

# Orientações de Manifestações da Ouvidoria

Normas e Fluxos para o Tratamento

# Bem-vindo à Ouvidoria

## ÍNDICE INTERATIVO

ONDE REGISTRO MINHA MANIFESTAÇÃO?

3

PRECISO ME IDENTIFICAR PARA REGISTRAR UMA MANIFESTAÇÃO?

4

QUAL A DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA O ATENDIMENTO NA OUVIDORIA?

5

COMO CLASSIFICAR MINHA MANIFESTAÇÃO?

Informação, Reclamação, Solicitação, Sugestão, Elogio, Denúncia e Comunicação de Irregularidade

6

QUAL O PRAZO DE ATENDIMENTO DA MANIFESTAÇÃO REGISTRADA NO SISTEMA FALA.BR?

14

O QUE ACONTECE COM MINHA MANIFESTAÇÃO APÓS O REGISTRO?

15

COMO ACOMPANHAR O ANDAMENTO DA MINHA MANIFESTAÇÃO?

16

É POSSÍVEL ALTERAR MINHA MANIFESTAÇÃO DEPOIS QUE FOI ENVIADA?

17

SOLICITAÇÃO DE COMPLEMENTAÇÃO DE DADOS, COMO PROCEDER?

18

QUANDO O PRAZO DE RESPOSTA NÃO É RESPEITADO, COMO DEVO PROCEDER?

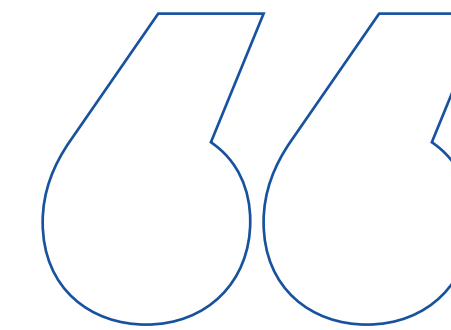
19

O QUE FAZER QUANDO ESTOU INSATISFEITO OU DISCORDO DA RESPOSTA FORNECIDA À MINHA MANIFESTAÇÃO?

20

QUAIS AS GARANTIAS DE PROTEÇÃO À MINHA IDENTIDADE?

21



**O principal objetivo da ouvidoria é garantir e ampliar o acesso das cidadãs e dos cidadãos na busca efetiva de seus direitos, atuando enquanto ferramenta de gestão e instrumento de fortalecimento do controle social.**

*Ouvidoria-Geral do SUS*





# Onde registro minha manifestação?

Pensando na facilidade do acesso, atualmente a ouvidoria disponibiliza **três canais** de acesso.



→ **Clique** em uma das opções abaixo para acessar:

**1** **OuvSUS 136**  
(LIGAÇÃO GRATUITA)



**2** **INTERNET**  
Fala.Br



**3** **PRESENCIAL**  
Ministério da Saúde  
(Sede, bloco G - Térreo)



**4** **CARTA**  
701 Lote D - Asa Norte,  
Brasília - DF, 70719-040





# // Preciso me identificar para registrar uma manifestação?



Caso a manifestação seja do tipo Sugestão, Elogio, Solicitação, Solicitação de Simplificação, o cidadão deverá se identificar.

Já as manifestações do tipo Denúncia e Reclamação podem ser realizadas mediante o cadastro do manifestante ou de forma anônima, na qual a manifestação receberá tratamento adequado e o cidadão não poderá acompanhar seu andamento, incluindo o não recebimento de resposta conclusiva.

Os registros de manifestação de forma anônima são tratados como comunicação de irregularidade, nos termos do **Decreto nº 9.492/2018**.



# // Qual a documentação necessária para o atendimento na Ouvidoria?



Conforme o art. 10 da Lei 13.460, de 2017, as manifestações de ouvidoria devem ser plenamente identificadas.

Para agilizar seu atendimento, informe:

- **CPF ou CNPJ**
- **E-mail ou endereço para correspondência**

Você também poderá fazer o registro de sua manifestação com acesso único pelo site do [Fala.BR](https://www.fala.br).

**Seus dados serão utilizados apenas para consulta aos sistemas e acesso às informações necessárias ao tratamento da manifestação.**



# Como classificar minha manifestação?

---

Caso opte por realizar sua manifestação via Fala.br, será necessário responder qual o “tipo” (classificação) que está sendo demandado.



ÍNDICE



# Informação

Manifestação na qual o cidadão busca informações a respeito de ações, programas, doenças, assistência à saúde ou do SUS.

**SAIBA MAIS**



ÍNDICE



# Reclamação

Comunicação de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização dos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.

**SAIBA MAIS**



# Solicitação

Manifestação que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde. (Exemplos: pedido de medicamentos, consultas e exames).

**SAIBA MAIS**



ÍNDICE



# Sugestão

Apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de práticas, ações e serviços do SUS.

**SAIBA MAIS**



ÍNDICE



# Elogio

Demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido no SUS.

**SAIBA MAIS**



ÍNDICE



# Denúncia

Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou indício de irregularidade na administração e/ou no atendimento por entidade pública ou privada.

**SAIBA MAIS**



ÍNDICE



# Comunicação de Irregularidade

É uma denúncia cadastrada sob anonimato.

**SAIBA MAIS**



# Qual o prazo de atendimento da manifestação?

---



O prazo de atendimento da manifestação é de 30 dias, podendo ser prorrogado por mais **30 dias**, mediante justificativa.



# // O que acontece com minha manifestação após o registro?

---



Após os registros da manifestação, é feita uma avaliação do caso para identificar a melhor forma de tratá-la.

A ouvidoria poderá responder sua manifestação; solicitar que você a complemente; prestar orientações; encaminhar para a unidade interna responsável por resolver a questão ou poderá também encaminhar para outro órgão/entidade de respectiva competência, dependendo do caso.



# // Como acompanhar o andamento da minha manifestação?



**Via internet:** Após o registro da manifestação, o cidadão poderá acompanhar por meio do link **Sistema de Ouvidoria do SUS**, inserir o número de protocolo e a chave de acesso, depois informar que não é um robô e clicar no botão [CONSULTAR].

\*Caso o manifestante não esteja de posse da chave de acesso, poderá solicitá-la clicando em [REENVIAR CHAVE DE ACESSO]. Posteriormente, é necessário informar o número do protocolo da manifestação e clicar no botão [ENVIAR] e o cidadão receberá um novo e-mail com a chave de acesso.

**Via telefone:** Entrar em contato com nossa Central de Atendimento, gratuitamente, pelo telefone 136. O horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, e aos sábados, das 8h às 18h. Basta informar o número de protocolo que um dos nossos atendentes informará a situação da sua manifestação.

**Observação:** Só não será possível o acompanhamento das manifestações registradas de maneira anônima, pois são consideradas "Comunicações". De acordo com o art. 23 do Decreto 9.492/2018, as informações que não contiverem a identificação do usuário não configurarão manifestações e não obrigarão resposta conclusiva.





# // É possível alterar minha manifestação depois que foi enviada?

---



Não é possível alterar a sua manifestação após o envio. Porém, a ouvidoria poderá solicitar mais informações e você poderá complementar sua manifestação, oferecendo as informações adicionais.



# // Solicitação de complementação de dados, como proceder?

---



Em determinados casos, após a análise pode ser identificado que faltam dados para prosseguir com o tratamento da manifestação. Nestes casos, o manifestante tem 30 dias para informar os dados solicitados. Se não o fizer, a manifestação será arquivada.

Caso haja complementação, a contagem do prazo deve ser continuada a partir de seu recebimento.



# // Quando o prazo de resposta não é respeitado, como devo proceder?



Essa opção só estará habilitada se a manifestação estiver com o prazo vencido.



**Via internet:** Acessar o [Sistema de Ouvidoria do SUS](#) e preencher os dados para acompanhamento.


**Via telefone:** Entrar em contato com nossa Central de Atendimento, gratuitamente, pela **OuvSUS 136**. O horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, e aos sábados, das 8h às 18h.



# // O que fazer quando estou insatisfeito ou discordo da resposta fornecida à minha manifestação?

---



Neste caso o cidadão terá opção de recorrer, basta entrar em contato com nossa Central de Atendimento (**OuvSUS136**) ou acessar o **link**  encaminhado por e-mail e, em seguida, selecionar a opção [RECORRER]. Neste momento, a manifestação será reaberta.

O manifestante tem prazo de 30 dias para recorrer. Após esse período, esta ação não estará mais disponível.



## // Quais as garantias de proteção à minha identidade?



- ✓ De acordo com a **Lei nº 12.527/11** (Lei de Acesso à Informação), os órgãos e entidades públicas devem proteger suas informações pessoais. Isso significa que seus dados sobre intimidade, vida privada, honra e imagem só podem ser divulgados com sua autorização expressa. Esses dados também não podem ser acessados por outras pessoas, incluindo servidores públicos, sem sua permissão por escrito ou uma decisão judicial.
- ✓ Além disso, o **Decreto 10.153/2019** garante a proteção da identidade de quem denuncia irregularidades em órgãos e entidades da administração pública federal. Isso está de acordo com os artigos 9º e 10 da **Lei nº 13.460**, de 26 de junho de 2017.
- ✓ A **Lei nº 13.709**, de 14 de agosto de 2018, conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), regulamenta o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais. Essa lei aplica-se tanto a pessoas físicas quanto jurídicas, públicas ou privadas, e tem como objetivo proteger os direitos fundamentais de liberdade, privacidade e o desenvolvimento da personalidade.
- ✓ A **Portaria Normativa CGU nº 116**, de 18 de março de 2024, altera a **Portaria CGU nº 581/2021** e estabelece orientações para as unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal. Esta portaria trata do recebimento de relatos de irregularidades conforme o artigo 4º-A da **Lei nº 13.608**.

 Saiba mais sobre as leis, decretos e portarias mencionados acima.