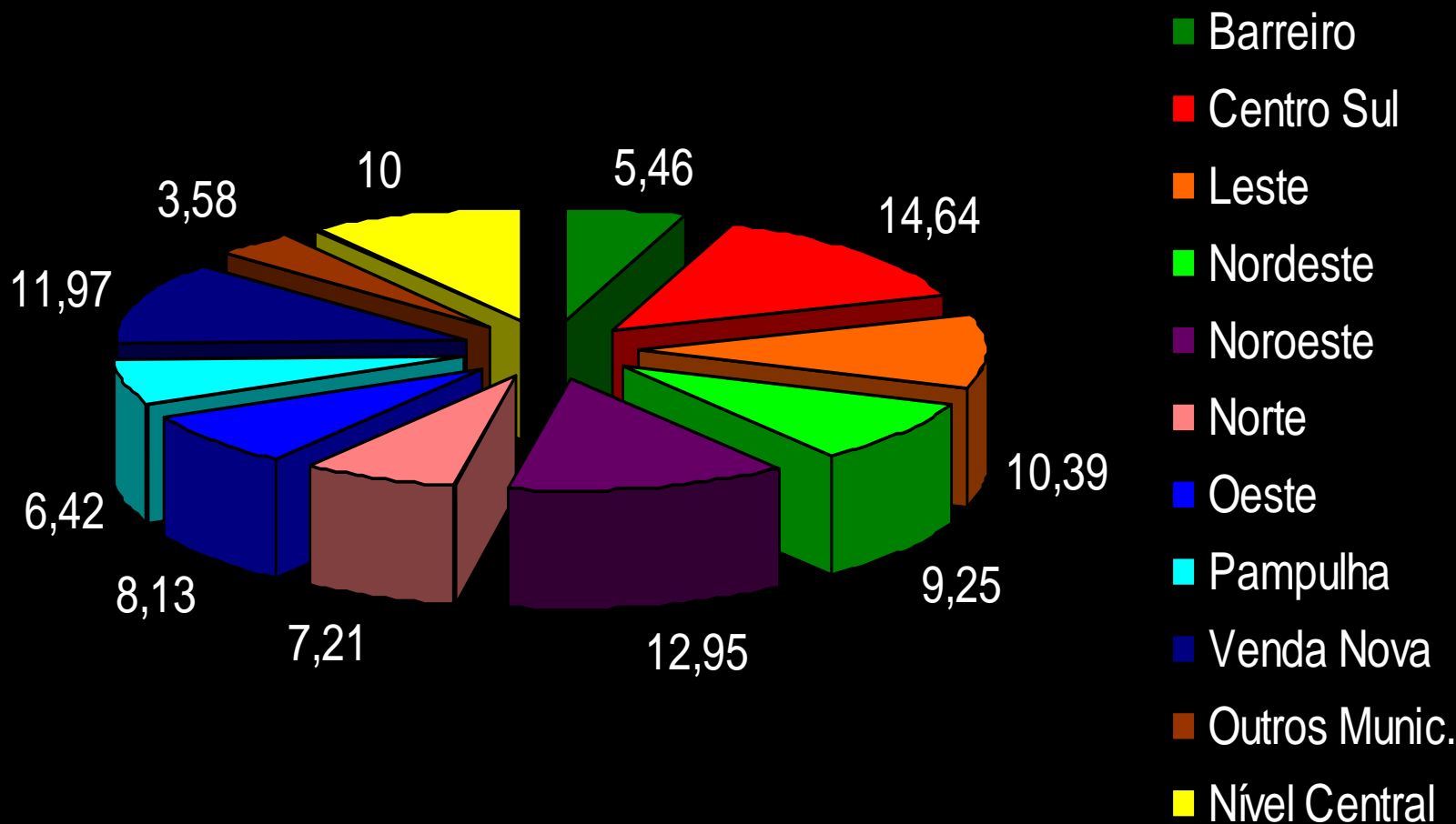
OUVIDORIA DO SUS

Juntos fazendo o SUS cada vez melhor

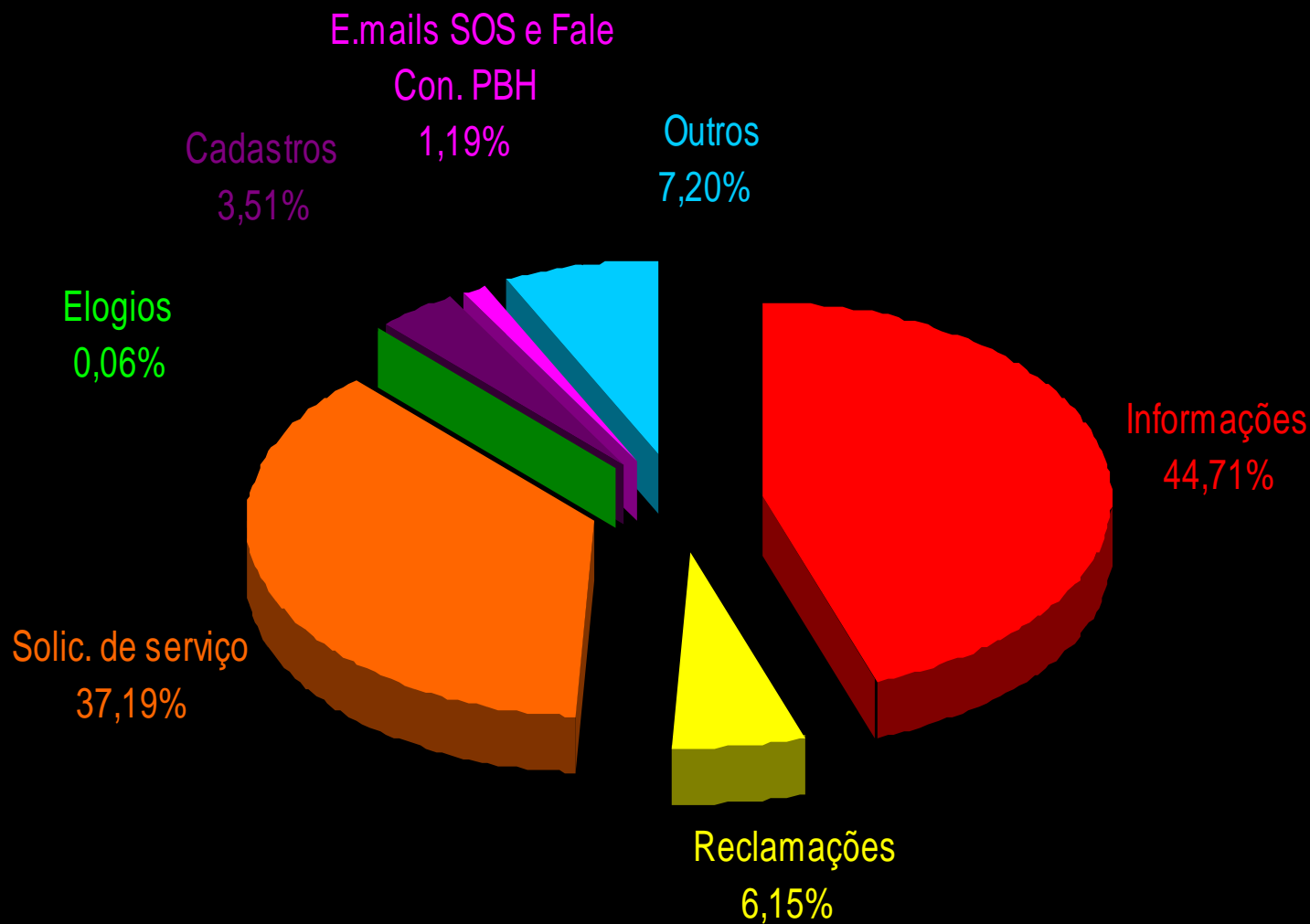




Percentual médio de demandas por distritos sanitário (1999 a 2008)



Tipificação das demandas recebidas pela Ouvidoria (1999 a 2008)



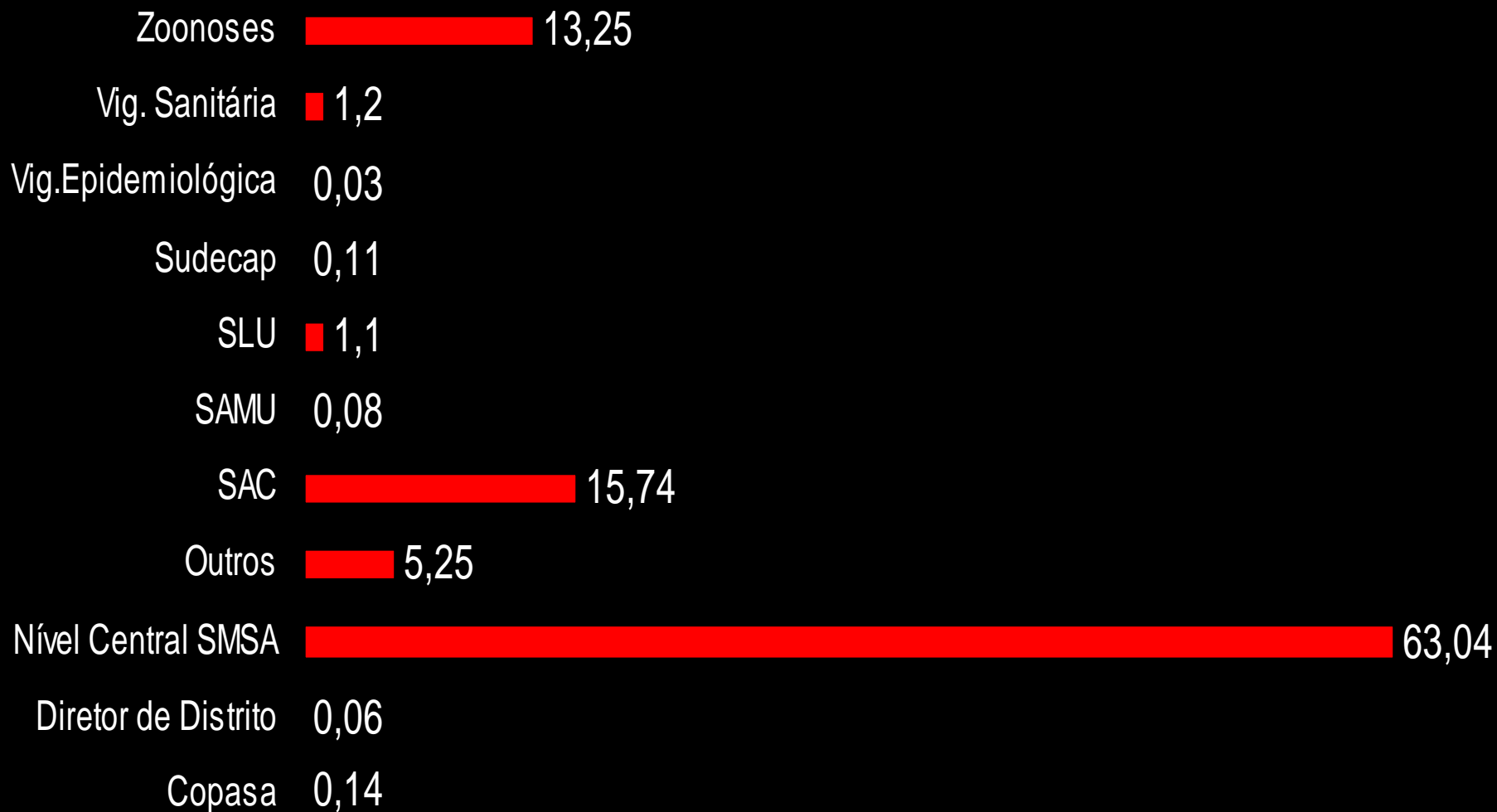


PREFEITURA MUNICIPAL
DE BELO HORIZONTE

OUVIDORIA DO SUS
Juntos fazendo o SUS cada vez melhor

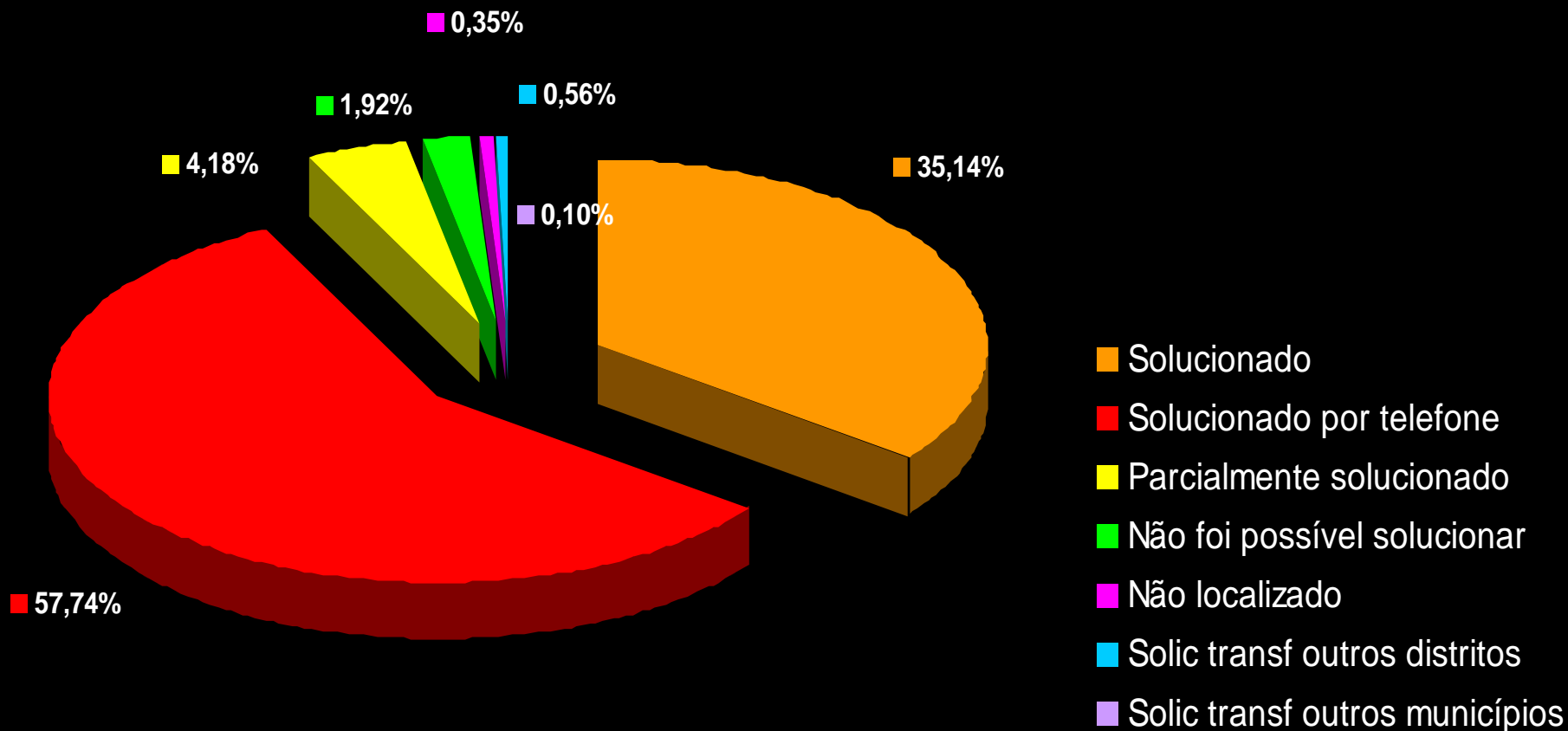


Média de demandas por setor (1999 a 2008)





Percentual de respostas da Ouvidoria





Apesar de representar apenas 6,15% das **364 mil demandas** recebidas pela Ouvidoria de janeiro de 1999 a dezembro de 2008, as reclamações ainda são consideradas o ponto mais crítico desse serviço.

A Ouvidoria possui alto índice de resolatividade, 92,88% das demandas estão totalmente solucionadas. Porém, quando se observa apenas as reclamações, a média de pendências é de **27,48%** por distrito sanitário, com variação de **10,43%** a **59,71%** entre os distritos.



PREFEITURA MUNICIPAL
DE BELO HORIZONTE

OUVIDORIA DO SUS
Juntos fazendo o SUS cada vez melhor



É importante ressaltar que a Ouvidoria representa a Instituição junto à população e seu objetivo principal é a mediação entre os sujeitos, portanto, ela não é capaz, e nem pode, responder por si só todas as questões que lhe chegam, mas não pode deixar de providenciar, com urgência e eficácia, as respostas demandadas.

Ela precisa, além de auscultar, ser responsiva e saber o que responder, levando em consideração o que ouviu e como ouviu.



PREFEITURA MUNICIPAL
DE BELO HORIZONTE

OUVIDORIA DO SUS
Juntos fazendo o SUS cada vez melhor



Os colaboradores envolvidos em cada caso precisam entender que quando a Ouvidoria responde, ou quando ela providencia respostas junto aos setores, as soluções encontradas são de responsabilidade de toda a Instituição e não só dela, a Ouvidoria.

O atraso ou não cumprimento dos prazos pré-estabelecidos para resposta ao demandante faz com que, tanto a Ouvidoria quanto a Instituição, fiquem desacreditadas.



Desta forma conclui-se que:

- A vontade e definição política do gestor está diretamente relacionada ao grau de envolvimento que se consegue dos trabalhadores.
- A articulação intra-setores institucional e a capacidade de comunicação são definidores para a efetividade do trabalho da Ouvidoria.
- A efetividade de uma Ouvidoria depende da cultura da organização e seus valores.



PREFEITURA MUNICIPAL
DE BELO HORIZONTE

OUVIDORIA DO SUS
Juntos fazendo o SUS cada vez melhor



Portanto, a Ouvidoria é um instrumento de gestão participativa e a demonstração pública do compromisso dos gestores com a melhoria da qualidade do atendimento dado ao cidadão.



PREFEITURA MUNICIPAL
DE BELO HORIZONTE

OUVIDORIA DO SUS
Juntos fazendo o SUS cada vez melhor



“A gestão participativa e democrática deve saber conviver e se alimentar da cidadania ativa.

Não há que temer a crítica quem dela possa se apropriar para melhor desempenhar as suas funções públicas.

Não há que temer a denúncia quem dela possa apurar e depurar os fatos para que brote da ação pública valores éticos e morais indispensáveis à democracia.

Não há que temer as sugestões e elogios àqueles que acreditam que as decisões coletivas são mais sábias.

Enfim, a Ouvidoria é transparência e participação.”

(Ministério da Saúde, 2005:6)



PREFEITURA MUNICIPAL
DE BELO HORIZONTE

OUVIDORIA DO SUS
Juntos fazendo o SUS cada vez melhor



OUVIDORIA PÚBLICA DE SAÚDE DE BELO HORIZONTE

Juliana Colen
Secretaria Municipal de Saúde
Prefeitura de Belo Horizonte

(31) 3277-7722
sossaude@pbh.gov.br

Avenida Afonso Pena, 2336 - Pilotis - Funcionários
Belo Horizonte – Minas Gerais
CEP 30.130-140

OBRIGADA!