



SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIAS DO SUS – SEOS/MG

APRESENTAÇÃO

Conforme a Constituição Federal, a oferta dos serviços públicos de saúde é competência comum dos três entes federativos, constituindo um sistema único que se organiza em uma rede regionalizada, hierarquizada e descentralizada. Essa complexidade intrínseca ao funcionamento e à divisão de competências do Sistema Único de Saúde (SUS) sempre foi um desafio para a efetividade das ouvidorias que trabalham com o tema, em especial para estados com uma configuração federativa como a de Minas Gerais, com 853 municípios e 28 Unidades Regionais de Saúde.

Uma governança baseada em um conjunto de decisões dispersas compromete a capacidade de criar soluções efetivas para os problemas inseridos em um emaranhado de atores com tarefas específicas e atribuições e recursos limitados. Em especial no caso de ambientes com demandas complexas, uma gestão em rede é essencial para viabilizar a construção de relações de interdependência que proporcionem colaboração e confiança.

Diante disso, foi proposta uma gestão em rede no âmbito das ouvidorias do SUS em Minas Gerais e, com a publicação da Resolução Conjunta SES/OGE nº 215/2017 e da Deliberação CIB-SUS/MG nº 2.471/2017, foi criado o Sistema Estadual de Ouvidorias SUS de Minas Gerais (SEOS/MG), coordenado pela Ouvidoria de Saúde da Ouvidoria-Geral do Estado (OGE). O modelo concebido agregou os três níveis federativos em uma lógica de funcionamento mais acessível ao cidadão, com canais de entrada padronizados e gestão da informação unificada.

Do ponto de vista estrutural, a rede é composta pelas seguintes ouvidorias: (i) Ouvidoria-Geral do Estado, por meio da Ouvidoria de Saúde; (ii) Ouvidorias Regionais do SUS, vinculadas às Unidades Regionais de Saúde da Secretaria de Estado da Saúde de Minas Gerais (SES/MG); (iii) Ouvidorias Municipais do SUS; e (iv) Ouvidorias Institucionais do SUS, vinculadas à Fundação Hospitalar do Estado e suas Unidades (Fhemig), à Fundação Ezequiel Dias (Funed) e à Fundação Centro de Hematologia e Hemoterapia de Minas Gerais (Hemominas).

É importante compreender que a complexidade de funcionamento do SUS implica em uma dinâmica complexa também nas ouvidorias do SUS, que atuam junto aos diferentes órgãos e instituições para obter as respostas das manifestações recebidas. A tramitação das manifestações é realizada pelo sistema OuvidorSUS, disponibilizado de forma gratuita pelo Ministério da Saúde (MS), e desenvolvido para permitir a tramitação das manifestações tanto entre ouvidorias, quanto entre as ouvidorias e seus pontos de resposta.

Apesar de não compor a rede estadual formalmente, a Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (OUVSUS), vinculada ao Ministério da Saúde, integra a rede e é responsável pela tramitação das manifestações de competência federal. O OUVSUS é um parceiro muito importante para a consolidação do SEOS/MG, tendo disponibilizado de forma gratuita o sistema de tramitação (OuvidorSUS) e o canal de entrada (Disque-136) utilizados pelas ouvidorias da rede.

A implantação de um modelo de gestão em rede está centrada no objetivo de facilitar a participação do cidadão na gestão governamental e garantir a efetividade do controle social, além de contribuir para o aumento dos níveis de transparência, *accountability* e *compliance*. Nesse sentido, a Resolução que cria o SEOS/MG prevê que o objetivo geral do Sistema é contribuir para o fortalecimento da gestão participativa, o exercício da cidadania e da transparência, reconhecendo os cidadãos como sujeitos de direito.

SUMÁRIO

1. AS COMPETÊNCIAS DAS OUVIDORIAS DO SUS 4

2. O SEOS/MG: SUA ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO ... 7

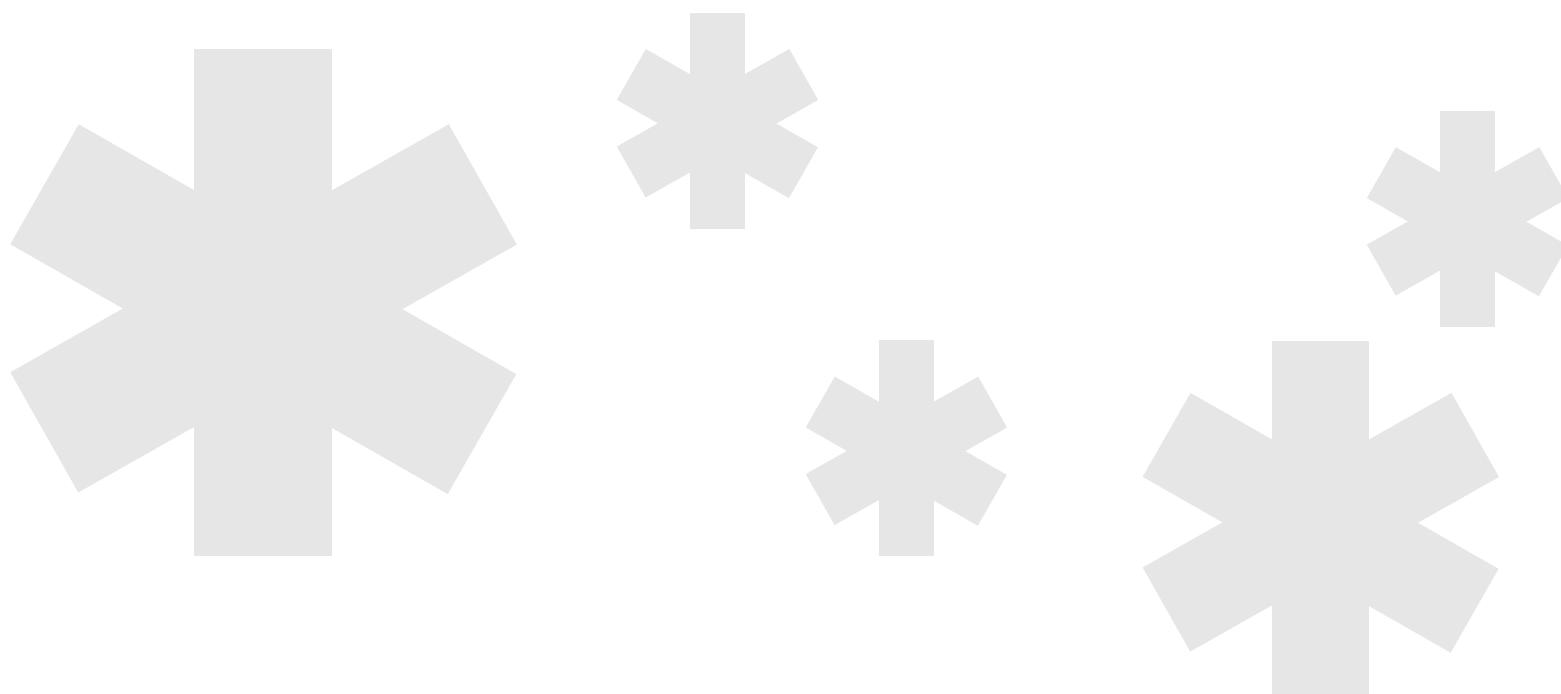
3. ANÁLISE DE PLAUSIBILIDADE 12

4. PRAZOS E QUALIDADE DA RESPOSTA 13

5. A TRAMITAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES 15

6. DADOS PESSOAIS E A LGPD 17

7. OS RELATÓRIOS DE GESTÃO 20





AS COMPETÊNCIAS DAS OUVIDORIAS DO SUS

O [Decreto 47.529/18](#), que regulamenta a [Lei 13.460/17](#) no âmbito do Executivo Estadual, traz a seguinte definição de Ouvidoria:

Instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública. (Decreto 47.529/18)



No caso de uma Ouvidoria do SUS, por tratar temática específica, sua finalidade primária é receber, registrar, apurar e enviar resposta às reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios dos cidadãos em relação aos serviços de saúde prestados pelo SUS. Além disso, a [Lei 13.460/17](#) elenca as seguintes atribuições para as ouvidorias:

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
- VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.



Mas o que não é competência das ouvidorias do SUS?

NÃO é competência das ouvidorias do SUS prestar serviços de saúde, ou seja, as ouvidorias atuam apenas em momento posterior à prestação ou negativa de prestação de serviço. Por exemplo:

Um cidadão não pode utilizar a ouvidoria para pedir um medicamento, pois tal solicitação deve ser realizada dentro dos fluxos ordinários do SUS. Porém, caso ele tenha recebido uma negativa de fornecimento ou o medicamento esteja demorando para ser entregue, ele pode recorrer à Ouvidoria.

A exceção são os pedidos de informação, que ocorrem mesmo sem a efetiva prestação de serviço. As ouvidorias podem ou não ser as instâncias responsáveis por prestar informações pela Lei de Acesso à Informação (LAI), o que vai depender da regulamentação local. No caso de governo mineiro, os pedidos referentes à LAI são tramitados pela Controladoria-Geral do Estado (CGE) pelo Sistema E-Sic.



Também NÃO é competência das ouvidorias atuar frente às denúncias de crime, sendo que nesse caso, cabe encaminhar ou orientar o manifestante que encaminhe a denúncia para as instituições policiais.

Não é, tampouco, competências das ouvidorias públicas do SUS se manifestar sobre serviços, profissionais e instituições da iniciativa privada, ou seja, que não estão vinculados ao SUS. Porém, é importante ter o seguinte cuidado nesses casos:

Existem estabelecimentos de saúde e profissionais que atendem ao SUS e à iniciativa privada. Nesses casos, é importante identificar se a manifestação aborda questão que ocorreu no âmbito das atividades públicas ou privadas.

Além disso, é importante compreender que cada ente federativo (municípios, estados e União) possui competências materiais específicas que permitem a identificação do ente responsável pela emissão da resposta em cada caso concreto. Nos casos específicos em que haja dúvida de atribuições ou etapa em que o processo se encontra, é necessário buscar mais informações para subsidiar a decisão de tramitação do ouvidor. Isso quer dizer que, NÃO é competência de um ente federativo responder sobre questões pertinentes às atividades e competências de outro ente.





Mas os manifestantes sabem diferenciar os assuntos que são competência municipal, daqueles que são competência estadual ou federal?

Na lógica adotada por grande parte das ouvidorias públicas do país, cada ouvidoria se limita a tramitar os assuntos de sua competência, encerrando sem análise de mérito as questões alheias à sua alçada. Por essa perspectiva, imputa-se ao cidadão a responsabilidade pelo registro da manifestação de acordo com a divisão de competências do SUS, além dos obstáculos decorrentes da existência de um canal de entrada diferente em cada ouvidoria.

Assim, ao trabalhar de forma individualizada e não em rede, uma ouvidoria municipal que recebesse uma denúncia sobre um servidor público estadual apenas encerraria a manifestação esclarecendo ao manifestante que tal tema seria competência exclusiva da ouvidoria estadual.

Por isso é tão importante uma ação coordenada entre as ouvidorias do SUS!!

A partir do momento que as ouvidorias passam a trabalhar em rede, elas passam a ser as responsáveis pelo encaminhamento da manifestação àquele que possui competência para emitir a resposta.

Essa foi a motivação principal para a criação do Sistema Estadual de Ouvidorias do SUS (SEOS/MG)



O SEOS/MG E SUA ESTRUTURA

O Sistema Estadual de Ouvidorias do SUS (SEOS/MG) foi criado por meio da [Resolução Conjunta SES/OGE 215/2017](#) e da [Deliberação CIB-SUS/MG 2.471/2017](#), que consiste em uma rede de trabalho e colaboração com o objetivo de contribuir para o fortalecimento da gestão participativa, o controle social e o aperfeiçoamento do SUS. A estruturação dessa rede e seus avanços podem ser resumidos na linha do tempo abaixo:



Art. 1º Estabelecer o Sistema Estadual de Ouvidorias SUS de Minas Gerais (SEOS/MG), em consonância com a Política Nacional de Ouvidorias do Ministério da Saúde, e composto por:

I – Ouvidoria-Geral do Estado (OGE/MG), através da Ouvidoria Especializada de Saúde;

II - Ouvidorias Regionais do SUS, vinculadas às Unidades Regionais de Saúde da Secretaria de Estado da Saúde de Minas Gerais (SES/MG);

III - Ouvidorias Municipais do SUS, vinculadas às Secretarias Municipais de Saúde; e

IV - Ouvidorias Institucionais do SUS/MG, vinculadas a:

a) Fundação Hospitalar do Estado e suas Unidades (Fhemig);

b) Fundação Ezequiel Dias (Funed);

c) Fundação Centro de Hematologia e Hemoterapia de Minas Gerais (Hemominas); e

V - Ouvidorias localizadas em instituições/entidades prestadoras de serviços de saúde ao SUS/MG.

Parágrafo único. A Ouvidoria Especializada de Saúde da OGE/MG terá a função de Ouvidoria Central do SUS e coordenará o SEOS/MG.

Conforme o quadro acima, o art. 1º da [Resolução Conjunta SES/OGE 215/2017](#) estabelece a composição do SEOS/MG, que abrange 5 categorias de ouvidorias: as ouvidorias municipais do SUS, as ouvidorias regionais do SUS, as ouvidorias institucionais do SUS, as ouvidorias de prestadores de serviço do SUS e a ouvidoria estadual de saúde, esta última tendo função de coordenadora da rede.

Essas ouvidorias trabalham em conjunto com a Ouvidoria do SUS do Ministério da Saúde e tramitam manifestações com o intuito de sempre enviar a demanda apresentada pelo manifestante ao órgão/instituição que possui competência para responder o manifestante.

Como é possível realizar a tramitação das manifestações entre ouvidorias do SUS?

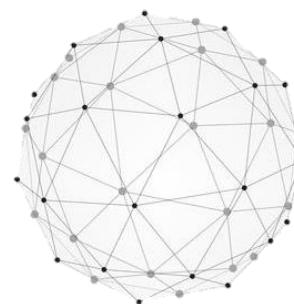
A utilização do mesmo sistema de tramitação por todas as ouvidorias do SEOS/MG viabilizou o objetivo central da criação da rede de ouvidorias, que era tornar a participação social simples e intuitiva. Isso porque, em qualquer ouvidoria do SEOS/MG, o cidadão pode registrar sua manifestação na certeza que ela será devidamente encaminhada para a ouvidoria responsável por providenciar a resposta.

Além da padronização dos canais de entrada para todas as ouvidorias, o atendimento presencial também ampliou e facilitou a participação social, tendo em vista que todas as ouvidorias passaram a registrar manifestações sobre qualquer tema relacionado ao SUS, independente da competência da questão. Ao acolher presencialmente um manifestante na ouvidoria municipal, e sendo o assunto de competência estadual, o ouvidor municipal realiza o atendimento, registra a manifestação no sistema e a encaminha para a ouvidoria estadual, que realiza o tratamento e providencia a resposta.

Cabe pontuar, ainda, que apesar de não compor a rede estadual formalmente, a Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (OUVSUS), vinculada ao Ministério da Saúde, integra a rede e é responsável pela tramitação das manifestações de competência federal. Além disso, tornou-se um parceiro fundamental para a consolidação do SEOS/MG, tendo disponibilizado de forma gratuita o sistema de tramitação (OuvidorSUS) e do canal de entrada (Disque-136) utilizados pelas ouvidorias da rede. Essas ferramentas contribuíram tanto para o objetivo de padronização e simplificação do acesso, quanto para a diminuição de custos operacionais.

É a tramitação das manifestações entre a ouvidoria e os setores que respondem as manifestações?

Cada Ouvidoria do SUS possui uma sub-rede composta pelos seus pontos de resposta, os quais são cadastrados nos setores técnicos competentes por se manifestar sobre a questão tratada na manifestação. A Ouvidoria de Saúde da OGE/MG, por exemplo, tem como pontos de resposta as áreas técnicas da Secretaria Estadual de Saúde; as ouvidorias municipais têm como sub-rede as áreas técnicas das Secretarias Municipais de Saúde, que podem ser diretorias, núcleos, coordenações, superintendências.



Após a emissão da resposta pelo setor competente, a ouvidoria analisa se a resposta inserida no sistema atende a critérios de qualidade, em que podemos citar a utilização de linguagem cidadã, objetividade, simplicidade textual e integralidade em relação ao objeto da demanda apresentada. Caso a resposta se enquadre nos pré-requisitos, ela é enviada ao manifestante; caso não se enquadre, é devolvida para revisão e adequação.

A exceção fica a cargo das ouvidorias regionais, que além de possuírem pontos de resposta internos, são responsáveis por diligenciar as demandas de competência dos municípios que não possuem ouvidoria municipal do SUS, os quais compõem também sua sub-rede. Tendo em vista que o arranjo da rede foi estruturado sob a premissa de que todas as manifestações relativas aos serviços prestados pelo SUS deveriam ser devidamente tratadas e respondidas ao cidadão, ainda que abordasse serviço prestado por município não integrante do SEOS/MG, as ouvidorias regionais foram incumbidas de providenciar a conexão entre municípios e manifestantes.



Quais são as atribuições das Ouvidorias Municipais, Institucionais e Regionais do SUS?

Conforme os arts. 13 e 14 da Resolução Conjunta SES/OGE nº 215/2017, as atribuições das Ouvidorias Municipais e Institucionais são:

Art. 13. As Ouvidorias Municipais e Institucionais são componentes do Sistema Estadual de Ouvidorias do SUS de Minas Gerais (SEOS/MG) responsáveis por executar a política do Sistema no âmbito restrito às suas respectivas áreas de abrangência, ou seja, municipal ou institucional.

Art. 14. São atribuições das Ouvidorias Municipais e Institucionais do SUS do Estado de Minas Gerais:

I – realizar o contínuo acompanhamento das ações da Ouvidoria, realizando avaliações, análise dos dados e dos indicadores, pesquisas de satisfação junto aos usuários dos serviços de saúde, promovendo a educação permanente da equipe e definindo medidas que aprimorem suas atividades;

II – diligenciar junto aos órgãos e setores da Prefeitura, da Secretaria Municipal de Saúde ou da instituição com a finalidade de apurar informações e esclarecimentos necessários para dar solução às manifestações registradas nas respectivas Ouvidorias sobre os serviços públicos de saúde ou dos prestadores de serviços privados, contratados ou conveniados; e

III – quando se tratar de instituições da administração indireta do Estado, as ouvidorias devem acolher as manifestações de agentes públicos sobre supostas práticas de assédio moral, acompanhar o trabalho das Comissões de Conciliação e de outros organismos institucionais de apuração, até a finalização do processo, bem como, acompanhar o atendimento proposto pelos serviços de perícia ao agente público assediado.

Conforme os arts. 11 e 12 da Resolução Conjunta SES/OGE nº 215/2017, as atribuições das Ouvidorias Regionais são:

Art. 11. As Ouvidorias Regionais de Saúde (ORSs) são componentes do Sistema Estadual de Ouvidorias do SUS de Minas Gerais (SEOS/MG), tendo como funções:

I - coordenar as ouvidorias municipais de sua Região de Saúde;

(...)

Art. 12. Além do disposto no art. 11 desta Resolução, são atribuições das Ouvidorias Regionais do SUS do Estado de Minas Gerais:

(...)

II – realizar o contínuo acompanhamento das ações das Ouvidorias Municipais do Seos/MG, realizando avaliações, análise dos dados e indicadores, pesquisas de satisfação junto aos usuários de serviços de saúde, promovendo a educação permanente da equipe e definindo medidas que aprimorem suas atividades nas suas áreas de abrangência regional;

III – diligenciar junto a todas as unidades da Administração Pública, bem como às unidades administrativas do Sistema Único de Saúde do Estado de Minas Gerais (SUS/MG) sejam elas federais, estaduais ou municipais, em todas as suas instâncias e modalidades que se fizerem necessárias, inclusive das instituições privadas que atendam ao SUS em caráter complementar, contratadas ou conveniadas, com a finalidade de apurar informações e esclarecimentos necessários para dar solução às manifestações registradas nas Ouvidorias do Seos/MG das respectivas Regionais de Saúde; e

IV – acolher as manifestações de agentes públicos sobre supostas práticas de assédio moral nas instituições e serviços de saúde do SUS (...).

A Ouvidoria de Saúde da OGE/MG possui papel de Ouvidoria Central do SUS em Minas Gerais e coordena o SEOS/MG.



Conforme o art. 10 da Resolução Conjunta SES/OGE nº 215/2017, as atribuições Ouvidoria Especializada de Saúde da OGE/MG incluem:

Elaborar, coordenar e implementar a política do SEOS/MG, envolvendo os demais atores da rede, além de estabelecer princípios, objetivos e diretrizes do sistema

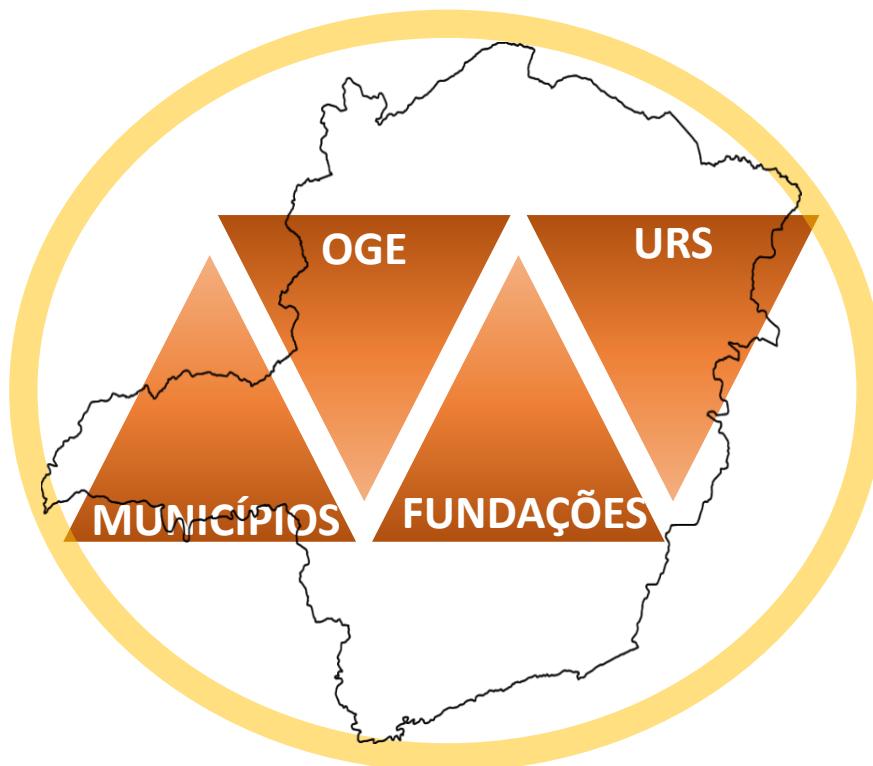
Executar projetos que estimulem a participação de usuários e estimular a criação de estruturas descentralizadas de ouvidorias do SUS, realizando ações para expansão, qualificação e fortalecimento da rede

Acompanhar as ações das Ouvidorias do SEOS/MG, realizando avaliações, análise dos dados e indicadores, promovendo a educação permanente da equipe

Diligenciar junto a todas unidades da Administração Pública, sejam elas federais, estaduais ou municipais, com a finalidade de apurar informações e esclarecimentos necessários para dar solução às manifestações registradas nas Ouvidorias do SUS das Regionais de Saúde

Participar das reuniões de gestão e colegiadas da saúde, assim como colaborar no planejamento e ações para a melhoria dos serviços ofertados pelo SUS, atuando como instrumento de gestão e instância de participação e controle social para o fortalecimento do exercício de cidadania

Ser instância de recurso para a cidadã e o cidadão que se manifestarem nas demais Ouvidorias de Saúde do Sistema Estadual de Ouvidorias do SUS de Minas Gerais





ANÁLISE DE PLAUSIBILIDADE

Para que sejam devidamente instruídas e tramitadas, as manifestações devem possuir informações que possibilitem a formação de juízo prévio sobre sua procedência e plausibilidade.

Lei Estadual
15.298/2004

Decreto Estadual
47.740/2017

Decreto Estadual
47.529/2018

Decreto Federal
Nº 9.492/2018

Cabe à ouvidoria competente, portanto, realizar a análise de plausibilidade da manifestação, que consiste em identificar se o relato possui elementos mínimos que viabilizem sua tramitação. No caso de uma denúncia, por exemplo, é necessário que o relato contenha indícios de autoria e materialidade para que seja possível conduzir a apuração do fato. Sendo plausível, a manifestação é encaminhada para o ponto de resposta competente para emitir a resposta; não sendo, realiza-se o pedido de complementação de informações ou a rejeição da manifestação, orientando o manifestante quais os elementos seriam indispensáveis no caso concreto.

Assim, uma denúncia sem plausibilidade é aquela que possui as seguintes características: relato genérico, impreciso e/ou carente de informações, ou seja, desprovido de elementos que permitam conhecer o ato supostamente irregular e/ou ilícito, a individualização de condutas ou a identificação de seus sujeitos.

A plausibilidade não se relaciona apenas com a análise de denúncias, mas de todas as manifestações!

DENÚNCIA

RECLAMAÇÃO

SUGESTÃO

ELOGIO

SOLICITAÇÃO

Imagine uma solicitação em que o cidadão relate que um tipo de medicamento que ele precisa está em falta no seu município. Porém, ele não detalha em sua manifestação qual é o medicamento, qual a dosagem, ou outras informações necessárias ao caso. Cabe à ouvidoria diligenciar com o manifestante as informações que seriam indispensáveis para que o setor de Assistência Farmacêutica analisasse e investigasse o caso.

A mesma lógica se aplica as outras tipologias! Imagine agora um elogio em que o relato diz: “Gostaria de parabenizar o médico João, pois ele fez um ótimo atendimento na minha consulta. Ele foi gentil e resolutivo”. Nesse caso, o manifestante apenas citou o primeiro nome do médico, mas não detalhou o estabelecimento de saúde em que foi realizada a consulta e nem o sobrenome do médico. Como seria possível identificar o médico citado na manifestação? Observe que mesmo um elogio pode ser carente de plausibilidade.

Por isso é tão importante sempre orientar o manifestante que levante informações mínimas para que se possa garantir a plausibilidade da manifestação!



PRAZOS E QUALIDADE DA RESPOSTA

Lei 13.460/2017

Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de **trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.**

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de **vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.**

O prazo para resposta de uma manifestação é de 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias! Ou seja, a partir da data do protocolo, o manifestante deve receber a resposta da manifestação em até 60 dias. Observe que dentro do período de 30 dias para encerramento da manifestação, o setor responsável pela emissão da resposta tem 20 dias para providenciar a resposta da manifestação, ficando os 10 dias restantes como prazo para a ouvidoria realizar os processos anteriores e posteriores, como: analisar a plausibilidade; encaminhar a manifestação ao ponto de resposta; analisar a qualidade da resposta emitida pelo ponto de resposta; diligenciar eventuais omissões/inconsistências no texto da resposta; fazer ajustes na resposta; encerrar a manifestação e enviá-la ao manifestante; e outras ações necessárias.



No caso de denúncias que tenham plausibilidade e sejam encaminhadas ao setor competente para apuração, como as controladorias e auditorias internas, o prazo pode ser maior que 60 dias, pois, em geral, existem normas específicas para a realização de Processos Administrativos Disciplinares e Sindicâncias.



O pedido de prorrogação do prazo para resposta deve ser justificado, sendo que a justificativa do ponto de resposta deve ser analisada pela Ouvidoria responsável.

RESPOSTA AO CIDADÃO

LINGUAGEM CIDADÃ

RESOLUTIVA

SIGILO DE DADOS

SIMPLES E COMPLETA

ATUALIZADA E OBJETIVA

Linguagem Cidadã, simples e Completa



O texto da resposta deve ser acessível, com linguagem simples, direta e de fácil compreensão. Deve-se evitar siglas, estrangeirismos, termos técnicos e expressões que possam dificultar o entendimento. Além disso, o texto deve apontar de forma clara a resposta para as demandas apresentadas pelo manifestante, abordando de forma completa e suficiente o assunto da manifestação.

Resposta Resolutiva, Atualizada e Objetiva



As informações constantes no texto da resposta devem ser atualizadas e abordar a questão de forma objetiva, ou seja, sucinta e direta quanto ao caso concreto trazido pela manifestação. A resposta deve também ser resolutiva, o que significa que ela tem que responder ao que foi pontuado na manifestação, sem perder o foco do que motivou a demanda apresentada.

O sigilo de dados e a LGPD



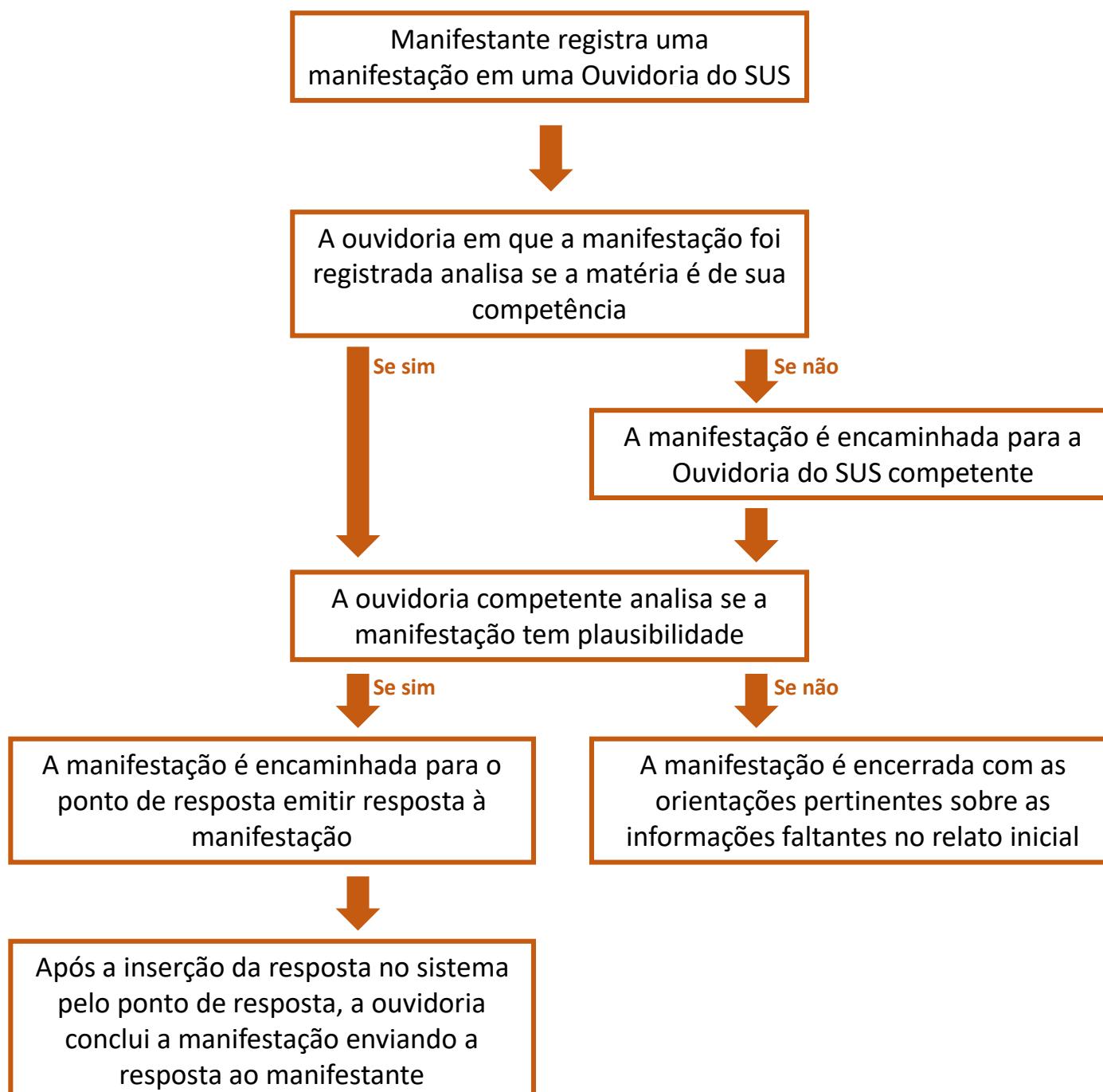
Ao tratar dados pessoais é sempre importante ter ciência das regras trazidas pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Mas é fundamental compreender que não é apenas a ouvidoria que trata dados pessoais do manifestante, uma vez que para emitir a resposta, muitos pontos de resposta têm acesso a dados pessoais. O tema da LGPD será tratado com mais detalhes no Capítulo 6, tendo em vista as diversas especificidades da questão.



A TRAMITAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Tendo em vista a lógica de trabalho em rede do SEOS/MG, muitas vezes o fluxo de tramitação das manifestações não é de simples compreensão.

Resumidamente, qual o fluxo de tramitação de uma manifestação registrada em uma ouvidoria que integra o SEOS/MG?



Existem outras questões importantes nesse fluxo que valem a pena compreender!



- ✓ Durante a análise de competência da ouvidoria de origem (ouvidoria em que a manifestação foi registrada), caso o assunto não seja pertinente às ouvidorias do SUS, como manifestações sobre estabelecimentos exclusivamente privados ou assuntos de outras temáticas, a manifestação será encerrada com a orientação ao manifestante do motivo do encerramento.
- ✓ A ouvidoria de origem pode encerrar uma manifestação por falta de plausibilidade mesmo que a competência para a resposta seja de outra ouvidoria, desde que, em análise objetiva, o texto do registro seja genérico, impreciso, sem materialidade ou que não trate de assunto pertinente ao SUS.
- ✓ O sistema OUIDORSUS não permite o pedido de complementação de informações, de forma que as manifestações sem plausibilidade são encerradas por falta de elementos mínimos. Assim, é importante que o texto de encerramento indique ao manifestante as informações que deveriam conter em seu relato para que a manifestação fosse considerada plausível. Dessa forma, ele poderá registrar nova manifestação com o relato completo.
- ✓ O manifestante pode escolher 3 tipos de identificação no registro da manifestação: anônimo, sigiloso e identificado. Na manifestação identificada, os dados pessoais são disponíveis para todos que tem acesso à manifestação (trabalhadores das ouvidorias e dos pontos de resposta); no caso das manifestações sigilosas, apenas a ouvidoria de origem (ouvidoria em que a manifestação foi registrada) possui acesso aos dados pessoais; já as manifestações anônimas não possuem dados pessoais.
- ✓ Os pontos de resposta tem acesso aos dados dos manifestantes quando a manifestação é identificada, pois, em muitos casos, é necessário utilizar os dados do manifestante para emitir a resposta.
- ✓ Conforme o Decreto 47.529/2018, os registros anônimos que se constituírem em comunicações de irregularidade, não se configuram como manifestações e não obrigam resposta conclusiva, mas devem ser enviadas para apuração, observada a existência de indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade.
- ✓ Nos casos em que o manifestante registre uma manifestação anônima em que conste seus dados pessoais no texto do registro, é necessário encerrar a manifestação e orientar o manifestante a registrar novamente de forma identificada ou sem citar seus dados pessoais no relato. Isso ocorre, conforme orientação da Ouvidoria-Geral do SUS do Ministério da Saúde, para evitar a inconsistência em tratar de dados pessoais quando o manifestante escolhe a opção de anonimato.



DADOS PESSOAIS E A LGPD

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) regula o tratamento de dados pessoais com o objetivo de proteger direitos fundamentais e garantir mais segurança e inovação em relação à proteção e tratamento de dados pessoais no país.

Proteção de dados se relaciona à utilização de dados de forma adequada e responsável.

A LGPD ([Lei 13.709/2018](#)) traz algumas definições importantes, conforme quadro abaixo:

I - **dado pessoal**: informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável. Ou seja, informações sobre um indivíduo, independentemente de ser privada, de conhecimento público ou sobre a sua vida profissional, como nome, e-mail, CPF, endereço, telefone, IP, entre outros.

II - **dado pessoal sensível**: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural. Dados pessoais sensíveis são informações que podem ser utilizadas de forma discriminatória e carecem de proteção especial.

III - **tratamento de dado**: toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

IV - **agentes de tratamento**: o controlador (pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais) e o operador (pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador). Além disso, a lei traz a figura do "encarregado", que é a pessoa indicada pelo controlador e operador para atuar como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

IV - **titular**: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento.

IV - **anonimização**: utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo.

IV - **consentimento**: manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada.

10 princípios que devem ser observados para as atividades de tratamento de dados pessoais



Como essas questões impactam na rotina das Ouvidorias do SUS?

- ✓ A partir da coleta, todos os dados pessoais já se encontram em tratamento. Assim, deve ser assegurado ao titular as informações sobre a finalidade e necessidade dos dados, bem como informação sobre o embasamento legal para seu tratamento. A transparência é fator fundamental na relação com o titular.
- ✓ O tratamento de dados deve ser realizado com responsabilidade e pelo sistema de tramitação (OuvidorSUS) para garantir o controle de acesso e a segurança no uso dos dados.
- ✓ Tendo em vista os princípios elencados pela LGPD, é importante que as ouvidorias requeiram apenas as informações indispensáveis para o devido tratamento das manifestações. Para tramitar uma reclamação sobre demora no atendimento é necessário saber o gênero, o endereço e faixa salarial do manifestante? Não! Os dados devem se limitar ao mínimo necessário para que seja possível realizar a análise de plausibilidade e a devida tramitação da manifestação.
- ✓ Ao considerar os princípios da lei, a ouvidoria deve observar se os dados pessoais coletados são necessários, mínimos, corretos, de qualidade e atendem uma finalidade válida. Para tanto, alguns aspectos podem ser necessários: revisão e adequação de políticas (internas e em relação a terceiros), contratos, procedimentos e demais atividades que envolvam tratamento de dados pessoais (agentes públicos e terceiros) aos princípios estabelecidos na LGPD.
- ✓ É importante que as ouvidorias façam um mapeamento dos dados pessoais utilizados, coletados e armazenados na organização, que podem estar em bases de dados, documentos físicos, e-mails, mensagens de celular e diversas outras formas. Todos os dados pessoais coletados e disponíveis estão abrangidos pela LGPD.
- ✓ A Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais (ANPD) poderá aplicar as seguintes sanções administrativas: advertência; multa simples, de até 2% do faturamento da pessoa jurídica de direito privado, grupo ou conglomerado no Brasil; multa diária; publicização da infração; bloqueio dos dados pessoais a que se refere a infração até a sua regularização; eliminação dos dados pessoais a que se refere a infração; suspensão parcial do funcionamento do banco de dados; suspensão do exercício da atividade de tratamento dos dados pessoais; proibição parcial ou total do exercício de atividades relacionadas a tratamento de dados.





OS RELATÓRIOS DE GESTÃO

Lei 13.460/2017

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

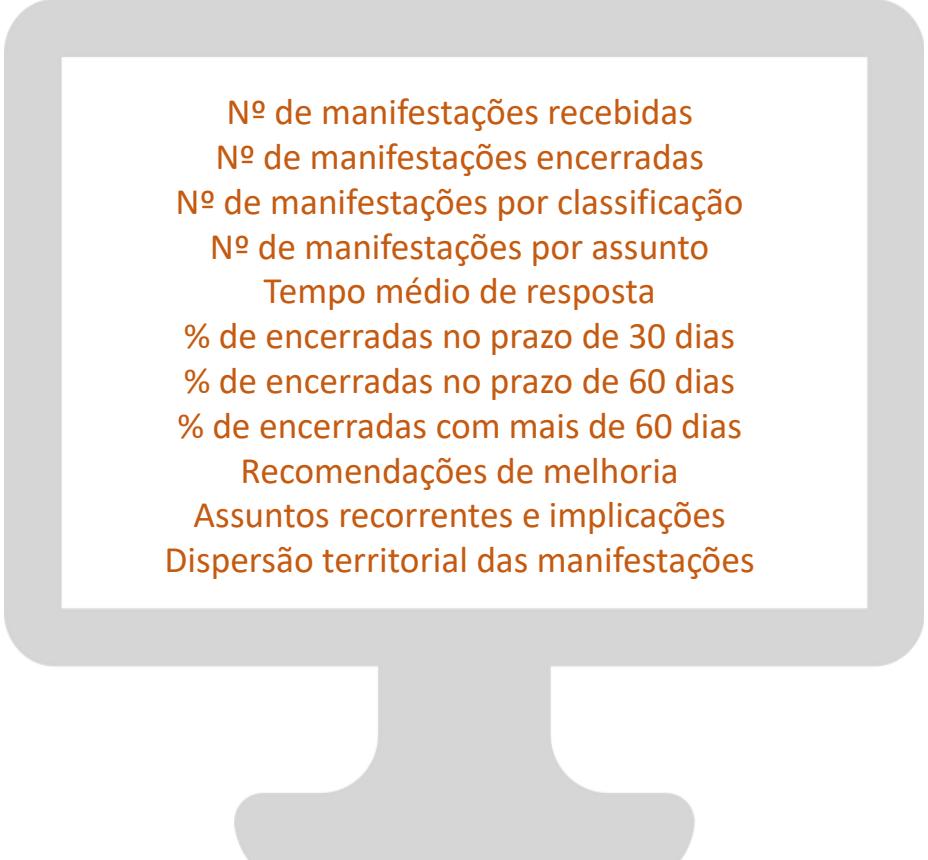
Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

A quantidade de informações relevantes que pode ser obtida por meio de dados estruturados, que representam as experiências e avaliações que a população tem dos serviços e agentes públicos, é uma fonte imensurável de oportunidades de aperfeiçoamento. Assim, os relatórios de gestão são ferramentas de extrema importância para gerar informação, conhecimento e aperfeiçoamento, tanto dos processos internos das ouvidorias, quanto da política pública de saúde.

É importante que os relatórios auxiliem a ouvidoria a identificar pontos de melhoria dos seus processos internos e dos seus indicadores de resultado. Mas é também relevante para observar pontos recorrentes ou fora do padrão esperado que possam ser usados como fundamento para elaborar recomendações aos órgãos e instituições do SUS.



- Nº de manifestações recebidas
- Nº de manifestações encerradas
- Nº de manifestações por classificação
- Nº de manifestações por assunto
- Tempo médio de resposta
- % de encerradas no prazo de 30 dias
- % de encerradas no prazo de 60 dias
- % de encerradas com mais de 60 dias
- Recomendações de melhoria
- Assuntos recorrentes e implicações
- Dispersão territorial das manifestações

Como utilizar os dados da ouvidoria para aprimorar a política pública?

Compreensão dos Pontos Fortes e Pontos Fracos da rede do SUS no território



Capacidade de promover melhorias na gestão do SUS a partir do diagnóstico

- ✓ Identificar pontos de atenção, mapeando os quesitos com maior recorrência de reclamações;
- ✓ Tomar ciência de ilegalidades/irregularidades por meio do recebimento de denúncias;
- ✓ Auxiliar o cidadão no acesso aos serviços de saúde atuando sobre solicitações que não foram atendidas no fluxo ordinário;
- ✓ Incentivar os bons profissionais a partir do recebimento de elogios;
- ✓ Reforçar ações/atividades que estejam sendo elogiadas e reavaliar aquelas que estejam recebendo reclamações;
- ✓ Receber sugestões que podem melhorar a prestação de serviços;





SISTEMA ESTADUAL DE OUVIDORIAS DO SUS – SEOS/MG