



CONSULTA PÚBLICA N° 2025

Contratação de Serviços de Contact Center

1. Considerações Iniciais

A Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (OuvSUS) é um instrumento essencial de participação e controle social, assegurando a interlocução direta entre as pessoas usuárias do SUS e a gestão pública de saúde. Sua atuação encontra respaldo em dispositivos legais que garantem a participação cidadã e a transparência administrativa no âmbito dos serviços públicos de saúde.

Nos termos da **Lei nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990**, que dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) e as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde, a ouvidoria integra os mecanismos de controle social destinados a promover o acesso e a qualidade dos serviços ofertados. Ademais, a **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**, que regulamenta a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, estabelece a ouvidoria como canal oficial de atendimento e mediação das demandas da sociedade, assegurando a transparência, a eficiência e a efetividade na resposta institucional.

O Sistema OuvidorSUS é a principal ferramenta utilizada pela Ouvidoria-Geral do SUS para o tratamento das manifestações das pessoas usuárias, regulamentado pela Portaria GM/MS N° 08 de 25 de maio de 2007. Foi concebido para receber qualquer tipo de manifestação, tais como solicitações, elogios, reclamações, denúncias e demais, conforme as especificidades do SUS, categorizar, e tramar eletronicamente às áreas técnicas do Ministério da Saúde, às Ouvidorias Estaduais e Municipais de Saúde e demais instituições vinculadas, bem como para disseminar informações em saúde e apoiar a análise estratégica e a gestão de dados no âmbito da ouvidoria. O OuvidorSUS é integrado à plataforma Fala.BR, garantindo interoperabilidade com a política federal de ouvidoria e ampliando o acesso e a rastreabilidade das manifestações registradas.

No contexto atual, o Sistema OuvidorSUS, opera com estratégias de Contact Center, com atendimento via telefone, chat, e-mail, formulário web entre outros canais de atendimento.

Para fortalecer e modernizar o Sistema OuvidorSUS frente às demandas atuais da sociedade, alinhada às diretrizes de humanização, acessibilidade e eficiência no atendimento, conhecer novas estratégias e integrações utilizadas por contact center é de extrema relevância, e poderá contribuir significativamente para a capilaridade e a agilidade no acolhimento das manifestações da população. Além disso, incorporar novas tecnologias disponíveis como inteligência artificial, análise preditiva e automação de processos, vislumbrando o aprimoramento da triagem e o encaminhamento das demandas, possibilitando respostas mais rápidas e assertivas.

Importante destacar que a contratação e implementação de tais recursos para atender à Central de Atendimento do Ministério da Saúde – OuvSUS 136, devem estar conectadas às necessidades atuais do SUS, como a ampliação do acesso da população a canais digitais, a melhoria da experiência do cidadão e o fortalecimento da gestão estratégica das informações, contribuindo para a transparência, controle social e qualidade das políticas públicas de saúde.

Neste contexto, a Ouvidoria-Geral do SUS realiza esta consulta pública referente à possibilidade de contratação dos serviços continuados de Contact Center multicanais para operacionalização da Central de Atendimento da Ouvidoria-Geral do SUS – OuvSUS 136, vinculada ao Ministério da Saúde, que se revela procedimento imprescindível para a obtenção de contribuições técnicas e aperfeiçoamento do processo contratual. Tal iniciativa visa garantir a economicidade, a eficiência e a qualidade dos serviços prestados, bem como preparar o sistema para responder adequadamente aos desafios eventualmente enfrentados.

Destarte, o funcionamento da OuvSUS fundamenta-se em um robusto arcabouço jurídico que assegura a participação social, a transparência administrativa e a melhoria contínua dos serviços públicos de saúde, reafirmando o compromisso da Administração Pública com a promoção da saúde pública e a garantia dos direitos dos usuários do Sistema Único de Saúde.

2. Fundamentação Legal

Para a realização desta Consulta Pública, informa-se que este documento se encontra em consonância com o previsto no parágrafo único do art. 21 da Lei nº 14.133/2021, *in verbis*:

Nos casos de contratações de grande vulto, de alta complexidade técnica ou que envolvam inovação, poderá ser realizada consulta pública, previamente à licitação, para colher subsídios, com divulgação obrigatória em sítio eletrônico oficial e por outros meios de comunicação social.

3. Requisitos técnicos

Para melhor compreensão dos fornecedores quanto aos aspectos técnicos envolvidos, se faz necessária uma breve contextualização sobre a prestação de serviços atuais.

Ressalta-se que todas as informações detalhadas são exemplos representativos, e os fornecedores possuem a discricionariedade de auxiliar em melhorias na prestação desses serviços, observando suas similaridades, desde que estejam alinhadas às características, diretrizes e peculiaridades das necessidades, de acordo com a legislação vigente.

As prestações dos serviços incluem Telatendimento Receptivo Eletrônico (por menu e P.A. digital) e humano (nível 1 e 2), Ativo (Humano, SMS – Short Message Service, Voice – Mensagem de Voz e Multimeios (formulários, sistemas, e-mail e plataformas), abrangendo todos os recursos necessários à execução e manutenção dos serviços em especial: infraestrutura, recursos humanos, gestão, tecnologia, inteligência artificial e, inclusive, com a disponibilização do serviço de telefonia fixa e móvel.

3.1 Características dos serviços

3.1.1 Teleatendimento receptivo:

Consiste em teleatendimento receptivo das ligações destinadas à Central de Atendimento, com atendimento eletrônico.

O teleatendimento receptivo deve ser iniciado por meio eletrônico pela Unidade de Resposta Audível – URA, podendo ser transferido para o atendimento humano, quando necessário e conforme escolha das pessoas usuárias do SUS, que será direcionado a atendimento individualizado.

O atendimento humano consiste na execução de serviços de teleatendimento receptivo, ligações e canais multimeio, por meio humano, objetivando prestar os atendimentos supramencionados, sendo executada no sistema OuvidorSUS após validação pela Contratante

Todos os atendimentos telefônicos prestados devem ser realizados, primeiramente, por meio eletrônico, devendo ser desviados, posteriormente, para o(a) teleatendente, se assim for a necessidade dos demandantes do Ministério da Saúde.

A prestação dos serviços de teleatendimento receptivo envolve a alocação de mão de obra capacitada para:

- **Célula Generalista de Ouvidoria (1º Nível):** teleatendimento receptivo para temáticas de Ouvidoria, conforme disposições da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, com regulamentação do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;
- **Célula Generalista de Sistemas de Informação do MS (1º Nível):** teleatendimento receptivo, para temáticas de Sistemas de Informação do Ministério da Saúde, conforme disposições da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, com regulamentação do Decreto nº 9.498, de 5 de setembro de 2018; e
- **Célula Especialista (2º Nível):** cadastro de manifestações de multimeios (Sistema OuvidorSUS, formulários, e-mail e plataformas), além do tratamento (categorização, encaminhamento e fechamento) das manifestações de Ouvidoria e Sistema de Informação do Ministério da Saúde, conforme disposições da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, com regulamentação do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.
- O atendimento humano deverá funcionar de segunda à sexta-feira, exceto

domingo e feriados nacionais, das 8h às 20h, e aos sábados, das 8h às 18h, no horário de Brasília/DF.

3.1.2 Atendimento Eletrônico:

Consiste na execução de serviços de teleatendimento receptivo de ligações de forma eletrônica por meio da Unidade Eletrônica de Resposta Audível – URA, por meio de menu, com linguagem natural e Posição de PA Digital, com inteligência artificial cognitiva e linguagem natural, que deverão ficar disponíveis 24 horas por dia, todos os dias da semana, de modo ininterrupto, inclusive em feriados nacionais.

Esse atendimento será efetuado por meio eletrônico e disponibilizará aos demandantes as opções de acesso aos serviços de acordo com a sua necessidade, podendo, ainda, prestar informações acerca dos serviços, programas, projetos e políticas do Ministério da Saúde, a partir da disponibilização de mensagens pré-gravadas ou por intermédio de consultas a banco de dados na Unidade de Resposta Audível – URA e na Posição de Atendimento – PA Digital.

3.1.3 Atendimento Multimeios:

Consiste na execução de serviços receptivos por múltiplos meios (plataformas, e-mail, formulários eletrônicos, Sistema OuvidorSUS, dentre outros), com atendimento humano e eletrônico.

No que concerne ao atendimento multimeio na forma eletrônica, caso o programa não consiga sanar dúvida, a pessoa usuária do SUS deverá ser direcionada para o atendimento multimeio na forma humana.

3.1.4 Atendimento Ativo:

Consiste no contato realizado pela Central de Atendimento, seja por meio humano ou eletrônico, iniciado por ela, para um público-alvo, com o objetivo de disseminar informação, realizar pesquisa ou qualquer outra necessidade da Contratante. O referido atendimento será executado no sistema da Administração Pública, validado pela Ouvidoria ou seu sistema próprio, caso solicitado.

3.1.5 Teleatendimento Ativo Humano:

Consiste na execução de chamadas de saída aos demandantes do MS, visando:

- O retorno às solicitações e aos pedidos de informações que não foram respondidos no momento do teleatendimento receptivo;
- O retorno às solicitações de manifestações de Ouvidoria;
- A realização de campanhas de divulgação acerca dos serviços, programas, projetos e políticas do Ministério da Saúde;
- A realização de pesquisas de satisfação e/ou de informação das pessoas usuárias do SUS;
- A prestação de informações acerca dos serviços, programas, projetos e políticas do Ministério da Saúde;
- Avisos de encerramentos de prazos, de problemas ou interrupções nos sistemas utilizados pelo Ministério da Saúde;
- Contata os (as) usuários (as) dos sistemas de informação do Ministério da Saúde, sobre demanda e programação do Órgão, ou mesmo para complementar as informações de um chamado já aberto;
- Contatar os (as) usuário s(as) dos sistemas de informação do Ministério da Saúde quando for necessário o preenchimento de informações em sistemas, cujo prazo esteja finalizando e seja necessário fazer uma mobilização dos (as) usuários (as) ou mesmo entender suas dúvidas;
- Mobilizar as pessoas usuárias dos sistemas de informação do Ministério da Saúde para campanha de atualização de dados;
- Complementar informação e dar retorno a respeito de chamados abertos anteriormente, ou mesmo prestar esclarecimentos adicionais para possibilitar o

Faz parte do teleatendimento ativo humano a célula: Generalista.

- **Célula Generalista Ativo Humano (Nível 1):** contempla o teleatendimento ativo humano, conforme disposições da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, com regulamentação do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

3.1.6 Atendimento Ativo Eletrônico:

Ativo de Mensagens de Texto – Short Mensage Service - SMS

Consiste no envio de mensagem de texto para os telefones móveis das pessoas usuárias do SUS, gestores estaduais, distritais e municipais que executam as políticas públicas coordenadas pelo Ministério da Saúde, visando uma comunicação ágil e rápida.

O serviço também é disponível para retorno de manifestações de Ouvidoria.

Para a realização desse serviço é preciso conter alguns requisitos abaixo:

- Utilizar um mecanismo de envio de mensagem para celular que possa ser embutido nos sistemas legados do Ministério da Saúde;
- Cobertura em todo território nacional;
- Permitir o envio de links;
- Permitir interação por meio do SMS, de forma que consiga enviar questionamentos e obter resposta;
- Cobertura em todo território nacional.

Ademais, é necessário que o fornecedor possua contato de conexão para envio de SMS Corporativo com todas as operadoras de telefonia móvel do Brasil

e deverá possuir mecanismos para envio de mensagens por meio de aplicativos utilizados para disparo em massa, tal como interface Short Message Peer-to-Peer – SMPP.

O serviço e de envio e recebimento de SMS deverá ser acionado por meio de diferentes formas que incluem minimamente:

- Portal web que a Contratada e os gestores do Órgão poderão acessar e enviar SMS, assim como receber as respostas;
- Acionamento por meio de uma API (Application Programming Interface) ou webservice de comunicação;
- Acionamento por meio de uma interface Short Message Pee-to-Peer – SMPP.

3.2 Sistemática de Atendimento

O atendimento aos usuários da Ouvidoria-Geral do SUS será efetuado em 2 (dois) níveis de serviços, haja vista que suas atribuições são distintas, porém interdependentes, sendo de responsabilidade do fornecedor ambas as funcionalidades.

3.2.1 Atendimento de 1º Nível

O atendimento de 1º Nível corresponde aos serviços prestados pelos operadores por meio das Posições de Atendimento – PA. Esse atendimento será dividido em Células, conforme descrito abaixo:

- **Célula Generalista de Ouvidoria:** teleatendimento receptivo para temáticos de Ouvidoria, conforme disposições da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, com regulamentação do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018;
- **Célula Generalista de Sistemas de Informação do Ministério da Saúde:** teleatendimento receptivo, para temáticas de Sistemas de Informação do Ministério da Saúde, conforme disposições da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, com regulamentação do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018; e

- **Célula Ativo Humano:** teleatendimento receptivo, conforme disposições da Lei nº 13.460, de junho de 2017, com regulamentação do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

As células descritas acima poderão ser alteradas (criadas, agrupadas ou extintas), a critério do Ministério da Saúde, mediante comunicação formal.

Todo atendimento prestado pelos operadores deverá ser realizado mediante consulta à base de conhecimento informatizada e devidamente cadastrada no Sistema de Atendimento da OuvSUS (Sistema OuvidorSUS) como uma demanda pendente que será encaminhada ao 2º nível de atendimento. Esse processo se aplicará a todas as células receptivas.

3.2.1 Atendimento de 2º Nível:

O atendimento de 2º nível corresponde aos serviços prestados pelos especialistas.

Fazem parte deste atendimento:

- Reclassificação das manifestações;
- Tipificação/categorização das manifestações;
- Encaminhamento das manifestações; e
- Fechamento/encerramento das manifestações.

Todo atendimento não concluído pelo 1º nível deve ser encaminhado para equipe de 2º nível, por meio do Sistema de Atendimento da OuvSUS (Sistema OuvidorSUS).

4. Importância da Consulta Pública para o Aperfeiçoamento dos Serviços da Ouvidoria-Geral do SUS

A realização de Consulta Pública destinada à melhoria dos serviços prestados pela Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde - OuvSUS reveste-se de fundamental importância para garantir a efetividade, a transparência e a qualidade do atendimento oferecido às pessoas usuárias do SUS. Trata-se de um mecanismo democrático e participativo que permite a ampla contribuição da sociedade civil, especialistas e demais interessados, proporcionando um processo de aprimoramento contínuo e alinhado às reais necessidades dos cidadãos.

A Consulta Pública possibilita a coleta de informações técnicas e sugestões que subsidiam a tomada de decisões, especialmente na contratação e operacionalização dos serviços de Contact Center responsáveis pela Central de Atendimento da OuvSUS. Tal iniciativa assegura que a gestão pública adote práticas que promovam a eficiência, a economicidade e a excelência no atendimento, além de preparar o sistema para enfrentar desafios e demandas crescentes.

Adicionalmente, a condução da consulta pública deve observar rigorosamente os princípios previstos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais nº 13.709/2018, que regulamenta o tratamento de dados pessoais, garantindo a privacidade, a segurança e o sigilo das informações dos cidadãos que utilizam os serviços da ouvidoria. O respeito a esses dispositivos legais é imprescindível para preservar a confiança dos usuários e assegurar a conformidade legal na gestão das manifestações recebidas.

Outro marco regulatório fundamental para a transparência do processo é a Lei de Acesso à Informação nº 12.527/2011, que estabelece diretrizes para o acesso público a dados e documentos produzidos ou custodiados pelo poder público. A Consulta Pública, ao promover a participação social e o acesso transparente às informações, está alinhada a essa legislação, fortalecendo o controle social e o direito dos cidadãos à informação.

Dessa forma, a consulta pública para aprimoramento dos serviços da Ou-

vidoria-Geral do SUS constitui-se em instrumento estratégico para consolidar uma gestão pública mais transparente, participativa e eficiente, capaz de atender com qualidade e respeito às demandas da população, em consonância com os preceitos legais vigentes.