



Tipo do documento	PROTOCOLO ORGANIZACIONAL	FATB/SMS/AMAG	Versão:01
		FLUXO Nº	pág.: 1/9
Título do documento	PROTOCOLO DE FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA FRENTE A MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO	Data de emissão: 15/06/2022	
		Revisão: de acordo com a demanda	

### 1-Introdução

O Ministério da Saúde continuamente desenvolve estratégias e ações para melhorar o atendimento do Sistema Único de Saúde - SUS, mediante a adoção de mecanismos inovadores que venham possibilitar a participação dos usuários no mesmo, com o intuito de promover sua consciência sanitária, afirmar o direito à saúde e consolidar o SUS.

Neste tocante, a ouvidoria em Saúde constitui-se num espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e os serviços do SUS, relativos aos serviços prestados. A Ouvidoria, como componente da Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa, visa fortalecer os mecanismos de participação social e qualificar a gestão participativa do Sistema Único de Saúde (SUS) de acordo com a Portaria.....

As informações trazidas pelos cidadãos propiciam a gestão identificar as melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares. Todos os cidadãos podem fazer questionamentos e sugerir melhorias contribuindo para o aperfeiçoamento da gestão pública.

As atividades da ouvidoria não se resumem a receber e encaminhar uma manifestação recebida. A partir das informações trazidas pelos cidadãos, a ouvidoria deve identificar pontos de melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares na entidade.

As informações colocadas pelo cidadão para a Ouvidoria são denominadas de manifestações, compreendidas como o ato de expor, apresentar, declarar, publicar. A



manifestação é uma forma de o cidadão expressar para a ouvidoria seus anseios, angústias, dúvidas, opiniões. Assim, essas manifestações auxiliam no aprimoramento das políticas públicas, da gestão e da atenção à saúde local, regional e até nacional.

Nessa perspectiva, o presente protocolo versa sobre o direcionamento dos processos de trabalho de atendimento aos cidadãos bem como organização e interfaces da Ouvidoria com os demais departamentos de saúde.

## **2-Objetivo**

### **Geral**

- Assegurar ao cidadão a oportunidade de participação na gestão pública em saúde.

### **Específico**

- Contribuir para o fortalecimento da democracia e da gestão participativa no SUS.
- Promover canais abertos e acessíveis de comunicação com a população para estruturar melhorias na atenção à saúde;
- Constituir rede colaborativa voltada à melhoria e à inovação da gestão e práticas em saúde.

## **3 – Competências da ouvidoria em saúde**

A Ouvidoria é um serviço estratégico para a gestão pois possibilita o diálogo entre a sociedade e as diferentes instâncias do sistema de saúde. As Ouvidorias contribuem para a participação do cidadão na avaliação e fiscalização da qualidade dos serviços de saúde. Essa forma de controle social auxilia no aprimoramento da gestão pública e no aperfeiçoamento gradual do sistema de saúde.

Na ouvidoria a manifestação do cidadão pode se apresentar **pela busca de informações e orientações em saúde e também por meio de sugestões, elogios, solicitações, reclamações ou denúncias.** Assim a ouvidoria deve classificar suas manifestações recebida, a fim de gestão de dados e consolidação de indicadores.



**Quadro 01**– Classificação das Manifestações

<b>Tipo de manifestação</b>	<b>Descrição</b>
<b>ELOGIO</b>	Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo SUS.
<b>INFORMAÇÃO</b>	Comunicação, orientação ou ensinamento relacionado à saúde.
<b>SOLICITAÇÃO</b>	Comunicação verbal ou escrita que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e serviços de saúde.
<b>SUGESTÃO</b>	Comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria do SUS.
<b>RECLAMAÇÃO</b>	Comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.
<b>DENÚNCIA</b>	Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade na administração ou no atendimento por entidade pública ou privada de saúde.

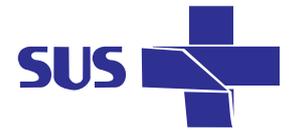
O serviço de Ouvidoria recebe manifestações presencialmente das 08:00 às 11:30 e das 13:00 às 17:00 de segunda a sexta-feira na sede da Secretaria Municipal de Saúde do município, situada na Área Pública III e IV, R. Antônio Barbosa Sandoval - Centro, Aparecida de Goiânia - GO, 74980-030. E também por meios não presencial, nos seguintes canais: 0800 648 15 30; e-mail: [ouvidoriasmsaparecida@gmail.com](mailto:ouvidoriasmsaparecida@gmail.com)

Diante da necessidade apresentada pelo cidadão e das responsabilidades legais do gestor, as ouvidorias orientam, encaminham para os órgãos envolvidos, acompanham a demanda e respondem ao cidadão sobre as providências adotadas.

O processo de escuta do cidadão se dá individualmente, porém, a Ouvidoria tem como atribuição sistematizar as demandas que recebe, de forma a possibilitar a elaboração de indicadores abrangentes que podem servir de suporte estratégico à tomada de decisão no campo da gestão da saúde. **O andamento da resolução da manifestação se dará de forma a garantir o anonimato do cidadão manifestante.**

O fluxo de trabalho supracitado envolve cidadão/comunidade/ ouvidoria/ gestor de saúde/ órgãos manifestados, tendo o caminho percorrido pela manifestação do cidadão condução interna e externa à Ouvidoria.

Para a melhor compreensão do trabalho da Ouvidoria apresentamos os seguintes fluxos: I- o primeiro trata-se da organização interna da ouvidoria diante da manifestação do cidadão, composto por 06 fases, apresentados na primeira coluna



(desde o recebimento da manifestação do cidadão ao encerramento da mesma), e sua descrição, apresentado na segunda coluna. II- O segundo fluxo, composto por 05 fases, apresentadas na primeira coluna, e sua descrição, apresentado na segunda coluna.

ESCOPO



**FLUXO INTERNO DA OUVIDORIA FRENTE A MANIFESTAÇÃO DO CIDADÃO**

**1º Coluna: FASE**

**2º Coluna: DESCRIÇÃO DA FASE**

**1º -Recebimento da manifestação do cidadão**

Recebimento presencial na sede da SMS **ou**  
Tel: 0800 648 15 30; **ou**  
E-mail: [ouvidoriasmsaparecida@gmail.com](mailto:ouvidoriasmsaparecida@gmail.com)

Registro da manifestação no sistema OUVIDOR;  
*ou (na ausência do sistema) Preenchimento manual da ficha de manifestação.*

**2º- Análise da manifestação**

**Ouvidor** analisa o teor da manifestação, verificar se há:  
- dados suficientes para dar continuidade ao processo;  
- necessidade de colocar a demanda em sigilo; e  
- para qual o local deverá ser encaminhada.

**3º-Encaminhamento da manifestação**

Encaminhar para área/órgãos manifestado para a sua resolução. Ressaltar o prazo máximo para resposta de 15 dias.

**4º-Acompanhamento**

Acompanhar o trâmite da manifestação para agilizar e intermediar as ações  
Avaliar se a resposta do setor é satisfatória, caso não seja, comunicar imediatamente a instância superior para nova avaliação.

**5º-Resposta ao cidadão**

Comunicar via ligação ou e-mail sobre o trâmite da sua demanda, e o alcance da sua resolução

**6º- Fechamento**

Uma demanda só pode ser fechada mediante uma resposta satisfatória dentro dos princípios legais e diretrizes do SUS.  
Ressalte-se que não necessariamente a resposta satisfatória a expectativa do manifestante ou entidade manifestada.



**FLUXO DE RESPOSTA PARA A OUVIDORIA SOBRE A MANIFESTAÇÃO PARA O CIDADÃO**

**1º Coluna: FASE**

**2º Coluna: DESCRIÇÃO DA FASE**

**1º- Recebimento da manifestação do cidadão PELA OUVIDORIA via e-mail e memorando**

A área/ departamento acionado deve mobilizar-se para investigar a manifestação do cidadão.

**2º -Clareza**

Processo de diagnóstico rígido do contexto do evento que gerou a manifestação, emergindo suas causas e problemas raiz, para assim identificar possíveis soluções.

**3º -Estruturação**

Suporte proativo para que a mesma falha não ocorra novamente.  
Desenvolver planos de ações para mitigar falhas e solidificar os pontos fortes

**4º -Compartilhar**

Resposta sobre procedimentos tomados diante da manifestação deve ser dada **no prazo máximo de 15 dias.**  
*Esta resposta não necessariamente é o processo diagnóstico e de mitigação já realizado em sua completude.*

**5º- Resposta**

Responder formalmente à Ouvidoria sobre o resultado do processo de investigação do contexto que levou a manifestação e quais ações empreendidas para a sua resolução



#### 4- Resumo dos procedimentos e responsáveis

Procedimentos	Responsáveis
Receber, classificar e analisar a manifestação do cidadão	Ouvidoria
Encaminhar para departamentos envolvidos na manifestação do cidadão	Ouvidoria
Investigar o contexto que ocorreu e envolveu a manifestação do cidadão	Departamentos acionados pela ouvidoria
Mobilizar serviços/servidores/comunidade no diagnóstico do contexto da manifestação do cidadão	Departamentos acionados pela ouvidoria
Acompanhar os trâmites do tempo resposta da manifestação do cidadão (15 dias)	Ouvidoria
Proceder resposta em tempo hábil, demonstrando movimento de proatividade diante da manifestação do cidadão	Departamentos acionados pela ouvidoria
Analisar a resolutividade da resposta e se a mesma é satisfatória, seguindo legislação vigente	Ouvidoria
Caso não seja considerada satisfatória, envolver níveis superiores de hierarquia no processo de diagnóstico e mitigação de falhas	Ouvidoria
Comunicar o cidadão sobre os tramites e respostas alcanças da sua manifestação	Ouvidoria
<b>Encerrar manifestação</b>	Ouvidoria
Consolidar semestralmente dados das manifestações, a fim de gestão de dados e indicadores	Ouvidoria
Divulgação dos dados dos indicadores	Ouvidoria



## **6- Considerações Gerais**

A ouvidoria, quando não puder responder prontamente às manifestações recebidas, deve elaborar e apresentar resposta conclusiva no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento da manifestação. Para tal as partes manifestadas devem elaborar sua resposta técnica em um prazo máximo de 15 (quinze) dias;

O prazo poderá ser reduzido em virtude de justificativas plausíveis apresentadas formalmente a ouvidoria, constituindo-se de uma “resposta prévia e temporária”;

Recebida a manifestação, a ouvidoria deve realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências, possuindo estas o prazo de até 10 (dez) dias contados do recebimento da manifestação para devolvê-la com a resposta, sem prejuízo para o andamento do prazo anterior citado;

Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a ouvidoria deve solicitar ao usuário o pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em até 20 (vinte) dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

Diante do pedido de complementação de informações ao manifestante o prazo para obtenção de resposta passará a contar novamente a partir da complementação;

A ouvidoria, quando solicitada, irá assegurar ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da [Lei 18.025, de 22 de maio de 2013](#). A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome, endereço e dos demais dados de sua qualificação, devendo tramitar a manifestação com a referida proteção.

Nos casos em que seja imprescindível a identificação do manifestante para a elucidação da demanda, o prosseguimento da manifestação ficará condicionado à sua concordância.

A resposta conclusiva acerca da reclamação conterá informação sobre a decisão administrativa final relativamente ao caso levado ao conhecimento da ouvidoria.

A não observância dos termos e prazos descritos neste protocolo, bem como a omissão ou negligência por parte dos responsáveis pelo tratamento relacionado a manifestações poderão ensejar a instauração de procedimento sob o crivo do devido processo legal para apurar responsabilidades dos agentes que lhes deram causa.



### Referências

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Ouvidoria Geral do SUS. Guia de orientações básicas para implantação de ouvidorias do SUS / Ministério da Saúde, Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa, Departamento de Ouvidoria - Geral do SUS. – Brasília: Ministério da Saúde, 2013.

Governo do Estado de Goiás. Secretaria de Estado da Casa Civil. Decreto N° 9.270, de 18 de julho de 2018. Dispõe sobre as Ouvidorias no âmbito do Poder Executivo e dá outras providências.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. Manual das Ouvidorias do SUS. Brasília, 2014

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria N° 2.416, de 7 de novembro de 2014. Estabelece diretrizes para a organização e funcionamento dos serviços de ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) e suas atribuições.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. Regulamenta a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º , no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.

	Nome	Cargo	Área de Atuação
Elaboração	Adrielle Cristina Silva Souza	Enfermeira/ Apoiadora	Núcleo de Governança Clínica
	Arivan Alves	Coordenador	Ouvidoria
	Herica Souza Leguizamon	Coordenadora	Núcleo de Governança Clínica
Revisão	Carlos Eduardo Itacaramby	Superintendente Executivo	Superintendência Executiva
Aprovação	Alessandro Leonardo Magalhães	Secretário de Saúde	Secretaria Municipal de Saúde