

# Repasse de Incentivo Financeiro para Ouvidorias do SUS

# DESAFIO

## Lei 13.460/2017

“Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.”

### Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos



# Lei 13.460/2017

## Partes:

- Carta de Serviços ao Usuário
- Das Manifestações (direito de petição)
- Das Ouvidorias
- Conselhos de Usuários
- Avaliação dos serviços prestados (pesquisa de satisfação)



# O que muda?

**A Lei coloca o cidadão como centro da melhoria dos serviços públicos**



**A experiência do usuário deve ser considerada para a verificação da efetividade e definição das políticas públicas**

# Estabelece que as Ouvidorias são o canal oficial de manifestação do cidadão perante o poder público





18

## Mochilas da Prefeitura de Jequié do tamanho de crianças viram memes

Por: Extra em 09/05/17 09:00

Curtir 33

Tweelar

G+



Mochilas "gigantes" entregues a estudantes da rede municipal de ensino em Jequié, na Bahia, viralizaram nas redes sociais Foto: Twitter/Reprodução

# Exemplo:

“A manifestação de uma senhora que não tinha condições de pagar transporte para o filho estudar longe de casa fez a Prefeitura de Salvador/BA modificar todo o sistema de matrícula escolar, passando a considerar a proximidade entre a escola e a casa do estudante como fator de distribuição de vagas.”

Humberto Viana, Ouvidor-Geral do Município de Salvador

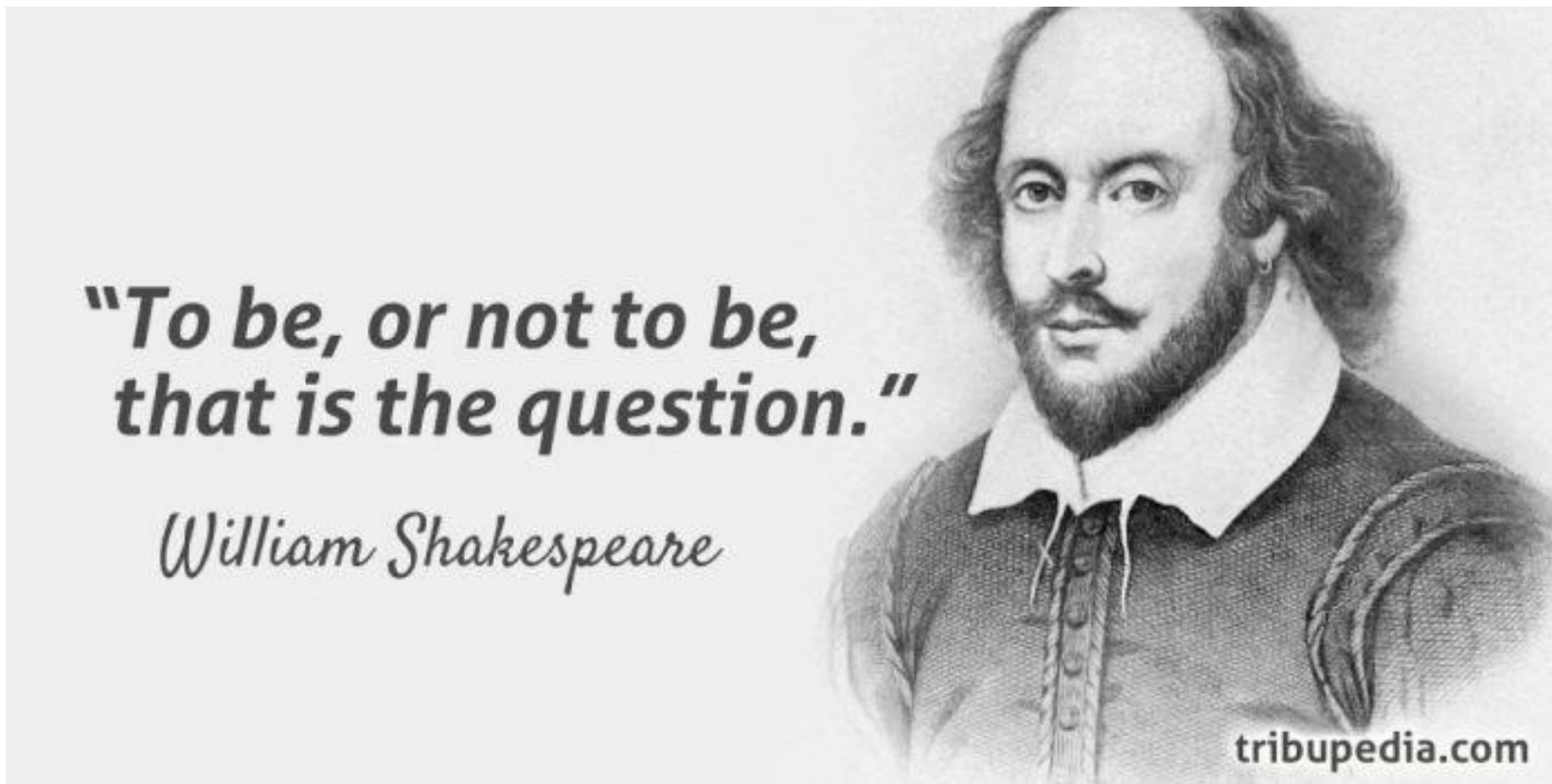
# Lei 13.460/2017



Ente Federativo	Vigência
União, estados, DF e municípios acima de 500 mil hab.	22/06/2018
Municípios entre 100 e 500 mil hab.	19/12/2018
Municípios até 100 mil hab.	17/06/2019

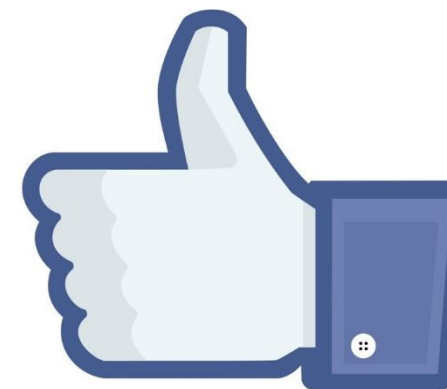


# Preciso de uma Ouvidoria do SUS?




# Diferenciais das Ouvidorias do SUS

- Volume de atendimentos (manifestações + disseminações)
- Casuística diferenciada (solicitações, urgências, etc.)
- Falamos o mesmo idioma “SUS”
- Apoio técnico e financeiro da Ouvidoria-Geral do SUS
- Disque Saúde 136



# Repasse de Incentivo Financeiro

- Valor total de **R\$17,2 milhões**
- Repasse fundo a fundo aos Estados e DF
- Parcela única, referente ao exercício 2018
- Deverá ser utilizado exclusivamente em de ações de Ouvidoria do SUS
- As CIBs deverão pactuar as ações

Comp	Banco	Agência	C1	Conta	C2	Cheque Nº	C3	R\$			
000	000	0000	0	0000000-0	0	000000	0		17.200.00,00		
Pague por este cheque a quantia de									dezesete milhões e duzentos mil reais		
									e centavos acima		
a									CONASS e CONASEMS	ou a sua ordem	
									Brasília. 28	de Junho	de 2018
									Mundo dos Bancos	Ouvidoria-Geral do SUS	
									NOME DO CLIENTE		
									Nº DE CPF		

# Repasse de Incentivo Financeiro

## Distribuição

Qtd. De Municípios	UF	Custeio (R\$)	Investimento (R\$)	Total (R\$)
Até 50	AC, AP, DF e RR	140.000	140.000	240.000
De 51 a 100	AM, ES, MS, RJ, RO e SE	240.000	240.000	480.000
De 101 a 200	AL, CE, MT, PA, PE, RN e TO	300.000	300.000	600.000
De 201 a 300	GO, MA, PB, PI e SC	400.000	400.000	800.000
Acima de 300	BA, MG, PR, RS e SP	500.000	500.000	1.000.000

# PRÓXIMOS PASSOS

- Atualizar a Portaria 2.416/2014, que “Estabelece diretrizes para a organização e funcionamento dos serviços de ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) e suas atribuições.”
- Atualizar a Portaria 1820/2009, que “Dispõe sobre os direitos e deveres dos usuários da saúde” (Carta de Direito dos Direitos dos Usuários da Saúde) de acordo com a Lei 13.460/17 e Resolução 553/2017-CNS

## Política Nacional de Ouvidorias do SUS

# Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS

**[doges@saude.gov.br](mailto:doges@saude.gov.br)**

**(61) 3315-8860**