

Iniciativa: **A OUVIDORIA DA SESA NA CONSOLIDAÇÃO DA PARTICIPAÇÃO E DO CONTROLE SOCIAL COMO SUBSÍDIO À IMPLEMENTAÇÃO DO SUS**

Instituição: Secretaria de Estado da Saúde

Avaliador 1: Muito boa proposta de melhoria dentro da SESA. Além de mapear e melhorar o processo de trabalho todo processo foi feito junto com as pessoas. Ótima ideia e trabalho. Gostei bastante parabéns.

Avaliador 2: O projeto traz informações sobre melhoria de processos e registro de informações em serviço já existe a partir de metodologias usuais a instituições públicas e privadas, sugerindo a pontuação do primeiro critério. Sua relevância e atenção para o fomento e promoção do serviço, acompanhado pelo planejamento desenvolvido para o projeto e as métricas identificadas, foi essencial para a análise dos demais critérios

Avaliador 3: O Projeto tem aspecto muito importante que é o potencial de modificar comportamentos, processos, serviços e políticas existentes por meio da escuta, da organização sistemática e retroalimentação do sistema. Para tanto o projeto deve apresentar números e indicadores que demonstrem a mudança, mesmo que seja o caso de um acompanhamento piloto. Estabelecer uma metodologia, um procedimento que possa ser replicável. Definir as ferramentas de apoio, assim como os equipamentos citados. O projeto precisa ainda de uma estruturação mais de projeto, com planejamento de riscos, de comunicação, de recursos humanos. Os recursos humanos, assim como os equipamentos, podem ser compartilhados com outras áreas sem perder o foco. A ouvidoria central auxiliaria a implementação e implantação nas diversas instâncias do SUS. As parcerias com as secretarias estaduais e municipais, assim como com as instâncias de organização do SUS nas regiões, a rede privadas são importantes para a consolidação do projeto, e também parcerias com as áreas de gestão dos órgãos - o entendimento que podem utilizar dados da ouvidoria para estabelecer melhorias contínuas.

Avaliador 4: Parabéns pela iniciativa de melhorar na qualidade de serviços prestados pela ouvidoria no SUS do estado. Este é um canal muitas vezes subutilizado e os investimentos na escuta qualificada e no retorno para a sociedade são de grande importância. Sucesso e boa sorte!