

# REDE DE OUVIDORIAS DA SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DO CEARÁ

# REDE DE OUVIDORIAS DA SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DO CEARÁ



# SISTEMA NACIONAL DE OUVIDORIA DO SUS



O **objetivo** é fomentar a criação e implementação de Ouvidorias em Saúde nos Estados, Municípios e Unidades Prestadoras de Saúde, com núcleos estratégicos de processamento e leitura das informações, com capacidade tecnológica e de recursos humanos adequados.

# O SISTEMA INFORMATIZADO OUVIDORSUS

- O Sistema Informatizado OuvidorSUS é uma ferramenta de integração e de descentralização das ouvidorias do SUS no Brasil, fornecido pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS - DOGES/MS.
- Objetiva agilizar o processo de recebimento, encaminhamento, acompanhamento e resposta das manifestações recebidas pela ouvidorias ouvidorias do SUS.
- Possibilita gerar relatórios gerenciais que auxiliam na melhoria contínua do Sistema Único de Saúde.



# REDE DE OUVIDORIAS DA SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DO CEARÁ

**COORDENAÇÃO  
DA REDE DE  
OUVIDORIAS DA  
SESA**

**OUVIDORIA  
GERAL DA  
SESA**

**COORDENAÇÃO  
DO SERVIÇO DE  
ATENDIMENTO  
AO CIDADÃO**

**COORDENAÇÃO  
DO SNO NO  
ÂMBITO DO  
ESTADO DO  
CEARÁ**

# PORTARIA Nº 3240, DE 29 DE OUTUBRO DE 2013, QUE REGULAMENTAÇÃO DA REDE DE OUVIDORIAS DA SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DO CEARÁ

Rede de Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará – SESA é composta pelas ouvidorias das seguintes instituições/órgãos/unidades:

- Unidades assistenciais de saúde integrantes da estrutura organizacional da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará;
- Coordenadorias regionais de saúde integrantes da estrutura organizacional da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará;
- Unidades assistenciais de saúde qualificadas como organização social;
- Unidades assistenciais de saúde dos consórcios públicos;

A Rede de Ouvidorias da Sesa é 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 n.º 3.027, de 26 de novembro de 2007.

# PORTARIA Nº 3240, DE 29 DE OUTUBRO DE 2013

## -REGULAMENTAÇÃO DA REDE DE OUVIDORIAS DA SESA

Compete às ouvidorias da Rede de Ouvidorias da SESA:

- Acolher as manifestações dos cidadãos relacionadas às ações e serviços do Sistema Único de Saúde (SUS), no âmbito do Estado do Ceará;
- Encaminhar aos órgãos competentes as manifestações recebidas, acompanhar as apurações e fazer retornar aos cidadãos as informações sobre as providências adotadas;
- Zelar pela preservação dos aspectos éticos, de privacidade e confiabilidade em todas as etapas do processo de trabalho com as manifestações registradas;
- 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;
- Implementar ações de incentivo à participação dos usuários no processo de avaliação dos serviços prestados pelo SUS, no âmbito da sua unidade;

# PORTARIA Nº 3240, DE 29 DE OUTUBRO DE 2013

## -REGULAMENTAÇÃO DA REDE DE OUVIDORIAS DA SESA

Às ouvidorias da Rede de Ouvidorias da SESA, compete :

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

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.

# PORTARIA Nº 3240, DE 29 DE OUTUBRO DE 2013

## -REGULAMENTAÇÃO DA REDE DE OUVIDORIAS DA SESA

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.

A ouvidoria Geral da SESA será a coordenadora da Rede.

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;  
noções de informática.

# AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS OFERTADOS PELAS OUVIDORIAS DA REDE DE OUVIDORIAS DA SESA

## Objetivos:

- Fornecer subsídios para o processo de qualificação contínuo das ouvidorias da Rede, apresentando caminhos para melhorias nos processos de trabalhos das ouvidorias;
- Apontar rumos da educação permanente das equipes das ouvidorias;
- Indicar processos de aprimoramento nas instituições/órgãos/unidades no sentido de facilitar o trabalho de suas ouvidorias.

# AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS OFERTADOS PELAS OUVIDORIAS DA REDE

A avaliação foi baseada nas diretrizes estabelecidas na Portaria nº 3240 de 29/10/12, que institui a Rede de Ouvidorias da SESA, quais sejam:

- 1. Resolutividade das manifestações:** avaliada a partir dos prazos de resposta das manifestações referentes à unidade/órgão/instituição;
- 2. Credibilidade e confiabilidade** - avaliada pelo grau de consistência das respostas referentes à unidade/órgão/instituição;
- 3. Disponibilidade e comprometimento** - aferidos em razão da participação nas ações de Ouvidoria realizadas, tais como, reuniões, oficinas, cursos, fóruns e outros.
- 4. Infraestrutura** – avaliada conforme as condições necessárias ao bom funcionamento das ouvidorias no que concerne a localização, ambiência, sinalização e equipamentos compatíveis.
- 5. Equipe** – avaliada conforme a composição da equipe de profissionais necessária ao bom funcionamento da ouvidoria.
- 6. 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.

# REDE DE OUVIDORIAS DA SESA

UNIDADE	QUANTIDADE
Coordenadorias Regionais de Saúde (CRES)	14
Hospitais	11
Policlínicas e Centros de Especialidades Odontológicas (CEO's)	23
Outras (HEMOCE, LACEN, CIDH, etc.)	11
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>

Fonte: Ouvidoria Geral da SESA-CE/2016



# Maria de Fátima Aguiar Lustosa

## Ouvidora Geral da SESA/CE

[ouvidoriasesa@saude.ce.gov.br](mailto:ouvidoriasesa@saude.ce.gov.br)  
[fatima.lustosa@saude.ce.gov.br](mailto:fatima.lustosa@saude.ce.gov.br)

Fone: 3101.5227