

OUVIDORIA DO SUS

Manual de Maturidade das Ouvidorias das Unidades de Saúde Geridas pelas Parceiras Privadas sem Fins Lucrativos da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás

(Manual de Maturidade das Ouvidorias SES - 3º Setor)

Edição 2025



Secretaria de
Estado da
Saúde



Expediente

SECRETÁRIO-CHEFE DA CGE

Marcos Tadeu de Andrade

SECRETÁRIO DE ESTADO DA SAÚDE

Rasível dos Reis Santos Júnior

SECRETÁRIO ADJUNTO DA SAÚDE

Sérgio Vêncio

SUBCONTROLADOR DE GOVERNO ABERTO E OUVIDORIA GERAL

Weyk Wagne Barbosa Gomes

SUBSECRETÁRIO DE CONTROLE INTERNO E COMPLIANCE/SES

Reneilton Brito de Abreu

SUPERINTENDENTE DE GOVERNO ABERTO E PARTICIPAÇÃO CIDADÃ/SES

Sérgio Gomes de Carvalho

ELABORAÇÃO

Camila Passos Fleury de Oliveira

Carla Malheiros Aguiar de Moraes

Karen de Oliveira Santos

Liliane Oliveira Paulo

Lívia Oliveira Soares

Péricles Mendes da Silva Júnior

Tânia Maria de Maio Leitão



Secretaria de
Estado da
Saúde



Sumário

01 - Apresentação	P.3
02 - Etapas de certificação	P.5
03 - Como o questionário foi construído?	P.8
04 - Questionário e evidências	P.9
05 - Critérios de avaliação e recursos	P.36

1- Apresentação

A Ouvidoria desempenha um papel fundamental ao atuar como um canal importante para o registro de manifestações tanto dos usuários dos serviços públicos quanto dos próprios agentes da administração. Essas manifestações são excelentes fontes de subsídios para a gestão, servindo de instrumentos para detectar irregularidades, promover melhorias nos serviços e avaliar os riscos à integridade da organização. Dessa forma, a ouvidoria contribui significativamente para fortalecer uma cultura de ética, transparência e responsabilidade, promovendo um ambiente confiável e eficiente.

No Estado de Goiás, o único canal de integridade para registro de manifestações é a Ouvidoria. Para sua implantação, apresentamos os critérios e boas práticas para estruturação, avaliação, fortalecimento e consolidação das ouvidorias nas unidades de saúde geridas por parceiras privadas sem fins lucrativos da SES-GO. Este Manual foi elaborado seguindo as diretrizes do Programa de Maturidade da Controladoria Geral do Estado de Goiás, adequado às especificidades das Unidades descentralizadas. Os critérios foram organizados em três categorias:

- **Obrigatórios (indicadores):** Itens imprescindíveis para assegurar a conformidade legal e o atendimento às normas vigentes;
- **Essenciais:** Itens baseados em avaliação de riscos que elevam a qualidade dos serviços, consolidando a imagem institucional e aprimorando a governança;
- **Recomendáveis:** Boas práticas que, embora não obrigatórias, contribuem significativamente para a excelência e inovação das atividades de ouvidoria.

A classificação dos itens foi realizada com base em critérios de risco institucional, impacto na prestação do serviço público e alinhamento às melhores práticas de governança e controle social. A pontuação será realizada de acordo com o quadro a seguir:

CRITÉRIOS	TOTAL DE ITENS/ CRITÉRIOS	AVALIAÇÃO	PONTOS	TOTAL DE PONTOS
Obrigatórios	5	Resultado dos indicadores	6	30
Essenciais	22	Evidências: Atende/ Não atende	3	66
Recomendados	4	Evidências: Atende/ Não atende	1	4
TOTAL	31	-	-	100

2- Etapas da certificação

O Programa de Maturidade das Ouvidoria das Unidades de Saúde Geridas pelas Parceiras Privadas sem Fins Lucrativos da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás inclui as seguintes etapas:

1. Coleta de informações sobre a atividade de ouvidoria por meio de formulário online;
2. Avaliação dos resultados obtidos;
3. Publicação do resultado final no site da Secretaria de Estado da Saúde.

O formulário de autoavaliação do “Programa de Maturidade das Ouvidoria das Unidades de Saúde Geridas pelas Parceiras Privadas sem Fins Lucrativos da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás” será disponibilizado através do Sistema de Avaliação do Índice de Transparência - SISLAI (<http://www.sislai.go.gov.br/>) a partir de (data a definir).

Na sequência, será realizada uma reunião de alinhamento, com a presença de todas as ouvidoras e ouvidores, no dia (data a definir) (link para a reunião será divulgado para as ouvidorias por (a definir)).

Na ocasião, a equipe da SUBGAPC apresentará os objetivos que se espera alcançar a partir de sua execução. A partir de (data a definir), a equipe da SUBGAPC oferecerá sessões de atendimento online com os ouvidores para orientar as instituições sobre como se adequarem aos indicadores do Programa. Serão realizadas duas sessões, conforme cronograma do Prêmio da Rede de Ouvidorias das Unidades de Saúde Geridas pelas Parceiras Privadas sem Fins Lucrativos da Secretaria de Estado da Saúde do de Goiás.

Durante as sessões de atendimento será possível tirar dúvidas sobre a forma de responder às perguntas contidas no formulário conforme as evidências e os exemplos apresentados neste Manual. A participação nas sessões de atendimento não é obrigatória, somente os que encontrarem alguma dificuldade em responder ao formulário precisam comparecer.

As ouvidorias devem concluir a autoavaliação no SISLAI até (data a definir), quando a equipe técnica da Gerência de Ouvidoria Setorial (GEOS) dará início à etapa de análise dos resultados.

Cronograma de execução do “Programa de Maturidade das Ouvidorias das Unidades de Saúde Geridas pelas Parceiras Privadas sem Fins Lucrativos da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás”.

AÇÃO	DATA
Lançamento do Prêmio das Ouvidorias da SES - 3º Setor	A definir
Primeira reunião de alinhamento com Ouvidores Setoriais e Adjuntos	A definir
Liberação do Sistema para responder à autoavaliação de Maturidade	A definir
Primeira sessão de atendimento	A definir
Segunda sessão de atendimento	A definir
Data limite para responder ao formulário - SISLAI	A definir
Divulgação dos Resultados Preliminares (Itens 2, 3, 4- Matriz de Avaliação do Prêmio)	A definir

Abertura de prazo para interposição de recursos	A definir
Final do Prazo para interposição de recursos	A definir
Apuração dos Indicadores relacionados ao Prêmio da Rede de Ouvidorias das Unidades de Saúde Geridas pelas Parceiras Privadas sem Fins Lucrativos da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás (Matriz de Avaliação do Prêmio - Item 1)	A definir
Entrega da premiação	A definir

3- Como o questionário foi construído?

O Programa de Maturidade foi elaborado no período de janeiro a julho de 2025,

Ao todo, são 26 Boas Práticas Institucionalizáveis – BPIs, distribuídas em três áreas: Estrutura e Funcionamento da Ouvidoria, Gerenciamento de Pessoas e Práticas Profissionais, Estruturas de Governança e Relacionamento Organizacional. O questionário aplicado no Programa foi construído com base no Programa de Maturidade das Ouvidorias do Estado de Goiás, coordenado pela Controladoria Especializada em Participação Cidadã da Controladoria-Geral do Estado (CGE).

O formulário de maturidade do Programa de Maturidade das Ouvidoria das Unidades de Saúde Geridas pelas Parceiras Privadas sem Fins Lucrativos da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás consiste em 26 questões, pontuadas em 0 (não atende ao que foi questionado) ou 1 (atende ao que foi questionado). Ao final, é calculado o percentual de aproveitamento para cada ouvidoria.

4- Questionário e evidências

Como parte da avaliação do “1º Prêmio da Rede de Ouvidorias geridas pelas parceiras privadas sem fins lucrativos das Unidades de Saúde da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás” as ouvidorias das unidades de saúde deverão responder a 26 questões, divididas em critérios essenciais e recomendáveis com a seguinte sequência: pergunta, evidência, exemplo de resposta.

Críticos Essenciais

(Obs.: A numeração dos itens corresponde a numeração dos itens da Matriz de Avaliação)

Item 2.1 - Ao entrar no prédio, encontram-se rapidamente placas indicativas da existência e direção do local da sala de ouvidoria?

Fundamentação Legal: Art. 29, Decreto nº 10.466/2024

Como evidenciar: A ouvidoria da unidade de saúde deve fornecer uma evidência visual, como um vídeo ou uma foto, que demonstre claramente a presença de sinalização visível e adequada logo na entrada do prédio. Essa evidência deve mostrar que, ao acessar o local, é possível identificar facilmente a direção para a sala da ouvidoria, confirmando que as placas indicativas estão posicionadas de forma visível e funcional para os visitantes.

Exemplo: Vídeo produzido pela Ouvidoria ilustrando o trajeto mostrando a localização das placas indicativas da ouvidoria. O vídeo deve seguir o caminho que um visitante faria, com destaque para as placas que indicam claramente o local da sala de ouvidoria, demonstrando sua visibilidade e clareza.

Item 2.2 - Há pessoas na entrada do prédio responsável por fornecer informações?

Fundamentação Legal: Art. 29, Decreto nº 10.466/2024

Como evidenciar: A ouvidoria da unidade de saúde deve apresentar uma evidência visual, como um vídeo ou uma foto, que mostre claramente a presença de uma pessoa na entrada do órgão com a função de fornecer informações aos visitantes. A evidência deve demonstrar que essa pessoa está disponível e acessível, confirmando a existência de um ponto de atendimento na recepção ou na entrada do edifício.

Exemplo: Uma foto ou vídeo da recepção do órgão que visualize o atendente ou recepcionista em sua posição na entrada do prédio. O vídeo pode começar mostrando a entrada do edifício e, em seguida, focar na pessoa que está à disposição para orientar os visitantes, garantindo que eles possam facilmente obter as informações necessárias ao chegar ao local.

Item 2.3 - Há uma rota acessível entre a recepção e a sala de ouvidoria?

Fundamentação Legal: Art. 29, Decreto nº 10.466/2024

Como evidenciar: A ouvidoria da unidade de saúde deve fornecer uma evidência visual, como um vídeo ou uma série de fotos, que mostre claramente a existência de uma rota acessível entre a recepção e a sala da ouvidoria. A evidência deve destacar a presença de elementos como rampas, elevadores, corredores amplos e sinalização adequada que garantam acessibilidade às pessoas com mobilidade reduzida ou deficiências, conforme os requisitos de acessibilidade estabelecidos.

Exemplo: Vídeo produzido pela Ouvidoria, que inicie na recepção do prédio e segua o percurso até a sala da ouvidoria, destacando os recursos de acessibilidade ao longo do caminho. O vídeo pode incluir a saída do elevador, a passagem por rampas ou corredores, e a visualização das placas indicativas que direcionam os visitantes à sala da ouvidoria, demonstrando que a rota é plenamente acessível para todos os usuários, independentemente de suas necessidades físicas.

Item 2.4 - A sala de ouvidoria é próxima da entrada?

Fundamentação Legal: Art. 29, Decreto nº 10.466/2024

Como evidenciar: A ouvidoria da unidade de saúde deve apresentar uma evidência visual, como um vídeo ou uma foto, que comprove a proximidade da sala da ouvidoria em relação à entrada do prédio. A evidência deve mostrar o caminho desde a entrada principal até a sala da ouvidoria, destacando a facilidade de acesso e a curta distância percorrida, se aplicável.

Exemplo: Vídeo produzido pela Ouvidoria que inicie na entrada principal do prédio e mostre o percurso até a sala da ouvidoria, evidenciando a proximidade entre os dois pontos. O vídeo deve incluir a saída do elevador, se necessário, e o breve trajeto até a sala da ouvidoria, demonstrando que a sala está convenientemente localizada próxima à entrada, facilitando o acesso dos visitantes.

Item 2.5 - A ouvidoria possui número de telefone e endereço eletrônico (e-mail) de uso exclusivo?

Fundamentação Legal: Art. 12. Inciso I da Lei 13.460/2017

Como evidenciar: A ouvidoria da unidade de saúde deve fornecer o endereço eletrônico (link) onde essas informações podem ser verificadas, demonstrando que a ouvidoria possui um número de telefone e um e-mail dedicados exclusivamente para a Ouvidoria. A evidência deve permitir a visualização clara dessas informações de contato.


Exemplo: Link para a página da Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás (SES-GO): Ouvidoria SES-GO (<https://goias.gov.br/saude/ouvidoria/>). A página deve exibir o número de telefone exclusivo da ouvidoria e o endereço de e-mail dedicado, garantindo que essas informações sejam de fácil acesso ao público.

Item 2.7 - A quantidade e a qualidade dos equipamentos atendem às necessidades da atividade de ouvidoria?

Fundamentação Legal: Manual de Maturidade das Ouvidorias SES - 3º Setor

Como evidenciar: A ouvidoria da unidade de saúde deve fornecer uma declaração formal do Ouvidor, confirmando que a quantidade e a qualidade dos equipamentos disponíveis são suficientes e adequadas para atender às demandas e necessidades operacionais da ouvidoria.

Exemplo: Declaração assinada pelo Ouvidor, atestando que os equipamentos, como computadores, telefones, softwares, e outros recursos tecnológicos, estão em número suficiente e são de qualidade adequada para garantir a eficiência e eficácia no atendimento e na gestão das manifestações recebidas pela ouvidoria.



Declaração

Item 2.7 – Adequação dos Equipamentos à Atividade de Ouvidoria

Declaro, para os devidos fins, que os equipamentos atualmente disponibilizados à Ouvidoria do(a) [Nome da instituição] — tais como computadores, telefones, sistemas informatizados e conexões de rede — estão em condições satisfatórias de uso e em quantidade adequada para o desempenho das atividades da unidade.

Os recursos tecnológicos disponíveis asseguram a eficiência no atendimento ao cidadão, a tramitação das manifestações recebidas, a análise de dados e a elaboração de relatórios gerenciais, contribuindo diretamente para a qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria.

Esta declaração tem por finalidade atender ao item 2.7 do Prêmio das Ouvidorias das Unidades de Saúde geridas por Parceiras Privadas sem Fins Lucrativos, conforme os parâmetros definidos pela Secretaria de Estado da Saúde.

Goiânia, XX/XX/XXXX

Nome e assinatura do Ouvidor
Ouvidoria do(a) [Nome da Instituição]

Item 2.8 - Há ambientes de recepção, registro presencial de denúncias e conciliação, para o atendimento ao público na Ouvidoria, que sejam adequados, contendo a mobília necessária e, no caso de registro presencial de denúncias, com isolamento suficiente para a discrição?

Fundamentação Legal: Manual de Maturidade das Ouvidorias SES - 3º Setor

Como evidenciar: A ouvidoria da unidade de saúde deve possuir uma sala exclusiva para o registro de manifestações e para a realização de conciliações, que esteja equipada com a mobília necessária e garanta a discrição no registro presencial de denúncias. A evidência deve incluir registros fotográficos ou em vídeo que demonstrem a adequação e o isolamento dos ambientes para garantir a privacidade e o conforto dos usuários.


Exemplo: Registro fotográfico ou vídeo da sala utilizada para o atendimento presencial, evidenciando a estrutura física destinada ao registro de denúncias e à mediação de conflitos. As imagens devem mostrar aspectos como sinalização, mobiliário, privacidade, acessibilidade e organização do espaço.

Item 2.10 - A ouvidoria é o único canal de denúncias?

Fundamentação Legal: Lei 13.460/2017 e Manual de Maturidade das Ouvidorias SES - 3º Setor.

Como evidenciar: A ouvidoria da unidade de saúde deve fornecer documento comprovando divulgação às áreas técnico-administrativas de que a Ouvidoria é o único canal de denúncias da unidade de saúde e fotos mostrando as placas de divulgação para o público com os meios de acesso.


Exemplo:



SUS



SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



GOIÁS
O ESTADO QUE DÁ CERTO

Item 2.10 - Modelo de Ofício Circular de Divulgação da Ouvidoria como único canal de denúncias

Às unidades Técnicas e Administrativas da [Nome da Instituição]

Assunto: Divulgação do Canal de Denúncias

Prezados(as) Senhores(as),

A Ouvidoria do SUS da(o) [Nome da Instituição] informa que é o **único canal oficial** para o recebimento de manifestações, em especial denúncias relacionadas a questões técnico-administrativas, éticas ou de qualquer outra natureza que envolvam a atuação da nossa instituição.

Reforçamos a importância de utilizar este canal para assegurar a transparência, confidencialidade e a proteção da identidade dos manifestantes, nos termos da lei. Nosso objetivo é oferecer a agilidade e a efetividade na resolução das manifestações.

Para a segurança e comodidade, a Ouvidoria está disponível pelos seguintes canais: [inserir detalhes de contato, como telefone, e-mail, formulário online, etc.]

Contamos com a colaboração para manter um ambiente de trabalho ético, transparente e seguro para todos.

Atenciosamente,

[Nome e assinatura do Ouvidor]


Ouvidoria do(a) [Nome da Instituição]

Item 3.1 - Todos da equipe técnica da ouvidoria fizeram os seguintes cursos online da Escola Nacional de Administração Pública - ENAP sobre ouvidoria elencados: Gestão em Ouvidoria; Resolução de conflitos aplicada ao contexto da Ouvidoria; Tratamento das denúncias em Ouvidoria e Proteção de Dados Pessoais no Setor Público?


Fundamentação Legal: Manual de Maturidade das Ouvidorias SES - 3º Setor

Como evidenciar: A ouvidoria da unidade de saúde deve apresentar cópias dos Certificados fornecidos pelo ENAP¹.


Exemplo: Declaração assinada pelo Ouvidor confirmando que todos os colaboradores realizaram os cursos online da ENAP, atendendo às exigências de capacitação para a equipe da ouvidoria. Anexar os certificados.



SUS



SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



GOV. DO ESTADO DE
GOIÁS
O ESTADO QUE DÁ CERTO

Declaração

Item 3.1- Capacitação da Equipe de Ouvidoria

Declaro, para os devidos fins, que todos os colaboradores da Ouvidoria da [Nome da Instituição] concluíram os cursos online da ENAP descritos abaixo:

- Gestão em Ouvidoria
- Resolução de conflitos aplicada ao contexto da Ouvidoria
- Tratamento das denúncias em Ouvidoria
- Proteção de Dados Pessoais no Setor Público

A seguir, apresento os nomes dos(as) colaboradores(as) que fazem parte da equipe da Ouvidoria e que concluíram os cursos listados:

Nome do(a) Colaborador(a)

Goiânia, XX/XX/XXXX

Nome e assinatura do Ouvidor
Ouvidoria do(a) [Nome da Instituição]


¹ As orientações para realização dos cursos estão disponíveis no site: <https://www.enap.gov.br/pt/>

Item 3.2 - O Ouvidor tem certificação em Ouvidoria?


Fundamentação Legal: Art. 6º, § 1º, Decreto nº 10.466/2024

Como evidenciar: A ouvidoria da unidade de saúde deve apresentar uma declaração confirmando que o ouvidor concluiu, até a data estipulada, em cada ciclo de avaliação, a certificação em Ouvidoria pela ENAP. A declaração deve especificar a quantidade de horas do Programa de Certificação em Ouvidoria da ENAP².


Exemplo: A ouvidoria deve apresentar uma declaração confirmando que o ouvidor concluiu, o Curso certificação em Ouvidoria pela ENAP. A declaração deve especificar quantidade de horas completadas e referenciar o Programa de Certificação em Ouvidoria da ENAP. Enviar o certificado junto da declaração.



SUS



SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



GOV. DE
GOIÁS
O ESTADO QUE DÁ CERTO

Declaração

Item 3.2 – Certificação do(a) Ouvidor(a) em Ouvidoria

Declaro, para os devidos fins, que o(a) Ouvidor(a) do(a) [Nome da Instituição] concluiu, até o dia XX/XX/2025, a carga horária (XX) exigida para obtenção da Certificação em Ouvidoria, conforme critérios estabelecidos pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP)

Esta declaração tem por finalidade atender ao item 3.2, do Prêmio das Ouvidorias das Unidades de Saúde Geridas pelas Parceiras Privadas sem Fins Lucrativos da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás, que trata da verificação do cumprimento dos critérios de capacitação dos(as) Ouvidores(as), conforme estabelecido nos normativos vigentes.

Goiânia, XX/XX/XXXX

Nome e assinatura do Ouvidor
Ouvidoria do(a) [Nome da Instituição]

² As orientações para o Programa de Certificação em Ouvidoria estão disponíveis no site: <https://www.enap.gov.br/pt/>

Item 3.3 - A Ouvidoria realiza anualmente pesquisa de satisfação interna com participação das demais áreas da organização?

Fundamentação Legal: Art. 23 § 1º Lei 13.460/2017

Como evidenciar: A ouvidoria da unidade de saúde deve fornecer uma prova de que a pesquisa de satisfação interna está em andamento ou já foi concluída. Isso pode incluir um link para o formulário online da pesquisa ou os resultados da pesquisa. A pesquisa deve ser direcionada às áreas técnicas responsáveis por responder às manifestações e aos usuários internos dos serviços de ouvidoria.

Exemplo:


Pesquisa_Ouvidoria_Interna_da_ANS_FINAL.indd (www.gov.br)
<https://www.gov.br/ans/pt-br/arquivos/acesso-a-informacao/institucional/ouvidoria/pesquisa-ouvidoriainterna-2016.pdf>

Item 3.4 - Durante o período de férias do ouvidor tem substituto capacitado e localizado na sala de ouvidoria?


Fundamentação Legal: Manual de Maturidade das Ouvidorias SES - 3º Setor

Como evidenciar: A ouvidoria da unidade de saúde deve fornecer documento informando a substituição, contendo nome completo, cargo/função, período de substituição.

Exemplo: A ouvidoria da unidade de saúde deve fornecer documento informando a substituição, contendo nome completo, cargo/função, período de substituição.



SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



GOV. DE
GOIÁS
O ESTADO QUE DÁ CERTO

Declaração

Item 3.4 – Indicação de Colaborador para substituição de férias do Ouvidor

Declaro que o colaborador abaixo relacionado foi devidamente capacitado e preparado para atuar na Ouvidoria da [Nome da Instituição], como substituto do Ouvidor. Ele está apto para assumir o serviço durante os períodos de férias, ausências e ou impedimentos do Ouvidor responsável.

Substituto responsável para acessar o Sistema OuvidorSUS na ausência do Ouvidor	Nome:
	E-mail pessoal:
	E-mail institucional:
	Departamento:
	Telefone institucional:
Telefone pessoal:	

Goiânia, xx/xx/202x


Nome e assinatura do Ouvidor
 Ouvidoria da(o) [Nome da Instituição]

Item 3.5 - Todos os colaboradores fizeram o curso de “Ética e Serviço Público” no ENAP: <https://www.escolavirtual.gov.br/curso/4>


Fundamentação Legal: Manual de Maturidade das Ouvidorias SES - 3º Setor

Como evidenciar: A ouvidoria da unidade de saúde deve fornecer uma Declaração do Ouvidor com nomes dos colaboradores afirmando se atende ou não atende.


Exemplo: Declaração assinada pelo Ouvidor, listando os nomes dos colaboradores e confirmando que todos concluíram o curso de “Ética e Serviço Público”, do ENAP, atenderam aos requisitos de capacitação em ética pública. Anexar os certificados



SUS



SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



GOV. DE
GOIÁS
O ESTADO QUE DÁ CERTO

Declaração

Item 3.5 - Curso “Ética e Serviço Público”

Declaro, para os devidos fins, que todos os colaboradores da Ouvidoria da (o) [Nome da Instituição] concluíram o curso online da ENAP “Ética e Serviço Público”, atendendo plenamente ao requisito de capacitação em ética pública, em conformidade com os princípios do Prêmio de Ouvidoria das Unidades de Saúde Geridas pelas Parceiras Privadas sem Fins Lucrativos da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás.

Compartilho, abaixo os nomes dos(as) colaboradores(as) da equipe da Ouvidoria que concluíram o curso:

Nome do colaborador

Goiânia, XX/XX/XXXX


Nome e assinatura do Ouvidor
Ouvidoria do(a) [Nome da Instituição]

Item 3.6 - Existe procedimento padrão diante da movimentação ou desligamento de colaboradores da atividade de ouvidoria?

Fundamentação Legal: Art 9º § 7º 13.460/2017 Art 6 Decreto nº 10.153/2019 Lei 13.709/2018/Manual de Maturidade das Ouvidorias SES - 3º Setor.

Como evidenciar: A ouvidoria da unidade de saúde deve apresentar um documento formal, assinado pelo Ouvidor, que descreva o Procedimento Operacional Padrão - POP para a movimentação ou desligamento de colaboradores da ouvidoria. O documento deve detalhar os passos e protocolos a serem seguidos em caso de mudanças na equipe, assegurando que há um processo estruturado para garantir a continuidade e integridade das operações da ouvidoria.

Exemplo:



Item 3.6 - Movimentação ou Desligamento de Colaboradores da Ouvidoria

Procedimento Operacional Padrão (POP)

SEI: XXXXXXXXX

Com a finalidade de garantir a segurança da informação e a continuidade dos serviços, a [Ouvidoria do(a) Nome da Instituição] adota o seguinte Procedimento Operacional Padrão (POP) para situações de ingresso, saída ou remanejamento de colaboradores lotados nesta unidade:

1. Comunicar formalmente à Gerência de Ouvidoria da SES-GO a movimentação ou desligamento do colaborador, requisitando o bloqueio imediato de acesso ao Sistema OuvidorSUS.
2. Atualizar os cadastros e registrar a movimentação em processo administrativo interno da [Ouvidoria].
3. Alterar senhas de acesso a e-mail institucional, redes sociais, sistemas internos e demais ferramentas de uso exclusivo da Ouvidoria.
4. Realizar a formalização da entrega de responsabilidades e documentos sob a guarda do colaborador.
5. Atualizar, se necessário, as informações constantes no site institucional relativas à equipe da Ouvidoria.
6. Informar as unidades técnicas que o colaborador não responde mais pelas atribuições da Ouvidoria.

Este procedimento deve ser executado com respeito aos direitos do colaborador, visando à preservação da integridade institucional e à segurança dos dados tratados pela Ouvidoria.

Goiânia, XX/XX/2025


[Nome do(a) Ouvidor(a)]
[Ouvidoria do (a) Nome da Instituição]

Item 3.7 - Todos os colaboradores assinaram o Termo de Confidencialidade e Sigilo para o exercício da atividade de ouvidoria?

Fundamentação Legal: Art 9º § 7º 13.460/2017 Art 6 Decreto nº 10.153/2019

Como evidenciar: A ouvidoria da unidade de saúde deve fornecer um documento com que comprove que todos os membros da equipe assinaram um Termo de Confidencialidade e Sigilo específico para o exercício da atividade de ouvidoria. O documento deve estar acessível e detalhar as assinaturas dos colaboradores, atendendo aos requisitos estabelecidos.

Exemplo:



Item 3.7 - Termo de compromisso de confidencialidade e sigilo

Termo de compromisso de confidencialidade

SEI: XXXXXXXXX

Assumo o compromisso de manter confidencialidade e sigilo sobre todas as informações e dados constantes nas manifestações contidas no Sistema OuvidorSUS.

Por este termo de confidencialidade e sigilo comprometo-me:

- 1) A não utilizar informações a que tiver acesso para gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro;
- 2) A não efetuar nenhuma gravação ou cópia da documentação a que tiver acesso para uso particular e não autorizado;
- 3) A cuidar para que as informações fiquem restritas ao conhecimento tão somente das pessoas que estejam diretamente envolvidas, devendo cientificá-las da existência deste Termo e da natureza confidencial destas informações.

A vigência da obrigação de confidencialidade, assumida por meio deste Termo, terá validade enquanto a informação não for tornada de conhecimento público.

Pelo não cumprimento do presente Termo de Compromisso, fica o abaixo assinado, ciente de todas as sanções administrativas e judiciais que poderão advir.


Nome do colaborador da ouvidoria

Item 3.8 - Segurança da informação: todos que necessitam usar o Sistema de Ouvidoria possuem login e senha próprios?


Fundamentação Legal: Lei 13.709/2018

Como evidenciar: A ouvidoria da unidade de saúde deve fornecer uma lista atualizada contendo os nomes dos colaboradores e os respectivos e-mails cadastrados no Sistema de Ouvidoria. A lista deve garantir que cada pessoa que precisa acessar o sistema possui um login e senha próprios, atendendo ao requisito de acesso individual e seguro.

Exemplo: Uma lista detalhada com os nomes dos colaboradores e os e-mails associados aos logins no Sistema de Ouvidoria. A lista deve mostrar que cada colaborador tem suas próprias credenciais de acesso, garantindo a individualização e a segurança no uso do sistema.



SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



GOV. DO ESTADO DE
GOIÁS
O ESTADO QUE DÁ CERTO

Declaração

Item 3.8 – Controle de Acesso ao Sistema OuvidorSUS

Declaro que todos os colaboradores da Ouvidoria da (o) [Nome da Instituição] que utilizam o Sistema OuvidorSUS, possuem login e senha próprios garantindo o acesso individualizado, seguro e rastreável ao Sistema.

Nome do colaborador	E-mail

Reitero que todos os acessos são realizados com credenciais individuais, em conformidade com as boas práticas de segurança da informação e controle de acesso.

Goiânia, XX/XX/202X



Nome e assinatura do Ouvidor
Ouvidoria da [Nome da Instituição]

Item 3.9 - Segurança da informação: os computadores do ambiente de trabalho estão configurados com proteção de tela a partir de 5 minutos de inatividade?

Fundamentação Legal: Lei 13.709/2018

Como evidenciar: A ouvidoria da unidade de saúde deve fornecer uma declaração formal do Ouvidor, confirmando que todos os computadores no ambiente de trabalho estão configurados para ativar a proteção de tela após 5 minutos de inatividade. A declaração deve assegurar que esta configuração está em vigor como parte das medidas de segurança da informação.

Exemplo:



Declaração

Item 3.9 - Segurança da Informação: Proteção de Tela

Declaro, para os devidos fins, que todos os computadores utilizados pela equipe da Ouvidoria do(a) [Nome da Instituição] estão configurados para ativar automaticamente a proteção de tela após 5 minutos de inatividade.

Essa medida está em vigor como parte das práticas institucionais de segurança da informação, contribuindo para a proteção de dados sensíveis e o cumprimento das diretrizes de sigilo e proteção de dados adotadas pelo serviço público do Estado de Goiás.

Goiânia, XX/XX/XXXX


Nome e assinatura do Ouvidor
Ouvidoria do(a) [Nome da instituição]

Item 3.10 - Há procedimento padrão para proteção de dados sigilosos (LGPD)?


Fundamentação Legal: Lei 13709/2023

Como evidenciar: A ouvidoria da unidade de saúde deve fornecer um documento formal, assinado pelo Ouvidor, que descreva o Procedimento Operacional da ouvidoria para a proteção de dados sigilosos. O documento deve detalhar as práticas e medidas implementadas para garantir a segurança e a confidencialidade dos dados sigilosos, assegurando que há um processo estruturado para proteger essas informações de acordo com as políticas e regulamentações aplicáveis.


Exemplo:



SUS



SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



GOV. DE
GOIÁS
O ESTADO QUE DÁ CERTO

Item 3.10 – Proteção de Dados Coletados pela Ouvidoria

Procedimento Operacional Padrão

Com a finalidade de garantir a segurança da informação, a privacidade e o tratamento adequado dos dados pessoais e sensíveis no âmbito da Ouvidoria, a unidade adota o seguinte Procedimento Operacional Padrão (POP), em consonância com o Decreto Estadual nº 10.466/2024 e com os princípios da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD):

1. Da proteção de dados pessoais e sensíveis do manifestante:
 1. Os dados pessoais e sensíveis dos(as) manifestantes são de uso restrito dos colaboradores lotados na Ouvidoria, sendo vedado o seu compartilhamento fora das hipóteses legalmente autorizadas ou com base em consentimento informado.
 2. Quando necessário ao tratamento adequado da manifestação, é responsabilidade da Ouvidoria aferir a identidade do(a) manifestante, utilizando meios seguros e proporcionais.
 3. O compartilhamento de dados com colaboradores de outras áreas técnicas da mesma entidade somente ocorrerá quando estritamente necessário, mediante ciência e responsabilização do colaborador, preferencialmente com assinatura de termo de compromisso de confidencialidade.
 4. O compartilhamento de dados pessoais ou sensíveis com outros órgãos da administração pública exige o consentimento prévio e explícito do(a) manifestante, formalizado no Sistema OuvidorSUS.
 5. É vedado o uso de dados obtidos nas manifestações para finalidades alheias à prestação do serviço público, bem como qualquer tratamento incompatível com as finalidades legítimas da ouvidoria.

Este procedimento visa garantir a conformidade com os princípios da necessidade, finalidade, minimização de dados e transparência, promovendo a proteção dos direitos dos(as) cidadãos(ãs) e a responsabilização dos(as) colaboradores(as).

Goiânia, XX/XX/202X

[Nome do(a) Ouvidor(a)]
 Ouvidoria do (a) Nome da Instituição
 [Assinatura]

Item 4.1 - A alta gestão e as áreas técnicas recebem relatórios elaborados pela ouvidoria com dados estatísticos que refletem o nível de eficácia e efetividade das ações desempenhadas pela entidade?

Fundamentação Legal: Art 14, Inciso II e Art 15 Inciso I Lei 13.460/2017 e Decreto Estadual 10.466/2024, IN nº 01/2025.

Como evidenciar: A ouvidoria deve produzir relatórios gerenciais, no mínimo semestrais, que incluam dados estatísticos detalhados sobre a eficácia e efetividade das ações realizadas, com envio à alta gestão e às áreas técnicas.

Os relatórios devem conter: I - Número de manifestações recebidas no período; II - Classificação; III - Canais de atendimento; IV- Análise dos Assuntos/Sub assuntos das manifestações e pontos recorrentes; V- Taxa de Resposta/Percentual de Manifestações da Unidade de Saúde Respondidas e VI- Providências adotadas pela Unidade a partir das manifestações recebidas.

Para a evidência a ouvidoria deve apresentar prova documental de que os relatórios gerenciais são encaminhados para a alta gestão e áreas técnicas. Essa evidência pode ser: Número do processo eletrônico interno com ofício de envio aos setores; ou Cópia do Ofício demonstrando o compartilhamento do relatório com unidades específicas.

Exemplo:



Secretaria de
Estado da
Saúde





SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



Declaração

Item 4.1 – Encaminhamento do Relatório Gerencial à Alta Gestão e às Áreas Técnicas

Declaro, para os devidos fins, que a Ouvidoria do(a) [Nome da Instituição] realiza, de forma sistemática, o encaminhamento dos relatórios gerenciais às áreas técnicas da Unidade, com o objetivo de subsidiar a melhoria contínua dos serviços prestados, bem como fomentar ações corretivas ou preventivas, com base na análise das manifestações recebidas.

A comunicação com as unidades técnicas é formalizada por meio de despacho ou ofício inserido no Sistema Eletrônico de Informações da Unidade.

Número do processo e ou nº do documento referente ao encaminhamento mais recente: **[nº do processo]**

Goiânia, XX/XX/XXXX

Nome e assinatura do Ouvidor
Ouvidoria do(a) [Nome da Instituição]



Secretaria de
Estado da
Saúde




Item 4.3 - A Ouvidoria possui documento produzido pela alta gestão determinando o registro no Sistema OuvidorSUS de todas as manifestações que chegarem na unidade de saúde, qualquer que seja o canal de recepção?

Fundamentação Legal: Manual de Maturidade das Ouvidorias SES - 3º Setor


Como evidenciar: A ouvidoria da unidade de saúde deve apresentar um documento, assinado pela alta gestão, que confirme o registro imediato de todas as manifestações no Sistema OuvidorSUS, independentemente do canal de recebimento.

Exemplo:



SUS

SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



GOIÁS
O ESTADO QUE DÁ CERTO

Item 4.3 e 4.4 - Modelo de Ofício Circular

Às Unidades Administrativas da [Instituição]

Assunto: Atribuições da Ouvidoria do SUS da [Nome da Instituição]

Prezados(as) Senhores(as),

Em atendimento ao artigo 21 do Decreto Estadual nº 10.466/2024, informamos que todas as manifestações caracterizadas como solicitação, reclamação, denúncia, comunicação de irregularidade, elogio, sugestão e informação, realizadas pelo cidadão por qualquer canal de comunicação disponibilizado pela [Nome da Instituição], deverão ser encaminhadas à Ouvidoria do SUS da [nome da Instituição] para devido registro e tratamento no Sistema Informatizado OuvidorSUS.

Ressaltamos ainda que a Ouvidoria goza de plena autonomia no exercício de suas atribuições, sendo-lhe assegurado o livre acesso a quaisquer unidades desta instituição, bancos de dados, arquivos, documentos ou informações necessárias para o desempenho de suas funções. Quando solicitado, todas as unidades administrativas da [Nome da instituição] deverão prestar apoio e fornecer informações para subsidiar a Ouvidoria na elaboração das respostas ao cidadão/usuário.

Contamos com a colaboração de todos para o fortalecimento da cultura de escuta ativa e da transparência institucional.

Atenciosamente,

[Nome do(A) Diretor(a)]
Diretor da [Nome da Instituição]

Item 4.4 - A Ouvidoria possui documento atestado pela alta gestão que determine o livre acesso da Ouvidoria a todas as áreas técnicas da organização, de forma a permitir o exercício da atividade?

Fundamentação Legal: Manual de Maturidade das Ouvidorias SES - 3º Setor

Como evidenciar: A ouvidoria da unidade de saúde deve apresentar um documento oficial, que confirme que a alta direção autorizou o livre acesso da Ouvidoria a todas as áreas e departamentos técnicos do órgão. Esse documento deve garantir que a Ouvidoria tenha acesso irrestrito às informações e recursos necessários para desempenhar suas funções de maneira eficaz.

Exemplo:

Item 4.3 e 4.4 - Modelo de Ofício Circular

Às Unidades Administrativas da [Instituição]

Assunto: Atribuições da Ouvidoria do SUS da [Nome da Instituição]

Prezados(as) Senhores(as),

Em atendimento ao artigo 21 do Decreto Estadual nº 10.466/2024, informamos que todas as manifestações caracterizadas como solicitação, reclamação, denúncia, comunicação de irregularidade, elogio, sugestão e informação, realizadas pelo cidadão por qualquer canal de comunicação disponibilizado pela [Nome da Instituição], deverão ser encaminhadas à Ouvidoria do SUS da [nome da Instituição] para devido registro e tratamento no Sistema Informatizado OuvidorSUS.

Ressaltamos ainda que a Ouvidoria goza de plena autonomia no exercício de suas atribuições, sendo-lhe assegurado o livre acesso a quaisquer unidades desta instituição, bancos de dados, arquivos, documentos ou informações necessárias para o desempenho de suas funções. Quando solicitado, todas as unidades administrativas da [Nome da instituição] deverão prestar apoio e fornecer informações para subsidiar a Ouvidoria na elaboração das respostas ao cidadão/usuário.

Contamos com a colaboração de todos para o fortalecimento da cultura de escuta ativa e da transparência institucional.

Atenciosamente,

[Nome do(A) Diretor(a)]
Diretor da [Nome da Instituição]

Item 4.5 - O ouvidor tem acesso direto à alta gestão, sem a necessidade de solicitar hierarquias intermediárias?

Fundamentação Legal: Manual de Maturidade das Ouvidorias SES - 3º Setor

Como evidenciar: A ouvidoria da unidade de saúde deve apresentar um documento oficial, que comprove que o ouvidor tem acesso direto aos diretores da unidade. Esse documento deve demonstrar que o ouvidor pode se comunicar e tratar de questões diretamente com a alta gestão, sem passar por hierarquias intermediárias. A evidência pode ser composta por registros de reuniões periódicas entre o ouvidor e a alta gestão ou por agendas institucionais com compromissos formalmente registrados.

Exemplo: Ata de reunião, print de agenda oficial ou despacho interno evidenciando interlocução direta entre o(a) Ouvidor(a) e a alta gestão, tratando de temas relacionados à gestão da ouvidoria.

Critérios Recomendáveis:

(Obs.: A numeração dos itens corresponde a numeração dos itens da Matriz de avaliação)

Item 2.6 - O nome do titular da ouvidoria é publicado no site institucional?

Fundamentação Legal: Art 6º Inciso IV Lei 13.460/2017

Como evidenciar: A ouvidoria da unidade de saúde deve fornecer o endereço eletrônico (link) onde o nome do titular da ouvidoria é publicado, permitindo que qualquer pessoa possa visualizar essa informação diretamente no site institucional. Isso garante transparência e facilita o contato direto com o responsável pela ouvidoria.

Exemplo

Link para a página da Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde de Goiás (SES-GO) (<https://goias.gov.br/saude/ouvidoria/>). O link deve direcionar para a seção onde o nome do titular da ouvidoria está publicado, assegurando que essa informação esteja acessível ao público.

Item 2.9 - O(a) responsável pela Ouvidoria é contratado(a) com o cargo de ouvidor?

Fundamentação Legal: Manual de Maturidade das Ouvidorias SES - 3º Setor


Como evidenciar: A ouvidoria da unidade de saúde deve fornecer documento comprovando que o responsável pela ouvidoria é contratado com o cargo e/ou função de ouvidor: contrato ou carteira de trabalho.


Item 4.2 - Há um documento formal da alta gestão determinando a participação de todos os colaboradores da ouvidoria nos cursos de capacitação, oferecidos pela ENAP?

Fundamentação Legal: Manual de Maturidade das Ouvidorias SES - 3º Setor

Como evidenciar: A ouvidoria da unidade de saúde deve apresentar um documento oficial da alta gestão determinando a participação de todos os colaboradores da Ouvidoria nos cursos de Capacitação oferecidos pela ENAP. Este documento deve detalhar a importância da capacitação e o plano para a sua implementação.

Exemplo:





Item 4.2 - Sugestão de Ofício a ser encaminhado

Ofício Nº [XXX]/[Ano]

Ouvidoria do SUS da (o) [Nome da Instituição]

À

[Nome do(a) Diretor(a) ou autoridade máxima]

[Cargo]

[Nome da Instituição]

Assunto: Recomendação para participação dos Colaboradores das ouvidorias do SUS das Unidades de Saúde da SES-GO nos cursos de capacitação do ENAP.

Senhor(a) [Título e Nome],

A Ouvidoria do(a) [Nome da Instituição], no exercício de sua missão de fomentar a escuta qualificada e zelar pela proteção das informações dos cidadãos, vem, respeitosamente, recomendar a participação de todos(as) os(as) colaboradores (as) desta Ouvidoria nos cursos oferecidos pela Escola Nacional de Administração Pública – ENAP, disponíveis em: <https://www.escolavirtual.gov.br>

As capacitações tem por objetivo a melhoria da qualidade na prestação dos serviços das Ouvidorias do SUS e atende aos requisitos do Prêmio das Ouvidorias das Unidades de Saúde Geridas pelas Parceiras Privadas sem Fins Lucrativos da Secretaria de Saúde do Estado de Goiás.

Certos de contar com o apoio de Vossa Senhoria, colocamo-nos à disposição para colaborar com a sensibilização e acompanhamento da iniciativa.

Atenciosamente,

Nome e assinatura do Ouvidor
Ouvidoria do(a) [Nome da Instituição]

Item 4.6 - A Ouvidoria estabelece iniciativas para aumentar a consciência da gestão sobre a importância da atividade de ouvidoria na governança, na gestão de riscos e sobre o valor do controle social?

Fundamentação Legal: Manual de Maturidade das Ouvidorias SES - 3º Setor

Como evidenciar: A ouvidoria da unidade de saúde deve comprovar a realização de pelo menos um evento durante o período do ciclo de avaliação que tenha como objetivo aumentar a conscientização sobre a importância da atividade de ouvidoria na governança, gestão de riscos e controle social. O evento deve contar com a participação do ouvidor e do gestor ou de um convidado relevante.

Exemplo: Registro de evento realizado no órgão em 2025, tratando da importância da escuta ativa na melhoria dos serviços públicos. A evidência inclui a programação do evento, registro fotográfico, dentre outros.

5- Critérios da avaliação e recurso

As respostas ao formulário de autoavaliação serão analisadas levando em consideração as evidências e os exemplos compartilhados neste Manual.

De todo modo, as ouvidorias poderão interpor recurso contra o resultado preliminar da avaliação das respostas ao formulário da Maturidade entre os dias (Data a definir).

Para recorrer, a ouvidoria deverá utilizar o formulário que será disponibilizado no SISLAI assim que a SUPGAPC publicar o resultado preliminar.

Na elaboração do recurso, o ouvidor poderá questionar a validade do critério adotado pela SUPGAPC na recepção das evidências, devendo ser claro, consistente e objetivo em seu pleito.

A Ouvidoria-Geral não receberá pedidos que pretendam reformular o texto das questões apresentadas no questionário de Maturidade.

Após a análise dos recursos, a SUPGAPC poderá manter o resultado ou alterá-lo. O resultado final da avaliação será publicado no dia da entrega do Prêmio de Ouvidoria Pública, em data a ser definida.



SES
Secretaria de
Estado da
Saúde

