

---

# *TUTORIAL PARA ACESSO AO SISTEMA OUVIDORSUS*

---

## SUMÁRIO

I.	INTRODUÇÃO .....	3
II.	LINKS PARA ACESSO .....	4
A.	COMO SE CADASTRAR NO SCPA.....	5
B.	COMO SOLICITAR ACESSO AO SISTEMA OUVIDORSUS VIA SCPA.....	9
C.	JÁ SOU CADASTRADO NO SCPA, MAS AINDA NÃO SOLICITEI ACESSO.....	13
D.	JÁ SOU CADASTRADO NO SCPA, MAS NÃO LEMBRO A SENHA DE ACESSO .....	14
E.	SOU OUVIDOR, COMO LIBERAR O ACESSO DOS TÉCNICOS, PONTOS FOCAIS E ATENDENTES QUE JÁ SOLICITARAM ACESSO AO SISTEMA .....	18
F.	SOU OUVIDOR, COMO DISPONIBILIZAR O ACESSO DOS TÉCNICOS, PONTOS FOCAIS E ATENDENTES SEM A NECESSIDADE DE SOLICITAÇÃO DE ACESSO AO SISTEMA.....	25
G.	NÃO TENHO MAIS ACESSO AO E-MAIL CADASTRADO NO SCPA .....	30
H.	GOSTARIA DE ALTERAR O MEU E-MAIL NO SCPA, MAS NÃO SEI A SENHA DA MINHA CONTA NA PLATAFORMA GOV.BR .....	36

## I. INTRODUÇÃO

O procedimento inicial para obter acesso a mais recente versão do sistema OuvidorSUS consiste em realizar o cadastro no Sistema de Cadastro e Permissão de Acesso do Ministério da Saúde (SCPA). Isso significa que, para desempenhar quaisquer funções no âmbito do OuvidorSUS, é imprescindível que o colaborador efetue o seu registro no SCPA, independentemente da natureza de seu perfil funcional, seja como Atendente, Ponto Focal, Técnico ou Ouvidor.

Este documento tem por objetivo explicar o procedimento necessário para:

1. Cadastramento dos novos usuários;
2. Solicitação de acesso ao sistema OuvidorSUS; e
3. Autorização das solicitações.

Por fim, é importante ressaltar que o SCPA foi desenvolvido pelo Departamento de Informação e Informática do SUS (DATASUS), com o intuito de unificar o cadastramento dos usuários aos sistemas WEB do Ministério da Saúde (MS). ***Essa nova versão possui interoperabilidade com o GOV.BR.***

## II. LINKS PARA ACESSO

<http://scpa.saude.gov.br/>

Por meio deste link, todos os usuários, independentemente do perfil<sup>1</sup>, deverão se cadastrar no SCPA e, posteriormente, solicitar acesso ao sistema OuvidorSUS.

<https://scpaweb-sistema.saude.gov.br/datasus-scpaweb-sistema>

Por meio deste link, o (a) Ouvidor (a) autoriza as solicitações de acesso ao sistema OuvidorSUS; ele (a) autorizará os colaboradores da própria ouvidoria (técnicos e atendentes), assim como os colaboradores dos seus pontos de resposta (pontos focais).

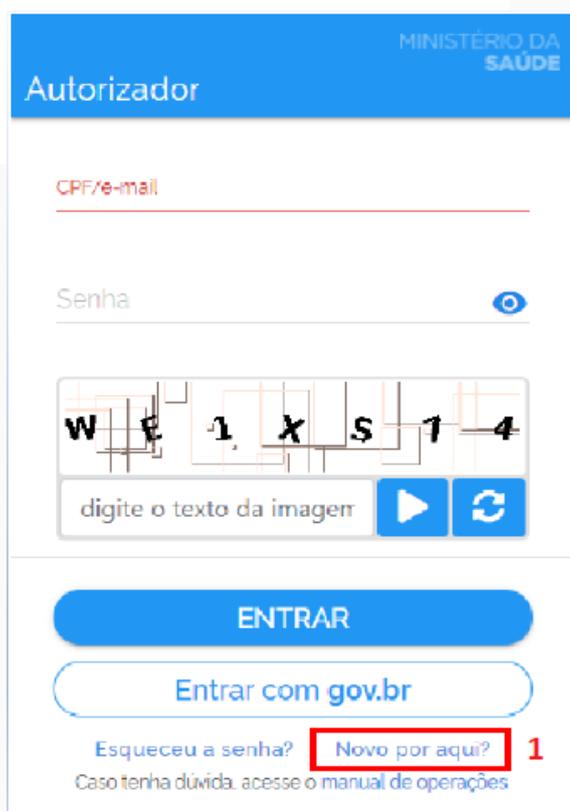
---

<sup>1</sup> Ouvidor, técnico, Ponto Focal e Atendente.

## A. COMO SE CADASTRAR NO SCPA

Dessa forma, para realizar o cadastro no SCPA, siga as instruções abaixo:

1. Acesse o link: <http://scpa.saude.gov.br/>
2. Clique no botão [Novo por aqui?] **(1)**



MINISTÉRIO DA SAÚDE

Autorizador

CPF/e-mail

Senha

W E 1 X S 1 4

digite o texto da imagem

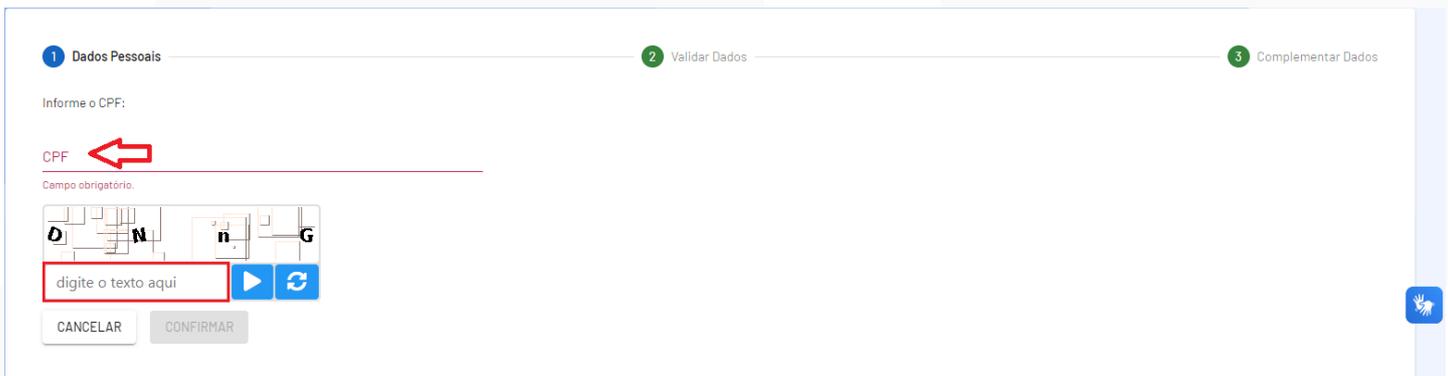
ENTRAR

Entrar com gov.br

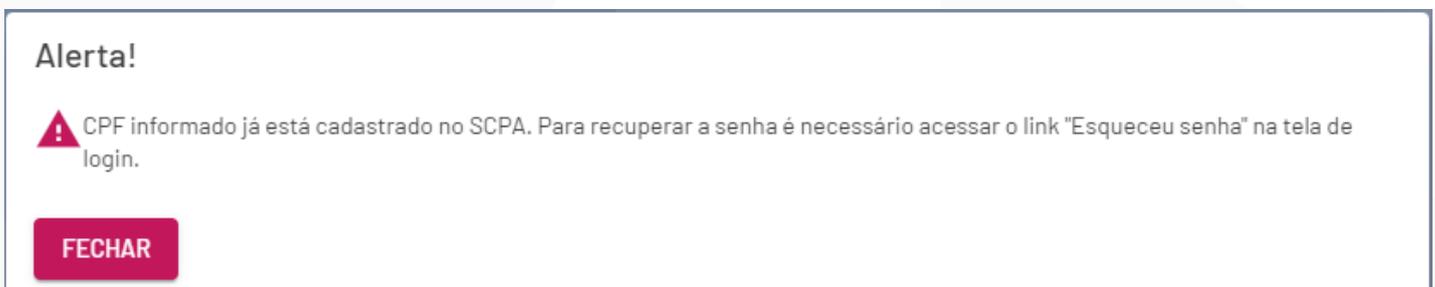
Esqueceu a senha? **Novo por aqui? 1**

Caso tenha dúvida, acesse o manual de operações

3. Ao acessar a página de cadastro de novos usuários no SCPA, será necessário fornecer o número do seu CPF, digitar o texto apresentado na imagem, observando a diferenciação entre letras minúsculas e maiúsculas, e posteriormente clicar no botão [  ]. Após essa etapa, prossiga clicando em ' Confirmar '.



**ATENÇÃO!** Caso o usuário já tenha efetuado o cadastro no SCPA, o sistema apresentará um alerta, conforme indicado na figura abaixo.



*É crucial entender que o cadastro no SCPA é um procedimento único. Portanto, se durante o processo de cadastro, aparecer esse alerta indicando "CPF já cadastrado", é importante saber que este usuário já se encontra cadastrado no SCPA.*

4. Responda as perguntas solicitadas e clique em ' Confirmar ' .

1 Dados Pessoais 2 Validar Dados 3 Complementar Dados

Para validar o dado que você enviou, responda às perguntas abaixo:

Qual é o primeiro nome da sua mãe?

HUANG ANTONINHA PUREZA MARIA

Qual é o ano do seu nascimento?

1943 1942 1950 1981 1916

Qual é o dia do seu nascimento?

24 4 16 6 19

CANCELAR CONFIRMAR

5. Preencha os dados do formulário e observe que as informações obrigatórias estão identificadas com asterisco (\*). Ao final, crie uma senha de acesso e selecione o botão [SALVAR].

GOV.BR

Dados Pessoais     
  Validar Dados     
 **3**  Complementar Dados

### Identificação

Número do Cartão Nacional de Saúde (Para adquirir compareça a uma Unidade de Saúde)

E-mail \*

Nome  CPF

Sexo  Raça/Cor \*  País \*  Passaporte

Feminino  Branco  BRASIL

Órgão/Unidade \*  Cargo \*

### Endereço

Cep \*  UF

Endereço/Logradouro  Município

Complemento  Bairro

### Telefones

DDI  Telefone Fixo \*  Ramal  Celular

Telefone Fixo \* Campo obrigatório.

### Senha de acesso

Senha \*  Confirmar Senha \*

Senha \* Campo obrigatório. Confirmar Senha \* Campo obrigatório.

CANCELAR SALVAR

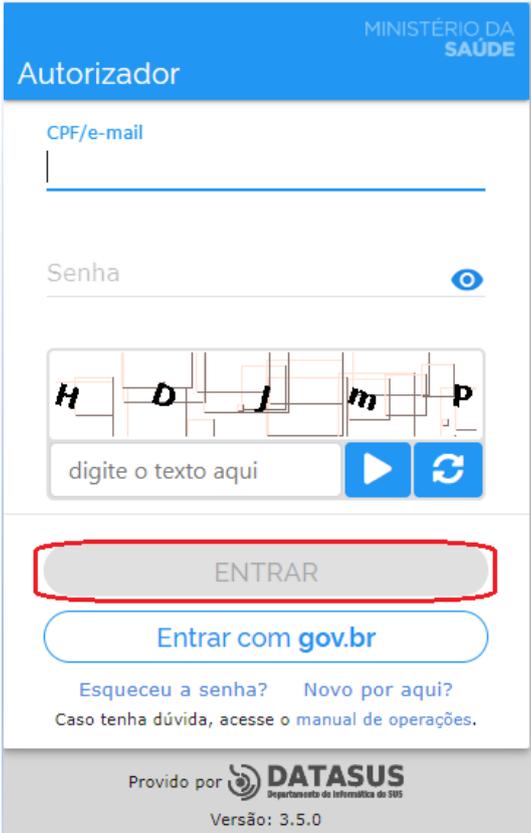
O botão Salvar somente será habilitado após o preenchimento de todos os campos obrigatórios relacionados acima

6. O sistema emitirá mensagem, conforme demonstrado na figura abaixo. Clique em ' Basta Efetuar ' para retornar ao SCPA.



## B. COMO SOLICITAR ACESSO AO SISTEMA OUVIDORSUS VIA SCPA

1. Agora que seu cadastro no SCPA foi realizado com sucesso, você já pode solicitar acesso ao sistema OuvidorSUS. Preencha os campos de CPF e senha. Logo após, digite o texto da imagem (atente-se às letras minúsculas e maiúsculas) e clique no botão [  ]. Em seguida clique em ' ENTRAR '.



MINISTÉRIO DA SAÚDE

Autorizador

CPF/e-mail

Senha

H D J m P

digite o texto aqui

ENTRAR

Entrar com gov.br

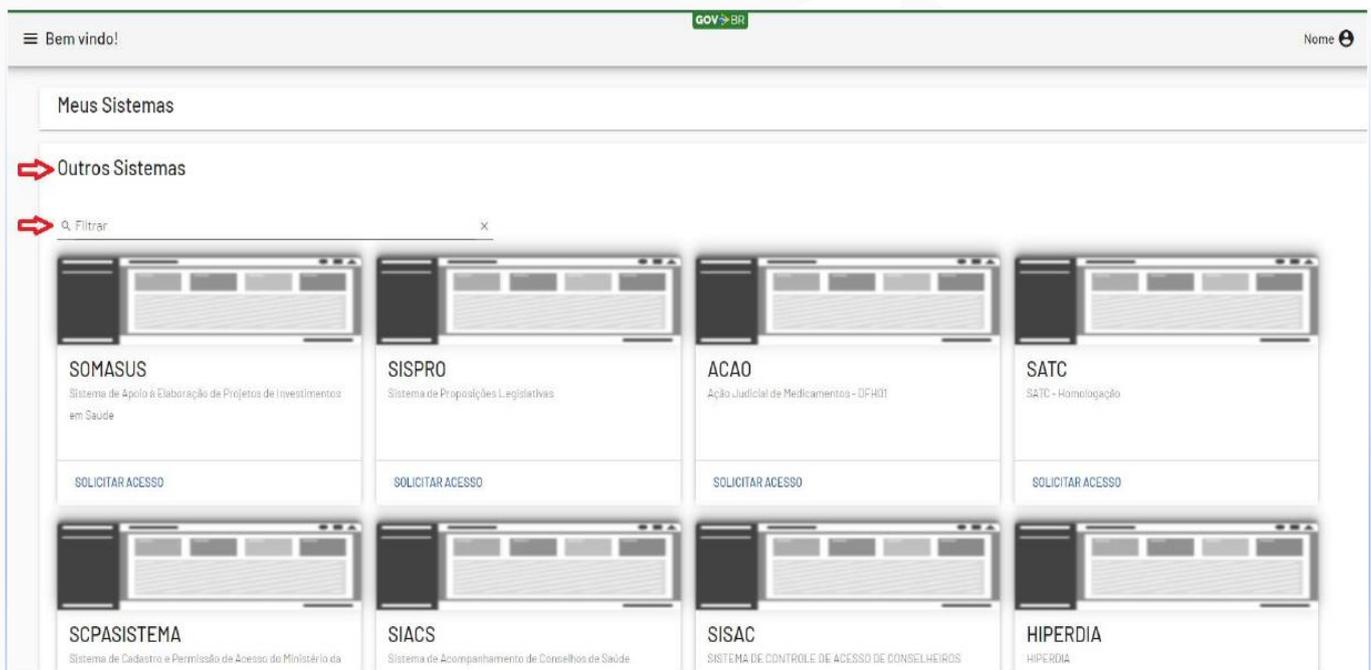
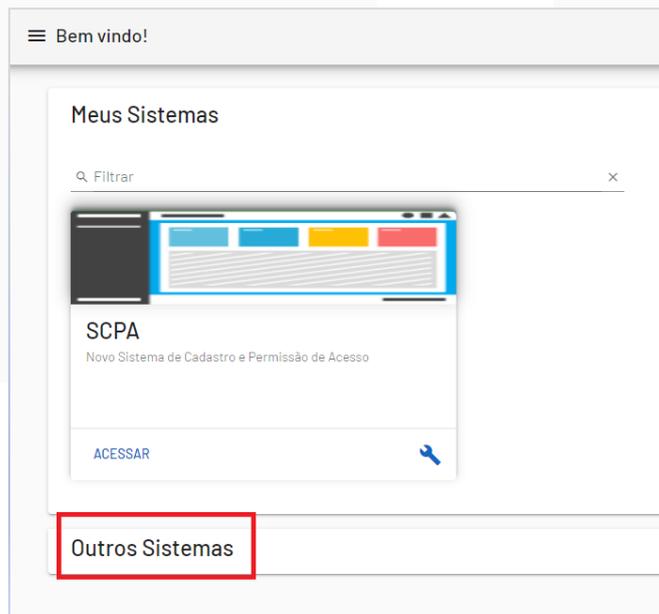
Esqueceu a senha? Novo por aqui?

Caso tenha dúvida, acesse o [manual de operações](#).

Provido por **DATASUS**  
Departamento de Informática do SUS

Versão: 3.5.0

2. Dentro do SCPA, ao optar pelo botão [Outros Sistemas], uma lista de sistemas será exibida, conforme ilustrado nas figuras abaixo.



3. Para facilitar a busca pelo sistema OuvidorSUS, utilize o filtro, completando o espaço com a palavra "OUVIDOR".

4. Ao localizar "OUVIDORSUS", selecione 'SOLICITAR ACESSO'.



5. No OuvidorSUS, selecione o perfil desejado.



**ATENÇÃO!** Ao solicitar acesso ao OuvidorSUS, além de selecionar o seu perfil (Atendente, Ponto Focal, Técnico ou Ouvidor), você deverá selecionar sua ouvidoria de atuação. Se porventura, a sua ouvidoria não estiver disponível no SCPA, entre em contato com a OUVSUS enviando e-mail para [sno@saude.gov.br](mailto:sno@saude.gov.br)

6. Após a escolha do perfil, preencha os campos referentes a sua ouvidoria. No campo ' Justificativa ', insira a mensagem: *Acesso ao sistema OuvidorSUS (nova versão)*. Em seguida, clique no botão [SOLICITAR ACESSO].

Solicitar acesso

### OUVIDORSUS

Sistema de Ouvidoria do SUS

Perfis

Atendente

 Ouvidor

DF - DISTRITO FEDERAL

BRASILIA

MINISTÉRIO DA SAÚDE

Justificativa \*

Acesso ao sistema OuvidorSUS (nova versão).

**SOLICITAR ACESSO**

7. O Sistema emitirá uma frase de confirmação 'Solicitação realizada com sucesso!'.

**IMPORTANTE!** Ao finalizar a solicitação de acesso, é necessário aguardar a autorização dada pela OUVSUS. Destacamos que a OUVSUS liberará apenas o acesso para o perfil de Ouvidor; os demais perfis necessitarão da autorização específica do Ouvidor previamente cadastrado.

### C. JÁ SOU CADASTRADO NO SCPA, MAS AINDA NÃO SOLICITEI ACESSO

1. Se você já possui cadastro no SCPA, o botão [Novo por aqui?] torna-se desnecessário; nesse cenário, o passo relevante é registrar o seu perfil para acesso ao sistema OuvidorSUS.
2. Neste caso, siga as orientações do tópico "COMO SOLICITAR ACESSO AO SISTEMA OUVIDORSUS VIA SCPA", a partir do item 1 (página 9).

## D. JÁ SOU CADASTRADO NO SCPA, MAS NÃO LEMBRO A SENHA DE ACESSO

1. Se você já possui cadastro no SCPA, mas não se lembra da senha que você cadastrou no SCPA, entre no link <https://ouvidor.saude.gov.br>
2. Clique no botão [Esqueceu a senha?];

MINISTÉRIO DA SAÚDE

### Autorizador

CPF/e-mail

Senha

W E 1 X S 1 4

digite o texto da imagem

**ENTRAR**

Entrar com gov.br

**Esqueceu a senha?** Novo por aqui?

Caso tenha dúvida, acesse o manual de operações

3. Você será direcionado para a tela ' Esqueceu a senha? '; informe um e-mail que você tenha acesso, marque o CAPTCHA e clique no botão [  ]. Após essa etapa, prossiga clicando em ' Enviar '.

MINISTÉRIO DA SAÚDE

## Esqueceu a senha?

Informe o seu e-mail, marca o reCAPTCHA e clique no botão "Enviar" para receber o link para geração de nova senha de acesso ao sistema. \*Pode ser informado e-mail primário ou o e-mail secundário.

E-mail

u F G R C

digite o texto aqui

Cancelar Enviar

Provido por **DATASUS**  
Departamento de Informática do SUS  
Versão: 3.5.0

4. Você receberá uma mensagem pedindo para que você acesse o seu e-mail, conforme figura abaixo.

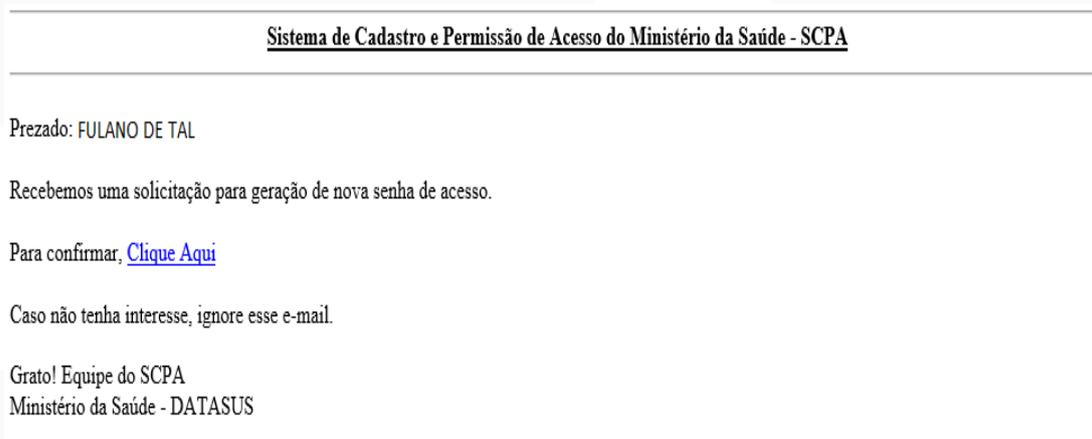
MINISTÉRIO DA SAÚDE

## Acesse seu e-mail para finalizar a alteração da senha

[Clique aqui](#)  
para ser redirecionado para o autorizador.

Provido por **DATASUS**  
Departamento de Informática do SUS  
Versão: 3.5.0

5. Você receberá e-mail com o assunto: *[SCPA] Esqueceu a Senha – Confirmação para geração de nova senha; no corpo do e-mail aparecerá a seguinte mensagem:*



6. Ao confirmar no botão [\[Clique Aqui\]](#), você deverá inserir uma nova senha, confirmá-la, marcar o CAPTCHA e clicar no botão [  ]. Após essa etapa, prossiga clicando no botão [Alterar].

MINISTÉRIO DA SAÚDE

**Autorizador**

Senha

Confirmar Senha

A y 5 R x

digite o texto aqui  

Cancelar Alterar

Provido por  **DATASUS**  
Departamento de Informática do SUS

Versão: 3.5.0

7. O sistema emitirá mensagem, conforme a figura abaixo.



**OBSERVAÇÃO:** Caso o usuário tente solicitar uma nova senha com intervalo inferior a 20 minutos, será apresentada a seguinte mensagem.



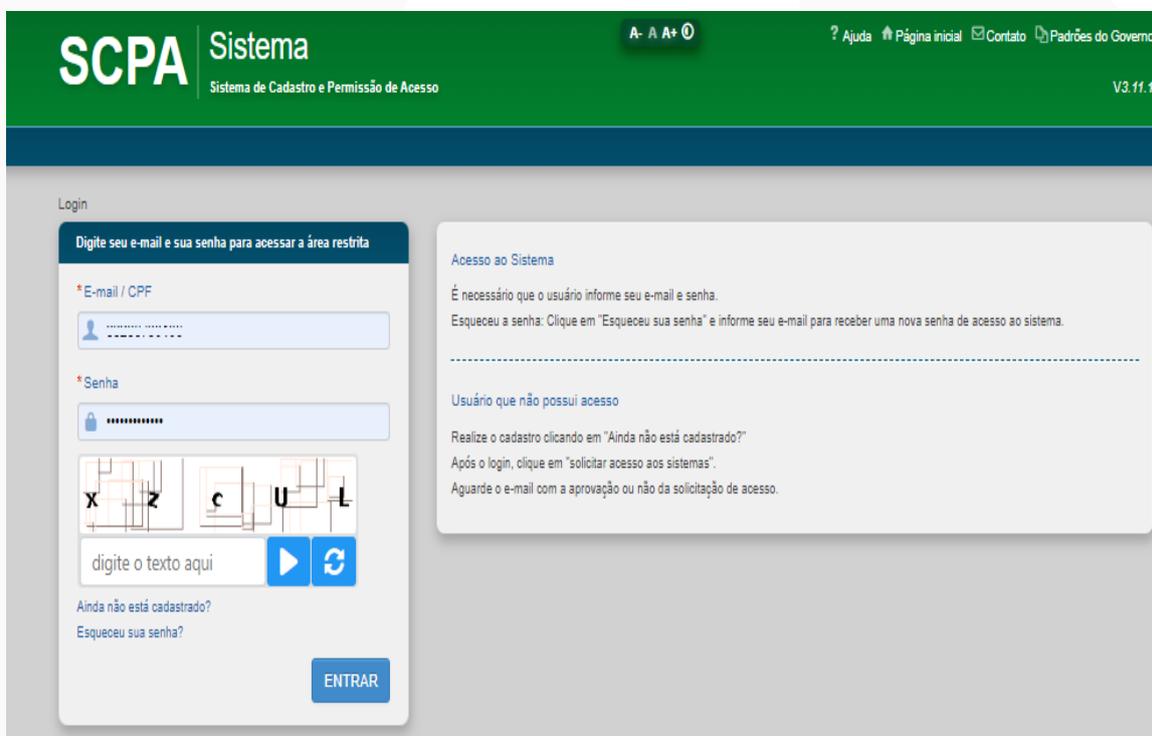
**NOTA:** O sistema impede solicitações consecutivas de alteração de senha, exigindo que o usuário aguarde pelo menos 20 minutos antes de fazer uma nova requisição de envio de e-mail para gerar uma nova senha.

## E. SOU OUVIDOR, COMO LIBERAR O ACESSO DOS TÉCNICOS, PONTOS FOCAIS E ATENDENTES QUE JÁ SOLICITARAM ACESSO AO SISTEMA

Por meio do link autorizador, o (a) Ouvidor (a) libera o acesso ao OuvidorSUS para os seus colaboradores (técnicos, pontos focais e atendentes).

Dessa forma, para autorizar o acesso desses profissionais, siga as instruções abaixo:

1. Acesse o link: <https://scpaweb-sistema.saude.gov.br/datasus-scpaweb-sistema>
2. Insira seu E-MAIL ou CPF, sua senha e resolva o CAPTCHA, observando a diferenciação entre letras minúsculas e maiúsculas; posteriormente clique no botão [  ]. Após essa etapa, prossiga clicando em ' Entrar '.



**SCPA Sistema**  
Sistema de Cadastro e Permissão de Acesso

A- A A+ 0 ? Ajuda ↑ Página inicial ✉ Contato 📄 Padrões do Governo V3.11.1

Login

Digite seu e-mail e sua senha para acessar a área restrita

\*E-mail / CPF

\*Senha

digite o texto aqui

Ainda não está cadastrado?  
Esqueceu sua senha?

ENTRAR

**Acesso ao Sistema**

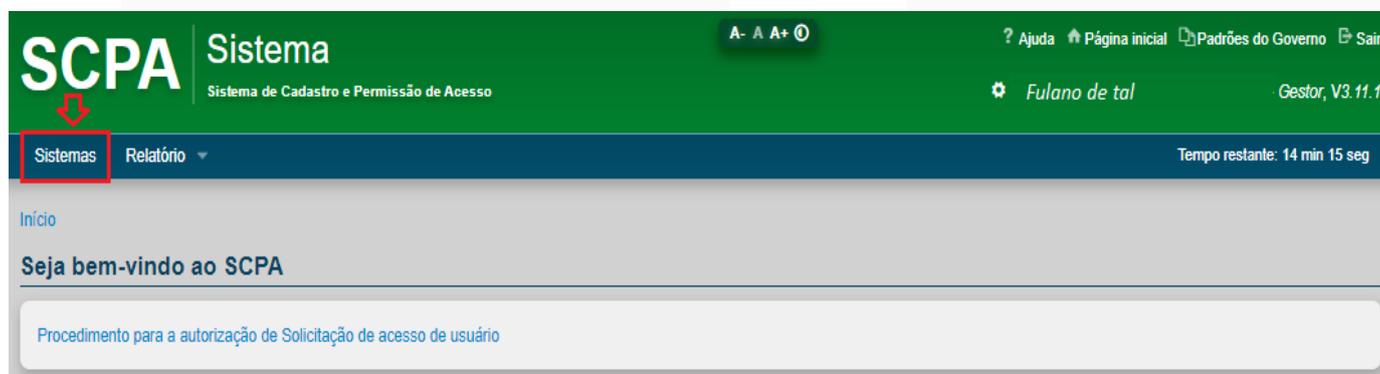
É necessário que o usuário informe seu e-mail e senha.  
Esqueceu a senha: Clique em "Esqueceu sua senha" e informe seu e-mail para receber uma nova senha de acesso ao sistema.

-----

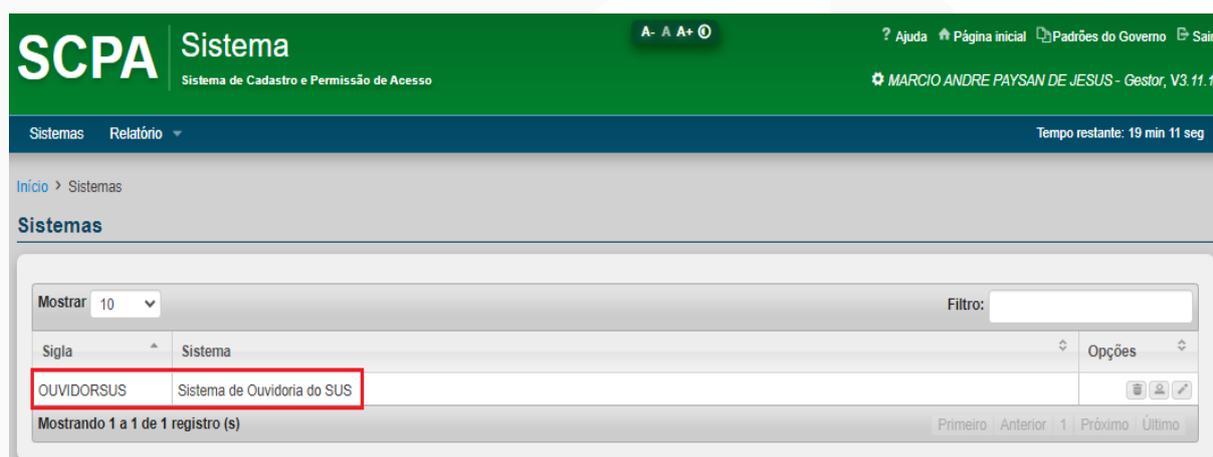
**Usuário que não possui acesso**

Realize o cadastro clicando em "Ainda não está cadastrado?"  
Após o login, clique em "solicitar acesso aos sistemas".  
Aguarde o e-mail com a aprovação ou não da solicitação de acesso.

3. A opção **[Sistemas]** centraliza as informações, configurações e cadastro dos sistemas que utilizam o Sistema de Autenticação de Acesso, como o OuvidorSUS.



4. Serão exibidos, apenas os sistemas aos quais o usuário possui acesso autorizado.



5. As opções disponíveis serão:

- Remover sistema;
- Usuário do sistema;
- Alterar.

**SCPA Sistema** Sistema de Cadastro e Permissão de Acesso

Ajuda | Página inicial | Padrões do Governo | Sair

MARCIO ANDRE PAYSAN DE JESUS - Gestor, V3.11.1

Sistemas Relatório

Tempo restante: 19 min 50 seg

Início > Sistemas

### Sistemas

Mostrar: 10 Filtro:

Sigla	Sistema	Opções
OUIDORSUS	Sistema de Ouvidoria do SUS	  

Mostrando 1 a 1 de 1 registro (s)

Primeiro Anterior 1 Próximo Último

Remove sistema (indicated by red arrow)

Alterar (indicated by red arrow)

Usuário do sistema (indicated by red arrow)

6. Clique no botão [Usuário do sistema]; surgirá a tela abaixo.

**SCPA Sistema** Sistema de Cadastro e Permissão de Acesso

Ajuda | Página inicial | Padrões do Governo | Sair

MARCIO ANDRE PAYSAN DE JESUS - Gestor, V3.11.1

Sistemas Relatório

Tempo restante: 15 mai 22 seg

Início > Usuário do Sistema

### Usuário do Sistema

Sistema

Sigla: OUIDORSUS Sistema: Sistema de Ouvidoria do SUS

Pesquisa

Nome do Usuário:  CPF:

E-mail:  Número Cartão Nacional de Saúde:

Perfil: Seleccione... Esferas: Seleccione...

Descrição da Esfera:  Participação: Seleccione...

Limpar Pesquisar

Mostrar: 10	Nome	Participação	Perfil	Esfera	Descrição da Esfera	Opções
<input type="checkbox"/>	abel ceve	Sim	Ponto Focal	Ouvidora_Ponto_Resposta	PR - PARANA/ARAUCARIA/SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ARAUCÁRIA/PR/UNIDADE DE SAÚDE SHANGRILA/	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	ABIGAIL GUIMARAES SANTOS	Sim	Ouvidor	Ouvidoria	DF - DISTRITO FEDERAL/BRASILIA/OUIDORIA GERAL DO SUS	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	ABIGAIL GUIMARAES SANTOS	Não	Técnico	Ouvidoria	DF - DISTRITO FEDERAL/BRASILIA/OUIDORIA GERAL DO SUS	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	ABILENE SANTOS DA SILVA	Sim	Ponto Focal	Ouvidora_Ponto_Resposta	CE - CEARA/MARACANAU/SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE MARACANAU/CE/MARIA DAS GRAÇAS MAXIMIANO DE QUEIROZ	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	ABRAAO SEIXEDO MACHADO	Pendente	Ouvidor	Ouvidoria	DF - DISTRITO FEDERAL/BRASILIA/MINISTÉRIO DA SAÚDE	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	ABRAAO SEIXEDO MACHADO	Sim	Atendente	Ouvidoria	DF - DISTRITO FEDERAL/BRASILIA/MINISTÉRIO DA SAÚDE	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	ABRAAO SEIXEDO MACHADO	Não	Técnico	Ouvidoria	DF - DISTRITO FEDERAL/BRASILIA/MINISTÉRIO DA SAÚDE	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	ABRAAO SEIXEDO MACHADO	Sim	Ponto Focal	Ouvidora_Ponto_Resposta	DF - DISTRITO FEDERAL/BRASILIA/MINISTÉRIO DA SAÚDE/CORREGEDORIA-GERAL DO MINISTÉRIO DA SAÚDE	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	ABRAAO SEIXEDO MACHADO	Sim	Super Administrador	Ouvidoria	DF - DISTRITO FEDERAL/BRASILIA/MINISTÉRIO DA SAÚDE	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	ACACIA CRISTINA MARCONDES DE ALMEIDA SPIRANDELLI	Sim	Ponto Focal	Ouvidora_Ponto_Resposta	GO - GOIAS/GOIANIA/SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE GOIANIA/GO/DIRETORIA DE APOIO LOGISTICO E ASSISTENCIAL/	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Mostrando 1 a 10 de 3182 registros.

Primeiro Anterior 1 2 3 4 5 Próximo Último

Executar troca participação

Ação: Sim

Justificativa (Justificativa genérica para os "Usuários marcados" na lista\*)

Acesso ao sistema Ouidorsus (nova versão)

Trocar Participação | Configuração de Acesso | Voltar

7. A fim de facilitar o entendimento, dividiremos a figura anterior (item 6) em três partes, conforme figura abaixo; na primeira parte da tela **(1)**, você terá algumas possibilidades de pesquisa; na segunda parte **(2)**, o SCPA exibe quem já solicitou acesso ao sistema e a participação desse usuário. A terceira parte **(3)** é para a troca de participação de um ou mais usuários.

**SCPA Sistema**  
Sistema de Cadastro e Permissão de Acesso

Tempo restante: 15 min 22 seg

**Usuário do Sistema**

**1**

**Pesquisa**

Nome do Usuário:  CPF:   
 E-mail:  Número Cartão Nacional de Saúde:   
 Perfil: Seleccione... Esferas: Seleccione...  
 Descrição da Esfera:  Participação: Seleccione...

**2**

Nome	Participação	Perfil	Esfera	Descrição da Esfera	Opções
abel ceve	Sim	Ponto Focal	Ouidora_Ponto_Resposta	PR - PARANA/ARAUCARIA/SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ARAUCÁRIA/PR/UNIDADE DE SAUDE SHANGRILA /	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
ABIGAIL GUIMARAES SANTOS	Sim	Ouidor	Ouidoria	DF - DISTRITO FEDERAL/BRASILIA/OUIDORIA GERAL DO SUS	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
ABIGAIL GUIMARAES SANTOS	Não	Técnico	Ouidoria	DF - DISTRITO FEDERAL/BRASILIA/OUIDORIA GERAL DO SUS	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
ABILENE SANTOS DA SILVA	Sim	Ponto Focal	Ouidora_Ponto_Resposta	CE - CEARA/MARACANAUI/SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE MARACANAUI/CE/MARIA DAS GRAÇAS MAXIMIANO DE QUEIROZ	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
ABRAAO SEIXEDO MACHADO	Pendente	Ouidor	Ouidoria	DF - DISTRITO FEDERAL/BRASILIA/MINISTÉRIO DA SAÚDE	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
ABRAAO SEIXEDO MACHADO	Sim	Atendente	Ouidoria	DF - DISTRITO FEDERAL/BRASILIA/MINISTÉRIO DA SAÚDE	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
ABRAAO SEIXEDO MACHADO	Não	Técnico	Ouidoria	DF - DISTRITO FEDERAL/BRASILIA/MINISTÉRIO DA SAÚDE	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
ABRAAO SEIXEDO MACHADO	Sim	Ponto Focal	Ouidora_Ponto_Resposta	DF - DISTRITO FEDERAL/BRASILIA/MINISTÉRIO DA SAÚDE/CORREGEDORIA-GERAL DO MINISTÉRIO DA SAÚDE	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
ABRAAO SEIXEDO MACHADO	Sim	Super Administrador	Ouidoria	DF - DISTRITO FEDERAL/BRASILIA/MINISTÉRIO DA SAÚDE	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
ACÁCIA CRISTINA MARCONDES DE ALMEIDA SPIRANDELLI	Sim	Ponto Focal	Ouidora_Ponto_Resposta	GO - GOIAS/GOIANIA/SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE GOIÂNIA/GO/DIRETORIA DE APOIO LOGÍSTICO E ASSISTENCIAL/	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Mostrando 1 a 10 de 3182 registros.

**3**

**Executar troca participação**

Ação: Sim

Justificativa (Justificativa genérica para os "Usuários marcados" na lista)\*  
 Acesso ao sistema OuidorSUS (nova versão).

Trocar Participação Configuração de Acesso Voltar

8. A primeira coisa que você deve fazer é inserir o CPF do usuário que deseja ter o seu acesso autorizado; depois disso, clique em 'Pesquisar'.

The screenshot shows the SCPA Sistema search interface. The 'Pesquisa' section contains several input fields: 'Nome do Usuário', 'E-mail', 'Perfil', 'Descrição da Esfera', 'CPF', 'Número Cartão Nacional de Saúde', 'Esferas', and 'Participação'. The 'CPF' field is highlighted with a red box, and a red arrow points to the 'Pesquisar' button.

9. Surge o resultado da pesquisa.

The screenshot shows the search results page. A table with 6 rows and 7 columns is displayed, listing user details. The table is highlighted with a red border.

Mostrar	Nome	Participação	Perfil	Esfera	Descrição da Esfera	Opções
10	<input type="checkbox"/> MARCIO ANDRE PAYSAN DE JESUS	Sim	Gestor	Esfera Ministério da Saúde		<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> MARCIO ANDRE PAYSAN DE JESUS	Sim	Ponto Focal	Ouvidora_Ponto_Resposta	DF - DISTRITO FEDERAL/BRASILIA/OUVIDORIA GERAL DO SUS/COORDENAÇÃO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO EM OUVIDORIAS DO SUS - COGIOS/OUVSUS/MS	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> MARCIO ANDRE PAYSAN DE JESUS	Sim	Super Administrador	Ouvidoria	DF - DISTRITO FEDERAL/BRASILIA/OUVIDORIA GERAL DO SUS/	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> MARCIO ANDRE PAYSAN DE JESUS	Sim	Ouvidor	Ouvidoria	DF - DISTRITO FEDERAL/BRASILIA/OUVIDORIA GERAL DO SUS/	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> MARCIO ANDRE PAYSAN DE JESUS	Sim	Atendente	Ouvidoria	DF - DISTRITO FEDERAL/BRASILIA/OUVIDORIA GERAL DO SUS/	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> MARCIO ANDRE PAYSAN DE JESUS	Não	Técnico	Ouvidoria	DF - DISTRITO FEDERAL/BRASILIA/OUVIDORIA GERAL DO SUS/	<input type="checkbox"/>

Mostrando 1 a 6 de 6 registros.

**ATENÇÃO!** Caso o resultado não traga o usuário pesquisado, isto significa que ele ainda não solicitou acesso ao sistema OuvidorSUS. *MAS SERÁ QUE PELO MENOS ELE*

*JÁ SE CADASTROU NO SCPA, COMO SABER?*

10. Selecione a opção Configuração de Acesso:

Executar troca participação

Ação:  
Sim

Justificativa (Justificativa genérica para os "Usuários marcados" na lista)\*

Trocar Participação Configuração de Acesso Voltar

11. Você poderá pesquisar por meio do nome, CPF ou e-mail.

SCPA Sistema  
Sistema de Cadastro e Permissão de Acesso

Ajuda Página inicial Padrões do Governo Sair  
MARCIO ANDRE PAYSAN DE JESUS - Geator, V3.11.1

Sistemas Relatório Tempo restante: 19 min 10 seg

Início > Acesso ao Sistema

**Acesso ao Sistema**

Sistema

Sigla Sistema  
OUVIDORSUS Sistema de Ouvidoria do SUS

Vinculação de Novo Usuário

Nome do Usuário

E-mail CPF

Pesquisar

Usuários Disponíveis

Usuários Selecionados

Próximo

**ATENÇÃO!** No campo 'Usuários Disponíveis', somente serão apresentados os usuários cadastrados no SCPA. Caso o usuário ainda não tenha cadastro no SCPA, vá para a página 5 ([COMO SE CADASTRAR NO SCPA](#))

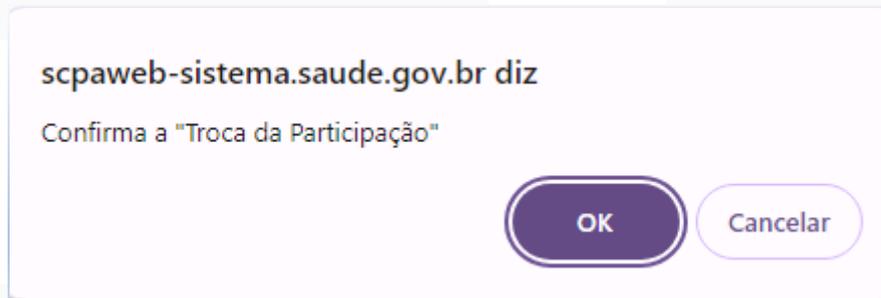
12. Para efetuar a troca da participação do usuário, retorne à tela **[Usuário do sistema]**, conforme item 6, página 20; essa ação permite que o ouvidor altere a participação de um ou mais usuários para as ações: Sim, Não, Pendente e Rejeitado. É importante saber que o usuário que se cadastrou e solicitou acesso aparecerá com a participação *Pendente*; antes de realizar a troca, confirme o perfil, a esfera e a descrição da esfera.

The screenshot displays a web interface for managing users. At the top right, there are buttons for 'Limpar' and 'Pesquisar'. Below is a table with columns: 'Nome', 'Participação', 'Perfil', 'Esfera', 'Descrição da Esfera', and 'Opções'. A red box highlights the first row of the table, with a red '1' next to the checkbox. Below the table, there is a section titled 'Executar troca participação' containing a dropdown menu for 'Ação' (with 'Sim' selected, marked with a red '2'), a text area for 'Justificativa' (marked with a red '3'), and a 'Trocar Participação' button (marked with a red '4' and an arrow). Other buttons include 'Configuração de Acesso' and 'Voltar'. The table footer shows 'Mostrando 1 a 10 de 3830 registros' and navigation links.

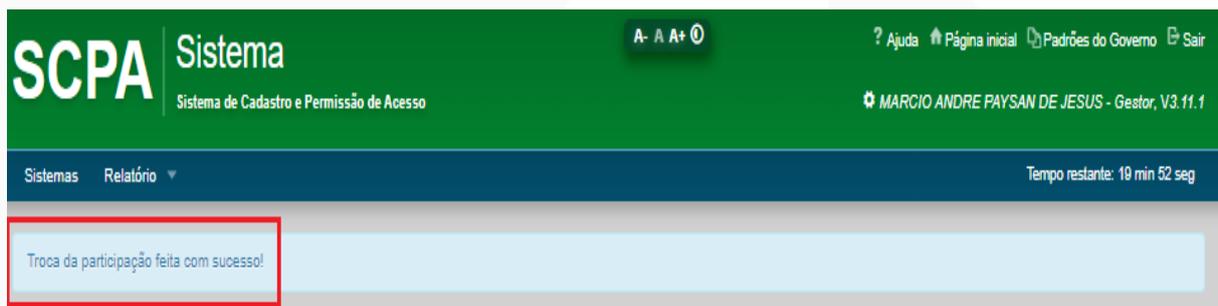
Nome	Participação	Perfil	Esfera	Descrição da Esfera	Opções
ABRAAO SEIXEDO MACHADO	Pendente	Ouvidor	Ouvidoria	DF - DISTRITO FEDERAL/BRASILIA/MINISTÉRIO DA SAÚDE	[✓] [🗑️]
ADRIANA LUIZ MACHES SANTOS	Sim	Ouvidor	Ouvidoria	DF - DISTRITO FEDERAL/BRASILIA/OUVIDORIA GERAL DO SUS	[✓] [🗑️]
ADRIANA LUIZ MACHES SANTOS	Não	Técnico	Ouvidoria	DF - DISTRITO FEDERAL/BRASILIA/OUVIDORIA GERAL DO SUS	[✓] [🗑️]
ADRIANA LUIZ MACHES SANTOS	Sim	Ponto Focal	Ouvidora_Ponto_Resposta	CE - CEARA/MARACANAU/SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE MARACANAÚ/CE/MARIA DAS GRAÇAS MAXIMIANO DE QUEIROZ	[✓] [🗑️]
ADRIANA LUIZ MACHES SANTOS	Sim	Ponto Focal	Ouvidora_Ponto_Resposta	PR - PARANA/ARAUCARIA/SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ARAUCÁRIA/PR/UNIDADE DE SAUDE SHANGRILA /	[✓] [🗑️]
ADRIANA LUIZ MACHES SANTOS	Sim	Super Administrador	Ouvidoria	DF - DISTRITO FEDERAL/BRASILIA/MINISTÉRIO DA SAÚDE	[✓] [🗑️]
ADRIANA LUIZ MACHES SANTOS	Sim	Ponto Focal	Ouvidora_Ponto_Resposta	GO - GOIAS/GOIANIA/SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE GOIÂNIA/GO/DIRETORIA DE APOIO LOGÍSTICO E ASSISTENCIAL/	[✓] [🗑️]

13. Conforme a figura anterior, selecione um ou mais usuários para trocar sua participação (1); selecione a opção da Ação – Sim (2); informe a justificativa para autorizar ou não o acesso (3); em seguida, clique em **[Trocar Participação]** (4).

14. Surgirá uma mensagem de confirmação:



15. Clique em OK; aparecerá a mensagem:



## F. SOU OUVIDOR, COMO DISPONIBILIZAR O ACESSO DOS TÉCNICOS, PONTOS FOCAIS E ATENDENTES SEM A NECESSIDADE DE SOLICITAÇÃO DE ACESSO AO SISTEMA

Essa ação também será feita por meio do link autorizador (<https://scpaweb-sistema.saude.gov.br/datasus-scpaweb-sistema>).

1. Selecione a opção **[Configuração de acesso]**:

**Executar troca participação**

Ação:

Justificativa (Justificativa genérica para os "Usuários marcados" na lista)\*

[Trocar Participação](#) [Configuração de Acesso](#) [Voltar](#)

2. Aparecerá a tela:

**SCPA Sistema** Sistema de Cadastro e Permissão de Acesso

Ajuda | Página inicial | Padrões do Governo | Sair

MARCIO ANDRE PAYSAN DE JESUS - Gestor, V3.11.1

Sistemas | Relatório | Tempo restante: 18 min 28 seg

Início > Acesso ao Sistema

**Acesso ao Sistema**

**Sistema**

Sigla:  Sistema:

**Vinculação de Novo Usuário**

Nome do Usuário:

E-mail:  CPF:

[Pesquisar](#)

Usuários Disponíveis:

Usuários Selecionados:

[Próximo](#)

**Alteração/Exclusão de acesso de usuários do sistema**

Nome do Usuário:  CPF:

E-mail:  Número Cartão Nacional de Saúde:

Perfil:  Esferas de Atuação:

Descrição do Valor da Esfera de Atuação:

[Pesquisar](#)

Mostrar:

<input type="checkbox"/>	Nome	Participação	Perfil	Descrição da Esfera	Valor	Opções
<input type="checkbox"/>		Sim	Ponto Focal	Ouvidora_Ponto_Resposta	PR - PARANA/ARAUCARIA/SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE ARAUCÁRIA/PR	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Mostrando 1 a 10 de 3860 registros. [Primeiro](#) [Anterior](#) 1 2 3 4 5 [Próximo](#) [Último](#)

[Excluir Selecionados](#) [Voltar](#)

3. Na parte específica para 'Vinculação de Novo Usuário', sugere-se a utilização de um dos filtros de pesquisa, dando preferência ao CPF sempre que possível. Isso visa aprimorar a eficiência do processo de busca.

**NOTA:** Somente serão apresentados os usuários cadastrados no SCPA Usuário.

Vinculação de Novo Usuário

Nome do Usuário

E-mail

CPF

000.000.000-01

Pesquisar

Usuários Disponíveis

Fulano de Tal (fulano.tal@saude.gov.br)

Usuários Selecionados

Próximo

4. Selecione o usuário desejado e acione o ícone . O usuário selecionado será transferido para o campo 'Usuários Selecionados'; clique no botão [Próximo].

Vinculação de Novo Usuário

Nome do Usuário

E-mail

CPF

000.000.000-01

Pesquisar

Usuários Disponíveis

Fulano de Tal (fulano.tal@saude.gov.br)

Usuários Selecionados

Próximo

5. O sistema apresentará a lista de perfis do sistema. Selecione o perfil desejado, preencha o campo *Justificativa* (*Acesso à nova versão do sistema OuvidorSUS*) e acione o botão **[Avançar/Finalizar]**.

**Perfis Disponíveis**

**Sistema**

Sigla: OUIDORSUS      Sistema: Sistema de Ouvidoria do SUS

ATD - Atendente  
 GES - Gestor  
 OUV - Ouvidor  
 PTF - Ponto Focal  
 SPR - Super Administrador  
 TEC - Técnico

Justificativa\*

6. Selecione a esfera do usuário, detalhando os campos: 'Estado/UF', 'Município' e 'Ouvidoria'.

**Detalhamento da Esfera**

**Sistema**

Sigla: OUIDORSUS      Sistema: Sistema de Ouvidoria do SUS

Pesquisa de Estado/UF:

Pesquisa de Município:

Ouvidoria:

**NOTA:** Caso o perfil do usuário seja de Ponto Focal (PTF), o 'Detalhamento da Esfera' exibirá 4 campos, conforme figura abaixo.

**Detalhamento da Esfera**

**Sistema**

Sigla:  Sistema:

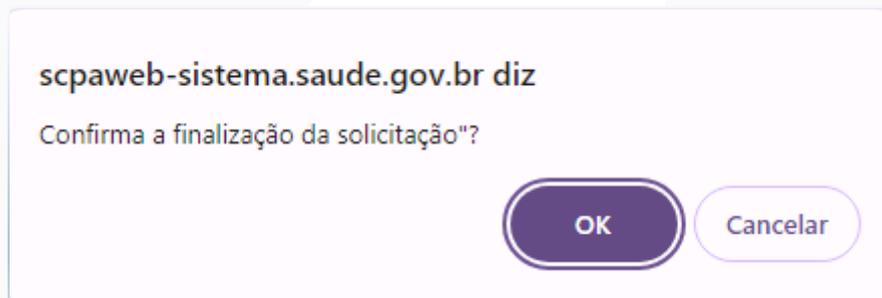
Pesquisa de Estado/UF:

Pesquisa de Município:

Ouvidoria:

Ouvidoria:

7. Surgirá uma mensagem de confirmação:



8. Clique em OK; aparecerá a mensagem:

**SCPA** Sistema  
Sistema de Cadastro e Permissão de Acesso

A- A A+ 0 ? Ajuda 🏠 Página inicial 📄 Padrões do Governo 🚪 Sair

⚙️ MARCIO ANDRE PAYSAN DE JESUS - Gestor, V3.11.1

Sistemas Relatório ▾ Tempo restante: 19 min 50 seg

Vinculo do usuário realizado com sucesso!

## G. NÃO TENHO MAIS ACESSO AO E-MAIL CADASTRADO NO SCPA

Conforme abordado na 'INTRODUÇÃO' deste tutorial, é importante destacar que a presente versão do SCPA apresenta interoperabilidade com o GOV.BR. Este recurso possibilita, além do acesso ao sistema OuvidorSUS, a modificação do endereço de e-mail registrado no SCPA por intermédio da plataforma GOV.BR. Para viabilizar esse processo, é imperativo que o usuário possua conta ATIVA no GOV.BR.

Dessa forma, para alterar o e-mail cadastrado no SCPA, siga as instruções abaixo:

1. Acesse o link: <http://scpa.saude.gov.br/>
2. Clique no botão ' Entrar com **gov.br** ' (1)

MINISTÉRIO DA SAÚDE

Autorizador

CPF/e-mail

Senha

E e 2 o p o

digite o texto aqui

ENTRAR

1 Entrar com gov.br

Esqueceu a senha? Novo por aqui?

Caso tenha dúvida, acesse o [manual de operações](#).

Provido por **DATASUS**  
Departamento de Informática do SUS

Versão: 3.5.0

3. Na tela abaixo, insira o seu CPF e clique no botão [Continuar];

gov.br

Alto Contraste VLibras

Identifique-se no gov.br com:

Número do CPF  
Digite seu CPF para entrar ou acessar sua conta gov.br

CPF  
000.000.000-00  
Digite seu CPF

Continuar

Outras opções de identificação:

- Login com seu banco
- Login com QR code
- Seu certificado digital
- Seu certificado digital em nuvem

Está com dúvidas e precisa de ajuda?

4. Digite sua senha e clique no botão [Entrar];

gov.br

Alto Contraste VLibras

Digite sua senha

CPF  
000.000.000-00

Senha  
Digite sua senha atual

Esqueci minha senha

Cancelar Entrar

Ficou com dúvidas?

5. Aparecerá uma tela com o 'Termo de Uso e Aviso de Privacidade'. Clique no botão [Concordo];

gov.br

Alto Contraste VLibras

Termo de Uso e Aviso de Privacidade

Versão 3.0 - Publicado em 27/10/2023

Nossos Termos de Uso e Aviso de Privacidade estão adequados à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e ainda melhoram a sua experiência.

As principais atualizações são informações complementares sobre os serviços de Identidade Digital, que fazem parte do Acesso e Aplicativo gov.br, como:

- Tratamento de dados pessoais para a Carteira de Documentos;
- Tratamento de dados pessoais para a Prova de Vida.

Por favor, leia abaixo nossos Termos de Uso e Aviso de Privacidade atualizados. Se você continuar a usar sua conta gov.br, você concorda com nossas atualizações.

Se você já possui a conta gov.br e não concorda com nossas atualizações, você pode excluir sua conta através do [canal.fala.br](#). Nesse canal, você também pode tirar dúvidas, sugerir melhorias e fazer reclamações.

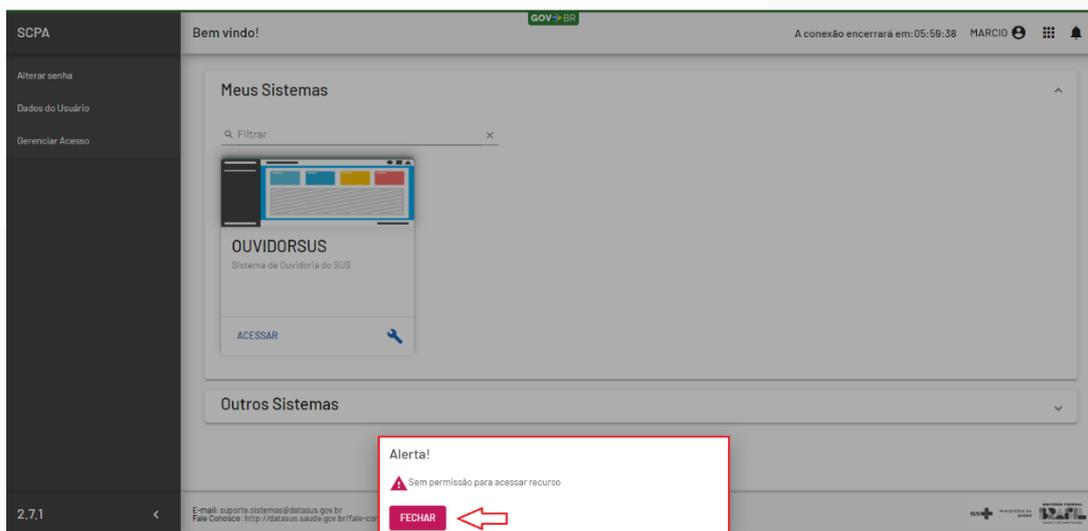
TERMO DE USO

Neste Termo de Uso, você encontrará informações sobre:

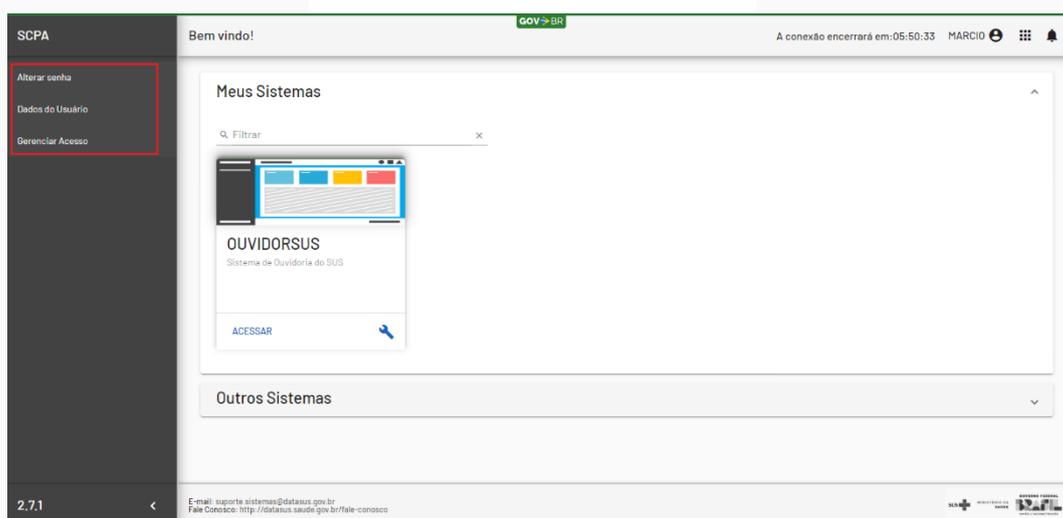
Concordo

**NOTA:** O referido termo está relacionado com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) que tem a finalidade de garantir mais segurança e transparência às informações pessoais coletadas por empresas públicas e privadas.

6. Surgirá a tela abaixo; **ignore o Alerta, clique no botão [FECHAR]!**



7. O SCPA exibirá MENU que possibilitará: 'Alterar senha', 'Dados do Usuário' e 'Gerenciar os perfis de acesso ao sistema OuvidorSUS'.



8. Como o foco é inserir um endereço de e-mail que o usuário tenha acesso, clique no botão [Dados do Usuário];

SCPA Dados do Usuário gov.br A conexão encerrará em: 05:45:31 MARCIO

Alterar senha  
Dados do Usuário  
Gerenciar Acesso

### Identificação

Número do Cartão Nacional de Saúde (Para adquirir compareça a uma Unidade de Saúde)

E-mail \*  
fulano.tal@saude.gov.br

Nome Fulano de tal da Silva CPF 000.000.000-00

Sexo MASCULINO Raça/Cor PARDAS País BRASIL Passaporte

Órgão/Unidade \* Ministério da Saúde/Ouvidoria-Geral do SUS Cargo \* Bolsista

### Endereço

Cep \* 00.000-000 UF \*  
Campo obrigatório.

Endereço/Logradouro CND QUINTAS INTERLAGOS Município

Complemento CONJUNTO D CASA 21 Bairro JARDIM BOTÂNICO

2.7.1 E-mail: suporte.sistemas@datasus.gov.br  
Fale Conosco: http://datasus.saude.gov.br/fale-conosco

9. O sistema exibirá o e-mail fornecido pelo usuário durante o cadastro no SCPA. Em situações específicas, é possível que o campo UF esteja vazio; nesse caso, preencha a UF, altere o e-mail e clique no botão [CONFIRMAR];

SCPA Dados do Usuário gov.br A conexão encerrará em: 05:55:48 MARCIO

Alterar senha  
Dados do Usuário  
Gerenciar Acesso

### Identificação

Número do Cartão Nacional de Saúde (Para adquirir compareça a uma Unidade de Saúde)

E-mail \*  
fulano.tal@gmail.com

Nome Fulano de Tal da Silva CPF 000.000.000-00

Sexo MASCULINO Raça/Cor PARDAS País BRASIL Passaporte

Órgão/Unidade \* Ministério da Saúde/Ouvidoria-Geral do SUS Cargo \* Bolsista

### Endereço

Cep \* 00.000-000 UF \* DF - DISTRITO FEDERAL

Endereço/Logradouro CND QUINTAS INTERLAGOS Município BRASILIA

Complemento CONJUNTO D CASA 21 Bairro JARDIM BOTÂNICO

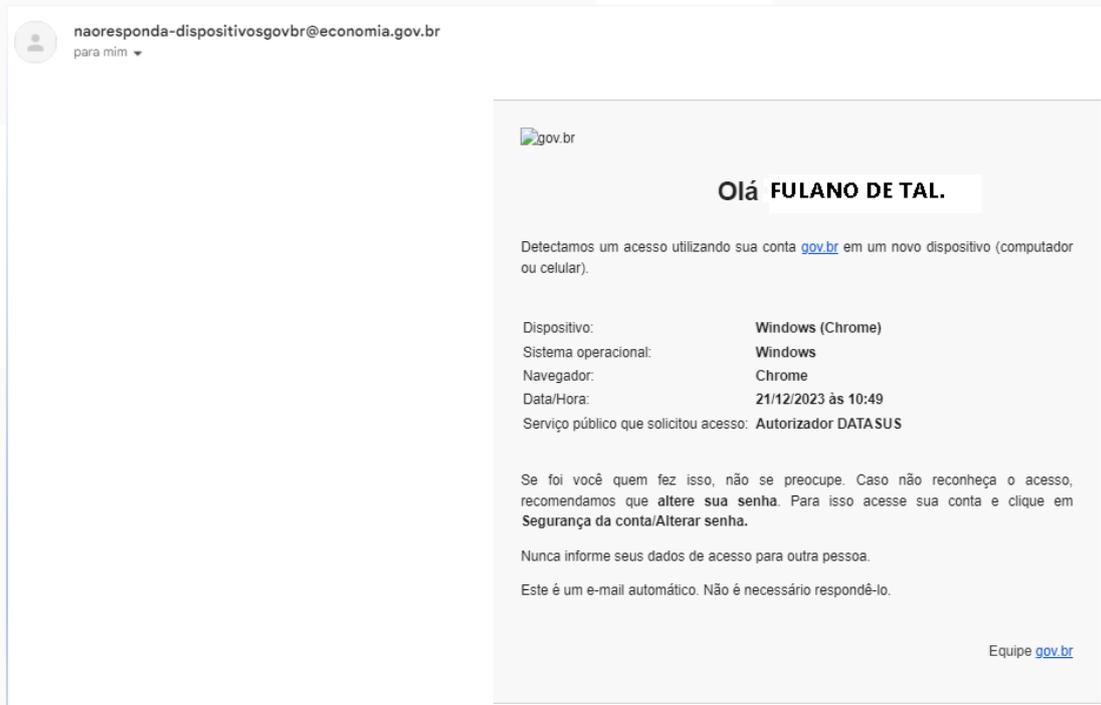
### Telefones

ODI Telefone Fixo \* Ramal Celular

CANCELAR CONFIRMAR

2.7.1 E-mail: suporte.sistemas@datasus.gov.br  
Fale Conosco: http://datasus.saude.gov.br/fale-conosco

10. O sistema apresentará prontamente uma notificação no canto superior direito da tela. Adicionalmente, o usuário receberá uma mensagem no endereço de e-mail que foi atualizado no SCPA.



11. Caso o usuário não tenha recebido a mensagem acima, é possível confirmar com o Ouvidor se a atualização do endereço de e-mail foi realizada com sucesso; neste caso, o ouvidor deverá seguir os passos da [letra E](#) deste tutorial.

12. Ao localizar o usuário que deseja pesquisar, em 'Opções', clique no botão [  ], conforme figura abaixo;

<input type="checkbox"/>	Nome	Participação	Perfil	Esfera	Descrição da Esfera	Opções
<input type="checkbox"/>	MARCIO ANDRE PAYSAN DE JESUS	Sim	Gestor	Esfera Ministério da Saúde		 

13. Ao acessar a interface correspondente à 'Participação do Usuário no Sistema', será apresentada a tela para confirmação do e-mail cadastrado.

**Participação do Usuário no Sistema**

**Sistema**

Sigla:  Sistema:

**Usuário**

Usuário\*:  CPF\*:

**E-Mail\***

Perfil:  Esfera:

Cargo:  Telefone:  Descrição da Esfera:

Participação Ativa:  Sim  Não  Pendente  Rejeitado

Data da Solicitação:  Data de Autorização:

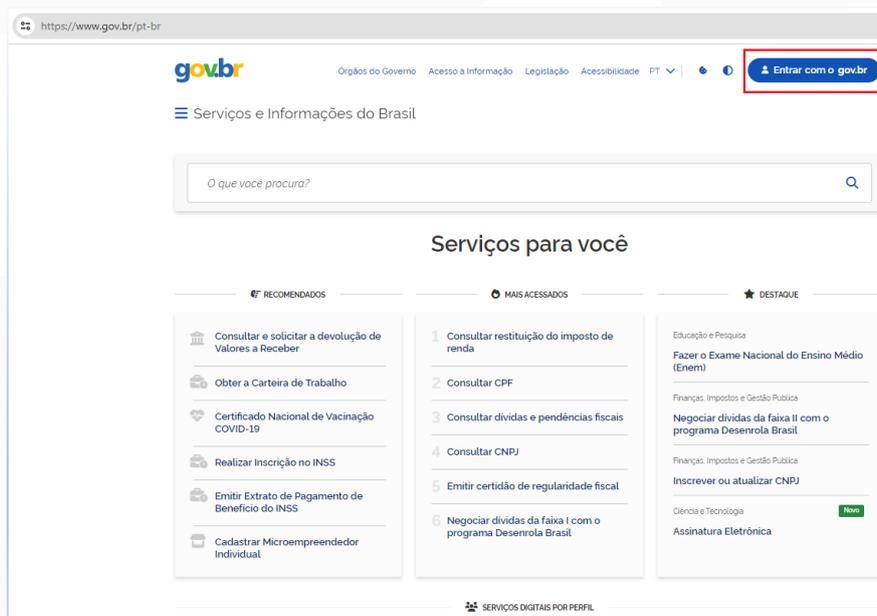
Justificativa solicitante:

Justificativa gestor:

14. Proceda a confirmação do endereço de e-mail registrado.

## H. GOSTARIA DE ALTERAR O MEU E-MAIL NO SCPA, MAS NÃO SEI A SENHA DA MINHA CONTA NA PLATAFORMA GOV.BR

1. Acesse o link <https://www.gov.br/pt-br>;
2. Clique no botão [Entrar com o gov.br];



3. Na tela abaixo, insira o seu CPF e clique no botão [Continuar];



4. Na tela abaixo, clique no botão [Esqueci minha senha];

gov.br

Alto Contraste VLibras

Digite sua senha para acessar o login único do governo federal.

Digite sua senha

CPF  
83286730106

Senha  
Digite sua senha atual

**Esqueci minha senha**

Cancelar Entrar

[Ficou com dúvidas?](#)

5. A plataforma apresentará várias possibilidades para recuperação da senha:

- ✓ Reconhecimento Facial;
- ✓ Banco Credenciado;
- ✓ E-mail (código de verificação);
- ✓ Celular (código de verificação); e
- ✓ Formulário de Atendimento.

**ATENÇÃO!** Caso você tenha dificuldade para acessar uma das opções sugeridas, clique na opção “recuperar senha de outra forma” ou “não tenho acesso a essa opção”.

6. Este tutorial focará nas situações em que um código de verificação é enviado para o endereço de e-mail ou número de telefone celular vinculado à conta do GOV.BR;

**NOTA:** É essencial dispor de acesso a este e-mail ou ao número de telefone cadastrado na referida conta;

7. Para recuperar a senha por meio do **e-mail**, por favor, verifique se o seu endereço de e-mail corresponde exatamente às letras exibidas. Caso esteja correto, clique em 'Enviar código';

gov.br

Recuperar senha com e-mail

1 — 2 — 3

Recupere sua senha com o e-mail.  
Enviaremos um **código de verificação** para o e-mail cadastrado:  
li\*\*\*\*\*@ou\*\*\*\*\*

❓ Não me lembro de ter criado minha conta gov.br

**Enviar código**

Não tenho acesso a este e-mail

Voltar ao início

8. Insira o código que chegou no seu e-mail e clique em 'Continuar';

gov.br

Recuperar senha com e-mail

1 — 2 — 3

Digite o código recebido em:  
li\*\*\*\*\*@ou\*\*\*\*\*

Não recebeu o código? Reenviar código

**Continuar**

Voltar

Voltar ao início

9. Digite a nova senha duas vezes e selecione "continuar".

gov.br

1 — 2 — 3

Cadastre uma senha para sua conta gov.br.

CPF:

Senha:

Digite a sua senha

Sua senha deve conter:

- de 8 à 70 caracteres
- letra minúscula
- letra maiúscula
- número
- símbolo (Ex: !@#%\$)

Confirmar Senha:

Repita a sua senha

Continuar

Voltar ao início

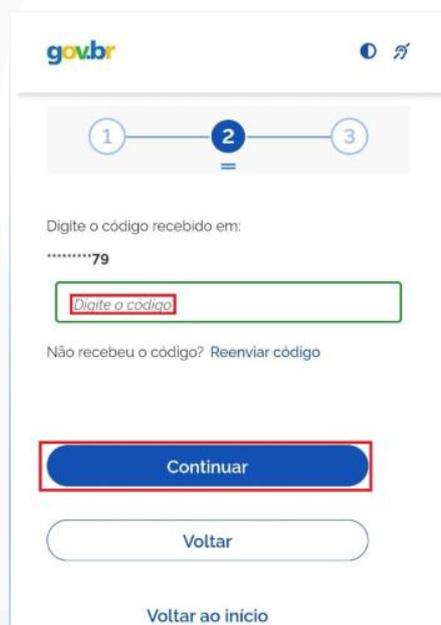
10. Pronto! Sua nova senha já está ativa e você poderá acessar a sua conta GOV.BR; por questão de segurança dos dados, o GOV.BR não mostra o e-mail completo na recuperação de senha.

11. Para recuperar a senha por meio do **celular**, por favor, verifique se o seu número de celular corresponde aos números que aparecem. Caso esteja correto, clique em 'Enviar código';



The screenshot shows the 'Recuperar senha com celular' screen in the gov.br app. At the top, there's a progress indicator with three steps: 1 (active), 2, and 3. Below it, the text reads: 'Recupere sua senha com o celular. Enviaremos um código de verificação para o celular cadastrado: .....79'. There is a link for 'Não me lembro de ter criado minha conta gov.br'. At the bottom, there are three buttons: 'Enviar código' (highlighted with a red box), 'Não tenho acesso a este celular', and 'Voltar ao início'.

12. Insira o código que chegou no seu celular e clique em 'Continuar';



The screenshot shows the next step in the password recovery process. The progress indicator now shows step 2 as active. The text reads: 'Digite o código recebido em: .....79'. There is a text input field with a placeholder 'Digite o código' (highlighted with a red box). Below it, there is a link for 'Não recebeu o código? Reenviar código'. At the bottom, there are three buttons: 'Continuar' (highlighted with a red box), 'Voltar', and 'Voltar ao início'.

13. Digite a nova senha duas vezes e selecione 'continuar';

gov.br

1 2 3

Cadastre uma senha para sua conta gov.br.

CPF:

Senha:

Digite a sua senha

Sua senha deve conter:

- de 8 a 70 caracteres
- letra minúscula
- letra maiúscula
- número
- símbolo (Ex: !@#%\$)

Confirmar Senha:

Repita a sua senha

Continuar

Voltar ao início

14. Pronto! Sua nova senha já está ativa e você poderá acessar a sua conta GOV.BR; por questão de segurança dos dados, o GOV.BR não mostra o celular completo na recuperação de senha.