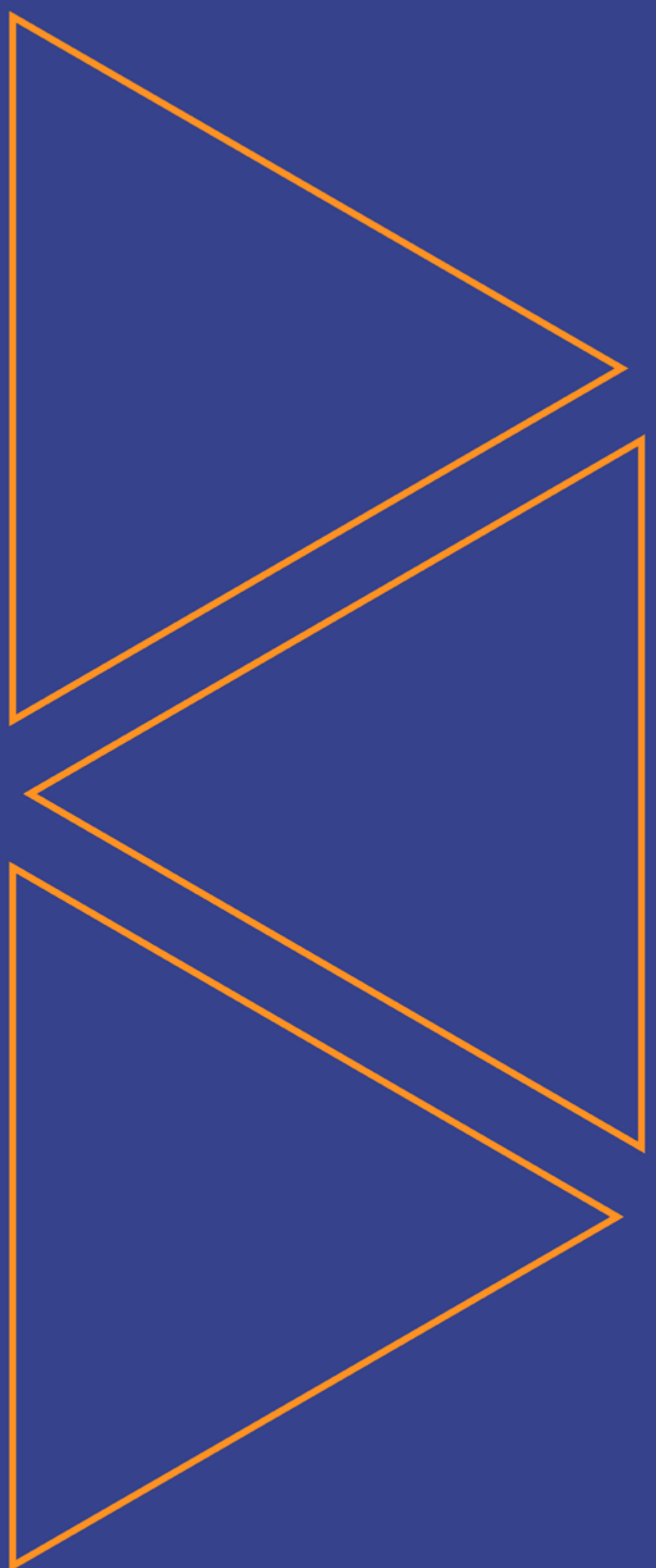




Programa de **Acreditação,** Integridade e Qualidade



PREFEITURA DE
SÃO PAULO
CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO

Ficha Técnica

Prefeito Municipal

Ricardo Nunes

Controlador Geral do Município

Daniel Falcão

Secretário Municipal da Saúde

Luiz Carlos Zamarco

Chefe de Gabinete (CGM)

Thalita Abdala Aris

Secretário-Executivo de Regulação, Monitoramento, Avaliação e Parcerias (SMS)

Benedicto Accacio Borges Neto

Ouvidora Geral do Município (CGM)

Maria Lumena Balaben Sampaio

Coordenadoria de Promoção da Integridade (CGM)

Barbarah da Silva Dantas

Centro de Formação em Controle Interno (CGM)

Luis Fernando de Paiva Baracho Cardoso

Coordenador de Controle Interno (SMS)

Antonio Carlos Franco

Ouvidora Municipal do SUS (SMS)

Rosane Jacy Fretes Fava)

Grupo de Trabalho do Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade da Rede de Ouvidorias SUS no Município de São Paulo

Maria Lumena Balaben Sampaio

Luis Fernando de Paiva Baracho Cardoso

Edson Joaquim Raimundo de Araújo

João Victor Palhuca Braz

Ivony Lessa

Bianca Marli Siqueira de Freitas

Andrey Soares de Araujo

Wesley da Silva

Rosane Jacy Fretes Fava

Silvia de Fatima Souto Rocha Pereira

Maria Lucia Bom Angelo

Dora Alves Guimarães Aaltonen

Adriana Fernanda Peres

Leonardo Vicente Oguchi

Edição e Organização

Ivony Lessa

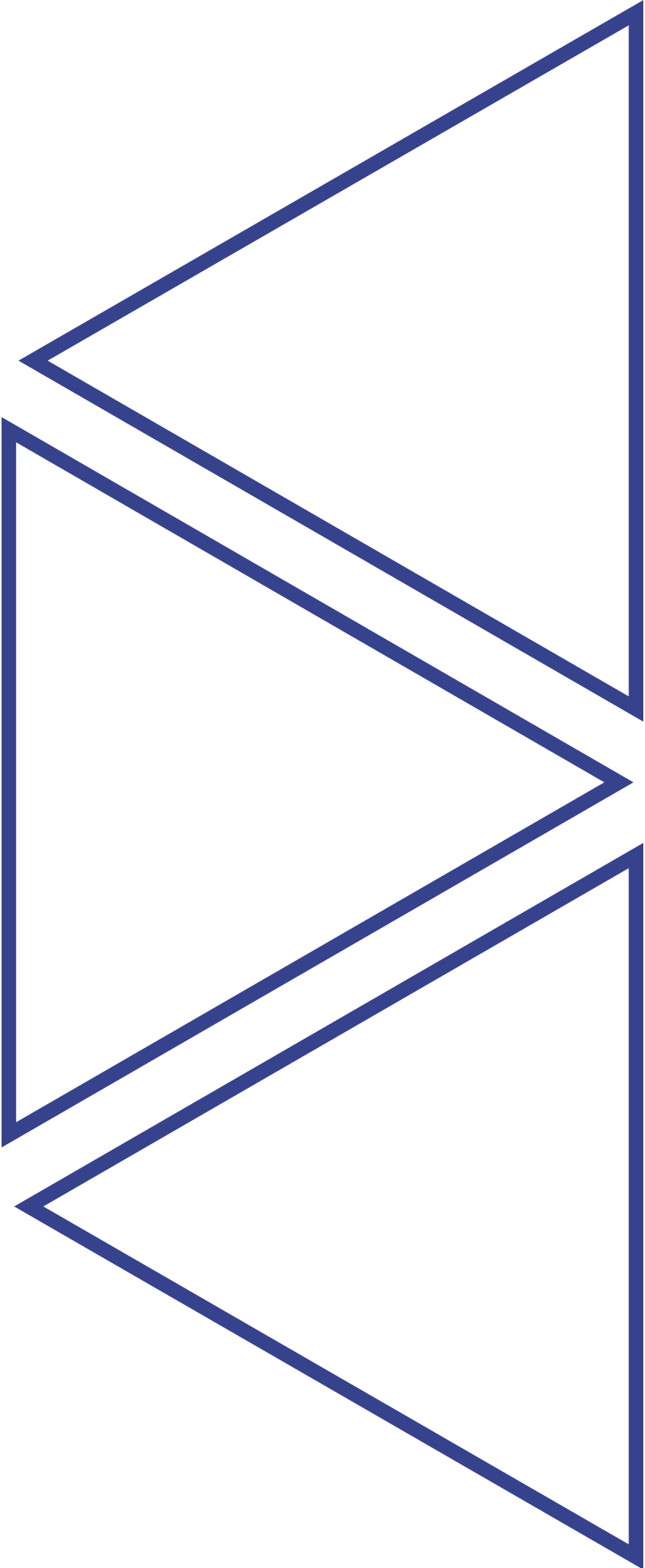
Chefe de Assessoria de Comunicação

Wagner Luiz Taques da Rocha

Diagramação

Marília Miquelin de Oliveira

Thiago Henrique Pereira



APRESENTAÇÃO DO MANUAL

Este manual foi elaborado com o propósito de orientar e capacitar os responsáveis por ações de ouvidoria e equipes da Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo, no âmbito do **Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade**. Ele serve como um guia prático e conceitual, embasado nas diretrizes legais e metodológicas que sustentam o funcionamento das ouvidorias, visando à melhoria contínua dos serviços públicos de saúde e ao fortalecimento da participação popular na gestão municipal.

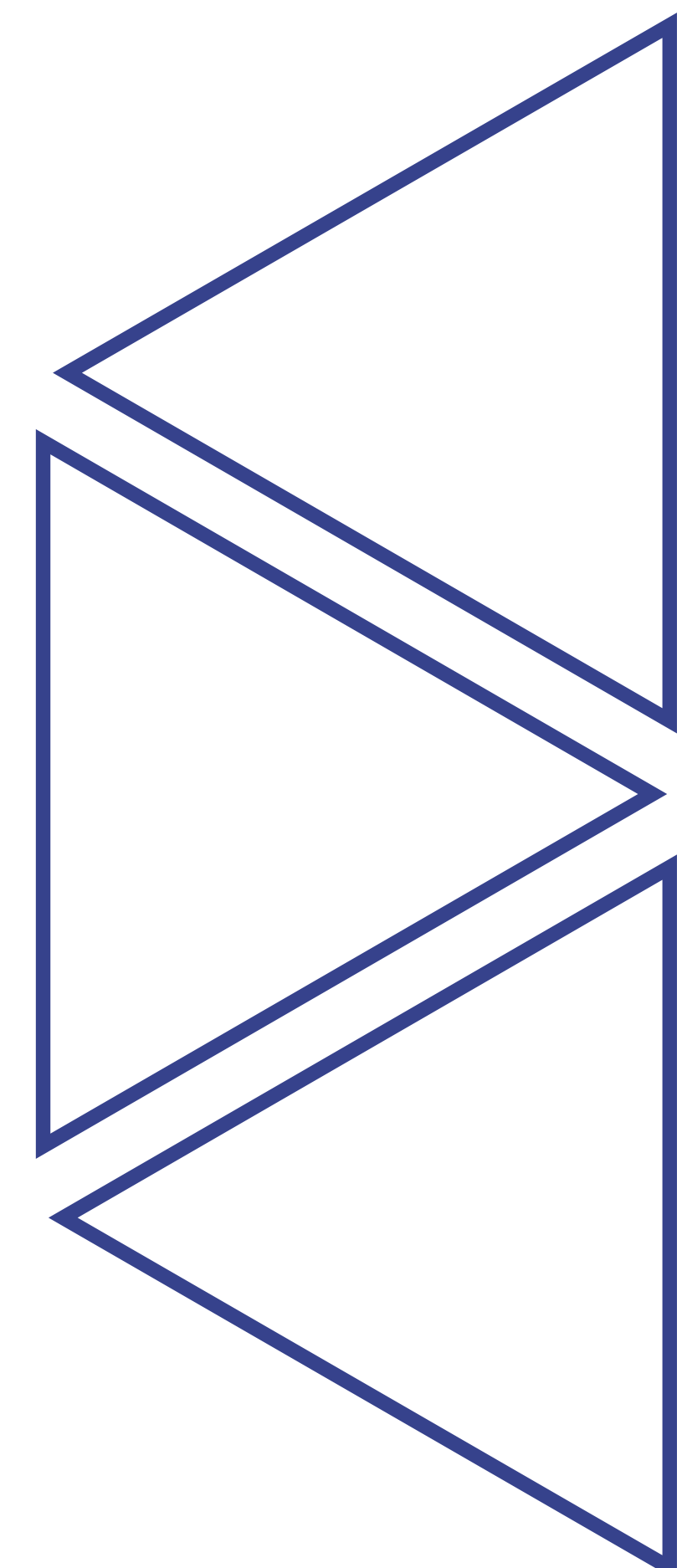
A estrutura do manual foi pensada para oferecer uma visão ampla e detalhada sobre o papel das ouvidorias, desde os fundamentos conceituais e jurídicos das esferas mais abrangentes (Leis Federais) às mais específicas (Portaria da SMS); até as práticas operacionais desenvolvidas para garantir a eficiência e a transparência no atendimento às demandas da população. O índice, que será apresentado a seguir, reflete a lógica de construção do manual, organizando-se em tópicos que vão desde a introdução ao tema até os padrões de referência para a acreditação das ouvidorias.

O manual está dividido em seções que abordam:

- a. A importância das ouvidorias** como instrumento de defesa dos direitos dos usuários do serviço público e sua relação com a transparência e a ética na gestão, tomando como base a Lei Federal 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- b. O contexto municipal** das ouvidorias, com destaque para a Ouvidoria Geral do Município (OGM), conforme disposto no Decreto Municipal 58.426/2018;
- c. As especificidades das Ouvidorias do SUS**, incluindo a Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo e sua divisão operacional;
- d. Procedimentos Operacionais Típicos**, como a descrição dos tipos de manifestações dos munícipes e procedimentos para registro, encaminhamento e resposta, fluxos e boas práticas;
- e. Bases legais** que permeiam o trabalho das ouvidorias, como a Lei de Acesso à Informação (LAI) e a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), com instruções práticas para sua aplicação;
- f. O Programa de Acreditação**, que detalha os processos de autoavaliação, os passos para a implementação e os padrões de referência que podem garantir a qualidade e a integridade do trabalho das ouvidorias.

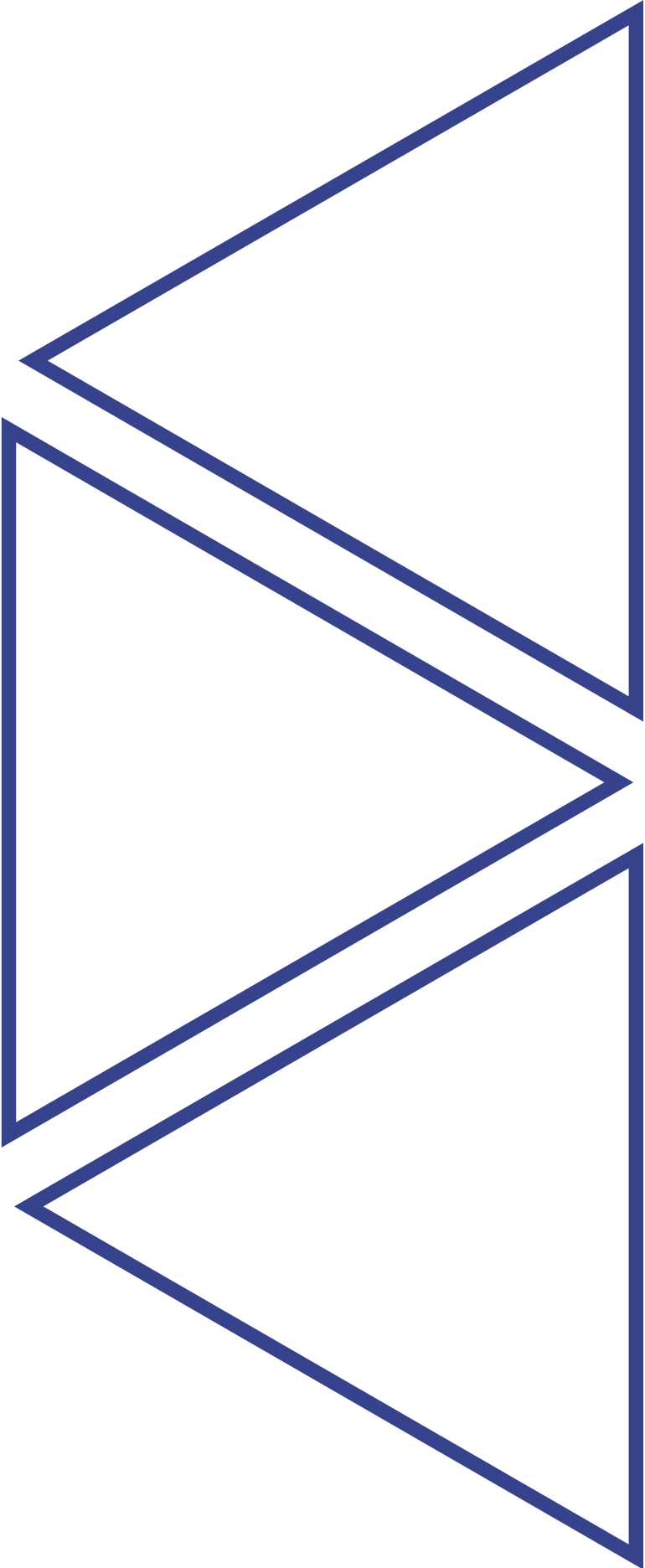
Cada seção foi desenvolvida com o objetivo de fornecer informações claras e práticas que possam ser aplicadas no dia a dia das ouvidorias, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos serviços e para o reconhecimento das ouvidorias como canais efetivos de defesa de direitos.

Boa leitura!



Índice

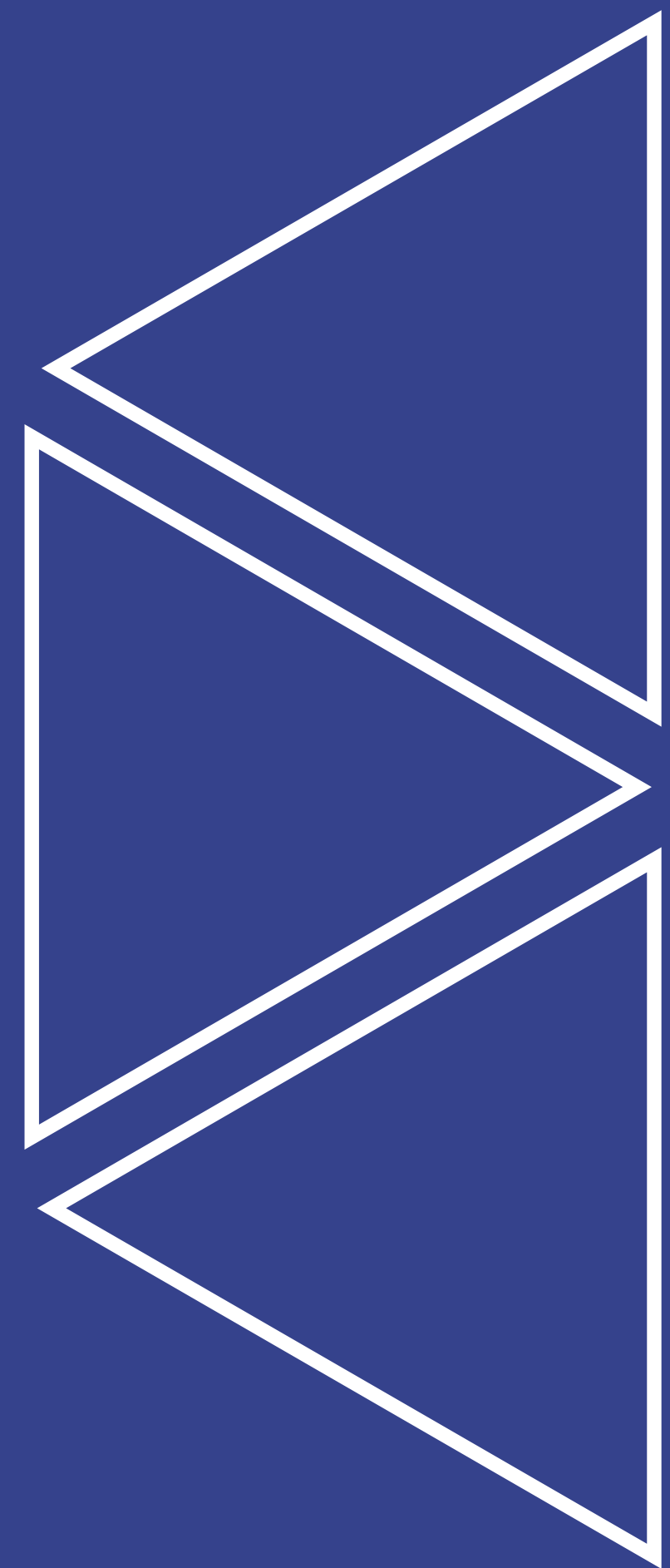
01	Introdução	05
02	Defesa do Usuário do Serviço Público.....	07
03	Ouvidorias no Contexto Municipal.....	09
04	Ouvidoria Geral do Município (OGM) e Sistema Municipal de Ouvidorias.....	12
05	O que são Ouvidorias do SUS.....	16
06	Lei de Acesso à Informação (LAI) e as Ouvidorias Públicas	27
07	Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).....	31
08	Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade da Rede de Ouvidorias SUS.....	36
09	Padrões de Referência	39
	Infraestrutura	41
	Gestão	43
	Processo De Trabalho	45
	Resultado	47
	Glossário	49



01

Introdução

- Contextualização da Rede de Ouvidorias SUS na Cidade de São Paulo
- Introdução aos princípios e histórico do Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade da Rede de Ouvidorias SUS no Município de São Paulo

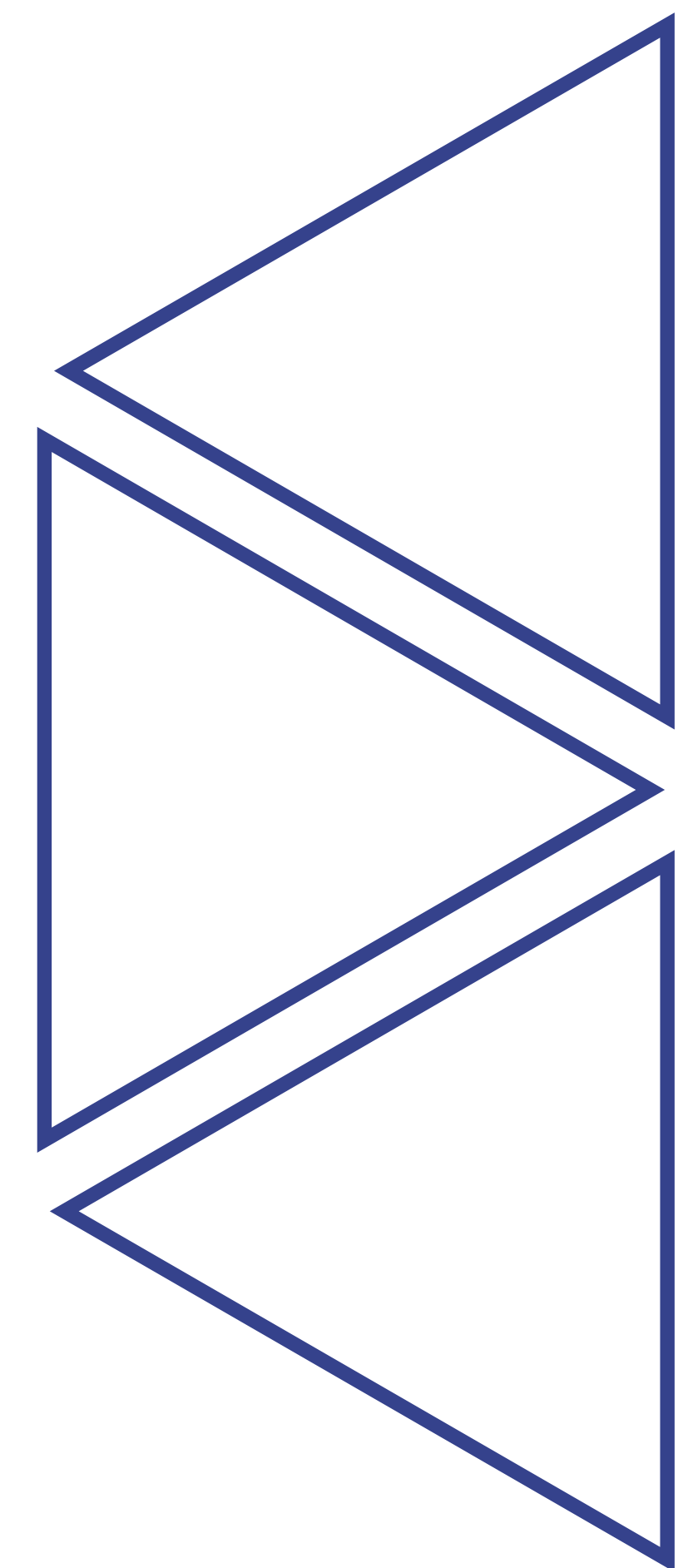


INTRODUÇÃO

A Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo integra o Sistema de Ouvidorias Municipal e constitui um importante pilar para a promoção da transparência, da ética e da participação popular na gestão pública, contribuindo para a melhoria dos serviços de saúde e propiciando que as demandas da população sejam encaminhadas às áreas competentes e respondidas dentro do prazo legal.

Sua organização, qualidade no atendimento, responsividade e funcionamento em rede representam um desafio contínuo a ser alcançado pelo Sistema Único de Saúde e pela Cidade de São Paulo. Com este objetivo, a Divisão de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde e a Controladoria Geral do Município, órgão central do Sistema de Ouvidorias da Administração Pública Municipal, por meio da Ouvidoria Geral do Município, desenvolveram o Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade da Rede de Ouvidorias SUS no Município de São Paulo, com base em metodologias produzidas pela Fundação Oswaldo Cruz (FIOCRUZ). O Programa de Acreditação Institucional das Ouvidorias da Rede também constitui uma meta do Plano Municipal de Saúde do município (PMS 2022–2025), indicando sua relevância para o projeto público de saúde na cidade de São Paulo.

A acreditação é um método de avaliação por meio de padrões de referência que busca promover a qualidade e a segurança das atividades e serviços realizados, culminando no reconhecimento formal por um órgão externo de que a unidade de ouvidoria atende aos requisitos e é competente para realizar suas atribuições com confiança. O Programa de Acreditação municipal pretende ainda aprimorar o sistema de colaboração entre as unidades e funcionar como uma ferramenta de aprendizagem, estimulando a autorreflexão com o objetivo de promover avanços reais na gestão ao destacar o papel das ouvidorias junto à rede pública de saúde.



02

Defesa do Usuário do Serviço Público

- A importância das ouvidorias na defesa dos direitos dos cidadãos
- Legislação Federal e Municipal como fundamento da atividade das ouvidorias públicas



DEFESA DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO

O conceito de defesa do usuário do serviço público se materializou, na formulação mais atual, com a [Lei Federal 13.460/2017](#). É nesse contexto que se inserem as Ouvidorias Públicas como pilar de participação, proteção e defesa dos usuários de serviços públicos, aplicáveis à administração pública direta e indireta em todas as esferas governamentais, bem como a serviços públicos prestados por particulares e organizações sociais.

Direitos Básicos dos Usuários

Qualidade no Atendimento

Os serviços devem ser prestados com urbanidade, respeito, acessibilidade, cortesia e igualdade sem discriminação.

Transparência e Informação

Os usuários têm direito a informações claras, precisas e de fácil acesso sobre os serviços, incluindo horários, taxas, procedimentos e andamento de processos.

Proteção de Dados

As informações pessoais dos usuários devem ser protegidas, conforme a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

Participação e Avaliação

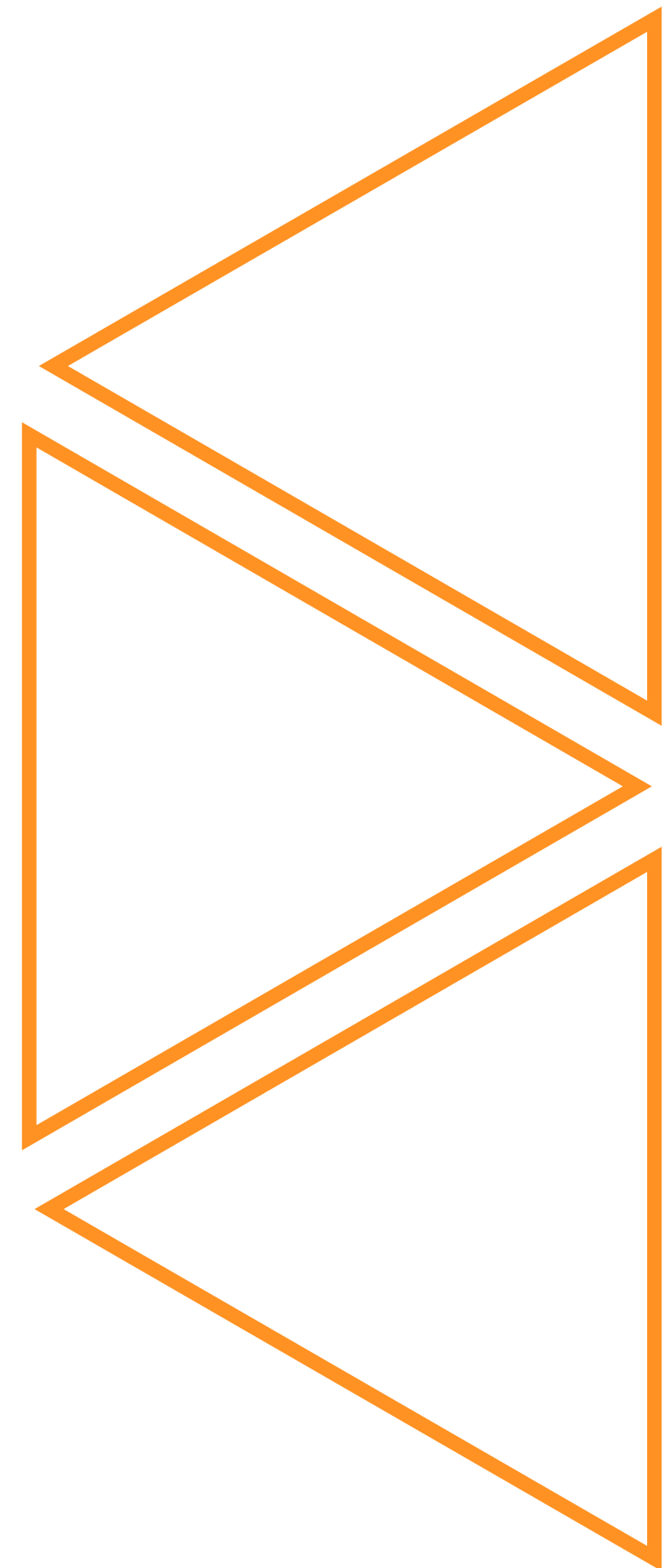
Os usuários podem participar do acompanhamento e avaliação dos serviços públicos.

O papel das Ouvidorias

Os usuários podem apresentar reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios sobre os serviços públicos, que devem ser recebidos, analisados, encaminhados e respondidos com eficiência e celeridade.

As Ouvidorias têm a função de receber e analisar manifestações, propor melhorias, mediar conflitos e apoiar a efetividade dos serviços. Devem elaborar relatórios anuais ou em diferentes periodicidades, de acordo com normativas, práticas ou necessidades locais, incluindo dados sobre as manifestações e as providências tomadas.

A Lei sinaliza a necessidade de criação de ferramentas da cidadania como a Carta de Serviços ao Usuário (com descrição do serviço, requisitos para acesso, prazos, formas de atendimento e mecanismos para apresentação de manifestações); a atuação e natureza dos Conselhos de Usuários (órgãos consultivos que acompanham, avaliam e propõem melhorias na prestação dos serviços) e a necessidade de estruturação da Avaliação Contínua dos Serviços (considerando a satisfação do usuário, qualidade do atendimento, cumprimento de prazos e medidas de melhoria, e publicando os resultados como guia para reorientação).



03

Ouvidorias no Contexto Municipal

- A integração das ouvidorias no sistema municipal de gestão pública
- Detalhamento de estruturas e requisitos para o funcionamento das Ouvidorias em contexto municipal



OUVIDORIAS NO CONTEXTO MUNICIPAL

No Município de São Paulo, a Lei 13.460/2017 foi regulamentada pelo [Decreto 58.426/2018](#), trazendo especificações para o contexto municipal com foco na atuação das ouvidorias e na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos. O decreto institui a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, transfere a Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público Municipal (CODUSP) para a Controladoria Geral do Município e reforça o papel das ouvidorias como mediadoras entre os cidadãos e a administração pública.

Ouvidorias no Sistema Municipal

As ouvidorias têm como principal função garantir a participação dos cidadãos na administração pública, recebendo, analisando e respondendo às manifestações dos usuários. Elas também propõem melhorias na prestação de serviços, acompanham a efetividade dos serviços públicos e promovem a mediação de conflitos entre usuários e órgãos públicos. Além disso, as ouvidorias devem elaborar relatórios anuais, no mínimo, consolidando as manifestações recebidas, identificando falhas e sugerindo correções.

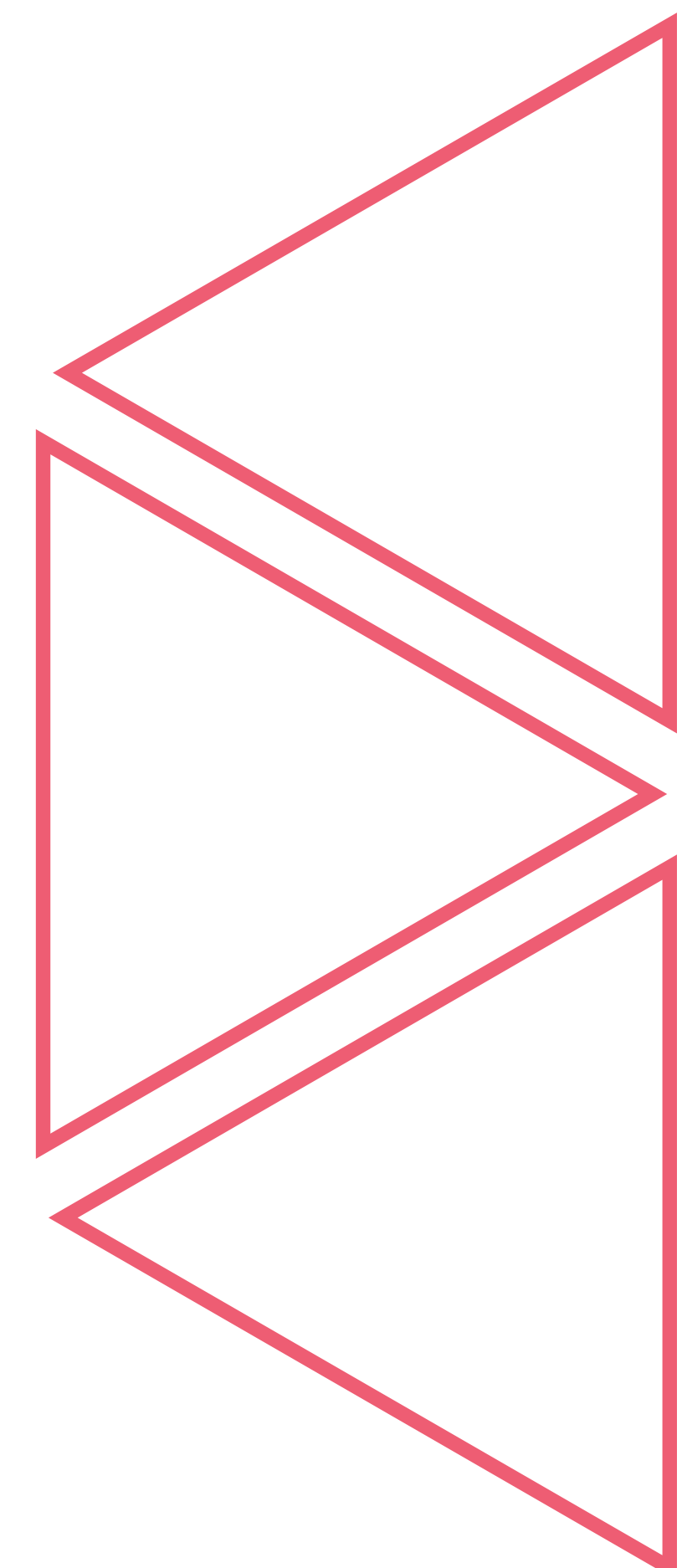
Cada órgão ou entidade prestadora de serviços públicos (Secretarias Municipais, Agências etc) deve ter um responsável por ações de ouvidoria.

Procedimentos das Ouvidorias

As manifestações dos usuários devem ser recebidas, analisadas e respondidas em até 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias em casos excepcionais. A identidade do usuário deve ser protegida, e não podem ser impostas exigências que dificultem a apresentação de manifestações. As ouvidorias também devem utilizar sistemas informatizados para registrar e acompanhar as demandas. A organização e integridade dos dados são essenciais para o desenvolvimento de políticas públicas.

CODUSP e Conselho de Usuários

A Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público Municipal (CODUSP), vinculada à CGM, é responsável por planejar e executar a política de defesa do usuário, mediar conflitos, fiscalizar a aplicação das leis e promover a capacitação dos agentes públicos. A CODUSP também sugere medidas para evitar irregularidades e orienta os usuários sobre seus direitos. O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos (CONDEUSP) é um órgão consultivo que acompanha a prestação de serviços, avalia a qualidade dos serviços, da atuação das ouvidorias, e propõe melhorias. A participação no conselho não é remunerada.



Avaliação dos Serviços Públicos

Os órgãos públicos devem avaliar periodicamente a qualidade dos serviços, considerando a satisfação do usuário, o cumprimento de prazos e a quantidade de manifestações. Os resultados das avaliações devem ser publicados no Portal da Transparência e servirão para reorientar e melhorar os serviços. Muitos órgãos utilizam os dados da Ouvidoria Geral, principalmente o Relatório Mensal que inclui o Georreferenciamento das Subprefeituras como amostra qualitativa da satisfação do cidadão.

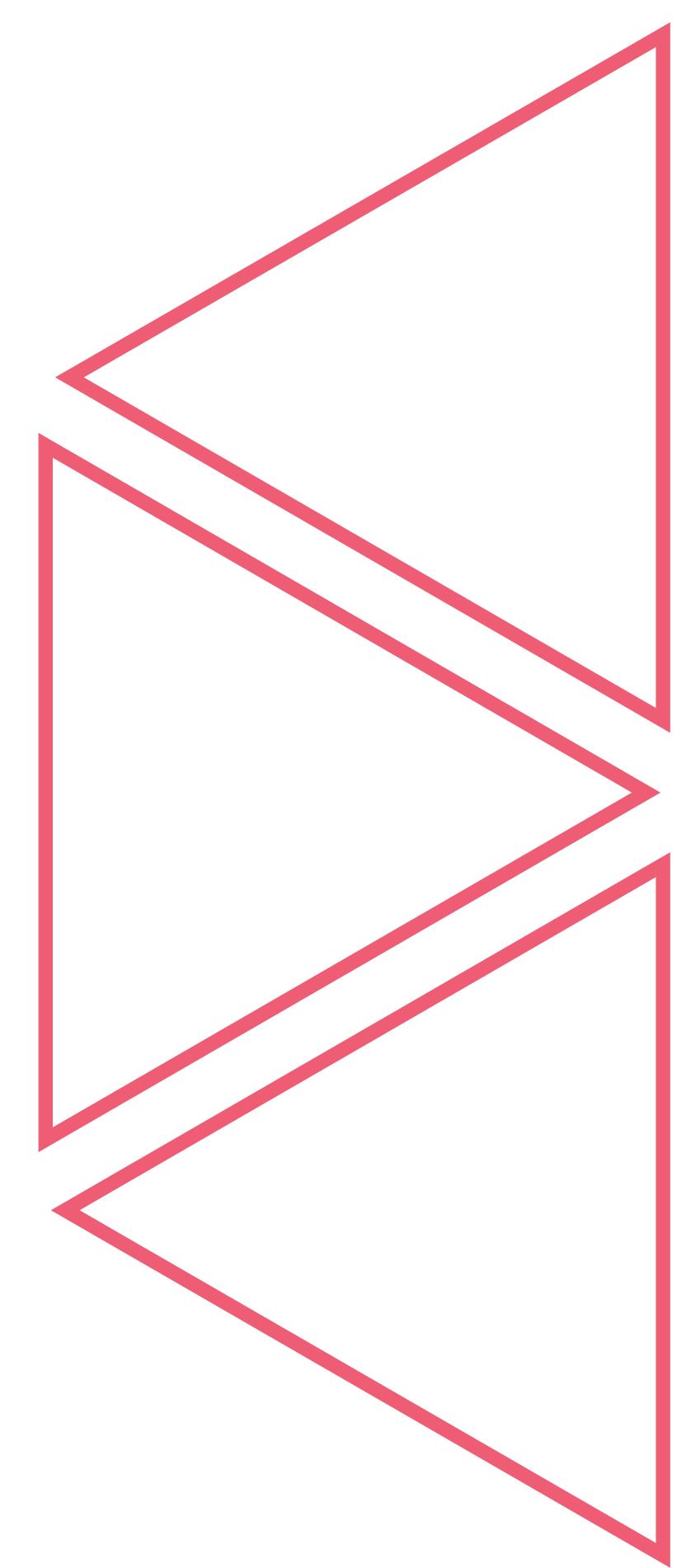
Política Municipal de Atendimento ao Cidadão

A política visa apoiar e fortalecer o atendimento de qualidade, com transparência, eficiência e acessibilidade. Entre suas diretrizes estão a simplificação de processos, a redução de burocracia, a utilização de linguagem clara e a priorização de atendimentos à distância. A política também promove a capacitação dos agentes públicos e a integração dos serviços para oferecer uma experiência unificada ao cidadão.

Carta de Serviços ao Cidadão e Portal 156

Os órgãos públicos devem divulgar uma Carta de Serviços ao Cidadão, informando sobre os serviços oferecidos, requisitos para acesso, prazos, formas de atendimento e locais para apresentação de manifestações. A carta deve ser atualizada periodicamente e disponibilizada em formato acessível. Atualmente, as Cartas de Serviços do município são publicadas no **Portal 156** e em outros canais oficiais.

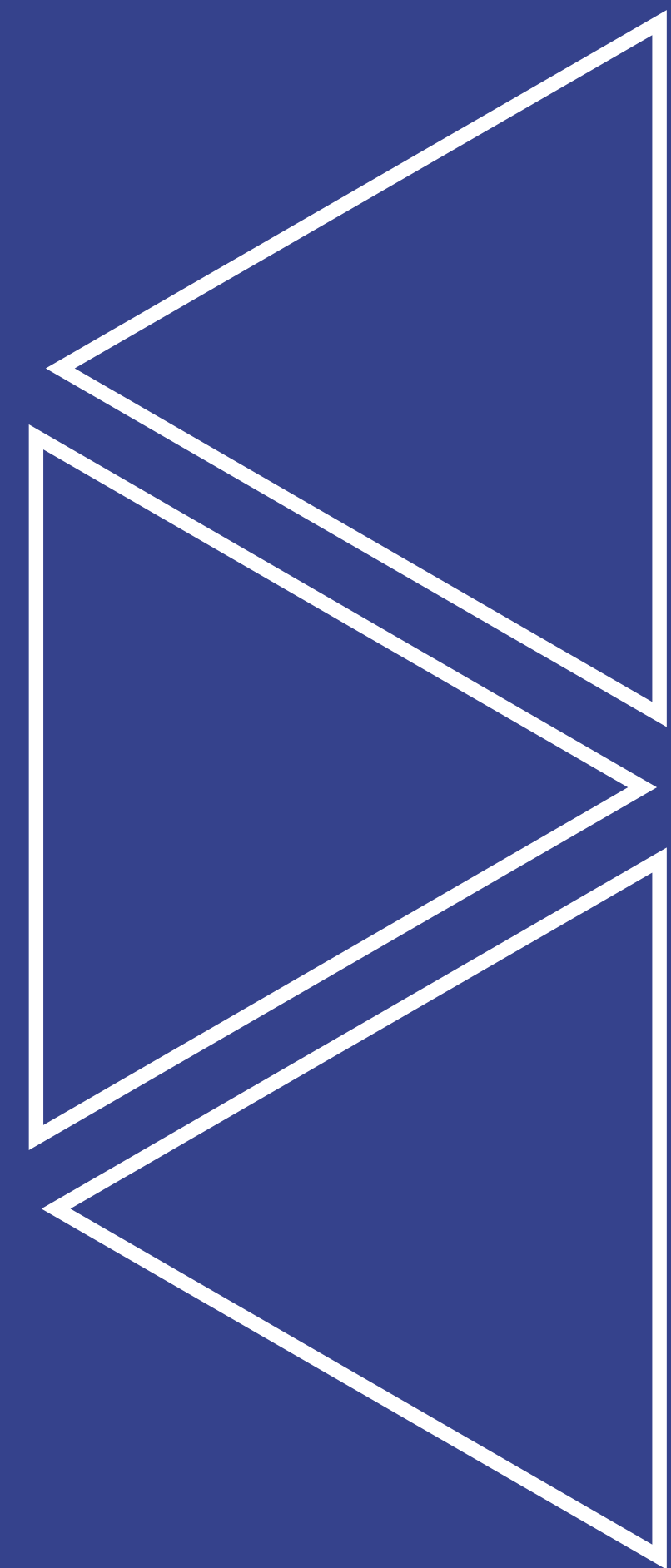
Os Canais de Atendimento do Portal SP156 também possibilitam realizar agendamentos, manifestações sobre os serviços e acompanhar solicitações. São eles: Portal SP156, ChatSP156 (WhatsApp 11 3230-5156), Aplicativo SP156, Central de Atendimento Telefônico SP156 (para Capital, ligue 156; na Grande São Paulo, ligue 0800-011-0156) e Descomplica SP.



04

Ouvidoria Geral do Município (OGM) e Sistema Municipal de Ouvidorias

- Atribuições e funcionamento da OGM, vinculada à Controladoria Municipal do Município (CGM), que tem como atribuição orientar a atuação das demais unidades de ouvidoria dos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal (Art.136 da Lei Municipal 15.764/2013)
- Atribuições e funções dos responsáveis por ações de ouvidoria em órgãos setoriais e seu papel no Sistema Municipal de Ouvidorias



OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO (OGM) E SISTEMA MUNICIPAL DE OUVIDORIAS

A Ouvidoria Geral do Município, criada em 2001 e vinculada à Controladoria Geral do Município (CGM) por meio da Lei 15.764/2013, é responsável por orientar, coordenar e supervisionar o funcionamento eficaz das ouvidorias nos órgãos e entidades municipais. Sua atuação é essencial para promover a transparência, a participação social e a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, em conformidade com a Lei de Defesa do Usuário de Serviços Públicos.

A OGM atua como segunda instância em casos com solução parcial ou não solucionados após o primeiro contato do munícipe com os órgãos finalísticos e recebe as denúncias, conforme detalhamento no quadro da página 07.



Atribuições dos Responsáveis por Ações de Ouvidoria no Sistema Municipal

Os responsáveis por ações de ouvidoria de cada órgão do sistema municipal têm um papel central na interface entre os cidadãos e a administração pública. Suas principais atribuições, conforme o Art. 13 do Decreto 58.426/2018, incluem:

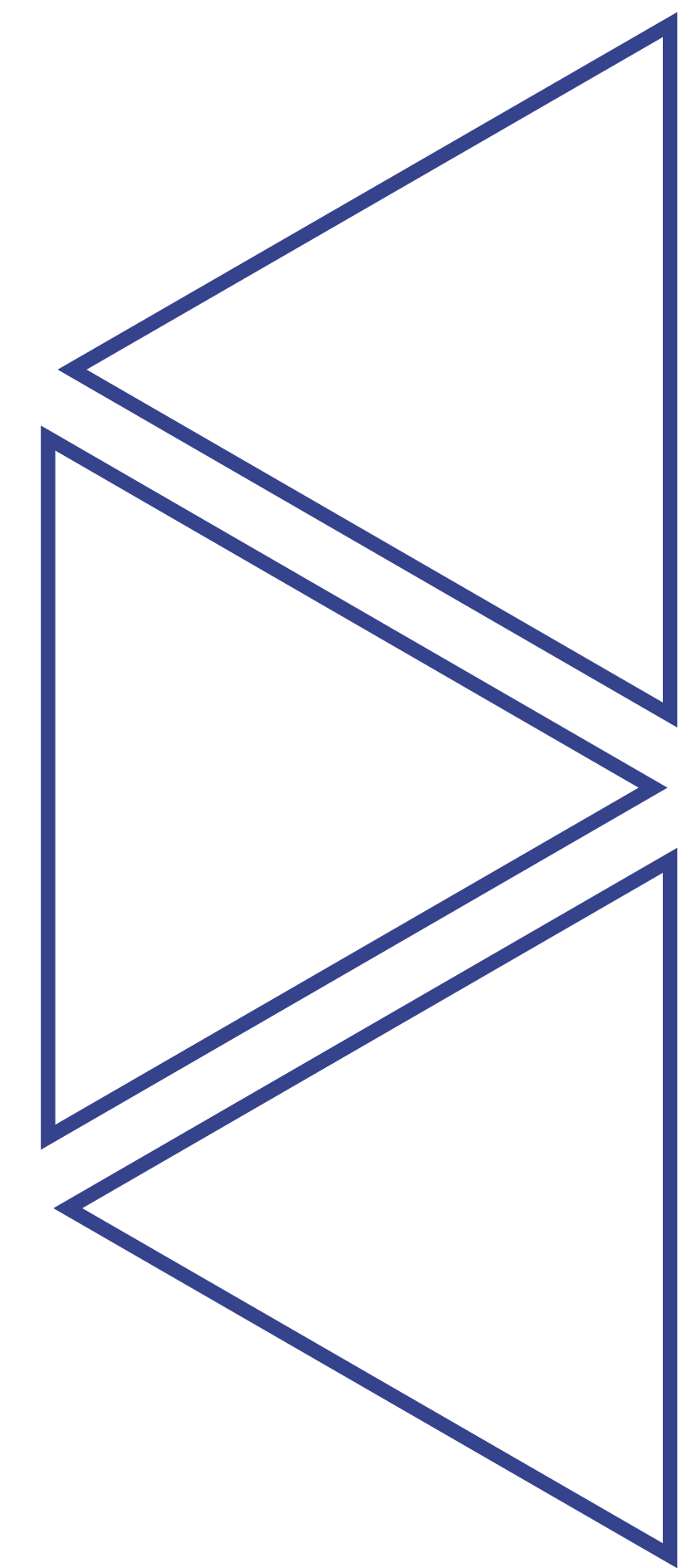
- 1. Defesa dos direitos dos usuários:** Atuar diretamente na proteção dos direitos dos cidadãos que utilizam serviços públicos, em conformidade com a legislação federal;
- 2. Recebimento e análise de manifestações:** Receber, analisar e responder às demandas dos usuários, viabilizando que sejam tratadas de forma eficiente e transparente;
- 3. Avaliação dos serviços públicos:** Processar informações obtidas por meio de manifestações e pesquisas de satisfação, com o objetivo de subsidiar a melhoria contínua dos serviços;
- 4. Promoção da participação e transparência:** Incentivar a participação cidadã, o acesso à informação e o controle social;
- 5. Produção de dados e propostas de melhorias:** Analisar dados e propor medidas corretivas e preventivas para falhas na prestação de serviços;
- 6. Coordenação dos canais de comunicação:** Supervisionar os canais de comunicação disponíveis para os usuários.

Perfil e Designação dos Responsáveis em Ouvidorias Setoriais

De acordo com o **Art. 14**, os responsáveis por ações de ouvidoria devem ter nível superior de escolaridade, preferencialmente com experiência em áreas relacionadas ao atendimento ao usuário, defesa de direitos ou promoção da cidadania. Eles são designados ou dispensados pelo titular ou dirigente do órgão ou entidade prestadora de serviços públicos, com comunicação obrigatória à Ouvidoria Geral do Município.

A **Divisão de Ouvidoria da SMS**, como representante setorial da saúde no Sistema de Ouvidorias e coordenadora da Rede SUS de Ouvidorias na cidade, deve responder aos atributos previstos no Decreto 58.426/2018. Já os responsáveis por ouvidorias descentralizadas, como no caso de cada unidade local da Rede de Ouvidorias SUS, têm atribuições, competências e requisitos definidos em normativas setoriais específicas, atualmente.

No caso da Secretaria Municipal da Saúde, esse perfil é normatizado na Portaria 166/2021-SMS.G, que será apresentada em detalhes nos capítulos subsequentes.



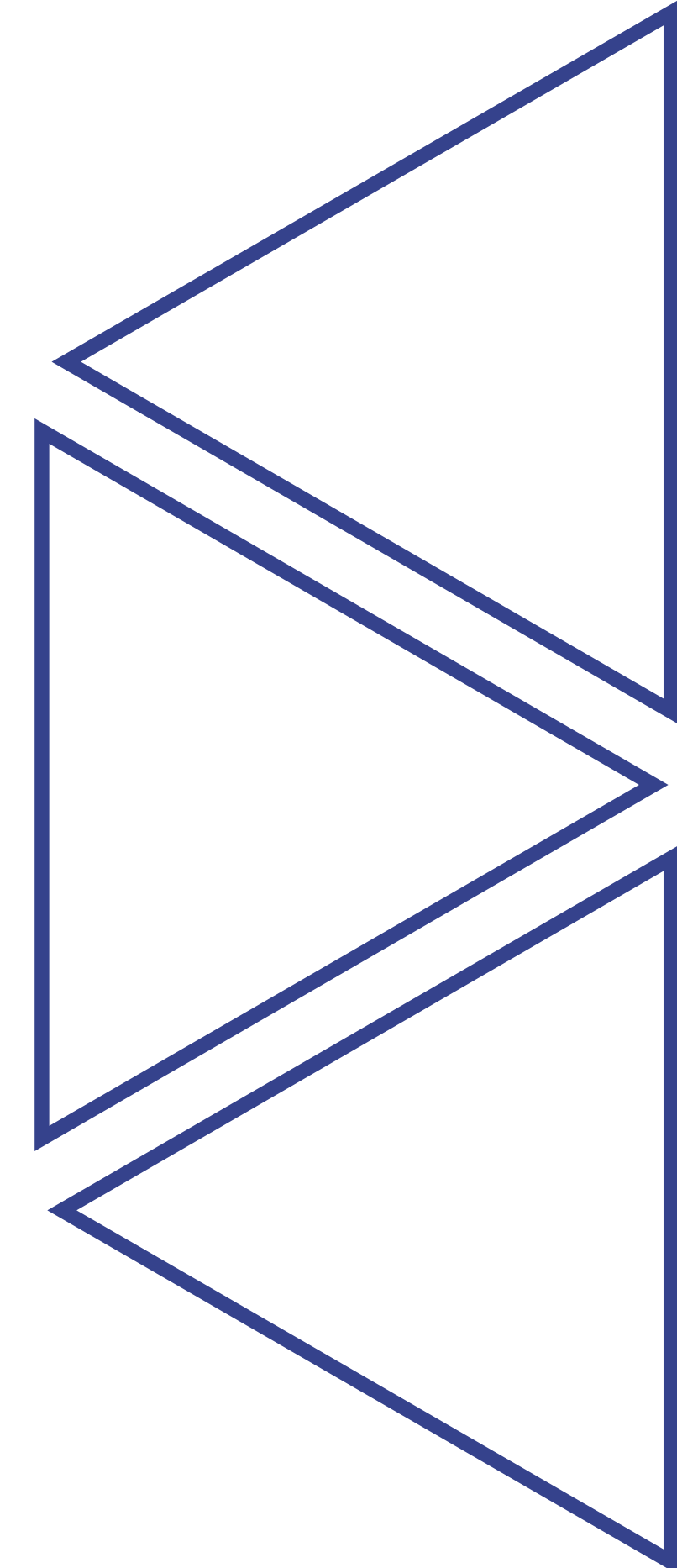
Procedimentos Administrativos

O **Capítulo V** do Decreto estabelece os procedimentos a serem seguidos pelos responsáveis por ações de ouvidoria ao receber e tratar as manifestações dos usuários. Entre os principais pontos destacam-se:

- **Linguagem clara e acessível:** As respostas às manifestações devem ser simples, claras e objetivas (Art. 16);
- **Proibição de recusa:** É vedado recusar o recebimento de manifestações, sob pena de responsabilidade (Art. 16, §1º);
- **Encaminhamento de manifestações:** Caso a manifestação seja de competência de outro órgão, ela deve ser encaminhada, com comunicação ao interessado (Art. 16, §2º);
- **Proteção da identidade do usuário:** A identidade do usuário deve ser preservada, exceto quando necessário para acesso a informações pessoais (Art. 20);
- **Prazos:** As manifestações devem ser respondidas em até 30 dias, prorrogáveis por igual período, e o encaminhamento deve ser informado em até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias (Art. 18).

➡ A estrutura e as atribuições da Ouvidoria Geral do Município e demais responsáveis setoriais por ações de Ouvidoria descritas no decreto [58.426/2018](#) refletem um esforço para fortalecer a **accountability e a qualidade dos serviços públicos**, proporcionando aos cidadãos um canal eficaz para expressar suas demandas e receber respostas adequadas. A OGM desempenha um papel estratégico nesse processo, atuando como um órgão centralizador e normativo, enquanto os responsáveis por ações de ouvidoria nos órgãos setoriais devem efetivar a operacionalização dessas diretrizes.

➡ A ênfase na **transparência, participação social e proteção dos direitos dos usuários** se alinha com os princípios da administração pública contemporânea, que busca maior aproximação com os cidadãos e melhoria contínua dos serviços oferecidos. No entanto, a eficácia desse sistema depende da **capacitação dos responsáveis, da infraestrutura adequada e do compromisso dos gestores públicos** em priorizar as demandas dos cidadãos.



05

O que são Ouvidorias do SUS

- Definição, papel e institucionalidade das ouvidorias no Sistema Único de Saúde
- Divisão de Ouvidoria do SUS do Município de São Paulo: embasamento legal e atribuições
- Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo: estrutura, princípios e operação.



O QUE SÃO OUVIDORIAS DO SUS

Ouvidorias do SUS são unidades administrativas dos órgãos, entidades e equipamentos integrantes do Sistema Único de Saúde, no âmbito dos governos federal, estadual e municipal, cuja missão é viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no que se refere aos serviços de saúde.

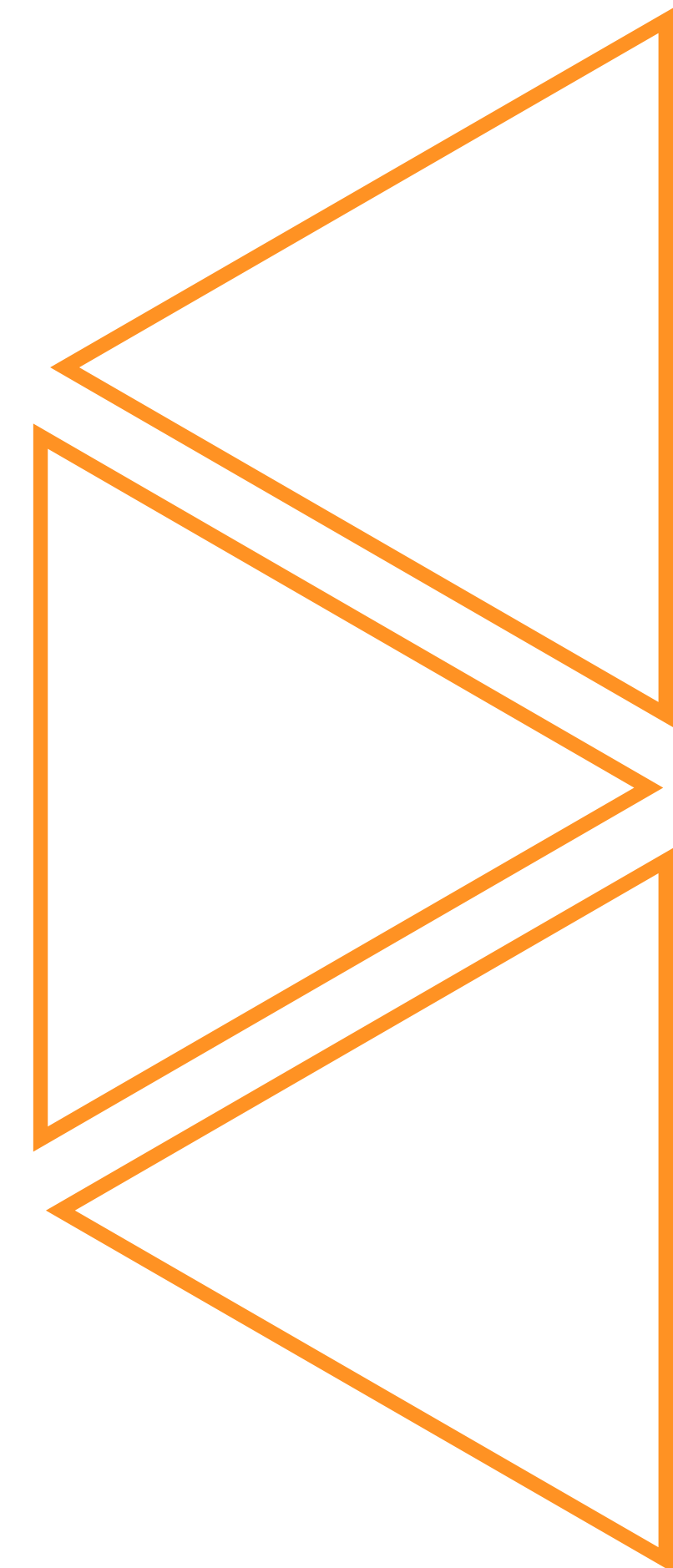
Elas devem viabilizar os princípios estabelecidos na [Lei Orgânica da Saúde nº 8.080](#), de 19 de setembro de 1990, e na [Lei nº 8.142](#), de 28 de dezembro de 1990, que dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do SUS, especialmente:

- A **preservação da autonomia das pessoas** na defesa de sua integridade física e moral;
- O **direito à informação sobre a saúde** das pessoas assistidas;
- A **divulgação de informações** quanto ao potencial dos serviços de saúde e a sua utilização pelo usuário;
- A **participação da comunidade**.

Em âmbito federal, integram o [Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS](#), uma rede de ouvidorias implantadas na União, nos estados e nos municípios que funcionam de forma descentralizada, respeitada a autonomia de cada ente da Federação, sob orientação estratégica central do Departamento de [Ouvidoria-Geral do SUS](#).

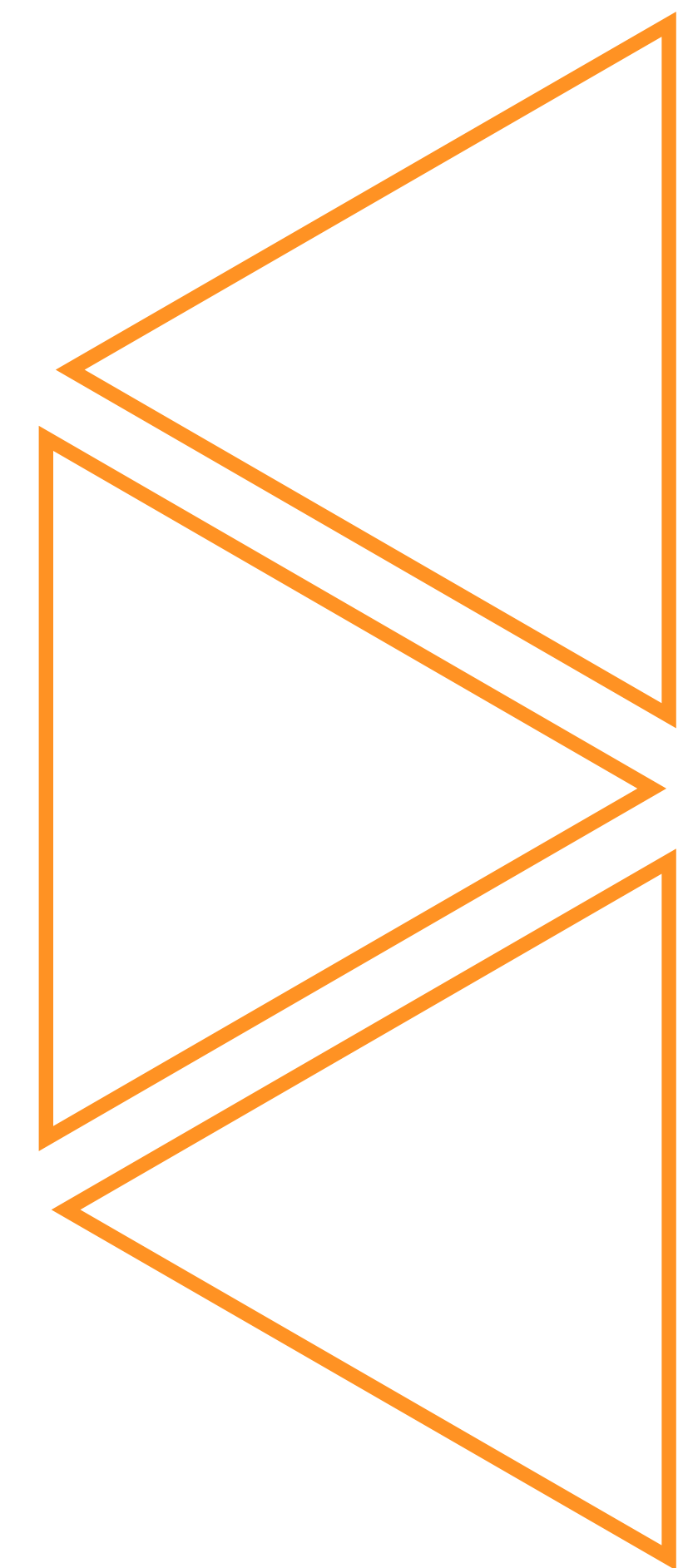
Em âmbito municipal, a Divisão de Ouvidoria do SUS, vinculada à Coordenadoria de Controle Interno (COCIN), que está inserida na Secretaria Executiva de Regulação Monitoramento, Avaliação e Parcerias (SERMAP), no Gabinete da Secretaria Municipal da Saúde, é responsável por coordenar a rede e implementar a política municipal de Ouvidoria em saúde, enquanto a Ouvidoria Geral do Município atua como instância superior, formulando diretrizes, monitorando as ações das ouvidorias setoriais, consolidando informações e diligenciando para que as manifestações dos cidadãos sejam tratadas de forma adequada e tempestiva.

As Ouvidorias do SUS operam no âmbito da Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, que prioriza transparência e acessibilidade no atendimento ao público. Para detalhes sobre a política e os canais de atendimento disponíveis, como o Portal SP156, consulte a seção “Ouvidorias no Contexto Municipal”. No contexto do SUS, destaca-se a utilização desses canais para manifestações específicas sobre serviços de saúde, com atendimento disponível também pela Central SP156 (opção “5” e depois “1”).



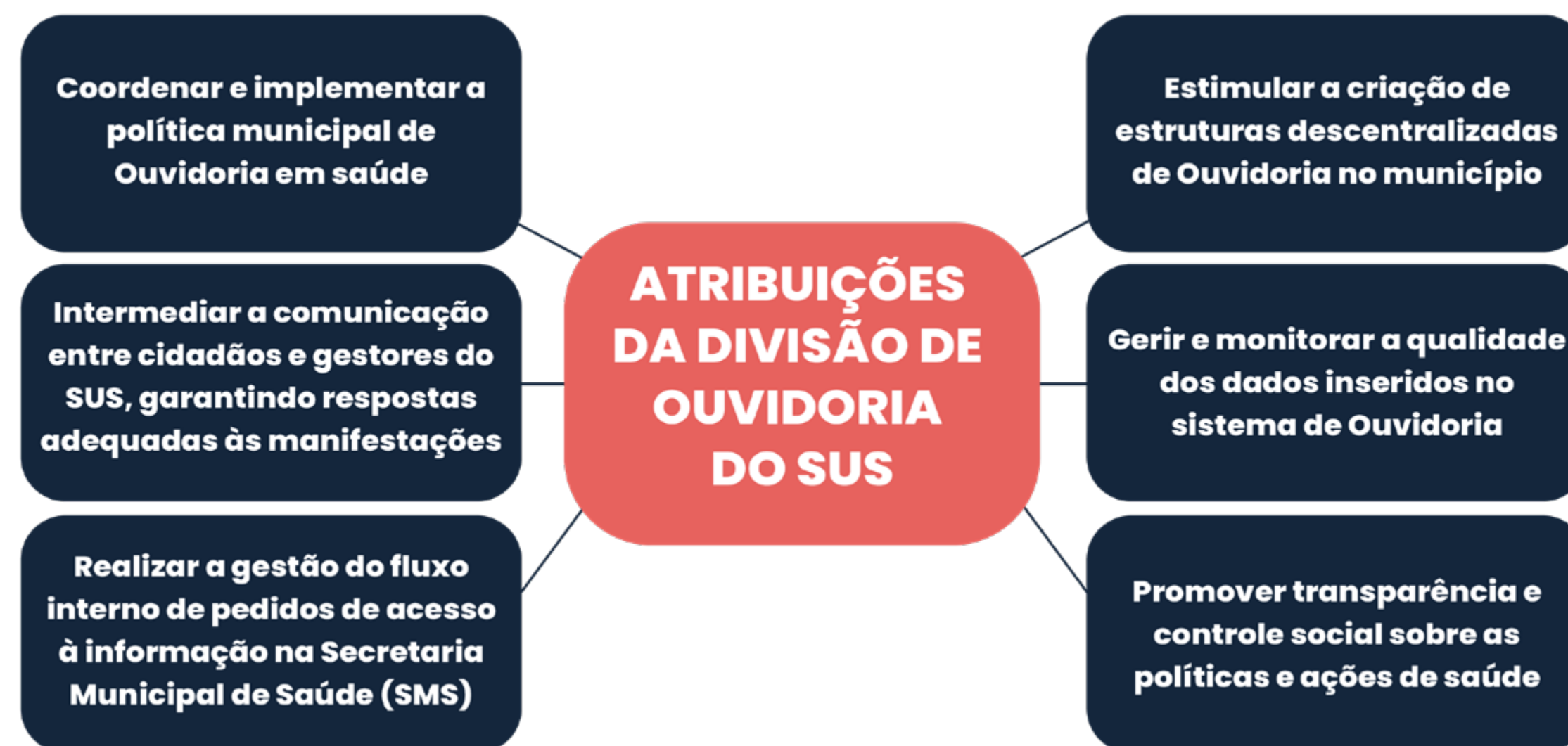
Avaliação dos Serviços Públicos no Contexto do SUS

A avaliação periódica da qualidade dos serviços públicos, incluindo os de saúde, é essencial para a melhoria contínua. Para detalhes sobre os procedimentos de avaliação e o uso de dados da Ouvidoria Geral, como o Relatório Mensal com Georreferenciamento das Subprefeituras, consulte a seção “Ouvidorias no Contexto Municipal”. No âmbito do SUS, os resultados dessas avaliações subsidiam diretamente a gestão da saúde, orientando ajustes em fluxos de atendimento e infraestrutura.



I. Divisão de Ouvidoria do SUS do Município de São Paulo

A Portaria 166/2021-SMS.G estabelece a estrutura e as atribuições da Divisão de Ouvidoria do SUS e da Rede de Ouvidorias SUS, que fazem parte do sistema municipal de ouvidorias mas carregam especificidades tanto institucionais e normativas quanto da natureza do serviço.



II. Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo

A Rede de Ouvidorias SUS é composta por unidades atuando em:

- 6 Coordenadorias Regionais de Saúde (CRS),
- 27 Supervisões Técnicas de Saúde (STS),
- Hospitais Municipais (HM) da Administração Direta e Indireta,
- Hospital do Servidor Público Municipal (HSPM),
- Serviço de Atendimento Médico de Urgência (SAMU).

Cada uma das unidades constitui um espaço estratégico e democrático de comunicação entre cidadãos e gestores do SUS, ao garantir o direito dos usuários de serem ouvidos e terem suas manifestações tratadas adequadamente, subsidiar a promoção de melhorias na gestão dos serviços de saúde e facilitar o acesso à informação. Todas as unidades têm a Divisão de Ouvidoria da SMS como referência técnica e instância coordenadora.

Princípios da Rede de Ouvidorias SUS

- **Independência e autonomia:** Garantia de livre exercício das atribuições, sem ingerências externas;
- **Transparência:** Facilitação do acesso às informações sobre serviços e padrões de qualidade do SUS;
- **Confidencialidade:** Proteção da privacidade e intimidade dos usuários;
- **Imparcialidade:** Análise isenta das manifestações dos cidadãos;
- **Acolhimento:** Escuta qualificada e compreensiva das demandas.

Vinculação e Coordenação

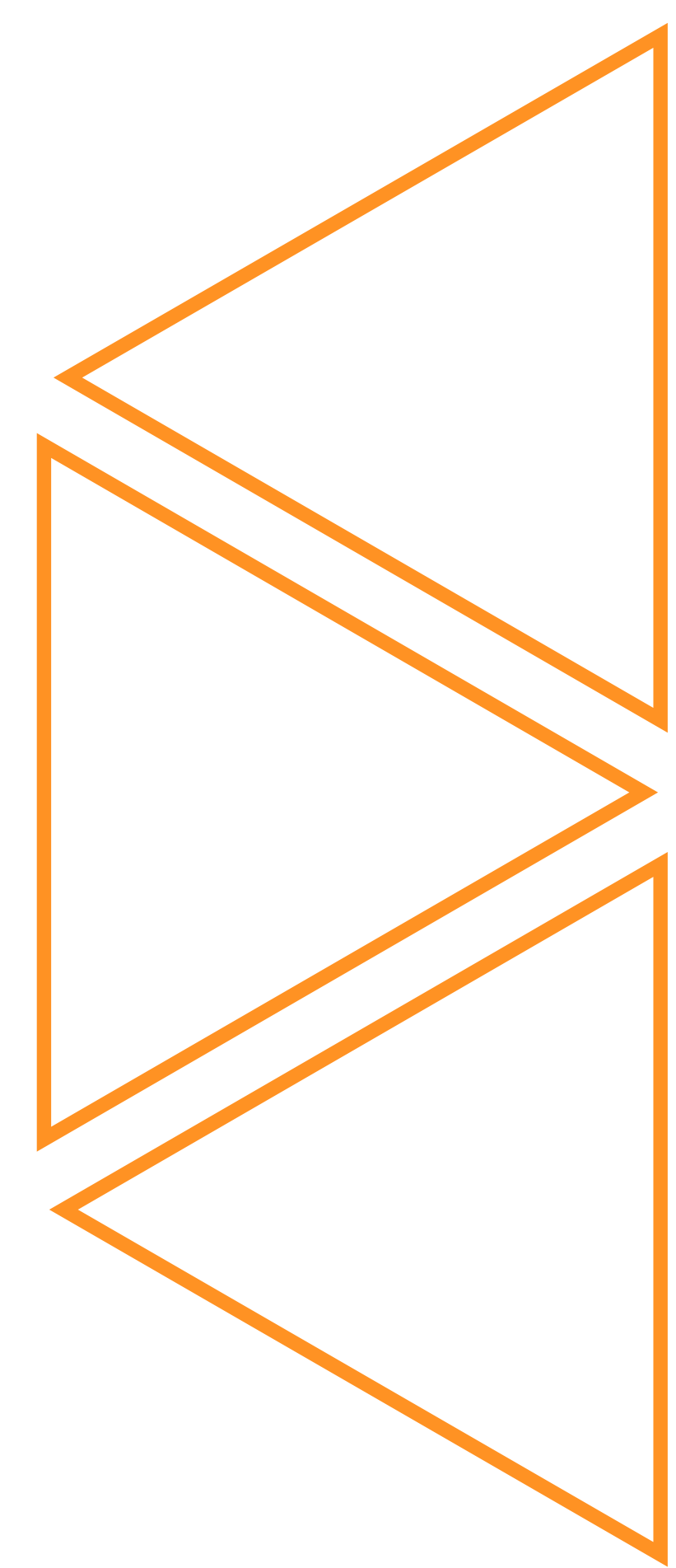
- As Ouvidorias locais são vinculadas ao gestor da unidade e coordenadas tecnicamente pela Divisão de Ouvidoria do SUS da Secretaria Municipal da Saúde;
- A gestão das unidades deve apoiar as Ouvidorias para garantir o cumprimento das normas.

Atribuições das Ouvidorias

- Acesso livre a todos os setores do órgão.
- Solicitação de informações e documentos necessários.
- Participação em reuniões e eventos relacionados à sua área.
- Autonomia do Ouvidor na elaboração de pareceres, atos e relatórios.
- Responsabilidade do Ouvidor pelos registros das manifestações, sem exclusão ou alteração por ordem superior.

Perfil do Ouvidor SUS e Equipe

- **Ouvidor:** Deve ter conhecimento sobre o SUS, habilidades de comunicação, mediação e capacidade de articulação;
- **Equipe Técnica:** Comprometida com a ética pública, atendimento célere e efetivo, e capacidade de trabalhar sob pressão;
- **Equipe de Transparência Passiva:** Habilidade para operar o sistema e-SIC e formular respostas claras e objetivas aos cidadãos.



Tipos de Manifestações dos Municípios/Usuários e Trabalhadores:

Solicitações: Requerimentos de atendimento ou acesso a serviços de saúde.

Informações: Pedidos de esclarecimentos sobre serviços de saúde.

Sugestões: Propostas para melhorias no SUS.

Elogios: Demonstrações de satisfação com serviços prestados.

Reclamações: Notificações de insatisfação com serviços ou atendimentos.

Denúncias: Relatos de irregularidades ou ilegalidades na administração pública que precisam de apuração.

Diferença entre Informação e Pedido de Informação

Informação:

Serve para esclarecer dúvidas sobre ações, programas e procedimentos de saúde no SUS em São Paulo. O atendimento pode ser feito pela Central SP 156, internet ou presencialmente.

Saiba como pedir informações [aqui](#).

Pedido de acesso à informação:

Usado para solicitar dados diretamente à Prefeitura de São Paulo, sobre órgãos municipais. Pode ser feito online (e-SIC), presencialmente ou por carta.

Saiba como fazer um pedido de acesso: [Clique aqui](#)

Canais de Atendimento da Ouvidoria SUS – São Paulo

Central SP 156: Ligue e selecione Opção “5” depois “1” (24 horas, grátis). Fora de SP, ligue 0800 0110156.

Formulário online: [Acesse aqui](#)

Atendimento presencial nas Supervisões Técnicas de Saúde: Segunda a sexta, 10h às 16h. [Veja endereços](#)

Atendimento presencial nos hospitais municipais: Segunda a sexta, 8h às 16h. [Veja endereços](#)

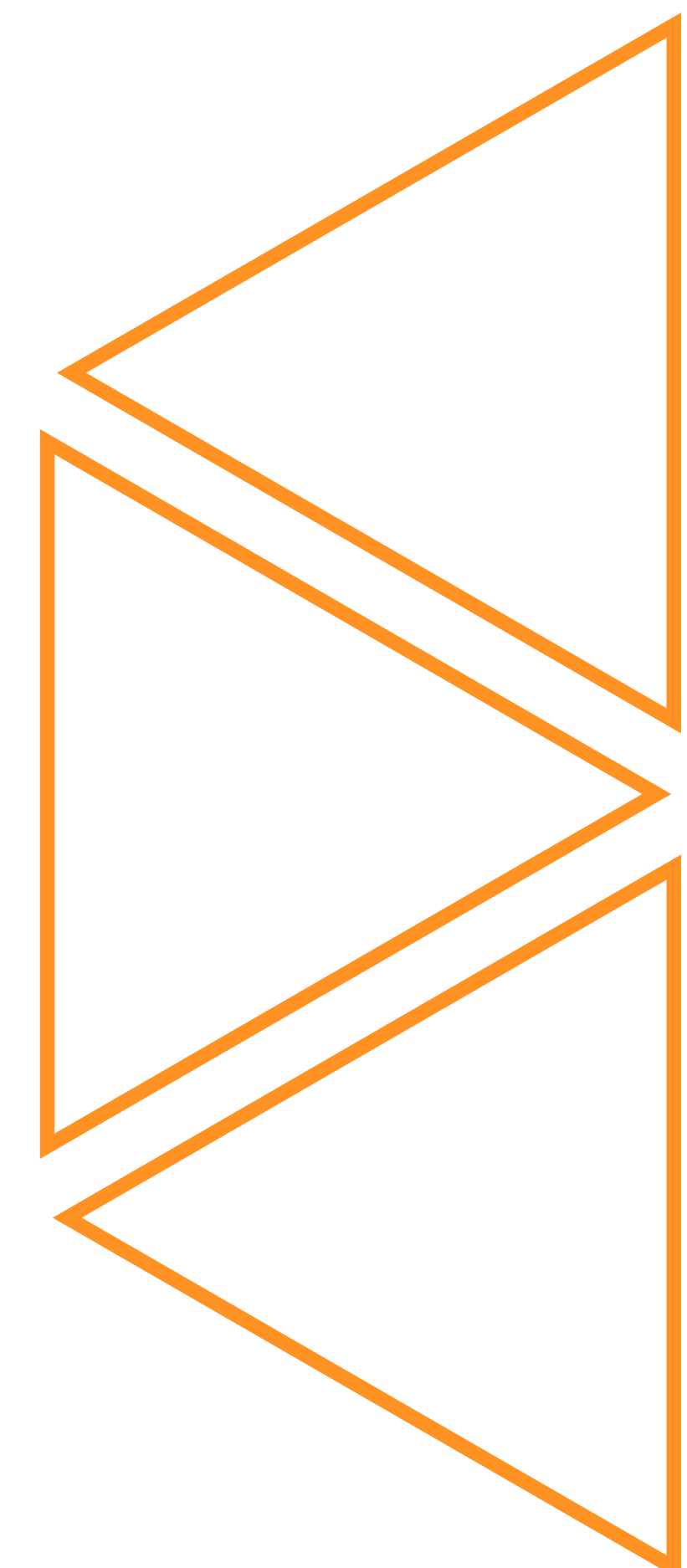
Carta de Serviços

A Carta de Serviços reúne informações oficiais e atualizadas sobre todos os serviços prestados pela Prefeitura de São Paulo.

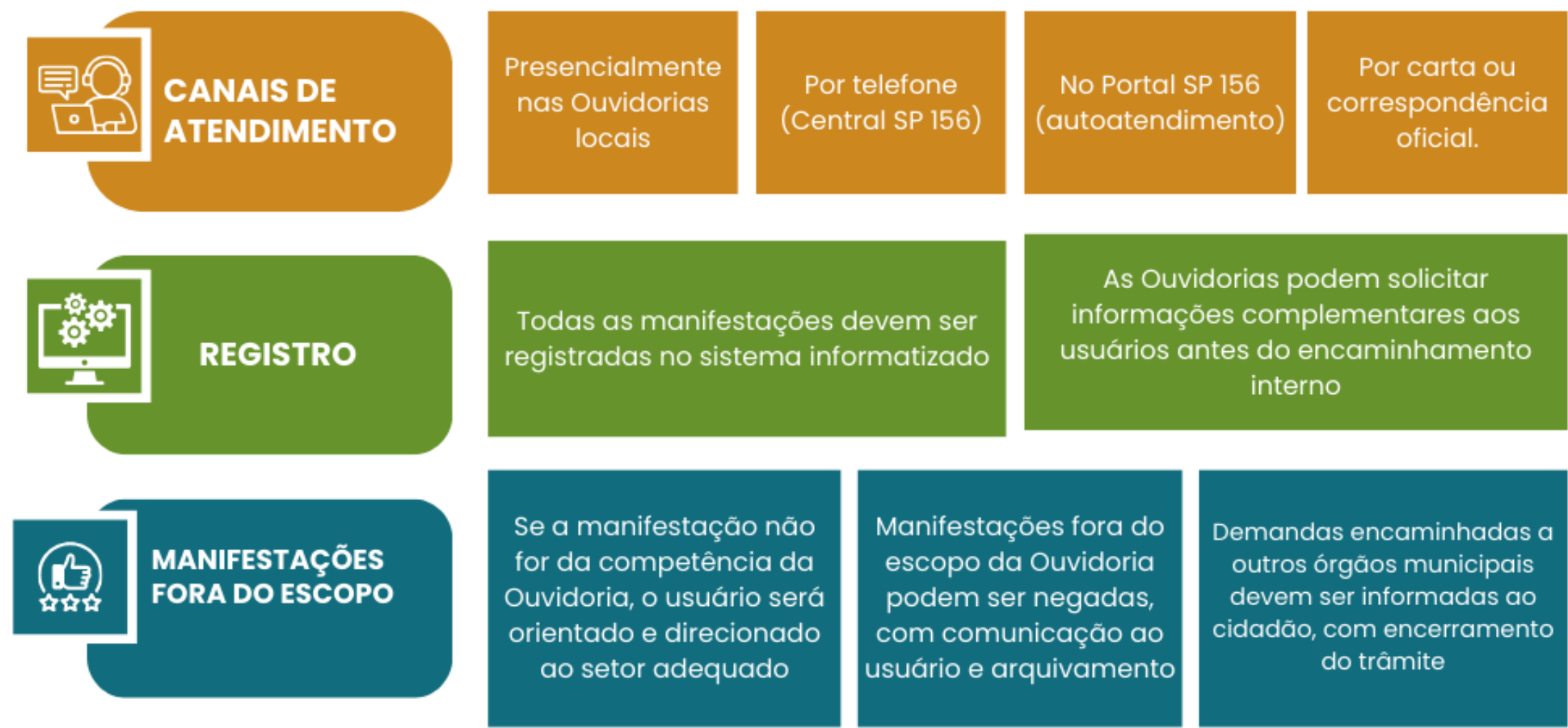
Encontre as cartas no [Portal SPI56](#). Basta clicar no serviço desejado para ver as instruções.

Pela Central Telefônica, ao solicitar informações, você também pode pedir a Carta de Serviços ou tirar dúvidas sobre algum serviço.

O objetivo é facilitar o acesso da população às informações dos serviços públicos de forma simples e organizada, em um só lugar.



Fluxo de Atendimento às Manifestações (Ouvidoria SUS)



Procedimentos Administrativos – Etapas (Ouvidorias SUS)



Transição para o SIGRC

Desde dezembro de 2013, a Rede de Ouvidorias do SUS vem utilizando o sistema Ouvidor SUS, uma plataforma online desenvolvida pelo DATASUS para registrar, encaminhar e responder manifestações de usuários de forma descentralizada.

Recentemente, buscando unificar os dados dos atendimentos da Prefeitura de São Paulo, a Ouvidoria do SUS está migrando para o Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão (SIGRC).

O SIGRC é um sistema web que registra e gerencia todas as manifestações dos cidadãos à Prefeitura, por meio dos canais do SP156. Com ele, é possível cadastrar demandas, anexar documentos, acompanhar o andamento dos pedidos em tempo real e receber atualizações por e-mail ou celular.

A integração da Ouvidoria SUS ao SIGRC traz vários benefícios:

Centralização dos dados: Todas as manifestações ficam em uma só plataforma, facilitando o acesso, evitando duplicidade e melhorando a gestão das informações.

Unificação das ferramentas: Todo o atendimento é feito em um só sistema, reduzindo o uso de ferramentas externas.

Formulários mais eficientes: Os campos obrigatórios ajudam a qualificar e agilizar o tratamento das demandas, pedindo informações essenciais, como nome, CPF ou Cartão SUS.

Anexos: Usuários podem enviar documentos para complementar o atendimento.

Encaminhamento automático: As solicitações são enviadas rapidamente para o setor responsável, tornando o processo mais ágil.

Acompanhamento em tempo real: O cidadão pode verificar o status da sua demanda a qualquer momento, aumentando a transparência.

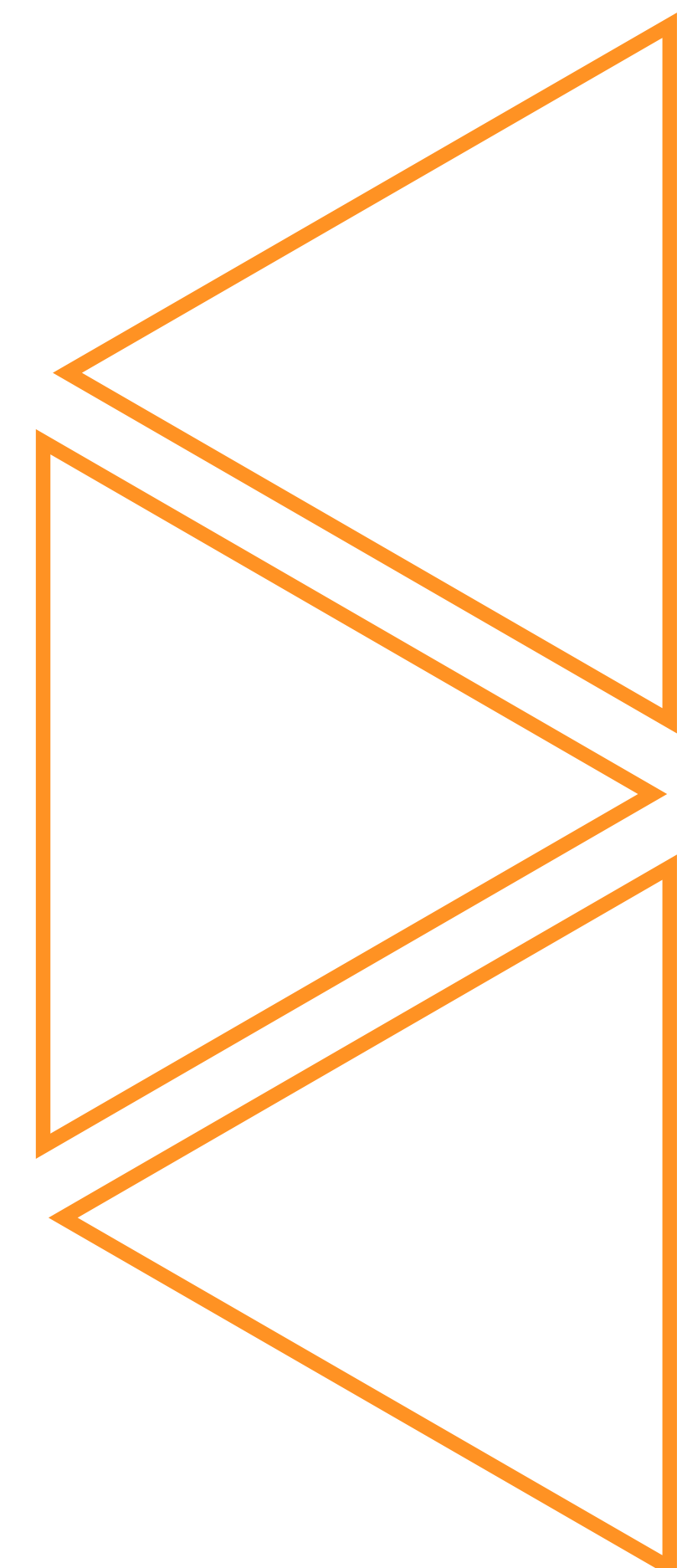
Comunicação mais rápida: Caso faltem informações, o contato com o usuário e o registro das ações ficam mais fáceis.

Controle de prazos: O sistema permite monitorar o tempo de resposta, garantindo o cumprimento dos prazos.

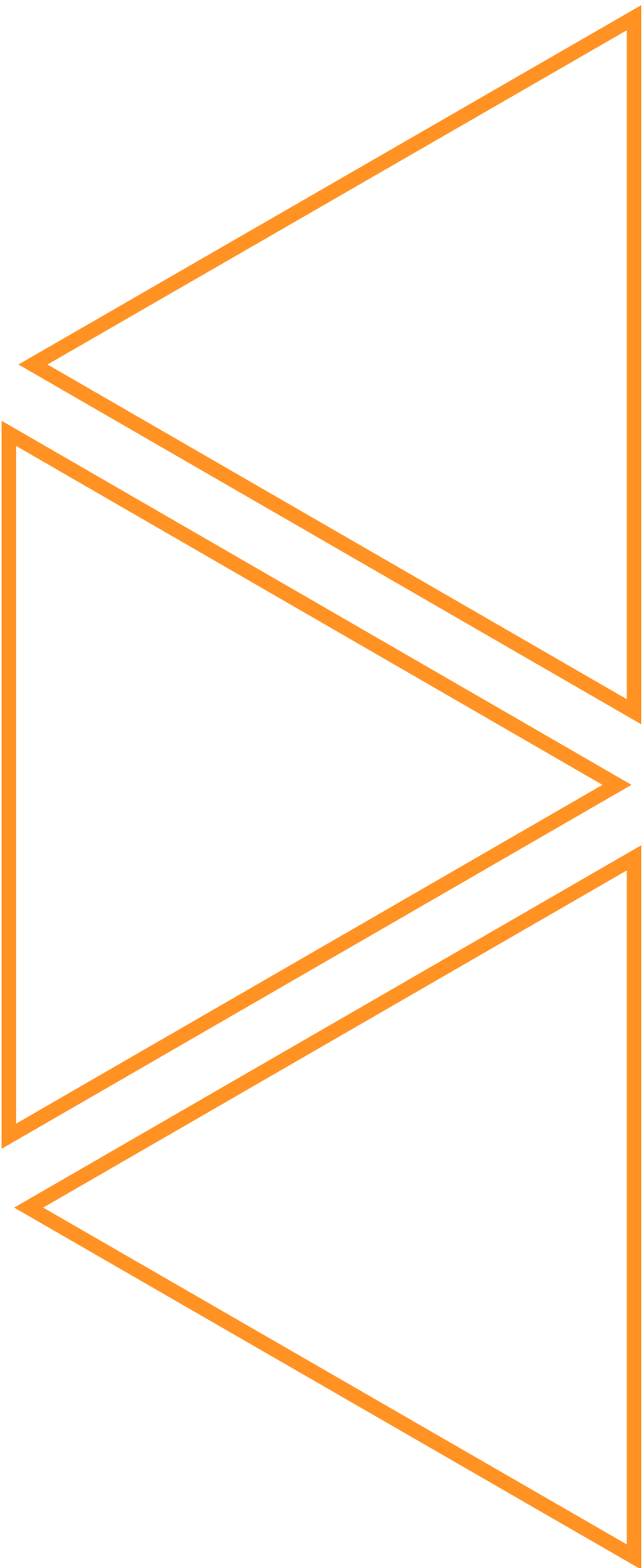
Gestão e avaliação das respostas: Relatórios específicos ajudam a acompanhar a qualidade das respostas e propor melhorias.

Checklist de finalização: Garante que todas as etapas da demanda foram atendidas corretamente.

A migração para o SIGRC tem o potencial de melhorar continuamente os processos, tornando o atendimento ao cidadão mais eficiente, transparente e de qualidade.



Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) na Rede de Ouvidorias SUS de São Paulo



Denúncias

De acordo com a legislação vigente e a carta de serviços da Ouvidoria Geral do Município, são consideradas **denúncias** as manifestações que contenham os seguintes elementos:

- Assédio moral;
- Assédio sexual;
- Conduta inadequada de servidor(a) público(a);
- Desvio de verbas, materiais e bens públicos;
- Ilegalidade na gestão pública;
- Irregularidade da contratação e/ou gestão de serviço público.

No caso de recebimento de manifestações com este teor, ela deve ser indeferida com a resposta padrão “Orientação denúncia OGM” utilizando a opção do checklist “Indeferido denúncia OGM”:

“Prezado(a) Senhor(a) XXXXXX (inserir o nome), a Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo agradece seu contato e em atenção ao contido na inicial esclarecemos que a Ouvidoria Geral do Município (OGM) é o canal de registro de denúncias relativas a este assunto no município de São Paulo. É possível encaminhar um e-mail para denunciaogm@prefeitura.sp.gov.br. Ou realizar contato por meio dos telefones 3334-7105 ou 3334-7107 ou ainda de forma presencial com agendamento prévio no endereço Rua Líbero Badaró, 293 – 19º andar.

Para acessar as informações para registro desta denúncia acesse o link:

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/ouvidoria/fale_com_a_ouvidoria/index.php?p=227268
e no final da página clique em Ouvidoria Geral do Município.

Atenciosamente,
Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo
Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo (SMS – SP)”

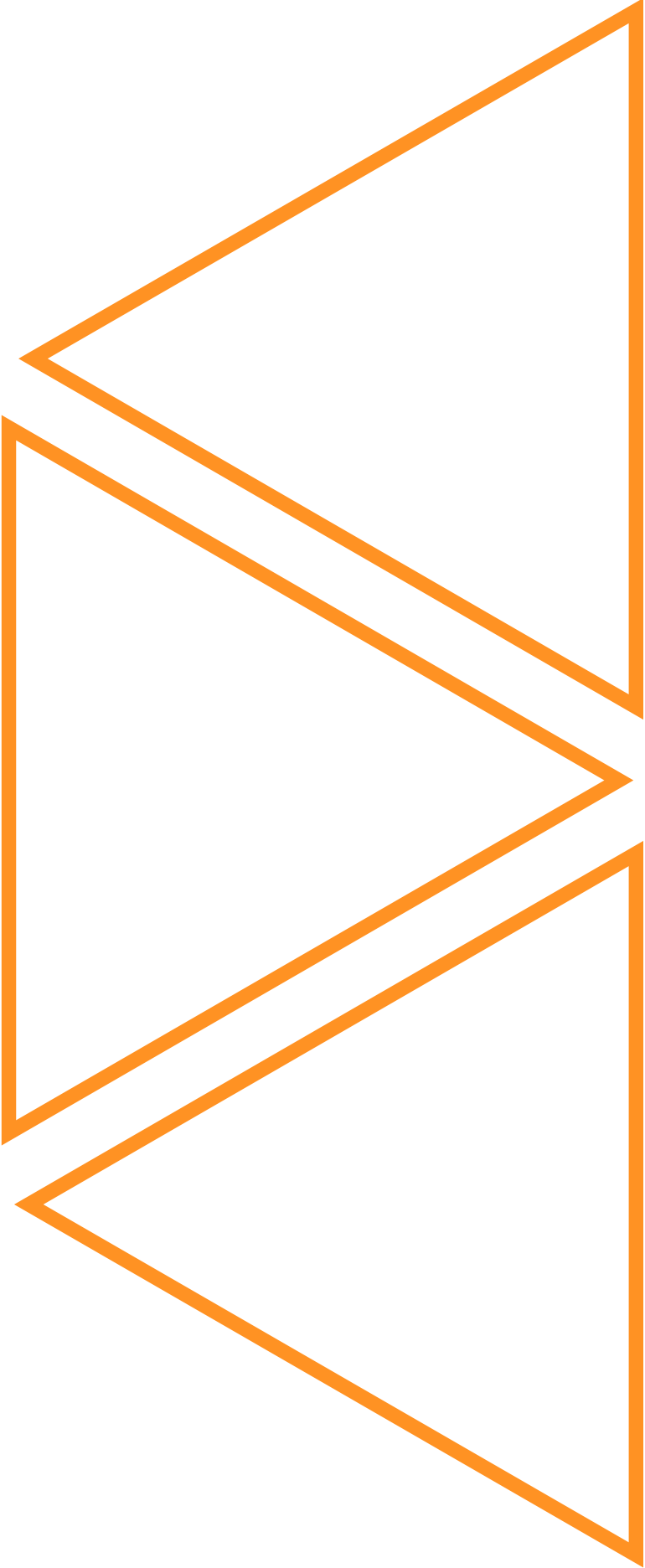
Em caso de qualquer excepcionalidade, entre em contato com a Divisão de Ouvidoria do SUS.

Relatórios

A Divisão de Ouvidoria é responsável pela elaboração de relatórios anuais, e a Rede é responsável pela elaboração de relatórios com periodicidade definida pela Divisão de Ouvidoria. Todos os relatórios devem ser divulgados publicamente para prestação de contas das atividades realizadas.

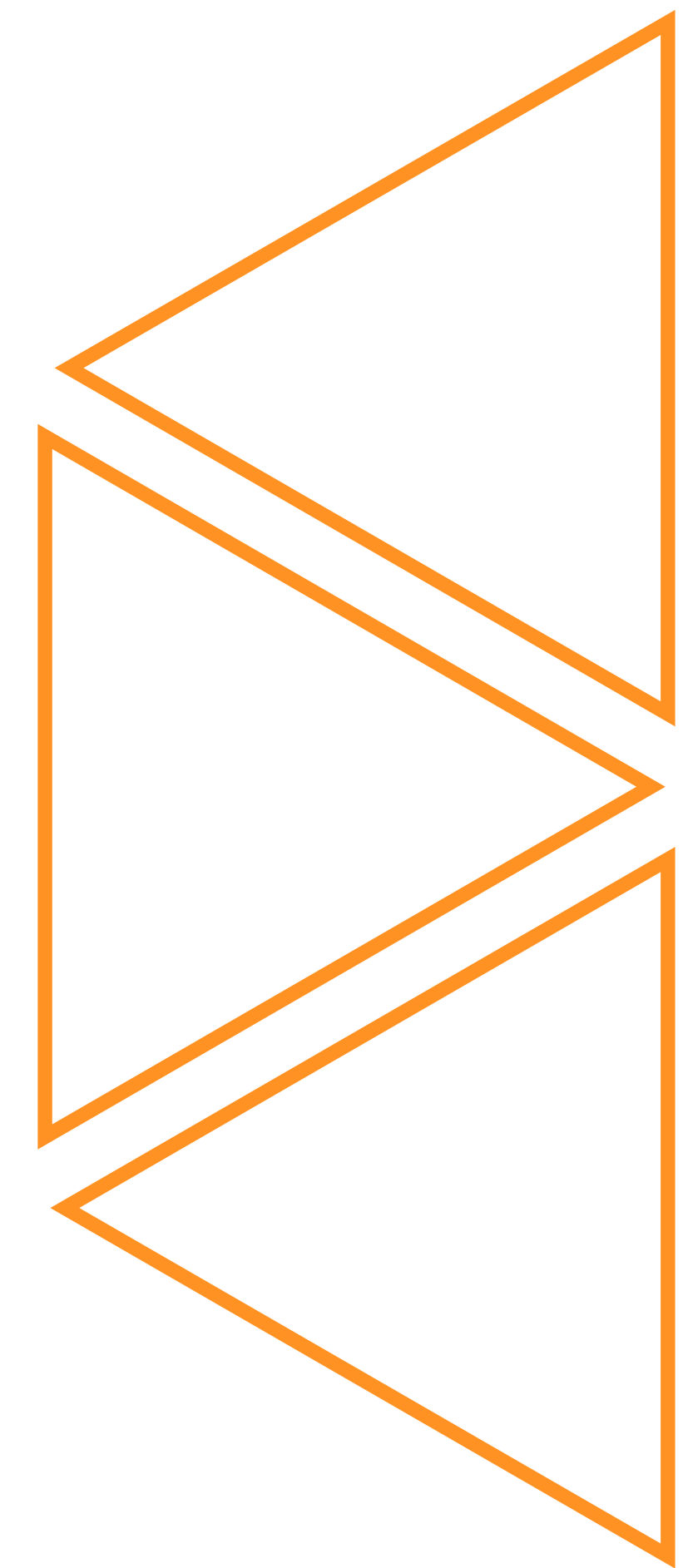
Os relatórios gerenciais, que devem ser elaborados e validados pelo ouvidor, precisam conter:

- **Número de manifestações recebidas** no período anterior, classificadas por tipo;
- **Principais motivos** dessas manifestações em cada classificação;
- **Análise dos pontos recorrentes;** e
- **Parecer do gestor** do equipamento ou órgão de vinculação.



Os relatórios locais devem ser encaminhados à autoridade máxima do órgão/equipamento ao qual a Ouvidoria está vinculada, que se manifestará sobre as providências adotadas. Também serão compartilhados com os Conselhos Gestores. Já os relatórios consolidados, elaborados pela Divisão de Ouvidoria da Secretaria Municipal da Saúde, são compartilhados com o Conselho Municipal de Saúde e disponibilizados integralmente na [internet](#).

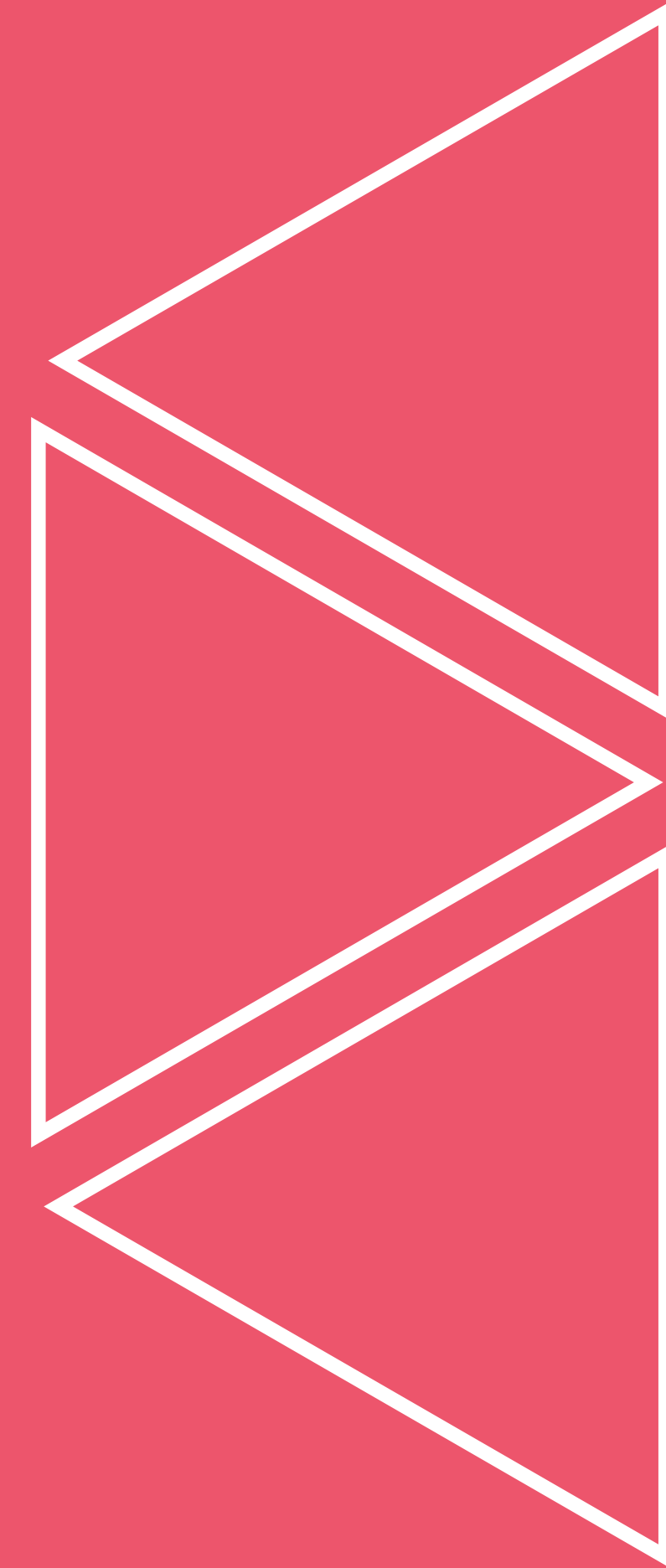
A Rede de Ouvidorias SUS atua para promover o controle, a transparência e a participação social proporcionando acesso e escuta qualificada, assegurando um fluxo ágil e eficaz das manifestações até a resposta ao cidadão, e produzindo informações que auxiliem o gestor na tomada de decisões. A atuação das Ouvidorias descentralizadas deve ser fortalecida para ampliar a participação na realidade local. Com relação aos pedidos de acesso à informação (LAI), a Divisão de Ouvidoria realiza a gestão do fluxo interno na Secretaria Municipal da Saúde, por meio do Sistema de Informação ao Cidadão – e-SIC.



06

Lei de Acesso à Informação (LAI) e as Ouvidorias Públicas

- Fundamentos e aplicação da LAI no contexto das ouvidorias
- Regulamentação da LAI no município de São Paulo



LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI) E AS OUVIDORIAS PÚBLICAS

O acesso à informação pública é um direito essencial em sociedades democráticas, garantindo transparência e participação cidadã. A informação estatal é um bem público, e seu acesso deve ser regra, com o sigilo como exceção. Cidadãos bem informados podem participar ativamente das decisões públicas e acessar direitos como saúde e educação.

A Lei de Acesso à Informação (LAI), instituída pela [Lei nº 12.527/2011](#), representou uma mudança cultural no Estado brasileiro ao regulamentar o Artigo 5º, inciso XXXIII, da Constituição Federal, que garante o acesso a informações como um direito individual, sem que o Estado possa questionar os motivos do pedido.

Enquanto a LAI garante o direito à informação, as Ouvidorias desempenham um papel importante no processo, assegurando que esse direito seja efetivamente exercido ao receber e encaminhar pedidos de informação.

Possíveis Áreas de Atuação das Ouvidorias

Protocolo do Pedido de Informação: Monitorar prazos e tramitação no Sistema de Informação ao Cidadão (SIC).

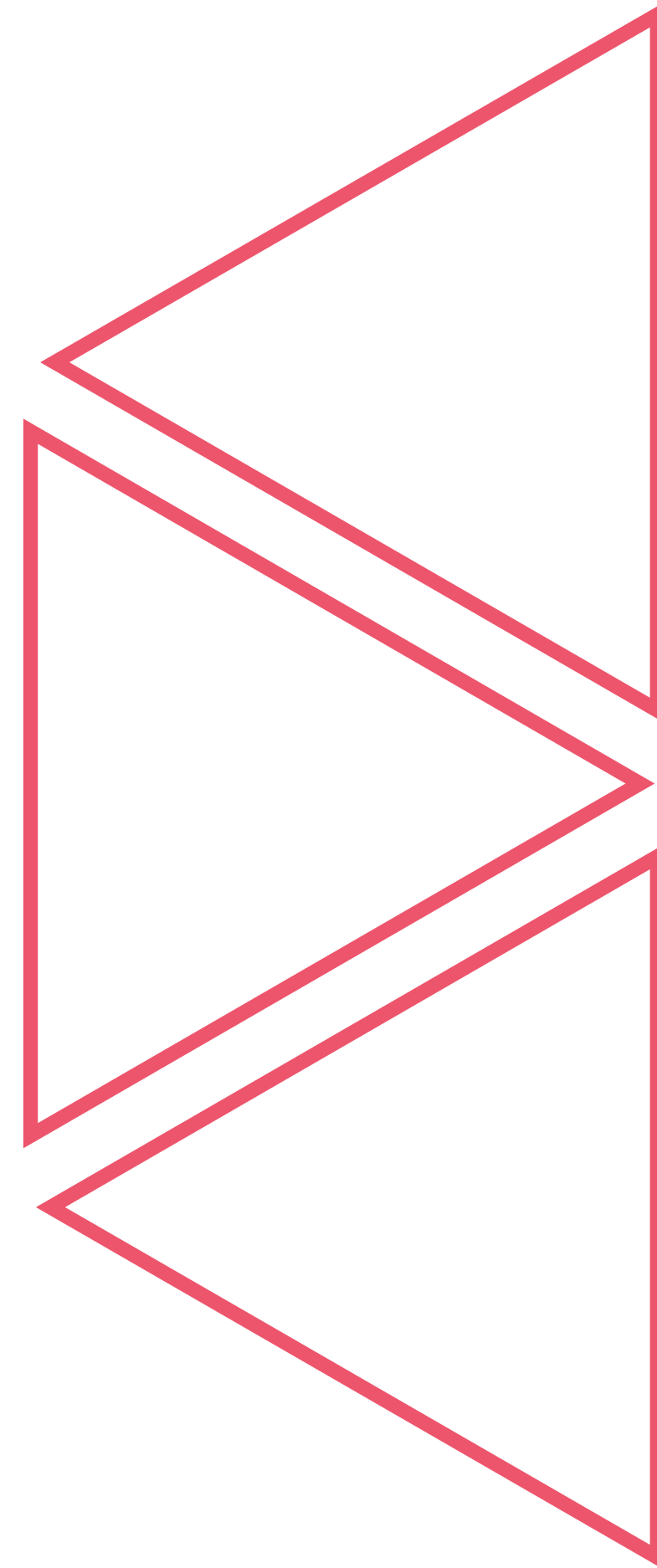
Resposta ao Solicitante: Acompanhar a resposta, analisar se foi satisfatória, parcialmente satisfatória ou insatisfatória. Verificar se, em caso de negativa, os requisitos do art. 16 da LAI foram cumpridos.

Protocolo de Recurso: Monitorar a tramitação e a análise do mérito no parecer enviado à autoridade superior.

Resposta ao Recurso: Acompanhar a resposta e verificar se os requisitos do art. 16 foram observados.

Relatórios: Elaborar relatórios com os temas e perguntas mais frequentes, para divulgar nos sites das instituições e promover a transparência ativa (informações disponíveis sem necessidade de pedido).

Pesquisas de Satisfação: Realizar pesquisas periódicas para avaliar a satisfação dos cidadãos com o atendimento.



LAI no Município de São Paulo

A LAI se aplica a todas as esferas do Estado, incluindo órgãos e entidades municipais, autarquias, fundações, empresas públicas e entidades privadas sem fins lucrativos que recebam recursos públicos.

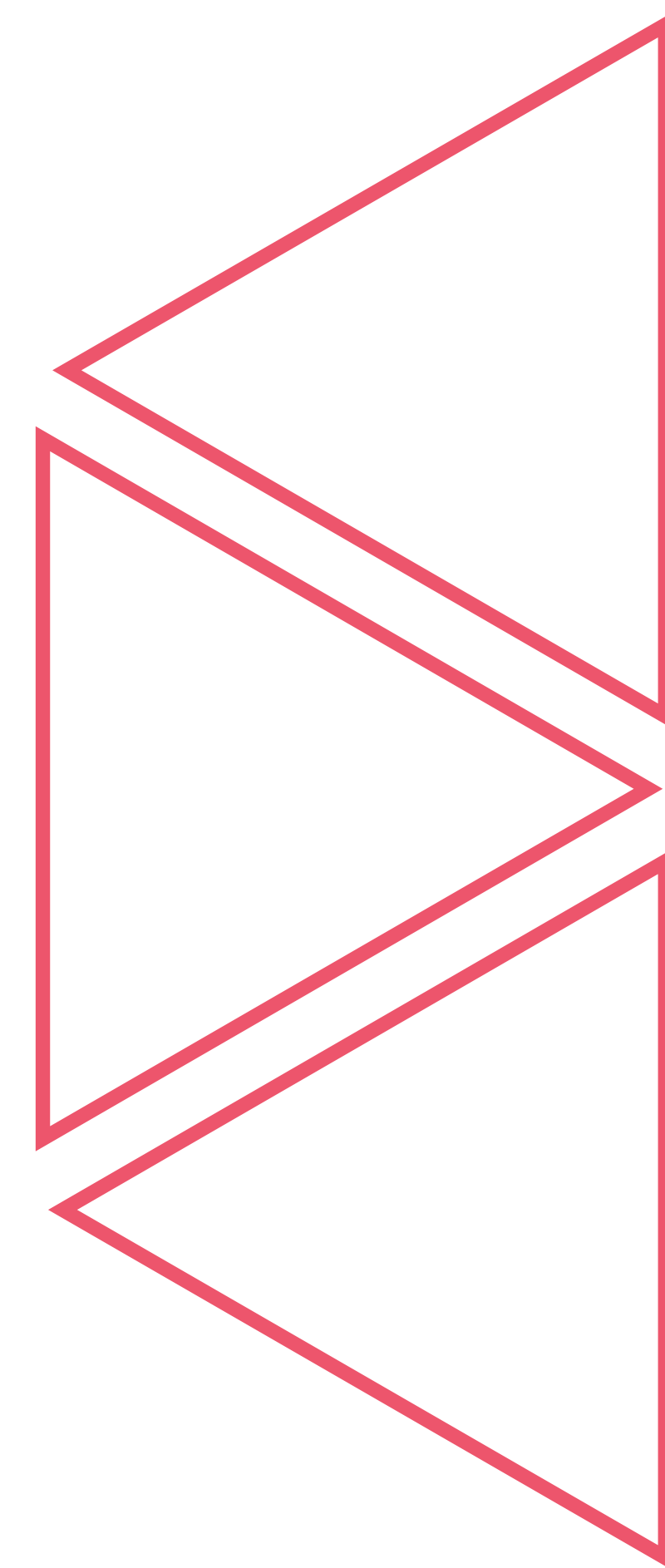
No município, a Controladoria Geral do Município (CGM) tem a competência para monitorar o cumprimento da LAI e do Decreto Municipal nº 53.623/2012, que regulamenta os principais pontos:

1. Direito de Acesso à Informação: Assegura a qualquer pessoa, física ou jurídica, o direito de acessar informações públicas de forma clara e ágil, com exceção de dados sigilosos ou pessoais protegidos por lei.
2. Transparência Ativa: Os órgãos públicos devem divulgar, de forma proativa, informações de interesse coletivo, como repasses de recursos, execução orçamentária, licitações, contratos e remuneração de servidores.
3. Serviço de Informação ao Cidadão (SIC): Cada órgão deve ter uma unidade para receber e registrar pedidos de acesso à informação, fornecendo orientação e respostas em até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.
4. Informações Sigilosas: Define critérios para classificação de informações como ultrassecretas, secretas ou reservadas, com prazos máximos de sigilo (25, 15 e 5 anos, respectivamente). A desclassificação pode ocorrer por revisão ou término do prazo.
5. Informações Pessoais: Dados pessoais têm acesso restrito, exceto em casos específicos, como decisão judicial, defesa de direitos humanos ou interesse público preponderante. O consentimento do titular é necessário para divulgação a terceiros.
6. Recursos: Em caso de negativa de acesso, o cidadão pode recorrer à autoridade máxima do órgão e, posteriormente, à Controladoria Geral do Município e à Comissão Municipal de Acesso à Informação (CMAI).
7. Sanções: Agentes públicos ou entidades que descumprirem as normas podem sofrer sanções como advertência, multa, rescisão de contrato ou declaração de inidoneidade.

Direitos do Solicitante na LAI

A Lei de Acesso à Informação (LAI) garante que qualquer pessoa pode solicitar informações à administração pública, com os seguintes direitos:

1. Gratuidade: Os pedidos são gratuitos, exceto pelos custos de reprodução de documentos.
2. Sem justificativa: O solicitante não precisa explicar os motivos da solicitação.
3. Acessibilidade: A informação deve ser clara e compreensível, sem uso excessivo de termos técnicos ou siglas.
4. Amplo acesso: O acesso é garantido a todos, mas o anonimato não é permitido.
5. Sem exigência de documentos: Não é necessário apresentar documentos pessoais, facilitando solicitações de estrangeiros ou pessoas jurídicas.



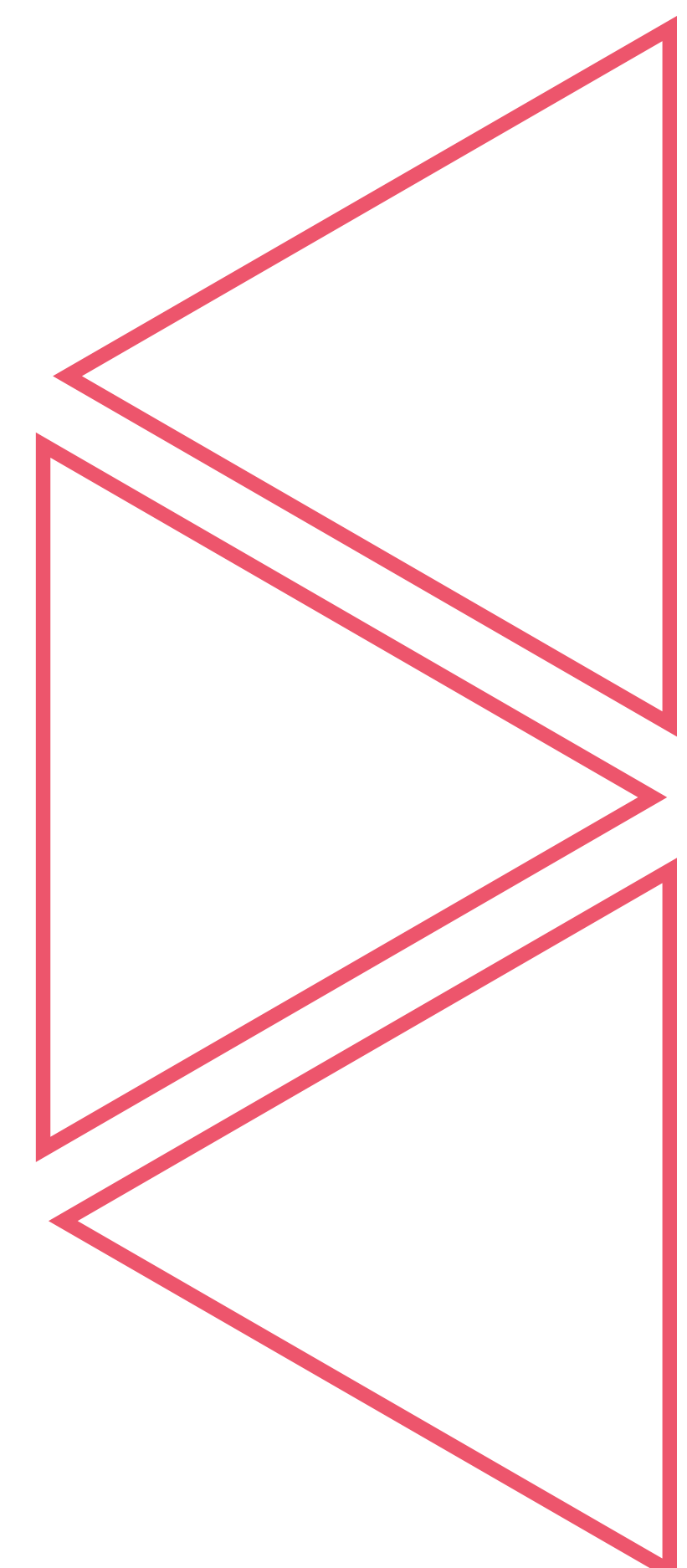
Tipos de Pedidos de Informação

1. Solicitações simples: informações de fácil acesso, como endereços ou telefones, que podem ser atendidas pela Ouvidoria e outros canais de atendimento ao cidadão.
2. Pedidos de acesso à informação: dados ou documentos produzidos pela administração pública, que exigem pesquisa e são tratados pelo SIC.

Informações Sigilosas

A LAI restringe o acesso a informações consideradas sigilosas ou pessoais, como questões de segurança nacional, relações internacionais, ou dados que possam prejudicar a privacidade ou a segurança pública.

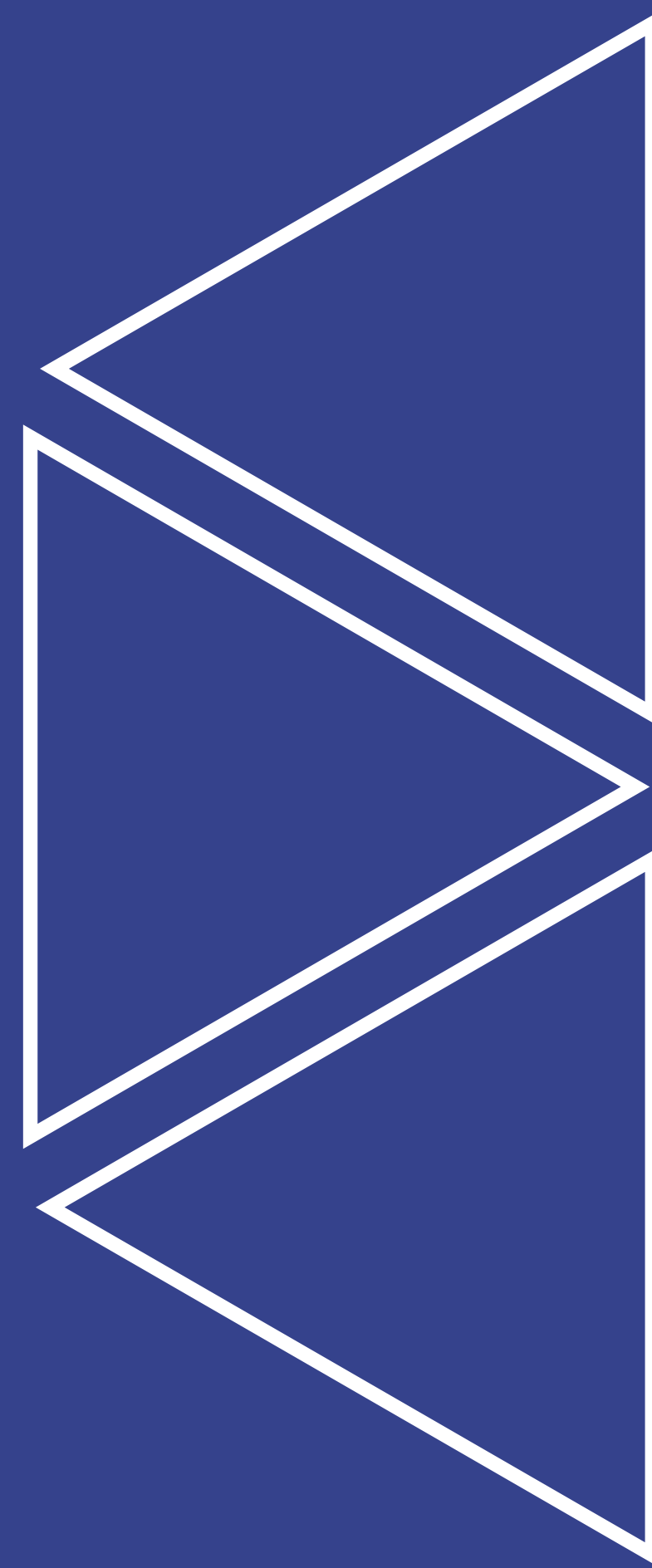
Para maiores informações sobre a LAI no Município de São Paulo, incluindo instruções detalhadas de como atender e tratar um pedido de acesso à informação, acesse a [Cartilha sobre o Acesso à Informação na Cidade de São Paulo](#).



07

Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

- Complementaridade entre LAI e LGPD
- Conceitos fundamentais
- Impacto da LGPD no tratamento de dados pelas ouvidorias e passo a passo para adequação



LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709/2018) está em vigor desde 2018 e protege a privacidade e a liberdade das pessoas, regulando como os dados pessoais devem ser tratados, seja por pessoas físicas ou jurídicas.

LAI e LGPD: Direitos e Proteções Complementares

A Lei de Acesso à Informação (LAI) e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) regulamentam direitos fundamentais distintos: acesso à informação e privacidade dos dados, respectivamente. Ambas são complementares e não hierárquicas. A LAI já previa diretrizes para o tratamento de dados pessoais no setor público, como transparência e consentimento, enquanto a LGPD reforçou a proteção desses dados.

Um exemplo prático: um cidadão pode solicitar informações sobre plantões médicos sob a LAI, mas o acesso ao prontuário médico de um paciente é protegido pela LGPD.

A Controladoria-Geral da União destacou que a LAI é a norma aplicável em processos administrativos envolvendo dados pessoais, harmonizando-se com a LGPD e a Lei de Governo Digital. Informações laborais de servidores públicos são geralmente públicas, enquanto dados como CPF ou CID são pessoais e protegidos.

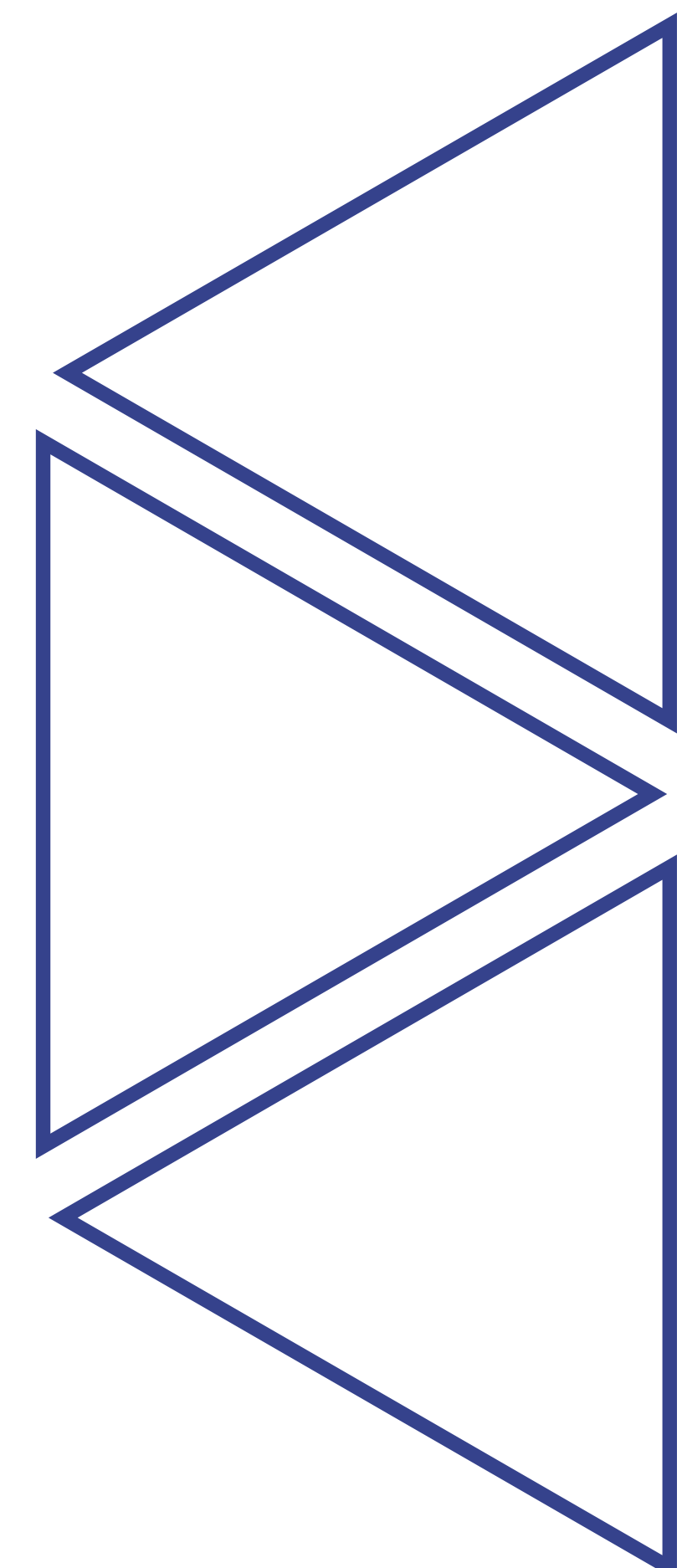
O que são Dados Pessoais?

São informações que identificam alguém, direta ou indiretamente. Exemplos: nome, CPF, e-mail, endereço, fotos, voz, dados genéticos, etc.

Dados Pessoais Sensíveis

São dados que exigem proteção extra, como informações sobre saúde, religião, opinião política, vida sexual, origem racial, genética ou biométrica. Só podem ser tratados em situações específicas.

- **Imagens:** São consideradas dados pessoais se identificarem alguém. Se revelarem algo sensível (como condições de saúde), são tratadas como dados sensíveis.
- **Dados de Saúde:** Incluem diagnósticos, tratamentos e medicamentos. O paciente tem o direito de saber (ou não) sobre seu estado de saúde.



Privacidade e Proteção de Dados

1. Privacidade: É o direito de cada um de controlar suas informações pessoais.

2. Titular de Dados: Qualquer pessoa viva é dona de seus dados pessoais.

3. Agentes de Tratamento:

- **Controlador:** Decide como os dados serão tratados.
- **Operador:** Realiza o tratamento em nome do controlador.

4. Encarregado de Dados (DPO): É o responsável por comunicar-se com titulares e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

Direitos do Titular de Dados

A LGPD garante que você pode:

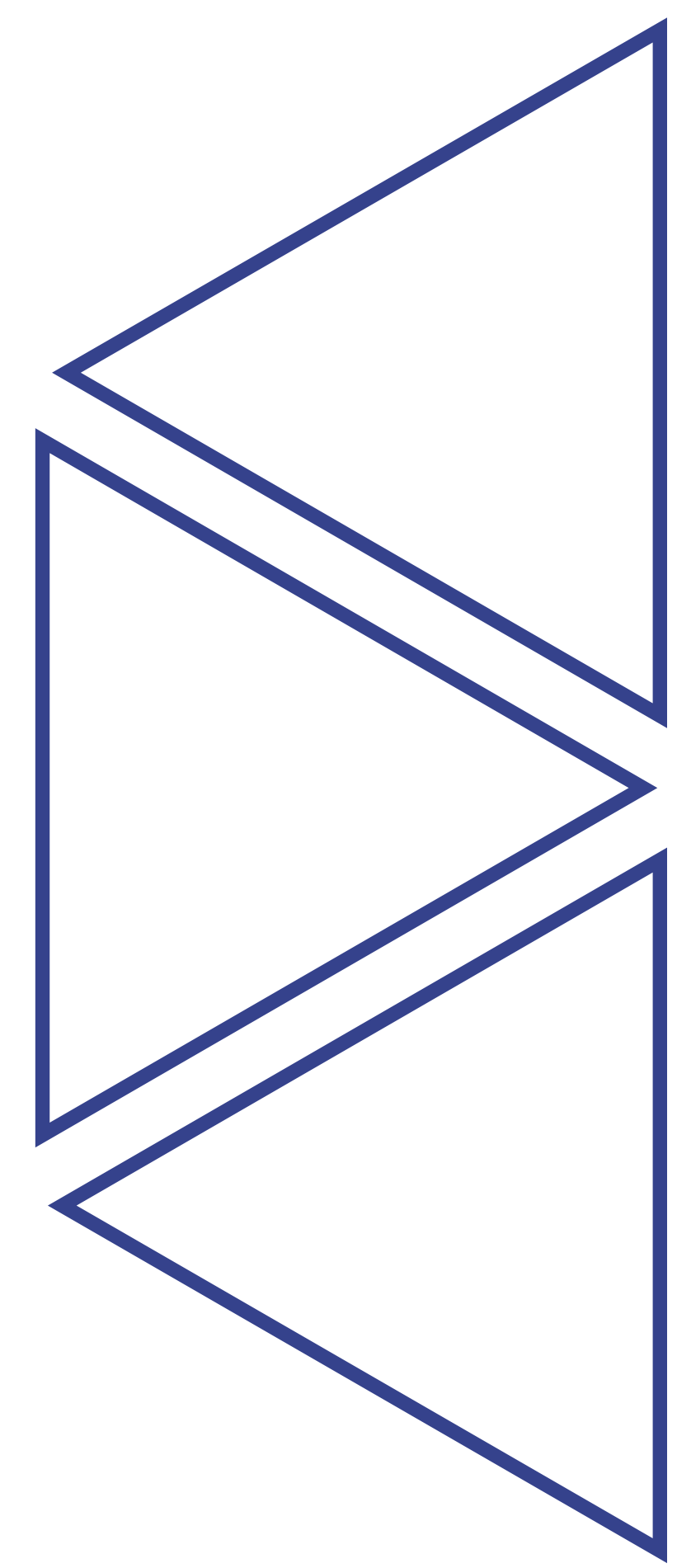
1. Saber se seus dados estão sendo tratados.
2. Acessar, corrigir ou atualizar seus dados.
3. Pedir a exclusão ou anonimização dos dados.
4. Transferir dados para outro serviço (portabilidade).
5. Revogar consentimentos e saber com quem seus dados foram compartilhados.

Tratamento de Dados pelo Poder Público

- Órgãos públicos devem tratar dados com transparência e apenas para fins legítimos.
- As práticas de tratamento devem ser divulgadas de forma clara, preferencialmente em sites oficiais.

Quando a LGPD não se aplica?

1. Dados tratados por pessoas físicas para fins pessoais (sem objetivo comercial).
2. Fins jornalísticos, artísticos, acadêmicos, de segurança pública ou defesa nacional.
3. Dados de fora do Brasil, sem transferência internacional ou com proteção adequada no país de origem.

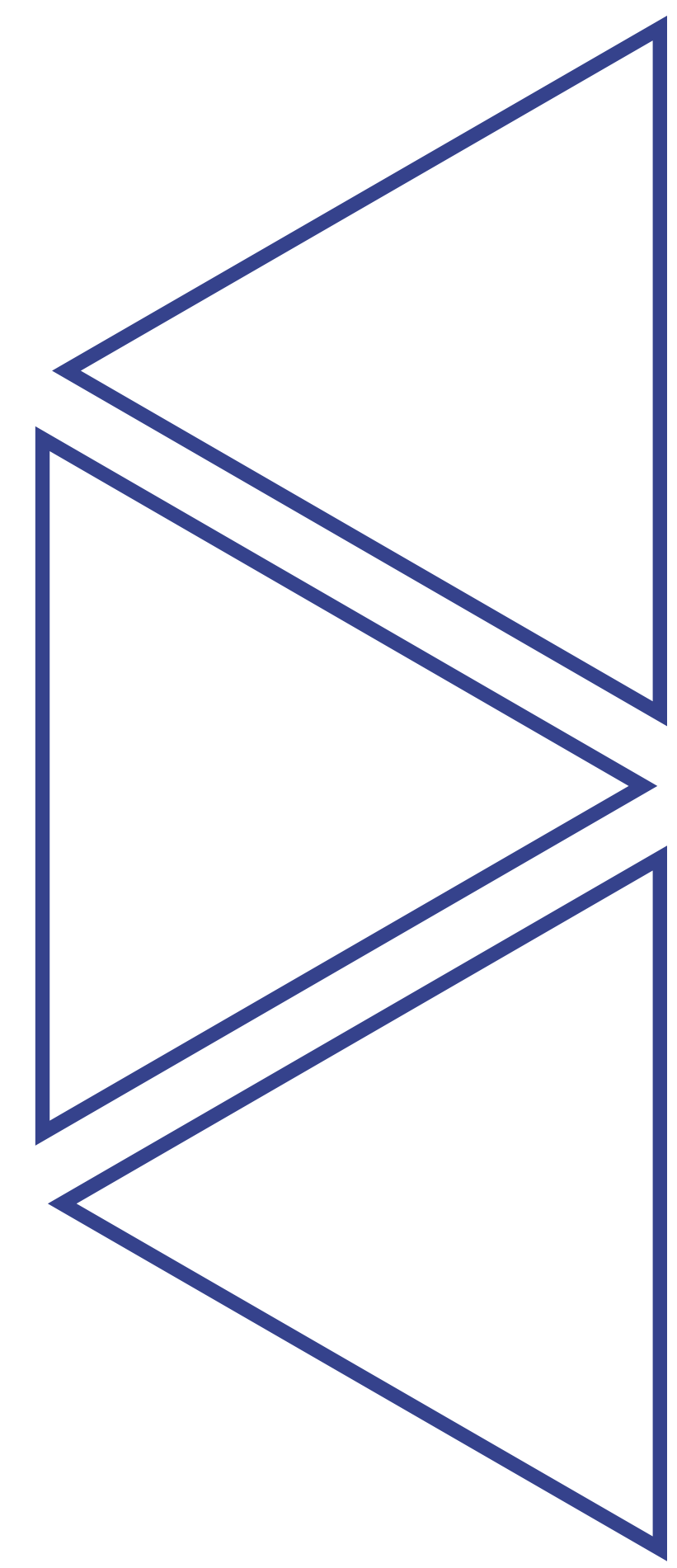


Segurança da Informação

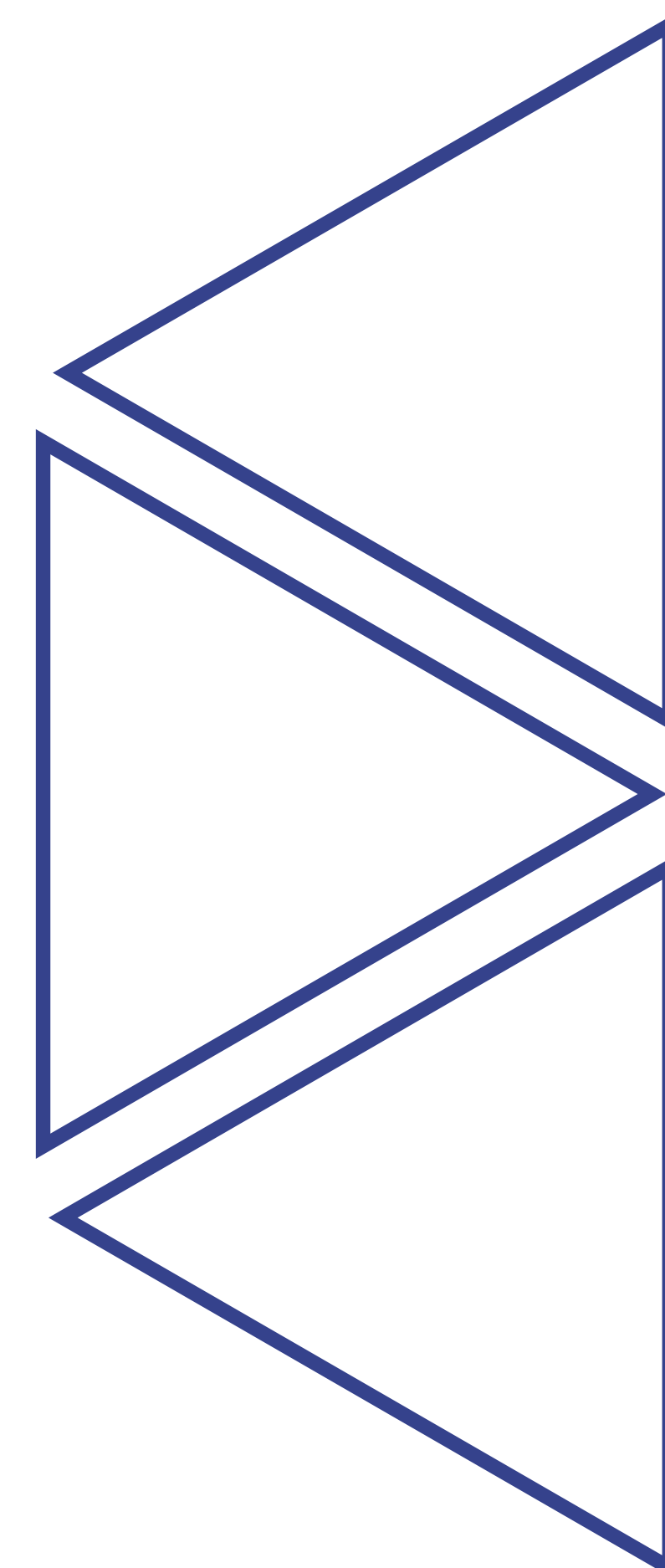
Para proteger os dados, é essencial garantir:

1. **Confidencialidade:** Só pessoas autorizadas acessam os dados.
2. **Disponibilidade:** Dados e sistemas devem estar acessíveis quando necessário.
3. **Integridade:** Dados precisam ser precisos e protegidos contra alterações não autorizadas.

Para saber mais sobre a implementação da LGPD no Município de São Paulo, acesse a [Cartilha](#) disponibilizada pela CGM. Conheça também o [Guia de Boas Práticas da LGPD para ouvidorias](#), elaborado pela RENOUV em 2023.



Passo a Passo para Adequação das Ouvidorias à LGPD



08

Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade da Rede de Ouvidorias SUS

Objetivo: Aprimorar processos das ouvidorias do SUS, alinhando-os à Política de Defesa do Usuário e promovendo qualidade e segurança por meio de padrões predefinidos.

Processo:

- a) Autoavaliação: Diagnóstico e identificação de melhorias via sistema SARO, com questionários baseados em padrões de referência;
- b) Planos de Ação: Elaboração e monitoramento de melhorias em prazos curtos, médios e longos.

Resultado: Fortalecimento da gestão, resolutividade e credibilidade das ouvidorias junto à população.



PROGRAMA DE ACREDITAÇÃO, INTEGRIDADE E QUALIDADE DA REDE DE OUVIDORIAS SUS

O Programa de Acreditação, Integridade e Qualidade da Rede de Ouvidorias SUS no Município de São Paulo tem como objetivo aprimorar os processos da Rede, alinhando-os aos princípios da Política de Defesa do Usuário do Serviço Público e do SUS.

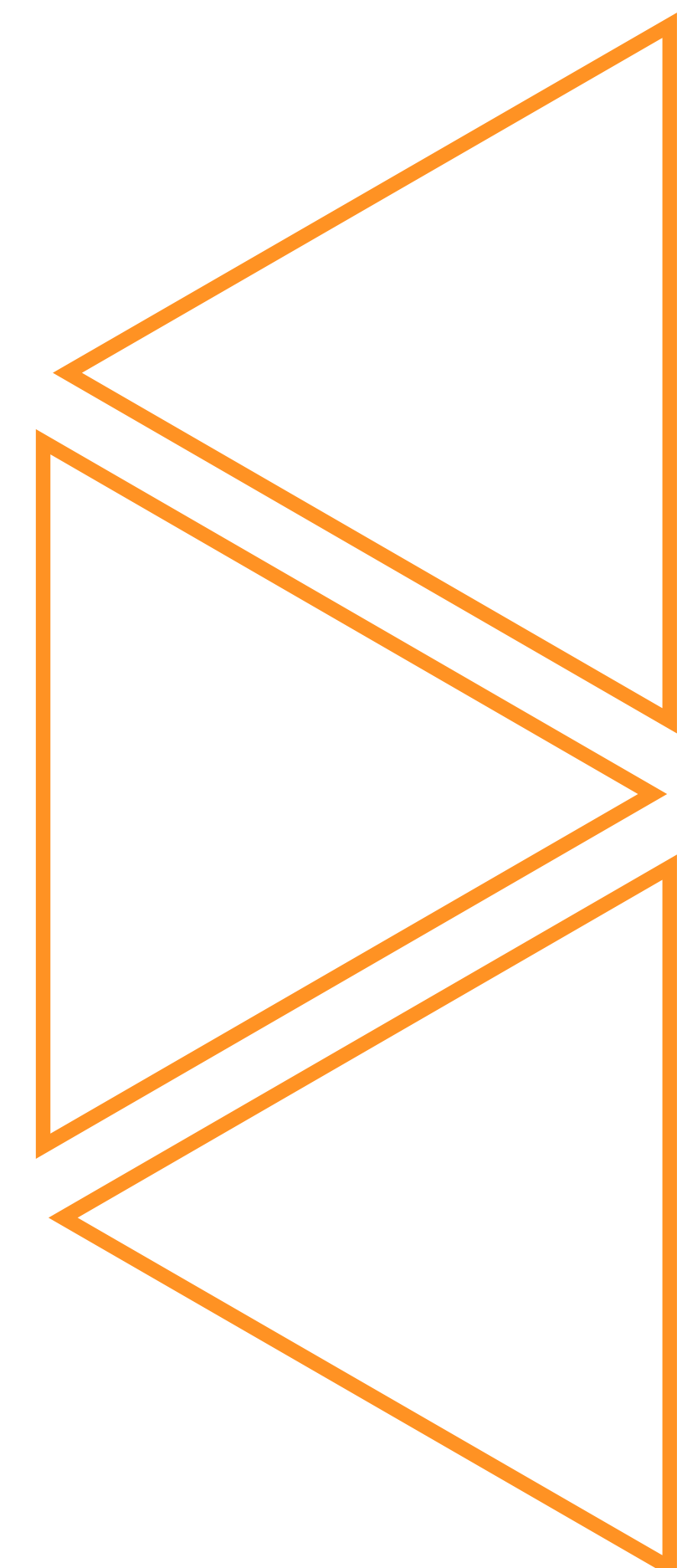
A acreditação é um método de avaliação e certificação que promove a qualidade e segurança das ouvidorias, baseado em padrões predefinidos. Um órgão certificador verifica se as unidades atendem a esses requisitos, demonstrando competência e compromisso com melhorias contínuas, mesmo em diferentes estágios de maturidade.

Essa iniciativa surgiu em 2014 com o projeto “Análise da Implementação Descentralizada do Sistema Nacional de Ouvidoria do SUS”, desenvolvido pela Fiocruz e pelo Ministério da Saúde. Como resultado, foram criados o Documento Referencial de Qualidade e o Manual de Acreditação, que embasaram o processo. Em 2018, a Divisão de Ouvidoria do SUS participou do projeto piloto e, em 2020, foi convidada a aderir formalmente à acreditação, concluída com sucesso em dezembro de 2023.

Para ampliar a certificação às ouvidorias locais da Rede SUS do município, a Secretaria Municipal da Saúde e a Controladoria Geral do Município instituíram o Programa de Acreditação da Rede de Ouvidorias SUS do Município de São Paulo por meio da [Portaria Conjunta CGM/SMS nº 01/2024](#), publicada em 23/12/2024. Esta portaria criou um Grupo de Trabalho (GT) responsável por estruturar e desenvolver a implementação do programa, com o objetivo de promover a qualidade e a integridade das ouvidorias do SUS no município. O GT é composto por representantes da Controladoria Geral do Município e da Secretaria Municipal de Saúde, e é coordenado pela Ouvidora Geral do Município.

Posteriormente, a [Portaria Conjunta nº 01/2025/CGM/SMS](#), de março de 2025, criou o Curso de Capacitação Multidisciplinar para Avaliadores em Acreditação em Ouvidoria da Saúde e o Comitê Consultivo Multidisciplinar à Acreditação. O curso visa disseminar conhecimento e promover a capacitação de avaliadores em acreditação, enquanto o Comitê Consultivo é responsável por monitorar e opinar sobre o conteúdo do curso e o processo de acreditação.

No âmbito da Secretaria Municipal da Saúde, o projeto piloto foi iniciado ainda em 2024, com o desenvolvimento do Sistema Acreditação da Rede de Ouvidorias (SARO), uma ferramenta criada em parceria com o DTIC/SMS para replicar o processo de acreditação de forma ágil, prática e padronizada para todas as unidades da Rede, garantindo eficiência e consistência na avaliação e melhoria contínua das ouvidorias.



A fim de testar as metodologias adotadas para o projeto, foi executado em outubro de 2024 um projeto-piloto com o Hospital Municipal Prof. Dr. Alípio Corrêa Netto e o Hospital do Servidor Público Municipal. Ambos realizaram a autoavaliação pelo sistema SARO e elaboraram os respectivos planos de ação.

AUTOAVALIAÇÃO

O processo de autoavaliação da Rede de Ouvidorias SUS tem como objetivos traçar um diagnóstico do cenário atual, identificar oportunidades de melhoria e fortalecer a gestão das ouvidorias, visando aprimorar a resolutividade e a qualidade dos serviços prestados à população. A metodologia foi baseada nos Padrões de Referência do documento “Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS no Brasil” (ENSP/FIOCRUZ, 2018), adaptados às particularidades da Rede do município. Em 2024, foi realizado um projeto piloto com as equipes dos Hospitais Municipal Prof. Dr. Alípio Corrêa Netto e do Hospital do Servidor Público Municipal, servindo como base para ajustes no processo.

O processo de autoavaliação envolve o prévio cadastramento das equipes da Rede pela Divisão de Ouvidoria no Sistema de Acreditação da Rede de Ouvidorias (SARO). O questionário a ser aplicado manteve a estrutura do Documento Referencial, com Dimensões (D), Subdimensões (SD) e Padrões de Referência (PR), além de incluir subitens para refletir a realidade da Rede. Composto por 92 questões, ele será respondido diretamente no Sistema por todos os membros de cada equipe de forma síncrona, em salas equipadas com notebooks na sede da SMS.

Antes de cada aplicação, está prevista uma apresentação sobre o processo de acreditação, com orientações sobre o uso do sistema e a elaboração de planos de ação. O questionário deverá ser respondido conforme uma escala Likert de 5 pontos (de “Ruim” a “Muito bom”), com campos opcionais para justificativas. Esses campos permitem maior detalhamento das respostas, enriquecendo a análise. O tempo estimado para a autoavaliação é de uma a duas horas, com suporte da Divisão de Ouvidoria e do DTIC.

Com base nos resultados da autoavaliação, será proposta a elaboração de planos de ação classificados em prazos: curto (até 3 meses), médio (4 a 6 meses) e longo (7 a 12 meses), que serão monitorados quanto à implementação das necessidades de melhorias identificadas. O processo busca



09

Padrões de Referência

Padrões de Referência: Guiam a autoavaliação e avaliação externa das ouvidorias do SUS, promovendo qualidade e credibilidade social, com foco nos direitos dos usuários.

Dimensões da Acreditação: Infraestrutura, Gestão, Processo de Trabalho e Resultados, cada uma com subdimensões interligadas para melhoria contínua.

Objetivo: Aprimorar serviços sem competição, com planos de ação adaptados às necessidades locais e capacidades de cada ouvidoria.



PADRÕES DE REFERÊNCIA

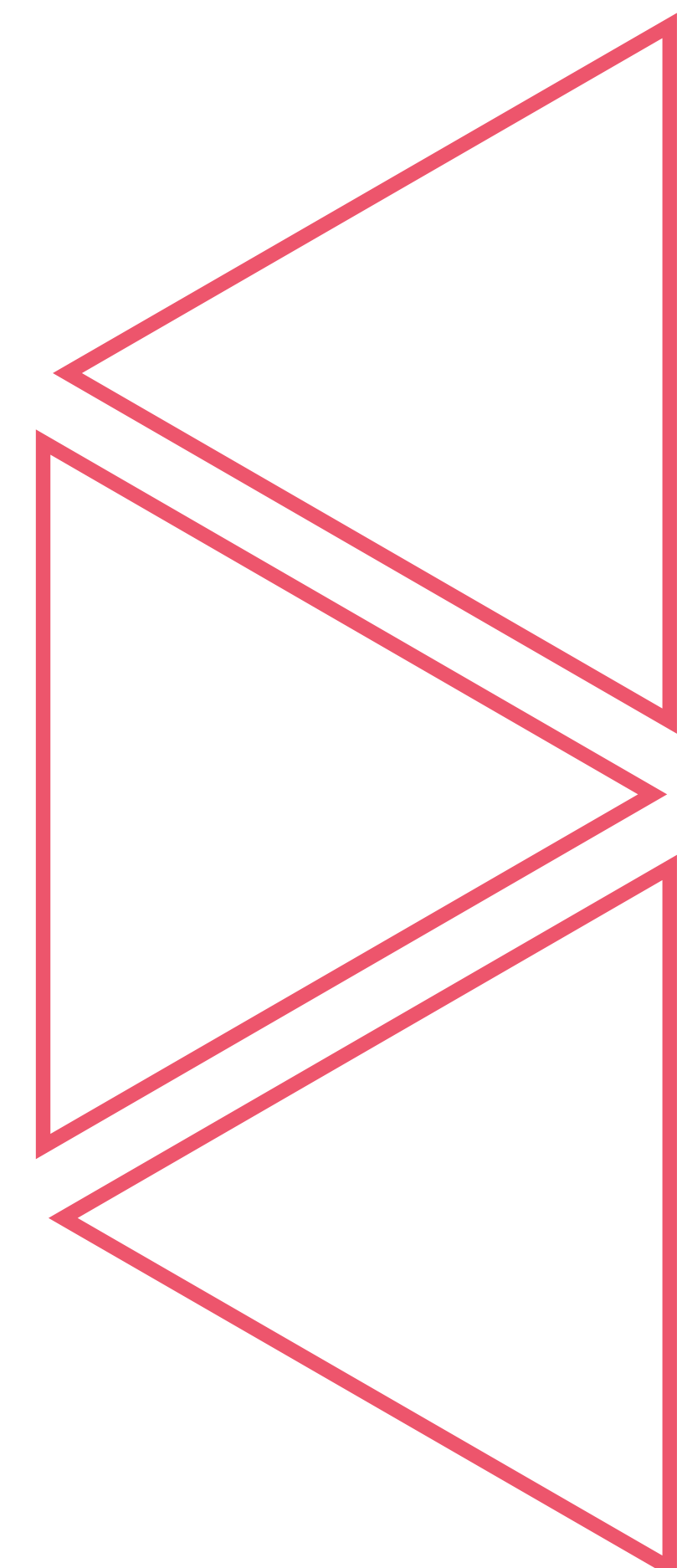
De acordo com a publicação “Acreditação Institucional de Ouvidorias do SUS no Brasil” (ENSP/FIOCRUZ, 2018), os **padrões de referência** orientam a autoavaliação e a avaliação externa na acreditação, visando qualidade e credibilidade social. Eles resultam de consensos entre os atores envolvidos no desenvolvimento da metodologia e guiam as ouvidorias do SUS na busca por melhorias para garantir os direitos constitucionais dos usuários do SUS.

Os padrões são dinâmicos, atualizados conforme a realidade social e as necessidades locais, sem ranqueamento entre ouvidorias. Cada uma definirá suas metas e estratégias nos planos de ação, considerando suas capacidades e as demandas dos beneficiários. A acreditação envolve quatro dimensões inter-relacionadas: **infraestrutura, gestão, processo de trabalho e resultados**, cada uma com subdimensões que se conectam para promover a qualidade contínua.

A autoavaliação foca na observação e experimentação para melhorar serviços, enquanto a avaliação externa analisa documentos, práticas e conformidade com metas estabelecidas. Ambas são mediadas pela confiança, sem competição, visando o aprimoramento constante das ouvidorias do SUS.

DIMENSÕES DA AUTOAVALIAÇÃO

- A dimensão **Infraestrutura** aborda as características do pessoal técnico-administrativo, normatizações, instrumentos, suporte técnico e área física, facilitando o acesso dos cidadãos às ouvidorias do SUS. Inclui as subdimensões: **RH qualificado, estrutura física e estrutura jurídica**.
- A dimensão **Gestão** analisa processos gerenciais e decisões dos atores envolvidos, com as subdimensões: **trabalho e educação, informação e comunicação**.
- A dimensão **Processo de trabalho** examina conhecimentos, políticas e fluxos que promovem as atividades das ouvidorias, com as subdimensões: **recebimento de manifestações, articulação e intergestão, tratamento de manifestações, respostas e intermediação**.
- A dimensão **Resultados** identifica indícios que impulsionam planos de ação e melhoria contínua, com as subdimensões: **defesa de direitos, integralidade e intersectorialidade de práticas e inovação**.



1. INFRAESTRUTURA

Conceitos chave: Qualificação e Capacitação, Acesso e Funcionalidade, Autonomia e Suporte Legal e Integração de Conhecimento e Recursos.

1. Subdimensão 1.1: Pessoal Qualificado

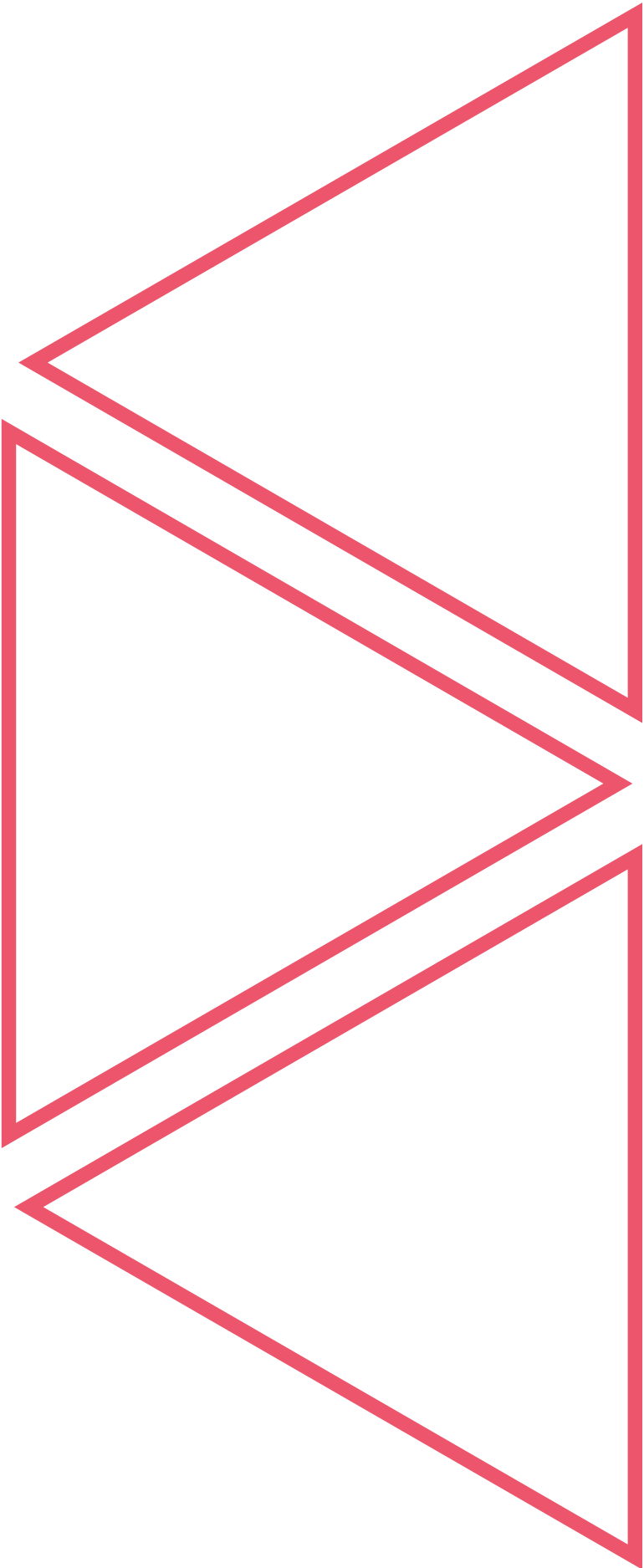
A equipe da ouvidoria deve ter conhecimento específico sobre suas funções, o SUS e a administração pública, além de habilidades e atitudes adequadas para lidar com as demandas dos usuários. A formação e atualização contínua são essenciais.

Padrões de Referência:

- . Admissão de trabalhadores e gestores com base em perfis claros (conhecimentos, habilidades e atitudes).
- . Quadro de pessoal adequado em quantidade e qualidade para o funcionamento eficiente.
- . Conhecimento e aplicação das atribuições e ações da ouvidoria.
- . Promoção de qualificação e atualização contínua do pessoal.
- . A análise das manifestações deve ser enriquecida pelos conhecimentos, habilidades e atitudes do pessoal.
- . Inclusão dos princípios e diretrizes do SUS e da administração pública na formação dos trabalhadores.

2. Subdimensão 1.2: Estrutura Física

A ouvidoria deve estar localizada e ambientada de forma a facilitar o acesso e a interação dos usuários, com infraestrutura adequada e recursos que propiciem o bom funcionamento dos serviços.



Padrões de Referência:

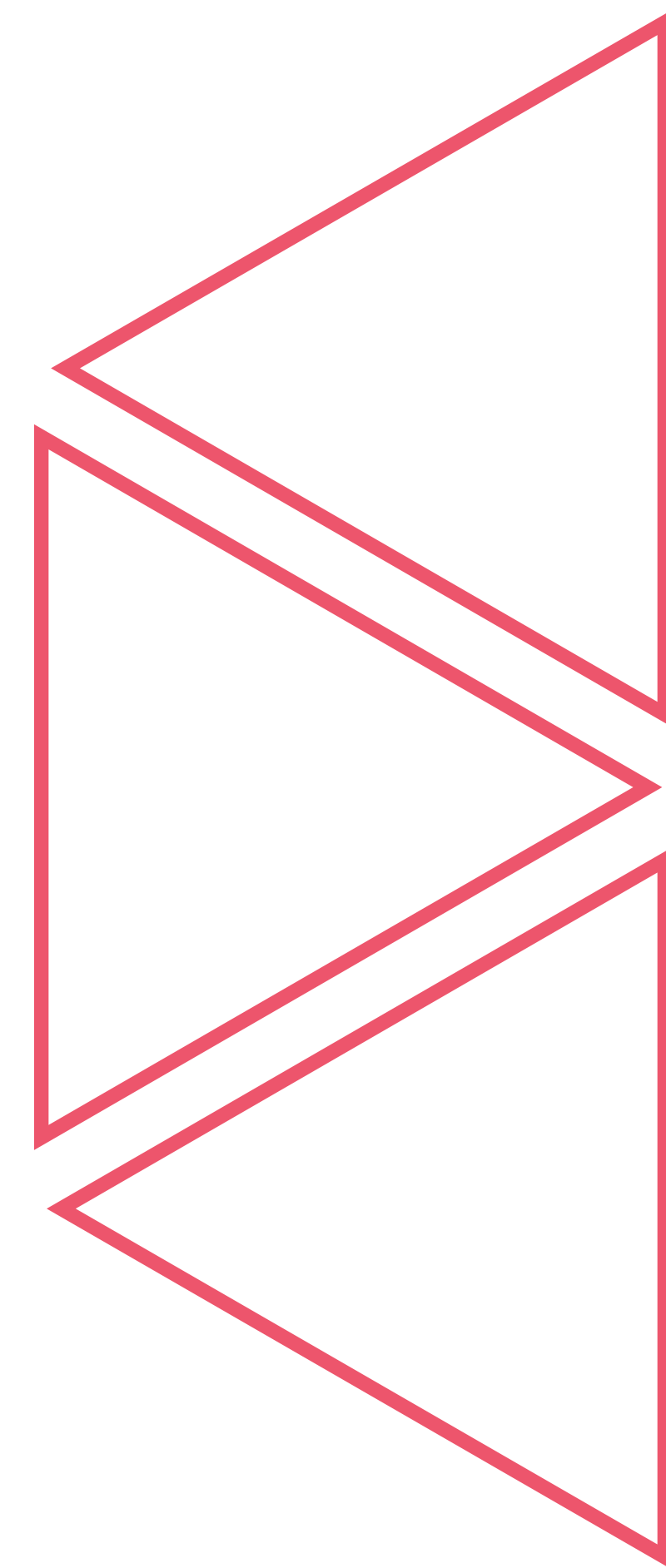
- . Ambiente físico de fácil identificação e acesso para os usuários.
- . Espaço exclusivo para as funções da ouvidoria, com visibilidade aos cidadãos.
- . Mobiliário confortável, limpo e conservado, com recursos para manutenção e melhorias.
- . Boa conexão com internet e telefonia.
- . Equipamentos disponíveis e em quantidade suficiente para as atividades.
- . Sistema com software para registro e tratamento de manifestações bem como a disseminação de informações.
- . Redes elétrica, hidráulica e de esgoto adequadas.

3. Subdimensão 1.3: Estrutura Jurídica

A ouvidoria deve ter suporte legal, normativo e orçamentário definido, com autonomia para realizar suas funções. O regimento interno deve detalhar cargos, atribuições e prazos.

Padrões de Referência:

- . Instituição da ouvidoria por meio de portaria, decreto ou lei.
- . Definição clara de cargos, funções, atribuições, organogramas e prazos no regimento interno.
- . Autonomia financeira para programação e execução das atividades.
- . Autonomia na execução do orçamento, previamente definido pela instituição à qual se vincula.



2. GESTÃO

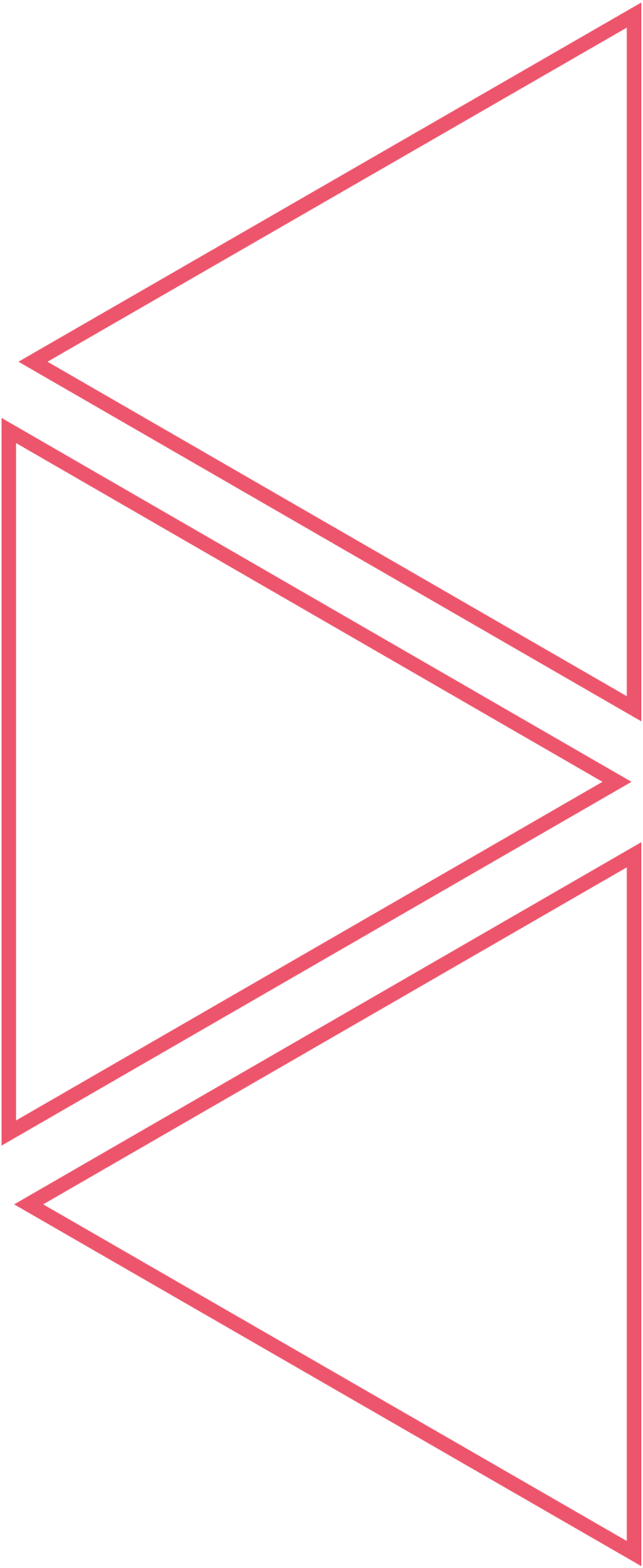
Conceitos chave: Valorização do Trabalho e Educação, Gestão da Informação, Comunicação Estratégica, Integração e Colaboração e Transparência e Qualidade.

1. Subdimensão 2.1: Trabalho e Educação

A gestão da ouvidoria deve valorizar o trabalho como expressão da atividade humana, fortalecido por processos educativos e gestão coletiva. A formação, qualificação, valorização dos trabalhadores, formalidade dos vínculos empregatícios e democratização dos espaços de trabalho são essenciais para a qualidade dos serviços. A humanização e o enfrentamento de dificuldades institucionais também são responsabilidades da gestão.

Padrões de Referência:

- . Problemática das manifestações e seu tratamento nos processos de educação permanente.
- . Compreensão dos fluxos administrativos pelos atores envolvidos.
- . Estímulo a políticas de qualificação profissional e educação permanente.
- . Constituição de espaços de educação permanente, internos ou externos.
- . Plano de cargos, carreiras e salários para os trabalhadores.
- . Elaboração de um planejamento coletivo das ações.
- . Equipe com vínculos institucionais alinhados aos direitos trabalhistas.
- . Gestão eficiente de materiais.



2. Subdimensão 2.2: Informação

As informações devem ser coletadas, processadas, analisadas e consolidadas para gerar conhecimentos que influenciem a gestão. A qualidade das informações deve privilegiar o compartilhamento, fortalecendo a transparência e a comunicação no SUS e no sistema municipal e nacional de ouvidorias.

Padrões de Referência:

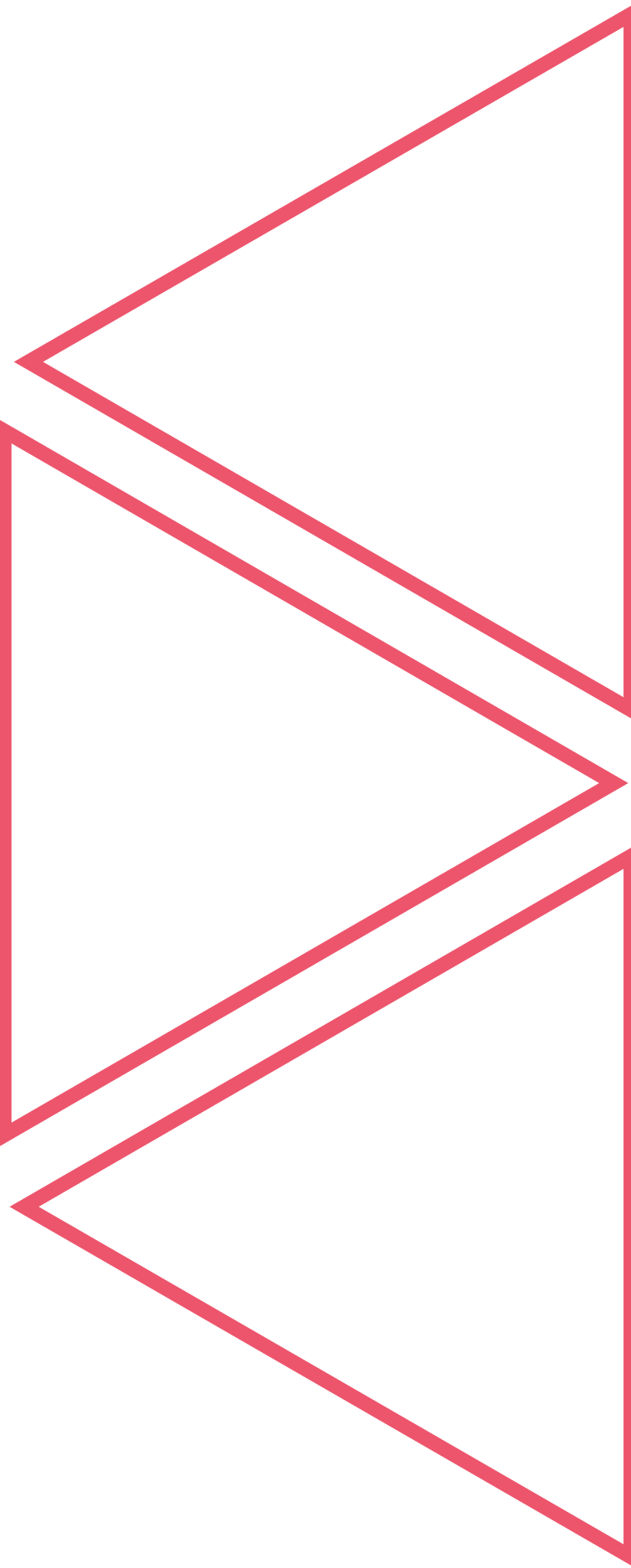
- . Uso de instrumentos sistemáticos de coleta de dados.
- . Processamento de dados de forma adequada para análise e manutenção de registros.
- . Análises quantitativas e qualitativas para atender demandas dos usuários e da gestão.
- . Elaborar e publicar relatórios periódicos sobre pactuações locais, acontecimentos e diretrizes nacionais.
- . Avaliar a qualidade da informação produzida e seus impactos na gestão do SUS.

3. Subdimensão 2.3: Comunicação

A comunicação deve ser utilizada como estratégia para reflexão, debate de boas práticas, lições aprendidas, inovações tecnológicas e superação de entraves no trabalho. Isso promove uma relação dinâmica entre os atores do sistema de saúde e a sociedade civil.

Padrões de Referência:

- . Promoção de encontros para discussão e compartilhamento de conhecimentos.
- . Implantar estratégias de difusão do papel e dos resultados do trabalho da ouvidoria.
- . Desenvolver estratégias de contato com grupos organizados afetos à matéria para troca de informações.
- . Revisar periodicamente as publicações produzidas.
- . Estabelecer comunicação externa e interna clara, objetiva e compreensível, reconhecendo a diversidade de realidades e pontos de vista.



3. PROCESSO DE TRABALHO

Conceitos chave: Acesso e Participação, Integração e Colaboração, Tratamento Humanizado e Eficiente, Transparência e Resposta Qualificada e Diálogo e Garantia de Direitos.

1. Subdimensão 3.1: Recebimento de Manifestações

A ouvidoria deve garantir amplas possibilidades de acesso e interação dos usuários com seus serviços, de forma humanizada e qualificada, em conformidade com a legislação e os pactos locais. O objetivo é aumentar a participação social e a comunicação dos cidadãos com o SUS e com o município.

Padrões de Referência:

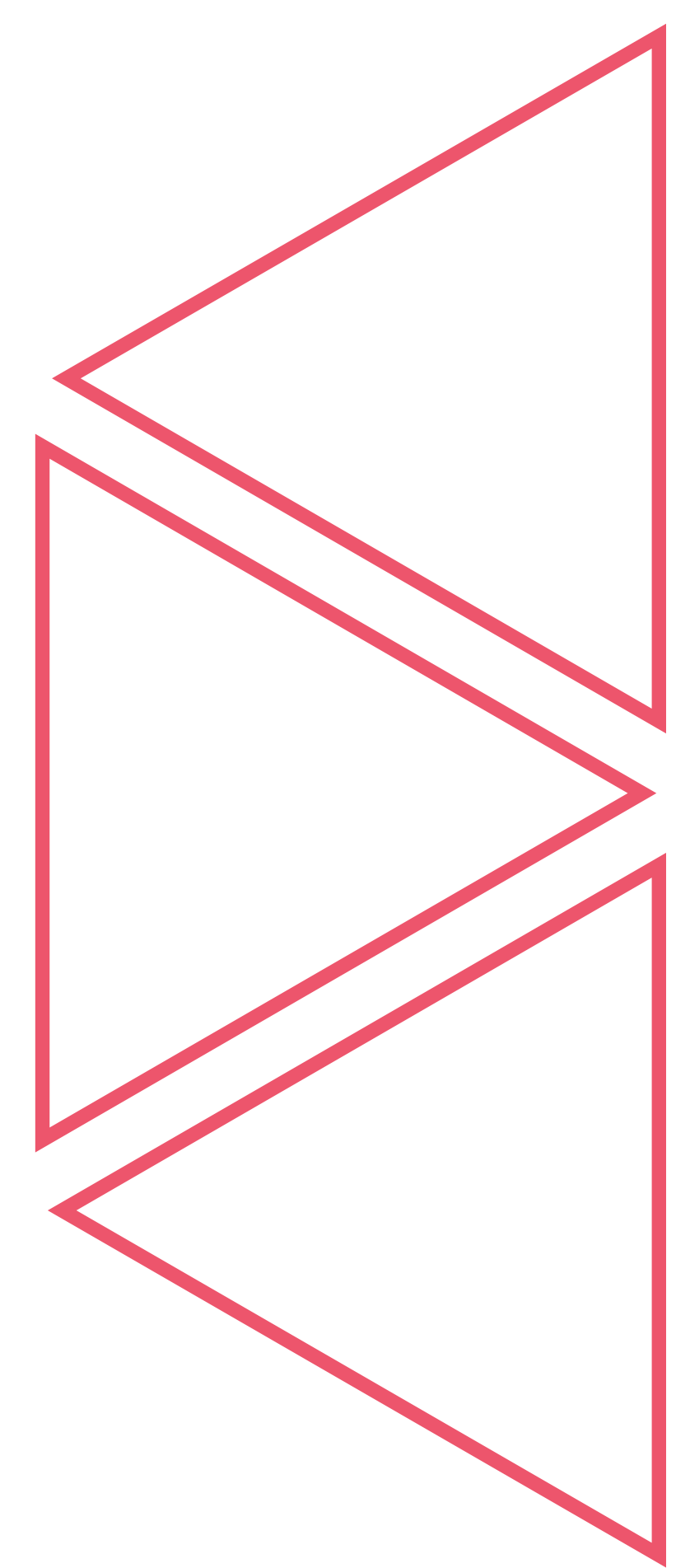
- . Disponibilizar e avaliar sistematicamente os meios físicos e virtuais de participação para facilitar a interação com os usuários de forma qualificada e humanizada.
- . Oferecer meios para que os cidadãos avaliem as ações e serviços de saúde.

2. Subdimensão 3.2: Articulação e Intergestão

A ouvidoria deve se articular e promover a integração com sua rede e outros órgãos para melhorar a resolutividade e a qualidade dos serviços de saúde.

Padrões de Referência:

- . Compartilhar informações e discutir dados e resultados regularmente com a gestão da saúde e redes internas/externas.
- . Desenvolver pactuações com órgãos públicos para resolver problemas indicados nas manifestações.
- . Articulação com outros órgãos e a sociedade civil para a resolução de problemas específicos.



3. Subdimensão 3.3: Tratamento das Manifestações

A ouvidoria deve trabalhar para oferecer um tratamento eficiente, eficaz e efetivo das manifestações, respeitando a singularidade dos usuários, a equidade e os prazos estabelecidos. O processo inclui análise, classificação, encaminhamento e monitoramento.

Padrões de Referência:

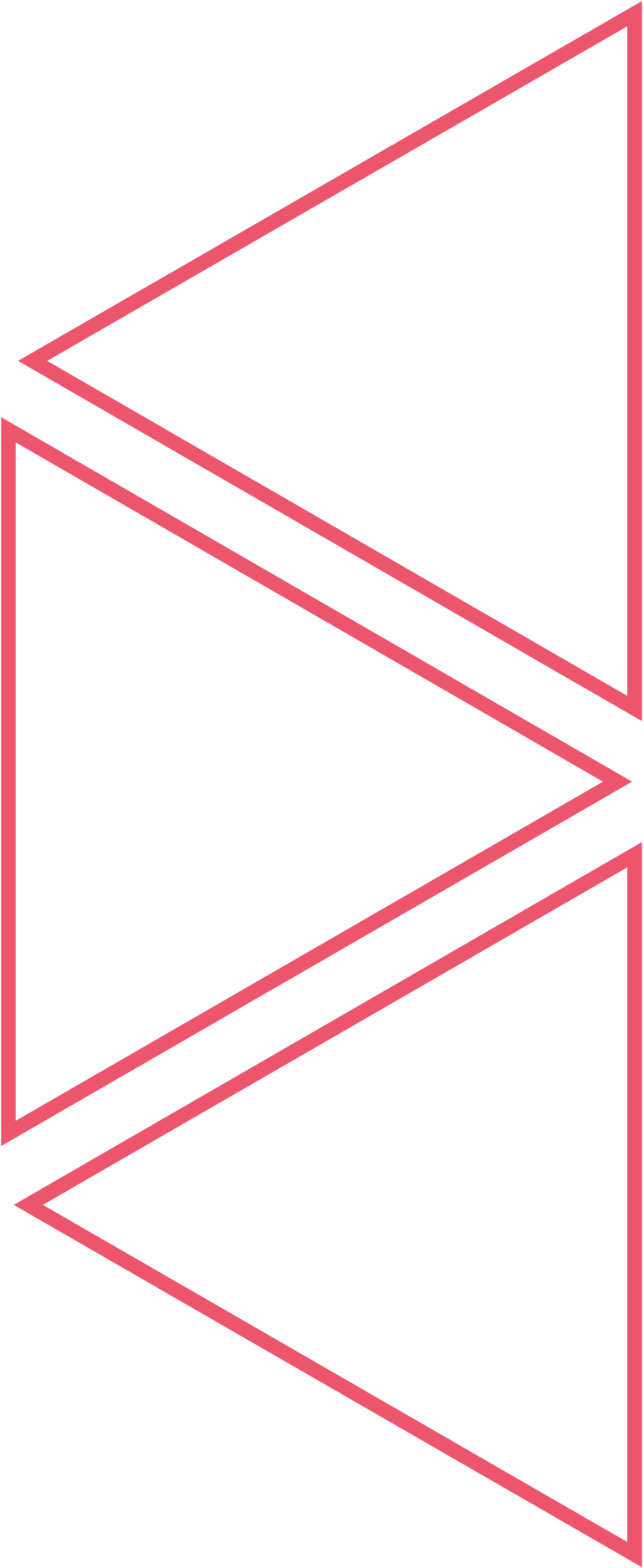
- . Respeito às singularidades e preferências valorativas dos usuários no tratamento das manifestações.
- . Explicitar fluxos, prazos e processos no tratamento, em conformidade com a legislação e pactos locais.
- . Propiciar condições para que os trabalhadores avaliem e aperfeiçoem as práticas de tratamento.
- . Envolver todos os atores da organização no tratamento das manifestações, com agilidade na consideração de valores e fatos.

4. Subdimensão 3.4: Resposta

A ouvidoria deve fornecer respostas qualificadas e em prazos definidos em conformidade com a legislação, informando os cidadãos sobre suas manifestações e subsidiando a gestão com relatórios para decisões de médio e longo prazos.

Padrões de Referência:

- . Definir e monitorar prazos para respostas da área técnica, respeitando a legislação.
- . Estabelecer prazos de resolução de acordo com as normativas.
- . Flexibilizar prazos em casos específicos e justificados (PR 3.4.3).
- . Informar os usuários sobre eventuais atrasos nas respostas (PR 3.4.4).
- . Prover respostas claras, objetivas, consistentes e coerentes aos cidadãos e à gestão.
- . Subsidiar a gestão com informações para melhorias no SUS.
- . Articular espaços com órgãos internos e externos para negociar fluxos e respostas adequadas.



5. Subdimensão 3.5: Intermediação

A ouvidoria deve construir espaços de diálogo para defender os direitos dos cidadãos, envolvendo usuários, redes de saúde e órgãos públicos. O objetivo é fortalecer vínculos e potencializar respostas rápidas e eficazes.

Padrões de Referência:

- . Informar os cidadãos sobre o fluxo de atuação da ouvidoria.
- . Engajar atores e usuários no processo de trabalho, desenvolvendo estratégias para produção de conhecimento sobre o fazer da ouvidoria.
- . Abrir canais de conversa com os cidadãos sobre o andamento das manifestações.
- . Informar os usuários sobre o trabalho em desenvolvimento e garantir sua avaliação quanto à eficácia e defesa de direitos. .

4. RESULTADOS

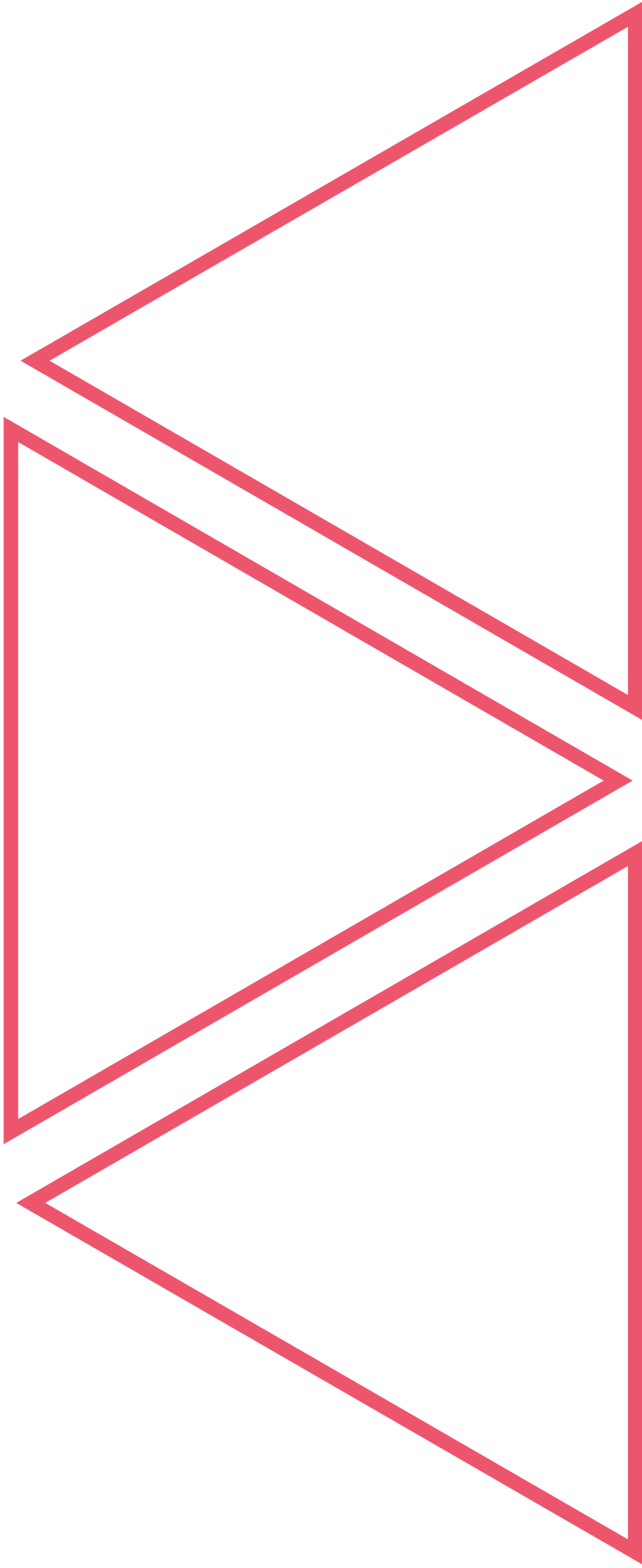
Conceitos chave: Defesa de Direitos, Integração e Mudança de Práticas, Inovação e Melhoria Contínua, Participação e Transparência e Eficiência e Efetividade.

1. Subdimensão 4.1: Defesa de Direitos

A ouvidoria deve priorizar a defesa dos direitos constitucionais dos cidadãos, garantindo acesso aos serviços de saúde com ética e afetividade. Deve reverter situações danosas e propor medidas como sindicâncias, processos administrativos e mediação de conflitos para fortalecer a intermediação e evitar judicialização.

Padrões de Referência:

- . Desenvolver ferramentas para influenciar mudanças nas práticas da gestão.
- . Fortalecer a integração das ações e serviços de saúde por meio da relação com outros órgãos, setores, instituições e sociedade civil.



- . Garantir que a população perceba mudanças positivas ao buscar novamente os serviços da ouvidoria.
- . Promover relações abertas, respeitosas e participativas entre a ouvidoria e os usuários.
- . Fortalecer a integração das ações e serviços de saúde por meio da relação com outros órgãos, setores, instituições e sociedade civil.
- . Garantir orçamentos negociados de forma transparente e recursos externos ou setoriais.

2. Subdimensão 4.2: Integralidade e Intersetorialidade das Práticas

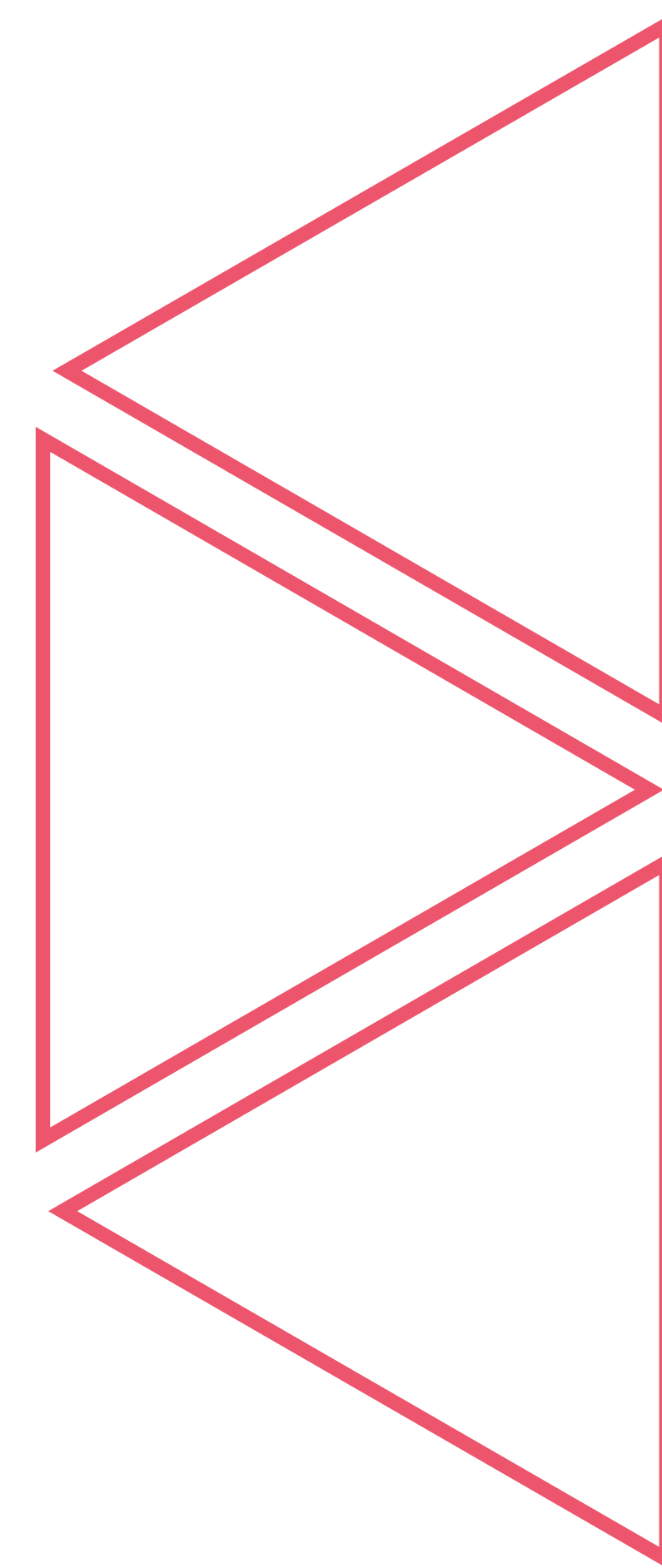
A ouvidoria deve propor mudanças nas práticas de saúde com base nas manifestações dos usuários, atuando de forma intersetorial. Deve compartilhar responsabilidades, processos orçamentários e promover a integração entre setores e instituições.

3. Subdimensão 4.3: Inovação

A ouvidoria deve estimular novas ideias, métodos e relações para melhorar a qualidade dos serviços de saúde. Deve promover inovações de produto e processo, com transparência e sintonia com as manifestações dos usuários. avaliação quanto à eficácia e defesa de direitos. .

Padrões de Referência:

- . Buscar a efetiva participação da sociedade por meio de novas práticas de melhoria organizacional.
- . Apoiar esforços e ideias que melhorem fluxos e a eficiência, eficácia e efetividade das ações.
- . Garantir que as mudanças sejam percebidas pelos atores sociais, comunidade e usuários do SUS para obter apoio e reconhecimento social.
- . Propiciar maior participação dos trabalhadores nos processos decisórios.
- . Estimular os atores a apresentarem ideias inovadoras à gestão.
- . Simplificar a comunicação com os usuários.
- . Otimizar e aplicar instrumentos para modernizar a organização do trabalho.



Glossário

Acreditação: Método de avaliação institucional externa que confere certificação formal a uma organização após verificação de que atende aos requisitos de qualidade, integridade e competência para o exercício de suas atividades.

Accountability: Princípio da administração pública que se refere à obrigação de transparência, prestação de contas e responsabilização pelos atos e decisões tomadas perante a sociedade e os órgãos de controle.

Anonimização: Tratamento de dados pessoais que os torna irreversivelmente anônimos, impossibilitando a identificação do titular. Diferente da Pseudonimização, é uma medida definitiva de proteção de privacidade, muitas vezes utilizada para permitir o uso de dados para estatística e pesquisa em conformidade com a LGPD.

Articulação e Intergestão: Processo de coordenação e cooperação entre diferentes esferas de governo (federal, estadual, municipal) e entre diferentes secretarias ou órgãos (intersectorialidade) para garantir a integralidade do cuidado e a resolutividade das demandas.

Autoavaliação: Processo de diagnóstico interno e reflexivo, realizado pela própria equipe da ouvidoria por meio de ferramentas como o SARO, com o objetivo de mensurar sua performance frente aos Padrões de Referência e elaborar planos de ação para melhoria contínua.

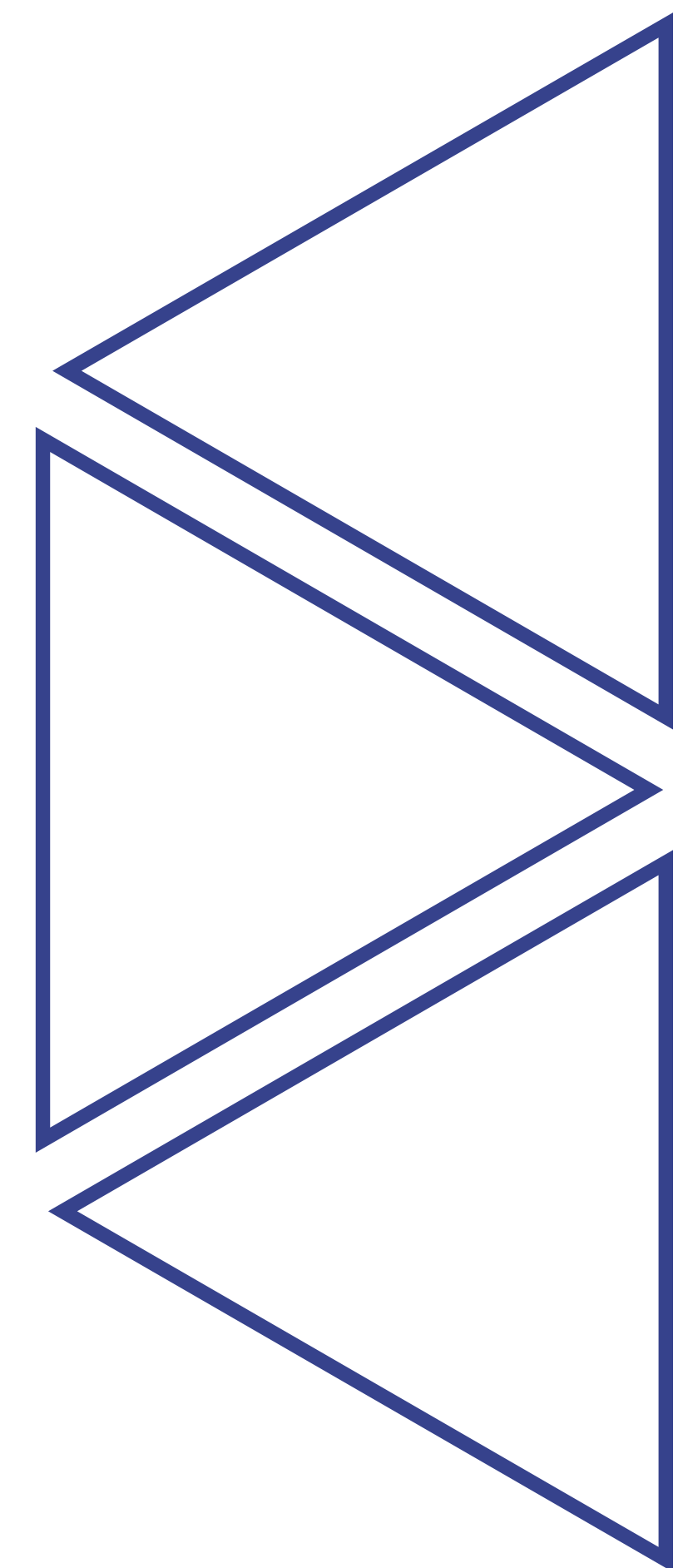
Carta de Serviços ao Usuário/Cidadão: Instrumento de transparência ativa, previsto na Lei Federal 13.460/2017 (Lei de Defesa do Usuário), que detalha os serviços prestados por um órgão público, incluindo standards de qualidade, prazos, canais de atendimento e mecanismos de apresentação de manifestações.

CODUSP (Coordenadoria de Defesa do Usuário do Serviço Público Municipal): Unidade administrativa vinculada à Controladoria Geral do

Município (CGM): responsável pela supervisão, fiscalização e mediação de conflitos relacionados à defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos no âmbito do município.

CONDEUSP (Conselho de Usuários dos Serviços Públicos): Órgão colegiado de natureza consultiva e não remunerada, instituído para representar os interesses dos cidadãos perante a administração, avaliando a qualidade dos serviços e a atuação das ouvidorias.

Controladoria Geral do Município (CGM): Órgão central do Sistema de Ouvidorias e do sistema de controle interno do Poder Executivo Municipal. À CGM compete orientar, coordenar, supervisionar e auditar as atividades das ouvidorias setoriais, além de assegurar o cumprimento da LAI, LGPD e outras normas de integridade.



Glossário

Dados Pessoais Sensíveis: Categoria especial de dados definida no Art. 5º, II da LGPD, que inclui informação sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação sindical, dados genéticos, biométricos e sobre a saúde ou a vida sexual de uma pessoa. Sujeitam-se a condições de tratamento ainda mais rigorosas.

e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão): Plataforma digital obrigatória para o processamento de pedidos de acesso à informação com base na LAI. Garante a tramitação, o controle de prazos, a formação de base de dados e a transparência do processo.

Georreferenciamento: Técnica de associar informações (como tipos de manifestações e recursos) a coordenadas geográficas (localização), permitindo a análise espacial de dados para identificação de padrões, vulnerabilidades e apoio à tomada de decisão na gestão pública.

Intermediação: Atividade-fim da ouvidoria que vai além do simples encaminhamento de demandas. Envolve a construção ativa de diálogo entre o cidadão e a unidade técnica responsável, visando à mediação de conflitos, à garantia de direitos e à busca de soluções efetivas.

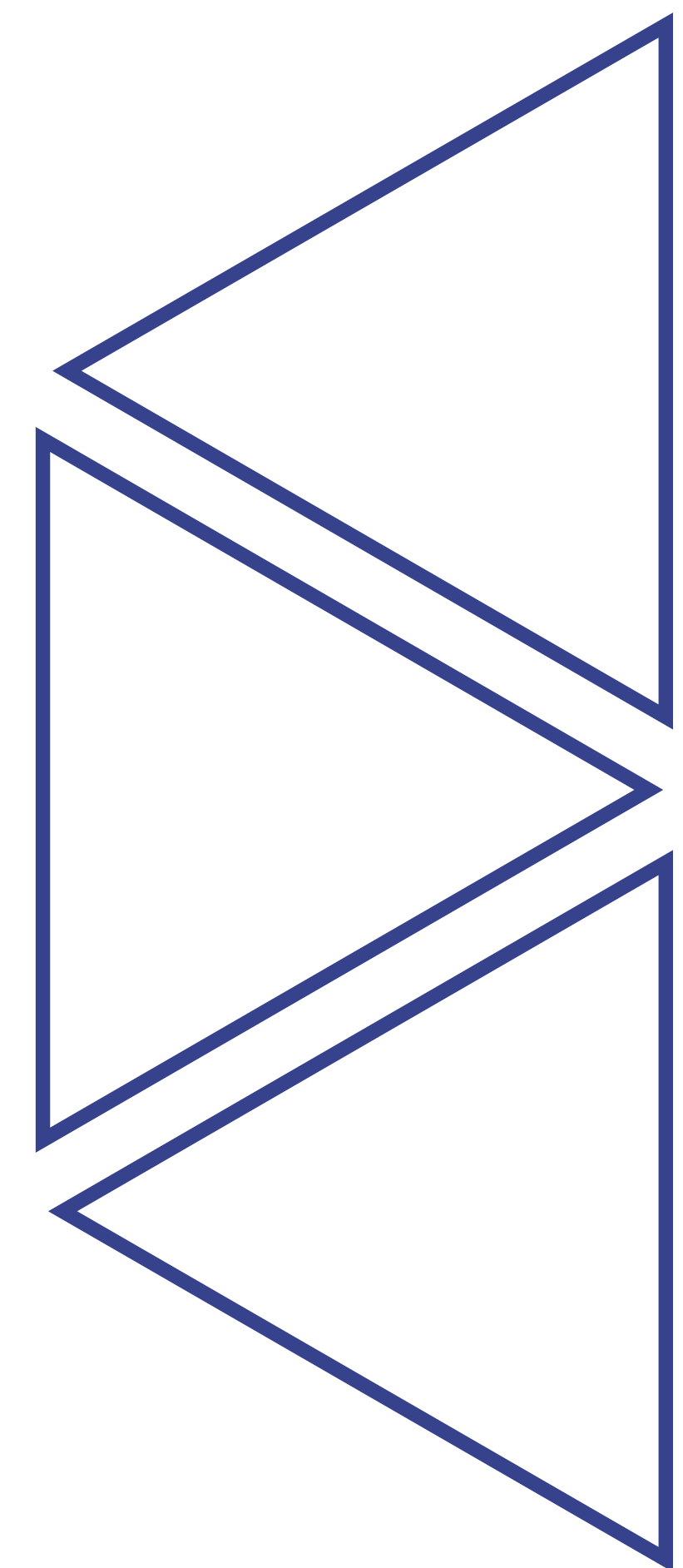
LAI (Lei de Acesso à Informação – Lei nº 12.527/2011): Marco regulatório que disciplina o direito fundamental de acesso à informação pública, impondo aos entes governamentais os deveres de transparência ativa e transparência passiva.

LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – Lei nº 13.709/2018): Legislação que estabelece bases legais e princípios para o tratamento de dados pessoais. No setor público, o tratamento geralmente se baseia no cumprimento de obrigação legal ou no exercício regular de competências, devendo sempre observar a finalidade pública, a necessidade e a proporcionalidade.

Manifestação: Gênero que abrange todas as formas de comunicação do cidadão com a administração pública que abrange tipos como Reclamação, Solicitação, Denúncia, Sugestão, Elogio e Informação.

Ouvidoria Geral do Município (OGM): Instância máxima do Sistema Municipal de Ouvidorias, vinculada à CGM. Atua como órgão de segunda instância para manifestantes insatisfeitos com a resposta inicial dos órgãos setoriais e é o canal oficial para registro de denúncias na administração municipal.

Padrões de Referência: Conjunto de critérios, normas e expectativas de qualidade que servem como parâmetro objetivo para a avaliação (autoavaliação e heteroavaliação) do desempenho das ouvidorias.



Glossário

Rede de Ouvidorias SUS da Cidade de São Paulo: Conjunto de unidades descentralizadas de ouvidoria localizadas em equipamentos de saúde (Coordenadorias Regionais de Saúde, Supervisões Técnicas de Saúde, Hospitais, SAMU), que operam de forma integrada e são coordenadas tecnicamente pela Divisão de Ouvidoria do SUS.

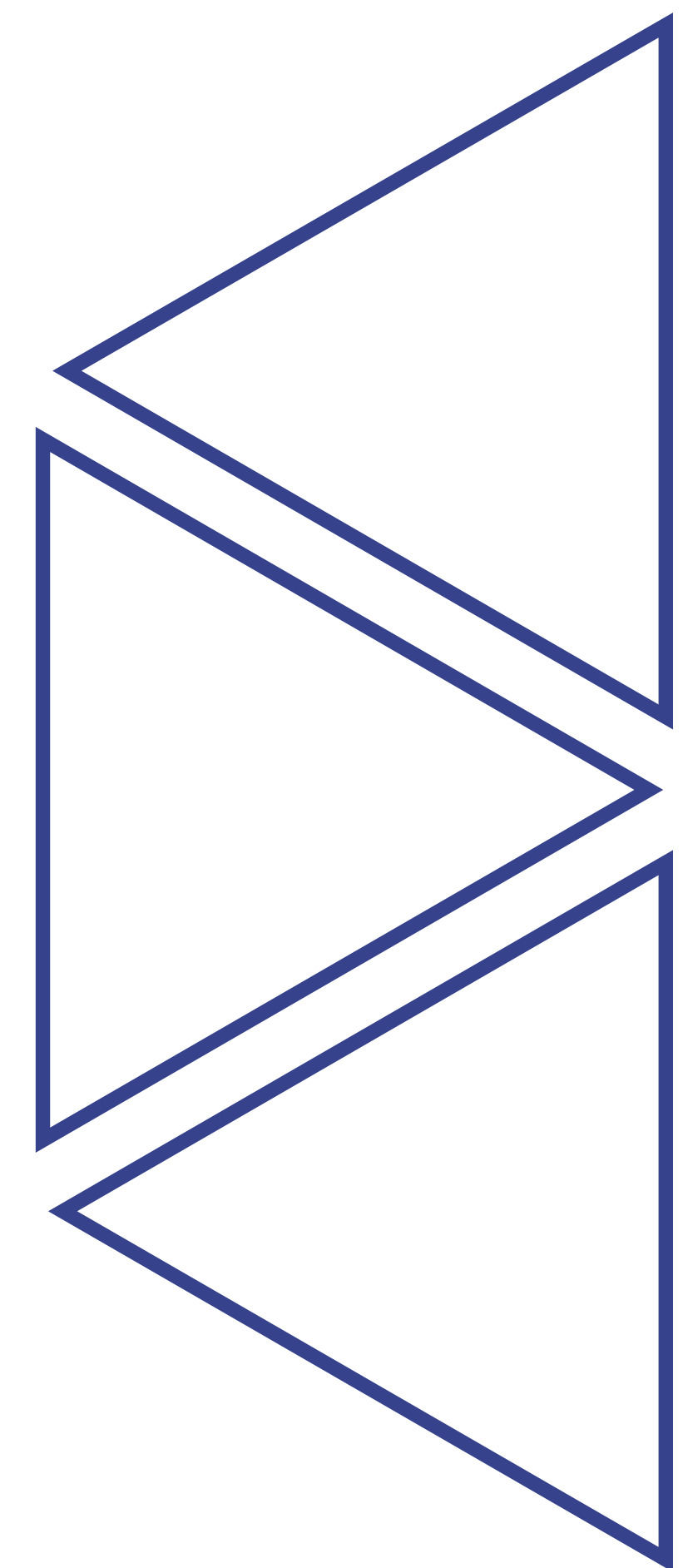
Responsável por Ações de Ouvidoria: Servidor designado formalmente para exercer as funções de ouvidoria em um órgão ou entidade, atendendo aos requisitos de qualificação estabelecidos no Decreto Municipal 58.426/2018 e em normativas setoriais específicas (ex.: Portaria SMS 166/2021).

SARO (Sistema de Acreditação da Rede de Ouvidorias): Ferramenta digital desenvolvida para operacionalizar o processo de autoavaliação das ouvidorias, contendo os questionários baseados nos Padrões de Referência e permitindo o gerenciamento dos planos de ação decorrentes.

SIGRC (Sistema Integrado de Gestão do Relacionamento com o Cidadão): Plataforma unificada de gestão de relacionamento da Prefeitura, que centraliza o registro, a tramitação, o monitoramento de prazos e a resposta a todas as manifestações recebidas pelos diversos canais de atendimento (SP156).

Transparência Ativa: Obrigação de divulgação espontânea, pelos órgãos públicos, de informações de interesse coletivo ou geral em portais oficiais, independentemente de solicitações, por meio de instrumentos como a Carta de Serviços, relatórios de gestão e portais da transparência.

Transparência Passiva: Modalidade de acesso à informação que ocorre mediante requisição específica do interessado, através de um Pedido de Acesso à Informação formalizado preferencialmente via e-SIC, conforme disciplinado pela LAI.





PREFEITURA DE
SÃO PAULO
CONTROLADORIA
GERAL DO MUNICÍPIO