Governo do Estado do Rio Grande do Sul
Secretaria Estadual da Saúde
Assessoria de Gestão e Planejamento
Ouvidoria do SUS

GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE

MANUAL TÉCNICO DE
PROCEDIMENTOS

OUVIDORIA DO SUS - SES/RS



- Escuta
- Participação
- Cidadania
- Transformação

Ouvidoria do SUS
Rio Grande do Sul

saude.rs.gov.br/ouvidoria
0800 6450 644

MANUAL TÉCNICO DE

PROCEDIMENTOS

OUVIDORIA DO SUS - SES/RS

GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE

2026
Secretaria de Estado da Saúde do Rio Grande do Sul
Todos os direitos reservados à Secretaria de Estado da Saúde do Rio Grande do Sul

Governador do Estado
Eduardo Figueiredo Cavalheiro Leite

Secretária de Estado da Saúde
Arita Gilda Hübner Bergmann

Secretária Adjunta de Estado da Saúde
Lisiane Wasem Fagundes

Coordenação da Assessoria de Gestão e Planejamento
Péricles Stehmann Nunes
Cristiane Fischer Achutti

Coordenação da Ouvidoria do Sistema Único de Saúde
Luiza Maria Plentz

Equipe técnica da Ouvidoria do Sistema Único de Saúde

Nível central:
Ana Clara Santos de Oliveira - Estagiária de Psicologia
Ana Julia da Silva de Lima - Estagiária de Psicologia
Danilo Godinho Illesca - Estagiário de Psicologia
Eduardo Bryan de Lima Bastos - Estagiário de Psicologia
Elcarmose Datilus - Estagiária de Saúde Coletiva
Ernani Toscani Gindri - Estagiário de Psicologia
Giovanna de Almeida Sirena - Estagiária de Psicologia
Kariany Vitoria Correa Petermann - Estagiária de Enfermagem
Laura de Campos Cabreira - Estagiária de Administração em Sistemas e Serviços de Saúde
Laura Rodrigues Coutinho - Estagiária de Ensino Médio
Luana Catlen Teixeira Monteiro - Estagiária de Administração em Sistemas e Serviços de Saúde
Luana Gonçalves Gehres - Ouvidora Local
Maria Eduarda Orsato Rôa - Estagiária de Psicologia
Maria Eduarda Madruga Gonçalves - Estagiária de Psicologia
Mariana Alves e Alves – Ouvidora Local
Marx Felipe da Silva Abreu - Estagiário de Psicologia
Pedro Henrique Kohler Da Costa - Estagiário de Ciências Sociais
Rafaela Colombo Mayer - Estagiária de Ciências Sociais
Raquel Zucco – Ouvidora Local
Ulana Rosa Gasso Barreto Da Silva - Estagiária de Enfermagem
Vandrielle Soares Moura – Residente em Saúde Coletiva - Gestão em Saúde
Victorya dos Reis Prates - Estagiária de Enfermagem

Ouvidores Regionais:
Alessandra Oliveira dos Santos
Farid Vidart Muhsen
Gabriela Merlotti Chaves
Gilmar Luiz Colombelli
Ilhani Maria Mezzomo
Jorge Elias Dorneles Carvalho
Leila Beatriz Schmitt
Ligia Mara Ribeiro
Mariângela Ferreira Flores
Mauricio Costa de Oliveira
Márcia Rejane Foza
Miguel Beling Piedras
Neide Maristela Durcks
Neiva Teresinha Kern Golfetto
Rejane Rodrigues Guimarães
Ricardo Norbert Da Costa
Rúbia Ester Kercher
Silvana Ines Badalotti

Ouvidores internos e interlocutores:
Anna Laura Köchert
Cândida Kirst Bergmann
Carlos Henrique Armani Nery
Carolina Antonini Duarte Fernandes
Caroline Dickel
Cassiana Borges Soares
Deborah Sampaio Aragao Saldanha
Fabiane Vargas de Vargas
Guacimary da Silva Matias
João Vitor Rodrigues Oliveira Soares
Juliana Berton Frá
Karini Carvalho de Almeida Andrade
Luciana dos Santos Andrade
Luciana Rocha da Silveira
Luciana Sehn
Luciane Silveira Aguiar
Luís Evandro Timôtheo da Silva
Luiza Elionaide Ribeiro
Marcia Falcão Fabricio
Maria Regina de Almeida Costa Melo
Simone dos Santos Roldão
Tatiana Patricia Henz
Tayla Dias dos Santos
Valeria Raquel Machado
Viviane Dias Reis
Yara Regina da Cunha Castro

Revisão final
Luana Gonçalves Gehres
Luiza Maria Plentz
Mariana Alves e Alves
Marx Felipe da Silva Abreu
Rafaela Colombo Mayer
Raquel Zucco

Capa e diagramação
Luiza Maria Plentz
Marx Felipe da Silva Abreu

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO 7

1. DISPOSIÇÕES GERAIS 8

2. CANAIS DE ATENDIMENTO 8

3. FLUXO DAS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA DO SUS 9

3.1 Acolhimento e Registro 9

3.1.1 Identificação da demanda 9

3.1.2 Verificação de manifestação anterior 10

3.1.3 Desmembramento da manifestação 10

3.1.4 Redação da manifestação 11

3.2 Tratamento da manifestação 11

3.2.1 Classificação das manifestações 11

3.2.2 Tipificação 13

3.2.3 Complementação 13

3.2.4 Encaminhamento 13

3.3 Acompanhamento 14

3.4 Análise da resposta 15

3.5 Resposta 16

3.6 Orientação e acompanhamento da demanda 17

3.7 Gestão da informação e relatórios 17

4. FLUXO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI) 18

4.1 Recebimento e registro 18

4.2 Encaminhamento 18

4.3 Análise e resposta 18

4.4 Recurso e reexame 19

5. FLUXO DO CANAL DENÚNCIA 19

5.1 Recebimento das denúncias 19

5.2 Análise preliminar e encaminhamento para apuração 19

5.3 Acompanhamento 20

5.4 Resposta ao denunciante 20

6. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E CONFIDENCIALIDADE 20

6.1 Conceitos e diretrizes aplicáveis 20

6.2 Coleta e registro 21

6.3 Classificação e tramitação 22

6.4 Sigilo, anonimato e anonimização 22

6.5 Elaboração e disponibilização de respostas 23

6.6 Quadro prático para o tratamento de dados no âmbito da ouvidoria 23

7. DISPOSIÇÕES FINAIS 24

REFERÊNCIAS 25

APRESENTAÇÃO

O Manual de Procedimentos da Ouvidoria do Sistema Único de Saúde da Secretaria da Saúde do Estado do Rio Grande do Sul reúne e apresenta diretrizes e orientações para o acolhimento, o registro, a análise, o encaminhamento, o acompanhamento e a resposta às manifestações recebidas no âmbito da Ouvidoria do SUS/SES-RS. O documento busca promover maior segurança e qualidade no desenvolvimento das atividades, respeitando as atribuições dos diferentes integrantes da Rede de Ouvidorias do SUS e as especificidades de cada situação.

A elaboração deste manual resultou de um processo de sistematização dos conhecimentos e das experiências acumuladas pela equipe da Ouvidoria do SUS/SES-RS. O documento também foi submetido à análise e à contribuição de ouvidores regionais e interlocutores internos, fortalecendo seu caráter coletivo e sua aderência às situações concretas do trabalho em ouvidoria. A proposta foi apresentada à Rede de Ouvidorias da SES/RS em 20 de maio de 2026, com período de contribuições até 24 de julho de 2026 e revisão pela equipe do nível central da ouvidoria até outubro do mesmo ano.

O manual reúne os principais fluxos e procedimentos relacionados ao atendimento das manifestações de ouvidoria e dos pedidos de acesso à informação no âmbito da SES/RS. Abrange orientações sobre acolhimento e registro das manifestações, análise e tipificação, encaminhamento aos setores competentes, acompanhamento dos prazos, elaboração das respostas e conclusão das demandas. Contempla, ainda, procedimentos relacionados às denúncias, à Lei de Acesso à Informação e à proteção de dados pessoais.

O documento busca apoiar a tomada de decisão, oferecer referências comuns que reduzam dúvidas, favoreçam a continuidade do atendimento, contribuam para que cada manifestação seja tratada com responsabilidade e fortaleçam a atuação integrada da Rede, sem desconsiderar as particularidades das manifestações. Espera-se que este manual se constitua como instrumento permanente de consulta e aperfeiçoamento do trabalho. Sua utilização deve estar associada à reflexão crítica, à troca de experiências e à educação permanente das equipes.

Ao consolidar orientações, responsabilidades e fluxos de trabalho, a Ouvidoria do SUS/SES-RS reafirma seu compromisso com a escuta qualificada, a transparência, a proteção dos direitos das pessoas usuárias, a participação social e a melhoria contínua do SUS.

Coordenação da Ouvidoria do SUS - SES/RS

1. DISPOSIÇÕES GERAIS

A Ouvidoria do SUS da Secretaria da Saúde do Estado do Rio Grande do Sul (Ouvidoria do SUS/SES-RS), regulamentada pelo Decreto Estadual nº 51.999/2014, constitui espaço de participação social e canal de comunicação entre cidadãos(ãs), os serviços de saúde e a gestão do Sistema Único de Saúde (SUS). Sua atuação contribui para o exercício dos direitos das pessoas usuárias do SUS, para a transparência e para o aprimoramento das ações e dos serviços públicos de saúde.

Compete à Ouvidoria acolher, registrar e analisar as manifestações das pessoas usuárias do SUS, encaminhar aos órgãos competentes, acompanhar e responder às manifestações dos(as) cidadãos(ãs), observadas as atribuições dos órgãos e serviços envolvidos. As manifestações de ouvidoria compreendem denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e pedidos de informação, conforme sua natureza e conteúdo.

A Ouvidoria do SUS/SES-RS compõe o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual (SEO/RS) e o Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS (SNO), articulando sua atuação às redes estadual e nacional de ouvidorias. No âmbito da SES/RS, também atua nos fluxos relacionados à Lei de Acesso à Informação (LAI), ao Canal de Manifestações e ao Canal Denúncia da Ouvidoria-Geral do Estado, observadas as competências, os procedimentos e as normas específicas aplicáveis a cada matéria.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria do SUS/SES-RS disponibiliza diferentes canais para o acolhimento de manifestações e a orientação às pessoas usuárias do SUS, buscando ampliar e facilitar o acesso aos serviços de ouvidoria. São disponibilizados os seguintes canais de atendimento:

- Atendimento presencial, no Centro Administrativo Fernando Ferrari (CAFF) e nas Coordenadorias Regionais de Saúde;
- Atendimento telefônico, E-mail e WhatsApp;
- Formulário eletrônico do Sistema OuvidorSUS;
- Central do Cidadão do Estado do Rio Grande do Sul.

Os endereços, contatos e demais informações atualizadas sobre os canais de atendimento da Ouvidoria do SUS/SES-RS estão disponíveis na página: saude.rs.gov.br/ouvidoria. Para acesso aos serviços disponibilizados pela Ouvidoria-Geral do Estado, as informações podem ser consultadas no site: ouvidoriageral.rs.gov.br.

3. FLUXO DAS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA DO SUS

As manifestações de ouvidoria constituem um dos principais instrumentos de comunicação entre os(as) cidadãos(ãs) e a gestão do Sistema Único de Saúde (SUS), possibilitando o registro de percepções, necessidades, insatisfações, irregularidades, sugestões, elogios e demandas relacionadas às ações e aos serviços de saúde.

Além de possibilitar o tratamento das demandas individuais, as manifestações produzem informações relevantes para a gestão, permitindo identificar necessidades, recorrências, dificuldades de acesso, situações que demandam providências e oportunidades de aprimoramento das políticas, ações e serviços de saúde.

O fluxo de atendimento da Ouvidoria do SUS compreende as etapas de acolhimento, registro e/ou orientação, classificação, tipificação, encaminhamento, acompanhamento e resposta a(o) cidadã(o), conforme os procedimentos descritos neste Manual.

3.1 Acolhimento e Registro

O acolhimento da(o) cidadã(o) deve ser conduzido com empatia e respeito à singularidade de cada relato. Não cabe à Ouvidoria investigar ou julgar os fatos apresentados, mas escutar, compreender e registrar a manifestação, prestar as orientações cabíveis e promover os encaminhamentos necessários, observados os limites de sua atuação. O ponto de partida na Ouvidoria é a experiência relatada pela pessoa, valorizando sua voz, promovendo o acesso a direitos e o fortalecimento do diálogo entre a população e os serviços públicos.

O atendimento deve ser realizado em ambiente que assegure a privacidade da(o) cidadã(o), com escuta qualificada, linguagem cidadã e postura acolhedora, garantindo o respeito, a confidencialidade e a compreensão adequada da demanda.

A Ouvidoria do SUS/SES-RS utiliza o Sistema OuvidorSUS, disponibilizado pelo Ministério da Saúde, para o registro, a tramitação, o acompanhamento e a resposta às manifestações. As orientações para utilização do sistema devem ser consultadas nos materiais institucionais disponibilizados à Rede de Ouvidorias[1].

3.1.1 Identificação da demanda

Durante o acolhimento, deve-se inicialmente compreender a necessidade apresentada pela(o) cidadã(o) e verificar se:

[1] Orientações técnicas e manuais para utilização do Sistema OuvidorSUS estão disponíveis no site: https://wiki.saude.gov.br/ouvidor.

- A demanda pode ser atendida mediante orientação ou disseminação de informação;
- Há necessidade de registro de manifestação no Sistema OuvidorSUS para encaminhamento ao órgão ou setor responsável;
- As informações fornecidas são suficientes para o adequado tratamento da manifestação;
- Existe manifestação anterior sobre a mesma situação;
- Há mais de uma demanda ou assunto que justifique registros distintos.

Sempre que necessário, deverão ser realizadas perguntas de sondagem, com a finalidade de compreender o relato e obter os elementos indispensáveis para o registro e o encaminhamento da manifestação. As orientações específicas constam no Manual de Sondagem da Ouvidoria do SUS/SES-RS, disponível na página da Ouvidoria do SUS-SES/RS.

3.1.2 Verificação de manifestação anterior

Antes de realizar novo registro, deve-se verificar, sempre que possível, a existência de manifestação anterior sobre a mesma situação, evitando duplicidades desnecessárias. Considera-se duplicidade a existência de registros relativos ao mesmo manifestante, à mesma situação e ao mesmo objeto, sem fato novo que justifique novo tratamento.

A existência de manifestação anterior, entretanto, não impede automaticamente um novo registro. Havendo novo fato, nova ocorrência, alteração da situação ou nova demanda, deverá ser avaliada a necessidade de abertura de outro protocolo ou complementação da manifestação já registrada e que ainda não tenha recebido resposta definitiva. Cabe ressaltar que não devem ser consideradas duplicidades as manifestações que, embora relacionadas ao mesmo assunto, correspondam a nova ocorrência, fato novo ou manifestantes distintos.

> **Exemplo:** uma nova ocorrência de falta do mesmo medicamento, em momento distinto, poderá resultar em um novo registro.

3.1.3 Desmembramento da manifestação

Quando uma mesma manifestação apresentar mais de uma demanda, deverá ser avaliada a necessidade de desmembramento em protocolos distintos. O desmembramento é indicado quando as situações relatadas exigirem tipificações, encaminhamentos, áreas responsáveis ou respostas distintas.

O desmembramento deve preservar o contexto necessário à compreensão de cada demanda, evitando a fragmentação excessiva do relato ou a perda de informações relevantes.

> **Exemplo:** se a(o) cidadã(o) relata dificuldade para obter determinado medicamento e, no mesmo atendimento, apresenta reclamação sobre o atendimento recebido em outro serviço de saúde, é necessário realizar registros separados, conforme a natureza e o encaminhamento de cada manifestação.

3.1.4 Redação da manifestação

O registro deve ser claro, objetivo, completo e fiel ao relato da pessoa usuária do SUS, contendo as informações necessárias à compreensão e ao tratamento da manifestação.

Sempre que possível, recomenda-se organizar o texto em:

1. Apresentação da demanda: identificação objetiva da situação que motivou o contato.
2. Descrição dos fatos: informações necessárias à compreensão da situação, organizadas em sequência lógica.
3. Pleito da(o) cidadã(o): indicação clara do que o(a) manifestante solicita, questiona, sugere ou espera como encaminhamento.

A redação não deve modificar o sentido do relato, acrescentar interpretações pessoais ou atribuir conclusões não apresentadas pelo(a) manifestante. Quando a reprodução exata do relato na íntegra for possível ou determinada expressão utilizada pela pessoa for relevante, deverá ser utilizada transcrição literal entre aspas.

Deverá ser registrado, no teor da manifestação e no campo específico do sistema, o canal pelo qual ocorreu o atendimento e a Ouvidoria responsável pelo acolhimento e pelo registro.

3.2 Tratamento da manifestação

O tratamento compreende a classificação, a tipificação, a eventual complementação e o encaminhamento da manifestação à instância competente, considerando seu conteúdo, a competência para resposta e as orientações aplicáveis à Rede de Ouvidorias do SUS.

3.2.1 Classificação das manifestações

As manifestações devem ser classificadas conforme seu conteúdo e as categorias adotadas no Sistema OuvidorSUS. A classificação deve considerar o objeto principal da manifestação, e não apenas palavras ou expressões empregadas pela(o) cidadã(o). Orienta-se observar os manuais de tipificação e sondagem vigentes, além das pactuações técnicas internas constantes no Índice de Orientações da Ouvidoria do SUS-SES/RS.

- **Elogio:** manifestação que demonstra satisfação, reconhecimento ou agradecimento relacionado a ação, serviço ou atendimento prestado no âmbito do SUS.

- **Comunicação de irregularidade:** manifestação com conteúdo de denúncia registrada sob anonimato.
- **Denúncia:** manifestação que comunica irregularidade ou indício de irregularidade e cujo tratamento poderá demandar atuação das instâncias competentes para análise ou apuração.
- **Informação:** manifestação destinada à obtenção de informações ou esclarecimentos relacionados ao SUS ou à assistência à saúde.
- **Reclamação:** manifestação que expressa insatisfação em relação às ações, aos serviços ou aos atendimentos de saúde, sem conteúdo de requerimento.
- **Solicitação:** manifestação que contém requerimento de atendimento ou acesso às ações e aos serviços de saúde, podendo ou não estar acompanhada de insatisfação.
- **Sugestão:** manifestação que apresenta ideia ou proposta destinada ao aprimoramento das ações, serviços, políticas ou gestão do SUS.

Distinção entre reclamação e solicitação: A existência de insatisfação, por si só, não determina a classificação como reclamação. Quando o objeto principal for requerimento de atendimento ou de acesso a ação ou serviço de saúde, a manifestação deverá ser classificada como solicitação, ainda que contenha relato de insatisfação. São exemplos os pedidos de acesso a consultas, exames, cirurgias, internações, medicamentos e outros procedimentos assistenciais. Quando houver relato de insatisfação sem requerimento de atendimento ou acesso, a classificação adequada será reclamação. A correta diferenciação contribui para a qualidade do tratamento das manifestações e para a confiabilidade dos dados e relatórios produzidos pela Ouvidoria.

Distinção entre solicitação e sugestão: A formulação de um pedido não caracteriza, por si só, uma solicitação. Quando a(o) cidadã(o) apresentar proposta relacionada à criação, ampliação ou reformulação de políticas, ações, estruturas ou serviços de saúde, sem se tratar de requerimento individual de acesso, deverá ser avaliada a classificação como sugestão.

> **Exemplo:** pedido de construção de uma unidade de saúde em determinado território ou proposta de inclusão de tecnologias ou tratamentos no SUS caracterizam propostas de aprimoramento da organização dos serviços e deverão ser classificadas como sugestão. Embora formuladas como um pedido, essas manifestações não se referem ao acesso individual a um serviço ou atendimento de saúde.

Distinção entre reclamação, denúncia e comunicação de irregularidade: A presença de insatisfação, conflito ou relato de atendimento considerado inadequado não caracteriza, isoladamente, uma denúncia. Para a classificação como denúncia ou comunicação de irregularidade, deve-se avaliar a

existência de relato de irregularidade ou indício de irregularidade. Deve-se observar as regras de proteção da identidade e os procedimentos específicos previstos neste Manual e nos normativos aplicáveis.

3.2.2 Tipificação

A tipificação consiste na identificação, no Sistema OuvidorSUS, dos assuntos e subassuntos relacionados ao conteúdo da manifestação. Sua adequada realização favorece a padronização dos registros e a produção de informações capazes de subsidiar o monitoramento, a identificação de demandas recorrentes e tendências e a gestão das ações e dos serviços de saúde.

A tipificação deverá observar o Manual de Tipificação do Sistema OuvidorSUS e as orientações complementares estabelecidas pela Ouvidoria do SUS/SES-RS para padronização dos registros no âmbito de sua Rede. Recomenda-se que seja realizada antes do encaminhamento da manifestação, garantindo maior precisão na categorização, melhor direcionamento da demanda e maior confiabilidade das informações produzidas pela Ouvidoria.

3.2.3 Complementação

Quando, durante a análise ou o tratamento da manifestação, forem identificadas informações insuficientes para sua adequada compreensão, encaminhamento ou continuidade, deverá ser avaliada a necessidade de complementação. A solicitação deverá se restringir às informações ou aos documentos efetivamente necessários ao tratamento da demanda, observando-se os princípios da necessidade e da minimização de dados pessoais.

Os procedimentos operacionais para solicitação e registro da complementação no Sistema OuvidorSUS deverão observar as orientações e os materiais vigentes disponibilizados pelo Ministério da Saúde. Sempre que houver meio de contato informado pela pessoa manifestante, **recomenda-se que a Ouvidoria adote postura ativa na busca das informações necessárias** à continuidade do tratamento da manifestação, utilizando, quando pertinente, os canais disponíveis, como o contato telefônico. Essa atuação busca ampliar as possibilidades de obtenção da complementação e evitar que a manifestação tenha seu tratamento prejudicado exclusivamente pela ausência de informações, considerando, inclusive, que as comunicações encaminhadas pelo sistema podem não ser visualizadas pela(o) cidadã(o).

3.2.4 Encaminhamento

Após a análise, classificação e tipificação, a manifestação deverá ser encaminhada à instância competente para seu tratamento ou resposta.

As manifestações referentes à gestão da SES/RS serão encaminhadas aos pontos de resposta competentes, conforme a organização da Rede Interna de Ouvidorias da SES/RS, e, na ausência de

interlocutor, diretamente à Direção do departamento. As manifestações relacionadas à gestão regional e/ou municipal serão encaminhadas às Ouvidorias Regionais das respectivas Coordenadorias Regionais de Saúde, para tratamento conforme os fluxos pactuados na Rede.

Deverá ser priorizada a tramitação pelo Sistema OuvidorSUS, de modo a preservar o histórico do tratamento e o acompanhamento da manifestação. Excepcionalmente, quando houver impossibilidade de utilização do sistema ou quando o fluxo institucional assim exigir, o encaminhamento poderá ocorrer por meio institucional previamente autorizado e pactuado com o órgão responsável, observando-se confidencialidade, proteção de dados e rastreabilidade das comunicações.

Os pareceres, informações e respostas obtidos por meio de encaminhamentos realizados fora do Sistema OuvidorSUS deverão ser registrados no sistema, com a devida identificação da fonte ou da área responsável pelas informações prestadas. O registro deve preservar o histórico do tratamento da manifestação, assegurar a rastreabilidade dos encaminhamentos e manter a integridade das informações.

Na tramitação da manifestação, deverão ser compartilhadas apenas as informações necessárias à sua análise e à elaboração da resposta pela unidade competente, observando-se os requisitos de sigilo, confidencialidade e proteção de dados pessoais aplicáveis ao caso.

> **Atenção:** As manifestações classificadas como denúncia de agente público deverão ser encaminhadas ao nível hierárquico imediatamente superior ao agente público ou setor denunciado. Quando o relato envolver indícios de conduta irregular atribuída à autoridade máxima do órgão ou entidade, a manifestação deverá ser encaminhada à ouvidoria do ente federativo ou instância administrativa hierarquicamente superior, ao qual o órgão esteja vinculado, a exemplo da Ouvidoria Geral do Município, quando se tratar de Secretário Municipal de Saúde.

3.3 Acompanhamento

O acompanhamento tem por finalidade monitorar a tramitação das manifestações e contribuir para que sejam tratadas e respondidas nos prazos estabelecidos. O monitoramento é responsabilidade compartilhada entre a equipe da Ouvidoria e os integrantes da Rede, cada qual no âmbito das manifestações sob sua responsabilidade e competência.

O acompanhamento poderá ser realizado por meio do Sistema OuvidorSUS e dos instrumentos institucionais de monitoramento adotados pela SES/RS. A rede interna e regional também poderá utilizar o Portal BI Saúde - Gestão Estadual, painel Ouvidoria 3.0[2].

Para interlocutores que não possuam acesso ao Sistema OuvidorSUS, deverão ser adotados mecanismos locais de acompanhamento que permitam controlar as manifestações encaminhadas e seus prazos, como, por exemplo, planilhas de monitoramento.

O prazo interno estabelecido para que os Departamentos encaminhem resposta à Ouvidoria é de 20 dias, podendo ser prorrogado por igual período mediante justificativa, conforme a Lei nº 13.460/2017. O acompanhamento deverá permitir a identificação de manifestações pendentes e a realização tempestiva de monitoramento e cobrança às áreas responsáveis.

3.4 Análise da resposta

As respostas apresentadas pelas áreas responsáveis deverão ser analisadas pela Ouvidoria antes de sua disponibilização a(o) cidadã(o). A análise busca verificar se o conteúdo recebido permite responder adequadamente ao objeto da manifestação.

Devem ser observados, especialmente:

- **Pertinência:** correspondência entre a resposta e o objeto da manifestação;
- **Completude:** atendimento aos principais questionamentos ou pleitos apresentados;
- **Clareza:** apresentação de informações compreensíveis à pessoa manifestante;
- **Providências:** indicação, quando cabível, das medidas adotadas ou orientações necessárias;
- **Coerência:** compatibilidade entre as informações apresentadas e os encaminhamentos realizados;
- **Linguagem cidadã:** ausência de jargões técnicos desnecessários, abreviações e siglas sem explicação, comunicação objetiva e respeitosa, livre de barreiras de compreensão, que facilita o acesso à informação e aos direitos das pessoas;
- **Proteção de dados:** ausência de exposição desnecessária de dados pessoais ou informações protegidas.

Quando a resposta não apresentar elementos suficientes, a Ouvidoria deverá solicitar complementação, esclarecimento ou revisão à área responsável. Quando a manifestação envolver

[2] Portal BI Saúde - Gestão Estadual: https://bi.saude.rs.gov.br/index.htm.

competências de mais de uma área, poderão ser realizados encaminhamentos adicionais para obtenção das informações necessárias à consolidação da resposta.

> **Atenção:** a resposta elaborada pela área responsável constitui o posicionamento institucional da Secretaria da Saúde perante a(o) cidadã(o), não se restringindo à unidade que prestou as informações. Por essa razão, seu conteúdo deve ser redigido diretamente à pessoa manifestante, em linguagem cidadã, de forma clara, objetiva, acessível e respeitosa. Devem ser evitadas referências exclusivamente administrativas e outras expressões que possam dificultar a compreensão. Da mesma forma, a resposta não deve assumir a forma de memorando, parecer interno ou comunicação dirigida à Ouvidoria, de modo que a(o) cidadã(o) compreenda adequadamente o retorno fornecido.

Para além das respostas às manifestações, a Ouvidoria busca contribuir para o fortalecimento da linguagem cidadã no âmbito da SES/RS, incentivando as áreas a adotarem formas de comunicação mais acessíveis e compreensíveis em sua relação com a população. Recomendamos que essa perspectiva também seja considerada na elaboração e revisão de conteúdos institucionais destinados à transparência ativa, de modo a favorecer a compreensão das informações públicas e ampliar seu efetivo acesso pela(o) cidadã(o).

3.5 Resposta

O parecer elaborado pela área competente constitui subsídio para a resposta institucional a(o) cidadã(o) e, como já mencionado, representa o posicionamento da Secretaria da Saúde. O texto deverá utilizar linguagem cidadã, de forma clara, objetiva, acessível e respeitosa, evitando jargões, abreviações, excesso de termos técnicos, siglas sem explicação e referências estritamente administrativas. Sempre que pertinente, deverá informar as providências adotadas, as orientações necessárias e os fundamentos da resposta.

O prazo legal para resposta às manifestações de Ouvidoria é de 30 dias, prorrogável por igual período mediante justificativa, nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017. Para fins de acompanhamento institucional, a meta da Ouvidoria prevista no Plano Estadual de Saúde utiliza como referência o prazo de 30 dias.

Antes da conclusão, deverá ser verificado se a resposta corresponde ao objeto da manifestação e se todas as etapas necessárias ao tratamento da demanda foram cumpridas.

Também deverão ser conferidos os canais de contato cadastrados, para assegurar a efetiva comunicação do retorno. Quando houver endereço de e-mail cadastrado, a resposta será enviada automaticamente pelo Sistema OuvidorSUS, nos demais casos, deverão ser observados os canais informados e adotadas as providências necessárias para disponibilizá-la a(o) cidadã(o).

3.6 Orientação e acompanhamento da demanda

No momento do registro, a(o) cidadã(o) deverá ser orientado, conforme o caso, sobre o encaminhamento da manifestação, os meios disponíveis para acompanhamento, os prazos aplicáveis e as atribuições e os limites de atuação da Ouvidoria.

Especialmente nas reclamações, denúncias e comunicações de irregularidade, deve-se esclarecer, quando pertinente, que o tratamento da manifestação poderá envolver outros órgãos, unidades ou serviços competentes, inclusive aqueles relacionados aos fatos relatados, para a obtenção de informações e esclarecimentos ou para a adoção das providências cabíveis. A(O) cidadã(o) deverá ser informada(o), de forma compreensível, sobre os possíveis encaminhamentos e sobre as instâncias que poderão ter acesso às informações necessárias à análise e à resposta da demanda.

Por exemplo, uma reclamação relacionada ao atendimento prestado em uma unidade de saúde municipal poderá ser encaminhada à respectiva Secretaria Municipal de Saúde, que poderá solicitar esclarecimentos ao serviço envolvido e informar as providências adotadas.

Essa orientação promove maior transparência sobre o tratamento da manifestação, favorece a compreensão do papel da Ouvidoria e permite que a pessoa manifestante conheça previamente como e por quais instâncias sua demanda poderá ser tratada.

Disseminação de informações: Nem todo atendimento realizado pela Ouvidoria resulta na tramitação de protocolo de manifestação no Sistema OuvidorSUS. Em determinadas situações, a necessidade apresentada pela(o) cidadã(o) pode ser atendida diretamente por meio de orientação ou fornecimento de informação, sem necessidade de encaminhamento da demanda a outra área ou serviço para obtenção de resposta.

Esses atendimentos caracterizam-se como disseminação de informação e podem compreender, por exemplo, o fornecimento de contatos e horários de funcionamento de estabelecimentos de saúde, orientações sobre fluxos assistenciais e esclarecimentos sobre procedimentos para acesso a consultas, exames, medicamentos e outros serviços do SUS.

Embora não gerem uma manifestação a ser tramitada, esses atendimentos também integram o trabalho da Ouvidoria e devem ser contabilizados nos instrumentos de registro e monitoramento adotados pela Ouvidoria do SUS/SES-RS. Seu acompanhamento permite conhecer o volume e o perfil das orientações prestadas e produzir informações que subsidiem relatórios gerenciais e a identificação de necessidades de qualificação da comunicação e do acesso aos serviços.

3.7 Gestão da informação e relatórios

As manifestações recebidas constituem fonte de informação para o conhecimento das necessidades apresentadas pelas pessoas usuárias do SUS e para o aprimoramento das ações e dos serviços de saúde. A Ouvidoria deverá analisar e consolidar periodicamente as informações

provenientes das manifestações e dos demais atendimentos, buscando identificar temas recorrentes, dificuldades de acesso e outros elementos relevantes para a gestão.

Os dados produzidos pela Ouvidoria subsidiam a elaboração do Relatório Detalhado do Quadrimestre Anterior (RDQA), do Relatório Anual de Gestão (RAG) e de outros relatórios e instrumentos de monitoramento da SES/RS. A produção e a divulgação dessas informações deverão observar a proteção de dados pessoais, o sigilo e a confidencialidade, quando aplicáveis.

4. FLUXO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)

A Ouvidoria do SUS/SES-RS atua nos fluxos de acesso à informação no âmbito da SES/RS, observando a Lei Federal nº 12.527/2011, o Decreto Estadual nº 49.111/2012 e suas alterações, bem como as demais normas estaduais aplicáveis.

4.1 Recebimento e registro

Os pedidos de acesso à informação são recebidos por meio da Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), ligado à Ouvidoria-Geral do Estado (OGE/RS) e encaminhados à SES/RS para análise e tratamento. O pedido deverá especificar de forma clara e precisa a informação requerida. Pedidos genéricos devem observar as hipóteses e procedimentos previstos na regulamentação estadual. As informações de acesso ao serviço podem ser consultadas em: https://ouvidoriageral.rs.gov.br/informacoes.

4.2 Encaminhamento

Após o recebimento e a análise inicial, o pedido será encaminhado às áreas responsáveis pela produção ou custódia da informação solicitada, utilizando-se os meios institucionais definidos pela SES/RS (e-mail: resposta-cidadao@saude.rs.gov.br). Quando identificada a necessidade de complementação de outros Departamentos, deve ser informado de imediato à Ouvidoria para os devidos encaminhamentos necessários à consolidação do retorno

4.3 Análise e resposta

A área responsável deverá elaborar a resposta técnica e encaminhá-la à Ouvidoria para análise e consolidação da resposta institucional. O conteúdo deverá responder ao pedido de forma objetiva, utilizar linguagem cidadã e evitar abreviações, siglas sem explicação e referências exclusivamente administrativas.

A resposta deverá ser validada pela área competente e direção do departamento antes do retorno à Ouvidoria. Quando a natureza ou relevância da informação exigir validação adicional, deverá ser enviada à Direção-Geral ou ao Gabinete da SES/RS.

O prazo inicial para resposta aos pedidos de acesso à informação é de 20 dias, prorrogável por mais 10 dias mediante justificativa expressa, nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011 e do Decreto Estadual nº 49.111/2012 e suas alterações.

4.4 Recurso e reexame

Nos casos de indeferimento de acesso à informação ou de inconformidade do requerente com as razões apresentadas, os pedidos de reexame e recurso deverão seguir as instâncias, os prazos e os procedimentos estabelecidos na regulamentação estadual da Lei de Acesso à Informação.

5. FLUXO DO CANAL DENÚNCIA

O Canal Denúncia do Estado possui procedimento próprio e deve ser distinguido das denúncias registradas e tratadas no âmbito do Sistema OuvidorSUS. Este capítulo disciplina a atuação da Ouvidoria do SUS/SES-RS no fluxo estadual, observadas a competência da Ouvidoria-Geral do Estado e das instâncias responsáveis pela análise ou apuração.

5.1 Recebimento das denúncias

O Canal Denúncia é regulamentado pelo Decreto Estadual nº 54.155/2018 e constitui instância de controle público e participação social destinada ao recebimento de notícias de atos ou condutas contrários à ética e/ou à lei praticados no âmbito do Poder Executivo Estadual.

O acesso ao Canal Denúncia e as orientações atualizadas estão disponíveis no portal da Ouvidoria-Geral do Estado: https://ouvidoriageral.rs.gov.br/inicial. O recebimento e o tratamento das denúncias deverão observar as regras vigentes relativas à identificação do denunciante, ao sigilo, ao anonimato e à proteção das informações.

5.2 Análise preliminar e encaminhamento para apuração

Recebida a denúncia no fluxo estadual, deverá ser realizada análise preliminar para identificação da matéria e da instância competente para o seu tratamento. O encaminhamento poderá envolver unidades administrativas da SES/RS e instâncias de controle interno ou correcionais.

A Ouvidoria deverá preservar a imparcialidade e evitar encaminhamento que possa comprometer a proteção do denunciante ou a adequada análise dos fatos. A definição da instância destinatária deverá observar as competências legais e os procedimentos do Canal Denúncia. A

denúncia é enviada ao nível hierárquico imediatamente superior ao agente público ou ao setor denunciado.

O encaminhamento deverá ocorrer pelos sistemas e meios institucionais aplicáveis (e-mail: resposta-cidadao@saude.rs.gov.br), com observância do sigilo das informações, da proteção de dados pessoais e da rastreabilidade do tratamento.

5.3 Acompanhamento

Compete à equipe da Ouvidoria em conjunto com a rede de ouvidores, interlocutores e pontos focais acompanhar o trâmite da denúncia, monitorando os prazos e registrando as movimentações no sistema correspondente, quando aplicável. A Ouvidoria não realiza a apuração dos fatos, atuando como instância de recepção, encaminhamento e acompanhamento, sem interferir na autonomia técnica das áreas responsáveis pela análise ou apuração.

5.4 Resposta ao denunciante

Concluída a análise ou apuração pela área competente, as informações de retorno serão tratadas pela Ouvidoria para disponibilização ao denunciante, respeitando os limites legais de sigilo, proteção de dados e preservação de procedimentos de apuração. Nas situações de anonimato, deverão ser observadas as possibilidades de acompanhamento previstas no canal utilizado.

6. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E CONFIDENCIALIDADE

O tratamento de dados pessoais no âmbito da Ouvidoria do SUS/SES-RS deve observar a Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD) e ser compatibilizado com os deveres de transparência e acesso à informação previstos na Lei Federal nº 12.527/2011 e nas demais normas aplicáveis.

As manifestações de ouvidoria frequentemente apresentam informações relacionadas à saúde. Por essa razão, a coleta, o registro, o compartilhamento, o armazenamento e a resposta devem observar critérios de finalidade, necessidade, segurança e proteção contra acessos ou exposições indevidas.

6.1 Conceitos e diretrizes aplicáveis

O tratamento de dados pessoais pela Ouvidoria deverá estar vinculado às suas atribuições institucionais e observar, conforme aplicável, os princípios estabelecidos na LGPD, com especial atenção à finalidade, adequação, necessidade, transparência, segurança, prevenção e responsabilização.

- Dado pessoal: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável.
- Dado pessoal sensível: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a pessoa natural.
- Titular: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais.
- Tratamento: toda operação realizada com dados pessoais, como coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, transmissão, armazenamento, eliminação e outras operações previstas na LGPD.
- Anonimização: utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis para impedir a associação, direta ou indireta, de um dado a uma pessoa.

Atenção: Dados referentes à saúde são dados pessoais sensíveis e exigem cuidados reforçados durante todo o tratamento da manifestação.

6.2 Coleta e registro

Na coleta e no registro das informações, deverão ser observadas as seguintes orientações:

- Coletar e registrar somente os dados pessoais e documentos necessários ao tratamento da manifestação.
- Evitar solicitar cópias de documentos quando as informações indispensáveis puderem ser obtidas por meio de sondagem ou consulta a sistemas institucionais permitidos.
- Utilizar sistemas, canais e meios institucionais autorizados para registro e tratamento.
- Orientar a pessoa sobre a finalidade da coleta e o tratamento das informações no fluxo da manifestação.

Exemplo: o simples fato de uma manifestação tratar de medicamento não significa, por si só, que seja necessária a anexação de receita, laudo ou documento clínico. A necessidade do documento deve estar relacionada ao tratamento concreto da demanda.

6.3 Classificação e tramitação

Após o registro, a manifestação deverá ser analisada também quanto à presença de dados pessoais e às medidas de proteção necessárias durante sua tramitação. O acesso e o compartilhamento das informações deverão ocorrer de acordo com a necessidade de atuação de cada unidade, evitando-se a circulação de dados que não sejam necessários ao tratamento da demanda.

Na classificação, no encaminhamento e no acompanhamento das manifestações, deverão ser observadas as seguintes orientações:

- Identificar a presença de dados pessoais, especialmente dados sensíveis, e aplicar o nível de proteção adequado.
- Restringir o acesso às informações aos profissionais e unidades que necessitem delas para o tratamento da manifestação.
- Compartilhar apenas os dados necessários ao encaminhamento e à resposta.
- Evitar replicação desnecessária de dados em múltiplos sistemas, planilhas ou mensagens.
- Não utilizar meios pessoais ou não institucionais para compartilhamento de dados sensíveis relacionados às manifestações.

6.4 Sigilo, anonimato e anonimização

Sigilo, anonimato e anonimização são institutos distintos e não devem ser utilizados como sinônimos.

- Anonimato refere-se à manifestação em que não há identificação da pessoa manifestante, quando essa modalidade for admitida pelo canal e pelo tipo de demanda.
- Sigilo refere-se à restrição de acesso à identidade do(a) manifestante ou a outras informações protegidas, mantendo-se o acesso apenas às pessoas autorizadas, quando necessário ao tratamento da demanda.
- Anonimização corresponde ao tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a uma pessoa, considerados os meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento.

Quando a identificação da pessoa manifestante não for necessária ao tratamento da demanda, deverão ser adotadas medidas para evitar sua exposição. Relatórios, apresentações e materiais institucionais deverão utilizar dados agregados ou anonimizados, quando a identificação individual não for necessária à finalidade pretendida.

6.5 Elaboração e disponibilização de respostas

A seguir, são apresentadas algumas boas práticas a serem observadas na elaboração e disponibilização de respostas às manifestações:

- Evitar a exposição de dados pessoais que não sejam necessários ao tratamento da demanda ou à compreensão da resposta.
- Verificar se a resposta contém dados pessoais de terceiros, dados pessoais sensíveis ou outras informações sujeitas à restrição de acesso.
- Utilizar linguagem clara, objetiva e respeitosa, evitando a reprodução desnecessária de dados pessoais, especialmente dados pessoais sensíveis.
- Observar os canais institucionais, os procedimentos de identificação e, quando aplicável, os requisitos para representação, antes da disponibilização de resposta ao titular ou a representante devidamente autorizado.
- Realizar a conferência da resposta antes de sua disponibilização, verificando se foram incluídos, de forma inadvertida, dados pessoais, documentos, anexos ou outras informações que não devam ser disponibilizados à pessoa manifestante.

6.6 Quadro prático para o tratamento de dados no âmbito da ouvidoria

O quadro a seguir apresenta orientações práticas para o tratamento adequado de dados pessoais nas atividades da Ouvidoria do SUS, com o objetivo de apoiar a aplicação cotidiana dos princípios de proteção de dados e prevenir a exposição desnecessária ou indevida de informações.

FAÇA	EVITE
Registre somente dados necessários ao tratamento.	Copiar documentos clínicos completos quando apenas uma informação específica é necessária.
Utilize os sistemas e canais institucionais autorizados.	Encaminhar dados sensíveis por conta pessoal ou canal não autorizado.
Compartilhe a manifestação apenas com quem precisa atuar na demanda.	Repassar a manifestação integral quando parte das informações é suficiente.
Revise a resposta antes do envio a(o) cidadã(o).	Reproduzir dados de terceiros ou informações sensíveis sem necessidade.
Utilize dados agregados ou anonimizados em relatórios sempre que possível.	Incluir informações que permitam identificar pessoas sem finalidade institucional.

7. DISPOSIÇÕES FINAIS

Os procedimentos estabelecidos neste Manual deverão ser observados no âmbito da Ouvidoria do SUS/SES-RS e de sua Rede, conforme as atribuições e competências de cada unidade, sem prejuízo da observância de normas específicas aplicáveis aos órgãos e serviços envolvidos.

A Ouvidoria do SUS/SES-RS não possui atribuição correcional. Sua atuação compreende, entre outras atividades previstas em seu regimento, a recepção, o registro, a análise, o encaminhamento, o acompanhamento e a resposta às manifestações, respeitadas as atribuições, a autonomia e as competências das instâncias responsáveis pela apuração, pelo controle, pela correição ou pela decisão administrativa.

As informações provenientes da Ouvidoria do SUS/SES-RS poderão subsidiar relatórios institucionais, análises gerenciais, instrumentos de gestão e ações de integridade, governança e melhoria dos processos administrativos, observadas as regras aplicáveis de proteção de dados pessoais, sigilo e acesso à informação.

Trabalhadores(as) envolvidos no tratamento das manifestações deverão manter conduta ética em todas as etapas do processo, atuando com integridade, imparcialidade, impessoalidade, confidencialidade, respeito e compromisso com o interesse público. Deverão ser evitados favorecimentos, julgamentos pessoais, exposição indevida de informações e utilização de dados para finalidade diversa daquela necessária ao exercício das atribuições institucionais, de forma a preservar a confiança da(o) cidadã(o) na atuação da Ouvidoria, proteger os direitos das pessoas usuárias do SUS e contribuir para o fortalecimento da integridade institucional da SES/RS.

Este Manual deverá ser periodicamente revisto e atualizado sempre que alterações normativas, institucionais, tecnológicas ou operacionais produzirem impacto relevante nos fluxos, procedimentos ou orientações nele estabelecidos.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.** Regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2011. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 16 out. 2026.

BRASIL. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.** Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília, DF: Presidência da República, 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 16 out. 2026.

BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília, DF: Presidência da República, 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 16 out. 2026.

BRASIL. **Manual das Ouvidorias do SUS.** Ministério da Saúde, Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa, Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. – Brasília: Ministério da Saúde, 2014. Disponível em: https://www.gov.br/saude/pt-br/canais-de-atendimento/ouvsus/arquivos/manual-das-ouvidorias-do-sus-de-2014.pdf/view. Acesso em: 22 mai. 2026.

BRASIL. **Manual do Sistema OuvidorSUS.** Ministério da Saúde, Diretoria de Integridade Ouvidoria-Geral do SUS. – Brasília: Ministério da Saúde, 2021.

BRASIL. **Manual de Tipificação do Sistema OuvidorSUS**. Ministério da Saúde, Diretoria de Integridade Ouvidoria-Geral do SUS. – Brasília: Ministério da Saúde, versão 2. 2021.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Wiki do Sistema de Ouvidorias do SUS - OuvidorSUS.** Brasília, DF: Ministério da Saúde, [s. d.]. Disponível em: https://wiki.saude.gov.br/ouvidor. Acesso em: 16 out. 2026.

RIO GRANDE DO SUL. **Lei nº 14.485, de 30 de janeiro de 2014.** Institui o Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual - SEO/RS - e revoga os arts. 8º e 9º da Lei nº 13.888, de 30 de dezembro de 2011. Porto Alegre: Governo do Estado do Rio Grande do Sul, 2014.

RIO GRANDE DO SUL. **Decreto nº 49.111, de 16 de maio de 2012.** Regulamenta, no âmbito da Administração Pública Estadual, a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e dá outras providências. Porto Alegre: Governo do Estado do Rio Grande do Sul, 2012.

RIO GRANDE DO SUL. **Decreto nº 51.999, de 13 de novembro de 2014.** Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria do Sistema Único de Saúde - SUS, da Secretaria da Saúde do Estado do Rio Grande do Sul - SES/RS. Porto Alegre: Governo do Estado do Rio Grande do Sul, 2014.

RIO GRANDE DO SUL. **Decreto nº 52.505, de 11 de agosto de 2015.** Introduz alterações ao Decreto nº 49.111, de 16 de maio de 2012. Porto Alegre: Governo do Estado do Rio Grande do Sul, 2015.

RIO GRANDE DO SUL. **Decreto nº 53.164, de 10 de agosto de 2016.** Regulamenta procedimentos para a classificação de informações no âmbito da Administração Pública Estadual. Porto Alegre: Governo do Estado do Rio Grande do Sul, 2016.

RIO GRANDE DO SUL. **Decreto nº 54.155, de 11 de julho de 2018.** Dispõe sobre os procedimentos administrativos e as atribuições dos agentes públicos na operacionalização do Canal Denúncia no âmbito do Poder Executivo Estadual. Porto Alegre: Governo do Estado do Rio Grande do Sul, 2018.

RIO GRANDE DO SUL. **Decreto nº 57.544, de 2 de abril de 2024.** Dispõe sobre o Canal de Manifestações da Ouvidoria-Geral do Estado - OGE/RS. Porto Alegre: Governo do Estado do Rio Grande do Sul, 2024.

RIO GRANDE DO SUL. Secretaria da Saúde. Assessoria de Gestão e Planejamento. Ouvidoria do Sistema Único de Saúde. **Manual técnico: sondagem de demandas da Ouvidoria do Sistema Único de Saúde - SES/RS: primeira versão.** Elaborado pela Equipe Técnica da Ouvidoria do Sistema Único de Saúde SES/RS. Porto Alegre: ESP, 2024. 60 p. Disponível em: https://saude.rs.gov.br/upload/arquivos/202409/10152759-2024-manual-de-sondagem-ouvsus-ses-rs-1v.pdf. Acesso em: 22 mai. 2026.

BAHIA. Secretaria da Saúde do Estado da Bahia. **Manual das Ouvidorias SUS Bahia: a voz da cidadania.** Salvador: SESAB, 2026. Disponível em: https://www.ba.gov.br/saude/sites/site-sesab/files/2026-07/Manual_Ouvidoria_SUS_BA_Final.pdf. Acesso em: 16 out. 2026

ouvidoria-sus@saude.rs.gov.br
0800 6450 644

Ouvidoria do SUS
Rio Grande do Sul

GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL
SECRETARIA DA SAÚDE