

Indicador - Implantar e qualificar 60 novas ouvidorias SUS na rede própria, rede contratualizada e rede municipal em todas as regiões de saúde.

Indicador	Número de Ouvidorias implantadas e qualificadas na rede própria, rede contratualizada e rede municipal
Origem do indicador	Plano Estadual de Saúde (PES) 2024-2027
Diretriz/Objetivo/ Meta do Plano Estadual de Saúde (PES)	DIRETRIZ 5 - Fortalecer a cidadania, a democracia participativa e o controle social do SUS/ES. OBJETIVO 1: Aprimorar mecanismos de democracia participativa e controle social no SUS Meta 5.1.2 - Implantar e qualificar 60 novas ouvidorias SUS na rede própria, rede contratualizada e rede municipal em todas as regiões de saúde.
Objetivo e Relevância do Indicador	As Ouvidorias do SUS organizam-se de forma sistêmica, em uma rede interligada, que alcança União, estados e municípios. Embora atuem de forma descentralizada, com autonomia, observam orientação estratégica central da Ouvidoria-Geral do SUS, do Ministério da Saúde. Essa organização sistêmica tem como objetivo maior proporcionar ao(à) cidadão(ã) maior agilidade na resposta às suas manifestações e nas demandas com os órgãos gestores de saúde. A implantação da Ouvidoria do SUS, estruturada e articulada entre as três esferas de governo, com a participação do cidadão, contribui para o fortalecimento da democracia e da gestão participativa no SUS, com a correspondente ampliação do processo de controle social e com a corresponsabilização do cidadão na gestão do SUS.
Método de Cálculo	Valor absoluto
Fonte	
Observações Relevantes	Importante a articulação e adesão dos gestores Municipais e Direção dos Hospitais
Limitações	Para implantação de uma unidade de Ouvidoria do SUS os seguintes passos são previstos: – Mobilização para a criação da Ouvidoria. – Definição no organograma. – Clareza quanto aos objetivos de implantação da Ouvidoria. – Estruturação da Ouvidoria (estrutura física, instrumento normativo, recursos humanos, fluxo de trabalho). – Divulgação do serviço para a comunidade.
Linha de base	Linha base 22: 12
Parâmetro	
Polaridade	Positiva. Quanto maior, melhor.
Periodicidade dos dados para monitoramento e avaliação	Quadrimestral



GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria de Estado da Saúde

Responsáveis pelo Monitoramento na SESA	Leyliany Moraes da Silva leylianyasilva@saude.es.gov.br 3347-5732
Responsáveis pelo Monitoramento nas Regionais de Saúde	Não se aplica
Série histórica do Estado do ES	Mínimo de 5 anos
Série histórica das Regiões de Saúde (PDR 2024)	Não se aplica
Documentos importantes e links de acesso	https://www.gov.br/saude/pt-br/canais-de-atendimento/ouvsus/arquivos/manual-das-ouvidorias-do-sus.pdf https://www.gov.br/saude/pt-br/canais-de-atendimento/ouvsus/arquivos/guia-para-implantacao-de-ouvidorias-do-sus-2014.pdf
Data da última atualização da ficha. Nome do gerente responsável pela validação e nome do setor	20/05/2025 Terezinha do Carmo Alves Bolzani Ouvidoria
Versão da ficha	V2 (versão 1)