

**OUVIDORIA ESTADUAL DO SUS**

# **CARTA DE SERVIÇOS**



Secretaria de  
**Saúde**



---

## **Governador do Estado**

Roberto Maia Cidade Filho

## **Vice-Governador do Estado**

Serafim Fernandes Corrêa

## **Secretário de Estado de Saúde**

Luís Alberto Saraiva Santos

## **Secretária Executiva Adjunta de Controle Interno**

## **Ouvidoria Estadual do SUS**

Ruth Dias dos Santos



Secretaria de  
**Saúde**



# SUMÁRIO

---

|                                            |         |
|--------------------------------------------|---------|
| APRESENTAÇÃO .....                         | 4       |
| ATUAÇÃO DA OUVIDORIA ESTADUAL DO SUS ..... | 5       |
| CANAIS DE ATENDIMENTO .....                | 6       |
| MANIFESTAÇÕES .....                        | 7       |
| FLUXO DE ATENDIMENTO .....                 | 8       |
| INFORMAÇÕES AO CIDADÃO .....               | 9       |
| FORMAS DE ACOMPANHAMENTO .....             | 10 - 11 |

# 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 Ouvidoria Estadual do SUS 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.



Secretaria de  
**Saúde**



# Atuação da Ouvidoria Estadual do SUS

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

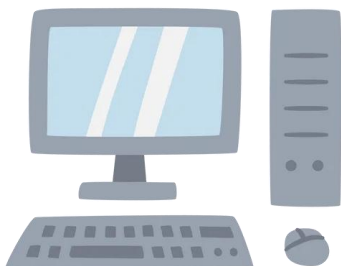
Avenida André Araújo, 701  
CEP 69.060-000 | Manaus - AM  
Horário: 8h - 17h (Segunda - Sexta)  
**Sem funcionamento aos Sábados,  
Domingos e Feriados**



## Atendimento via WhatsApp

**(92) 99215-8441**

Horário: 8h - 17h (Segunda - Sexta)  
**Sem funcionamento aos Sábados,  
Domingos e Feriados**



## Atendimento Virtual

Através do link

**[saude.am.gov.br/ouvidorias-da-saude](http://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.

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

**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

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

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

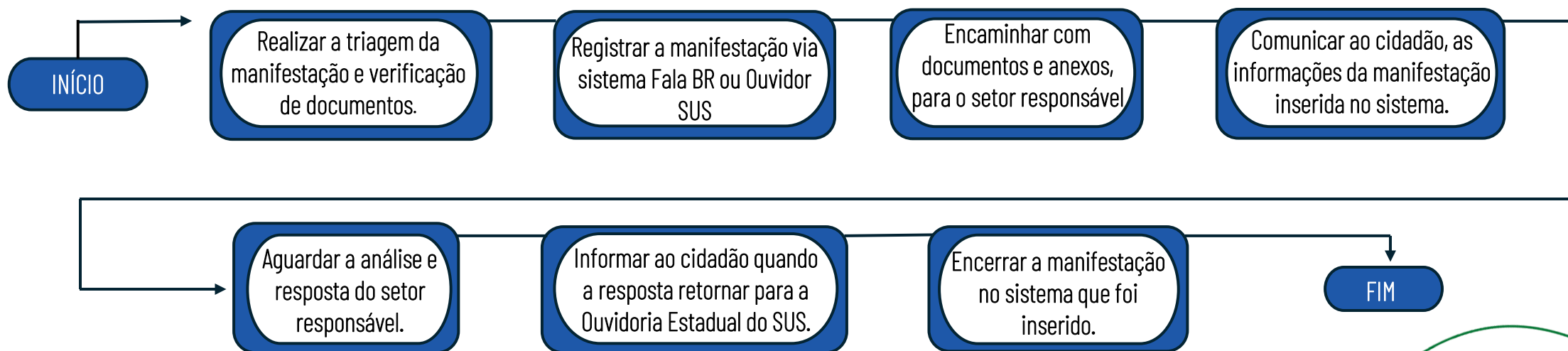


Secretaria de  
**Saúde**



# Fluxo de Atendimento

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

Sua opinião faz a diferença!  
Escaneie o QR Code e envie  
seu feedback em nossa  
pesquisa de satisfação



# 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 (INUP) e código de acesso

Número

Obrigatório.

Código de Acesso

Obrigatório.

**Atenção!** A partir do dia 05/04/2023 (versão 2.26), o FalaBR 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)**

## **Secretário de Estado de Saúde**

Luís Alberto Saraiva Santos

## **Secretária Executiva Adjunta de Controle Interno**

## **Ouvidoria Estadual do SUS**

Ruth Dias dos Santos

### **Expediente:**

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

### **Elaboração:**

Bruna Vitória Souza Záu de Oliveira

Clenir Fernandes de Lima

Ruth Dias dos Santos

### **Criação/Diagramação:**

Ouvidoria Estadual do SUS

### **Designer:**

Bruna Vitória Souza Záu de Oliveira



Secretaria de  
**Saúde**

