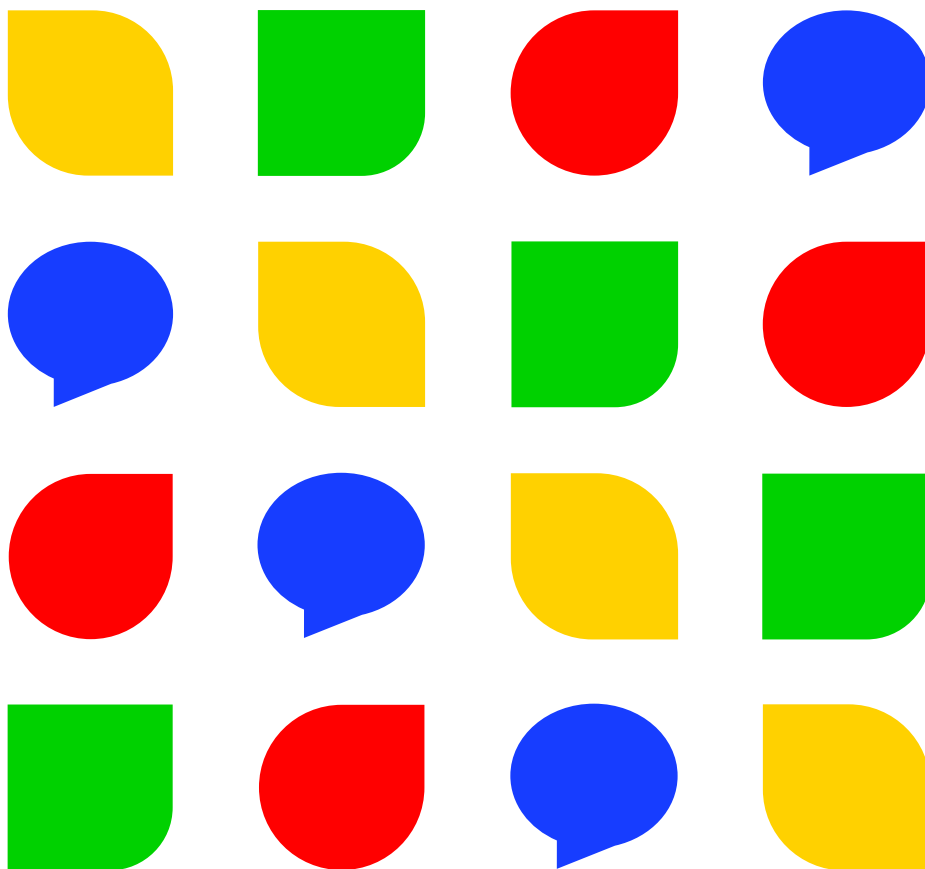




TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL DO SUS



Atenção!

Este é um PDF automatizado, o que significa que todos os botões e links aqui presentes são interativos! Faça o download do documento para uma experiência completa.

SUMÁRIO

Introdução	03
Sistema OuvidorSUS	05
Canais de atendimento da Ouvidoria-Geral do SUS (OuvSUS)	06
Etapas do tratamento da manifestação	08
01. Recebimento e Classificação	08
02. Análise e Encaminhamento	10
03. Acompanhamento e Monitoramento	12
04. Resposta ao manifestante	14
Tratamento de manifestações na Ouvidoria-Geral do SUS	16
Princípios orientadores	17
Referências Normativas e Operacionais	18

Introdução

A Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (OuvSUS) foi criada em 2003, por meio do Decreto nº 4.726, com a missão de promover e estruturar canais de comunicação abertos, acessíveis e eficazes entre o SUS e a população. Seu objetivo é garantir aos(as) cidadãos(as) o acesso às informações sobre o direito à saúde e sobre as formas de exercê-lo, além de estimular e integrar práticas que ampliem a participação dos(as) usuários(as) na avaliação das ações e dos serviços públicos de saúde.

Como instância estratégica do controle social e da gestão participativa, a OuvSUS atua no fortalecimento da democracia e da transparência, contribuindo para a melhoria contínua das políticas públicas de saúde. Seu funcionamento articula-se com as ouvidorias estaduais, municipais e do Distrito Federal, formando a Rede Nacional de Ouvidorias do SUS.

Este documento mostra como a Ouvidoria-Geral do SUS, do Ministério da Saúde, organiza o atendimento às manifestações recebidas da população. Ele explica os passos que são seguidos dentro da OuvSUS, de forma clara e de acordo com as leis e normas em vigor, dando destaque para três pontos importantes: resolução dos problemas, transparência e incentivo à participação social.

A criação deste documento segue o que está previsto na:



principalmente nas seguintes orientações :

- **Artigo 21:**

- as ouvidorias do governo federal devem organizar e divulgar publicamente seus fluxos de trabalho, por meio do site oficial do órgão.

- **Artigo 22:**

- o processo de tratamento das manifestações deve incluir, no mínimo:

1. receber a manifestação, seja por internet, carta, telefone ou presencialmente;
2. registrar a manifestação na Plataforma Fala.BR;
3. analisar a manifestação e encaminhá-la corretamente para a área técnica responsável;
4. pedir mais informações ao(à) cidadão(ã), se necessário;
5. encaminhar para outro órgão, se o assunto não for da competência da ouvidoria;
6. encaminhar para a área técnica responsável;
7. elaborar e enviar a resposta final ao(à) cidadão(ã).

De acordo com a [Lei nº 13.429/2017](#), qualquer pessoa pode apresentar uma manifestação sobre os serviços públicos, e isso deve ser feito com a identificação do(a) manifestante. Essa manifestação pode ser enviada pela internet, por carta ou feita pessoalmente (nesse caso, deve ser registrada pela ouvidoria).

A mesma lei também garante que:

nenhuma
manifestação pode
ser recusada pela
ouvidoria;

Por isso, o fluxo de tratamento das manifestações dentro da ouvidoria deve garantir:

que a manifestação seja recebida por qualquer meio (internet, carta ou presencialmente);

que seja encaminhada corretamente, mesmo que tenha sido recebida fora da ouvidoria;

que a identidade do(a) cidadão(ã) seja protegida, conforme a legislação de proteção de dados e de acesso à informação.

■ Sistema OuvidorSUS

O OuvidorSUS é o sistema usado pela OuvSUS desde 2007 para registrar e tratar as manifestações da população usuária do SUS. Ele foi criado por meio da Portaria nº 1.212, de 25 de maio de 2007, e é a principal ferramenta da OuvSUS.

Com o OuvidorSUS é possível receber qualquer tipo de manifestação sobre a saúde pública, como reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e pedidos de informação. O Sistema organiza essas manifestações e envia, de forma eletrônica, para as áreas responsáveis do Ministério da Saúde ou para as Ouvidorias estaduais e municipais de saúde.

Além disso, o Sistema ajuda a divulgar informações de saúde, analisar os dados recebidos e apoiar estrategicamente a gestão das Ouvidorias.

O OuvidorSUS está integrado à Plataforma Fala.BR, que é o canal oficial do governo federal para manifestações e pedidos de acesso à informação. Esta integração facilita o acesso da população e garante mais controle e monitoramento dos registros feitos.

RECEBIMENTO DE CLASSIFICAÇÃO CONFORME O SISTEMA

Classificação	Sistema OuvidorSUS	Plataforma Fala.BR
Elogio	✓	✓
Sugestão	✓	✓
Solicitação	✓	✓
Reclamação	✓	✓
Denúncia	✓	✓
Pedido de Acesso à Informação		✓

■ Canais de atendimento da Ouvidoria-Geral do SUS (OuvSUS)

A OuvSUS garante o sigilo e, quando solicitado, o anonimato das pessoas que registram manifestações. Tal conduta ajuda a proteger quem se manifesta e incentiva a participação da população no aperfeiçoamento dos serviços de saúde.

Qualquer cidadão(ã) pode procurar a OuvSUS para:

pedir informações
sobre o SUS;

solicitar serviços ou
insumos de saúde;

fazer reclamações ou
denúncias;

comunicar
irregularidades;

enviar sugestões
ou elogios.

Além de receber todos esses tipos de manifestações, a OuvSUS também informa a população sobre saúde, divulgando campanhas, programas e ações do Ministério da Saúde.

A seguir, estão os principais canais de atendimento da OuvSUS:



Envie sua mensagem
diretamente pelo
WhatsApp da Ouvidoria,
através do número:

0800 275 0620



Carta ou atendimento presencial

- Esplanada dos Ministérios, Bloco G, Edifício Sede, Térreo – Brasília/DF – CEP: 70058-900
- Esplanada dos Ministérios, Bloco O, 3º andar – Brasília/DF – CEP: 70058-900

Etapas do tratamento da manifestação

■ 01. Recebimento e Classificação

Registro no Sistema OuvidorSUS ou Plataforma Fala.BR

A manifestação é registrada no Sistema OuvidorSUS ou na Plataforma Fala.BR. O processo é feito diretamente pelo(a) usuário(a) ou por um colaborador da OuvSUS.

Avaliação dos dados recebidos

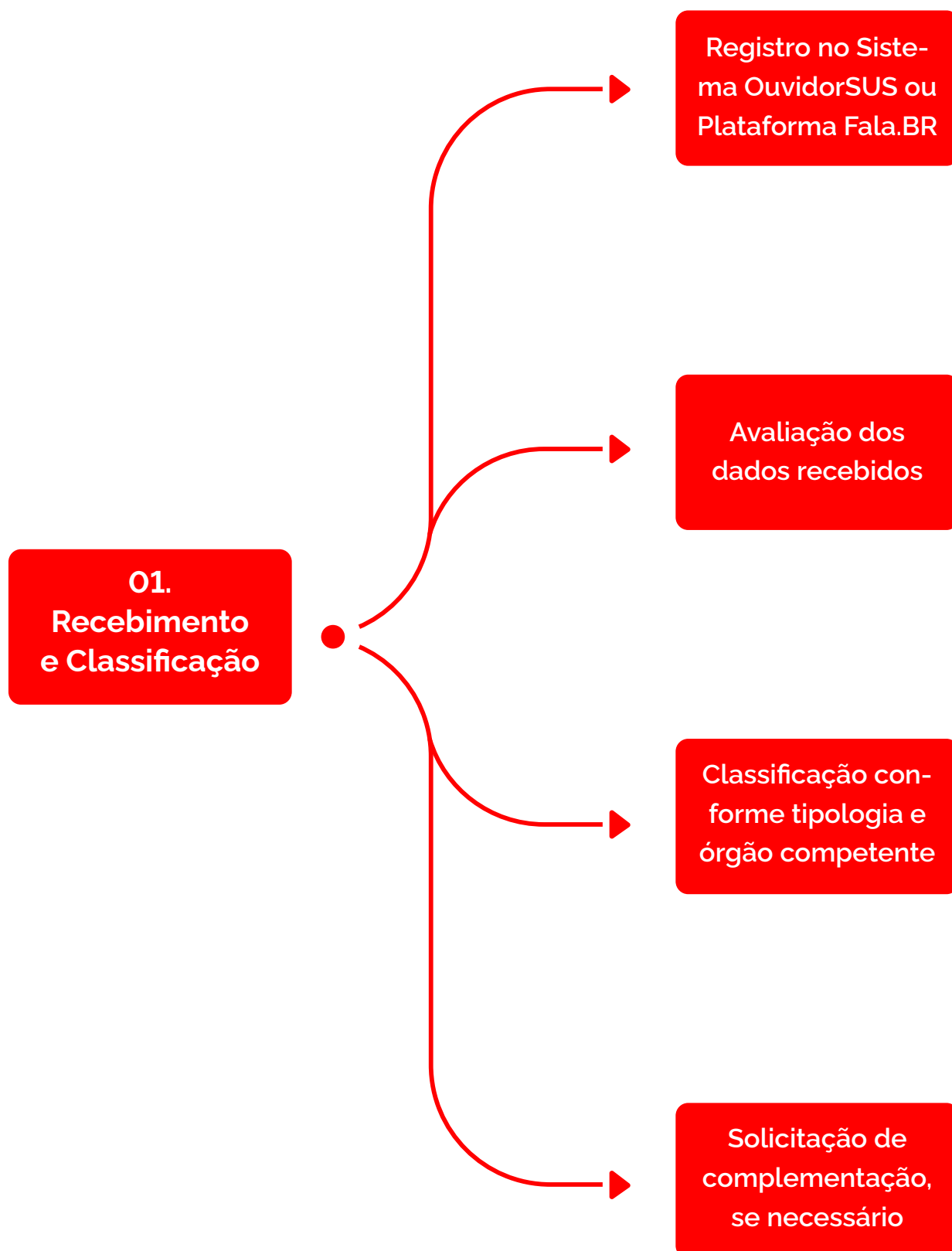
A equipe da OuvSUS confere se a manifestação tem informações suficientes, como datas, locais e pessoas envolvidas. Também verifica se o conteúdo é claro e compreensível.

Classificação conforme tipologia e órgão competente

A OuvSUS identifica o tipo de registro (reclamação, denúncia, sugestão, elogio, solicitação ou pedido de informação) e, com base nisso, direciona a manifestação ao órgão ou setor mais adequado para responder.

Solicitação de complementação, se necessário

Se faltar alguma informação essencial na manifestação, a OuvSUS entra em contato com o(a) cidadão(ã) para pedir a complementação dos dados. O prazo para resposta é de 20 dias. Se não houver resposta do(a) cidadão(ã) dentro desse prazo, a manifestação é *arquivada*.

FIGURA 1. Recebimento e Classificação

■ 02. Análise e Encaminhamento

Análise do conteúdo da manifestação

A equipe da OuvSUS avalia o relato do(a) cidadão(ã), levando em conta o contexto, a relevância do tema e os possíveis desdobramentos técnicos ou jurídicos.

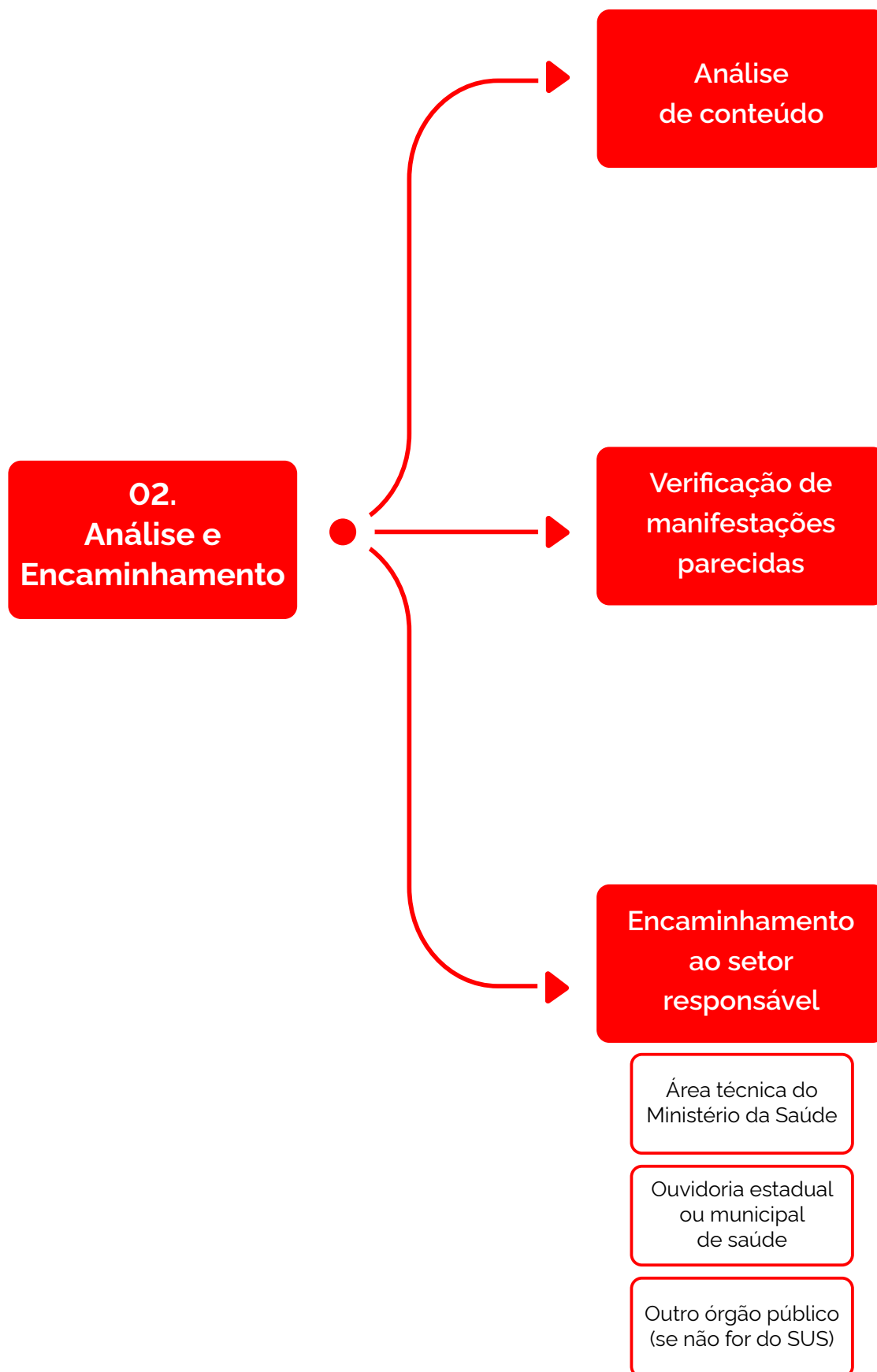
Verificação de manifestações parecidas

É feita uma busca no Sistema para identificar manifestações semelhantes, ou sobre o mesmo assunto, já registradas pela mesma pessoa.

Encaminhamento ao setor responsável

A manifestação é enviada para o setor mais adequado, que pode ser:

- Uma área técnica do Ministério da Saúde;
- Uma Ouvidoria estadual ou municipal de saúde;
- Outro órgão público, quando o assunto não for de competência do SUS.

FIGURA 2. Análise e Encaminhamento

03. Acompanhamento e Monitoramento

Controle de prazos

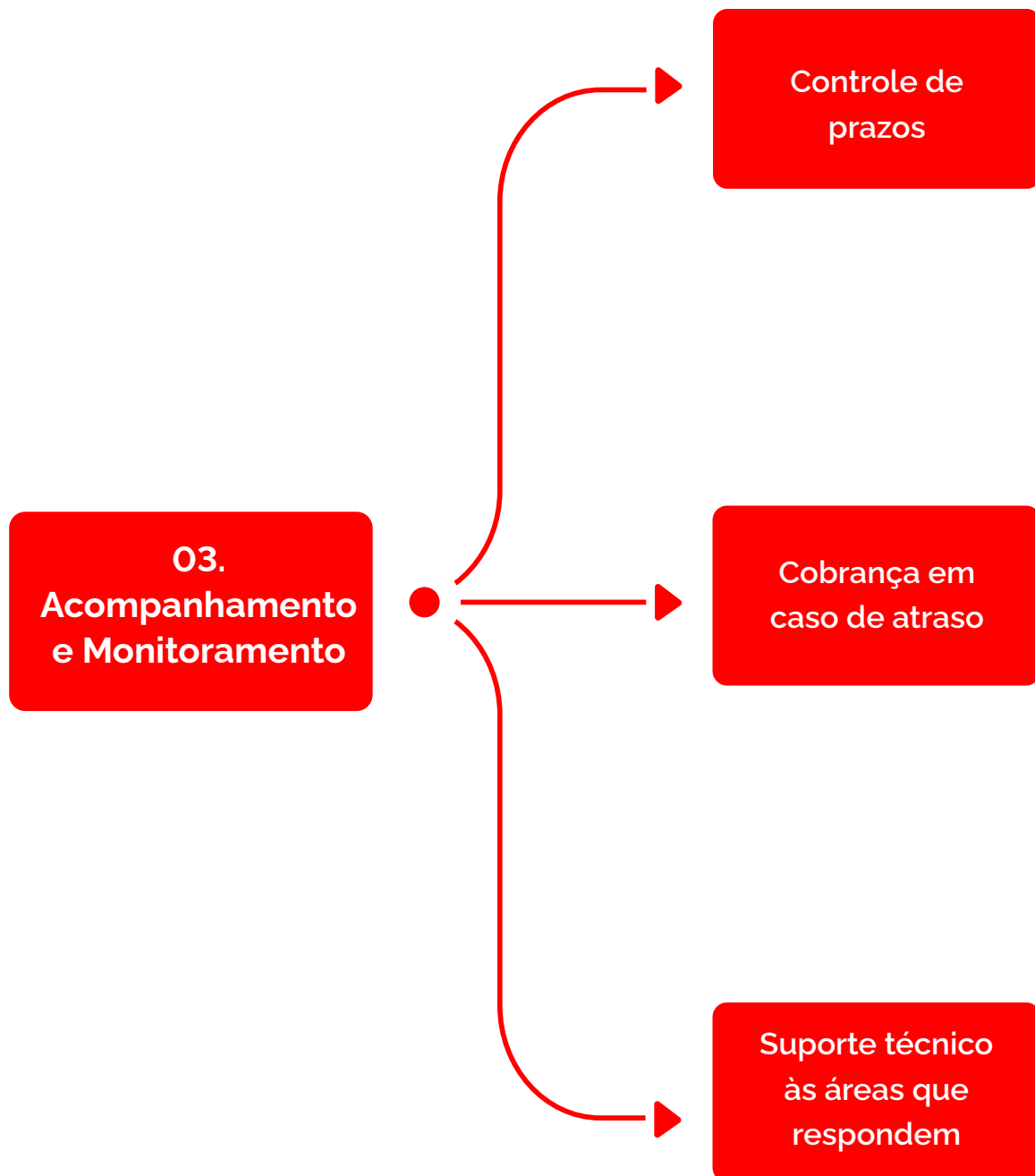
O Sistema define um prazo para a resposta da área responsável, que pode ser prorrogado uma única vez, desde que haja justificativa.

Cobrança em caso de atraso

Se o prazo vencer e a resposta não for enviada, a OuvSUS entra em contato com o setor responsável para cobrar o retorno. Nesse caso, pode haver envio de alerta ou encaminhamento para o setor superior imediato.

Suporte técnico às áreas que respondem

A OuvSUS orienta e apoia as pessoas designadas ponto focal de cada área técnica para que o tratamento da manifestação seja feito de forma correta e dentro do prazo.

FIGURA 3. Acompanhamento e Monitoramento

■ 04. Resposta ao manifestante

Avaliação da resposta recebida

Quando a área técnica envia a resposta, a OuvSUS analisa se o conteúdo está claro, de fácil compreensão e se atende à demanda do(a) cidadão(ã).

Pedido de complementação à área técnica (se necessário)

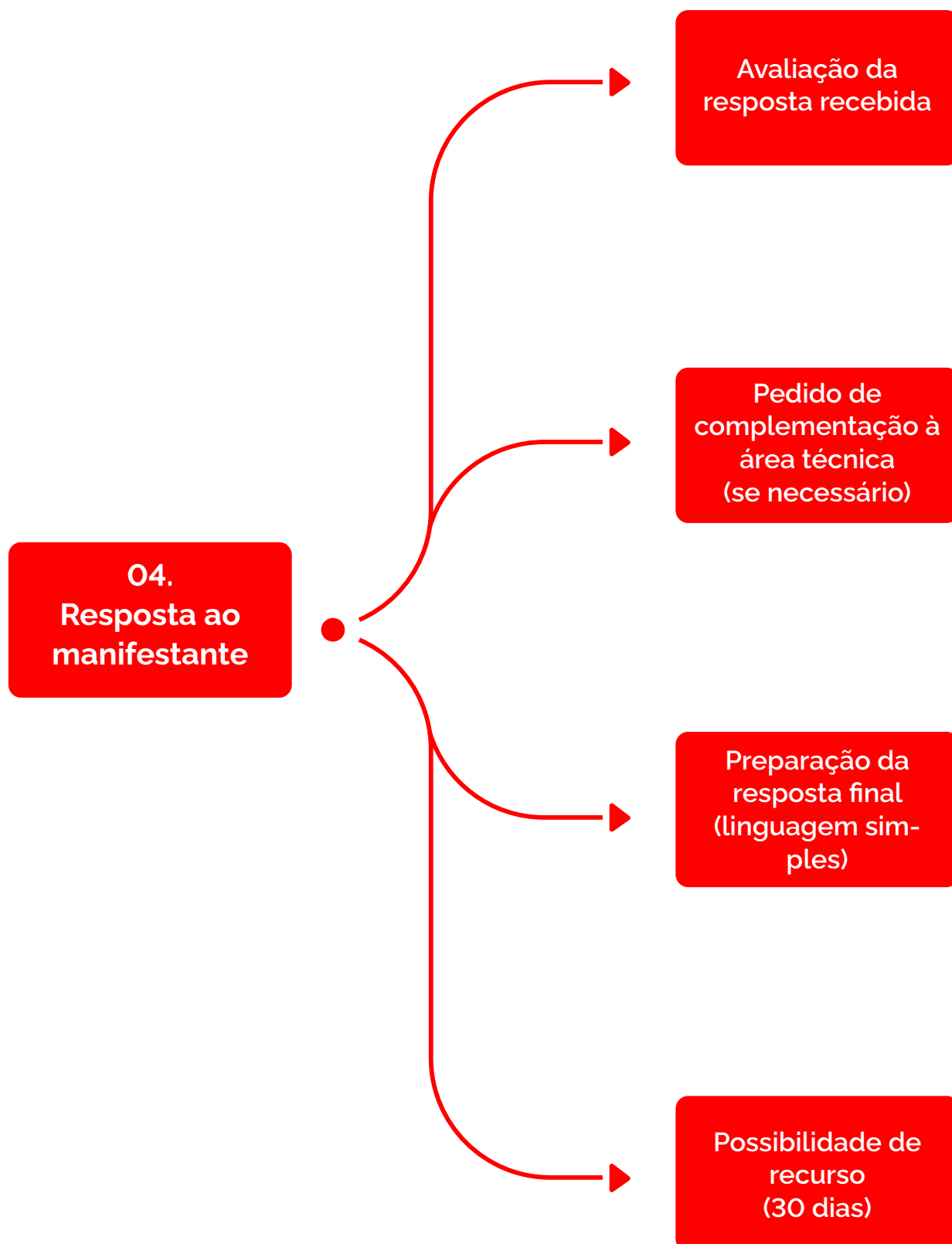
Se a resposta estiver incompleta ou confusa, a OuvSUS pode pedir ajustes antes de responder ao(a) cidadão(ã).

Preparação da resposta final

A OuvSUS escreve ou adapta a resposta usando linguagem simples e respeitosa, para que o(a) cidadão(ã) entenda com facilidade a resolução proposta.

Possibilidade de recurso

Se o(a) cidadão(ã) não concordar com a resposta, ele(a) pode **recorrer** diretamente pelo Sistema. Se não houver recurso, a manifestação é **arquivada automaticamente** após 30 dias. O arquivamento também acontece se o(a) cidadão(ã) não responder a um pedido de complementação das informações dentro do prazo de 20 dias.

FIGURA 4. Resposta ao Manifestante

Tratamento de manifestações na Ouvidoria-Geral do SUS

Etapa	Manifestante	Ouvidoria (OuvSUS)	Ponto de Resposta
Registro da manifestação	Envia a manifestação por telefone, internet, carta ou presencialmente.	Recebe e registra no Sistema OuvidorSUS ou Plataforma Fala.BR.	-
Triagem e análise inicial	-	Verifica se a manifestação tem as informações necessárias, classifica o tipo (reclamação, denúncia etc.) e ajusta, se preciso.	-
Complementação de informações	Responde se for solicitado a completar informações.	Pede complementação das informações quando necessário e, em caso de denúncia, solicita autorização para encaminhar às Ouvidorias estaduais ou municipais.	-
Tramitação	-	Encaminha para a área responsável e solicita prorrogação do prazo, se houver justificativa.	Recebe a manifestação, analisa e também pode solicitar prorrogação do prazo, se necessário.
Elaboração da resposta	-	Acompanha e verifica se a resposta está dentro do prazo.	Elabora a resposta técnica sobre o assunto da manifestação.
Validação e retorno	-	Avalia o conteúdo da resposta, adapta para linguagem simples e respeitosa e reencaminha ao ponto de resposta, se necessário.	-
Envio da resposta	Recebe a resposta final da Ouvidoria.	Envia a resposta final ao manifestante.	-
Arquivamento	Pode recorrer da resposta em até 30 dias.	Arquiva automaticamente após 30 dias, caso não haja recurso por parte do cidadão, ou após 20 dias, se não houver resposta ao pedido de complementação feito pela Ouvidoria.	-

Princípios orientadores

O trabalho da OuvSUS segue princípios importantes, que garantem um atendimento justo, eficiente e respeitoso. São eles:

Legalidade, eficiência e resolutividade

A OuvSUS atua conforme as leis, com agilidade e buscando sempre resolver as demandas da melhor forma possível.

As informações dos(as) cidadãos(ãs) são tratadas com segurança, sigilo e responsabilidade.

Garante o direito à saúde e define as regras de funcionamento do SUS.

Valoriza a participação da população no controle e melhoria dos serviços públicos de saúde.

Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa no SUS (ParticipaSUS)

Incentiva a escuta da sociedade e a gestão compartilhada dos serviços de saúde.

Atendimento com empatia e linguagem simplificada

O contato com o(a) cidadão(ã) deve ser acolhedor, respeitoso e fácil de entender.

Referências normativas e operacionais

O atendimento feito pela Ouvidoria-Geral do SUS segue regras e orientações previstas em leis, decretos e documentos internos do Ministério da Saúde. São eles:

Estabelece os direitos dos(as) usuários(as) de serviços públicos e define as responsabilidades das ouvidorias.

Estabelece os procedimentos que asseguram o direito fundamental de acesso à informação, promovendo a transparência da atuação da administração pública.

Regulamentam o funcionamento das ouvidorias do Poder Executivo Federal e a proteção da identidade do(a) cidadão(ã), especialmente em casos de denúncia.

Define as regras que todas as ouvidorias federais devem seguir, incluindo prazos, procedimentos e padrões de atendimento.

Procedimento Operacional Padrão (POP) do Núcleo de Atendimento da Coordenação de Atendimento ao Cidadão (COACI/OuvSUS/MS)

Estabelece os fluxos e práticas adotados pela equipe responsável pelo atendimento às manifestações recebidas pela OuvSUS. Este documento orienta a atuação da equipe da COACI, garantindo padronização, agilidade e conformidade com os princípios do SUS e com a legislação vigente, especialmente no que se refere ao tratamento das demandas dos cidadãos.