



**DELIBERAÇÃO CIB-SUS/MG N° 2.801, DE 13 DE NOVEMBRO DE 2018.**

Aprova a utilização do incentivo financeiro previsto na Portaria GM/MS n° 1.975, de 29 de junho de 2018, conforme Plano de Ação elaborado pela OGE/Ouvidoria de Saúde/Ouvidoria Central do SUS.

A Comissão Intergestores Bipartite do Sistema Único de Saúde do Estado de Minas Gerais - CIB-SUS/MG, no uso de suas atribuições que lhe conferem o art. 14-A da Lei Federal n° 8.080, de 19 de setembro de 1990, e o art. 32 do Decreto Federal n° 7.508, de 28 de junho de 2011 e considerando:

- a Lei Federal n° 8.080, de 19 de setembro de 1990, que dispõe sobre as condições para promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes;
- a Lei Federal n° 8.142, de 28 de dezembro de 1990, que dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde/SUS e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde;
- a Lei Complementar n° 141, de 13 de janeiro de 2012, que regulamenta o § 3° do art. 198 da Constituição Federal para dispor sobre os valores mínimos a serem aplicados anualmente pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios em ações e serviços públicos de saúde; estabelece os critérios de rateio dos recursos de transferências para a saúde e as normas de fiscalização, avaliação e controle das despesas com saúde nas 3 (três) esferas de governo; revoga dispositivos das Leis nos 8.080, de 19 de setembro de 1990, e 8.689, de 27 de julho de 1993; e dá outras providências;
- o Decreto Federal n° 7.508, de 28 de junho de 2011, que regulamenta a Lei no 8.080, de 19 de setembro de 1990, para dispor sobre a organização do Sistema Único de Saúde - SUS, o planejamento da saúde, a assistência à saúde e a articulação interfederativa, e dá outras providências;
- a Lei Federal n° 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;



**GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE**

- o Decreto Estadual nº 45.468, de 13 de setembro de 2010, que dispõe sobre as normas de transferência, controle e avaliação das contas de recursos financeiros repassados pelo fundo estadual de saúde;
- a Portaria GM/MS nº 3.027, de 26 de novembro de 2007, que aprova a Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa no SUS - PARTICIPASUS;
- a Portaria GM/MS nº 575, de 29 de março de 2012, que institui e regulamenta o uso do Sistema de Apoio ao Relatório Anual de Gestão (SARGSUS), no âmbito do SUS;
- a Portaria GM/MS nº 1.975, de 29 de junho de 2018, que estabelece incentivo financeiro destinado 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;
- a Deliberação CIB-SUS/MG nº 1.219, de 21 de agosto de 2012, que institui as Regiões de Saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS) para o Estado de Minas Gerais e dá outras providências;
- a Deliberação CIB-SUS/MG nº 2.471, de 22 de março de 2017, que aprova a criação e organização do Sistema Estadual de Ouvidorias do SUS de Minas Gerais (Seos/MG) e dá outras providências;
- a Resolução Conjunta SES/OGE nº 165, de 01 de abril de 2014, que designa servidores para operacionalização do Sistema Integrado de Administração Financeira/SIAFI pela Execução Orçamentária e Financeira da Unidade Executora 1320137 – Unidade Orçamentária 4291;
- a Resolução Conjunta SES/OGE nº 0215, de 22 de março de 2017, que dispõe sobre a criação e organização do Sistema Estadual de Ouvidorias do SUS de Minas Gerais (Seos/MG) e dá outras providências;
- a Resolução CES/MG nº 016, de 12 de dezembro de 2016, que dispõe sobre aprovação do Plano Estadual de Saúde de Minas Gerais para o quadriênio 2016-2019;
- o Parecer Técnico nº 14/2018-DOGES/SGEP/MS - Avaliação do Plano de Ação do Estado de Minas Gerais, referente a liberação do incentivo financeiro previsto na Portaria 1.975/2018- GM/MS; e
- a aprovação da CIB-SUS/MG em sua 247ª Reunião Ordinária, ocorrida em 13 de novembro de 2018.



**DELIBERA:**

Art. 1º - Fica aprovada a utilização do incentivo financeiro previsto na Portaria GM/MS nº 1.975, de 29 de junho de 2018, conforme Plano de Ação elaborado pela OGE/Ouvidoria de Saúde/Ouvidoria Central do SUS, nos termos do Anexo Único desta Deliberação.

Art. 2º - A Secretaria de Estado de Saúde providenciará instrumento de repasse dos recursos originários da Portaria GM/MS nº 1.975, de 29 de junho de 2018, à Ouvidoria Geral do Estado, para execução das ações previstas no Plano de Ação previsto no Anexo Único desta Deliberação.

Art. 3º - Esta Deliberação entra em vigor na data de sua publicação.

Belo Horizonte, 13 de novembro de 2018.

**NALTON SEBASTIÃO MOREIRA DA CRUZ  
SECRETÁRIO DE ESTADO DE SAÚDE E  
COORDENADOR DA CIB-SUS/MG**

**ANEXO ÚNICO DA DELIBERAÇÃO CIB-SUS/MG Nº 2.801, DE 13 DE NOVEMBRO  
DE 2018 (disponível no sítio eletrônico [www.saude.mg.gov.br/cib](http://www.saude.mg.gov.br/cib)).**



**ANEXO ÚNICO DA DELIBERAÇÃO CIB-SUS/MG Nº 2.801, DE 13 DE NOVEMBRO  
DE 2018.**

**DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA-GERAL DO SUS (DOGES/SGEP/MS)  
OUVIDORIA DE SAÚDE/OUVIDORIA CENTRAL DO SUS/MG**

**UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS DA PORTARIA Nº 1.975, DE 29 DE JUNHO DE  
2018**

**PLANO DE AÇÃO**

**1. Apresentação**

A Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais foi criada pela Lei Estadual nº 15.298, de 06/08/2004, é vinculada, diretamente, ao Gabinete do Governador e possui *status* de Secretaria de Estado. Possui seis Ouvidorias Especializadas: as Ouvidorias Ambiental, Educacional, Fazenda, Licitação e Patrimônio Público, do Sistema Penitenciário, de Polícia e a Ouvidoria Especializada de Saúde que possuem *status* de Secretarias de Estado-Adjuntas. Estão localizadas na Cidade Administrativa do Estado Presidente Tancredo Neves, Prédio Gerais, 12º andar, na Rodovia Papa João Paulo II, nº 4001, Bairro Serra Verde – Belo Horizonte – MG – CEP: 31.630-901.

A Ouvidoria de Saúde do Estado de Minas Gerais, a partir de 2015, realizou vários estudos para analisar o funcionamento das Ouvidorias de Saúde do Estado/Municípios, na época, e as possibilidades de desenvolvimento de um sistema único e integrado dessas Ouvidorias. Foram identificados diversos modos de funcionamento entre elas:

- a. todas as ouvidorias de saúde funcionavam de forma isolada, com organização e procedimentos autônomos e com diversos instrumentos de captação das manifestações - caixinhas de sugestão, registros em fichários, cadernos, planilhas ou sistemas informatizados próprios;
- b. a Ouvidoria-Geral do Estado/Ouvidoria de Saúde utilizava dois sistemas eletrônicos distintos para o registro e o acompanhamento das manifestações, sendo um deles o Sistema Tomaz Antônio Gonzaga (Sistema TAG) desenvolvido pelo Estado da Bahia



- e o Sistema OuvidorSUS, desenvolvido pelo DATASUS/Ministério da Saúde para as Ouvidorias do SUS;
- c. a OGE/Ouvidoria de Saúde tinha acesso apenas ao banco de dados das manifestações registradas na própria Ouvidoria de Saúde e não ao banco de dados de todas as manifestações sobre os serviços do SUS no Estado;
  - d. não existia um sistema estadual de ouvidorias com definição de competências distintas para as diferentes esferas de governo (estadual, regional, municipal) ou para as diferentes estruturas do SUS no Estado;
  - e. a grande maior parte das ouvidorias de saúde não possuíam infraestrutura adequada e nem servidores dedicados;
  - f. a regionalização das ouvidorias havia sido organizada em polos municipais, sem critérios que assegurassem a universalização do acesso da população, a participação de todos os municípios e as Unidades Regionais de Saúde da SES/MG não possuíam ouvidorias;
  - g. a Ouvidoria-Geral do Estado/Ouvidoria de Saúde atuava com o atendimento dos usuários de serviços de saúde do Estado, do Instituto de Previdência dos Servidores do Estado de Minas Gerais (Ipsemg), do Hospital Militar e do Serviço de Perícia da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão (Seplag) sem dedicação exclusiva aos usuários de serviços do SUS;
  - h. as Fundações de Saúde do Estado eram apenas pontos de resposta para a OGE/Ouvidoria de Saúde;
  - i. não existiam processos de educação permanente para os servidores tanto sobre o tema Ouvidoria como para o tema Sistema Único de Saúde (SUS) ou para a participação e controle social no SUS; e
  - j. não eram elaborados relatórios de gestão qualitativos com análise dos problemas mais importantes do SUS/MG no Estado e os levantamentos quantitativos não eram apresentados aos gestores do SUS e ao Conselho Estadual de Saúde.

Diante daquele cenário, em 2016 e 2017, a Ouvidoria de Saúde realizou inúmeras reuniões e oficinas com o gestor estadual de saúde e os demais dirigentes dos órgãos de saúde no Estado com o objetivo de refletir sobre a situação e construir uma nova possibilidade de reorganização das Ouvidorias do SUS no Estado com a ampliação, regionalização e universalização do acesso aos usuários.



Desde 2016, a Ouvidoria de Saúde reuniu-se com diretores e equipes do Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS (DOGES/MS) para refletir sobre as transformações necessárias na organização, funcionamento e fluxos de processos de implantação, gestão e capacitação das ouvidorias de saúde do Estado, os desafios a serem enfrentados por essas esferas de governo, a importância do acesso das ouvidorias estaduais ao banco de dados das manifestações ocorridas por usuários do Estado e as informações estatísticas, as necessárias modificações no Sistema OuvidorSUS, a necessidade de uma nova organização da árvore de tipificação das manifestações, a elaboração de relatórios de gestão, a necessidade de pactuar o funcionamento das ouvidorias de saúde nas CIBs, e os papéis a serem desempenhados entre as três esferas de governo:

DOGES/MS ↔ OGE/SAUDE ↔ ouvidorias municipais.

Assim, em 22/03/2017, o Sistema Estadual de Ouvidorias do SUS de Minas Gerais (Seos/MG) foi instituído, conforme a Deliberação CIB-SUS/MG nº 2.471 e Resolução SES-OGE nº 0215, ambas de 22 de março de 2017, cujo lançamento oficial ocorreu em 12 de abril de 2018, com 120 Ouvidorias do SUS, em pleno funcionamento. Atualmente, 122 Ouvidorias fazem parte do Sistema. O Seos/MG, a partir de então, possui estruturas de Ouvidorias descentralizadas e sistêmicas em todas as esferas da organização do SUS no Estado.

**O Sistema Estadual de Ouvidorias do SUS de Minas Gerais (Seos/MG)** foi criado e organizado, conforme a Deliberação CIB-SUS/MG, nº 2.471 e Resolução SES-OGE nº 0215, ambas de 22 de março de 2017, em anexo, que estabelece no art. 1º e Incisos desta Resolução o que segue:

*“Art. 1º - Estabelecer o Sistema Estadual de Ouvidorias SUS de Minas Gerais (Seos/MG), em consonância com a Política Nacional de Ouvidorias do Ministério da Saúde, e composto por:*

- I - Ouvidoria Geral do Estado (OGE/MG), através da Ouvidoria Especializada de Saúde;*
- II - Ouvidorias Regionais do SUS, vinculadas às Unidades Regionais de Saúde da Secretaria de Estado da Saúde de Minas Gerais (SES/MG);*
- III - Ouvidorias Municipais do SUS, vinculadas às Secretarias Municipais de Saúde; e,*
- IV - Ouvidorias Institucionais do SUS/MG, vinculadas a:*
  - a) Fundação Hospitalar do Estado e suas Unidades (FHEMIG);*
  - b) Fundação Ezequiel Dias – (FUNED);*
  - c) Fundação Centro de Hematologia e Hemoterapia de Minas Gerais (HEMOMINAS); e*
- V - Ouvidorias localizadas em instituições/entidades prestadoras de serviços de saúde ao SUS/MG.*



*Parágrafo único. A Ouvidoria Especializada de Saúde da OGE/MG terá a função de Ouvidoria Central do SUS e coordenará o Seos/MG.”*

Atualmente, o Seos/MG compõe-se por 122 Ouvidorias do SUS, assim distribuídas:

### **OUVIDORIAS DO SEOS/MG, 10/2018**

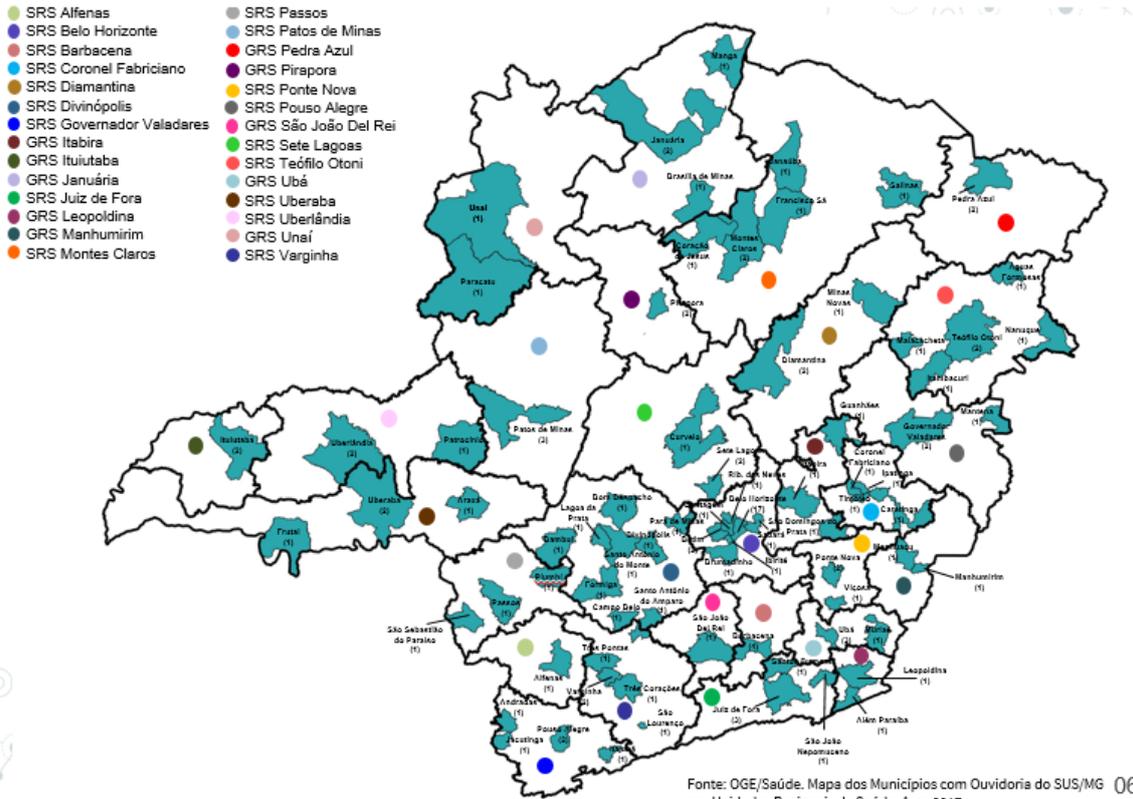
<b>Tipo de Ouvidoria</b>	<b>Quantidade</b>
OGE/Saúde/Ouvidoria Central do SUS	1
Ouvidorias Regionais do SUS	28
Ouvidorias Municipais do SUS	69
Ouvidoria do SUS da Fundação Hospitalar do Estado de Minas Gerais	21
Ouvidoria do SUS da Fundação Hemominas	2
Ouvidoria do SUS da Fundação Ezequiel Dias (Laboratório de Saúde Pública)	1
<b>Total de Ouvidorias do SUS no Estado de Minas Gerais</b>	<b>122</b>

Fonte: OGE/MG/Ouvidoria de Saúde/Ouvidoria Central do SUS

O Seos/MG contribui para a melhora e o entendimento dos fluxos de acesso dos cidadãos aos serviços de saúde do SUS, promove o exercício da cidadania e a mediação sanitária para reduzir a judicialização da saúde, amplia e fortalece a participação pelo acesso às Ouvidorias do SUS, assegurando a escuta, a análise e recebendo respostas às suas manifestações sobre os serviços de saúde do SUS. Possibilita a avaliação periódica da qualidade dos serviços do SUS por meio de relatórios de gestão.

As Ouvidorias Regionais do SUS/MG são estratégicas para garantir a universalização do acesso à Ouvidorias por todos os usuários/municípios do Estado. Todas as Regionais de Saúde e todos os órgãos de saúde do Estado possuem, pelo menos, uma Ouvidoria do SUS.

OUVIDORIAS DO SUS POR UNIDADES REGIONAIS DE SAÚDE/SES



As ouvidorias do Seos/MG possuem servidores dedicados, a mesma estrutura e identidade visual, material de comunicação, telefone e plataforma de recebimento e registro das manifestações. Têm como método de trabalho na definição de fluxos, processos de trabalho, organização e orientações técnicas, as pactuações intergestores e a participação dos ouvidores. Possuem competências comuns e específicas para cada esfera de governo e para as ouvidorias institucionais.

## 2. Justificativa

O Sistema Estadual de Ouvidorias do SUS de Minas Gerais (Seos/MG) é um serviço de defesa do direito à Saúde, da gestão pública, do SUS, da participação, do controle social e das Ouvidorias.

A Portaria GM/MS nº 1.975, de 29 de junho de 2018, instituiu incentivo financeiro destinado 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.



Os incentivos financeiros de custeio e investimento de que trata a Portaria serão utilizados, exclusivamente, para aquisição de bens e serviços necessários à execução de ações de Ouvidoria do SUS.

As ações previstas neste Plano de Ação estão de acordo com aquelas estabelecidas no Plano Estadual de Saúde (PES) e na Programação Anual de Saúde (PAS). Seus resultados constarão do respectivo Relatório Anual de Gestão (RAG).

### **3. Objetivo Geral**

A Portaria GM/MS nº 1.975, de 29 de junho de 2018, instituiu incentivo financeiro às Ouvidorias do SUS, tem como Objetivo Geral a qualificação da gestão no Sistema Único de Saúde (SUS), no âmbito da Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa do SUS (ParticipaSUS), para a implantação, descentralização e qualificação das Ouvidorias do SUS.

O incentivo financeiro previsto para a Ouvidoria de Saúde de Minas Gerais/Ouvidoria Central do SUS tem por objetivo a ampliação do número de ouvidorias do SUS no Estado e a consolidação e qualificação de todas as Ouvidorias do Seos/MG.

### **4. Objetivos Específicos**

São Objetivos Específicos, previstos no presente instrumento:

- a. a adesão do Sistema Estadual de Ouvidorias do SUS de Minas Gerais (Seos/MG) à Rede Nacional de Ouvidorias do SUS, que constitui rede interligada de ouvidorias do Sistema Único de Saúde (SUS) da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, que trabalham de forma integrada, solidária e colaborativa;
- b. promover o fortalecimento, a estruturação e a expansão das Ouvidorias do Seos/MG, visando qualificar o acesso e o atendimento do SUS e do serviço de Ouvidoria aos seus usuários;
- c. adquirir bens e serviços para manter, implantar ou estruturar e adaptar o ambiente físico, com o objetivo de executar as ações de Ouvidoria, exclusivamente das Ouvidorias do Sistema Estadual de Ouvidorias do SUS de Minas Gerais (Seos/MG);
- d. desenvolver ações de educação permanente com o objetivo de qualificar os processos de trabalho nas Ouvidorias do Seos/MG para servidores da Ouvidoria-Geral do Estado (OGE/MG), do Seos/MG, conselheiros de saúde, lideranças de entidades, movimentos sociais, sindicais e populares com pautas voltadas para a defesa da Saúde, do SUS e das Ouvidorias;



- e. constituir rede colaborativa inter-ouvidorias (nacional, estaduais e municipais), inclusive com a participação de colaboradores externos, voltada para a melhoria e a inovação das atividades dos serviços de ouvidoria do Seos/MG;
- f. promover o desenvolvimento de soluções integradas e inovadoras para otimizar o desempenho institucional das ouvidorias do Seos/MG, a exemplo das pesquisas de satisfação dos usuários do SUS;
- g. promover, realizar ou participar de eventos relacionados ao Sistema Único de Saúde, à Ouvidoria e à participação e controle social;
- h. confeccionar material de caráter educativo, informativo ou de orientação social impresso, audiovisual e em ambiente virtual para a divulgação institucional das Ouvidorias do Seos/MG;
- i. realizar visitas técnicas às Ouvidorias do Seos/MG e a outros serviços de Ouvidorias implantados no território nacional para conhecimento e troca de experiências;
- j. adquirir bens e serviços para realizar quaisquer outras ações que auxiliem na ampliação, qualificação e manutenção do serviço de ouvidoria prestado ao cidadão; e
- k. realizar pesquisas de opinião dos usuários sobre a qualidade dos serviços das ouvidorias do Seos/MG.

## **5. Resultados Esperados**

Como resultado, espera-se um aumento na participação popular, por meio de manifestações de usuários junto às Ouvidorias do SUS no Estado, medido pelo número de manifestações registradas no sistema informatizado disponibilizado pelo Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS:

- a. a constatação do acesso às Ouvidorias por usuários dos serviços de saúde do SUS, observado em todas as Regiões de Saúde do Estado por meio dos relatórios de gestão;
- b. a identificação precisa da localização dos problemas de acesso e da efetividade do acesso dos cidadãos aos serviços de saúde do SUS no Estado, a partir da análise das manifestações das suas usuárias e seus usuários nos relatórios de gestão;
- c. a unificação das Ouvidorias do SUS em um Sistema único no Estado por meio das adesões das novas Ouvidorias do SUS ao Seos/MG;
- d. a ampliação expressiva e unificada da quantidade de manifestações apresentadas em todas as Ouvidorias do SUS do Estado registradas no banco de dados do sistema informatizado disponibilizado pelo Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS



- (DOGES/MS), o que possibilitará a apresentação de relatórios de gestão com a análise quantitativa significativa e qualitativa para os gestores e para o Controle Social do SUS;
- e. relatórios quadrimestrais e anual de gestão elaborados com demonstrações da frequência e recorrência dos problemas registrados pelos usuários mineiros no sistema informatizado disponibilizado pelo Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS (DOGES/MS);
  - f. ampliação do acesso ao atendimento pelo SUS, por meio dos serviços das Ouvidorias, quando exauridos os esforços individuais dos usuários;
  - g. ambiente físico qualificado para o trabalho das ouvidorias;
  - h. as ouvidorias do SUS consolidadas como uma ferramenta de participação, controle social e gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) identificado pela ampliação crescente do acesso dos usuários às ouvidorias;
  - i. garantida a participação regular dos ouvidores do Seos/MG em capacitações e eventos de educação permanente sobre o SUS, participação, controle social e Ouvidorias;
  - j. visitas técnicas realizadas a, pelo menos, 40% das ouvidorias ao ano; e
  - k. assegurada a disponibilidade de material informativo ou de orientação social impresso, audiovisual e em ambiente virtual para a divulgação institucional das Ouvidorias do Seos/MG.



6. Propostas para utilização dos recursos (Planilha Anexa)

Sistema Estadual de Ouvidorias do SUS de Minas Gerais (Seos/MG) - Ouvidoria Central do SUS								
PLANO DE AÇÃO PARA AMPLIAÇÃO DA REDE DE OUVIDORIAS DO SUS - PORTARIA Nº 1.975, DE 29 DE JUNHO DE 2018								
Meta	Ação/Atividade	Objeto	Tipo de investimento	Recurso necessário (estimado)/R\$	Ouvidorias	Municípios	UF	Esferas
Expandir a quantidade de Ouvidorias do Seos/MG, implantando mais 07 Ouvidorias municipais; 10 Ouvidorias em Hospitais Universitários; e 20 Ouvidorias em hospitais públicos, filantrópicos e privados prestadores de serviços ao	Realizar reuniões locais para sensibilizar gestores do SUS que ainda não possuem ouvidorias	Diárias e passagens	Custeio	R\$ 3.000,00	Alfenas Divinópolis Itabirito Nova Lima Ouro Preto	Alfenas Divinópolis Itabirito Nova Lima Ouro Preto	MG	Municipal
	Equipar as novas Ouvidorias que serão implantadas	Compra de mobiliários	Investimento	R\$ 48.000,00	Passos Sabará	Passos Sabará		
	Sensibilizar os gestores as direções dos Hospitais Universitários, filantrópicos e privados para a implantação de Ouvidorias institucionais do SUS	Diárias e passagens	Custeio	R\$ 20.000,00	Hospital Escola de Itajubá, - Hospital Universitário Alzira Velano Ambulatórios Cruz Preta - Hospital Universitário	Alfenas Belo Horizonte Betim Cel. Fabriciano Contagem Diamantina Governador Valadares Ipatinga Itabira Itajubá	MG	Municipal ou Estadual, conforme o tipo de gestão



**GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE**

SUS.					São José - Hospital Universitário Clemente Faria - Hospital Universitário de Juiz de Fora - Hospital das Clínicas de Belo Horizonte - Hospital Universitário Mário Palmério - Hospital das Clínicas de Uberlândia - Hospital Universitário Ciências Médicas - Hospital Escola de Itajubá - Hospitais Públicos, Filantrópicos e Privados prestadores de	Juiz de Fora Montes Claros Nova Lima Ponte Nova Santos Dumont Teófilo Otoni Uberaba Uberlândia	
	Comprar equipamentos (computadores, impressoras) e mobiliários: mesas, cadeiras, armários, longarinas, climatizadores.	Investimento		R\$ 304.000,00		Municipal, Estadual ou Federal, conforme o tipo de gestão	



**GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE**

					serviços ao SUS.			
Promoção e Participação em Eventos de Educação Permanente para a qualificação dos Processos de Trabalho das Ouvidorias do Seos/MG	Realizar Oficinas e Reuniões	Diárias e passagens	Custeio	R\$ 50.000,00	Ouvidorias do Seos/MG por Grupos: - Ouvidorias Regionais (28) - Ouvidorias Municipais (69) - Ouvidorias Institucionais (24)	Os 85 Municípios que possuem Ouvidorias do SUS/MG	MG	Municipais, Estaduais e Nacional.
		Transporte Urbano	Custeio	R\$ 30.000,00				
		Coffee Break	Custeio	R\$ 4.800,00				
	Realizar Seminários e Encontros	Diárias e passagens	Custeio	R\$ 100.000,00	Convite a todas os Ouvidores do Seos/MG	Todos os 85 Municípios que possuem Ouvidorias do SUS/MG	MG	Municipais, Estaduais e Nacional.
		Transporte Urbano	Custeio	R\$ 45.000,00				
		Coffee Break	Custeio	R\$ 30.000,00				
		Aluguel de Espaço Físico	Custeio	R\$ 6.000,00				
		Material de escritório/papelaria	Custeio	R\$ 3.000,00				



**GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE**

		Convites, Banners, Cartazes e Certificados	Custeio	R\$ 5.000,00			
	Participar de eventos no território Nacional	Diárias e passagens	Custeio	R\$ 20.000,00			
		Transporte Urbano	Custeio	R\$ 1.500,00			
Infraestrutura das ouvidorias	Readequação de espaço físico	Reformas/Adaptações	Custeio	R\$ 50.000,00	Ouvidorias do Seos/MG	5 Municípios que possuem Ouvidorias do SUS identificados em levantamento que está sendo realizado pela Ouvidoria Central do SUS/MG	MG Municipais e Estaduais
	Equipar as novas Ouvidorias que serão implantadas	Compra de material permanente	Investimento	R\$ 48.000,00			
Qualificação dos processos de trabalho nas 122 Ouvidorias do Seos/MG	Realizar eventos de capacitação para utilização do sistema eletrônico e qualidade da resposta (4)	Diárias e passagens	Custeio	R\$ 60.000,00	Todas as Ouvidorias do Seos/MG, por grupos: regionais, municipais, institucionais	Dos 85 Municípios que possuem Ouvidorias do SUS	MG Municipais e Estaduais
Monitoramento do trabalho em	Realizar Visitas Técnicas (pelo menos a 40%/48	Diárias e passagens aéreas e rodoviárias	Custeio	R\$ 30.000,00	Ouvidorias do Seos/MG,	Municípios que estiverem em rotas Regionais de	MG Municipais e Estaduais



**GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE**

48 Ouvidorias do Seos/MG	Ouvidorias/ano)	Transporte Urbano	Custeio	R\$ 1.500,00	locais, conforme a definição de Rotas por Regiões de Saúde.	Ouvidorias do SUS a serem visitadas.		
Divulgação do Seos/MG em todos os serviços de saúde, onde forem implantadas novas Ouvidorias do SUS/MG	Produzir Materiais de Comunicação/Divulgação das Ouvidorias do Seos/MG	Contratação de serviços gráficos: flyer, banners, cartazes, placas, cartilhas	Custeio	R\$ 40.200,00	Novas Ouvidorias do SUS implantadas e com adesão ao Seos/MG	Municípios que tiverem novas Ouvidorias do SUS implantadas	MG	Municipais, Estaduais e Federais
Mobilidade dos servidores da Ouvidoria Central do SUS	Realizar viagens e deslocamentos diversos	Aquisição de Veículo	Investimento	R\$ 100.000,00	Ouvidoria Central do SUS	Belo Horizonte	MG	Estadual

<b>VALOR TOTAL DO CUSTO DO PLANO DE AÇÃO</b>	
RECURSOS PARA CUSTEIO	R\$ 500.000,00
RECURSOS PARA INVESTIMENTO	R\$ 500.000,00
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>R\$ 1.000.000,00</b>