



REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE
MINISTÉRIO DA SAÚDE
DIRECÇÃO NACIONAL DE ASSISTÊNCIA MÉDICA

MANUAL

ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO GABINETE DE APOIO AOS UTENTES



Agosto de 2023

FICHA TÉCNICA

Ministério da Saúde, Direcção Nacional de Assistência Médica – Departamento de Humanização dos Cuidados de Saúde. **Manual de Organização e Funcionamento do Gabinete de Apoio ao Utente (GAU).**

Equipa Técnica

Luísa Panguene, Directora Nacional da DNAM

Edite Thuzine, Chefe do Departamento Central de Humanização dos Cuidados de Saúde

Clemência Dgedge, Chefe da Repartição Central do Gabinete de Apoio ao Utente e

Comités de Co-Gestão e Humanização

Inspeccção Geral da Saúde

Assessoria Técnica

Hélder Macul, Chefe do Departamento de Informação para a Saúde

Maria Langa, Departamento de Humanização dos Cuidados de Saúde

Nadja Gomes, Namati Moçambique

Ellie Feinglass, Namati Moçambique

Eduardo Malo, Namati Moçambique

Grácio Magule, Namati Moçambique

Isabel Pereira, CDC

Emanuel Pereira, CDC

Revisão Técnica

Luísa Panguene, Directora Nacional de Assistência Médica

Conselho Técnico do MISAU

Instituições Colaboradoras

Namati Moçambique

Banco Mundial

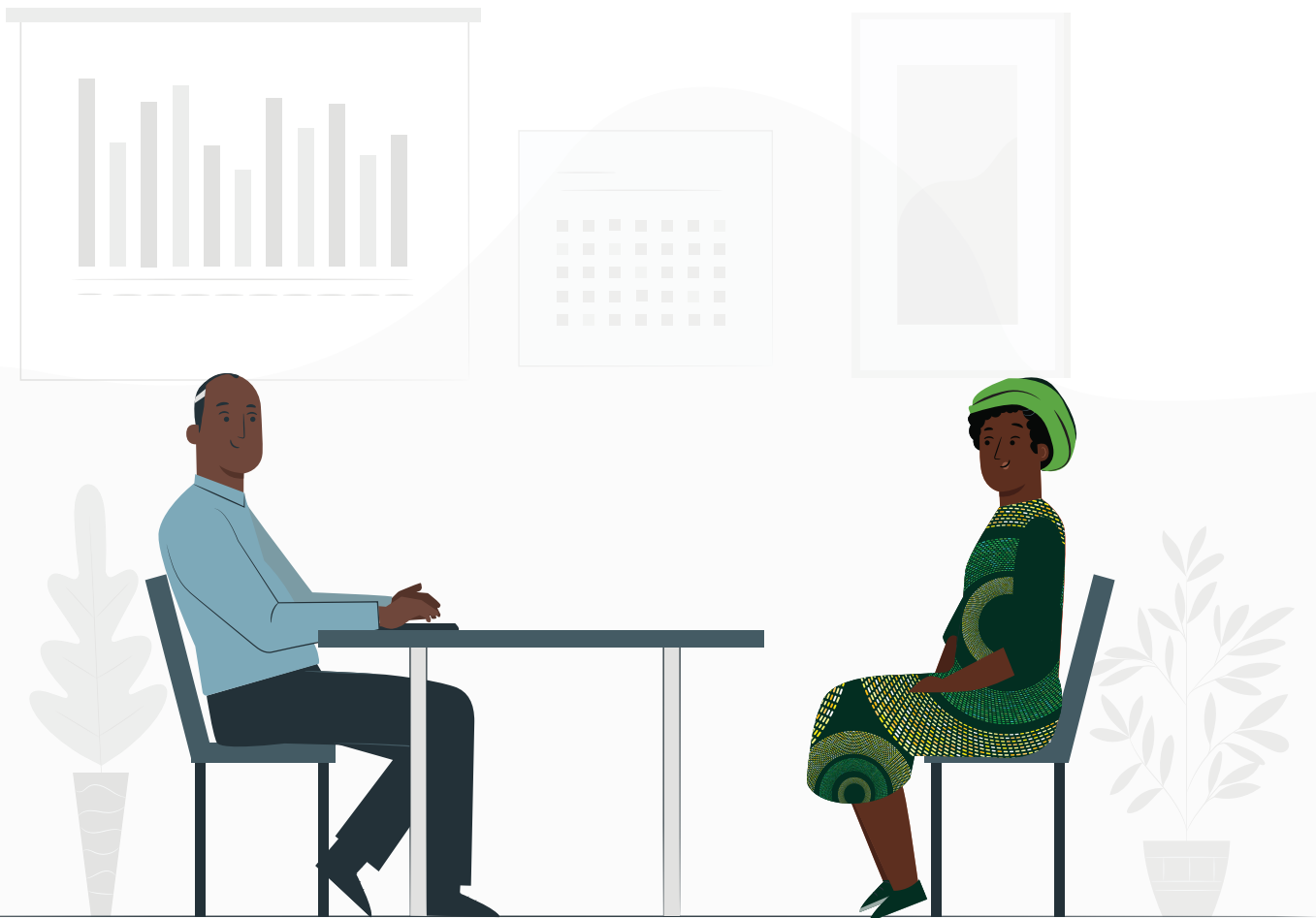
Centro de Controlo e Prevenção de Doenças (CDC)



REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE
MINISTÉRIO DA SAÚDE
DIRECÇÃO NACIONAL DE ASSISTÊNCIA MÉDICA

MANUAL

ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO GABINETE DE APOIO AOS UTENTES



Agosto de 2023

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	09
Enquadramento Legal	09
Objectivos do Manual	11
GABINETE DE APOIO AO UTENTE	11
Conceito do GAU	11
Objectivos do GAU	11
<i>Objectivos gerais</i>	<i>11</i>
<i>Objectivos específicos</i>	<i>11</i>
Atribuições Gerais do GAU	11
GAU ao Nível da Unidade Sanitária	12
Espaço Físico	12
Funções do GAU na Unidade Sanitária	13
Funções do GAU ao Nível Distrital	14
Funções do GAU ao Nível Provincial	14
Funções do GAU ao Nível Central	15
COMPOSIÇÃO E PAPEL DO GABINETE DE APOIO AO UTENTE	16
Composição Responsabilidade e Perfil dos Membros do GAU	17
Composição e Responsabilidade dos Membros do GAU	17
Perfil dos Membros do GAU	19
Organização do GAU	19
Localização	19
Horário de Funcionamento	19
Condições Adequadas	20
Papel do GAU no Âmbito das Sessões Educativas Sobre Direitos e Deveres dos Utentes	21
Recomendações Gerais Para Organizar e Liderar Sessões Educativas	21
Recomendações Para Estimular a Participação nas Palestras	22
Recomendações Para Alcançar os Grupos Vulneráveis	22
Papel do GAU no Âmbito da Gestão das Preocupações do Utente	23
Meios e Procedimentos Para Identificar as Preocupações dos Utentes	24
<i>Observação directa na unidade sanitária</i>	<i>24</i>
<i>Entrevistas e ou auscultação aos utentes</i>	<i>25</i>
<i>Livro e caixa de sugestões e reclamações</i>	<i>26</i>
<i>Linha verde gerida pelo GAU</i>	<i>27</i>
<i>Linha telefónica gerida pela Inspeção de Saúde (linha verde)</i>	<i>27</i>
<i>Linha do Procurador</i>	<i>27</i>
<i>Comité de Co-gestão e Humanização e Comité de Saúde</i>	<i>27</i>

Tratamento das Preocupações e ou Reclamações do Utente	29
Documentação das Preocupações e ou Reclamações	31
Sistema de Reporte das Preocupações e ou Reclamações	32
Preparação da Informação Para a Tomada da Decisão	32
<i>Prazo para a tomada e comunicação da decisão</i>	32
<i>Informação ao utente sobre a preocupação apresentada</i>	33
Papel do GAU no Âmbito do Apoio Psicossocial aos Utentes	34
Conceito de Apoio Psicossocial	34
Actividades Ligadas ao Apoio Psicossocial	34
MONITORIA E AVALIAÇÃO DO FUNCIONAMENTO DO GAU	35
Objectivos da Monitoria e Avaliação do Funcionamento do GAU	35
Plano de Monitoria e Avaliação do GAU	35
Ciclo Para a Monitoria e Avaliação do Funcionamento do GAU	36
Etapas da Monitoria e Avaliação do Funcionamento dos GAUs	37
Hierarquia de Efeitos Para o Seguimento do Plano de Monitoria e Avaliação	38
Implementação do Plano de Monitoria e Avaliação do Funcionamento do GAU	39
Periodicidade da Monitoria e Avaliação do Funcionamento dos GAUs	40
BIBLIOGRAFIA	41
ANEXOS	42
Anexo 1 - Ficha de Inquérito de Avaliação de Qualidade Assistencial	43
Anexo 2- Ficha de Denúncia/Reclamação	46
Anexo 3 – Formulário de Registo de Observações	47
Anexo 4 - Formulário de Registo de Reclamação	50
Anexo 5 – Fluxograma da Recepção e Tratamento das Reclamações	54

SIGLAS E ABREVIATURAS

CNDH	Comissão Nacional de Direitos Humanos
CRM	Constituição da República de Moçambique
DNAM	Direcção Nacional de Assistência Médica
DPS	Direcção Provincial da Saúde
GAU	Gabinete de Apoio ao Utente
HIV/SIDA	Vírus de Imunodeficiência Humana/Síndrome de Imunodeficiência Adquirida
IGS	Inspeção Geral de Saúde
IPAJ	Instituto de Patrocínio e Apoio Jurídico
MISAU	Ministério da Saúde
ONG	Organização Não Governamental
PVHIV	Pessoas Vivendo com HIV
SDSMAS	Serviços Distritais de Saúde, Mulher e Acção Social
SPS	Serviço Provincial de Saúde
TARV	Tratamento Antirretroviral
US	Unidade Sanitária

PREFÁCIO

A participação do utente através da emissão da sua opinião aos cuidados de saúde é importante para o alcance da qualidade e humanização dos cuidados de saúde, sendo para tal, necessário que se crie uma estrutura com foco em potencializar a participação do utente garantindo um encaminhamento seguro de todas as suas preocupações.

O compromisso do Ministério da Saúde é de oferecer cuidados de saúde de qualidade, entretanto continuamos a observar vários casos de violação dos direitos humanos dentro das nossas unidades sanitárias como por exemplo: longo tempo de espera; longas filas; falta de medicamentos; falta de privacidade; falta de comunicação; mau atendimento, entre outros.

Estes factores têm estado a minar a percepção sobre a qualidade dos serviços de saúde na perspectiva do utente.

Para reverter esta situação, o MISAU criou o Manual de Gabinete de Apoio ao Utente (GAU) que é uma estrutura que faz a ligação entre o utente e a Unidade Sanitária, permitindo que este apresente sugestões, dúvidas, elogios, opiniões, reclamações, denúncias, e outras preocupações sobre o atendimento na Unidade Sanitária, na perspectiva de obter respostas personalizadas em tempo útil e activar os mecanismos de solução.

Como mecanismo para assegurar o funcionamento do GAU o Ministério da Saúde desenhou o presente manual que define e orienta todos os profissionais de saúde sobre a organização e funcionamento desta estrutura no Serviço Nacional de Saúde.

Cientes da importância do GAU na contribuição da melhoria dos cuidados de saúde livres do estigma e discriminação através do envolvimento do utente, encorajamos a todos os trabalhadores de saúde (gestores e provedores), parceiros de cooperação/implementação e a comunidade a usarem este manual no dia a dia do seu trabalho por forma a assegurar cuidados de saúde de qualidade e humanizados em todas as unidades sanitárias do país.

O Nosso Maior Valor é a Vida

O Ministro da Saúde

Armindo Daniel Tiago

AGRADECIMENTOS

O presente *Manual de Organização e Funcionamento do Gabinete de Apoio ao Utente* é fruto de um processo de revisão de literatura e partilha de experiências de trabalho de várias instituições, consultas às comunidades e aos provedores de saúde que trabalham na melhoria da qualidade e humanização dos cuidados de saúde no país.

A Direcção Nacional de Assistência Médica endereça a sua profunda gratidão e apreço à Direcção Nacional de Formação dos Profissionais de Saúde, a Namati Moçambique, ao CDC e ao Banco Mundial, pelas valiosas contribuições, que permitiram a elaboração do presente Manual de Organização e Funcionamento do Gabinete de Utente.

O Ministério da Saúde estende os seus agradecimentos a todos que directa ou indirectamente contribuíram para a elaboração do presente Manual.

INTRODUÇÃO

O Ministério da Saúde (MISAU) tem vindo a desenvolver e a implementar estratégias específicas que visam garantir que os serviços prestados nas unidades sanitárias do país sejam de qualidade e humanizados, centrados no utente. A participação do utente através da sua opinião sobre os cuidados de saúde é importante para o alcance da qualidade dos cuidados desejados.

A Estratégia Nacional para a Melhoria da Qualidade e Humanização dos Cuidados de Saúde (2017-2023) preconiza a criação e expansão de mecanismos de apresentação, recolha e tratamento das preocupações dos utentes nas unidades sanitárias e comunidades com a operacionalização do Gabinete de Apoio ao Utente (GAU).

O GAU deve trabalhar com uma equipa multidisciplinar para alcançar com eficiência os objectivos da humanização e qualidade dos serviços, onde o serviço social tem o seu contributo, assumindo nesta equipa um papel activo, desde o acompanhamento do paciente às consultas, ao internamento até à sua reintegração social após a alta clínica. É um mecanismo de interligação entre o utente e a unidade sanitária.

Deste modo, este manual pretende fornecer informações e orientações sobre a organização e funcionamento do GAU nas unidades sanitárias e contém informações sobre os níveis de organização, composição e tarefas do GAU. Torna-se, portanto, um instrumento orientador e de gestão a todos os níveis.

Enquadramento Legal

A Constituição da República de Moçambique (CRM) confere a possibilidade dos cidadãos participarem na tomada de decisões sobre questões importantes do país que afectam a sua vida, exercendo os direitos políticos, de cidadania e a possibilidade de contribuir nos processos de mudanças. A CRM reconhece também a saúde como um direito universal (art.º 89) e estabelece o dever de todos os moçambicanos promoverem e defenderem a saúde (art.º 45), e indica que um dos objectivos fundamentais do Estado moçambicano é a defesa e promoção dos direitos humanos e da igualdade dos cidadãos perante a Lei (art.º 11 e art.º 35).

O Decreto 30/2001 de 30 Outubro, aprovado pelo Conselho de Ministros sobre as Normas de Funcionamento dos Serviços da Administração Pública, estabelece os princípios da actuação da Administração Pública, que servem como base legal para a promoção da participação dos cidadãos na melhoria dos serviços de saúde. O Decreto estabelece um conjunto de princípios (art.º 5, 8 e 9) que norteiam a Administração Pública, os quais defendem a prossecução do interesse público sem prejuízo dos direitos e interesses dos particulares protegidos por lei; o direito de os cidadãos poderem apresentar preocupações, queixas, reclamações, sugestões e elogios às instituições públicas em relação a assuntos que lhes dizem respeito. Estes princípios conferem ao cidadão e à comunidade o direito de participar na gestão da coisa pública em saúde com a operacionalização do GAU.

A Estratégia Nacional Para a Melhoria da Qualidade e Humanização dos Cuidados de Saúde (2017-2023) assume o desafio de oferecer cuidados de saúde de qualidade, centrados no utente, e reconhece a qualidade como um processo participativo e de constante negociação positiva entre as partes envolvidas. Por conseguinte, a criação e o funcionamento do GAU é crucial para se alcançar a desejada qualidade centrada no utente, uma vez que permite a interacção entre o utente e o provedor de saúde.

Por sua vez, a *Estratégia Nacional Para a Prevenção e Combate às Cobranças Ilícitas (2017-2023)* vem reforçar a necessidade da participação do cidadão e da comunidade na gestão da Unidade Sanitária com vista a prevenir e combater as cobranças ilícitas. Esta apresenta linhas estratégicas para responder a casos de suborno, mau atendimento e outros tipos de violações tais como: desvio e roubo de medicamentos, cobrança de medicamentos e de serviços que devem ser gratuitos, maus-tratos na maternidade, não rastreio de tuberculose a pacientes com HIV, entre outros, e assegurar a melhoria de qualidade e humanização dos serviços de saúde. Neste sentido, o GAU é o mecanismo através do qual os serviços de saúde podem fortalecer e expandir estratégias de prevenção, detecção e respostas a situações de cobranças ilícitas e outras violações contrárias as leis e normas de funcionamento das unidades sanitárias.

A Carta dos Direitos e Deveres do Utente é um instrumento de promoção e defesa da humanização e um meio que nos ajuda a pôr em prática os princípios relacionados ao acesso a cuidados de saúde conforme vem plasmado na Constituição da República de Moçambique e na Política Nacional de Saúde. É, portanto, um mecanismo que facilita e reforça a oportunidade de diálogo entre os utentes, trabalhadores de saúde e a direcção da unidade sanitária.

Objectivos do Manual

No contexto da ausência dos diplomas regulamentares sobre o funcionamento do GAU, surge a necessidade de assegurar uma harmonização dos princípios e objectivos do seu sistema de gestão. O presente manual foi concebido para operacionalizar os Gabinetes de Apoio ao Utente ao nível nacional no quadro da operacionalização das estratégias e normas do sector da saúde que estabelecem a obrigatoriedade de em todos os serviços públicos existirem mecanismos de auscultação, documentação e tratamento de reclamações e sugestões dos utentes.

Este manual pretende estabelecer normas e princípios orientadores sobre o funcionamento do GAU a todos níveis de implementação, de modo a assegurar a harmonização dos procedimentos operacionais, fortalecendo a melhoria da qualidade e humanização dos cuidados de saúde, com foco na participação activa do utente, comunidade e trabalhador de saúde.

GABINETE DE APOIO AO UTENTE

Conceito do GAU

O Gabinete de Apoio ao Utente é uma estrutura funcional que visa a melhoria da qualidade e humanização dos cuidados de saúde destinado a oferecer apoio psicossocial, receber e responder às preocupações dos utentes e prestar-lhes informações sobre os seus direitos e deveres, incluindo organização dos serviços de saúde. O GAU é um meio seguro que permite a participação dos pacientes e comunidades no processo de prestação de serviços de saúde (chlc.min-saude.pt/gabinete-cidadão/).

Objectivos do GAU

Objectivos gerais

- Promover a participação do utente, seus familiares e comunidade na melhoria da qualidade e humanização dos serviços de saúde prestados.

Objectivos específicos

- Garantir a informação ao utente e seus familiares sobre os seus direitos e deveres;
- Oferecer apoio psicossocial ao utente e sua família;
- Garantir a gestão das inquietações, sugestões, denúncias, elogios e outras preocupações recebidas;
- Criar canais de comunicação entre gestores, trabalhadores de saúde, utentes, seus familiares e a comunidade, com vista ao alcance da eficácia e da qualidade dos serviços prestados;
- Garantir a retro informação entre os gestores dos serviços de saúde a diversos níveis de tomada de decisão.

Atribuições Gerais do GAU

São atribuições gerais do Gabinete de Apoio ao Utente os seguintes:

- Promover o GAU como espaço de interacção entre o utente e gestores da Unidade Sanitária (US);
- Servir como ferramenta-chave de monitoria e avaliação, que permite medir o nível do acesso e da qualidade dos serviços de saúde prestados aos utentes;

- Garantir o processo de mudança da cultura no atendimento, promovendo o respeito à dignidade humana;
- Desenvolver acções proactivas que garantem a prevenção das reclamações e outras queixas referentes aos serviços prestados;
- Receber e encaminhar as sugestões, elogios, reclamações e outras preocupações aos serviços adequados;
- Propor e implementar estratégias e medidas para a resolução das preocupações dos utentes;
- Coordenar e supervisionar as actividades do GAU, assegurando a formação dos respectivos responsáveis;
- Educar os utentes sobre os seus direitos e deveres através da divulgação da Carta dos Direitos e Deveres dos Utentes e partilhar informação chave dos protocolos do MISAU e das políticas e leis nacionais;
- Participar em auscultações e inquéritos sobre o grau de satisfação relativo aos serviços prestados;
- Elaborar relatório das actividades.

GAU ao Nível da Unidade Sanitária

Espaço Físico

O Gabinete de Apoio ao Utente pode funcionar com ou sem espaço físico dentro de uma unidade sanitária desde que para tal possua uma estrutura que garante resposta às preocupações dos utentes.

O GAU com espaço físico deve estar localizado em local de fácil acesso ao público e deve assegurar que seja afixada de forma visível a seguinte informação:

- os serviços disponíveis na US e horário de funcionamento;
- a tabela de taxas dos serviços e informação sobre serviços e medicamentos gratuitos;
- a sinalética/placa do GAU;
- o horário de funcionamento do GAU;
- os números de telefone para apoio aos utentes;
- o modelo para a apresentação de reclamações e/ou sugestões.

Funções do GAU na Unidade Sanitária

- Implementar os mecanismos de comunicação entre os provedores, os utentes e a comunidade;
- Estimular a ligação entre a US e a comunidade;
- Implementar boas práticas que garantam a melhoria da qualidade e humanização dos serviços prestados;
- Fazer auscultações e inquéritos de satisfação dos utentes e trabalhadores de saúde;
- Participar nas reuniões comunitárias para a auscultação sobre o funcionamento da US em coordenação com o Comité de Co-Gestão e Humanização;
- Atender aos utentes em privado;
- Receber todas as exposições orais e escritas relativas a sugestões ou elogios/agradecimentos e outras preocupações;
- Documentar as preocupações orais;
- Registar e classificar todos os processos relativos às exposições recebidas;
- Propor soluções às sugestões e preocupações apresentadas;
- Encaminhar para o nível imediatamente superior todas as preocupações que não tiverem solução a nível da US;
- Elaborar, quando justificado, propostas de audição de responsáveis pelos serviços ou trabalhadores de saúde visados;
- Dar retroinformação ao utente dentro do período recomendado;
- Divulgar e afixar na vitrina a decisão/resolução das questões reportadas que beneficiam todos utentes;
- Orientar os utentes dentro da US para os diversos sectores (sala de exames, laboratório, farmácia, local de transporte e outros);
- Prestar o apoio psicossocial aos utentes da US em condições de vulnerabilidade social e psicológica;
- Promover acções de apoio emocional, social e de aquisição de habilidades para os utentes;
- Elaborar relatórios (mensais) e enviar aos SDSMAS e arquivar uma cópia.

Funções do GAU ao Nível Distrital

Ao nível distrital o GAU tem as funções que se seguem:

- Coordenar as actividades dos GAU das US do distrito, assegurando a formação dos respectivos responsáveis;
- Promover os mecanismos de comunicação entre os provedores de saúde, utentes e a comunidade;
- Supervisionar e apoiar tecnicamente os responsáveis do GAU das unidades sanitárias;
- Promover e implementar boas práticas que garantam a melhoria da qualidade e humanização dos serviços prestados;
- Implementar directivas e procedimentos relativos à gestão do GAU;
- Receber, compilar e fornecer respostas às preocupações recebidas das unidades sanitárias dentro do período recomendado;
- Propor ao respectivo Director (SDSMAS) medidas julgadas necessárias para a resolução das preocupações;
- Realizar encontros distritais para análise e balanço das actividades do GAU ao nível das unidades sanitárias;
- Garantir a disponibilidade de material/equipamento para os GAU;
- Elaborar relatórios e enviar a instâncias superiores (DPS/SPS).

Funções do GAU ao Nível Provincial

O responsável do GAU a nível provincial é o representante dos Serviços/Direcção Provincial de Saúde, cabendo-lhe as seguintes funções:

- Coordenar as actividades realizadas ao nível distrital;
- Implementar directivas e procedimentos relativos à gestão do GAU;
- Promover as boas práticas que garantam a melhoria da qualidade e humanização dos serviços prestados;
- Promover os mecanismos de comunicação entre os provedores, utentes e a comunidade;
- Assegurar a formação dos responsáveis do GAU ao nível distrital;
- Supervisionar e dar apoio técnico aos responsáveis do GAU ao nível distrital;

- Garantir a disponibilidade de material/equipamento para a funcionalidade dos gabinetes;
- Receber e analisar os relatórios das actividades do GAU do nível distrital;
- Realizar encontros provinciais para análise e balanço das actividades;
- Elaborar relatórios e enviar para o nível central.

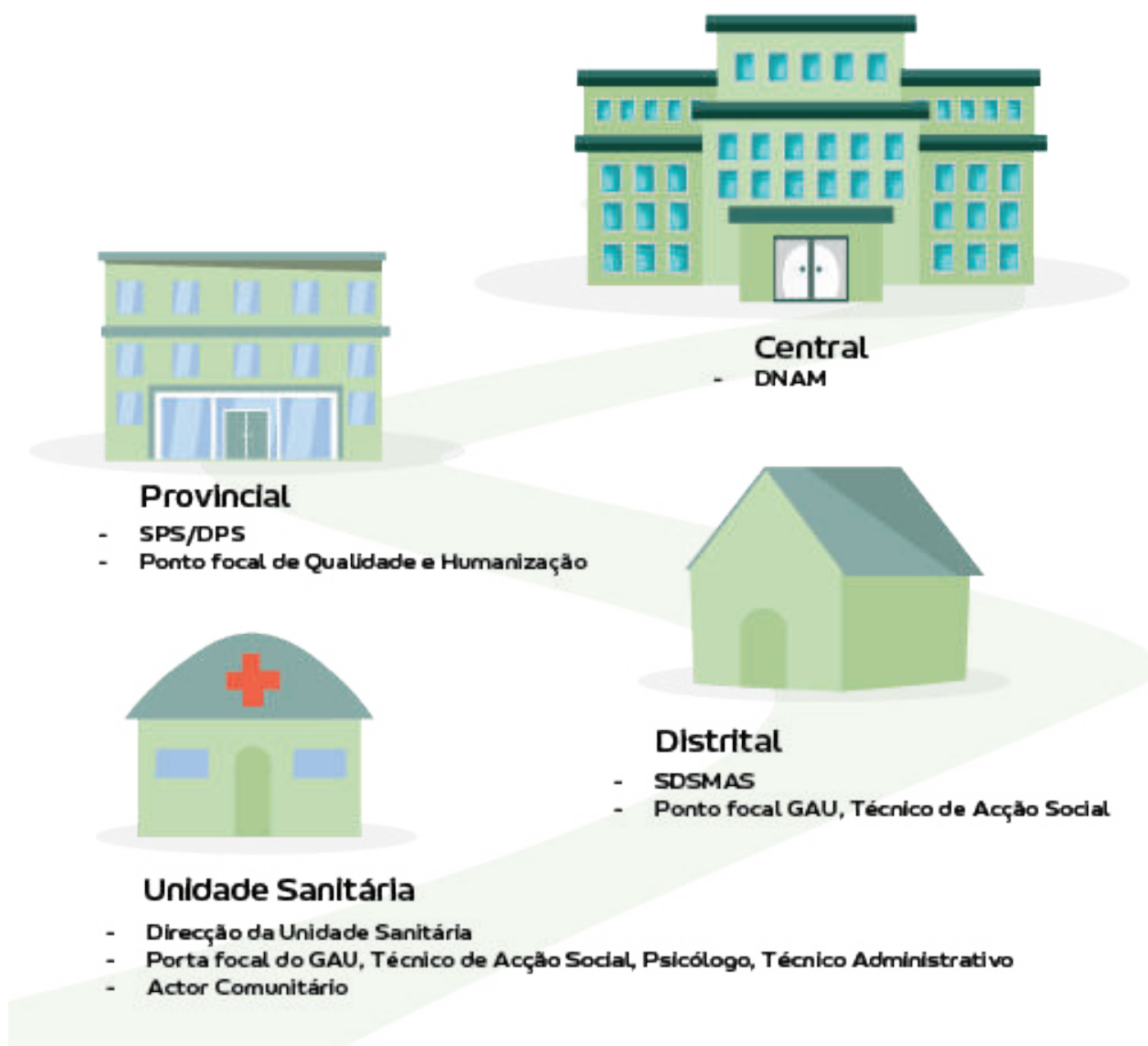
Funções do GAU ao Nível Central

O Gabinete localiza-se na Direcção Nacional de Assistência Médica (DNAM), no Departamento de Humanização dos Cuidados de Saúde, que coordena o trabalho dos Gabinetes de Apoio ao Utente e Comitês de Co-gestão e Humanização com as seguintes funções:

- Elaborar e divulgar procedimentos de gestão e funcionamento dos GAU;
- Promover o processo de mudança da cultura no atendimento, baseada no respeito e atendimento com cortesia;
- Conceber pacotes de formação e organizar capacitações de formadores provinciais;
- Elaborar estratégias de intervenção para a redução das queixas;
- Receber, registar, analisar e dar seguimento aos recursos das respostas das reclamações dadas pelo GAU ao nível das províncias;
- Monitorar o funcionamento do GAU aos diferentes níveis.

COMPOSIÇÃO E PAPEL DO GABINETE DE APOIO AO UTENTE

Para o seu pleno funcionamento, o GAU deve ser constituído por uma equipa multidisciplinar com papéis específicos, que respeita as atribuições de cada nível de atenção. A selecção dos membros do GAU deve respeitar o perfil adequado as suas responsabilidades a serem executadas em termos éticos, deontológicos e em termos de habilidades e competências.



Composição Responsabilidade e Perfil dos Membros do GAU

Composição e Responsabilidade dos Membros do GAU

Nível de atenção	Composição	Responsabilidades
Unidade Sanitária	Direcção da Unidade Sanitária	Receber e analisar a informação
		Tomar decisões
		Informar aos utentes/pacientes sobre acções tomadas e decisões
		Encaminhar, se necessário, para o nível superior
	Ponto Focal do GAU, Técnico de Acção Social, Psicólogo, Técnico Administrativo	Intervir para a mudança de atitude/comportamento
		Prestar apoio psicossocial
		Auscultar os utentes
		Registar a informação
		Analisar e propor as possíveis soluções
Unidade Sanitária	Actores comunitários	Encaminhar para o Director da US
		Auscultar a comunidade
		Registar as inquietações
		Encaminhar ao GAU
		Participar na resolução
		Fornecer resposta à comunidade

Nível de atenção	Composição	Responsabilidades
Distrital	SDSMAS	Receber e analisar a informação
		Tomar decisão
		Informar aos utentes/pacientes sobre acções tomadas e decisões
		Encaminhar, se necessário, à instância superior
	Ponto focal do GAU, Técnico de Acção Social	Recolher os relatórios
Provincial	SPS/DPS	Analisar os relatórios
		Encaminhar ao nível superior
		Receber e encaminhar a resposta à US
		Receber e analisar informação
	Tomar decisão	
	Informar aos utentes/pacientes sobre acções tomadas e decisões	
	Encaminhar, se necessário, à instância superior	
Ponto Focal do GAU, Ponto Focal de Qualidade e Humanização	Receber relatórios	
	Encaminhar ao nível superior	
	Elaborar relatórios e enviar ao MISAU	
Central	DNAM	Receber relatórios
		Analisar os relatórios
		Encaminhar, se necessário, à IGS, e este por sua vez pode encaminhar a V. Excia Ministro da Saúde para tomada de decisão caso haja necessidade
		Dar a devida recomendação à DPS/SPS

Perfil dos Membros do GAU

- Escuta activa;
- Empatia;
- Imparcialidade (neutralidade);
- Transparência;
- Honestidade;
- Espírito de solidariedade;
- Respeito pela dignidade da pessoa humana;
- Sigilo profissional;
- Capacidade de censura (redigir o essencial);
- Capacidade de documentar as inquietações orais (também aplicável aos actores comunitários).



Organização do GAU aos Diferentes Níveis

Localização

O GAU deve estar localizado no Ministério da Saúde, Serviço Provincial de Saúde, Direcção Provincial da Saúde, e nos Serviços Distritais de Saúde Mulher e Acção Social e Unidades Sanitárias.

Enquanto não houver gabinete físico, os elementos do GAU devem ter acesso prioritário a um gabinete alternativo para garantir um atendimento condigno aos utentes.

Horário de Funcionamento

O GAU funciona de segunda à sexta-feira, das 7.30 às 15.30 horas. Nas unidades sanitárias, fora deste horário, o utente poderá apresentar as suas sugestões, elogios ou outras preocupações nas enfermarias ou serviços de urgências.

Condições Adequadas

Para um bom funcionamento do GAU vide na tabela abaixo as condições que devem ser criadas:

Estrutura	Composição
Infraestrutura	Espaço físico dentro de US Local de fácil acesso, visível e sinalizado para atendimento presencial Sala com privacidade
Recursos Humanos	Assistente social Psicólogo Administrativo Actores comunitários Ponto Focal de Humanização da US
Equipamento (onde as condições permitem)	Computador Impressora Ar-condicionado
Mobiliário (onde as infraestruturas permitem)	Armário Secretária Pastas de arquivo Cadeiras Balde de lixo Relógio de parede
Comunicação	Telefone/telemóvel (linha verde) Internet
Documentos impressos	Livro e caixa de sugestões e reclamações Formulário de Registo de Observações de Barreiras Guião de supervisão Ficha de resumo semanal/mensal das reclamações e sugestões Ficha de avaliação da satisfação do utente e dos provedores Ficha de denúncia/reclamação Formulário de reclamação Satisfatómetro (por exemplo, uma urna com cartões) apenas para enfermaria modelo

Papel do GAU no Âmbito das Sessões Educativas Sobre Direitos e Deveres dos Utentes

O acesso à informação permite que o cidadão conheça e defenda os seus direitos e deveres como utente e participe na melhoria de qualidade e humanização dos serviços de saúde, dirigidas não só para o utente, mas também para os trabalhadores do sistema nacional de saúde (como partes interessadas).

As sessões educativas envolvem ouvir, despertar interesse, transmitir conteúdos de forma acessível, de modo a ajudar as pessoas a perceberem a relevância dos conteúdos e a usarem a informação.

Para melhor divulgação dos direitos e deveres dos utentes e dos serviços oferecidos pelas unidades sanitárias, são sugeridas as seguintes orientações:

Recomendações Gerais Para Organizar e Liderar Sessões Educativas

- Elaborar um plano temático diversificado das palestras ou capacitações para além da *Carta dos Direitos e Deveres do Utente* como, por exemplo, incluir os serviços que devem ser disponibilizados na Unidade Sanitária, o Protocolo de Atendimento às Vítimas de Violência Baseada no Género, a Lei de Protecção de PVHIV, o direito à informação, cobranças ilícitas, etc.;
- Seleccionar os temas prioritários com base na auscultação dos utentes, profissionais de saúde ou nas preocupações recebidas;
- O conteúdo deve ser adaptado em forma de uma palestra na US ou comunidade, ou capacitação em função do grupo-alvo (provedor, utentes, grupos vulneráveis, etc.);
- Preparar o conteúdo com antecedência. Se possível, resumir de forma simples o conteúdo num bloco de notas ou num papel gigante (pôr apenas os títulos essenciais ou colocar questões-chave que provocam discussão);
- Identificar alguém do gabinete para tomar notas durante a sessão de modo a assegurar o seguimento das preocupações levantadas;
- Apresentar os conteúdos numa sequência lógica (por exemplo, não falar do impacto do mau atendimento sem antes dar conceitos básicos sobre o atendimento humanizado);
- Apresentar (dizer o seu nome, que trabalha como ponto focal de gabinete de utente e que esta ali para ouvir e apoiar caso exista algum problema);
- Usar uma linguagem simples e acessível com recurso a língua local sempre que necessário.
- Falar com cordialidade (chamando os utentes pelo nome, mãe/pai, mana, etc.);

- Deixar as pessoas confortáveis e criar um ambiente em que as pessoas se sintam seguras (por exemplo falando do sigilo e da confidencialidade, criando um ambiente positivo de apoio, etc.);
- Facilitar a palestra de forma interactiva para que haja espaço para as pessoas participarem levantando dúvidas, apresentado preocupações, sugestões e propostas de soluções;
- Pedir atempadamente o consentimento verbal e/ou escrito para: envolver os comités de saúde nas sessões educativas e de auscultação;
- Pedir aos participantes para fazerem a síntese do conteúdo discutido para assegurar a compreensão das mensagens-chave.

Recomendações Para Estimular a Participação nas Palestras

- Partilhar histórias de sucesso - exemplos de casos resolvidos - para motivar os participantes a apresentarem as suas preocupações e terem fé no processo de resolução;
- Convidar os membros da comunidade e líderes comunitários a apresentarem problemas e soluções locais ou testemunhos de casos reais;
- Registar as contribuições feitas durante a palestra, (na comunidade ou na unidade sanitária);
- Elogiar a comunidade nas acções positivas que tem levado a cabo gerando reconhecimento e sentimento de compensação.

Nota: A palestra deve durar no máximo 15 minutos na Unidade Sanitária e 30 minutos na comunidade.

Recomendações Para Alcançar os Grupos Vulneráveis

Os grupos vulneráveis são pessoas que muitas vezes têm fraco poder de negociação, pouco acesso à informação e/ou baixo conhecimento sobre os seus direitos. São segmentos da população que estão sob risco de exposição á doenças bem como à exclusão, tratamento desigual, violação dos direitos decorrente de factores estruturais, socioeconómicos, culturais e comportamentais. Deste modo, é importante assegurar que a divulgação dos direitos e deveres dos utentes alcancem a todos, com mensagens claras e adequadas às suas condições e necessidades específicas. Por isso, temos como recomendação o seguinte:

- Em coordenação com o responsável do envolvimento comunitário da unidade sanitária, os secretários de bairros, líderes comunitários e os membros de comités de saúde devem identificar e fazer o levantamento de associações de grupos vulneráveis ou pessoas vulneráveis;
- Fazer uma boa mobilização e assegurar que os participantes sejam interventivos e representativos;

- Organizar sessões educativas específicas por tipo de grupos vulneráveis (sessões só com pessoas vivendo com HIV, mulheres grávidas, idosos, trabalhadores de sexo, etc.).

Papel do GAU no Âmbito da Gestão das Preocupações do Utente

O GAU é responsável por receber e dar seguimento às reclamações e sugestões apresentadas pelo utente. As preocupações sobre o funcionamento dos serviços de saúde podem ser apresentadas ao GAU por iniciativa do utente, seu familiar ou da comunidade através de auscultações proactivas realizadas em articulação com o comité de co-gestão e humanização e comité de saúde.

Conceitos chave

Tipo	Definição
Informação	Comunicação, orientação ou ensinamento relacionado à saúde, incluindo serviços disponíveis.
Solicitação	Comunicação verbal ou escrita que, embora também possa indicar insatisfação, contém necessariamente um requerimento de atendimento ou acesso às acções e serviços de saúde.
Elogio	Comunicação verbal ou escrita que traduz satisfação ou agradecimento pelos serviços prestados.
Sugestão	Comunicação verbal ou escrita que propõe acção considerada útil para a melhoria dos serviços.
Reclamação	Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade na administração ou no atendimento por entidade pública ou privada.
Denúncia	Comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação imputando responsabilidade nas acções ligadas à prestação de cuidados de saúde.
Boas práticas	Conjunto de acções adoptadas na prestação de cuidados de saúde, resultantes de várias opiniões e acções que acomodam aos utentes e provedores de saúde.
Satisfação	Indicador de qualidade percebido pela melhoria de atendimento na prestação de cuidados de saúde.
Palestra/ sessão educativa	Exposição interactiva de conteúdos para um grupo, focalizada em certos temas de relevância, para educação sobre os direitos e deveres do utente, os serviços de saúde disponíveis e promoção de saúde.

Meios e Procedimentos Para Identificar as Preocupações dos Utentes

A identificação e a resolução das preocupações ligadas à prestação dos serviços de saúde são essenciais para remover as barreiras de acesso às unidades sanitárias e para melhorar a qualidade e humanização dos cuidados e serviços. Abaixo seguem-se alguns meios e procedimentos para identificar as preocupações dos utentes. Os procedimentos em falta podem ser localizados em legislação e manuais específicos.

Observação directa na unidade sanitária

A equipa do GAU deve identificar barreiras para serem resolvidas através da observação das condições das infraestruturas e como os serviços estão a ser fornecidos na unidade sanitária. Esta actividade requer observar e ouvir sem ser necessário interagir com os utentes/pacientes. Devem ser considerados e registados, por exemplo, os seguintes aspectos:

- Ausência ou atraso do provedor;
- Observância do horário de funcionamento da unidade sanitária que é das 7h30 às 15h30 ou 24h se aplicável;
- Incumprimento da norma de atendimento prioritário (pessoas idosas, pessoas com deficiência, pacientes em estado grave, etc.);
- Atendimento sem cortesia;
- Trabalhadores de saúde sem crachás e/ou uniformes;
- Falta de privacidade (na janela da farmácia, salas de consulta/testagem, ou outro sector);
- Falta de electricidade para o funcionamento dos equipamentos/aparelhos;
- Casas de banho fechadas ou avariadas.

Entrevista e auscultação aos utentes

As entrevistas e auscultações conduzidas aos utentes e comunidades são um meio importante para colher preocupações, opiniões e experiências sobre a qualidade do atendimento na unidade sanitária.

Tratando-se de uma entrevista formal, o ponto focal do GAU deve ser orientado por um guião estabelecido para recolha de informação sobre as preocupações dos utentes e comunidades.

As informações recolhidas pelo GAU com base nas entrevista deverão ser usadas para orientar melhorias na prestação de serviços de saúde e para influenciar a revisão e criação de políticas. Estas informações não devem ser divulgadas como se fossem estudos, pois estes devem obedecer os protocolos de pesquisas e os regulamentos vigentes.

Em caso de uma necessidade específica, baseada nos indicadores fornecidos pelo GAU, o ponto focal pode submeter um protocolo para aprovação e realização da entrevista.

Durante a entrevista, o entrevistador deve:

- Preparar o material necessário/ferramentas que vai precisar;
- Apresentar-se sempre ao entrevistado, fornecendo-lhe o seu nome e suas funções;
- Garantir o consentimento informado antes da realização da entrevista (quando aplicável);
- Verificar sinais de embaraço e encorajar a partilha das preocupações com naturalidade;
- Ser bom ouvinte.

Dicas para ser bom ouvinte

Saber ouvir atentamente (entrevistas, auscultações, palestras e atendimento no GAU) é uma qualidade essencial. Existem diferentes formas que poderá usar para mostrar à pessoa que a está escutando:

- Manter contacto visual (olhe com atenção para a pessoa e directamente nos olhos)
- Acenar a cabeça em forma de concordância com o que ela está dizendo
- Dizer “Sim”, “Compreendo”, etc.
- Mostrar empatia (tente se colocar no lugar da pessoa que está falando)
- Sumarizar usando palavras suas, que significa repetir o essencial do que lhe foi comunicado para concordarem nos pontos essenciais do caso
- Demonstrar à pessoa que é solidário com o seu problema, de modo que ganhe confiança em si
- Evitar interrupções (deixe a pessoa terminar seus pensamentos antes de responder)
- Não julgar (esteja aberto a diferentes opiniões e pontos de vista)
- Evitar distrações (mantenha o foco na conversa e evite pensar em outras coisas enquanto a pessoa fala)
- Não demonstrar impaciência e falta de interesse em relação à pessoa que está entrevistar ou em relação ao problema que lhe é colocado ou exposto

Livro e caixa de sugestões e reclamações

Uma queixa deve apresentar a seguinte informação básica:

- Nome completo e morada do utente. Deve colocar rua, avenida, número da casa com referências que facilitam a localização (por exemplo, se estão perto de uma escola, mercado, colocar o nome);
- Contacto do utente e alternativo. É importante pedir para além do contacto do utente um número alternativo de um familiar, vizinho, etc.;
- O endereço/local e a identificação da pessoa para quem está a escrever (Unidade Sanitária X, director Y);
- O assunto (exemplo: cobranças ilícitas na maternidade, falta de privacidade no sector

de Planeamento Familiar). Explicar detalhadamente a preocupação.

Linha verde gerida pelo GAU

É uma linha pública exclusiva para exposições das preocupações e sugestões do público. Esta linha deve ser gerida pelo GAU, tendo em conta as seguintes orientações:

- Divulgar a sua existência por escrito, em cartaz, através de palestras e usando também rádios comunitárias;
- Todas as chamadas devem ser registadas no livro de sugestões e reclamações;
- Afixar em local público a medida e solução adoptada para a questão colocada, caso o utente não tenha deixado contacto.

Linha telefónica gerida pela Inspeção de Saúde (linha verde)

É linha telefónica para receber denúncias sob a responsabilidade da Inspeção de Saúde, que é a instituição que garante e fiscaliza a legalidade no Sistema Nacional de Saúde.

Linha do Procurador

É uma linha telefónica que serve para receber denúncias sob a responsabilidade da Procuradoria.

Comité de Co-gestão e Humanização & Comité de Saúde

O Comité de Co-gestão e Humanização é um órgão composto por trabalhadores de saúde e membros da comunidade que trabalham juntos na planificação, execução, seguimento e monitoria das actividades, incluindo a análise e tomada de decisões sobre a vida da US. (*Estratégia Nacional de Qualidade e Humanização, 2017-2023*).

O Comité de Saúde é uma estrutura sociocomunitária composta por membros escolhidos ou eleitos pela comunidade para a representar e tomar decisões sobre a saúde da comunidade.

Os defensores de saúde, paralegais, conselheiros, activistas, autoridades tradicionais, líderes comunitários e religiosos também podem auscultar os utentes e as comunidades sobre as reclamações e sugestões ligadas aos serviços de saúde.

Ligação do GAU Com o Comité de Co-gestão e Humanização e o Comité de Saúde

O GAU coordena com os membros do Comité de Co-gestão e Humanização a execução das seguintes tarefas:

- Colaborar na divulgação de informações pertinentes (ex., direitos e deveres do utente);
- Apoiar na realização das actividades de mobilização e educação sanitária dentro e fora das US;
- Participar na identificação/auscultação, análise e resolução de problemas da US ligados a infraestrutura, medicamentos, equipamentos e desempenho dos trabalhadores;
- Ter um papel-chave no reporte, na análise e na resolução das preocupações dos utentes;
- Apoiar na planificação, implementação, monitoria e avaliação das actividades de melhoria da qualidade e humanização na US;
- Mobilizar recursos para o desenvolvimento dos serviços de saúde dentro da sua área de actuação;
- Recomendar a contratação e despedimento do pessoal auxiliar de limpeza/manutenção para efectuar as melhorias necessárias contidas no seu plano de acção, desde que se respeitem as normas e procedimentos legais.

O GAU coordena com os membros do Comité de Saúde a realização de sessões educativas ao nível da comunidade e de auscultação das preocupações e sugestões dos membros da comunidade ligados aos serviços de saúde.

Tratamento das Preocupações e ou Reclamações do Utente

As preocupações sobre a qualidade dos serviços de saúde podem ser classificadas com base no desempenho dos provedores de saúde e na existência e/ou qualidade das infraestruturas, equipamentos ou medicamentos existentes ou com base em outros critérios.

Para casos de desempenho pode se adoptar as seguintes abordagens:

- Quando a preocupação envolve um profissional de saúde, recomenda-se que se fale primeiro com a pessoa visada.
- Se a resolução não for satisfatória (ou se o problema não foi resolvido), pode-se colocar a contestação ao superior hierárquico directo.
- Caso se trate de um problema que não é da competência do MISAU, pode-se encaminhar o utente à Procuradoria, ao Tribunal, IPAJ, à CNDH ou ao Provedor de Justiça.

Para casos de infra-estrutura, equipamentos ou medicamentos, recomenda-se a adopção das seguintes estratégias:

- Procurar resolver a nível da própria unidade sanitária, sempre tomando em consideração o tipo da unidade sanitária (que determina os serviços prestados e os equipamentos e medicamentos que devem estar disponíveis).
- Caso não se resolva na unidade sanitária, pode-se recorrer ao nível distrital, provincial e, se necessário, ao nível central do MISAU.



Fluxo de Tratamento das Preocupações e/ou Reclamações

Etapa	Procedimento
Recepção das preocupações	As preocupações poderão ser tratadas pelo GAU por meio de diversas correspondências (por e-mails, por escrito, por telefone, presencialmente, ou por outras) de acordo com cada realidade.
Auscultação	Proactivamente, o GAU deve auscultar as preocupações dos utentes que chegam através das correspondências referidas, assim como deve também fazer auscultações proactivas nos locais de atendimento da Unidade Sanitária e na comunidade.
Análise	O GAU analisa o conteúdo da preocupação, procura entender a causa do problema, e verifica se há informações suficientes para dar seguimento.
Encaminhamento	Após a análise da preocupação, deve ser remetida ao sector para auscultação. É importante que o utente tenha conhecimento do encaminhamento dado à sua manifestação.
Acompanhamento	O GAU deverá acompanhar o progresso do caso e avaliar a resposta do sector. Se esta não for satisfatória, procurar a instância imediatamente superior para uma nova avaliação.
Resposta ao utente/comunidade	Manter o utente informado sobre o andamento da preocupação, considerando sua resolução dentro dos princípios legais e directrizes/políticas do MISAU.
Fecho	Uma preocupação só pode ser fechada mediante uma resposta. Se a resposta não for satisfatória, o utente pode, dentro dos limites legais, recorrer a outras instâncias superiores.

Documentação das Preocupações e ou Reclamações

a) *Identificação*

Uma preocupação deve apresentar a seguinte informação básica:

- o nome completo e morada do utente: rua, avenida, número da casa com referências que facilitam a localização;
- o contacto do utente e alternativo;
- o endereço/local e a identificação da pessoa para quem se está a escrever (Unidade Sanitária X, director Y);
- o assunto (exemplo: mau atendimento, cobranças ilícitas no sector x etc.).

b) *Descrição da preocupação/conteúdo*

- Quem (nome do provedor de saúde, se aplicável);
- O quê (a preocupação, violação de um direito, sugestão, elogio);
- Quando (período, data), onde (nome da Unidade Sanitária, do sector, etc.);
- Como (se possível, explicar como aconteceu);
- Porquê (explicar a causa da preocupação, porque vai ajudar a identificar e juntar provas como nome e contacto de testemunhas, cópias de receitas, de avisos, fotografias, etc.);
- Indicar de forma clara e precisa o pedido;
- Certificar se a carta está assinada e datada antes de a enviar;
- Guardar cópias de todas as cartas escritas no respectivo ficheiro, incluindo qualquer carta, até mesmo escrita à mão e, na falta de livro apropriado para o efeito, colocar o papel químico no livro pautado.

Sistema de Reporte das Preocupações e ou Reclamações

Nível da unidade sanitária e ou distrital

As sugestões e preocupações colocadas a estes locais devem ser reportadas ao nível provincial, juntamente com as medidas tomadas ou propostas, dependendo da situação. Uma cópia deve ser submetida ao administrador do distrito.

Nível provincial

As preocupações entregues a nível provincial são resolvidas a este nível caso seja da competência do nível provincial, devendo sempre ser reportadas para o nível central. Caso não sejam da competência da província, as preocupações serão encaminhadas ao nível central.

Os Serviços de Inspeção devem obrigatoriamente analisar o livro de sugestões e reclamações entregues a nível local e verificar as medidas tomadas.

Preparação da Informação Para a Tomada da Decisão

O Gabinete do Utente deve preparar a informação abaixo:

- Um resumo sobre o problema apresentado com toda informação adicional (incluindo diligências tomadas);
- Deve também dar informação, se possível, sobre como foram tratadas situações idênticas e que normas não foram respeitadas ou foram omissas;
- Propor a decisão e indicar os pontos sobre os quais a decisão deve incidir;
- Caso o problema já contenha toda informação completa, deve-se apenas acrescentar o que está em falta ou apenas confirmar limitando-se a escrever “Visto e concordo”.

Prazo para a tomada e comunicação da decisão

O Gabinete de Apoio ao Utente deve apresentar o problema à entidade competente para a tomada de decisão (geralmente responsável da unidade sanitária) acompanhado de parecer e informação pertinente no prazo máximo de 15 dias contados a partir da data da sua entrada no serviço competente, salvo se outro prazo estiver legalmente fixado¹

Não se inclui, no prazo, o tempo necessário para a diligência do assunto a ser tratado. As diligências devem ser informadas aos interessados quando solicitadas.

¹ Artigo 58, nr. 1 do Boletim da República. Normas de Funcionamento dos Serviços da Administração Pública, Decreto n.º 30/2001 de 15 de Outubro, I Série, Número 7, Maputo, 2004.

O não cumprimento do prazo deve ser justificado perante o superior hierárquico.

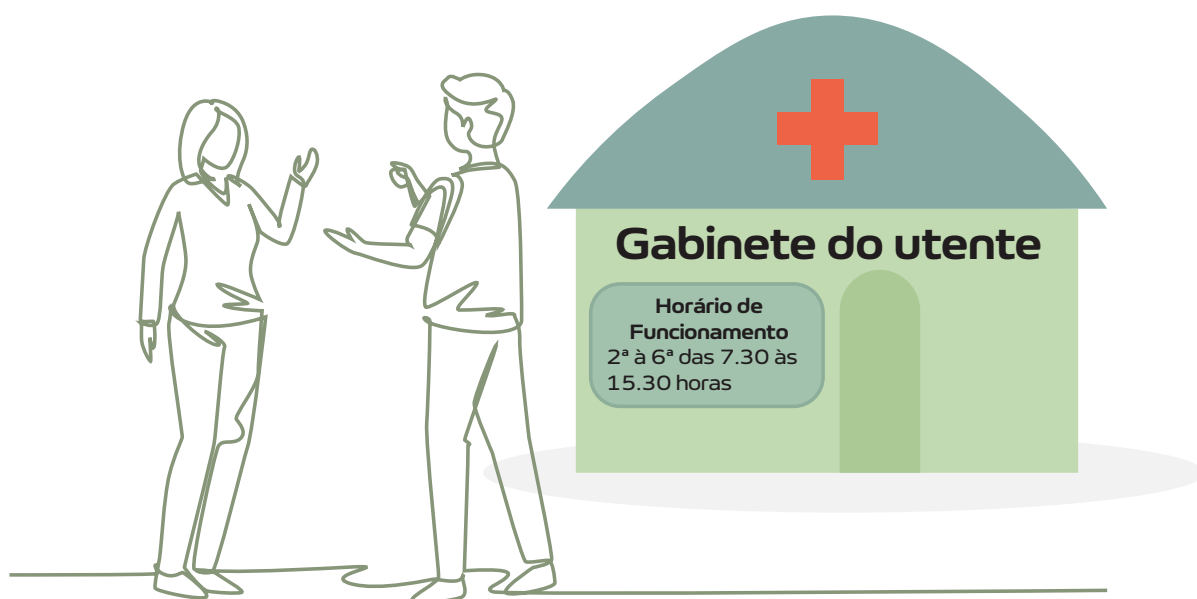
Observado o prazo e não havendo qualquer pronunciamento por parte de quem de direito, o utente pode, querendo, recorrer ao Tribunal Administrativo através da impugnação judicial.

A comunicação do despacho é obrigatória e deve ser apresentada por escrito às partes interessadas.

Informação ao utente sobre a preocupação apresentada

O GAU deve informar ao utente ou aos interessados sobre o processo de resolução e o resultado, esclarecendo dúvidas ou outras questões.

A resposta deve ser apresentada por escrito aos interessados. Quando é baseada numa lei ou norma, deve conter a parte relevante da norma ou cópia da lei. O utente tem direito de consultar o processo caso tenha necessidade de o fazer. Para isso, este deve fazer um pedido por escrito.



Papel do GAU no Âmbito do Apoio Psicossocial aos Utentes

Conceito de Apoio Psicossocial

Apoio psicossocial no âmbito do papel do GAU, refere-se aos processos e acções que promovem o bem-estar. Cabe aos membros do GAU oferecer ajuda aos utentes e pacientes que estão a passar por dificuldades emocionais e sociais que incluem o diagnóstico de uma doença, o receio de revelar e/ou a dificuldade de aceitar o diagnóstico, o estigma e a discriminação, falta de apoio familiar, dificuldades na comunicação, mau atendimento pelos serviços de saúde, etc.

Actividades Ligadas ao Apoio Psicossocial

Cabe ao GAU no âmbito do apoio psicossocial promover e facilitar actividades de aconselhamento, educação e práticas de relaxamento e recreação como as que se seguem:

- Facilitar o acesso e a realização de acções de apoio emocional e social aos utentes pelas organizações religiosas e outras ONGs;
- Garantir que a informação sobre o estado de saúde do utente seja fornecida e prestar apoio social e moral;
- Implementar mecanismos de permissão da entrada de acompanhantes correctamente identificados, segundo as especificidades dos serviços;
- Assegurar a realização actividades recreativas e de aquisição de habilidades tais como: teatro, conto de histórias, musicoterapia, crochê, bordado, estudo orientado para crianças em idade escolar;
- Promover eventos sociais em dias comemorativos, como: aniversário e Natal do Paciente, Dia da Criança, Dia do Idoso, Dia da Segurança do Utente, etc;

Os membros do GAU que estiverem a prestar apoio psicossocial devem, sempre que necessário, trabalhar em colaboração com outros profissionais, como psicólogos, assistentes sociais, médicos e enfermeiros, para garantir que os utentes recebam o apoio adequado. Nesse contexto é importante solicitar ao utente e ou paciente o seu consentimento para partilha de informações confidenciais.

MONITORIA E AVALIAÇÃO DO FUNCIONAMENTO DO GABINETE DE APOIO AO UTENTE

A monitoria e avaliação do funcionamento do GAU é um processo fundamental para medir o nível de satisfação dos utentes e garantir a melhoria da qualidade dos serviços de saúde. A monitoria deverá ser feita regularmente e estar focada na recolha de dados relacionados com as preocupações dos utentes e da comunidade em relação à gestão dos serviços de saúde a diversos níveis.

É necessário que esteja igualmente virada para a aprendizagem e geração de conhecimentos sobre a eficácia e eficiência dos serviços de saúde.

Objectivos da Monitoria e Avaliação do Funcionamento do GAU

A monitoria e avaliação do funcionamento do GAU tem diferentes propósitos que incluem:

- Tomada de decisão – produzir dados e informação para a tomada de decisão de gestão do programa. Ex: identificar desvios e corrigi-los a tempo.
- Prestação de contas – produzir dados e informação para subsidiar os respectivos gestores sobre a incidência dos problemas, servindo como referência para mudanças positivas da política de saúde.
- Geração de conhecimentos – produzir conhecimentos sobre: o que funciona? o que não funciona? como fazer para que funcione?

Plano de Monitoria e Avaliação do GAU

O plano de monitoria e avaliação dos GAUs é um documento que descreve o sistema que liga a informação estratégica de várias fontes de dados e preocupa-se fundamentalmente com a provisão de informações baseadas em evidência. É conjunto de disposições necessárias que estabelecem várias etapas para atingir um objectivo específico. Este processo orienta a tomada de decisões sobre a acção, estabelece a previsão das necessidades e busca meios e recursos para a concretização dos objectivos com etapas e prazos definidos.

O plano de monitoria e avaliação (M&A) define os indicadores e os métodos para a colheita de dados, e faz uma descrição detalhada das actividades com custo. O plano deve conter sistemas de monitoria e avaliação existentes tais como inquéritos, SIS e outros.

Ciclo Para a Monitoria e Avaliação do Funcionamento do GAU

O processo de monitoria e avaliação do funcionamento do GAU é cíclico e tem como objectivo ajustar e ou reajustar o padrão de desempenho. Existem quatro etapas do ciclo de monitoria e avaliação:

1. Estabelecimento de padrões

É a definição daquilo que se pretende alcançar, determinando os critérios que devem ser aceites na avaliação. Estes padrões são expressos, quantitativa e qualitativamente, de acordo com o tempo e o custo, e são os objectivos que o processo de controlo deverá assegurar ou manter.

2. Monitoria do desempenho

Um pressuposto básico para a monitoria do desempenho é conhecê-lo e a partir daí fazer um acompanhamento, observação, visualizar a par e passo, buscando informação suficiente de como se está a desenvolver.

3. Comparação do desempenho alcançado com padrões definidos

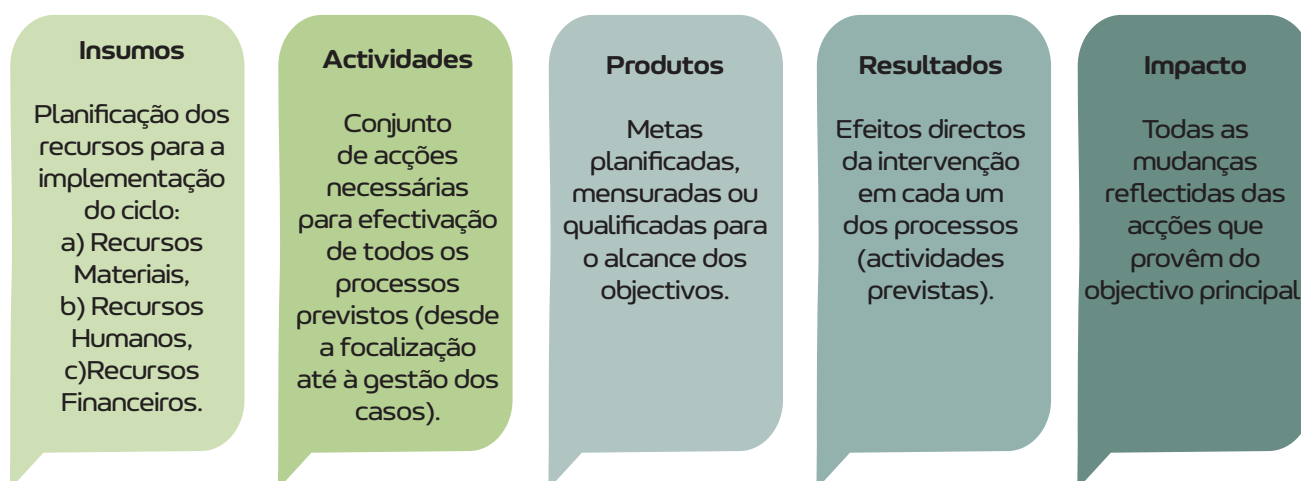
A comparação é feita com base na informação obtida sobre o desempenho. Sendo a acção humana suscetível de erro torna-se necessário definir os limites dentro dos quais essa variação de erros poderá ser considerada normal e aceite. Isto visa não só localizar erros, desvios, mas também evitar futuros erros.

4. Correção de desvios

Tem como objectivo recolocar as coisas dentro dos padrões estabelecidos e assegurar que as actividades planificadas sejam executadas dentro dos padrões.

Etapas da Monitoria e Avaliação do Funcionamento dos GAUs

A monitoria e avaliação do funcionamento dos Gabinetes de Apoio de Utente obedece a uma sequência de etapas comumente usadas no processo. Contudo, a expectativa é que os resultados e os possíveis impactos sejam usados como evidências para reforço das políticas que visam a satisfação do utente.



Hierarquia de Efeitos Para o Seguimento do Plano de Monitoria e Avaliação

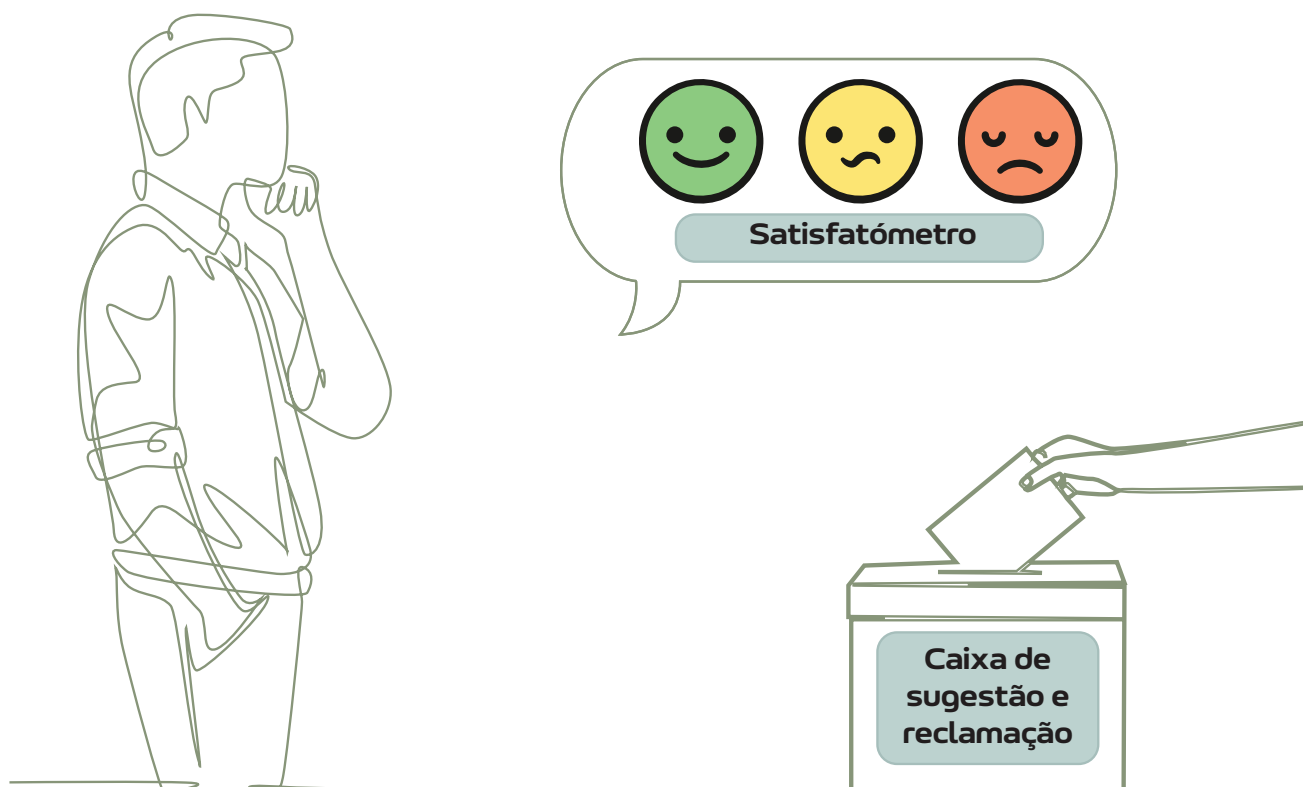
Esta hierarquia da M&A tem forte impacto na identificação de indicadores.



Implementação do Plano de Monitoria e Avaliação do Funcionamento do GAU

É a fase do ciclo da monitoria e avaliação do funcionamento do GAU em que o plano previamente elaborado será colocado em prática. Para a monitoria e avaliação do funcionamento dos Gabinetes de Apoio ao Utente são usados os instrumentos para a recolha e análise de dados, nomeadamente:

- Livro e caixas de sugestões e reclamações
- Ferramentas de observação, auscultação e documentação de barreiras ligadas aos serviços de saúde
- Guião de supervisão
- Ficha de resumo semanal/mensal das sugestões e reclamações
- Ficha de avaliação da satisfação do utente e dos trabalhadores
- Ficha de denúncia/reclamação
- Formulário de reclamação
- Satisfatómetro (urna com cartões e gráficos) para enfermarias modelo.



Periodicidade da Monitoria e Avaliação do Funcionamento dos GAUs

A monitoria e avaliação das actividades do funcionamento do Gabinete de Apoio ao Utente segue a periodicidade abaixo:

Instrumentos	Periodicidade	Nível de atenção
Livro de sugestões e reclamações	Diariamente	Unidade Sanitária
Caixa de sugestões e reclamações	Semanalmente	
Ferramenta de auscultação/observacional de levantamento de barreiras	Trimestralmente	
Guião de supervisão	Semestralmente	
Ficha de resumo semanal/mensal de sugestões e reclamações	Semanal/Mensalmente	
Ficha de avaliação da satisfação do utente e dos trabalhadores	Sempre que necessário	
Ficha de denúncia/reclamação	Sempre que necessário	
Satisfatómetro (urna com cartões e gráficos)	Semanalmente	
Formulário de reclamação	Sempre que necessário	
Ferramenta de auscultação/observacional de levantamento de barreiras	Trimestralmente	Distrital
Guião de supervisão	Trimestralmente	

Instrumentos	Periodicidade	Nível de atenção
Ferramenta observacional de levantamento de barreiras	Semestralmente	Provincial
Guião de supervisão	Semestralmente	
Ferramenta de auscultação/ observacional de levantamento de barreiras	Anualmente	Central
Guião de supervisão	Anualmente	

BIBLIOGRAFIA

1. *Boletim da República*. Constituição da República Popular de Moçambique, de 2 de Novembro, I Série, Número 51, Maputo, 2004.
2. *Boletim da República*. Normas de Funcionamento dos Serviços da Administração Pública, Decreto n.º 30/2001 de 15 de Outubro, I Série, Número 7, Maputo.
3. Estratégia Nacional para a Melhoria da Qualidade e Humanização dos Cuidados de Saúde: 2017 – 2023, Maputo, MISAU.
4. Estratégia Nacional para a Prevenção e Combate às Cobranças Ilícitas: 2017-2023, Maputo, MISAU.
5. Guia de Referência para o Estabelecimento e Funcionamento dos Comitês de Saúde, Maputo, 2017.
6. Guia de orientações básicas para implantação de ouvidorias do SUS / Ministério da Saúde, Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa, Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. – Brasília: Ministério da Saúde, 2013.
7. Manual de Direitos Humanos Para Saúde e Acesso à Justiça. Namati Moçambique, CCS, FDC. Moçambique, 2020.
8. O Direito à Saúde: Manual de Formação Para Moçambique. MISAU, Namati Moçambique, 2016.



Anexos

Anexo 1 - Ficha de Inquérito de Avaliação de Qualidade Assistencial



REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE
MINISTÉRIO DA SAÚDE
DEPARTAMENTO DE Q&H DOS CUIDADOS DE SAÚDE

Ficha do inquérito de avaliação de qualidade assistencial

O presente inquérito tem o objectivo de ajudar os gestores de saúde na percepção da qualidade assistencial, de modo a melhorar a qualidade e humanização dos cuidados de saúde. O inquérito é facultativo; pode responder de forma **anónima** ou deixar o seu nome e contacto. Marque com **X** a resposta que considera mais adequada.

Os resultados do inquérito serão afixados na vitrina e enviados aos contactos disponibilizados. Este inquérito deve ser feito de 3 em 3 meses

Informação sobre os dados demográficos do utente

- 1 Responde a este inquérito como: Paciente ☐ Acompanhante ☐
- 2 Idade: < de 18 anos ☐ 18 a 35 anos ☐ 36 a 64 anos ☐ > de 65 anos ☐
- 3 Sexo: Masculino ☐ Feminino ☐
- 4 Nível de escolaridade Básico ☐ Médio ☐ Superior ☐
- 5 Morada _____ Tempo de Internamento _____ (dias)
- 6 Contacto _____

Aspectos em avaliação	Resposta		Comentários (esclarecer o motivo da resposta, fornecer detalhes)
	SIM	NÃO	
Infra-estrutura/Recursos Humanos			
Existe pessoal disponível para o atendimento na Unidade Sanitária			
Existe uma sala de espera na Unidade Sanitária			
A sala de espera oferece condições para acomodar os utentes (bancos, cadeiras, ventilação, etc.)			
O gabinete de atendimento oferece condições de privacidade			
A farmácia está num local de fácil acesso e sinalizado			

Aspectos em avaliação	Resposta		Comentários (esclarecer o motivo da resposta, fornecer detalhes)
	SIM	NÃO	
A farmácia oferece condições de privacidade (separadores/cabines)			
A Unidade Sanitária tem sanitários públicos funcionais (sempre abertos, com água)			
Os sanitários são personalizados (separados para homens e mulheres)			
Os sanitários estão limpos e a limpeza é feita regularmente.			
A Unidade Sanitária tem fonte de água disponível para o utente ou água canalizada			
A US tem rampas de acesso para utentes com dificuldades de locomoção			
O sector da US tem iluminação (maternidade, banco de socorros, gabinete médico, etc.)			
Atitude e Comportamento do Provedor de Saúde			
O provedor de saúde inicia o trabalho no horário estabelecido			
O provedor de saúde está devidamente uniformizado, incluindo o uso do crachá			
O provedor de saúde ausenta-se frequentemente sem informar o utente			
O provedor atende com respeito e cortesia (cumprimenta, acomoda o utente, apresenta-se pelo nome, etc.)			
Dá informação clara sobre os exames, tratamento, estado de saúde do utente e outros procedimentos			

Aspectos em avaliação	Resposta		Comentários (esclarecer o motivo da resposta, fornecer detalhes)
	SIM	NÃO	
Respeita a privacidade durante o atendimento (atende com porta fechada, não permite entrada de pessoas estranhas na sala, usa o biombo)			
Respeita a confidencialidade durante o atendimento (tom de voz, garante o sigilo profissional)			
O provedor atende pontualmente às solicitações do utente			
O provedor não solicita pagamento extra para o acesso ao atendimento			
O técnico do laboratório garante privacidade no acto de entrega dos exames (se estão agraphados ou no envelope)			
Equipamento e Material Médico			
Realiza todos os exames, dentro da Unidade Sanitária, solicitados pelo clínico (exame de sangue, tensão arterial, raio-X e outros)			
A US tem macas e cadeiras de rodas em condições para o transporte dos utentes			
A US tem roupa hospitalar e limpa (lençóis, mantas, pijamas)			
Disponibilidade de Medicamentos			
Teve acesso a todos os medicamentos prescritos pelo clínico na farmácia			
Os medicamentos disponibilizados na farmácia satisfazem a receita prescrita			

Anexo 3 - Formulário de Registo de Observações de Barreiras



REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE
MINISTÉRIO DA SAÚDE
DEPARTAMENTO DE Q&H DOS CUIDADOS DE SAÚDE

Ferramenta de Observação Para a Identificação das Barreiras nas Unidades Sanitárias

Esta ferramenta tem como objectivo identificar barreiras para serem resolvidas através da observação das condições das infraestruturas e como os serviços estão a ser fornecidos na Unidade Sanitária. Esta acção vai requerer observar e ouvir sem ser necessário interagir com os utentes/pacientes. Recomenda-se que seja preenchida de 2 em 2 meses.

O observador deve colocar “X” na opção seleccionada. Caso seja “mais ou menos” ou constate outras barreiras não mencionadas, tem a opção de especificar ou adicionar no fim da tabela nos “Comentários”.

Nome da Unidade Sanitária	
Distrito e província	
Nome da pessoa que preencheu o formulário	
Data de preenchimento	

COMPORTAMENTO DOS TRABALHADORES DE SAÚDE				
Observação	Sim	Mais ou menos	Não	N/A
O atendimento é feito com cortesia/respeito?				
Os trabalhadores de saúde respeitam o horário do funcionamento da Unidade Sanitária das 7h30 as 15h30 (e 24h para os serviços de urgência, onde é aplicável).				

Alguns trabalhadores de saúde faltaram, atrasaram ou ausentaram-se?				
Respeita-se a privacidade dos pacientes? <i>(por exemplo pacientes questionados ou observados sem presença de terceiros, consultas/exames físicos feitos com as portas fechadas, cortinas nas janelas)</i>				
Respeita-se a confidencialidade dos pacientes? <i>(por exemplo os resultados dos exames ou doença não são partilhados na presença de outras pessoas)</i>				
Respeita-se o protocolo de atendimento prioritário? <i>(para idosos, mulheres grávidas, pessoas com deficiência, pacientes em estado grave, pessoas com tosse)</i>				
A Unidade Sanitária tem pessoal que apoia na organização das filas e a orientação sobre os serviços?				
Comentários:				

INFRAESTRUTURAS				
Observação	Sim	Mais ou menos	Não	N/A
Tem casas de banho funcionais, condignas e abertas para os utentes na Unidade Sanitária?				
Tem água canalizada nas casas de banho?				
Há uma casa de banho dentro ou perto da maternidade?				
Tem água na maternidade e nos sectores chaves (triagem, laboratório, banco de socorros, etc.)?				
Tem espaço privado para consultas e testagem?				
Há privacidade na farmácia?				
As salas de espera/alpendras têm sombras?				
As salas de espera/alpendras têm bancos suficientes para os utentes/pacientes sentarem?				
Tem acesso para pessoas com deficiências físicas (rampas, portas largas para entrarem com as cadeiras de roda)?				

Há higiene tanto no interior da Unidade Sanitária como no quintal/pátio?				
Tem incineradora funcional para queimar o lixo hospitalar?				
Observação	Sim	Mais ou menos	Não	N/A
O sector de tuberculose (PNCT) tem espaço arejado (com circulação de ar)?				
Há placas de identificação nos sectores?				
Comentários:				

EQUIPAMENTO & MATERIAL				
Observação	Sim	Mais ou menos	Não	N/A
Os trabalhadores de saúde têm uniformes e crachás que os identifiquem?				
É divulgada e/ou afixada informação sobre os direitos e deveres do utente, serviços disponíveis, avaria/falta de equipamento, preços e gratuidade dos serviços e medicamentos e outras relevantes ao utente?				
Há camas/colchões suficientes?				
Há lençóis e mantas suficientes?				
Comentários:				

Anexo 4 - Formulário de Registo de Reclamação



REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE
MINISTÉRIO DA SAÚDE
DIRECÇÃO NACIONAL DE ASSISTÊNCIA MÉDICA
DEPARTAMENTO CENTRAL DE HUMANIZAÇÃO DOS CUIDADOS DE SAÚDE

Formulário de Reclamação do Utente

Este impresso destina-se a formular uma reclamação junto do Gabinete de Apoio ao Utente, com garantias de total confidencialidade, contra um trabalhador de saúde. Este formulário não é obrigatório, mas se o utilizar, auxiliar-nos-á a responder de forma mais rápida à sua reclamação.

Deve preencher este impresso com caneta preta ou azul, utilizar letras maiúsculas e fornecer o máximo de informação que possuir.

Identificação

Reclamante (Indicar se é o paciente, família, mandatário/representante, etc.)

Nome completo

Nome do paciente

(preencher em caso de não ser o próprio)

Idade

Sexo

----------------------	----------------------	----------------------

Se a queixa é feita em nome do paciente, este deverá preencher os campos abaixo:

Consinto que faça a reclamação em meu nome. Autorizo também o acesso ao meu processo clínico, bem como a outra informação com relevância para a presente reclamação.

Data

Assinatura do paciente

Residência

Telefone

E-mail

Identificação do trabalhador caso a reclamação tenha a ver com o comportamento

Deve indicar o(s) nome(s) completo(s) do(s) trabalhador(es)/técnico(s) de saúde a que diz respeito a presente reclamação, bem como a morada se souber ou o endereço do local/sector do trabalho. Se forem mais de dois trabalhadores, preencha uma outra folha em separado.

Todos os trabalhadores de saúde têm crachás, atribuídos pelos serviços. Deve, sempre que possível, indicar a categoria.

Nome

Profissão

Sector do
trabalho

Exposição dos Motivos

Indique os motivos da reclamação. Descreva exactamente qual é a situação, onde ocorreu e a data em que ocorreu. Se estiver envolvido mais do que um trabalhador, explique em que medida estiveram envolvidos.

Se necessário, continue numa outra folha em separado e anexe-a a este formulário.

Documentos de suporte

Se possui documentos, tais como cartas, relatórios médicos, entre outros, que possam sustentar a sua reclamação, por favor, indique quais no espaço abaixo e anexe a cópia à presente reclamação.

Exposição dos Motivos

Indique aqui o nome das pessoas que tenham tido conhecimento ou contacto com a reclamação e descreva em que medida estiveram estas envolvidas:

Apresentou reclamação junto de outra entidade? Sim ☐ Não ☐

Se sim, indique qual a entidade e qual a resposta dada à sua reclamação:

Declaração de consentimento:

De modo a dar o melhor encaminhamento à sua reclamação, o Gabinete de Apoio ao Utente terá de revelar os factos da mesma ao(s) trabalhador(es) envolvido(s) e à(s) entidade(s) nas quais presta(m) os seus serviços. Assim, deverá dar o seu consentimento, assinando o campo abaixo e indicar a respectiva data.

Dou o meu consentimento a que o Gabinete de Apoio ao Utente possa revelar a minha reclamação e outras informações por mim fornecidas, relacionadas com a reclamação, ao(s) trabalhador(es) indicado(s) neste formulário.

Dou igualmente o meu consentimento a que o trabalhador possa revelar qualquer informação necessária ao Gabinete de Apoio ao Utente para a análise da minha reclamação.

Declaro, que toda a informação acima descrita corresponde à verdade.

Local e data

Nome e Assinatura do paciente ou do reclamante (como autorizado na página 1 do presente formulário)

Declaração de consentimento – obtenção do processo clínico

Para a análise da reclamação apresentada, o Gabinete de Apoio ao Utente poderá ter necessidade de obter uma cópia do processo clínico do paciente. Assim, para que o possamos fazer, ao abrigo do Código Deontológico Internacional dos Profissionais de Saúde, necessitamos de obter o consentimento do paciente e do seu tutor ou representante legal, e que nos indique qual o hospital ou centro de saúde onde possa encontrar-se o processo clínico relacionado com a situação descrita.

Se é o próprio paciente a apresentar a reclamação, assine e indique a data

Dou a minha autorização ao Gabinete de Apoio ao Utente para verificar os registos clínicos relacionados com a presente reclamação, no período considerado relevante.

Assinatura:

Data:

Se o paciente tem menos de 15 anos, deverão ser os pais ou representante legal a preencher esta secção.

Nome do Pai

Identificação (paciente, familiar, mandatário, etc.)

Dou o consentimento a que o Gabinete obtenha a cópia do processo clínico, se necessário, de

Nome do menor

Data de Nascimento:

Referente ao período que o gabinete considere relevante para esta reclamação. Confirmo que possuo os poderes legais para conceder esta autorização

Assinatura

Data

Se o paciente faleceu, o paciente mais próximo ou representante legal deve preencher esta secção.

Nome

Dou a minha autorização a que o Gabinete obtenha cópias do processo.

Nome do
Paciente:

Data de Nascimento:

Data do
Falecimento:

Data:

Referentes ao período que o Gabinete considere relevante para a presente queixa. Confirmo que possuo os poderes legais para conceder esta autorização.

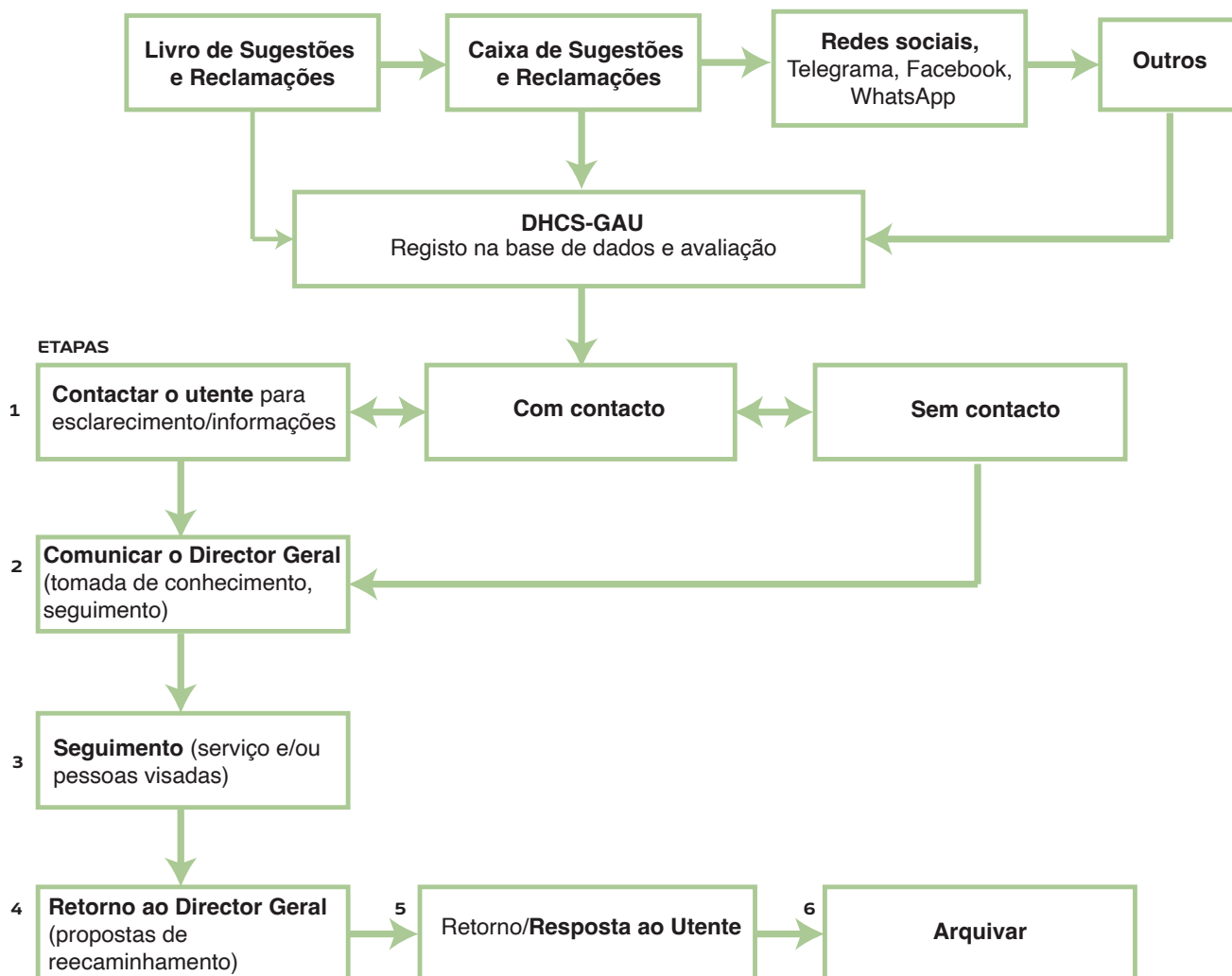
Data:

Assinatura

Identificação:

(Parente próximo, representante legal, etc. Deverá juntar o comprovativo dos poderes invocados. Exemplo: procuração, habilitação de herdeiro ou outro documento que demonstre a relação familiar).

Anexo 5 - Fluxograma da Recepção e Tratamento das Reclamações





Este manual foi impresso com a colaboração da Namati, através do apoio do Plano de Emergência do Presidente dos Estados Unidos Para o Alívio do SIDA (PEPFAR).