



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria da Saúde

PORTARIA Nº. 3240, DE 29 DE outubro DE 2012.

REGULAMENTA A REDE DE OUVIDORIAS DA
SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DO CEARÁ.

O SECRETÁRIO DA SAÚDE DO ESTADO DO CEARÁ e GESTOR ESTADUAL DO SISTEMA DE SAÚDE-SUS/CE, no uso da atribuição que lhe confere o Artigo 93, inciso III da Constituição Estadual e o Artigo 17, inciso XI, da Lei Federal nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, o Artigo 82, inciso XIV da Lei nº 13.875, de 07 de fevereiro de 2007 e,

CONSIDERANDO o Decreto nº 30.474, de 29 de março de 2011, que instituiu o Sistema de Ouvidoria-SOU e dá outras providências;

CONSIDERANDO a Portaria nº 035/2012, que disciplina os critérios para avaliação de desempenho das ouvidorias setoriais;

CONSIDERANDO ainda, o Decreto nº 30.938, de 10 de julho de 2012, que faculta as ouvidorias setoriais do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual criarem redes internas regulamentadas pelo órgão ou entidade de origem,

RESOLVE:

Art. 1º - Instituir a Rede de Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará- SESA, composta pelas ouvidorias das seguintes instituições/órgãos/unidades:

I- unidades assistenciais de saúde integrantes da estrutura organizacional da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará;

II- coordenadorias regionais de saúde integrantes da estrutura organizacional da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará;

III- unidades assistenciais de saúde qualificadas como organização social;

IV- unidades assistenciais de saúde dos consórcios públicos.

Art. 2º - A Rede de Ouvidorias da Sesa será vinculada ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual, conforme estabelecido no Decreto Estadual nº 30.938, de 10 de julho de 2012, e ao Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS, conforme Portaria do Ministério da Saúde nº 3.027, de 26 de novembro de 2007.

Art. 3º - Sua instituição objetiva a melhoria contínua dos serviços prestados pelo poder público estadual na área da saúde e a satisfação dos usuários, produzindo informações para subsidiar o planejamento da Política Pública de Saúde, no âmbito do Estado do Ceará.

Art. 4º - As ouvidorias que compõem a Rede de Ouvidorias da SESA devem atuar técnica e normativamente integradas, com procedimentos e processos de trabalho padronizados.

Art. 5º - O prazo para a resposta das manifestações registradas nas ouvidorias da Rede será de 15 dias ininterruptos, a contar da data de seu registro, podendo ser prorrogado por mais 15 dias, mediante justificativa circunstanciada da ouvidoria.

Art. 6º - A Ouvidoria Geral da SESA será a coordenadora da Rede, com as seguintes competências:

I- promover a integração técnica e normativa da Rede de Ouvidorias da SESA;



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Saúde

352

II- padronizar e sistematizar procedimentos e processos de trabalho da Rede de Ouvidorias;

III- promover eventos periódicos (reuniões, oficinas, encontros e outros) para compartilhar temas de interesse coletivo da Rede;

IV- organizar o processo de qualificação técnica e operativa da Rede de Ouvidorias.

V- monitorar e avaliar a qualidade dos serviços ofertados pelas ouvidorias da Rede de Ouvidorias da SESA;

VI- propiciar atividades de educação permanente para melhoria da qualidade dos serviços ofertados;

VII- sistematizar o conjunto das manifestações recebidas na Rede de Ouvidorias da SESA, produzindo informações a serem disponibilizadas por meio de relatórios semestrais, visando subsidiar a tomada de decisões dos gestores e conselhos de Saúde;

VIII- promover seleção interna dos ouvidores da Rede de Ouvidorias da SESA;

IX- apoiar a implantação e a implementação do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS, no âmbito do Estado do Ceará.

Art. 7º - Às ouvidorias da Rede de Ouvidorias da SESA, compete:

I- acolher as manifestações dos cidadãos relacionadas às ações e serviços do Sistema Único de Saúde (SUS), no âmbito do Estado do Ceará;

II- encaminhar aos órgãos competentes as manifestações recebidas, acompanhar as apurações e fazer retornar aos cidadãos as informações sobre as providências adotadas;

III- zelar pela preservação dos aspectos éticos, de privacidade e confiabilidade em todas as etapas do processo de trabalho com as manifestações registradas;

IV- fornecer orientações sobre saúde, sobre o funcionamento do SUS, bem como os direitos e deveres dos cidadãos pertinentes às ações e serviços de saúde pública;

V- implementar ações de incentivo à participação dos usuários no processo de avaliação dos serviços prestados pelo SUS, no âmbito da sua unidade;

VI- sistematizar o conjunto das manifestações recebidas na Ouvidoria, produzindo informações a serem disponibilizadas por meio de relatórios semestrais, visando subsidiar a tomada de decisões dos gestores e dos conselhos de saúde;

VII- disponibilizar à Ouvidoria Geral, de forma tempestiva, as informações referentes ao processo de classificação e tipificação das manifestações para viabilizar a produção de relatórios sínteses de todas as manifestações registradas pela Rede;

VIII- participar dos eventos de interesse da ouvidoria, especialmente àqueles voltados para a qualificação dos serviços prestados.

IX- apresentar proposta de indicação do técnico que irá substituir o Ouvidor, em caso de férias ou afastamento temporário.

Parágrafo único - Às ouvidorias das Coordenadorias Regionais de Saúde compete, ainda, apoiar a implantação e a implementação das ouvidorias do SUS nos municípios sob sua jurisdição, bem como monitorar e avaliar os serviços, visando o fortalecimento do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS, no âmbito do Estado do Ceará.

Art. 8º - Às ouvidorias dos hemocentros regionais do interior do Estado manterão vínculo com a ouvidoria do Hemoce coordenador, para tratar dos temas específicos do



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria da Saúde

40

Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará.

Art. 9º - As ouvidorias da Rede de Ouvidorias da SESA manterão vínculo administrativo com as unidades assistenciais e coordenadorias regionais de saúde a que pertencem, cabendo às direções dessas instituições/órgãos/unidades garantirem:

I- condições necessárias ao bom funcionamento das ouvidorias no que concerne à localização, ambiência, sinalização e equipamentos compatíveis;

II- equipe de profissionais necessária ao bom funcionamento da ouvidoria;

III- condições necessárias para participação da equipe da ouvidoria nos eventos de interesse do serviço, como encontros, seminários, reuniões, oficinas e outros;

IV- amplo acesso da equipe da ouvidoria às informações necessárias ao exercício das funções que lhes compete;

V- divulgação dos serviços prestados pela ouvidoria junto ao público interno da instituição;

VI- indicação de um técnico para substituir o Ouvidor em caso de férias ou afastamento temporário.

Art. 10 - As ouvidorias da Rede serão coordenadas por ouvidores, atentando para os seguintes requisitos:

I- conhecimento sobre o funcionamento do Sistema Único de Saúde no âmbito do Estado do Ceará e, especialmente, sobre o funcionamento da instituição em que atua;

II- habilidade de mediação de conflitos, com atuação ética, empática e imparcial;

III- capacidade de articulação com os diversos setores internos da instituição;

IV- noções de informática.

Parágrafo único: O ouvidor deve ser profissional de nível superior completo.

Art. 11 - A indicação dos ouvidores da Rede de Ouvidorias da Sesa será balizada pelos requisitos estabelecidos pelo Art. 10, da seguinte forma:

I- nas Unidades Assistenciais de Saúde integrantes da estrutura organizacional da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará, a indicação será realizada por meio de seleção interna, coordenada pela Ouvidoria Geral da SESA, com validação do núcleo dirigente da unidade/órgão/instituição;

II- nas Coordenadorias Regionais de Saúde (CRES) integrantes da estrutura organizacional da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará, a indicação será realizada por meio de seleção interna, coordenada pela Ouvidoria Geral da SESA, com validação das Coordenações da CRES;

III- nas Unidades Assistenciais de Saúde qualificadas como organização social, a indicação será realizada por meio de seleção interna, coordenada pela Ouvidoria Geral da SESA, com validação do conselho administrativo da organização social;

IV- nas Unidades Assistenciais de Saúde dos Consórcios Públicos, a indicação será realizada por meio de seleção interna, coordenada pela Ouvidoria Geral da SESA, com validação da assembleia do consórcio.

§ 1º - O processo de indicação dos ouvidores da Rede de Ouvidorias da SESA acontecerá no período máximo de quatro anos.



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Saúde

§ 2º - Regulamento disporá sobre o processo de seleção interna dos ouvidores da Rede de Ouvidorias da SESA.

Art. 12 - A qualidade dos serviços ofertados pelas ouvidorias da Rede de Ouvidorias da SESA será monitorada e avaliada de forma permanente, levando em consideração as seguintes diretrizes:

I- resolutividade das manifestações: avaliada a partir dos prazos de respostas das manifestações referentes à unidade/órgão/instituição;

II- credibilidade e confiabilidade - avaliada pelo grau de consistência das respostas referentes à unidade/órgão/instituição;

III- disponibilidade e comprometimento - aferidos em razão da participação nas ações de Ouvidoria realizadas, tais como, reuniões, oficinas, cursos, fóruns e outros.

IV- infraestrutura - avaliada conforme as condições necessárias ao bom funcionamento das ouvidorias no que concerne à localização, ambiência, sinalização e equipamentos compatíveis.

V- equipe - avaliada conforme a composição da equipe de profissionais necessária ao bom funcionamento da ouvidoria.

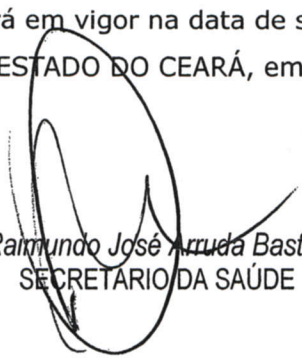
VI- gestão da informação - aferida em razão do trabalho de produção e divulgação de informações capazes de subsidiar o planejamento das ações e serviços ofertados pelo Sistema Único de Saúde, no âmbito Estadual.

§ 1º - As ouvidorias das coordenadorias regionais de saúde serão avaliadas, ainda, levando em consideração sua atribuição de apoiar a implantação e a implementação das ouvidorias do SUS nos municípios sob sua jurisdição, bem como monitorar e avaliar os serviços, visando o fortalecimento do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS.

§ 2º - Regulamento disporá sobre o processo de avaliação das ouvidorias da Rede de Ouvidorias da SESA encontra-se em anexo a presente portaria.

Art. 13 - Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, aos 29 de outubro de 2012.


Ramundo José Arruda Bastos
SECRETARIO DA SAÚDE



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Saúde

ANEXO A QUE SE REFERE A PORTARIA No. 3240 /2012

**REGULAMENTO DA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS
OFERTADOS PELAS OUVIDORIAS DA REDE DE OUVIDORIAS DA SESA**

APRESENTAÇÃO

A avaliação e o monitoramento da qualidade dos serviços ofertados pelas ouvidorias da Rede de Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará visa fornecer subsídios para o processo de qualificação contínuo das ouvidorias da Rede, apresentando caminhos para melhorias nos processos de trabalhos das ouvidorias, apontando rumos para a educação permanente de suas equipes e indicando processos de aprimoramento nas instituições/órgãos/unidades no sentido de facilitar o trabalho de suas ouvidorias.

A avaliação será realizada com periodicidade semestral. Seus resultados serão divulgados no mês subsequente a sua realização.

Para balizar a avaliação, foram criados indicadores e metas referenciados nas diretrizes estabelecidas na Portaria, que institui a Rede de Ouvidorias da SESA.

A meta aponta o resultado ideal desejado. O indicador representa a ferramenta de medição do resultado, comunicando o mecanismo pelo qual o desempenho do objetivo será mensurado. O indicador, portanto, será o "termômetro" da qualidade dos serviços ofertados pelas ouvidorias da Rede.

Cada indicador apresentará uma pontuação, cujo somatório final, comporá o índice de qualidade da ouvidoria avaliada.

DIRETRIZES, INDICADORES E METAS

Diretriz 1 - Resolutividade das manifestações: avaliada a partir dos prazos de resposta das manifestações referentes à unidade/órgão/instituição.

- Meta: 100% das manifestações, encaminhadas pela Ouvidoria Geral da SESA, respondidas no prazo estabelecido.
- Indicador: Proporção de manifestações, encaminhadas pela Ouvidoria Geral da SESA, respondidas no prazo estabelecido nesta Portaria.

Diretriz 2 - Credibilidade e confiabilidade: avaliada pelo grau de consistência das respostas referentes à unidade/órgão/instituição.

- Meta: 100% das manifestações, encaminhadas pela Ouvidoria Geral da SESA, com respostas consistentes.
- Indicador: Proporção de manifestações, encaminhadas pela Ouvidoria Geral da SESA, com respostas consistentes.

Diretriz 3 - Disponibilidade e comprometimento: aferidos em razão da participação nas ações realizadas pela Ouvidoria Geral da SESA, tais como, reuniões, oficinas, cursos, fóruns e outros.

- Meta: 100% de participação, de pelo menos um membro da equipe da Ouvidoria, nas ações realizadas pela Ouvidoria Geral da SESA.



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Saúde

- Indicador: Proporção da participação nas ações realizadas pela Ouvidoria Geral da SESA.

Diretriz 4 - Infraestrutura: avaliada de acordo com as condições necessárias ao bom funcionamento das ouvidorias no que concerne à localização, ambiência, sinalização e equipamentos compatíveis.

- Meta: Ouvidoria funcionando em local de fácil acesso ao cidadão usuário.
 - Indicador: Ouvidoria funcionando em local de fácil acesso ao cidadão usuário.
- Meta: Ouvidoria funcionando em ambiência adequada.
 - Indicador: Ouvidoria com espaço físico que garanta a privacidade no atendimento ao cidadão usuário.
- Meta: Ouvidoria com sinalização adequada.
 - Indicador: Instituição com sinalização do serviço de ouvidoria.
- Meta: Ouvidoria adequadamente equipada.
 - Indicador: Ouvidoria com computador e acesso a internet banda larga, acesso a impressora e telefone com linha direta.

Diretriz 5 - Equipe: avaliada conforme a composição da equipe de profissionais necessária ao bom funcionamento da ouvidoria.

- Meta: Ouvidoria com equipe de profissionais necessária ao seu bom funcionamento.
 - Indicador: Ouvidoria com equipe adequada.

Diretriz 6 - Gestão da informação: aferida em razão do trabalho de produção e divulgação de informações, produzidas na Ouvidoria, capazes de subsidiar o planejamento das ações e serviços ofertados pelo Sistema Único de Saúde, no âmbito Estadual.

- Meta: Relatórios analíticos, com a síntese das manifestações registradas na ouvidoria, elaborados e divulgados.
 - Indicador: Relatórios analíticos elaborados.

Diretriz 7 - Apoio e fortalecimento ao Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS: avaliada conforme o apoio à implantação, implementação, monitoramento e avaliação das ouvidorias do SUS nos municípios sob jurisdição das coordenadorias regionais de saúde¹.

- Meta: 100% dos municípios da região, comprometidos com a implantação de ouvidorias do SUS no Contrato Organizativo de Ação Pública (COAP), apoiados.
 - Indicador: Proporção de municípios da região, comprometidos com a implantação de ouvidorias do SUS no Contrato Organizativo de Ação Pública (COAP), apoiados.



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Saúde

**DESCRIÇÃO DOS INDICADORES DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS
OFERTADOS PELAS OUVIDORIAS DA REDE DE OUVIDORIAS DA SESA.**

Diretriz 1 - Resolutividade das manifestações - avaliada a partir dos prazos de resposta das manifestações referentes à unidade/órgão/instituição.

1.1. INDICADOR: Proporção de manifestações, encaminhadas pela Ouvidoria Geral da Sesa, respondidas no prazo estabelecido nesta Portaria.	
OBJETIVO	Avaliar a resolutividade das manifestações das Ouvidorias da Rede de Ouvidorias da SESA.
META	100% das manifestações, encaminhadas pela Ouvidoria Geral da SESA, respondidas no prazo estabelecido.
DESCRIÇÃO DO INDICADOR	Conforme estabelecido nesta Portaria, o prazo de resposta das manifestações é de 15 dias, contados a partir da data do registro da manifestação, podendo ser prorrogado por mais 15 dias, mediante justificativa do Ouvidor.
MÉTODO DE CÁLCULO	Número de manifestações, encaminhadas pela Ouvidoria Geral da SESA, respondidas no prazo estabelecido/número total de manifestações encaminhadas pela Ouvidoria Geral da Sesa.
FORMAS DE AVALIAÇÃO	A Ouvidoria Geral da SESA acompanhará os prazos de resposta por meio do Sistema OuvidorSUS e do Sistema de Ouvidoria (SOU) da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.
RESPONSÁVEL PELO MONITORAMENTO	Ouvidoria Geral da SESA.

Diretriz 2 - Credibilidade e confiabilidade - avaliada pelo grau de consistência das respostas referentes à unidade/órgão/instituição.

2.1. INDICADOR: Proporção de manifestações, encaminhadas pela Ouvidoria Geral da Sesa, com respostas consistentes.	
OBJETIVO	Avaliar a consistência das respostas encaminhadas pelas Ouvidorias da Rede.
META	100% das manifestações, encaminhadas pela Ouvidoria Geral da Sesa, com respostas consistentes.
DESCRIÇÃO DO INDICADOR	Entende-se por respostas consistentes aquelas com informações confiáveis, argumentações concretas, pautadas na legislação do Sistema Único de Saúde, com redação clara e objetiva, que respeite as normas gramaticais e que não necessite de edição pela Ouvidoria Geral da Sesa ou pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado. As respostas consideradas inconsistentes serão reencaminhadas à Ouvidoria responsável ou serão editadas pela Ouvidoria Geral da Sesa.



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Saúde

MÉTODO DE CÁLCULO	Número de manifestações, encaminhadas para a Ouvidoria Geral da Sesa, com respostas consistentes/número total de manifestações encaminhadas pela Ouvidoria Geral da Sesa.
FORMAS DE AVALIAÇÃO	A Ouvidoria Geral da Sesa avaliará a consistência das respostas por meio dos registros no Sistema OuvidorSUS e Sistema de Ouvidoria (SOU) da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado.
RESPONSÁVEL PELO MONITORAMENTO	Ouvidoria Geral da Sesa.

Diretriz 3 - Disponibilidade e comprometimento - aferidos em razão da participação nas ações realizadas pela Ouvidoria Geral da Sesa, tais como, reuniões, oficinas, cursos, fóruns e outros.

3.1. INDICADOR: Proporção da participação nas ações realizadas pela Ouvidoria Geral da Sesa.	
OBJETIVO	Avaliar a participação das Ouvidorias da Rede nas ações realizadas pela Ouvidoria Geral da Sesa, tais como, reuniões, oficinas, cursos, fóruns e outros.
META	100% de participação, de pelo menos um membro da equipe da Ouvidoria, nas ações realizadas pela Ouvidoria Geral da Sesa.
DESCRIÇÃO DO INDICADOR	A participação nas ações realizadas pela Ouvidoria Geral da Sesa é de pelo menos um membro da equipe da Ouvidoria. As ausências justificadas, por meio de documento ou correio eletrônico, serão contabilizadas como presença.
MÉTODO DE CÁLCULO	Número de presença de pelo menos um membro da equipe da Ouvidoria/número total de eventos realizados pela Ouvidoria Geral da Sesa.
FORMAS DE AVALIAÇÃO	A Ouvidoria Geral da Sesa aferirá a participação de pelo menos um membro da equipe da Ouvidoria por meio da lista de presença dos eventos.
RESPONSÁVEL PELO MONITORAMENTO	Ouvidoria Geral da Sesa.

Diretriz 4 - Infraestrutura - avaliada de acordo com as condições necessárias ao bom funcionamento das ouvidorias no que concerne à localização, ambiência, sinalização e equipamentos compatíveis.

4.1. INDICADOR: Ouvidoria funcionando em local de fácil acesso ao cidadão usuário.	
OBJETIVO	Avaliar as condições necessárias ao bom funcionamento das ouvidorias no que concerne à localização.
META	Ouvidoria funcionando em local de fácil acesso ao cidadão usuário.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria da Saúde

DESCRIÇÃO DO INDICADOR	A localização de fácil acesso é aquela que não apresenta obstáculos, barreiras ou dificuldades para o cidadão usuário ao procurar o serviço de Ouvidoria.
FORMAS DE AVALIAÇÃO	Será realizada por meio de auto-avaliação.
RESPONSÁVEL PELO MONITORAMENTO	Ouvidoria Geral da Sesa.

4.2. INDICADOR: Ouvidoria com espaço físico que garanta a privacidade no atendimento ao cidadão usuário.	
OBJETIVO	Avaliar as condições necessárias ao bom funcionamento das ouvidorias no que concerne a ambiência.
META	Ouvidoria funcionando em ambiência adequada.
DESCRIÇÃO DO INDICADOR	Entende-se por privacidade a proteção da intimidade do cidadão usuário, facilitando o processo de trabalho, aumentando a interação da equipe e, ao mesmo tempo, possibilitando atendimento personalizado.
FORMAS DE AVALIAÇÃO	Será realizada por meio de auto-avaliação.
RESPONSÁVEL PELO MONITORAMENTO	Ouvidoria Geral da Sesa.

4.3. INDICADOR: Instituição com sinalização do serviço de ouvidoria.	
OBJETIVO	Avaliar as condições necessárias ao bom funcionamento das ouvidorias no que concerne a sinalização.
META	Ouvidoria com sinalização adequada.
DESCRIÇÃO DO INDICADOR	Entende-se por sinalização a indicação da existência e da localização do serviço de ouvidoria na instituição, por meio de placas, banners ou cartazes, afixados na(s) entrada(s) principal (s) e na porta de entrada da Ouvidoria.
FORMAS DE AVALIAÇÃO	Será realizada por meio de auto-avaliação.
RESPONSÁVEL PELO MONITORAMENTO	Ouvidoria Geral da Sesa.

4.4. INDICADOR: Ouvidoria com computador e acesso a internet banda larga, acesso à impressora e telefone com linha direta.	
OBJETIVO	Avaliar as condições necessárias ao bom funcionamento das ouvidorias no que concerne aos equipamentos.
META	Ouvidoria adequadamente equipada.
DESCRIÇÃO DO	Entende-se por ouvidoria adequadamente equipada aquela que



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Saúde

INDICADOR	dispõe de computador e acesso a internet banda larga; acesso a impressora e telefone com linha direta.
FORMAS DE AVALIAÇÃO	Será realizada por meio de auto-avaliação.
RESPONSÁVEL PELO MONITORAMENTO	Ouvidoria Geral da Sesa.

Diretriz 5 – Equipe - avaliada conforme a composição da equipe de profissionais necessária ao bom funcionamento da ouvidoria.

5.1. INDICADOR: Ouvidoria com equipe adequada.	
OBJETIVO	Avaliar as condições necessárias ao bom funcionamento das ouvidorias no que concerne à equipe de profissionais necessária ao seu bom funcionamento.
META	Ouvidoria com equipe de profissionais necessária ao seu bom funcionamento.
DESCRIÇÃO DO INDICADOR	Entende-se por equipe de profissionais adequada ao bom funcionamento da ouvidoria, aquelas que estão dentro dos seguintes parâmetros: Ouvidoria com registros de até 600 manifestações/ano – no mínimo 1 profissional; Ouvidoria com registros de entre 601 e 1200 manifestações/ano – no mínimo 2 profissionais; Ouvidoria com registros entre 1201 e 1800 manifestações/ano – no mínimo 3 profissionais; Ouvidoria com registros acima de 1801 manifestações/ano – no mínimo 4 profissionais.
FORMAS DE AVALIAÇÃO	Será realizada por meio do somatório das manifestações registradas na Ouvidoria, no período de um ano, em relação à quantidade de profissionais da equipe da Ouvidoria.
RESPONSÁVEL PELO MONITORAMENTO	Ouvidoria Geral da SESA.

Diretriz 6 – Gestão da informação: aferida em razão do trabalho de elaboração e divulgação de informações, produzidas na ouvidoria, capazes de subsidiar o planejamento das ações e serviços ofertados pelo Sistema Único de Saúde, no âmbito Estadual.

6.1. INDICADOR: Relatórios analíticos elaborados.	
OBJETIVO	Avaliar o trabalho de elaboração das informações, produzidas na ouvidoria, capazes de subsidiar o planejamento das ações e serviços ofertados pelo Sistema Único de Saúde no âmbito Estadual.
META	Relatórios analíticos, com a síntese das manifestações registradas na ouvidoria, elaborados e divulgados.

47
8



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Saúde

DESCRIÇÃO DO INDICADOR	Entende-se por relatório analítico o documento que apresenta a análise das manifestações registradas na ouvidoria, tendo como referência o processo de classificação e tipificação previamente realizado. Os relatórios devem ter periodicidade semestral, apontando sugestões de melhorias nas ações e serviços ofertados.
FORMAS DE AVALIAÇÃO	Será realizada por meio da análise dos relatórios elaborados.
RESPONSÁVEL PELO MONITORAMENTO	Ouvidoria Geral da Sesa.

Diretriz 7 - Apoio e fortalecimento ao Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS - avaliada conforme o apoio à implantação, implementação, monitoramento e avaliação das ouvidorias do SUS nos municípios sob jurisdição das coordenadorias regionais de saúde².

7.1. INDICADOR: Proporção de municípios da região, comprometidos com a implantação de Ouvidorias do SUS no Contrato Organizativo de Ação Pública (COAP), apoiados.	
OBJETIVO	Avaliar o apoio à implantação e implementação das ouvidorias do SUS nos municípios sob jurisdição das coordenadorias regionais de saúde.
META	100% dos municípios da região comprometidos com a implantação de Ouvidorias do SUS no Contrato Organizativo de Ação Pública (COAP), apoiados.
DESCRIÇÃO DO INDICADOR	Entende-se por apoio à implantação, implementação, monitoramento e avaliação das ouvidorias municipais do SUS as seguintes ações: visita técnica, incentivos à qualificação das equipes municipais; promoção ou apoio às ações de sensibilização de gestores, conselheiros e cidadãos; promoção de fóruns de articulação entre as ouvidorias da região; monitoramento e avaliação do processo de implantação do SNO, entre outros.
MÉTODO DE CÁLCULO	Número de municípios, comprometidos com a implantação de Ouvidorias do SUS, apoiados/Número de municípios comprometidos com a implantação de Ouvidorias do SUS no COAP.
FORMAS DE AVALIAÇÃO	Através de relatório enviado pelas Ouvidorias da Coordenadoria Regional de Saúde à Ouvidoria Geral da Sesa.
RESPONSÁVEL PELO MONITORAMENTO	Ouvidoria Geral da Sesa.



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria da Saúde

PONTUAÇÃO NA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS OFERTADOS PELAS OUVIDORIAS DA REDE DE OUVIDORIAS DA SESA.

A pontuação será baseada nos indicadores anteriormente apresentados, conforme o quadro abaixo. Os indicadores terão pesos diferenciados a depender de sua importância na qualificação do processo de trabalho das ouvidorias. O somatório final dos pontos comporá o índice de qualidade da ouvidoria avaliada.

O índice de qualidade será composto pelo somatório da pontuação multiplicado pelo peso de cada indicador, podendo variar num intervalo de zero a dez pontos.

A ouvidoria da Coordenadoria Regional de Saúde terá tabela de pontuação diferenciada, devido sua atribuição específica de apoiar a implantação e implementação das ouvidorias do SUS nos municípios sob sua jurisdição.

TABELA GERAL

INDICADOR	PONTUAÇÃO	PESO	TOTAL DE PONTOS
1.1. Proporção de manifestações, encaminhadas pela Ouvidoria Geral da Sesa, respondidas no prazo estabelecido nesta Portaria.	0 a 1	2	0 a 2
2.2. Proporção de manifestações, encaminhadas pela Ouvidoria Geral da Sesa, com respostas consistentes.	0 a 1	2	0 a 2
3.1. Proporção da participação nas ações realizadas pela Ouvidoria Geral da SESA.	0 a 1	2	0 a 2
4.1. Ouvidoria funcionando em local de fácil acesso ao cidadão usuário.	0 ou 0,25	1	0 ou 0,25
4.2. Ouvidoria com espaço físico que garanta a privacidade no atendimento ao cidadão usuário.	0 ou 0,25	1	0 ou 0,25
4.3. Instituição com sinalização do serviço de ouvidoria .	0 ou 0,25	1	0 ou 0,25
4.4. Ouvidoria com computador e acesso a internet banda larga, acesso a impressora e telefone com linha direta.	0 ou 0,25	1	0 ou 0,25
5.1. Ouvidoria com equipe adequada.	0 ou 1	1	0 ou 1
6.1. Relatórios analíticos elaborados.	0 ou 1	2	0 ou 2
TOTAL			0 a 10

49/6



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**
Secretaria da Saúde

TABELA DAS OUVIDORIAS DAS COORDENADORIAS REGIONAIS DE SAÚDE

INDICADOR	PONTUAÇÃO	PESO	TOTAL DE PONTOS
1.1. Proporção de manifestações, encaminhadas pela Ouvidoria Geral da Sesa, respondidas no prazo estabelecido na Portaria XXX/2012.	0 a 1	1	0 a 1
2.2. Proporção de manifestações, encaminhadas pela Ouvidoria Geral da Sesa, com respostas consistentes.	0 a 1	2	0 a 2
3.1. Proporção da participação nas ações realizadas pela Ouvidoria Geral da Sesa.	0 a 1	1	0 a 1
4.1. Ouvidoria funcionando em local de fácil acesso ao cidadão usuário.	0 ou 0,25	1	0 ou 0,25
4.2. Ouvidoria com espaço físico que garanta a privacidade no atendimento ao cidadão usuário.	0 ou 0,25	1	0 ou 0,25
4.3. Instituição com sinalização do serviço de ouvidoria .	0 ou 0,25	1	0 ou 0,25
4.4. Ouvidoria com computador e acesso a internet banda larga, acesso a impressora e telefone com linha direta.	0 ou 0,25	1	0 ou 0,25
5.1. Ouvidoria com equipe adequada.	0 ou 1	1	0 ou 1
6.1. Relatórios analíticos elaborados.	0 ou 1	1	0 ou 1
7.1. Proporção de municípios da região, comprometidos com a implantação de Ouvidorias do SUS no Contrato Organizativo de Ação Pública (COAP), apoiados.	0 a 1	3	0 a 3
TOTAL			0 a 10

59