

**COMISSÃO INTERGESTORES BIPARTITE - CIB****Resolução nº 228/2019– CIB****Goiânia, 06 de dezembro de 2019.****Aprova o Plano de Ação para a Rede de Ouvidorias do SUS.****A Coordenação da Comissão Intergestores Bipartite do Estado de Goiás, no uso das suas atribuições regimentais que lhe foi conferida e considerando:**

- 1 – Que as Ouvidorias do SUS são instrumentos de viabilização dos princípios estabelecidos na Lei Orgânica da Saúde nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, e na Lei nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990, que dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do SUS, especialmente os que se referem:
  - a) À preservação da autonomia das pessoas na defesa de sua integridade física e moral.
  - b) Ao direito à informação, às pessoas assistidas, sobre sua saúde.
  - c) À divulgação de informações quanto ao potencial dos serviços de saúde e a sua utilização pelo usuário.
  - d) À participação da comunidade;
- 2 – A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- 3 – Que a promoção e a estruturação de canais abertos e acessíveis de comunicação com a população são fundamentais. Por essa razão, é compromisso dos gestores do SUS a implementação de ouvidorias do SUS estruturadas e articuladas entre si, nas três esferas de governo, voltadas à inserção dos (as) cidadãos (ãs) nos processos de formulação, de acompanhamento, de avaliação e de controle das políticas públicas de saúde;
- 4 – Que para a melhoria da prestação dos serviços ofertados pelo SUS, o aspecto determinante a ser considerado relaciona-se à forma de atuação das Ouvidorias do SUS, que confirmam o elo entre o cidadão e a administração pública ao receber, examinar e encaminhar as diversas manifestações recebidas.
- 5 – A Portaria nº 1.975/GM/MS, de 29 de junho de 2018, que estabelece incentivo financeiro



---

**COMISSÃO INTERGESTORES BIPARTITE - CIB**


---

aos Estados e ao Distrito Federal para a qualificação da gestão no Sistema Único de Saúde – 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.

**RESOLVE:**

**Art. 1º** Aprovar em Reunião Ordinária, do dia 06 de dezembro de 2019, o Plano de Ação para ampliação e qualificação a Rede de Ouvidorias do SUS do Estado de Goiás, conforme quadros em anexo.

**Art. 2º** Esta resolução entra em vigor nesta data, revogando-se as disposições em contrário.

**REPRESENTAÇÃO ESTADUAL**  
**Ismael Alexandrino**  
Secretário de Estado da Saúde**REPRESENTAÇÃO MUNICIPAL**  
**Verônica Savatin Wottrich**  
Presidente do COSEMS

Anexo Resolução nº 228/2019-CIB - Plano de Ação para Implantação de Ouvidorias do SUS

Meta	Ação/Atividade	Objeto	Tipo de Investimento	Recurso Necessário	Ouvidoria	Município	UF	Esfera
Implantação de 29 Ouvidorias do SUS	Realizar eventos para sensibilização de gestores para a implantação de Ouvidorias	Diárias, passagens, hospedagem, locação de espaço físico e equipamentos multimídia, hora/aula	Custeio	R\$ 30.000,00	SMS (Porangatu, São Miguel do Araguaia, Niquelândia, Itapaci, Uruana, Goianésia, Alexânia, Itapuranga, Mozarlândia, Trindade, Goianira, Iporá, Aragarças, Palmeiras de Goiás, Firminópolis, Senador Canedo, Bela Vista, Itumbiara, Morrinhos, Catalão, Caldas novas, Cavalcante, Monte Alegre, posse, Iaciara, Planaltina, Flores, Quirinópolis, Caiapônia)	SMS (Porangatu, São Miguel do Araguaia, Niquelândia, Itapaci, Uruana, Goianésia, Alexânia, Itapuranga, Mozarlândia, Trindade, Goianira, Iporá, Aragarças, Palmeiras de Goiás, Firminópolis, Senador Canedo, Bela Vista, Itumbiara, Morrinhos, Catalão, Caldas novas, Cavalcante, Monte Alegre, posse, Iaciara, Planaltina, Flores, Quirinópolis, Caiapônia)	GO	Municipal
	Realizar Curso de Capacitação para as Ouvidoria do SUS recém implantadas referente ao Sistema Informatizado OuvidorSUS	Diárias, passagens, hospedagem, locação de espaço físico e equipamentos multimídia, hora/aula, materiais de expediente (canetas, pastas, blocos de anotações, crachás), Serviço de reprografia (apostila, banner, folder, encadernação e certificados)	Custeio	R\$ 30.000,00	SMS (Porangatu, São Miguel do Araguaia, Niquelândia, Itapaci, Uruana, Goianésia, Alexânia, Itapuranga, Mozarlândia, Trindade, Goianira, Iporá, Aragarças, Palmeiras de Goiás, Firminópolis, Senador Canedo, Bela Vista, Itumbiara, Morrinhos, Catalão, Caldas novas, Cavalcante, Monte Alegre, posse, Iaciara, Planaltina, Flores, Quirinópolis, Caiapônia)	SMS (Porangatu, São Miguel do Araguaia, Niquelândia, Itapaci, Uruana, Goianésia, Alexânia, Itapuranga, Mozarlândia, Trindade, Goianira, Iporá, Aragarças, Palmeiras de Goiás, Firminópolis, Senador Canedo, Bela Vista, Itumbiara, Morrinhos, Catalão, Caldas novas, Cavalcante, Monte Alegre, posse, Iaciara, Planaltina, Flores, Quirinópolis, Caiapônia)	GO	Municipal

Anexo Resolução nº 228/2019-CIB - Plano de Ação para Implantação de Ouvidorias do SUS

Meta	Ação/Atividade	Objeto	Tipo de Investimento	Recurso Necessário	Ouvidoria	Município	UF	Esfera
Implantação de 29 Ouvidorias do SUS	Realização de visitas técnicas <i>in loco</i> para assessoria técnica no processo de implantação nas novas ouvidorias	Diárias e Passagens	Custeio	R\$ 10.000,00	SMS (Porangatu, São Miguel do Araguaia, Niquelândia, Itapaci, Uruana, Goianésia, Alexânia, Itapuranga, Mozarlândia, Trindade, Goianira, Iporá, Aragarças, Palmeiras de Goiás, Firminópolis, Senador Canedo, Bela Vista, Itumbiara, Morrinhos, Catalão, Caldas novas, Cavalcante, Monte Alegre, posse, Iaciara, Planaltina, Flores, Quirinópolis, Caiapônia)	SMS (Porangatu, São Miguel do Araguaia, Niquelândia, Itapaci, Uruana, Goianésia, Alexânia, Itapuranga, Mozarlândia, Trindade, Goianira, Iporá, Aragarças, Palmeiras de Goiás, Firminópolis, Senador Canedo, Bela Vista, Itumbiara, Morrinhos, Catalão, Caldas novas, Cavalcante, Monte Alegre, posse, Iaciara, Planaltina, Flores, Quirinópolis, Caiapônia)	GO	Municipal
	Kit para implantação de Ouvidorias	Equipamentos de informática e mobiliários	Investimento	R\$240.00,00	SMS (Porangatu, São Miguel do Araguaia, Niquelândia, Itapaci, Uruana, Goianésia, Alexânia, Itapuranga, Mozarlândia, Trindade, Goianira, Iporá, Aragarças, Palmeiras de Goiás, Firminópolis, Senador Canedo, Bela Vista, Itumbiara, Morrinhos, Catalão, Caldas novas, Cavalcante, Monte Alegre, posse, Iaciara, Planaltina, Flores, Quirinópolis, Caiapônia)	SMS (Porangatu, São Miguel do Araguaia, Niquelândia, Itapaci, Uruana, Goianésia, Alexânia, Itapuranga, Mozarlândia, Trindade, Goianira, Iporá, Aragarças, Palmeiras de Goiás, Firminópolis, Senador Canedo, Bela Vista, Itumbiara, Morrinhos, Catalão, Caldas novas, Cavalcante, Monte Alegre, posse, Iaciara, Planaltina, Flores, Quirinópolis, Caiapônia)	GO	Municipal

Anexo Resolução nº 228/2019-CIB - Plano de Ação para Implantação de Ouvidorias do SUS

Meta	Ação/Atividade	Objeto	Tipo de Investimento	Recurso Necessário	Ouvidoria	Município	UF	Esfera
Qualificar a rede de Ouvidoria visando à eficiência, eficácia e qualidade dos serviços prestados	Realização de Oficinas para treinamento referente ao Sistema Informatizado OuvidorSUS e padronização do processo de trabalho para a rede de ouvidorias	Diárias, passagens, hospedagem, locação de espaço físico e equipamentos multimídia, hora/aula	Custeio	R\$ 50.000,00	<b>Regionais:</b> Norte ,Serra da mesa, São Patrício I e II, Pirineus, Rio Vermelho, Central, Oeste I e II, Centro Sul , Sul , Estrada de Ferro, Nordeste I e II, Entorno Norte , Entorno Sul, Sudoeste I e II; <b>Unidades descentralizadas da SES:</b> CEMAC,CRER, CREDEQ,CEAP-SOL, HDS, HDT, HMI ,HURSO HUANA,HUAPA, HUGO,HUTRIN,HGG, HUGOL, HEMNSL; <b>Municípios Nível I :</b> Águas Lindas, Anápolis, Britânia, Campos Belos, Cidade Ocidental, Goiás e Jussara	Porangatu, Uruaçu, Anápolis, Ceres, Goiás Goianésia, Goiânia, Iporá, São Luís Montes Belos, Aparecida de Goiânia, Catalão, Campos Belos, Posse, Formosa, Luziânia, Rio Verde, Jataí, Itumbiara, Águas Lindas Britânia, Cidade Ocidental e Jussara	GO	Estadual e Municipal
	Realização de Cursos de Aperfeiçoamento para a rede de Ouvidorias	Diárias, passagens, hospedagem, locação de espaço físico e equipamentos multimídia, hora/aula, materiais expediente(canetas, pastas, blocos de anotações, crachás)Serviço de reprografia (apostila,banner, folder,encadernação e certificados)	Custeio	R\$ 30.000,00	<b>SES:</b> CEMAC,CRER, CREDEQ,CEAP-SOL HDS, HDT, HMI ,HURSO HUANA,HUAPA, HUGOHUTRIN,HGG, HUGOL,HEMNSL e <b>Municípios Nível I:</b> Águas Lindas, Anápolis, Aparecida de Goiânia, Britânia, Campos Belos, Cidade Ocidental Cristalina, Formosa, Goiânia, Goiás, Inhumas, Itaberaí, Jataí, Jussara, Luziânia, Minaçu, Mineiros, Novo Gama, Rio Verde, Santo Antônio do Descoberto, São Luís dos Montes Belos, Santa Helena, Turvânia, Valparaíso	Águas Lindas, Anápolis, Aparecida de Goiânia, Britânia, Campos Belos, Cidade Ocidental Cristalina, Formosa, Goiânia, Goiás, Inhumas, Itaberaí, Jataí, Jussara, Luziânia, Minaçu, Mineiros, Novo Gama, Rio Verde, Santo Antônio do Descoberto, São Luís dos Montes Belos, Santa Helena, Turvânia, Valparaíso	GO	Estadual e Municipal

Anexo Resolução nº 228/2019-CIB - Plano de Ação para Implantação de Ouvidorias do SUS

Meta	Ação/Atividade	Objeto	Tipo de Investimento	Recurso Necessário	Ouvidoria	Município	UF	Esfera
Qualificar a rede de Ouvidoria visando à eficiência, eficácia e qualidade dos serviços prestados	Realização de visitas técnicas <i>in loco</i> para assessoria técnica no processo de trabalho da rede de ouvidorias	Diárias e Passagens	Custeio	R\$ 10.000,00	<b>Unidades descentralizadas da SES:</b> CEMAC, CRER, CREDEQ, CEA P-SOL, HDS HDT, HMI, HURSO HUANA, HUAPA, HUGO HUTRIN, HGG, HUGOL HEMNSL. <b>Municípios nível I:</b> Águas Lindas, Anápolis, Aparecida de Goiânia, Britânia, Campos Belos, Cidade Ocidental, Cristalina, Formosa, Goiânia, Goiás, Inhumas, Itaberaí, Jataí, Jussara, Luziânia, Minaçu, Mineiros, Novo Gama, Rio Verde, Santo Antônio do Descoberto, São Luís dos Montes Belos, Santa Helena, Turvânia, Valparaíso.	Águas Lindas, Anápolis, Aparecida de Goiânia, Britânia, Campos Belos, Cidade Ocidental, Cristalina, Formosa, Goiânia, Goiás, Inhumas, Itaberaí, Jataí, Jussara, Luziânia, Minaçu, Mineiros, Novo Gama, Rio Verde, Santo Antônio do Descoberto, São Luís dos Montes Belos, Santa Helena, Turvânia, Valparaíso	GO	Municipal
	Realização de 02 Seminários/Encontros de Ouvidorias	Locação de espaço físico e equipamentos multimídia, hora/aula, materiais de expediente (canetas, pastas, blocos de anotações, crachás) Serviço de reprografia, apostila, banner, folder, encadernação e certificados)	Custeio	R\$ 50.000,00	Rede de ouvidorias do SUS do estado de Goiás	Rede de ouvidorias do SUS do estado de Goiás	GO	Estadual e Municipal



Anexo Resolução nº 228/2019-CIB - Plano de Ação para Implantação de Ouvidorias do SUS								
Meta	Ação/Atividade	Objeto	Tipo de Investimento	Recurso Necessário	Ouvidoria	Município	UF	Esfera
Qualificar a rede de Ouvidoria visando eficiência, eficácia e qualidade dos serviços prestados	Participação em Congressos e ou Seminários (Nacional e/ou Internacional) para promover o aprimoramento e aperfeiçoamento dos profissionais da Ouvidoria Central	Diárias e Passagens	Custeio	R\$ 40.000,00	Ouvidoria Geral da SES-GO	Goiânia	GO	Municipal
	Reestruturação das Ouvidorias do SUS já implantadas para melhoria do processo de trabalho	Equipamentos de informática e mobiliários	Investimento	R\$160.000,00	<b>Ouvidoria geral do SUS/SES-GO e municípios nível I</b> (Águas Lindas, Anápolis, Aparecida de Goiânia, Britânia, Campos Belos, Cidade Ocidental, Cristalina, Formosa, Goiânia, Goiás, Inhumas, Itaberaí, Jataí, Jussara, Luziânia, Minaçu, Mineiros, Novo Gama, Rio Verde, Santo Antônio do Descoberto, São Luís dos Montes Belos, Santa Helena, Turvânia, Valparaíso)	Águas Lindas, Anápolis, Aparecida de Goiânia, Britânia, Campos Belos, Cidade Ocidental, Cristalina, Formosa, Goiânia, Goiás, Inhumas, Itaberaí, Jataí, Jussara, Luziânia, Minaçu, Mineiros, Novo Gama, Rio Verde, Santo Antônio do Descoberto, São Luís dos Montes Belos, Santa Helena, Turvânia, Valparaíso	GO	Estadual e Municipal



Anexo Resolução nº 228/2019-CIB - Plano de Ação para Implantação de Ouvidorias do SUS								
Meta	Ação/Atividade	Objeto	Tipo de Investimento	Recurso Necessário	Ouvidoria	Município	UF	Esfera
Promover ampla divulgação da Ouvidoria do SUS nos meios de comunicação	Divulgação institucional e dos canais de acesso da ouvidoria nos veículos de comunicação social	Jornais, revistas televisão , rádio e internet	Custeio	R\$ 50.000,00	SES-GO	Goiânia	GO	Estadual
	Elaboração, impressão e distribuição de materiais técnicos, educativos e de orientação referentes à Ouvidoria.	Folders, cartilhas, cartazes, banners, canetas, faixas, painéis	Custeio	R\$ 100.000,00	<b>Regionais:</b> Norte ,Serra da mesa, São Patrício I e II, Pirineus, Rio Vermelho, Central, Oeste I e II, Centro Sul , Sul , Estrada de Ferro, Nordeste I e II, Entorno Norte , Entorno Sul, Sudoeste I e II, <b>Unidades descentralizadas da SES:</b> CEMAC,CRER, CREDEQ,CEAP-SOL HDS, HDT, HMI ,HURSO HUANA,HUAPA, HUGO HUTRIN,HGG, HUGOL HEMNSL	Porangatu, Uruaçu, Anápolis, Ceres, Goiás ,Goianésia, Goiânia, Iporá, São Luís Montes Belos, Aparecida de Goiânia, Catalão, Campos Belos, Posse, Formosa, Luziânia, Rio Verde, Jataí, Itumbiara	GO	Estadual e Municipal
<b>Total</b>				<b>R\$800.000,00</b>				

