

## ANEXO II

### Termo de Adesão

#### Rede Nacional de Ouvidorias do SUS

A **Secretaria Municipal da Saúde do Município de Laranja da Terra**, Estado do Espírito Santo, inscrito no CNPJ/MF 31.796.097/0001-14, localizado na Av. Germano Stabenow s/nº, Centro, Laranja da Terra – ES – CEP 29.615-000 representado pela Autoridade Gestora Sr. **CARLOS ALBERTO JARSKÉ**, Secretário Municipal da Saúde, resolve aderir à Rede Nacional de Ouvidorias do SUS, coordenada e implementada pelo Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS, por meio do presente Termo, sujeitando-se às cláusulas e condições seguintes:

#### CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente termo tem por objeto a adesão à Rede Nacional de Ouvidorias do SUS, que constitui rede interligada de ouvidorias do Sistema Único de Saúde - SUS da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, que trabalham de forma integrada, solidária e colaborativa.

#### CLÁUSULA SEGUNDA – DA IMPLANTAÇÃO DA OUVIDORIA

- I. Funcionamento da Ouvidoria do SUS
  - a. Possuir um profissional que atuará como Ouvidor do SUS no órgão ou unidade de saúde;
  - b. Realizar atendimento presencial, preferencialmente em ambiente reservado;
  - c. Ter computador com acesso à internet;
  - d. Utilizar o sistema informatizado disponibilizado pelo Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS, ou outro sistema próprio, integrado ao primeiro;
  - e
  - e. Estar vinculada à gestão do SUS ou à Ouvidoria-Geral do ente federativo.
  
- II. Atribuições da Ouvidoria do SUS

Conforme estabelece a legislação vigente, as ouvidorias do SUS devem se pautar pelo que dispõe a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e observar as diretrizes da Portaria GM/MS nº 2.416, de 07 de novembro de 2014. Desta forma, suas atribuições compreendem:



- a. Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando a tramitação e sua efetiva conclusão perante órgão ou entidade a que se vincula;
- b. Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- c. Acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;
- d. Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- e. Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário;
- f. Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes;
- g. Elaborar, com periodicidade mínima anual, Relatório de Gestão contendo informações sobre as manifestações recebidas e analisadas durante o período, apontar falhas e sugerir melhorias da prestação do serviço público de saúde;
- h. Avaliar a satisfação do usuário quanto a qualidade do atendimento e ao cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços em saúde; e
- i. Averiguar, realizar contatos, expedir documentos, com o objetivo de coletar informações necessárias à resolução das manifestações.

#### **CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

##### **I. Incumbe ao Órgão ou Entidade Aderente:**

- a. Prestar informações ao Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS a respeito dos seus dirigentes, ouvidores e outros agentes públicos responsáveis pelas atividades de ouvidoria no ente, bem como atualizar tais informações, quando necessário;
- b. Promover ampla divulgação da Ouvidoria do SUS, nas suas dependências e ambientes virtuais, dando conhecimento aos cidadãos a respeito dos procedimentos para registro de manifestações;
- c. Integrar, quando necessário, o Sistema OuvidorSUS aos sistemas que utiliza;
- d. Zelar pelo uso adequado do Sistema OuvidorSUS, comprometendo-se a utilizar os dados que lhe forem disponibilizados somente nas atividades que, em virtude de lei, lhe compete exercer; e
- e. Implementar ações de qualificação da Ouvidoria do SUS, visando a manutenção e melhoria dos serviços prestados.

##### **II. Incumbe ao Departamento de Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/SGEP/MS:**

- a. Organizar e gerir a Rede Nacional de Ouvidorias do SUS (RNO-SUS);
- b. Manter e disponibilizar sistema informatizado de ouvidorias do SUS;
- c. Incentivar e promover ações de implantação e descentralização das ouvidorias do SUS nos Estados, Distrito Federal e Municípios;
- d. Apoiar e fomentar a educação permanente para as ouvidorias do SUS, nas três esferas de gestão do SUS, para a implementação da Política Nacional de Ouvidorias do SUS;
- e. Viabilizar e coordenar estudos e pesquisas para a produção do conhecimento no campo da ouvidoria em saúde;



- f. Articular e cooperar com organismos nacionais e internacionais para o intercâmbio de conhecimento e cooperação técnica no campo das ouvidorias do SUS; e
- g. Disponibilizar e manter o serviço do Disque Saúde 136.

#### **CLÁUSULA QUINTA – DO REPASSE DE RECURSOS FINANCEIROS**

O presente Termo de Adesão, celebrado a título gratuito, não acarretará a transferência ou a disponibilização de recursos financeiros entre os partícipes.

O Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS – DOGES viabilizará apoio técnico e eventualmente, conforme disponibilidade, financiamento específico ou equipamentos para utilização na Ouvidoria do SUS;

#### **CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA**

Este Termo de Adesão terá prazo de vigência indeterminado.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – DA ALTERAÇÃO**

O disposto neste Termo de Adesão poderá ser alterado, exceto quanto ao seu objeto, de comum acordo entre os partícipes, mediante Termo Aditivo devidamente justificado.

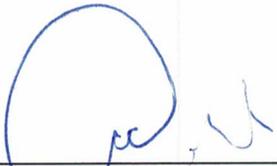
#### **CLÁUSULA OITAVA – DO FORO**

Os partícipes elegem o Foro da Justiça Federal do Distrito Federal para dirimir eventuais conflitos decorrentes do presente Termo de Adesão.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2019.

Local

Data

  
\_\_\_\_\_  
**CARLOS ALBERTO JARSKE**  
Secretário Municipal da Saúde

## ANEXO III

### FORMULÁRIO DE CADASTRO DA OUVIDORIA DO SUS

Órgão/ Unidade de Saúde: Secretaria Municipal da Saúde

Município: Laranja da Terra UF: Espírito Santo

Gestão: ( ) Federal ( ) Estadual ( x ) Municipal

Nome do Gestor: Carlos Alberto Jarske  
Secretário Municipal da Saúde

#### INFORMAÇÕES SOBRE A OUVIDORIA DO SUS

Nome do Ouvidor/responsável pela ouvidoria: Gláucio de Oliveira Lenk

CPF: 513.300.086-34

E-mail: [glauciolenk@gmail.com](mailto:glauciolenk@gmail.com)

Telefones de contato do Ouvidor: (27) 99812-3099

Endereço da Ouvidoria: Av. Germano Stabenow s/nº, Centro, Laranja da Terra

Telefones de contato da Ouvidoria: (27) 3736-1390 Ramal 247

Data de implantação da Ouvidoria: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

1. A ouvidoria do SUS funciona regida por algum instrumento normativo?  
R:
2. Caso positivo, qual o instrumento normativo-legal que institui a Ouvidoria?  
R:
3. A qual área a Ouvidoria está diretamente ligada?  
R: Secretaria Municipal da Saúde
4. A ouvidoria possui espaço físico para realizar atendimento pessoal?  
R: Sim
5. A ouvidoria tem acesso no Sistema informatizado OuvidorSUS? Qual o nível de acesso?  
R: Não, pois não temos a ouvidoria implantada ainda.

Caso não tenha acesso ao Sistema OuvidorSUS, responda a pergunta a seguir:

Qual será seu nível de acesso ao Sistema OuvidorSUS?

( x ) Registrar, acompanhar e responder as manifestações no Sistema (Nível I)

( ) Somente responder as manifestações advindas do Sistema (Nível II)

( ) Integrar o sistema OuvidorSUS a outro Sistema. Informe o nome do Sistema:

\_\_\_\_\_