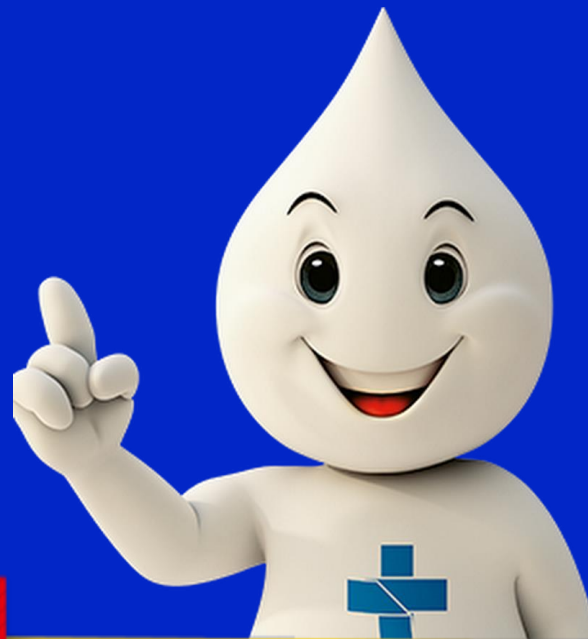
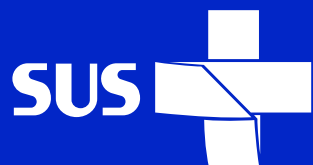




**100 dias de
OUVIDORIA**



MINISTÉRIO DA
SAÚDE





Diagnóstico Situacional

Mapeamento e identificação dos processos de trabalho, dimensionamento de equipes, tecnologia e base normativa.

Planejamento Participativo

Realização de oficinas de planejamento participativo com a equipe da Ouvidoria nos dias **24/03/2023 e 11/05/2023**.

Oficinas de Projetos Estratégicos

Realização nos dias **03/05/2023 e 06/06/2023** para desenvolvimento das ouvidorias em rede, laboratório de inovação em ouvidoria, painéis de informações estratégicas e transparência de políticas públicas.



Articulação Interfederativa

Proposta de resolução para a Rede de Ouvidorias do SUS em discussão no grupo de gestão, retomada do diálogo com as ouvidorias estaduais e municipais e fornecimento de acesso ao sistema OuvidorSUS às ouvidorias do SUS, inclusive aos hospitais.

Conferência Livre Nacional de Ouvidoria

Ocorreu no dia **30/05/2023** com o tema "Escutatória: pode falar, queremos ouvir você!". Etapa preparatória para a **17ª** Conferência Nacional de Saúde que contou com **689** participantes, aprovou **4** diretrizes e **19** propostas e elegeu **5** delegados.

Prospecção de Parcerias

Reunião com representantes da Diretoria de Governo Aberto da CGU (**11/04/2023**), da Secretaria Nacional de Participação Social da Secretaria-Geral da Presidência da República (**16/05/2023**) e com o G-Nova/Enap.

Cooperação Técnica Internacional

Realização de reunião com o Decoop (**10/05/2023**) e com representantes da Opas (**19/05/2023**).



Semana de Governo Aberto

Evento internacional promovido pela Parceria para Governo Aberto (Open Government Partnership – OGP), realizado no Brasil pela CGU, com apoio do Ministério da Saúde, entre os dias **8 a 12** de maio; contou com a participação da Seidigi e Demas.

Workshop sobre a Lei de Acesso à Informação

Realização, em parceria com a CGU, de evento sobre a LAI (transparência passiva), no dia **12/04/23**, com a participação de cerca de **100** pontos focais da LAI e transmissão ao vivo.

Atualização normativa

Revisão da portaria nº **1.583/2012** (regulamentação da LAI no Ministério da Saúde) e elaboração de minuta de portaria que institui a CPADS (Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos).

Workshop sobre Transparência Ativa

Realização, em parceria com a CGU, de evento sobre a transparência ativa como instrumento de políticas públicas, no dia **24/05/23**, com a participação de cerca de **80** diretores e coordenadores do Ministério da Saúde.



Reunião Técnica sobre PDPs

Realização de reunião com a CGU, no dia **31/05/23**, com a presença da Secretária Nacional de Acesso à Informação, sobre o tratamento das LAIs relacionadas às Parcerias para o Desenvolvimento Produtivo.

Capacitações sobre e-Agendas

Realização de três capacitações setoriais sobre o sistema e-Agendas, a Lei nº **12.813/2013** e o Decreto nº **10.889/2021**.

Acompanhamento dos pedidos de LAI

desde o dia **1º/03/2023** foram recebidos, tratados e monitorados **1.608** pedidos de acesso à informação e **241** recursos, com uma média de **15** dias de tempo para resposta.

Capacitações sobre a LAI

Realização de reuniões técnicas sobre a LAI com a SECTICS (**25/05/2023**) e a SAES (**05/06/2023**).

Mobilização sobre Transparência Ativa

Elaboração de um Plano de Trabalho sobre Transparência Ativa para atualização dos itens avaliados pela CGU, incluindo o rol de informações classificadas e desclassificadas.

Grupo de Trabalho sobre Integridade

Participação no grupo de trabalho criado pela AECI para revisar o Plano de Integridade do Ministério da Saúde.

Modernização da Central de Atendimento Disque Saúde 136

Constituído grupo de trabalho para retomada da ouvidoria ativa, formação dos novos colaboradores contratados.

Revisão do fluxo de denúncias

Criação de um grupo de trabalho para revisão do fluxo de denúncias do Ministério da Saúde, com objetivo de elaborar um manual com orientações para o tratamento das denúncias no órgão.

Fechamento das manifestações cadastradas

Força-tarefa para a redução do quantitativo de manifestações de ouvidoria pendentes.

Central de Atendimento da OuvSUS

Implantação de nova central e capacitação de colaboradores nos meses de março a maio de **2023**.





Gestão das informações do Disque Saúde 136

Capacitação para os atendentes sobre o SUS, análise junto à empresa dos dados de ligações e atendimentos recebidos, elaboração de documentos com informações técnicas para subsidiar a modernização da central de atendimento.

Novo sistema OuvidorSUS

Entrega da aplicação, nos ambientes treinamento e produção, para utilização pelo Disque Saúde **136**, rede interna do Ministério da Saúde e Rede Nacional de Ouvidorias do SUS. Definição do plano de ação de implantação do sistema.

Painéis de dados

Parceria com o Demas para a Sala de Gestão Estratégica do MS, elaboração de painéis do novo sistema OuvidorSUS e internalização dos painéis já existentes, elaboração de painel piloto com informações e indicadores para o SIC.

Conselhos de usuários

Levantamento das atuais funcionalidades da plataforma do Conselho de Usuários, interlocução com a CGU para atualização e definição das próximas etapas.

Carta de serviços

Retomada da parceria com o DataSUS e levantamento das pendências relativas à carta de serviços com base nos processos SEI relacionados.