



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
SECRETARIA DA SAÚDE

## **RESOLUÇÃO Nº 079/19 – CIB/RS**

A **Comissão Intergestores Bipartite/RS**, no uso de suas atribuições legais e considerando:

a Lei nº 13.460, de 27 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

o Decreto Estadual nº 51.999 de 13 de novembro de 2014, que aprova o Regimento Interno da Ouvidoria do SUS na SES/RS;

a Portaria nº 1.975 de 29 de junho de 2018, que estabelece incentivo financeiro destinado aos Estados e ao DF para a qualificação da gestão do SUS, no âmbito da Política nacional de Gestão Estratégica e Participativa do SUS – ParticipaSUS, com foco na implantação, descentralização e qualificação das Ouvidorias do SUS;

a Nota Técnica DOGES/MS nº 26/2018, que orienta sobre a utilização do incentivo financeiro;

o Parecer técnico nº 21/2018-DOGES/SGEP/MS que aprova o Plano de Ação do Estado do Rio Grande do Sul;

a pactuação realizada na Reunião da CIB/RS de 13/09/2019.

### **RESOLVE:**

**Art. 1º-** Aprovar o **Plano de Ação para Ampliação e Qualificação das Ouvidorias do SUS no Rio Grande do Sul**, nos termos da Portaria nº 1.975 de 29 de junho de 2018; e respectiva Nota Técnica DOGES/MS nº 26/2018; que prevê a pactuação em CIB das ações a serem implementadas em cada Estado e no Distrito Federal com os recursos oriundos dos incentivos financeiros de que trata a Portaria.

**Parágrafo único** - Caso não haja adesão de todos os municípios previstos no Plano de Ação a que se refere esta Portaria, haverá a possibilidade dos demais municípios aderirem atendendo os mesmos critérios previstos.

**Art. 2º-** Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Porto Alegre, 14 de março de 2019.

ARITA BERGMANN  
Presidente da Comissão Intergestores Bipartite/RS



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
SECRETARIA DA SAÚDE

**ANEXO - RESOLUÇÃO Nº 079/19 – CIB/RS**

## **Plano de Ação para Ampliação e Qualificação das Ouvidorias do SUS no Rio Grande do Sul**

Portaria nº 1.975 de 29 de junho de 2018



**Porto Alegre/RS, 2018**



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
SECRETARIA DA SAÚDE

## 1. Apresentação

As Ouvidorias do SUS são responsáveis por acolher as manifestações dos usuários do SUS, garantindo o espaço de escuta e tratamento adequado. Por meio das informações geradas subsidia as decisões da gestão, propõe mudanças e buscar efetivar a participação do usuário na administração pública, bem como fortalecer o Controle Social do SUS.

A Ouvidoria do SUS-SES/RS, vinculada à Secretaria Estadual da Saúde do Rio Grande do Sul, iniciou suas atividades em janeiro de 2012 e a partir de 2014 passou a compor o Sistema Estadual de Ouvidorias do Poder Executivo do Rio Grande do Sul como Ouvidoria Setorial (Lei nº 14.485/2014). Teve seu regimento interno aprovado, Decreto Estadual nº 51.999/2014, regulamentando sua estrutura e funcionamento.

Atualmente está organizada em uma rede composta por 19 Ouvidorias Regionais (com um Ouvidor designado para cada Coordenadoria Regional de Saúde do Estado). Realiza atendimento através de seis canais diferentes: formulário web, email, presencialmente, whatsapp, carta/correspondência e telefone. Este último, o 0800, é o canal de entrada que representa o maior volume das demandas registradas nesta ouvidoria (aproximadamente 80% delas). Em 2018, no período de Janeiro à Agosto de 2018 a Ouvidoria do SUS-SES/RS registrou 5.275 manifestações, sendo 4.833 com origem na SES e 442 com origem nas Ouvidorias Regionais.

## 2. Justificativa

O Estado do Rio Grande do Sul possui 497 municípios, e população de aproximadamente 11 milhões/habitantes. Porém apenas 50 municípios possuem mais de 40mil/habitantes, e representam cerca de 64% da população do Estado. Apenas 20 municípios do Estado possuem estruturas de Ouvidoria do SUS implantadas e em funcionamento:

	População	Tem Ouvidoria SUS?		População	Tem Ouvidoria SUS?
Porto Alegre	1.416.714	sim	Santo Ângelo	76.205	sim
Caxias do Sul	446.911	sim	Sapiranga	75.861	
Pelotas	329.435	sim*	Lajeado	73.201	
Canoas	326.505	sim	Santa Rosa	69.127	sim
Santa Maria	263.662		Venâncio Aires	66.658	sim
Gravataí	259.138		Farroupilha	64.893	sim
Viamão	241.190		Camaquã	63.124	
Novo Hamburgo	239.355	sim	Cruz Alta	62.138	sim
São Leopoldo	217.189	sim	Vacaria	61.947	
Rio Grande	198.842	sim	São Borja	61.189	sim
Alvorada	197.441	sim	Campo Bom	60.989	
Passo Fundo	187.298		São Gabriel	60.478	
Sapucaia do Sul	132.197		Montenegro	60.196	
Uruguaiana	125.209		Carazinho	59.569	
Santa Cruz do Sul	119.997	sim	Taquara	54.918	
Cachoeirinha	119.896	*	Canguçu	53.533	
Bagé	117.090		Parobé	52.518	
Bento Gonçalves	109.653		Santiago	48.940	



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
SECRETARIA DA SAÚDE

Erechim	97.404		Capão da Canoa	43.783	
Guaíba	95.340		Estância Velha	43.698	
Cachoeira do Sul	83.217	sim	Tramandaí	43.178	
Sant'Ana do Livramento	81.198		São Lourenço do Sul	43.024	
Esteio	80.862	sim	Osório	41.628	
Ijuí	79.396	sim	Santo Antônio da Patrulha	40.086	sim
Alegrete	76.644		Canela	40.076	

\* SMS de **Vera Cruz**, possui cerca de 24mil/habitantes e Ouvidoria do SUS.

\* Correção: Pelotas = SIM, possui Ouvidoria, e Cachoeirinha não possui (N2-subrede)

Este número já foi maior, mas alguns municípios, mesmo após todo o esforço para a implantação da Ouvidoria, não mantiveram seu funcionamento. Nos últimos dois anos houve avanço na ampliação da rede de Ouvidoria do SUS por meio dos pontos de resposta (nível 2), chegando a 180 municípios cadastrados e capacitados.

A estrutura da Ouvidoria do SUS necessita de contínuo investimento para sua manutenção e melhoria, neste sentido este Plano de Ação propõe retomar a implementação das Ouvidorias que estão desativadas, fortalecer as Ouvidorias que estão em funcionamento, ampliar a rede de pontos de resposta para os demais municípios e sensibilizar os gestores dos municípios com mais de 40mi/habitantes para a implementação das Ouvidorias do SUS.

### 3. Objetivo Geral

- Aperfeiçoar o trabalho desenvolvido pelas Ouvidorias do SUS no estado do Rio Grandes do Sul.

### 4. Objetivos Específicos

- Ampliar o número de ouvidoria implantadas;
- Qualificar e capacitar as ouvidorias existentes;
- Adquirir equipamentos para as ouvidorias em implantação e existentes;
- Aprimorar a infraestrutura das Ouvidorias da SES-RS (nível central e regionais).

### 5. Resultados Esperados

Qualificar o serviço prestado aos usuários do SUS, nas esferas municipais, regionais e estadual, ampliando o acesso e a resolutividade nas Ouvidorias do SUS.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
SECRETARIA DA SAÚDE

**6. Planilhas com as propostas para utilização dos recursos**

A seguir serão apresentadas as planilhas expressando o Plano de Ação para **ampliação da Rede de Ouvidorias do SUS; e para qualificação da Rede de Ouvidorias do SUS:**

Plano de Ação para qualificação das Ouvidorias do SUS

Meta	Ação/ Atividade	Objeto	Tipo de investimento	Recurso necessário (estimado)
Qualificação da Infraestrutura das Ouvidorias do SUS na SES/RS	Readequar e melhorar a estrutura física	- Reforma	Custeio	R\$ 5.000,00
		- Aquisição de equipamentos de informática, e mobiliários	Investimento	R\$ 40.000,00
		- Aquisição de equipamento telefônico (central telefônica, aparelhos headset, software para atendimento)	Investimento	R\$ 40.000,00
Divulgação da Ouvidoria do SUS no RS	Editar e imprimir material de apoio e de divulgação das Ouvidorias do SUS	- Manuais, cartazes, banners, folders, marcadores de página	Custeio	R\$ 40.000,00
Qualificação dos trabalhadores da Ouvidoria do SUS-SES/RS	Participação dos Ouvidores do SUS da SES/RS em Congressos, e eventos pertinentes ao exercício da função de Ouvidor.	- Diárias e passagens - inscrições	Custeio	R\$ 150.000,00
	Realizar reuniões para monitoramento com os Ouvidores Regionais do SUS-SES/RS	- Diárias e passagens	Custeio	R\$ 70.000,00
Qualificação das Ouvidorias do SUS (20 Ouvidorias implantadas)	Realizar eventos para capacitação e qualificação de Ouvidorias do SUS já implantadas e pontos de resposta (N1 e N2)	- Diárias e passagens - Contratação de coffee break - hora-aula	Custeio	R\$ 70.000,00
	Realizar Visitas técnicas aos municípios e instituições (hospitais) para apoio e qualificação das Ouvidorias do SUS	-Diárias e passagens servidores estaduais;	Custeio	R\$ 55.000,00
	Adquirir Kits para qualificação de Ouvidorias do SUS	- Equipamentos de informática, telefonia e mobiliário	Investimento	R\$ 150.000,00



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
SECRETARIA DA SAÚDE

**Plano de Ação para *ampliação da Rede de Ouvidorias do SUS***

Meta	Ação/ Atividade	Objeto	Tipo de investimento	Recurso necessário (estimado)
Implantação de 31 Ouvidorias do SUS	Realizar eventos para Sensibilização e Capacitação dos gestores do SUS e trabalhadores, sendo cerca de 7 eventos (01 por macrorregional)	-Diárias e passagens servidores estaduais; - Contratação de coffee break; - Hora-aula	Custeio	R\$ 70.000,00
	Adquirir Kits para implantação de Ouvidorias do SUS	- Equipamentos de informática, telefonia e mobiliário	Investimento	R\$ 270.000,00
	Realizar Visitas técnicas aos municípios e instituições (hospitais) para apoio à implantação das Ouvidorias do SUS	-Diárias e passagens servidores estaduais;	Custeio	R\$ 40.000,00

Valor Total Custeio: R\$ 500.000,00

Valor Total Investimento: R\$ 500.000,00

**Valor Total Geral: R\$ 1.000.000,00**