

DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA EM SAÚDE

# CARTA DE SERVIÇOS



Programa  
**Saúde**  
Amazonas

Secretaria de  
**Saúde**

 **AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO  
TRABALHO QUE TRANSFORMA

**Governador do Estado**

Wilson Miranda Lima

**Vice-Governador do Estado**

Tadeu de Souza Silva

**Secretária de Estado de Saúde**

Nayara de Oliveira Maksoud Moraes

**Secretária Executiva Adjunta de Controle Interno**

Kamila Araújo Pinheiro

**Departamento de Ouvidoria em Saúde**

Ruth Dias dos Santos



Secretaria de  
**Saúde**



# SUMÁRIO


APRESENTAÇÃO .....	4
<b>ATUAÇÃO DO DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA EM SAÚDE .....</b>	<b>5</b>
CANAIS DE ATENDIMENTO .....	6
<b>MANIFESTAÇÕES .....</b>	<b>7</b>
FLUXO DE ATENDIMENTO .....	8
<b>INFORMAÇÕES AO CIDADÃO .....</b>	<b>9</b>
FORMAS DE ACOMPANHAMENTO .....	10



# Apresentação

A **Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas – SES/AM**, reconhece a importância em acompanhar e monitorar os serviços de saúde ofertados ao cidadão e promove a Carta de Serviços da Ouvidoria Estadual do SUS.

A **Secretaria Executiva Adjunta de Controle Interno** em colaboração com o Departamento de Ouvidoria em Saúde da SES/AM é responsável pela elaboração deste documento.



A Carta de Serviços tem por objetivo informar e orientar os serviços ofertados pela Ouvidoria Estadual do SUS, na capital e interior do Amazonas, atuando como instrumento de gestão para melhoria dos serviços públicos, por qual o cidadão pode se manifestar através de elogios, solicitações e informações, reclamações, denúncias e sugestões.

# Atuação do Departamento de Ouvidoria em Saúde

Inicialmente, é necessário compreender os pontos **que não fazem parte** da Carta de Serviços da Ouvidoria Estadual do SUS.

- ❌ Serviço de atendimento ao consumidor (SAC)
- ❌ Serviço de marcação ou autorização de consulta, exames ou procedimentos.
- ❌ Solução de conflitos internos ou externos, auditoria, assessoria jurídica, corregedoria, investigação ou fiscalização

Agora que está claro, é possível compreender as atividades de responsabilidade da Ouvidoria Estadual do SUS.

- ✅ Receber, analisar e encaminhar as manifestações dos cidadãos sobre os serviços de saúde prestados.
- ✅ Manter o cidadão informado sobre o andamento e resultado de suas manifestações quando ocorrerem.

# Canais de Atendimento

A Ouvidoria Estadual do SUS disponibiliza atendimento através dos canais eletrônicos, telefone e presencial, obedecendo **critérios** para a triagem de manifestações.



## **ATENDIMENTO PRESENCIAL**

Avenida André Araújo, 701  
CEP 69.060-000 | Manaus - AM  
Horário: 8h - 17h  
**Segunda - Sexta**



## **ATENDIMENTO VIA WHATSAPP**

(92) 98418-5011  
Horário: 8h - 17h  
Segunda - Sexta  
**Sem funcionamento ao Sábado,  
Domingo e Feriado**



## **ATENDIMENTO VIRTUAL**

Através do link:  
[saude.am.gov.br/ouvidorias-da-saude](https://saude.am.gov.br/ouvidorias-da-saude)  
por meio de 2 (dois) canais de  
atendimento que o cidadão pode  
realizar a manifestação online.



Não é permitido utilizar expressões de baixo calão (ofensivas) de cunho pejorativo e discriminatório, por quaisquer das partes, cidadão ou atendente. Nessas situações, a Ouvidoria encerra o registro e comunica sobre à inadequação do conteúdo.

# Manifestações

O cidadão deve conhecer os tipos de manifestações disponíveis e escolher de acordo com a sua necessidade no momento de procurar a Ouvidoria Estadual do SUS.

**Sugestão** - Comunicações com a proposta de melhoria do trabalho individual e/ou coletivo dos serviços prestados.

**Elogio** - Demonstração de reconhecimento e satisfação com o serviço e/ou atendimento recebido em quaisquer unidades do SUS.

**Solicitação** - Intermediação sobre longo tempo de espera para realização de consultas, exames ou cirurgias já inseridas no Sistema de Regulação.

**Não são marcações, autorizações ou agilização dos pedidos.**

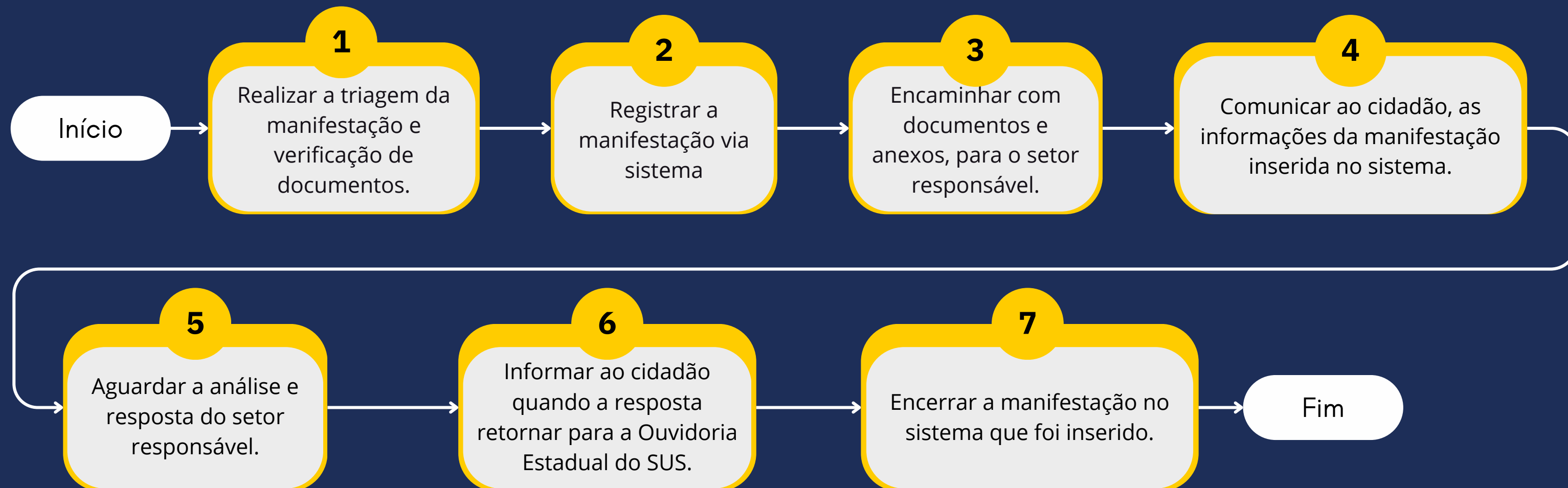
**Reclamação** - Manifestação de desagrado e insatisfação com o serviço e/ou atendimento recebido.

**Denúncia** - Comunicação de irregularidades, atos ilícitos, violação de direitos, negligência ou abuso de cargos e funções.

**Informação** - Pedidos de acesso à informação sobre serviços ofertados, que não estejam disponíveis via site ou divulgação no local de atendimento.

# Fluxo de Atendimento

A Ouvidoria Estadual do SUS acompanha o trâmite da manifestação em unidades administrativas da rede, contribuindo para a controle de prazos.





# Informação ao Cidadão

É essencial que o cidadão esteja atento às orientações fornecidas pelo profissional Ouvidor durante o atendimento, garantindo que todas as informações sejam apresentadas de forma correta.

Para registrar manifestações relacionadas a saúde, é **indispensável** apresentar a documentação correta, atualizada e legível.

## **DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA**

Cadastro de Pessoa Física (CPF)

Cartão Nacional de Saúde (CNS)

Telefone e E-mail

Solicitações SISREG (quando for o caso)

Relato digitado ou manuscrito.

**Não são permitidos áudios ou vídeos.**



A Ouvidoria Estadual do SUS funciona de forma ética, respeitando a privacidade e o sigilo das informações de seus usuários **em todas as etapas do atendimento.**



# Formas de Acompanhamento

Conforme a Lei nº 13.460/2017, a Ouvidoria deverá responder as manifestações de forma conclusiva em até 30 dias. Algumas questões podem demandar um tempo maior em análise, este prazo pode ser prorrogado por mais 30 dias, desde que haja justificativa expressa.

O acompanhamento da manifestação é possível, desde que não tenha sido realizada de forma Anônima, assim, todo cidadão que se identificar na manifestação, receberá um acesso para acompanhamento, a resposta final pode ou não ser satisfatória ao cidadão.

Acesse o respectivo link da plataforma informada pela Ouvidoria Estadual do SUS para realizar sua consulta.

**OuvidorSUS** - [ouvidor.saude.gov.br/public/form-web/consultar](https://ouvidor.saude.gov.br/public/form-web/consultar)

**FalaBR** - [falabr.cgu.gov.br/web/manifestacao/consultar](https://falabr.cgu.gov.br/web/manifestacao/consultar)



# Formas de Acompanhamento

## Informe o número do protocolo e a chave de acesso

Protocolo: #

202420000123456

Chave de acesso: #

ABC123

[Reenviar Chave de Acesso](#)

Y w 8 d U

Yw8dU

Consultar

Acompanhamento online via link  
ao OuvidorSUS:

[ouvidor.saude.gov.br/public/form-web/consultar](https://ouvidor.saude.gov.br/public/form-web/consultar)

## Consultar Protocolo

Para protocolos registrados a partir do dia 05/05/2019, informe o número único do protocolo (NUP) e código de acesso

Número

Número do protocolo

Obrigatório.

Código de Acesso

Código de Acesso

Obrigatório.



**Atenção!** A partir do dia 06/04/2023 (versão 2.26), o Fala.BR só gera um código de acesso quando um servidor registra um protocolo em nome do cidadão. Caso você tenha registrado um protocolo utilizando o seu perfil, basta realizar o login e clicar em 'Ouvidoria/Minhas manifestações' ou 'Acesso à Informação/ Meus Pedidos e Recursos' para acessá-lo.

Consultar

Acompanhamento online via  
link ao FalaBR:

[falabr.cgu.gov.br/web/manifestacao/consultar](https://falabr.cgu.gov.br/web/manifestacao/consultar)



## **SECRETARIA DE ESTADO DE SAÚDE DO AMAZONAS**

Nayara de Oliveira Maksoud Moraes

## **SECRETARIA EXECUTIVA ADJUNTA DE CONTROLE INTERNO**

Kamila Araújo Pinheiro

## **DEPARTAMENTO DE OUVIDORIA EM SAÚDE**

Ruth Dias dos Santos

### **Expediente:**

Esta é uma publicação da Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas - SES/AM.

### **Elaboração:**

Kamila Araújo Pinheiro  
Ruth Dias dos Santos  
Jorgenson dos Santos Barros

### **Criação/Diagramação:**

Assessoria de Comunicação da SES-AM

### **Designer:**

Jeany Costa

