



DISQUE SAÚDE **136**

Ouvidoria Geral do SUS
www.saude.gov.br

Ouvidoria

FHEMIG[®]
FUNDAÇÃO HOSPITALAR DO
ESTADO DE MINAS GERAIS

www.fhemig.mg.gov.br/ouvidoria

CARTILHA DE ORIENTAÇÕES

*Saiba tudo sobre o canal de comunicação
direta entre o cidadão e a Fhemig*



FHEMIG[®]
FUNDAÇÃO HOSPITALAR DO
ESTADO DE MINAS GERAIS



► Ouvidorias do SUS

A Ouvidoria de Saúde é um canal de comunicação direta entre o cidadão e a entidade/órgão de saúde e tem como competência receber e examinar manifestações referentes a procedimentos e ações do servidor e da instituição, identificando eventuais falhas que ocorram na prestação dos serviços e apontando sugestões e melhorias. Sua atuação fortalece o controle social, amplia o acesso do cidadão na busca efetiva de seus direitos, incentivando a participação popular nas ações realizadas pela instituição, além de ser uma importante ferramenta de gestão.

O usuário ou servidor pode expressar suas reclamações, sugestões, elogios e solicitações dos serviços prestados pela instituição, além de encaminhar denúncias, que serão objeto de apuração, por meio de manifestação dirigida à Ouvidoria, que pode ocorrer presencialmente ou por sistema eletrônico. A manifestação deve ser registrada sempre que o cidadão ou servidor:

- Relatar uma ocorrência (Exemplos: insatisfação com algum profissional de saúde, demora no atendimento, falta de material na unidade de saúde, falta de medicamento, entre outros);
- Denunciar uma irregularidade (Exemplos: descumprimento de carga horária pelo profissional de saúde, cobrança por procedimentos cobertos pelo SUS, negligência médica, entre outros);
- Precisar de uma instrução ou orientação relacionada à saúde (Exemplo: locais e horário de atendimento);
- Registrar elogios e/ou sugestões relacionados à saúde (Exemplos: elogiar o atendimento recebido ou o profissional que o atendeu, sugerir a inclusão de medicamento no SUS / contratação de profissionais, entre outros);
- Relatar problemas nas relações de trabalho, serviços não realizados, entre outras questões.

A Ouvidoria também tem como atribuição sistematizar as manifestações recebidas, de forma a possibilitar a elaboração de indicadores abrangentes que possam servir de suporte estratégico à tomada de decisão na gestão da

saúde, contribuindo efetivamente para o aperfeiçoamento gradual e constante dos serviços públicos de saúde.

► **Diretrizes das ouvidorias do SUS**

A organização e o funcionamento das ouvidorias do SUS devem observar as seguintes diretrizes:

- a) Defesa dos direitos da saúde visando ao fortalecimento da cidadania e da transparência;
- b) Reconhecimento dos cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos;
- c) Preservação do sigilo da identidade do manifestante, quando por ele for solicitada expressamente ou quando o assunto requerer;
- d) Acolhimento humanizado nas relações estabelecidas com seus usuários;
- e) Objetividade e imparcialidade no tratamento das manifestações de seus usuários;
- f) Zelo pela celeridade e qualidade

das respostas às manifestações dos seus usuários;

- g) Defesa da ética e da transparência nas relações entre administração pública e cidadãos;
- h) Identificação das necessidades e manifestações da sociedade para a saúde, tanto na dimensão coletiva quanto na individual, para utilização como suporte estratégico à tomada de decisões da gestão;
- i) Atuação coordenada, integrada e horizontal entre as ouvidorias do SUS;
- j) Aprofundamento do exercício da cidadania dentro e fora da administração pública.

► **A importância do sigilo e da ética**

A organização e o funcionamento das ouvidorias do SUS devem assegurar a preservação dos aspectos éticos, de privacidade e de confidencialidade em todas as etapas de processamento das manifestações recebidas de seus usuários.

A Ouvidoria do SUS deve manter o sigilo da fonte quando o interessado solicitar a preservação de sua identidade. Porém, deve-se esclarecer ao manifestante sobre a possibilidade da quebra do sigilo por seu consentimento ou por determinação judicial.

Também deve ser mantido o sigilo da identidade de servidores que sejam objeto de manifestação, a fim de garantir que o processo de investigação transcorra sem publicidade e especulação.

► **Competências essenciais de uma ouvidoria do SUS**

- a) Receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas competentes as manifestações dos cidadãos e outras partes interessadas a respeito da atuação do órgão ou entidade pública;
- b) Articular-se com as áreas administrativas e técnicas para garantir a instrução correta, objetiva e ágil das manifestações apresentadas pelos usuários, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido para resposta;
- c) Manter o manifestante informado sobre o andamento e o resultado de suas manifestações;
- d) Cobrar respostas das unidades administrativas e técnicas a respeito das manifestações a elas encaminhadas e levar ao conhecimento do gestor do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;
- e) Organizar, interpretar, consolidar e arquivar as informações oriundas das manifestações recebidas de seus usuários e produzir relatórios com dados gerenciais, indicadores, estatísticas e análises técnicas sobre o desempenho do órgão ou entidade periodicamente ou quando o gestor julgar oportuno;
- f) Analisar as necessidades e expectativas dos usuários - colhidas por meio de sugestões, denúncias, elogios e reclamações - relativas às ações e aos serviços de saúde prestados à população, com o objetivo de subsidiar a avaliação pela alta gestão;

g) Realizar a mediação nas unidades administrativas do órgão, com vistas à correta, objetiva e ágil instrução das manifestações apresentadas, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido.

► Público-alvo da ouvidoria

As ouvidorias do SUS podem atender ao público interno (servidores e os gestores do órgão/entidade) e público externo (cidadãos, entidades civis, usuários ou não das atividades e dos serviços de saúde prestados pelo órgão ou entidade integrante do SUS).

► Características requeridas aos profissionais de uma ouvidoria do SUS

- a) Responsabilidade pública e social: compromisso com a missão institucional e com a ética pública. Comprometimento permanente com o atendimento célere e efetivo à manifestação apresentada pelo manifestante;
- b) Conhecimento das normas e das disciplinas aplicáveis ao setor público e, especialmente, ao SUS, bem como a capacidade de cumpri-las e de defender o seu cumprimento;
- c) Comunicação: capacidade de transmitir e receber informações relativas à Ouvidoria do SUS, com linguagem adequada e pelos meios e estratégias disponíveis. Capacidade de se comunicar de acordo com os resultados pretendidos, boa capacidade de elaboração de textos e de questionar construtivamente o manifestante sobre pontos subjetivos ou não compreendidos em suas interações;
- d) Relacionamento interpessoal: capacidade de se relacionar bem com as pessoas, de estabelecer boa comunicação e manter postura profissional adequada, com integridade, educação e respeito ao próximo, seja nas relações com os manifestantes ou com os demais públicos internos e externos da ouvidoria;

- e) Visão global: capacidade de compreender não apenas os processos realizados pela ouvidoria do SUS, mas também o impacto desses processos na qualidade e no desenvolvimento dos serviços e das atividades do SUS, assim como na promoção da participação dos cidadãos e do controle social sobre a política pública de saúde;
- f) Equilíbrio emocional: capacidade de demonstrar equilíbrio emocional, bom senso, calma e controle das emoções no trato com o manifestante e com os demais públicos da ouvidoria. Capacidade de atuar em situações de insatisfação, tensões e conflitos, comuns de ocorrerem nos atendimentos realizados em uma ouvidoria;
- g) Articulação e trabalho em equipe: habilidade de lidar com autoridades e servidores de outras áreas do órgão ou entidade, que possuem prioridades e expertises diferentes. Capacidade de promover o grupo a alcançar resultados institucionais, ou seja, a produção de resposta de qualidade aos manifestantes, o mais rápido possível, administrando prazos, prioridades e capacidades diferenciadas das demais unidades administrativas do órgão ou entidade de avaliar as manifestações e produzir as respostas;
- h) Compromisso com resultados: capacidade de apresentação da resposta aos manifestantes, com qualidade e no menor prazo possível;
- i) Conhecimento dos processos da ouvidoria do SUS: capacidade de executar as atividades, os atos processuais e os procedimentos da ouvidoria e dos sistemas informatizados de apoio.

O ideal é que esses profissionais sejam exclusivos da ouvidoria. A capacitação é um fator determinante para que a equipe realize um trabalho consciente e qualificado.

► Classificação das manifestações quanto ao seu conteúdo

DENÚNCIA - Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou indício de irregularidade.

RECLAMAÇÃO - Comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento.

SUGESTÃO - Comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria do serviço de saúde.

SOLICITAÇÃO - Comunicação verbal ou escrita que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde.

ELOGIO - Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde.

INFORMAÇÃO - Comunicação verbal ou escrita na qual o manifestante faz questionamento a respeito do sistema de saúde ou sobre a assistência.

► Registro e protocolo da manifestação

O registro da manifestação recebida por meio de atendimento presencial ou telefônico deve ocorrer de forma concomitante ao processo de atendimento.

A manifestação deve ser registrada quando o cidadão procurar a Ouvidoria do SUS para:

- a) solicitar assistência;
- b) reclamar sobre uma insatisfação;
- c) denunciar uma irregularidade;
- d) pedir alguma informação e não se sentir contemplado com a resposta fornecida pelo atendente (no momento do atendimento);
- e) registrar elogios e/ou sugestões relacionados à saúde.

Ao registrar a manifestação do cidadão, o ouvidor deve filtrar e anotar o que é relevante, à medida que o manifestante faz o seu relato. Para facilitar o registro, é fundamental que o atendente conte com o sistema Ouvidor SUS.

Ao final do registro, o ouvidor deve gerar um protocolo de atendimento e fornecê-lo ao manifestante.

Se o manifestante relatar fatos pouco fundamentados, com dados incompletos e que sejam indispensáveis para a análise do caso, deve-se sugerir que retorne ao serviço de atendimento presencial, eletrônico ou telefônico da ouvidoria com mais informações, para que o seu registro seja feito com melhor detalhamento e qualidade.

As manifestações sem informações mínimas não devem ser registradas. Nesse caso, o atendente da Ouvidoria do SUS deve informar ao manifestante que a ausência dos dados essenciais impossibilita o encaminhamento da manifestação.

Todas as manifestações pertinentes à área da saúde pública devem ser

registradas, a não ser aquelas que já possuam resposta de imediato.

► **Informações mínimas para registro da manifestação**

- Objetivo principal da manifestação;
- Unidade que realizou o atendimento que gerou a solicitação/indicação do procedimento/encaminhamento;
- Locais que já procurou para tentar realizar o procedimento/ encaminhamento que necessita;
- Reclamação ou denúncia;
- Dados do manifestante (quando não se tratar de manifestação anônima);
- Nomes dos envolvidos;
- Descrição sucinta da situação: dia, hora e local da ocorrência.

► **Qualidade na coleta dos dados**

O tratamento às manifestações da Ouvidoria do SUS envolve a análise de seu teor, checagem da existência de dados suficientes para dar continuidade aos processos, verificação da necessidade de sigilo do manifestante e identificação das unidades internas do órgão ou entidades para as quais as manifestações devem ser encaminhadas.

O ouvidor deve assegurar a qualidade da coleta de dados e a completa compreensão sobre o que o manifestante deseja expressar, sendo papel precípuo do servidor que faz o registro executar uma sondagem adequada e efetuar o desmembramento como necessário. O objetivo é compreender o relato do manifestante e identificar o que responder e/ou registrar.

Antes de concluir o atendimento, o ouvidor deve revisar as avaliações registradas e confirmá-las junto ao manifestante, devendo tirar possíveis dúvidas,

acrescentar detalhes e informações e, ao mesmo tempo, sintetizar o foco da manifestação apresentada.

► **Análise da resposta, conclusão e fechamento das manifestações**

Uma manifestação só deve ser fechada mediante uma resposta satisfatória, o que não significa que tenha que ser atendida. A resposta pode indicar a inviabilidade de atendimento, porém, deve ter clareza quanto às suas justificativas.

Após receber resposta de uma unidade administrativa sobre manifestação apresentada, a Ouvidoria do SUS deve avaliar se o seu conteúdo é claro e objetivo, se está relacionado ao que foi explicitado no registro e se a resposta está alinhada aos princípios e às diretrizes do SUS.

A resposta final não pode, por exemplo, indicar que a responsabilidade é de outra área dentro da própria instituição. Nessa situação, a manifestação deve ser encaminhada para a área responsável para a resposta conclusiva.

Quando possível, é desejável que a ouvidoria faça uma revisão no texto para verificar, inclusive, se eventuais legislações e normas citadas estão corretas. Caso a resposta não atenda aos requisitos anteriores, a manifestação deve ser reencaminhada à unidade administrativa responsável para sua revisão.

As manifestações do público interno devem receber tratamento igual às do público externo, sendo analisadas e encaminhadas à unidade responsável para as devidas providências e elaboração de resposta ao interessado.

A Ouvidoria do SUS não é um órgão de solução de conflitos internos e não deve cumprir o papel institucional de comunicação entre o servidor e o gestor. Na Fhemig, essa ação é conduzida pelo Acompanhamento Funcional, da Diretoria de Gestão de Pessoas (Digepe).

► Considerações finais

1. Quando a informação for respondida no ato do atendimento e não precisar de encaminhamento para rede da ouvidoria, não haverá necessidade de coletar os dados mínimos para registro dessa manifestação;
2. Quando for necessário manter sob sigilo a identidade do manifestante, o operador deve ter zelo na construção dos detalhes da manifestação, de forma a evitar que o manifestante possa ser identificado a partir do texto;
3. As manifestações não devem ser registradas sem as informações mínimas, devendo o ouvidor, nesses casos, informar ao manifestante da impossibilidade de apuração e andamento;
4. Uma solicitação e uma informação **NUNCA** devem ser registradas em anonimato;
5. Uma solicitação **NUNCA** deve ser registrada sob sigilo;

6. As ouvidorias devem garantir acesso restrito à identidade do requerente e às demais informações pessoais presentes em manifestações recebidas, nos termos da Lei nº 12.527/2011. Assim, na hipótese do denunciado formular pedido de acesso à informação para conhecer a identidade daquele que o denunciou, a Ouvidoria do SUS deve responder que trata-se de informação sigilosa, a fim de proteger a integridade do denunciante quanto ao direito de ampla defesa do acusado;
7. A ouvidoria deve acompanhar o trâmite da manifestação para agilizar e intermediar as ações, se necessário.

Por essa razão, é essencial que a ouvidoria mantenha a boa interlocução com as demais unidades administrativas. Em caso de constatação de problemas na tramitação da manifestação, que não puderem ser resolvidos diretamente com os responsáveis pela resposta, deve-se procurar a instância imediatamente superior e solicitar providências corretivas. O mesmo procedimento deve ser adotado se constatado que a resposta encaminhada pela unidade administrativa responsável não atende aos padrões mínimos esperados.



FHEMIG[®]
FUNDAÇÃO HOSPITALAR DO
ESTADO DE MINAS GERAIS

www.fhemig.mg.gov.br/ouvidoria

**DISQUE
SAÚDE 136**

Ouvidoria Geral do SUS

www.saude.gov.br