

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

<b>Indicador</b>	Número de Ouvidorias implantadas e qualificadas na rede própria, rede contratualizada e rede municipal
<b>Origem do indicador</b>	Plano Estadual de Saúde (PES) 2024-2027
<b>Diretriz/Objetivo/ Meta do Plano Estadual de Saúde (PES)</b>	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.
<b>Objetivo e Relevância do Indicador</b>	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 do Departamento de Ouvidoria Geral do SUS (DOGES), da Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa (SGEP) 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.
<b>Método de Cálculo</b>	Valor absoluto
<b>Fonte</b>	
<b>Observações Relevantes</b>	Importante a articulação e adesão dos gestores Municipais e Direção dos Hospitais
<b>Limitações</b>	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.
<b>Linha de base</b>	Linha base 22: 12
<b>Parâmetro</b>	
<b>Polaridade</b>	Positiva. Quanto maior, melhor.
<b>Periodicidade dos dados para monitoramento e avaliação</b>	Quadrimestral



GOVERNO DO ESTADO  
DO ESPÍRITO SANTO  
*Secretaria de Estado da Saúde*

<b>Responsáveis pelo Monitoramento na SESA</b>	Leyliany Moraes da Silva <a href="mailto:leylianyasilva@saude.es.gov.br">leylianyasilva@saude.es.gov.br</a> 3347-5732
<b>Responsáveis pelo Monitoramento nas Regionais de Saúde</b>	Não se aplica
<b>Série histórica do Estado do ES</b>	Mínimo de 5 anos
<b>Série histórica das Regiões de Saúde (PDR 2020)</b>	Não se aplica
<b>Documentos importantes e links de acesso</b>	<a href="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/manual-das-ouvidorias-do-sus.pdf</a> <a href="https://www.gov.br/saude/pt-br/canais-de-atendimento/ouvsus/arquivos/guia-para-implantacao-de-ouvidorias-do-sus-2014.pdf">https://www.gov.br/saude/pt-br/canais-de-atendimento/ouvsus/arquivos/guia-para-implantacao-de-ouvidorias-do-sus-2014.pdf</a>
<b>Data da última atualização da ficha. Nome do gerente responsável pela validação e nome do setor</b>	05/03/2024 Terezinha do Carmo Alves Bolzani Ouvidoria
<b>Versão da ficha</b>	V1 (versão 1)