

Oficina Regional

Implantação e Implementação de Ouvidorias do SUS

Sudeste
Outubro/2025



Relatório de Participação

Data: 16 e 17 de outubro de 2025

Local: Vitória/Espírito Santo

Participante: Sandra Regina Besttêti Pereira

Ouvidora do SUS de Descalvado



Nessa oficina, reuniram-se representantes da Ouvidoria Geral do SUS do Ministério da Saúde, da ENSP/FIOCRUZ, dos estados de Minas Gerais, Espírito Santo, São Paulo e Rio de Janeiro. Participaram também representantes do Conselho Nacional de Secretários de Saúde, Conselho Estadual de Saúde, Departamentos Regionais de Saúde, Hospitais, AMEs, Autarquias e Municípios. O objetivo foi discutir as estratégias de competência Federal, Estadual, Regional e Municipal para a formação da PNO - Política Nacional de Ouvidoria.



Tudo começou...



- **2013 - 2016:** Qualificação de Auditorias e Ouvidorias do SUS, uma experiência dialógica;
- **2019 - 2023:** Fortalecimento da Ouvidoria Geral do SUS;
- **2023 - Atual:** Fortalecimento da Gestão e Participação Social no SUS (3 seminários regionais, ENOuvsUS 2025 e 7 oficinas).

TED 155/23: FORTALECIMENTO DA GESTÃO DA PARTICIPAÇÃO SOCIAL NO SUS: Desenvolvimento de ações estratégicas para implantação e implementação dos serviços de Ouvidorias do SUS.



- **ETAPA 1:** Estruturação da equipe e delineamento de estratégias para o desenvolvimento do projeto;
- **ETAPA 2:** Realização de diagnóstico sobre o estado atual das ouvidorias implantadas e necessidade de expansão dessas ouvidorias no país;
- **ETAPA 3:** Realização de seminários preparatórios ao Encontro Nacional 2024;
- **ETAPA 4:** Realização do Encontro Nacional das Ouvidorias do SUS;
- **ETAPA 5:** Elaboração de material técnico especializado e atualizado sobre as diretrizes da OuvSUS para a Rede;
- **ETAPA 6:** Realização de Oficinas presenciais voltadas à implantação/implementação de Ouvidorias integradas a Rede Nacional;
- **ETAPA 7:** Produção de informativo derivado de produção de conhecimento ocorrido durante o processo educativo;
- **ETAPA 8:** Oficina de avaliação final com a publicação dos resultados do Projeto.

OBJETIVOS



GERAL: Construir propostas para definição de responsabilidades e estratégias de implantação e fortalecimento das ouvidorias no âmbito da Rede de Ouvidorias do SUS.

ESPECÍFICO: Definir a persona cada ator na Rede de Ouvidorias do SUS e desenvolver estratégias para as esferas federal, estadual e municipal para a implantação e fortalecimento das Ouvidorias no SUS no país.





Os **TEMAS** abordados nas palestras dizem respeito ao fortalecimento da gestão, da participação social no SUS e do desenvolvimento de estratégias para implantação e implementação dos serviços de Ouvidorias de saúde.

As oficinas são um espaço de trabalho coletivo para discutir o fortalecimento de organização das Ouvidorias do SUS em rede, a partir do ponto de vista de cada ente federativo e construir propostas estratégicas para a implantação e implementação das Ouvidorias do SUS.

Eixos temáticos



**Educação
Permanente**

**Divulgação e
Sensibilização**

**Monitoramento
e Avaliação**

**Papel do Gestor
e Estrutura
Mínima de
Ouvidorias**

**Relatórios
Padronizados**

Descentralização

Regionalização

Financiamento

Validação da sistematização: Esfera Federal



“O Compasso - arquiteto da rede”.

A esfera federal aparece como responsável por criar diretrizes, padronizar, financiar, capacitar e garantir a unidade nacional.

Seu papel é normativo, estruturador de caminhos, oferecendo tecnologia, recursos e coerência para que todos entes possam atuar de forma integrada. Funciona como ponto de origem do desenho sistêmico, garantindo que nenhuma ouvidoria caminhe isolada e que a rede opere com identidade, continuidade e suporte técnico permanente.

Validação da sistematização: Esfera Estadual



“A engrenagem”.

A esfera estadual é reconhecida como força de articulação e alinhamento entre as diretrizes nacionais e realidades locais.

Atua integrando, capacitando, monitorando e dando suporte técnico direto aos municípios e regiões, garantindo que as orientações federais encontrem forma concreta nos territórios. É uma instância de movimento contínuo que ajusta rota, fortalece fluxos e aciona as conexões necessárias para que a Rede funcione com ritmo e consistência.

Validação da sistematização: Esfera Regional



“O nó de amarração”.

A instância regional foi descrita como elo de proximidade, mediador de relações, apoiador direto dos municípios e mobilizador de redes locais.

Atua capacitando, sensibilizando gestores, aproximando realidades e distribuindo força técnica onde é mais necessário. Ajusta as amarras e garante que as partes não se soltem, criando coesão no território para que a Rede exista de fato.

Validação da sistematização: Esfera Municipal



“Tambor - O pulso vivo da escuta”.

A esfera municipal foi reconhecida como a presença viva da Rede no território onde a política ganha rosto.

É responsável por acolher com empatia, escutar com responsabilidade, encaminhar com comprometimento e devolver respostas ao cidadão, fortalecendo a participação social.

Representa a dimensão sensível da Rede, onde a escuta se transforma em ação, dados ganham significado e o cidadão sente que sua palavra produz movimento.

Vamos que vamos, mas vamos juntos/as!





Material distribuído



Organização e tecnologia



FIOCRUZ/ESTADO/DRS