

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Ouvindo os Beneficiários, estabelecendo um canal direto com a FUNASA.
Exercício 2025

Relatório: nº 01/2025
Município: JUPI – PE
Período da Missão: 07 a 11 de abril de 2025
Processo SEI Nº 25100.001118/2025-14

Presidente da Fundação Nacional de Saúde - Interino
Alexandre Ribeiro Motta

Diretor Executivo da Fundação Nacional de Saúde
Claudio Torquato da Silva

Superintendente Substituta - Suest/PE
Helena Magalhães Porto Lira

Ouvidor da Fundação Nacional de Saúde
Eduardo Ribeiro

Ouvidor Substituto da Fundação Nacional de Saúde
Edvon Pires Nogueira

Equipe de Servidores da Ouvidoria
Wallace Sousa Circuncisão
Leila Nogueira do Nascimento
Thaís Machado
Maiza Cristina Camilo Quixabeira
Zélia de Araújo Neves

© Ministério da Saúde. Fundação Nacional de Saúde- FUNASA
Setor de Autarquias Sul (SAUS) - Quadra 04 - Bloco N - 2º andar, Sala 209 - Ala Norte
Brasília/DF - CEP: 70.070-040

Endereços eletrônicos:
<https://www.funasa.gov.br/ouvidoria>
E-mail:ouvidoria@funasa.gov.br

I – Introdução

1.1. A Fundação Nacional de Saúde (FUNASA) tem como missão promover ações de saneamento básico e saúde pública, visando melhorar a qualidade de vida da população, especialmente em comunidades rurais e tradicionais. Para tanto, estabelecer uma comunicação direta com os beneficiários das ações realizadas é fundamental para avaliar os resultados, compreender os impactos sociais e sanitários e planejar melhorias.

1.2. Nesse contexto, este relatório apresenta os resultados das entrevistas realizadas com beneficiários das Melhorias Sanitárias Domiciliares (MSD) no município de Jupi, Pernambuco. A ação integra o projeto “Ouvindo os Beneficiários”, iniciativa da Ouvidoria da FUNASA que busca estabelecer um canal direto e permanente de escuta ativa, subsidiando o aprimoramento das políticas públicas executadas pela Fundação permitindo:

- Avaliar a satisfação da população com as obras e serviços implementados pela FUNASA;
- Criar um mecanismo contínuo de participação popular, fortalecendo a transparência e a eficiência da gestão pública;
- Subsidiar futuras ações da FUNASA com base nas demandas da população; e
- Gerar informações para que os investimentos da FUNASA sejam destinados ao atendimento das reais necessidades da população.

1.3. Para a implementação deste projeto, foram realizadas, com o acompanhamento da equipe técnica da SUEST/PE, entrevistas com 23 famílias no período de 07 e 11 de abril de 2025, concernentes à política pública de Melhorias Sanitárias Domiciliares (MSD) que são intervenções promovidas nos domicílios, com o objetivo de atender às necessidades básicas de saneamento das famílias, por meio de instalações hidrossanitárias mínimas, relacionadas ao uso da água, à higiene e ao destino adequado dos esgotos domiciliares.¹

1.4. O município escolhido para a primeira bateria de entrevistas é localizado no Agreste Meridional de Pernambuco. A definição dessa localidade foi realizada em conjunto com a equipe da SUEST/PE, tendo como fatores determinantes da escolha: Quantidade de beneficiários atendidos; Entrega recente das soluções MSD; Facilidade de acesso aos técnicos da prefeitura e a proximidade com outros projetos apoiados pela FUNASA.

1.5. Importante ressaltar que essa primeira rodada de entrevistas teve como objetivo precípuo testar o questionário desenvolvido. Assim, não se trata de uma avaliação técnica das soluções de engenharia empregadas, tampouco de um trabalho de auditoria.

1.6. Portanto, o propósito essencial desta ação é ouvir a opinião dos beneficiários sobre a solução de saúde disponibilizada, de modo a oferecer subsídios qualificados às áreas administrativas, de integridade e técnicas da FUNASA, contribuindo para o aprimoramento de suas ações.

¹ Manual de Orientações Técnicas para Elaboração de Propostas para o Programa de Melhoria Sanitárias Domiciliares – FUNASA, edição 2014.

2. Município de JUPI/PE

2.1. Jupi é um município pertencente ao Estado de Pernambuco, localizado a aproximadamente 204 km da capital Recife. Seu relevo é caracterizado por colinas e serras, com clima tropical de altitude, e sua economia é voltada para a agricultura, especialmente a produção de hortifrutigranjeiros, além da pecuária.



2.2 Essa localidade foi selecionada pela FUNASA para receber intervenções de saneamento, em especial o Programa de Melhorias Sanitárias Domiciliares (MSD), implementadas mediante os Convênios nºs CV-0359/2016 e 1220/2017.



² Gini é uma medida estatística que quantifica a desigualdade de renda em uma população, variando entre 0 e 1. Um valor de 0 representa perfeita igualdade, onde todos têm a mesma renda, enquanto um valor de 1 indica perfeita desigualdade, onde uma pessoa possui toda a renda.

3. Metodologia

3.1 **Tipo de Pesquisa:** A pesquisa adotou abordagem qualitativa, fundamentada na escuta ativa dos beneficiários, utilizando entrevistas semiestruturadas com questões objetivas e subjetivas. Essa estratégia permite captar não apenas dados quantificáveis, mas também percepções, sentimentos e sugestões dos usuários, contribuindo para uma avaliação humanizada e contextualizada das ações de saúde pública executadas.

3.2 **Instrumento de Coleta:** Foi aplicado um questionário-piloto, elaborado com a participação da área de integridade, da técnica e da administrativa - FUNASA. O instrumento continha 26 questões, distribuídas em blocos temáticos que abordaram:

- Perfil socioeconômico dos entrevistados;
- Visibilidade institucional da FUNASA;
- Participação social;
- Condições de uso e sustentabilidade da solução implantada;
- Práticas de educação sanitária e preventiva; e
- Sugestões e demandas dos beneficiários.

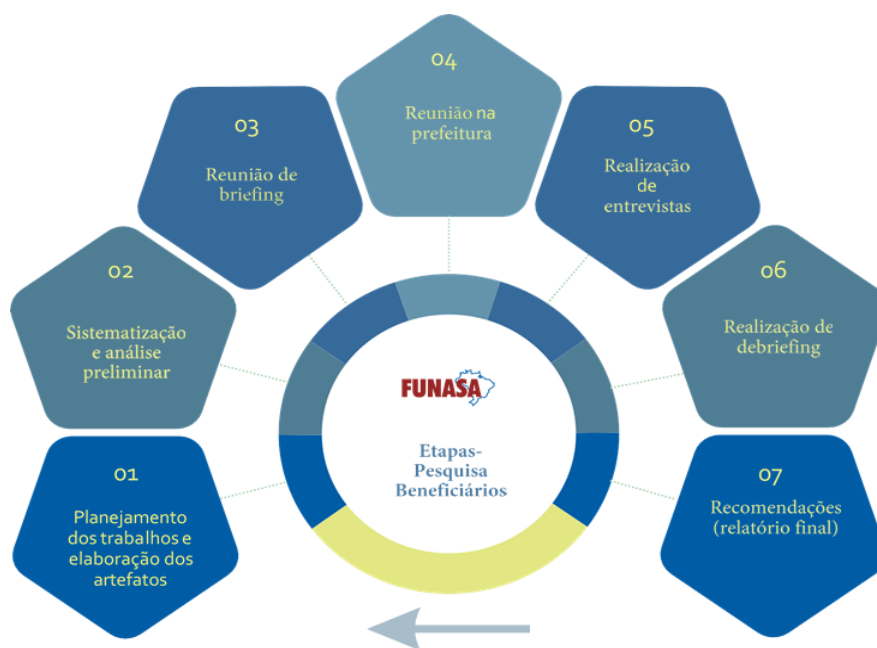
3.3 O questionário foi aplicado de forma presencial, estabelecendo-se diálogo aberto com os entrevistados, o que garantiu maior liberdade de expressão e detalhamento das respostas.

3.4 **Seleção da Amostra:** A seleção dos entrevistados ocorreu de maneira aleatória, a partir de uma lista nominal fornecida pela Prefeitura Municipal de Jupi à SUEST/PE, contemplando diferentes localidades e perfis familiares beneficiados pelas Melhorias Sanitárias Domiciliares (MSD). Foram realizadas 23 entrevistas no período de 07 a 11 de abril de 2025.

3.5 **Procedimentos de Campo:** As entrevistas foram conduzidas exclusivamente por servidores da Ouvidoria da FUNASA, com o apoio logístico e técnico da SUEST/PE e de um profissional da prefeitura, que auxiliou na localização das residências, considerando a dispersão geográfica e as dificuldades de acesso da área rural. Na ocasião, também foram distribuídos aos entrevistados um folder institucional (Anexo 1 – SEI 5402772) contendo informações sobre a ouvidoria e seus canais de contato.

3.6 **Limitações da Pesquisa:** O trabalho de campo enfrentou algumas restrições como: dificuldade de localização de parte das residências beneficiadas, superada pela atuação conjunta com a prefeitura; ausência de alguns beneficiários no momento da visita; e dispersão geográfica das unidades.

4. Roteiro padrão para realização de pesquisas – Beneficiários



ETAPA 1) Planejamento dos trabalhos - Elaboração dos artefatos (Questionário e folder); Definição do instrumento que será objeto do trabalho; Definição da Equipe e período de campo em conjunto com a SUEST.

ETAPA 2) Sistematização e análise preliminar - Organização de dados, informações do convênio selecionado e levantamento dos dados gerais sobre o município com o objetivo de orientar a aplicação da pesquisa.

ETAPA 3) Reunião de Briefing com a SUEST - (Superintendente e equipe técnica) Oportunidade onde é descrito o trabalho que será realizado, são apresentados o questionário e o folder, bem como informado quais os procedimentos adotados na pesquisa de campo junto aos beneficiários da política pública.

ETAPA 4) Reunião na Prefeitura – (Prefeita ou pessoa designada por ela) Oportunidade onde é descrito o trabalho que será realizado, são apresentados o questionário e o folder, bem como quais os procedimentos adotados na pesquisa de campo junto aos beneficiários da política pública.

ETAPA 5) Realização de entrevistas – Trabalho de campo, sendo a efetiva aplicação dos questionários junto às famílias beneficiárias da política pública e distribuição do Folder sobre a ouvidoria e os seus canais de atendimento.

ETAPA 6) Reunião de Debriefing com a SUEST – (Superintendente e equipe técnica) Momento em que são relatados os desdobramentos das entrevistas, quais foram as principais queixas e sugestões para melhoria da política pública.

ETAPA 7) Elaboração do relatório final – Após as contribuições da SUEST ao relatório preliminar, elabora-se o relatório final para envio à alta gestão da FUNASA para conhecimento e providências.

5. Questionário piloto

5.1 A estrutura do questionário foi pensada para abranger o perfil social e diferentes dimensões essenciais do projeto: desde a visibilidade institucional da FUNASA e a participação social, passando pela formalização e sustentabilidade da intervenção, até o processo de educação preventista e análise crítica dos beneficiários.

1. Perfil Social	Faixa etária, gênero, raça/cor, composição familiar
2. Conhecimento institucional	Visibilidade da FUNASA (Perguntas 1, 2, 24, 25, 26)
3. Participação e comunicação	Envolvimento da população (Perguntas 3, 4, 5, 6, 7)
4. Satisfação e impacto	Avaliação das obras e da melhoria percebida (Perguntas 10, 11, 12, 15)
5. Problemas técnicos e manutenção	Ocorrências e respostas institucionais (Perguntas 13, 14)
6. Excertos Qualitativos	Trechos representativos das falas dos beneficiários

5.2 Cada item coleta elementos que, de forma integrada, permitem caracterizar não só a eficácia da implantação da solução, mas também o nível de engajamento da comunidade e a consolidação do saneamento.

5.3 O questionário “piloto” é composto por 26 perguntas objetivas e subjetivas. Nele há perguntas relacionadas a outras soluções de saúde implementadas pela FUNASA concernentes à gestão de resíduos sólidos, pois a ideia inicial era um questionário único para todas as soluções o que se mostrou inviável.

5.4 Foi empregada a técnica da entrevista aberta com uso de um questionário impresso, estabelecendo-se um diálogo informal com o/a entrevistado (a), tendo por base um roteiro estruturado.

Questionário Piloto - Aplicado

OUVIDORIA

PROJETO: OUVINDO OS BENEFICIÁRIOS, ESTABELECENDO UM CANAL DIRETO COM A FUNASA

Política Pública:

- () Implantação de Melhorias Sanitárias Domiciliares (MSD)
- () Implantação de Melhorias Habitacionais para Controle da Doença de Chagas
- () Implantação de Sistema de Abastecimento de Água em área urbana
- () Implantação de Sistema de Esgotamento Sanitário em área urbana
- () Implantação de Sistema ou Solução de Abastecimento de Água em área rural
- () Implantação de Sistema ou Solução de Esgotamento Sanitário em área rural
- () Implantação de Sistemas de Resíduos Sólidos Urbanos
- () Implementação de Apoio a Projetos de Coleta e Reciclagem de Materiais
- () Implantação de Ações de Drenagem e Manejo Ambiental

Identificação:

CONVÊNIO Nº:		VIGÊNCIA:	
MUNICÍPIO/UF ATENDIDO:		POVOADO:	
NOME DO BENEFICIÁRIO:			
IDADE:	NATURALIDADE:		UF:
GÊNERO: () FEMININO () MASCULINO () OUTRO: _____			
COR AUTODECLARADA: () NEGRO () PARDO () BRANCO () INDÍGENA () AMARELO			
FAMÍLIA MONOPARENTAL: () SIM () NÃO		POSSUI TRABALHO: () SIM () NÃO	
TRABALHO: () FORMAL () INFORMAL		PROFISSÃO:	
ENDEREÇO:			
Nº DE PESSOAS RESIDENTES:			

- Serão observadas a privacidade e o sigilo das informações fornecidas, as quais serão utilizadas exclusivamente para produção de relatórios gerenciais e de forma consolidada sem a divulgação de dados pessoais.

De acordo. Em ____/____/____

(Assinatura do Beneficiário)

1) Você conhece ou já ouviu falar da Fundação Nacional de Saúde – FUNASA?

() Sim

() Não

Se sim, especificar o que sabe sobre a FUNASA e por qual meio tomou tal conhecimento?

2) Você tem conhecimento de que as obras das quais você foi beneficiada foram apoiadas pela FUNASA?

() Sim

() Não

3) Você assinou o termo de recebimento da obra?

() Sim

() Não

4) Você participou em algum momento de discussões/recebeu informações sobre o tipo de obra que seria feito e do porque seria feito?

() Sim

() Não

5) Você recebeu orientação de como usar e conservar o serviço, obra ou equipamento recebido?

() Sim

() Não

Se sim, especificar qual a orientação recebida e de quem recebeu?

6) Você ficou satisfeito com a orientação recebida?

() Sim

() Não

Por quê?

7) Quais outras informações você gostaria de receber e de que forma?

8) Quais outros serviços ou obras de saneamento você gostaria de receber?

9) Houve algum tipo de exigência para que você pudesse receber a obra?

☐ Sim

☐ Não

Se sim, especificar:

10) Há quanto tempo você foi beneficiado pela obra realizada em sua residência ou comunidade?

☐ Obra ainda em execução

☐ Menos de 1 ano

☐ Entre 1 e 3 anos

☐ Mais de 3 anos

11) Após a conclusão e recebimento da obra, o(a) sr(a) enxerga o impacto dela em sua vida?

☐ Sim – Quais foram covenas mudanças? Saúde/conforto/segurança/praticidade/outro: _____

☐ Não – Por quê?

12) Você considera a qualidade da obra adequada?

☐ Ótima

☐ Boa

☐ Regular

☐ Ruim

13) Algum problema foi identificado após a entrega da obra?

☐ Sim

☐ Não

Se sim, especificar: _____

14) Foi solicitada alguma manutenção?

☐ Sim

☐ Não

Se sim, qual tipo de manifestação e especificar para quem: _____

Foi atendido? ☐ sim ☐ não

15) De maneira geral, você está satisfeito(a) com a obra realizada?

☐ Muito satisfeito(a)

☐ Satisfeito(a)

☐ Insatisfeito(a)

☐ Muito insatisfeito(a)

O que poderia ser melhorado na obra? _____

16) Houve visita de algum funcionário da FUNASA após a conclusão da obra?

- ☐ Sim
- ☐ Não

17) Você notou melhorias na coleta e destinação dos resíduos sólidos na área em que reside?

- ☐ Sim, houve uma melhoria significativa
- ☐ Sim, houve uma melhoria moderada
- ☐ Não houve mudanças
- ☐ A situação piorou
- ☐ Não se aplica

Comentários/observações:

18) Como você avalia a frequência e a regularidade da coleta de resíduos sólidos em sua comunidade?

- ☐ Excelente
- ☐ Boa
- ☐ Regular
- ☐ Ruim
- ☐ Não se aplica

Comentários/observações:

19) Você ou sua comunidade foram incentivados a participar de programas de coleta e reciclagem?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não se aplica

Comentários/observações:

20) A sua comunidade possui infraestrutura adequada (como pontos de coleta seletiva) para apoiar a reciclagem de materiais?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não se aplica

Comentários/observações:

21) Desde o início das ações de apoio à coleta e reciclagem, você notou algum impacto positivo no ambiente ou na economia local?

- ☐ Sim
☐ Não
☐ Não se aplica Comentários/

observações:

22) Desde a implementação das ações/melhorias no sistema de drenagem, você notou alguma mudança na frequência ou intensidade de problemas relacionados a enchentes ou alagamentos na área em que reside?

- ☐ Sim, os problemas foram sanados
☐ Sim, houve uma redução significativa dos problemas ()
Sim, houve uma redução moderada dos problemas
☐ Não houve mudanças
☐ Os problemas pioraram ()
Não se aplica

Comentários/observações:

23) Você tem acesso a internet (computador ou celular)?

- ☐ sim
☐ não

24) Você sabe o que é um serviço de Ouvidoria?

- ☐ sim
☐ não

25) Você sabe ou já ouviu falar sobre o sítio da internet chamado Fala.Br?

- ☐ sim
☐ não

26) Você sabia que pode fazer reclamações diretamente para a FUNASA (na Internet pelo Fala.Br ou mesmo presencialmente na SUEST de seu estado) sobre as obras de saneamento básico realizadas no seu município?

- ☐ sim
☐ não

➔ Distribuir o FOLDER elaborado pela CGU contendo orientações sobre como registrar manifestações (reclamação, denúncias etc.) no sistema Fala.Br.

Assinatura do servidor da FUNASA

6. Resultados dos Trabalhos

6.1 Perfil dos Beneficiários

Trata-se da análise das respostas concernentes à primeira parte do questionário.

O perfil dos beneficiários das Melhorias Sanitárias Domiciliares (MSD) em Jupi/PE revela uma população predominantemente parda (91,30%). A maioria dos entrevistados foram do gênero feminino (65,2%), ambos os gêneros marcados por inserção majoritária no trabalho informal (91,3%). A composição familiar apresenta domicílios com três a quatro moradores, com destaque para arranjos chefiados por mulheres. A faixa etária mais representativa concentra-se entre 51 e 60 anos. Esses dados confirmam o direcionamento da ação para áreas rurais marcadas por vulnerabilidades sociais, reforçando a importância da continuidade e do aprimoramento das políticas de saneamento em territórios historicamente excluídos.

Gênero

65,20%

Majoritariamente são Mulheres, enquanto os homens correspondem a 34,80%.

Raça/cor autodeclarada

91,30%

declararam como pardos, enquanto 8,70% como brancos.

Família Monoparental

60,90%

declararam viver em arranjo conjugal, enquanto 26,10% declararam pertencer a famílias monoparentais. Apenas 13% não responderam à pergunta.

Trabalho Formal

91,30%

afirmam não possuir vínculo empregatício formal, enquanto 8,70% declararam estar formalmente empregados.

Profissão dos Beneficiários

82,60%

declararam exercer trabalho informal como lavradores (as), enquanto, 8,70% desempenham atividades como gestoras do lar e outros 8,70% são aposentados (as).

Faixa Etária

26,20%

declararam estar na faixa de 51 a 60 anos. Outros 21,70% estão entre 41 e 50 anos, 21,70% entre 31 e 40 anos, e 21,70% entre 20 e 30 anos. Apenas 8,70% têm mais de 60 anos.

Número de Residentes

26%

declararam morar com até 4 pessoas. Outros 21,80% vivem com até 3 pessoas, 21,80% com até 2 pessoas, 13% com até 5 pessoas, e 8,70% vivem sozinhos. Apenas, 8,70% residem em domicílios com mais de 6 pessoas.

6.2. Resultados das Respostas junto aos Beneficiários

1- Você conhece ou já ouviu falar da FUNASA?

91,30%

dos participantes responderam que **SIM**, enquanto 8,70% disseram **NÃO**.

2- Você tem conhecimento de que as obras das quais você foi beneficiado foram apoiadas pela Funasa?

78,30%

dos participantes responderam **SIM**, enquanto 21,70% disseram **NÃO**.

3- Você assinou o termo de recebimento da obra?

91,30%

dos participantes responderam **SIM**, enquanto 8,70% disseram **NÃO**.

4- Você participou em algum momento de discussões ou recebeu informações sobre o tipo de obra que seria feito e porque?

78,30%

dos participantes responderam **NÃO**, enquanto 13% responderam **SIM** e 8,70% **NÃO DECLARARAM**.

5- Você recebeu orientação de como usar e conservar o serviço, obra ou equipamento recebido?

95,65%

dos participantes responderam **NÃO**, enquanto 4,35% disseram **SIM**.

6- Você ficou satisfeito com a orientação recebida?

95,65%

NÃO receberam orientação, enquanto apenas 1 **BENEFICIÁRIO** (4,35%) diz ter recebido orientação por servidores da Funasa.

7- Quais outras informações você gostaria de receber e de que forma

95,70%

dos participantes **NÃO DECLARARAM**, enquanto 4,30% disseram que gostariam de receber informações sobre **HIGIENE PESSOAL**.

8- Quais outros serviços ou obras de saneamento você gostaria de receber?

52,20%

dos participantes **NÃO DECLARARAM** preferência, enquanto 47,80% responderam que gostariam de receber **CISTERNA E POÇO**.

10- Há quanto tempo você foi beneficiado pela obra realizada em sua residência ou comunidade?

39,10 %

dos participantes responderam **ENTRE 1 E 3 ANOS**, enquanto **34,80% responderam ATÉ 1 ANO** e **26,10% HÁ MAIS DE 3 ANOS**.

12- Você considera a qualidade da obra adequada?

78,30%

responderam que consideram a obra **BOA**, enquanto **17,40% consideram a obra ÓTIMA** e **4,30% REGULAR**.

13- Algum problema foi identificado após a entrega da obra?

60,90%

dos participantes responderam **NÃO** enquanto 39,10% disseram **SIM**

14- Foi solicitada alguma manutenção?

87%

declararam **NÃO**, enquanto 8,70% responderam **SIM** e 4,30% **NÃO SOLICITARAM MANUTENÇÃO**.

15- De maneira geral, você está satisfeito (a) com a obra realizada?

61%

dos participantes responderam estar **SATISFEITOS** com as obras, e 17% que estão **MUITO SATISFEITOS**. Já **17% responderam estar INSATISFEITOS** e **5% MUITO INSATISFEITOS** (altura da caixa d'água).

16- Houve visita de algum funcionário da FUNASA após a conclusão da obra?

82,60%

dos participantes responderam que **SIM**, enquanto 8,70% disseram **NÃO** e **8,70% NÃO DECLARARAM**.

23- Você tem acesso à internet (computador ou celular)?

87%

dos participantes responderam que **SIM**, enquanto 13% disseram **NÃO**.

25- Você sabe ou já ouviu falar sobre o sítio da internet chamado Fala.BR?

87%

dos participantes responderam que **NÃO**, enquanto 8,70% **NÃO DECLARARAM** e 4,30% disseram **SIM**.

Perguntas que tiveram 100% em sua porcentagem



9- Houve algum tipo de exigência para que você pudesse receber a obra?
100% dos Beneficiários responderam **NÃO**



11- Após a conclusão e recebimento da obra, o Sr. enxerga o impacto dela em sua vida?
100% dos Beneficiários responderam **SIM**



24- Você sabe o que é um serviço de Ouvidoria?
100% dos Beneficiários responderam **NÃO**



26- Você sabia que pode fazer reclamações diretamente para a FUNASA (na internet pelo Fala.BR ou mesmo presencialmente na SUEST de seu estado) sobre as obras de saneamento básico realizadas no seu município?
100% dos Beneficiários responderam **NÃO.**

Perguntas que não obtiveram sua aplicação

- 17-Você notou melhorias na coleta e destinação dos resíduos sólidos nas áreas em que reside?
- 18-Você avalia a frequência e a regularidade da coleta de resíduos em sua comunidade?
- 19-Você ou sua comunidade foram incentivados a participar de programas de coleta e reciclagem?
- 20-A sua comunidade possui infraestrutura adequada (como pontos de coleta seletiva) para apoiar a reciclagem de materiais?
- 21-Desde o início das ações de apoio à coleta e reciclagem, você notou algum impacto positivo no ambiente ou na economia local?
- 22-Desde a implementação das ações/melhorias o sistema de drenagem, você notou alguma mudança na frequência ou intensidade de problemas relacionados a enchentes ou alagamentos na área em que reside?

7. Depoimentos de alguns Beneficiários, SUEST e Prefeita

100% dos 23 beneficiários entrevistados afirmaram o impacto positivo em suas vidas. Todos declararam estar satisfeitos ou muito satisfeitos com as obras realizadas.

Depoimento:
Beneficiária do
Sítio Minas

“O único banheiro da casa é esse. E foi uma solução boa pra mim. A família toda usa. O banheiro que eu tinha antes nem se chamava banheiro. Era um mini banheiro, dentro de casa. Ai, quando ganhei esse, desinstalei o de lá.”

Depoimento:
Beneficiária do
Sítio Areias

“Melhorou muito. Fazíamos as necessidades no mato, né? Tomávamos banho no banheiro da Carminha (vizinha). Então, foi muito bom pra gente, né? Agora podemos usar o banheiro, né, pra tomar banho nas crianças. Graças a Deus, né? O banheiro ficou bem feito. A gente agradece muito. Pois condição a gente não tinha pra construir. A gente até recebe o Bolsa Família, mal tem serviço aqui também, né? Graças a Deus, graças ao meu bom Deus, que agora temos conforto.”

Depoimento:
Beneficiário de
Azevem
(Sobre o trabalho
da Ouvidoria)

“É bom você ouvir e ser ouvido. A gente vai ouvindo e cada vez vai aprendendo mais. Informação é sempre importante. Eu jamais vou descartar uma informação. E os senhores trazendo essa informação, eu agradeço, pois vou aprender. Por exemplo, a informação do Fala.BR.

Eu não sabia o que significava, né? Então a gente vai, cada vez mais, aprendendo e ficando mais informado. E a informação é a base de tudo, faz parte da nossa vida. Mais uma vez, eu só tenho a agradecer a vocês. Quando quiserem fazer outras visitas, nós estamos aqui. Com certeza, o trabalho que vocês estão fazendo, a tendência é sempre melhorar. E cada melhora que acontecer será bem-vinda - não só pra mim, mas pra toda a população.”

Depoimento da
Superintendente
da SUEST/PE

“Destacamos em primeiro lugar a grande importância para a SUEST-PE, de ter sido escolhida para participar do desenvolvimento desse trabalho, que foi uma iniciativa pioneira de escutar, de forma sistematizada, os principais atores das políticas públicas desenvolvidas pela Funasa, os beneficiários, e de avaliar os impactos da política pública desenvolvida.

Os questionários aplicados e os resultados obtidos permitiram à equipe da SUEST-PE não só conhecer o perfil sócio econômico dos beneficiários das MSDs implantadas, mas também se aproximar das pessoas (com suas peculiaridades e necessidades) que são razão do, muitas vezes, intrincado processo de execução de uma ação por meio de convênio.”

Depoimento da Prefeita de
JUPI/PE

“Esse trabalho é de grande importância para a população, quem ganha com tudo isso é o povo. Eu acho que o governo esta fazendo um trabalho muito bom trazendo isso e fazendo essas perguntas diretamente ao povo...”

8. Sugestões de Melhoria da Solução de Saúde – MSD

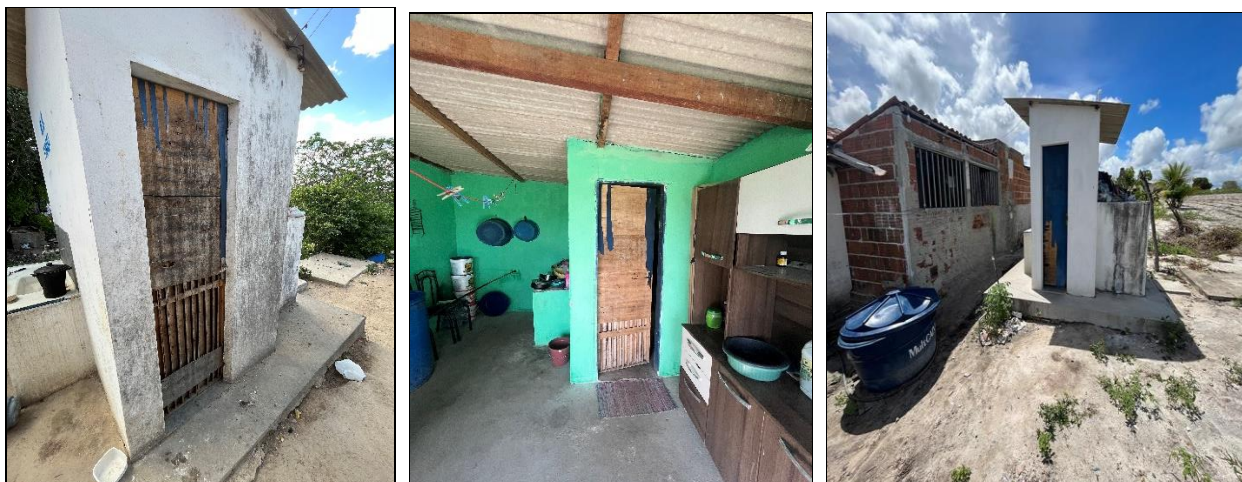
8.1 Conforme demonstrado neste relatório, as soluções MSD tiveram um grande impacto positivo na vida e saúde das pessoas, entretanto, durante as entrevistas algumas famílias fizeram sugestão relacionada à altura das caixas d'água que, no caso específico de JUPI, foram instaladas junto aos módulos sanitários numa altura média de 1,2m não garantindo pressão suficiente para o funcionamento do chuveiro e de torneiras.



8.2 Constatou-se que as famílias que desejaram e tiveram condições de subir a caixa d'água, fizeram a alteração, considerando que grande parte das famílias também foi assistida por cisternas e em alguns casos estão utilizando essa água para abastecer as caixas d'águas. Alguns instalaram bombas hidráulicas de pequeno porte.



8.3 Além desse apontamento, grande parte dos entrevistados sugeriu a colocação de uma porta mais resistente e relataram a baixa qualidade da porta instalada que rapidamente fica sem condições de uso e especial por estarem constantemente sob a luz do sol e sujeitas às chuvas devido ao telhado do banheiro ser pequeno.



8.4 Os demais registros foram pontuais sendo relacionados ao suporte da pia, que não suporta o peso quando usada, bem como um piso melhor para os banheiros.

9. Especificações Técnicas FUNASA para o MSD

9.1 As especificações técnicas para a instalação dessa solução de saúde estão registradas no denominado Manual de Orientações Técnicas para Elaboração de Propostas para o Programa de Melhoria Sanitárias Domiciliares – FUNASA, edição de 2014.

9.2 Nesse manual, consta em sua página 16, item 2.1.5, o tipo de reservatório semielevado que, segundo o manual, é utilizado nas localidades em que não exista rede pública de água ou onde o sistema público de abastecimento de água não tenha pressão suficiente para elevar a água até o reservatório elevado, recomenda-se a instalação do reservatório em uma altura de 1,20m, dotado de torneira, possibilitando o seu abastecimento com pouca pressão ou de forma manual, conforme apresentado na figura abaixo.



9.3 Em que pese haver um manual contendo as especificações técnicas dos MSD, é informado pelo próprio manual que os projetos são indicativos e que podem ser alterados mediante a necessidade específica do proponente conforme texto transcrito abaixo:

“Os modelos de projetos técnicos de engenharia para Melhorias Sanitárias Domiciliares apresentadas neste manual, com os respectivos detalhamentos, especificações técnicas e planilhas orçamentárias, estão disponíveis no site da FUNASA e poderão ser utilizados pelo preponente. Estes projetos são disponibilizados a título de exemplo e podem ser alterados conforme a necessidade e característica regional, devendo ser submetidos à análise e aprovação dos técnicos da FUNASA.”³

10. Identificação Institucional

10.1 Outro aspecto apontado foi a ausência de identificação padronizada da marca FUNASA nas melhorias implantadas. Constatou-se na grande parte dos MSD visitados a seguinte descrição “M.S. - FUNASA” em azul, entretanto, faz-se necessária a definição de um padrão estipulado pela FUNASA. E segundo relato de alguns entrevistados a pintura foi feita recentemente.



10.2 Nesse sentido, a falta de sinalização institucional padronizada nas soluções de saúde custeadas pela FUNASA, reduz a visibilidade pública da FUNASA afetando inclusive o controle social.

10.3 Sobre esse tema está previsto no termo de convênio padrão utilizado pela FUNASA (Anexo 2 [5404688](#)) em seu item “II – Do conveniente” a divulgação de canais de ouvidoria nas placas das obras conforme transcrito a seguir:

“bb) incluir, nas placas e adesivos indicativos das obras, o QR Code do aplicativo para o cidadão, disponibilizado pelo Transferegov.br, bem como informações sobre canal para o registro de denúncias, reclamações e elogios, conforme previsto no Manual de Uso da Marca do Governo Federal - Obras;”

10.4 Todavia, não há previsão de colocação da marca institucional nas soluções de saúde (casas, banheiros, estações de tratamento de água e esgoto) oferecidas.

10.5 A Auditoria Interna da FUNASA, também, abordou a necessidade de identificação institucional nas obras realizadas com recursos da FUNASA – Relatório de Auditoria - Macrotema – Engenharia. PROCESSO SEI nº 25100.003272/2024-40.

³ Manual de Orientações Técnicas para Elaboração de Propostas para o Programa de Melhoria Sanitárias Domiciliares – FUNASA, 1 – Objetivo, edição de 2014.

11. Atualização do questionário piloto

11.1 As entrevistas realizadas foram de grande importância para testar o questionário piloto, onde verificou-se a necessidade das seguintes atualizações:

- a) Quanto à utilização das informações, imagens em vídeo ou foto do entrevistado, será incluída no questionário a seguinte declaração assinada pelo beneficiário: “Autorizo a utilização dos dados informados, a reprodução da minha imagem em vídeo ou foto pela FUNASA”;
- b) Retirar as questões 7, 13 e 16 por estarem compreendidas em outras perguntas;
- c) Será feito um questionário específico para cada ação de saúde da FUNASA;
- d) As questões de números 16, 17, 18, 19, 20, e 21 por tratarem de resíduos sólidos serão retiradas e inseridas em um questionário específico; e
- e) Inserida pergunta sobre a escolaridade.

12. Encaminhamentos

12.1 Encaminhar o presente relatório à **Suest/PE para em conjunto com o DENSP** avaliar o projeto de MSD do convênio nº 969761/2024 à luz das sugestões de melhorias feitas pelos beneficiários (Ex: porta, altura da caixa d’água e cerâmicas) e registradas neste relatório.

Quanto a essa providência a SUEST/PE já vem adotando as seguintes ações:

Despacho nº 725/2025 SUEST-PE (SEI-[5421924](#)), datado de **24/05/2025** *“Além disso, foram suscitadas importantes questões de ordem técnica, que já estão sendo objeto de providências e de discussões para melhoria dos novos projetos de MSD no âmbito da SUEST-PE, entre estas, os materiais das portas, a altura dos reservatórios e a forma de abastecimento dos mesmos.”*

Em complementação a SUEST-PE encaminhou o Despacho nº 103/2025 DIESP-PE (SEI - 5425557) de 27/05/2025 com o seguinte teor:

“...

4. Informo, no entanto, que as questões então identificadas no Relatório, inclusive de ordem técnica (de Execução e de adoção dos Modelos de MSD /Manual da Funasa) estão sendo importantes pois estão servindo de subsídios a esta COESP-PE no sentido de promover estudos técnicos visando possíveis adequações nesse sentido.

5. Entre as providências que estão sendo tomadas por esta COESP-PE advindas da Visita realizada, ao município de Jupi-PE encontram-se as abaixo relacionadas:

5.1. Enviada a Notificação Técnica nº 5409470/2025/DIESP-PE/SUEST-PE-FUNASA (NUP-5409470) datada de 19-05-2025 e E-MAIL (NUP-5410933) ao Convenente, solicitando a substituição de portas já instaladas e em péssimo estado do CV 0359/2016 identificadas, como também de outras que porventura na ocasião da referida visita não tenham sido detectadas, indicando um prazo de 15(quinze) dias para tal;

5.2. Doravante, os módulos de MSD'S em todas localidades (com disponibilidade ou não de Sistema Convencional de Abastecimento de Água), deverão ser atualizados/adequados, conforme abaixo:

- *Em Andamento: Elaboração de Projeto Técnico de Engenharia de modelos de MSD'S (Banheiros), prevendo-se a utilização de esquadrias de Alumínio para portas e janelas;*
- *Em Andamento: Elaboração de Projeto Técnico de Engenharia de modelos de MSD'S (Banheiros), prevendo-se a utilização de revestimento em cerâmica em piso paredes internas inclusive no box.*

6. Os módulos de MSD'S em localidades com indisponibilidade de Sistema Convencional de Abastecimento de Água, com disponibilidade mas com pressão na rede de distribuição insuficiente para fornecimento ao reservatório elevado:

- *A solução então recomendada e prevista no Manual da FUNASA (2014) existente indica a localização do Reservatório de Água a meia altura (VIDE-pág. 16): "Nas localidades em que não exista rede pública de água ou onde o sistema público de abastecimento de água não tenha pressão suficiente para elevar a água até o reservatório elevado, recomenda-se a instalação do reservatório em uma altura de 1,20 m, dotado de torneira, possibilitando o seu abastecimento com pouca pressão"*
- *A possibilidade adoção de Projeto (s) Técnico (s) de modelos de Módulos que possam contemplar reservatório elevado na situação de que trata este Item está sendo estudada, pois a mesma depende de variáveis existentes e apresentadas em cada localidade definida.*

*Deve-se considerar que a ausência de chuveiro em uma MSD com no caso em estudo, não compromete o objeto pretendido, ou seja: "objetivo de atender às necessidades básicas de saneamento das famílias, por meio de instalações hidrossanitárias mínimas, relacionadas ao uso da água, à higiene e ao destino adequado dos esgotos domiciliares.
..."*

12.2 Encaminhar o presente relatório à **PFE** e posteriormente a **DIREX e DENSP** com vistas a verificar a possibilidade de incluir na minuta padrão de termo de convênio a obrigação, por parte do conveniente, de identificar individualmente nas soluções de saúde (MSD, CHAGAS etc.) a marca da FUNASA e os canais de ouvidoria.

Obs: Quanto a esse item, a Ouvidoria encaminhou consulta à PFE por intermédio do processo SEI Nº 25100.002108/2025-04, estando sob a análise daquela unidade Jurídica.

12.3 Encaminhar o presente relatório ao **DENSP**, para quando da revisão do manual do MSD, considerar, no que for possível, as sugestões (Ex: porta, altura da caixa d'água e cerâmicas) apresentadas pelos beneficiários de JUPI/PE e registradas neste relatório.

13. Conclusão

13.1 A realização desta primeira rodada de entrevistas junto aos beneficiários das Melhorias Sanitárias Domiciliares (MSD) no município de Jupi/PE evidenciou a importância de estabelecer canais permanentes de escuta ativa entre a FUNASA e a população atendida. Os depoimentos colhidos demonstraram a relevância social das intervenções realizadas, com impacto direto na qualidade de vida e saúde das famílias beneficiadas.

13.2 Além de aferir o grau de satisfação da população, a ação permitiu identificar pontos de melhoria no instrumento de pesquisa, adotando uma linguagem mais acessível e com perguntas mais objetivas. Esses registros são fundamentais para o aperfeiçoamento dos projetos e orientações técnicas da Fundação, garantindo maior efetividade, eficiência e alinhamento às reais necessidades das comunidades.

13.4 Apesar de ser um piloto, os resultados desta missão reforçam o papel estratégico da Ouvidoria como elo qualificado entre os cidadãos e a Administração Pública, contribuindo para o fortalecimento da transparência, da participação social e da governança pública. Ademais, conforme declaração da equipe SUEST/PE, esses registros são de grande importância e estão servindo de subsídio para as discussões técnicas internas que balizaram as tratativas do novo convênio nº 969761/2024 - MSD junto ao Município de JUPI, tendo como consequência ajustes no projeto básico.

13.5 Como destacado pela SUEST/PE e constatado pela pesquisa de campo ainda há necessidade de fortalecimento da ação de educação em saúde nas intervenções entregues pela FUNASA conforme o texto transcrito: *“esse trabalho evidenciou ainda mais a necessidade de integração das ações de saneamento e saúde ambiental no âmbito da Funasa, uma vez que a implantação das MSD dos Convênio nºs 0359/2016 e 1220/2017 não foi precedida nem acompanhada por uma ação de Educação em Saúde a qual, certamente, melhoraria questões como as condições de uso e sustentabilidade da solução implantada bem como as práticas de higiene visando a prevenção de doenças.”*

13.6 Por fim, destaca-se a importância desta iniciativa que já apresentou resultados práticos impactando na adequação da solução de saúde oferecida às reais necessidades dos beneficiários. Além disso, a apresentação da Ouvidoria e divulgação dos seus canais de atendimento apoia o cidadão na busca pelos seus direitos, principalmente nesta ação onde a totalidade das pessoas entrevistadas não sabiam que poderiam utilizar os serviços de ouvidoria para registrar as suas reivindicações, denúncias e etc., ou seja, a repercussão desta ação é imensurável. Além disso, espera-se que os próximos trabalhos estejam mais aprimorados, com perguntas mais assertivas gerando resultados mais acurados.

Brasília, 26 maio de 2025.

Wallace Sousa da Circuncisão
Assessor Técnico Especializado

Thaís Machado
Assessora Técnica

Helena Magalhães Porto Lira
Superintendente-SUEST/PE

Edvon Pires Nogueira
Ouvidor Substituto

Eduardo Ribeiro
Ouvidor