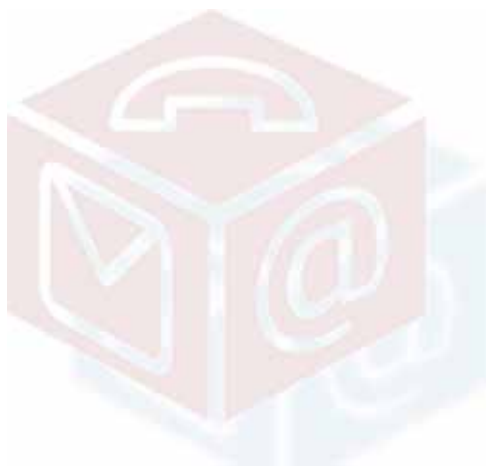


# GUIA DE ORIENTAÇÕES BÁSICAS PARA IMPLANTAÇÃO DE OUVIDORIAS DO SUS



Brasília - DF  
2010

**Ministério da Saúde**

**Secretaria de Gestão  
Estratégica e Participativa**

**Departamento de Ouvidoria  
Geral do SUS**

**Presidente da República**

Luiz Inácio Lula da Silva

**Ministro da Saúde**

José Gomes Temporão

**Secretário de Gestão Estratégica e Participativa**

Antônio Alves de Souza

**Diretor do Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS**

Adalberto Fulgêncio dos Santos Júnior

**Coordenadora-Geral de Pesquisa e Processamento de Demandas**

Maria Augusta Boulitreau Assirati

**Coordenadora-Geral do Sistema Nacional de Ouvidorias**

Maria Francisca Santos Abritta Moro

**Equipe Técnica**

Ana Maria Tavares da Costa

Ângela Karine Cruz Moura

Camila Balthazar Salvador Ferraz

Carlos Eduardo Cordeiro da Cunha

Cristiane Helena do Couto Araújo

Flávia Silvério de Souza Sobrinho

Marilena Cunha

Michelle Leite da Silva

Renata Carvalho Lustosa

Simone Barbosa Duarte Brandão

Tainah Dumont Teixeira

Tânia Lustosa

**Organização e Elaboração**

Camila Santa Clara Pio

Cláudio Antônio Barreiros

Fernanda Valentin Conde de Castro Frade

Flávio Garcia Praciano

Luciana de Aguiar Albano e Souza

Marcelle Couto Valente

Maria Francisca Santos Abritta Moro

Tânia Lustosa

© 2009 Ministério da Saúde.

Todos os direitos reservados. É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte e que não seja para venda ou qualquer fim comercial.

A responsabilidade pelos direitos autorais de textos e imagens desta obra é da área técnica.

A coleção institucional do Ministério da Saúde pode ser acessada na íntegra na Biblioteca Virtual em Saúde do Ministério da Saúde: [www.saude.gov.br/bvs](http://www.saude.gov.br/bvs)

Série B. Textos Básicos de Saúde

Tiragem: 2ª edição revisada – 2ª reimpressão – 2010 – 10.000 exemplares

Elaboração, distribuição e informações:

MINISTÉRIO DA SAÚDE

Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa

Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS

SAF SUL Trecho 02 Lote 05/06 Edifício Prêmio 3º andar Centro Corporativo Torre I. CEP. 70.070-600

Brasília – DF

Telefone: (61) 3306-7460 - FAX (61) 3306-7467

Home Page: [www.saude.gov.br](http://www.saude.gov.br)

Impresso no Brasil / Printed in Brazil

## SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO</b>	<b>05</b>
<b>PRIMEIRA PARTE</b>	
Introdução	<b>06</b>
O Papel das Ouvidorias do SUS	<b>07</b>
Base Legal das Ouvidorias do SUS	<b>08</b>
<b>SEGUNDA PARTE</b>	
Requisitos básicos para implantar e/ou implementar uma Ouvidoria do SUS	<b>12</b>
Estabelecendo a Rede da Ouvidoria do SUS	<b>21</b>
<b>TERCEIRA PARTE</b>	
Processos de Trabalho da Ouvidoria do SUS	<b>24</b>
<b>QUARTA PARTE</b>	
Orientações Gerais	<b>31</b>
Central de Teleatendimento	<b>35</b>
Considerações Finais	<b>37</b>
Contatos	<b>37</b>
<b>ANEXO - REGULAMENTAÇÃO DO SISTEMA OUIDORSUS</b>	<b>38</b>

## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria em Saúde constitui-se num espaço estratégico e democrático de comunicação entre o cidadão e os gestores do Sistema Único de Saúde, 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).

Nessa perspectiva, este Guia de Orientações Básicas para Implantação de Ouvidorias do SUS tem por objetivo subsidiar a implantação de unidades de Ouvidoria, no âmbito do SUS.

É fundamental para a consolidação do SUS que o cidadão tenha um espaço para solicitar informações sobre as ações e serviços de saúde ou registrar sua sugestão, elogio, reclamação e denúncia, com resposta ágil e resolutiva à sua manifestação, visando a melhoria do atendimento prestado.

Para tanto, faz-se necessário implantar uma unidade de Ouvidoria com processos de trabalho qualificados, sob a concepção da gestão participativa e da democratização da informação em saúde, que propicie um atendimento capaz de mediar conflitos e ser eficaz na busca de soluções. Além disso, as manifestações recebidas nas Ouvidorias do SUS devem ser sistematizadas e organizadas em relatórios gerenciais para informar e subsidiar os respectivos gestores sobre a incidência dos problemas, servindo como referência para mudanças positivas da política de saúde.

Mediante o presente guia, o Departamento de Ouvidoria Geral do SUS (DOGES/SGEP/MS), por meio da Coordenação Geral do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS, disponibiliza cooperação técnica para estados e municípios na implantação e implementação de Ouvidorias. Nosso desafio é formar uma rede de Ouvidorias do SUS organizadas no Sistema Nacional de Ouvidoria - SNO, de forma integrada, garantindo a efetiva participação social na construção de um SUS cada vez mais eficaz e na busca da melhoria da qualidade vida para todos os cidadãos brasileiros.

## PRIMEIRA PARTE

# INTRODUÇÃO

O Ministério da Saúde, a partir da responsabilidade inerente ao gestor federal, 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.

O Pacto pela Saúde estabelece diretrizes operacionais por meio dos seus componentes pela Vida, em Defesa do SUS e de Gestão. No Pacto de Gestão, uma das ações apontadas para o fortalecimento da participação e controle social é o apoio a implantação e implementação de Ouvidorias nos municípios e estados, com vistas ao fortalecimento da gestão estratégica do SUS.

Nessa perspectiva, o Pacto pela Saúde, documento enunciador da política nacional de saúde desde o ano de 2006, efetiva-se como parte da consolidação do SUS, com o objetivo de promover e viabilizar instrumentos de gestão para aprimorar e qualificar o atendimento aos cidadãos brasileiros. O Pacto redefine as responsabilidades de cada gestor, seja ele, federal, estadual ou municipal, por meio da adesão ao Termo de Compromisso de Gestão (TCG), e estabelece metas e compromissos de forma a suprir as necessidades de saúde da população, com garantia de integralidade e equidade, obedecendo aos princípios e diretrizes do SUS.

Nesse contexto, essa diretriz do Pacto de Gestão vem sendo cumprido por meio da Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa do SUS - ParticipaSUS, de responsabilidade da Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa (SGEP), ampliando e fortalecendo a participação da comunidade. A ParticipaSUS imprime a gestão estratégica e participativa no sistema de saúde, com a adoção de práticas e mecanismos inovadores que favorecem avanços tanto para a gestão, quanto para o controle social do SUS.

Assim, é de fundamental importância a criação de canais democráticos de informação e de escuta da população em geral, com espaço de recepção das manifestações dos cidadãos, para melhor qualificar a gestão do SUS, nos três níveis de governo. A Ouvidoria é, por excelência, esse espaço.

A implantação da Ouvidoria do SUS, estruturada e articulada entre as três esferas de governo, com a participação do cidadão, contribui para o fortalecimento da democracia e da gestão participativa no SUS, com a correspondente ampliação do processo de controle social e com a responsabilização do cidadão na gestão do SUS.

## **O PAPEL DAS OUIDORIAS DO SUS**

As Ouvidorias do SUS são unidades de importância estratégica para a gestão do SUS. Ao possibilitar o diálogo entre a sociedade e as diferentes instâncias de gestão, 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.

Nas Ouvidorias do SUS, 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. Diante da necessidade apresentada pelo cidadão e das responsabilidades legais do gestor, as ouvidorias orientam, encaminham, acompanham a demanda e respondem ao cidadão sobre as providências adotadas.

Em tal contexto, as Ouvidorias do SUS são ferramentas estratégicas de promoção da cidadania em saúde, organizando e interpretando as informações que recebe da sociedade por meio de condutas que inspirem a credibilidade, a ética e o respeito ao cidadão.

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.

## BASE LEGAL DAS OUVIDORIAS DO SUS

A Constituição Federal de 1988 consagrou expressamente a saúde como um direito de todos e um dever do Estado. Com a Lei Orgânica da Saúde 8.080/90, foi dado início à regulamentação do Sistema Único de Saúde, como sistema integrado de assistência à saúde, garantido pelo Estado brasileiro, administrado pelo Ministério da Saúde em parceria com as secretarias estaduais e municipais de saúde e, principalmente, com a necessária participação da população na gestão, no controle e na fiscalização dos serviços de saúde.

Historicamente, elegeram-se marcos que têm trazido avanços na institucionalização de instrumentos que regulamentam a participação popular na gestão da saúde, como, por exemplo, a Lei nº 8.142/90, que dispõe sobre a criação de conselhos e conferências de saúde, como mecanismos de atuação da sociedade civil organizada. A Ouvidoria, nesse contexto, fortalece o papel legal das instâncias de gestão e controle social, porém sua identidade é distinta. Ela auxilia e complementa a ação dos conselhos de saúde, das instâncias intergestoras, das corregedorias e dos sistemas de auditoria.

As Ouvidorias do SUS, para assegurar ao cidadão a oportunidade de participação na gestão pública em saúde, apóiam-se nos princípios e diretrizes que determinam as ações e serviços em saúde, expressos nos artigos 196, 197 e 198 da Constituição Federal e na Lei n.º 8.080/90. A aplicação dos princípios previstos na Lei n.º 8.080/90 e das diretrizes elencadas na Constituição Federal à atuação das Ouvidorias do SUS, possibilita afirmar que:

### ***Universalidade***

Todo cidadão tem o direito de se manifestar junto ao Poder Público, quanto ao sistema de saúde. Compete, pois, colocar serviços de Ouvidoria ao alcance da população de modo a permitir o uso do direito de opinião do cidadão.

### ***Equidade***

Todo cidadão deve contar com pelo menos um meio de acesso gratuito ao serviço de Ouvidoria, seja pessoalmente, por telefone, fax, carta, e-mail ou ainda pela imprensa, de forma que atenda a sua necessidade, independente da localidade ou



situação social. Compete aos níveis administrativos do SUS divulgar e difundir formas e meios de acesso à disposição dos cidadãos.

### ***Integralidade***

As demandas recebidas na Ouvidoria sobre o sistema de saúde devem ser processadas sob um tratamento que abranja, tanto quanto possível, os aspectos de promoção, proteção e recuperação da saúde.

### ***Regionalização***

Este princípio pauta-se pela maior eficácia e transparência geradas pela aproximação das políticas de saúde aos cidadãos, bem como pelo reconhecimento da heterogeneidade e da desigualdade social e territorial, por meio da identificação e do reconhecimento das diferentes situações regionais e suas peculiaridades. Assim, o serviço de Ouvidoria deve estar presente em todas as secretarias estaduais de saúde; nas secretarias de saúde das capitais; nas cidades com mais de 100 mil habitantes; nas cidades-pólo; e nas sedes dos consórcios municipais e das regiões de saúde, a ser acordado nas Comissões Intergestoras Bipartites (CIB's), Conselhos de Saúde e demais estruturas do SUS.

### ***Hierarquização***

Na organização da rede de Ouvidorias, devem ser respeitados os níveis hierárquicos de estruturação do SUS.

### ***Participação da comunidade***

Compete aos níveis de gestão do SUS promover o relacionamento dos serviços de Ouvidoria com os respectivos Conselhos de Saúde.

### ***Descentralização***

Deve ser apoiada a criação de estruturas descentralizadas de Ouvidorias do SUS nas três esferas de governo. O princípio da descentralização das ações e dos serviços de saúde, por definição, é o processo de transferência de responsabilidades

e prerrogativas de gestão para os estados e municípios, atendendo às determinações institucionais e legais que embasam o SUS e que definem atribuições comuns e competências específicas à União, aos estados, ao Distrito Federal e aos municípios.

Portanto, a descentralização promove a participação da sociedade em todo o processo de decisão e controle da gestão e constitui um desafio permanente para mudanças substantivas na gestão responsável da Administração Pública.

Nesse sentido, a ouvidoria estabelecerá vínculos com as entidades de representação política dos gestores administrativos, envolvendo os conselhos, as Secretarias Estaduais e Municipais, unidades de saúde e outros órgãos da área de saúde, para incentivar a abertura de canais de comunicação entre gestores e sociedade.

As experiências de Ouvidorias implantadas nas três esferas de governo têm contribuído para a construção de um Sistema Nacional de Ouvidoria (SNO). A estruturação do SNO contempla uma rede articulada de Ouvidorias com capacidade de integrar as demandas sociais em saúde, no sentido de sistematizá-las nas esferas de governo. O processamento e a leitura das manifestações captadas poderão dotar o nível federal de informações pertinentes para a formulação de políticas nacional de saúde.

Historicamente, no Brasil, a primeira tentativa de regulamentar a figura do Ouvidor e da Ouvidoria se deu em 1923, através do deputado constituinte José de Souza Mello.

Em 1998, a chamada Comissão de Notáveis, que era liderada pelo jurista Afonso Arinos, tentou introduzir o instituto do Ouvidor no texto constitucional brasileiro.

Apesar das tentativas, o fato é que hoje ainda inexistem uma base legal consolidada a respeito do assunto. No entanto, dispositivos de alguns instrumentos legais e normativos servem de referência e respaldam a implantação de Ouvidorias, como seguem:

### **- *Constituição Federal de 1988***

Artigo 37, parágrafo 3º, inciso I. Prevê a existência de uma lei que discipline as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta e que regule as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços.

Artigo 196 a 200. Definição da saúde como direito de todos e dever do estado e instituição do SUS, que tem, como uma de suas diretrizes, a da participação da comunidade. Entende-se que a implantação de Ouvidorias é uma forma de consolidar esta diretriz.

### **- *Pacto de Gestão do SUS (Portaria GM/MS nº 399/2006)***

Eixo 7, tópico 7.1, alínea ‘e’. Prevê o apoio à implantação e implementação de Ouvidorias nos municípios e estados como ação de fortalecimento para o processo de participação social no SUS.

### **- *Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa no SUS - ParticipaSUS (Portaria GM/MS nº 3.027/2007)***

Vislumbra a implantação de Ouvidorias como uma das formas de fortalecer a gestão estratégica e participativa no SUS.

### **- *Decreto Presidencial nº 6.680/2009***

Dispõe sobre a estrutura regimental do Ministério da Saúde e competências das áreas que o integram, conferindo ao Departamento de Ouvidoria Geral do SUS a missão de estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de Ouvidorias de saúde.

### **- *Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde (Portaria GM/MS nº 1.820/2009)***

Contém dispositivo que garante aos cidadãos o direito de se expressar e ser ouvido nas suas queixas, denúncias, necessidades, sugestões e outras manifestações por meio das Ouvidorias, urnas e qualquer outro mecanismo existente, sendo sempre respeitado na privacidade, sigilo e confidencialidade.

**Para saber mais leiam:**

- ✓ Constituição Federal/1988.
- ✓ Leis nº. 8.080/90 e nº. 8.142/90.
- ✓ Decretos nº. 4.726/2003 e nº. 6.860/2009.
- ✓ Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde.
- ✓ Pacto de Gestão do SUS.

[www.saude.gov.br/sgep](http://www.saude.gov.br/sgep)

## SEGUNDA PARTE

### REQUISITOS BÁSICOS PARA IMPLANTAR OU IMPLEMENTAR UMA OUVIDORIA DO SUS

Para implantação de uma unidade de Ouvidoria do SUS os seguintes passos são previstos:

- ✓ Mobilização para a criação da Ouvidoria.
- ✓ Definição no organograma.
- ✓ Clareza quanto aos objetivos de implantação da Ouvidoria.
- ✓ Estruturação da Ouvidoria (estrutura física, instrumento normativo, recursos humanos, fluxo de trabalho).
- ✓ Divulgação do serviço para a comunidade.

#### *- Mobilização para a criação*

A primeira etapa para implantação de uma Ouvidoria é a de definição de sua necessidade dentro do órgão ao qual estará vinculada. Segue-se o apoio em sua efetivação, para que possa cumprir seu papel com legitimidade e autonomia.

Para isso, os gestores do SUS e os administradores dos estabelecimentos de saúde, bem como seus funcionários e a comunidade alvo, devem estar conscientes das

atribuições da Ouvidoria e dispostos a colaborar com seu trabalho. Assim, a secretaria ou o estabelecimento de saúde pode organizar palestras e oficinas internas com essa finalidade.

### **- Definição de Organograma**

A Ouvidoria, por ser um instrumento de gestão, deve estar inserida no organograma da instituição a qual está vinculada e situar-se, preferencialmente, articulada ao nível central de gestão. Porém há que se refletir sobre a realidade de cada local para essa definição.

### **- Clareza quanto aos objetivos de implantação da Ouvidoria**

Tratam-se dos propósitos a serem alcançados pela Ouvidoria, podendo ser relacionados:

- ✓ Ampliar a participação dos cidadãos na gestão do SUS.
- ✓ Possibilitar à instituição a avaliação contínua da qualidade das ações e dos serviços prestados.
- ✓ Subsidiar a gestão nas tomadas de decisões e na formulação de políticas públicas de saúde.

### **- Estruturação da Ouvidoria (estrutura física, instrumento normativo, recursos humanos, fluxo de trabalho):**



## **- Estrutura Física**

Deve-se observar:

- ✓ Espaço físico determinado.
- ✓ Boa localização, de fácil acesso e visibilidade ao cidadão.
- ✓ Acessibilidade (rampa e banheiros adaptados).
- ✓ Equipamentos e mobiliário adequados para a realização do serviço.
- ✓ Disponibilidade de linha telefônica e acesso à internet.
- ✓ Espaço adequado para atendimento presencial, eventualmente com resguardo de sigilo.

Portanto, o local escolhido deve ser adequado para a execução das funções de Ouvidoria, tais como acolhimento das manifestações, incluindo espaço específico e adequado para o atendimento presencial, análise e acompanhamentos das manifestações e gestão dos dados da Ouvidoria. Sugere-se a criação de um espaço reservado para garantir um acolhimento privativo ao cidadão.

No processo de escolha do local, é importante que os responsáveis pela implantação da Ouvidoria estejam atentos a acessibilidade dos usuários portadores de necessidades especiais, como rampa de acesso, banheiro com adaptações, entre outros.

Para a adequação do espaço ao trabalho de Ouvidoria sugere-se que o local possua mobiliário, mínimo, como cadeira, mesa, armário (material de escritório em geral), computador, impressora, aparelho telefônico e fax.

**Disponibilidade de linha telefônica:** a linha telefônica deverá estar disponível para o atendimento ao cidadão e para interlocução da Ouvidoria com sua rede para encaminhamento e acompanhamento das manifestações. Ressalta-se que algumas instituições fazem a opção por disponibilizar um serviço de central de teleatendimento para acolher as manifestações do cidadão. Para a implantação desse tipo de serviço deve-se primeiramente avaliar a política institucional a este respeito, além da viabilidade de recursos financeiros da instituição, bem como a viabilidade de contratação, capacitação e manutenção desse serviço.

**Acesso à Internet e endereço eletrônico:** atualmente, a internet e os meios de comunicação eletrônicos tornaram-se mecanismos facilitadores do acesso do cidadão.

Para que Ouvidoria possa acompanhar esse processo é importante viabilizar um e-mail institucional para o qual o cidadão possa fazer contato com a Ouvidoria.

É importante que a Ouvidoria possua um sistema informatizado que possibilite a inserção das manifestações, sua categorização e gerenciamento dos dados assim gerados. O sistema implantado deve garantir a segurança dos dados inseridos e gerenciados. Além disso, é importante que esse sistema facilite o processo de encaminhamento das manifestações de maneira que a Ouvidoria e sua rede utilizem o mínimo de documentos impressos.

Os recursos aqui elencados são os mínimos (ou básicos) para a criação da estrutura de uma Ouvidoria. Mas a montagem de cada uma dependerá das condições e necessidades locais.

#### ***- Instrumento Normativo***

Uma vez estruturada fisicamente a Ouvidoria, é importante que ela passe a existir também de direito, vale dizer, que seja formalizada e institucionalizada por meio de um instrumento normativo de criação/regulamentação. Diversos são os meios que podem ser utilizados para essa finalidade, de acordo com a estrutura e regras locais, sejam eles, lei; decreto; resolução; portaria, além de outros.

Sugere-se, sempre que possível, seja dada primazia à Lei, por ser o instrumento que possui um processo mais rígido de elaboração e revogação, que passa pelo Poder Legislativo local e, por isso, confere à Ouvidoria maior legitimidade e concretude.

No instrumento normativo de criação/regulamentação da Ouvidoria podem constar, entre outros, os seguintes assuntos:

- ✓ Localização da Ouvidoria na estrutura organizacional da instituição a que pertence (previsão no organograma institucional);
- ✓ Definição do vínculo com a instituição, ressaltando-se a necessidade de autonomia de suas ações, lembrando que a ParticpaSUS, por entender a Ouvidoria como um instrumento de gestão, defende que seu vínculo seja com o gestor;
- ✓ Atribuições e competências da Ouvidoria, inclusive com a previsão de estabelecimento de rede de parcerias e cooperação com outros órgãos e entidades ligadas direta ou indiretamente à instituição;

- ✓ Cargos e funções destinados à composição dos recursos humanos da Ouvidoria.
- ✓ Prazos: algumas Ouvidorias estabelecem os prazos para a resposta de demandas nesses instrumentos normativos. Para isso, recomenda-se que os prazos sejam previamente acordados entre as partes envolvidas no processo de tratamento das manifestações e ratificados pelo gestor.

### ***- Recursos Humanos***

Os profissionais que venham atuar na Ouvidoria devem ter formação e capacitação compatível com a função, mediante análise de perfis e dependerá das condições e necessidades locais.

Vale ressaltar que os profissionais das Ouvidorias do SUS são como agentes do processo de educação para a cidadania e responsáveis pelo acolhimento das demandas que chegam as Ouvidorias.

A Ouvidoria precisa contar com, no mínimo, os recursos humanos abaixo discriminados:

- ✓ Responsável pela Ouvidoria.
- ✓ Teleatendente (para os que tiverem a Central de Atendimento por telefone),
- ✓ Técnico para o tratamento da demanda;
- ✓ Suporte administrativo para atividades burocráticas e administrativas.

A capacitação é um fator determinante para que a equipe da Ouvidoria realize um trabalho consciente e qualificado.

### ***- Características da Equipe***





É importante que esses profissionais sejam exclusivos para a Ouvidoria. Não há como atender a Ouvidoria e a outro setor simultaneamente como fazem os profissionais da sub-rede.

#### **- Designação do Ouvidor**

A designação do Ouvidor dependerá de como foi estruturada a Ouvidoria e dos entes envolvidos em sua constituição. A escolha do responsável poderá ser feita pelo gestor ou resultar de processo democrático ampliado com participação do usuário, trabalhador e gestor.

Não há obrigatoriedade quanto a denominação do cargo de Ouvidor. A instituição poderá designá-lo como Diretor, Encarregado, Assessor, Técnico, Ouvidor ou outro, desde que conste no documento de criação da Ouvidoria a denominação e a função daquele(s) que será(ão) responsável(eis) pela Ouvidoria.

### - Características do Ouvidor



### - Estrutura de Fluxo de Trabalho

O fluxo de trabalho aqui entendido envolve o caminho percorrido pela manifestação do cidadão internamente e externamente à Ouvidoria.

### - Fluxo de trabalho interno

Refere-se aos processos de recebimento, análise, encaminhamento, acompanhamento, resposta e fechamento das demandas.



<b>ETAPA</b>	<b>PROCEDIMENTO</b>
1ª - Recebimento	As demandas poderão ser recebidas na Ouvidoria por meio de correspondências diversas, correspondência eletrônica, pessoalmente, telefone e outros. É importante que a Ouvidoria observe os processos de recebimento de documentos já implantados em sua instituição (protocolo de documentos) para que os documentos da Ouvidoria sigam os mesmos processos.
2ª - Análise	O período de análise é compreendido como a etapa pela qual a Ouvidoria deverá analisar o teor da manifestação, verificar se há dados suficientes para dar continuidade ao processo, se há a necessidade de colocar a demanda em sigilo, e para qual o local deverá ser encaminhada.
3ª - Encaminhamento	Após a análise, a demanda que tenha dados suficientes deverá ser encaminhada para a área responsável pela sua resolução. É importante que o cidadão tenha conhecimento do encaminhamento dado a sua manifestação.
4ª - Acompanhamento	A Ouvidoria deverá acompanhar o trâmite da demanda para agilizar e intermediar as ações deverá, também, avaliar a resposta do setor, órgão ou entidade e, se não for satisfatória, procurar a instância imediatamente superior para nova avaliação.
5ª - Resposta ao Cidadão	Manter o cidadão informado sobre o trâmite da sua demanda, considerando sua resolução dentro dos princípios legais e diretrizes do SUS. Cada Instituição estabelecerá o modo mais adequado para a tramitação das demandas, tendo em vista sua organização e necessidade.
6ª - Fechamento	Uma demanda só pode ser fechada mediante uma resposta satisfatória. Ressalte-se que não necessariamente a resposta satisfatória significa atendimento.

### **- Fluxo de trabalho externo**

Refere-se aos processos que envolvem o encaminhamento da demanda para as áreas responsáveis, com o estabelecimento de como as demandas serão encaminhadas para as áreas competentes, quando isso não ocorrer via sistema informatizado.

A Ouvidoria Geral do SUS atua por meio de um sistema informatizado, o OuvidorSUS, que permite a otimização de todos os processos de trabalho que permeiam sua ação.

O Sistema OuvidorSUS foi desenvolvido pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS em parceria com o Departamento de Informática do Ministério da Saúde – DATASUS, e implantado em 2006. O Sistema tem a finalidade de atuar como ferramenta para a descentralização das Ouvidorias do SUS, facilitar a democratização das informações em saúde, agilizar o processo de recebimento, encaminhamento, acompanhamento e resposta das manifestações, além de gerar relatórios gerenciais; e, também a definição de prazos para o tratamento das demandas.



## ESTABELECENDO A REDE DA OUIDORIA DO SUS

Uma Ouvidoria se constitui de estrutura física, de organização jurídica, de recursos humanos e de sua *rede*. A origem dessa palavra vem do latim “*retis*”, que significa entrelaçamento de fios com aberturas regulares que formam uma espécie de tecido. A partir da noção de entrelaçamento e estrutura reticulada a palavra foi ganhando novos significados ao longo do tempo. Nas duas últimas décadas prevaleceu a noção de alternativa prática de organização que possibilita processos capazes de responder às demandas com flexibilidade, conectividade e descentralização das suas estruturas integrantes.

A Ouvidoria é responsável por receber as manifestações, analisar e encaminhar para a área responsável, constituindo, assim, o canalizador e intermediador das manifestações do cidadão. Isso significa que a *rede* de uma Ouvidoria pode ser entendida como a extensão desse processo, pois para o trabalho da Ouvidoria ser efetivo é necessário que essa possua articulação com as áreas responsáveis para a resolução da demanda. A rede nada mais é do que as áreas, órgãos ou instituições que serão responsáveis por responder ou resolver as demandas acolhidas.

Para a estruturação de uma rede, inicialmente, é necessário que a equipe da Ouvidoria apreenda a organização do órgão gestor da saúde respectivo, para que a estruturação da rede não fira a organização do mesmo.

Também se faz necessário conhecer as competências e atribuições de cada área que integrará a rede. Estabelecer uma rede, assim, significa em primeiro lugar, seguir os princípios e diretrizes do SUS e, na sequência: conhecer as competências e atribuições das áreas que integrarão a rede para encaminhamento correto das manifestações; seguir e respeitar a lógica e a organização do órgão gestor e demais instituições envolvidas; discutir com a equipe, a gestão e com os parceiros as propostas de fluxos, prazos,

processos de trabalho, responsabilidades e agentes responsáveis em cada ponto da rede.

Deve-se analisar, ainda, o perfil das entidades que farão parte da rede, de forma que o percurso da demanda seja rápido e eficiente. Sendo assim, a Ouvidoria pode determinar se a rede será composta por todas as unidades de saúde ou então composta por todas as unidades de saúde e seus departamentos, ou ainda, por todos esses e ainda suas superintendências.

Na discussão com os parceiros membros da rede torna-se importante estar atento aos tópicos seguintes:

- ✓ Definição dos objetivos da implantação da Ouvidoria do SUS.  
Importância da Ouvidoria para a gestão e para as áreas envolvidas.
- ✓ Canais de entrada e fluxos propostos para a estruturação da rede, inclusive de relatórios gerenciais.
- ✓ Disponibilização de responsáveis em cada ponto para responder as demandas e pactuação de processos de trabalho com cada integrante da rede.
- ✓ Responsabilização definida nas respostas aos cidadãos (Ouvidoria versus da rede).
- ✓ Definição de prazos para resposta, formalmente (por lei, decreto, portaria) ou não, mas sempre discutido com a rede.
- ✓ Divulgação de informações.
- ✓ Colaboração com o desenvolvimento das ações de cada área.
- ✓ Fundamento ético quanto ao tratamento das demandas.

É importante ressaltar que as s do SUS compõem uma grande rede nacional – o **Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS** – que tem por objetivo proporcionar ao cidadão maior agilidade na resposta às suas manifestações e demandas junto aos órgãos gestores de saúde.

Em suma, o que deverá determinar a composição da rede é:

- (a) responsabilidades e competências em resolver problemas;
- (b) fluxos voltados para a agilidade do processo, sem desrespeitar a estrutura e o funcionamento dos órgãos participantes;
- (c) promoção de compreensão e receptividade em relação à Ouvidoria;
- (d) disponibilidade de pessoal para dar andamento aos processos inerentes a uma Ouvidoria do SUS.

Concluindo, é preciso deixar claro que fazer parte de uma rede significa, também, no caso das Ouvidorias do SUS, compartilhar compromissos com os cidadãos. Sendo assim, é necessário que a rede tenha conhecimento do processo de trabalho da Ouvidoria, das atribuições da Ouvidoria, das particularidades das demandas sigilosas e em anonimato, da ética envolvida no tratamento da manifestação do cidadão, visto que essa poderá tratar de assuntos relativos a colegas de trabalho ou do próprio interlocutor.

É preciso, também, saber fazer distinção entre *membros de uma rede* e *parceiros*, aspecto sistematizado no quadro abaixo:

MEMBROS DE REDE	PARCEIROS
Fazem parte da estrutura da secretaria da instituição.	Não necessariamente fazem parte da estrutura da instituição (corpo de bombeiros, exército, ministério público)
Possuem competência direta para responder ou atender demandas	Papel auxiliar na resolução de problemas



## TERCEIRA PARTE

### PROCESSOS DE TRABALHO DA OUVIDORIA DO SUS



As Ouvidorias do SUS, além de constituírem-se em um espaço para acolhimento das manifestações dos cidadãos, como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações, são canais democráticos de comunicação que também se destinam a disseminar informações, visando maior efetividade no desenvolvimento de um espaço de cidadania.

O termo disseminar está associado à idéia de difundir, espalhar, “semear”, aplicando-se a informações dirigidas não só para o cidadão, mas para os atores do SUS em geral. Tais informações podem ser consideradas verdadeiras ferramentas de gestão. Além disso, a disseminação da informação contribui com eficácia e valor estratégico no fortalecimento da cidadania e na democratização de informações em saúde.

Pode-se dizer que o grande desafio da Ouvidoria do SUS é o de atuar de forma pautada no compromisso e na transparência de suas ações, incentivando as práticas de democratização de informações em saúde como estratégia de controle social. Para tanto, o papel de disseminar informações deve ser um norteador das práticas de todos que atuam nas Ouvidorias do SUS.



A organização dos processos de trabalho numa Ouvidoria do SUS deve seguir algumas recomendações:

- ✓ Estabelecer a Ouvidoria como responsável para receber as manifestações no âmbito da saúde. É importante discutir essa ação com as áreas da Secretaria que recebem demandas próprias, para que esse trabalho fique centralizado na Ouvidoria.
- ✓ Especificar as demandas que chegam à Ouvidoria com um número de tramitação interna na secretaria (como um número de protocolo).
- ✓ Estabelecer o modo de encaminhamento dessas demandas para as áreas competentes (via correspondência oficial, e-mail, por exemplo).
- ✓ Estabelecer o padrão de análise das respostas recebidas da rede pertinente bem como entrar em contato com o cidadão para informar as providências de sua manifestação.

De acordo com a experiência do Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS, são quatro os macro-processos de trabalho inerentes à Ouvidoria do SUS:

- (a) Recebimento das manifestações;
- (b) Análise e tratamento das demandas;
- (c) Resposta ao cidadão;
- (d) gestão da informação.

### (a) Recebimento das manifestações



É importante que os cidadãos tenham amplo acesso às Ouvidorias do SUS, que podem disponibilizar, entre outros, os canais seguintes: caixa de sugestões; cartas; correspondência oficial; fax; internet e telefone, além da forma presencial.

### **(b) Análise e Tratamento das Demandas**

Após receber as manifestações pelos diferentes canais de entrada, os técnicos das Ouvidorias do SUS realizam todo o processo de análise e tratamento das demandas, que envolve as etapas de: registro; classificação; tipificação; encaminhamento; e acompanhamento.

#### **o Registro**

Para registrar uma manifestação, é importante ter em mente os princípios de: (a) *Perguntas de Sondagem e Confirmação* – entendidas como a operação de pesquisar, explorar, investigar cautelosamente e perguntar de forma direcionada, com o objetivo de compreender o relato do cidadão e identificar o que responder e/ou registrar., no âmbito de operações de avaliação e equilíbrio, de forma a colaborar na compreensão correta da mensagem do cidadão; (b) *Coleta de Dados*., o que equivale dizer que uma boa sondagem contribui para qualidade da resposta e para o registro das demandas com todos os dados necessários ao processo de análise e tratamento; demandas sem dados completos podem dificultar todo o processo e até impossibilitar sua resolução.

#### **o Classificação**

Todas as manifestações são classificadas de acordo com as categorias operacionais discriminadas no quadro abaixo:

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

É importante que todas as Ouvidorias do SUS tenham o mesmo entendimento sobre os conceitos acima.

○ ***Tipificação***

A tipificação consiste na categorização das demandas, de acordo com assuntos e subassuntos, de importância para a geração de dados precisos e para a elaboração de relatórios gerenciais fidedignos, potencializando o papel das Ouvidorias do SUS como instrumentos de gestão.

○ ***Encaminhamento***

Para o encaminhamento das demandas, é necessária a criação e o conhecimento pleno dos fluxos na rede principal ou nas sub-redes da Ouvidoria do SUS, que receberá as demandas de acordo com sua competência.

○ ***Acompanhamento***

Todo o acompanhamento do processo pode ser realizado pelo status da demanda, e pode ser otimizado com a utilização de um sistema informatizado. Além do status, a prioridade também deve ser considerada. É essencial a interlocução com os serviços que fazem parte da rede, responsáveis diretos pela resolução das demandas.

## - STATUS DAS DEMANDAS

Este aspecto é sistematizado no quadro que segue:

NOVA	Quando a demanda foi inserida no sistema, mas ainda não foi tratada pelo técnico.
ENCAMINHADA	Quando o registro foi encaminhado ao órgão competente, que ainda não tomou conhecimento do mesmo.
EM ANÁLISE	Quando o registro já foi visualizado e está em análise pelo órgão competente.
CONCLUÍDA	Quando o órgão competente insere a resposta com as providências adotadas para o caso.
REENCAMINHADA	Quando a resposta do órgão competente não é satisfatória, a demanda é reencaminhada.
FECHADA	Quando a Ouvidoria considera a demanda resolvida pelo órgão competente.

### **(c) Resposta ao cidadão**

A Ouvidoria deve manter o cidadão informado sobre todo o processo de tramitação de sua demanda. O cidadão também deve ter possibilidade de entrar em contato com a Ouvidoria para fazer o acompanhamento, bem como para incluir novas informações em sua demanda.

### **(d) Gestão da Informação**

A Gestão da Informação pode ser entendida como toda ação relacionada à obtenção da informação adequada. Ou seja; a informação disponibilizada de forma correta, para a pessoa indicada, a um custo adequado, no tempo oportuno, em lugar apropriado, para tomar a decisão mais acertada.

A explicação sobre gestão da informação remete à gestão dos próprios recursos de informação. Esta pode ser entendida como o processo de organizar dados para alcançar os objetivos institucionais. Visa à construção do conhecimento de modo a favorecer a reflexão e a percepção da realidade.

Alguns processos da Gestão da Informação devem ser conhecidos, de acordo com a síntese do quadro abaixo:

Prospecção, seleção e obtenção de dados e de informação a partir de fontes oficiais.
Mapeamento e reconhecimento dos fluxos formais de informação.
Tratamento, análise e armazenamento da informação utilizando tecnologias disponíveis.
Disseminação e mediação da informação ao público interessado.
Criação e disponibilização de produtos e serviços de informação.

Por meio de uma gestão adequada da informação, as Ouvidorias podem: subsidiar a tomada de decisão; formular diretrizes, políticas, programas, prioridades; delinear cenários futuros e atuação junto à sociedade; estabelecer indicadores de desempenho; dimensionar a imagem institucional; atualizar os profissionais e contribuir para sua orientação técnica e administrativa. Além disso, são capazes de: informar a população e contribuir para o fortalecimento participativo na gestão da saúde; prestar orientações básicas relativas à saúde individual e coletiva, bem como os serviços e gestão do SUS; estreitar os vínculos ente o sistema de saúde e seus usuários, (ampliando as possibilidades de acolher e minimizar os anseios da população, além de conhecer suas expectativas).

Algumas atribuições envolvidas na prática de Gestão da Informação em Ouvidoria devem ser evidenciadas, de acordo com a síntese abaixo:

Organizar, analisar, interpretar e disseminar informações e demandas provenientes do Sistema OuvidorSUS
Elaborar indicadores de avaliação e monitoramento do sistema informação adotado pelo serviço de Ouvidoria
Formular e proceder a respostas aos usuários e parceiros, acerca das demandas relativas
Elaborar relatórios e periódicos gerenciais, temáticos e segmentados, cuja análise, conteúdo e linguagem devem ser ajustados ao contexto e objetivos do destinatário. As estratégias adotadas devem se orientar pela finalidade de fomentar a disseminação e apropriação comum da informação
Articular, intersetorial e interdisciplinarmente, para promover o aprimoramento dos recursos de informação e da Ouvidoria como um espaço de cidadania.

As Ouvidorias do SUS devem estar atentas, também, para alguns dos instrumentos de Gestão da Informação do SUS, que devem ser somados aos recursos estabelecidos localmente. Estas ferramentas possibilitam a captação, extração e análise de dados de Ouvidoria, fazendo parte de sistemas próprios da Ouvidoria Central do SUS. São elas:

CENTRAL DE TELEATENDIMENTO
UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL – URA
SISTEMA WEB REPORT
SISTEMA OUVIDOR-SUS
HOME PAGE DA OUVIDORIA
SISTEMAS OFICIAIS DE INFORMAÇÃO EM SAÚDE
OUTRAS FONTES DE INFORMAÇÃO OFICIAIS

## QUARTA PARTE

### ORIENTAÇÕES GERAIS

O Departamento de Ouvidoria Geral do SUS (Doges) vem propiciando espaços de discussão para a construção, de forma pactuada, das diretrizes que nortearão o Sistema Nacional de Ouvidoria do SUS. O sistema informatizado OuvidorSUS é um dos pilares da política já que é um instrumento que possibilita a integração em rede das estruturas descentralizadas de Ouvidorias e que podem ser acompanhadas pelo nível central de gestão.

Existem outras formas de garantir a estruturação de Ouvidorias do SUS descentralizadas, como o apoio financeiro, técnico e operacional oferecido pelo Doges/SGEP/MS, a saber:

FINANCIAMENTO	CAPACITAÇÃO	DISPONIBILIZAÇÃO DO OUIDORSUS
<ul style="list-style-type: none"><li>• Convênio</li><li>• Repasse fundo a fundo</li><li>• Distribuição de Kit ouvidoria</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Em Ouvidoria do SUS</li><li>• No uso do sistema informatizado OuvidorSUS</li><li>• Curso de Aperfeiçoamento em Ouvidoria do SUS</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nível I de acesso</li><li>• Nível II de acesso</li></ul>

#### 1. Recursos Financeiros

Para implementação ou implantação do serviço de Ouvidoria do SUS, os gestores contam com o apoio financeiro do ente federal, que disponibiliza um aporte de recursos financeiros para o custeio de ações e serviços de saúde. A estratégia utilizada pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/SGEP/MS no apoio a criação de estruturas descentralizadas de Ouvidorias do SUS, se dá da seguinte forma:

### **1.1. Celebração de convênios**

A celebração de convênios segue as regras estabelecidas na Instrução Normativa n.º 01/97, da Secretaria do Tesouro Nacional, bem como as disposições contidas no documento intitulado “Manual de Cooperação Técnica e Financeira por meio de Convênios” elaborado pelo Fundo Nacional de Saúde – FNS/MS e disponível no endereço eletrônico <http://www.fns.saude.gov.br>, e no Decreto n.º 6.170/07, alterado pelo Decreto n.º 6.428/08.

As propostas de projetos de convênios referentes ao objeto Ouvidorias do SUS devem ser cadastradas na página do Fundo Nacional de Saúde, no endereço eletrônico acima citado, mediante seleção do Programa 0016 (Gestão da Política de Saúde) e da Ação 6182 (Ouvidoria Nacional de Saúde).

Após o cadastramento, a proposta de projeto é submetida à análise técnica pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS, para posterior aprovação pela SGEP/MS.

Cabe destacar que a aprovação da proposta pela SGEP depende, entre outros fatores, do enquadramento da instituição proponente nas metas definidas para o Doges no PPA 2008/2011 e da disponibilidade orçamentária do Departamento para o atendimento da Ação 6182.

### **1.2. Transferência de recursos Fundo a Fundo:**

A transferência de recursos na modalidade fundo a fundo para a implementação do componente Qualificação da Gestão do SUS ocorre conforme disciplinado na Portaria GM 204/07, e se dá de forma automática aos Fundos de Saúde estaduais, municipais e do Distrito Federal. Porém, o repasse desses recursos às gestões municipais depende de acordo na Comissão Intergestores Bipartite, a ser posteriormente aprovado pelo Conselho de Saúde.

A Política Nacional da Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa, a ParticipaSUS, organizou especificamente para os seus componentes - Gestão Participativa e Controle Social no SUS, Monitoramento e Avaliação da Gestão do SUS, Ouvidoria do SUS e Auditoria do SUS -, o repasse fundo a fundo por meio das Portarias 3060/2007, 2588/2008, 2344/2009 e 3251/2009.

### **1.3. Distribuição de Kit Ouvidoria:**

Em relação ao kit, cabem algumas anotações. Por considerar que as portarias de financiamento fundo a fundo repassam apenas recurso para despesas classificadas



como custeio<sup>1</sup> no orçamento e ciente da necessidade de equipamentos e materiais permanentes para a estruturação de uma Ouvidoria do SUS, a SGEP, por meio da Coordenação Geral do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS (CGSNO), elaborou a estratégia do kit ouvidoria.

Para receber o kit a localidade deverá atender aos seguintes critérios:

- ✓ Ter participado de alguma turma do Curso de Aperfeiçoamento em Ouvidoria do SUS ou ter sido capacitada em ouvidoria do SUS pelo Doges.
- ✓ Manifestar interesse na adesão ao nível I do sistema informatizado OuvidorSUS.
- ✓ Elaborar plano de ações para implantação do nível I do OuvidorSUS na ouvidoria da Secretaria de Saúde correspondente.

## 2. Apoio técnico operacional

A capacitação do recurso humano é de suma importância para o crescimento da Instituição e alcance de seus objetivos. O profissional que atua numa Ouvidoria do SUS deve estar comprometido com a saúde pública, e isto envolve vários fatores que vão além de uma visão simplista de um atendimento cordial e humanizado.

Portanto, o Doges na sua função de Ouvidoria de âmbito federal, por meio da Coordenação-Geral do Sistema Nacional de Ouvidorias (CGSNO), têm a responsabilidade de promover ações que auxiliem as Ouvidorias descentralizadas, com apoio técnico e operacional. Para tanto tem em seu quadro profissional uma equipe de técnicos que executam, entre outras, a tarefa de dar suporte por:

- ✓ Telefone onde há sempre um técnico responsável por uma região e que poderá tirar dúvidas durante a rotina da Ouvidoria;
- ✓ Por visitas técnicas;
- ✓ Por meio de publicações pertinentes ao tema;
- ✓ Oficinas e capacitação: em Ouvidoria, no uso do Sistema Informatizado OuvidorSUS, em Tipificação das manifestações, em Gestão da Informação, tanto presencial, quanto na modalidade de Ensino a Distância.

---

<sup>1</sup> Categoria econômica em que só podem ser realizadas despesas dentro das seguintes rubricas orçamentárias: contratação de pessoa física; contratação de pessoa jurídica; passagens; diárias; consultoria; material de consumo e reforma/adaptação de espaço físico.

### 3. Sistema Informatizado OuvidorSUS

A seguir, são apresentados os requisitos básicos para a implantação do OuvidorSUS na Ouvidoria do SUS descentralizada. É imprescindível que a Ouvidoria esteja institucionalmente legalizada, e devidamente implantada, ou seja, com recursos humanos, materiais e tecnológicos para operar em rede.

A solicitação para o uso do OuvidorSUS deverá ser feita por meio de Ofício ao Departamento de Ouvidoria Geral do SUS, juntamente com o Plano Operativo disponíveis no endereço [www.saude.gov.br/sgep](http://www.saude.gov.br/sgep).

O sistema OuvidorSUS possui dois Níveis de acesso:

#### 3.1. *Nível I*

Para obter o acesso ao nível I, a Ouvidoria deve estar institucionalmente legalizada por meio de Portaria, Decreto, Lei etc.

O nível I de acesso permite às Ouvidorias criarem sua própria rede hierarquizada agilizando o fluxo de trabalho; cadastrarem e encaminharem as manifestações dos cidadãos para outras Secretarias de Saúde dentro do seu estado, hospitais de sua gestão e internamente, departamentos e coordenações da Ouvidoria.

Visando a maior segurança do fluxo de informações registradas no sistema, o nível I apresenta o Serviço de Controle de Acesso - SCA, onde será gerada automaticamente uma senha para cada CPF informado no ofício de solicitação.

#### 3.2. *Nível II*

O nível II de acesso é utilizado atualmente por todos os órgãos que possuem login e senha e recebem as manifestações encaminhadas pelo Doges.

O OuvidorSUS, conforme mencionado, é um sistema desenvolvido especialmente para as Ouvidorias do SUS. É um instrumento importante para o processo de descentralização com a finalidade de melhorar os fluxos de trabalho e permitir autonomia da instituição para registros de manifestações e criação de redes de relacionamento para que venham agilizar os serviços da Ouvidoria.

## CENTRAL DE TELEATENDIMENTO

O Departamento de Ouvidoria Geral do SUS disponibiliza diversos canais para que o cidadão se manifeste, sempre tendo em vista a diversidade que caracteriza a população de nosso país, buscando facilitar o acesso por parte de todos. Importante que as Ouvidorias do SUS definam seus canais de acesso e divulguem para que a população se manifeste.

Um dos canais utilizados pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS é o telefone, mais popularmente conhecido como Disque Saúde (0800-611997). Antes de uma Ouvidoria decidir pela instalação de uma Central de Teleatendimento com aquisição ou não de 0800, é necessário refletir que:

- ✓ É mais um meio de acesso à Ouvidoria do SUS, porém pode ser prescindível dependendo da realidade do município/estado;
- ✓ A Central de Teleatendimento é um serviço telefônico contratado com uma Empresa de Telecomunicações, cuja parceria requer análise do custo/benefício que cada tipo de contrato pode oferecer.
- ✓ É necessária a observância da Norma Regulamentadora (NR-17) do Ministério do Trabalho, que estabelece parâmetros que permitam a adaptação das condições de trabalho às características psicofisiológicas dos trabalhadores, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança e desempenho eficiente.

Uma Central de Teleatendimento pode conter uma Unidade de Resposta Audível – URA, com informações gravadas disponíveis o período de tempo definido por cada Ouvidoria, podendo ser até 24 horas por dia, todos os dias da semana. As informações gravadas versam sobre os assuntos de saúde mais procurados pelos cidadãos e/ou sobre promoções de campanhas. Portanto, os conteúdos contidos no atendimento eletrônico podem variar de forma a atender as demandas locais. Esse recurso, também, possibilita atender um maior número de ligações ao mesmo tempo.

Além do atendimento eletrônico, é importante que o cidadão tenha a opção de falar com o teleatendente para esclarecer dúvidas mais específicas ou para outros questionamentos não contemplados na Unidade de Resposta Audível. Cada Ouvidoria pode definir o horário de funcionamento de sua Central de Teleatendimento.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este **GUIA DE ORIENTAÇÕES BÁSICAS PARA IMPLANTAÇÃO DE OUVIDORIAS DO SUS** não pretende conceituar de forma exaustiva o modo de funcionamento de uma Ouvidoria do SUS. A discussão é profunda e complexa, é estrutural e ideológica. A implantação ou implementação de Ouvidorias do SUS é uma proposta, a exemplo da Reforma Sanitária, de inclusão plena dos cidadãos como agente participante e consciente de sua cidadania. O benefício é maior, ultrapassa a satisfação individual, é uma proposta democrática e participativa.

## CONTATOS

Os contatos em Brasília/DF podem ser feitos nos seguintes endereços:

### **Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS**

Endereço: Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS  
SAF Sul Trecho 2 lote 05/06 - Ed. Premium - 3º andar  
Centro Cooperativo - Torre I  
70.070-600 - Brasília-DF

Fone (61) 3306 7460 - Fax (61) 3306 7467 - e-mail: [doges@saude.gov.br](mailto:doges@saude.gov.br)

### **Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa**

Esplanada dos Ministérios – Bloco G- Ed. Sede – 4º andar, Sala nº 407 CEP:  
70058-000

Tel: (61) – 3315 3616; Fax: (61) 3321 1935

E-mail: [sgep.gab@saude.gov](mailto:sgep.gab@saude.gov)

Site: [www.saude.gov.br/sgep](http://www.saude.gov.br/sgep)

## ANEXO



Ministério da Saúde

Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa

PORTARIA Nº 8, DE 25 DE MAIO DE 2007

Regulamenta o Sistema OuvidorSUS

O SECRETÁRIO DE GESTÃO ESTRATÉGICA E PARTICIPATIVA, no uso de suas atribuições legais e considerando o disposto no artigo 29, inciso II, do Decreto n.º 5.974, de 29 de novembro de 2006, que estimula a criação de estruturas descentralizadas de Ouvidorias do SUS nos Estados, Distrito Federal e Municípios;

Considerando o Pacto pela Saúde, que valoriza a relação solidária entre os gestores das três esferas de governo;

Considerando a necessidade de padronizar condutas para o aprimoramento do processo de resolução das demandas apresentadas pelos cidadãos usuários do SUS; e

Considerando as diretrizes da Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa do SUS, resolve:

Art. 1º Aprovar a Regulamentação do Sistema OuvidorSUS, conforme disposto no Anexo desta Portaria.

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

ANTÔNIO ALVES DE SOUZA

### REGULAMENTAÇÃO DO SISTEMA OUVIDORSUS

1. O OuvidorSUS é um Sistema informatizado elaborado pelo Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS e desenvolvido pelo Departamento de Informática do SUS - DATASUS.

2. O Sistema OuvidorSUS permite a disseminação de informações, o registro e o encaminhamento das manifestações dos cidadãos.

3. O OuvidorSUS possibilita a troca de informações entre os órgãos responsáveis pela gestão do SUS, para adoção das providências cabíveis diante das manifestações recebidas.

4. São objetivos do Sistema OuvidorSUS:

a) atuar como ferramenta no processo de descentralização do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS;

b) facilitar a democratização de informações em saúde;

c) agilizar o processo de recebimento, encaminhamento, acompanhamento e resposta das manifestações recebidas;

d) gerar relatórios gerenciais que auxiliem na melhoria contínua do Sistema Único de Saúde.

5. O Sistema possui os seguintes Níveis de Acesso para os gestores:

a) Acesso Nível I - inclui, encaminha, recebe e responde as manifestações, bem como permite a criação de sua própria sub-rede;

b) Acesso Nível II - permite o recebimento e resposta das manifestações, assegurando a todos os gestores cadastrados nesse Nível fazerem parte de uma sub-rede.

5.1 Para habilitar-se ao Acesso Nível I, o gestor deverá ter implantado o Serviço de Ouvidoria, conforme as orientações do Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS - DOGES, da Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa do Ministério da Saúde -SGEP/MS.

5.2 A solicitação de Acesso deverá ser feita pelo gestor, por meio de documento oficial da seguinte forma:

a) para o Acesso Nível I, o documento deverá ser enviado ao Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS -DOGES/SGEP;

b) para o Acesso Nível II, o documento deverá ser enviado ao gestor da sub-rede da qual faz parte.

6. Todas as demandas inseridas no Sistema OuvidorSUS deverão ser classificadas e tipificadas de acordo com os manuais disponíveis na Internet no endereço [www.saude.gov.br](http://www.saude.gov.br), por meio do ícone Secretarias - Gestão Estratégica e Participativa - Publicações.

7. Depois de inseridas, as demandas deverão ser encaminhadas aos órgãos responsáveis no prazo máximo de 03 (três) dias úteis.

8. O prazo máximo para a conclusão das demandas no Sistema será estabelecido pelo teor das manifestações que, por sua vez, determinará as prioridades especificadas a seguir:

a) Urgente - até 15 dias;

b) Alta - até 30 dias;

c) Média - até 60 dias;

d) Baixa - até 90 dias. 8.1 O prazo para conclusão será contado a partir da data de encaminhamento da demanda.

9. As demandas já inseridas no Sistema até a publicação deste Regulamento terão o prazo de 120 (cento e vinte) dias para serem concluídas.

10. O gestor será responsável pelas ações dos usuários cadastrados por ele no uso do Sistema OuvidorSUS.