

# **MANUAL DE OUVIDORIA - CEPHRECE**

**(CENTRO DE PESQUISAS EM DOENÇAS HEPATORENAIS DO CEARÁ)**

2025

**Elaboração:**

CAMMILE MIRELA DE ALMEIDA CARLOS LINHARES

Analista de Ouvidoria

**Validação:**

DAYANNA KARLA XIMENES

Diretora do GRGC - CEPHRECE

# SUMÁRIO

- 1. Introdução**
- 2. Princípios Norteadores**
- 3. Diretrizes Estratégicas**
- 4. Tipos de Manifestações**
- 5. Público-Alvo**
- 6. Canais de Atendimento**
- 7. Horários de Funcionamento**
- 8. Prazos de Resposta**
- 9. Fluxo de Atendimento das Manifestações**
  - 9.1. Descrição do Fluxo**
- 10. Orientações sobre o Atendimento**
- 11. Indicadores de Ouvidoria**
- 12. Considerações Finais**
- 13. Glossário**

## 1. Introdução

A Ouvidoria é o canal estratégico de comunicação entre a Organização Social (OS) e seus diversos públicos - usuários, colaboradores, fornecedores e parceiros - assegurando o registro, tratamento e retorno das manifestações, sejam reclamações, sugestões, denúncias, elogios ou solicitações. Por meio dessa atuação, promove a melhoria dos serviços e fortalece a confiança, a ética e a responsabilidade social.

Embora as Organizações Sociais sejam entidades privadas, elas atuam em parceria com o poder público por meio de contratos de gestão, oferecendo serviços de interesse coletivo, especialmente na área da saúde, como no caso do Centro de Pesquisas de Doenças Hepato-Renais do Ceará (CEPHRECE).

Nesse contexto, a Ouvidoria atua em conformidade com a legislação vigente, observando normas como a **Lei nº 9.637/1998** (Organizações Sociais), **Lei nº 13.460/2017** (Direitos dos usuários de serviços públicos), **Lei nº 12.527/2011** (Lei de Acesso à Informação) e **Lei nº 13.709/2018** (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), assegurando transparência, acesso à informação e proteção dos dados pessoais.

A Ouvidoria do CEPHRECE registra, analisa, encaminha e conclui manifestações de forma imparcial e responsável, adotando práticas de gestão que incluem padronização de registros, acompanhamento das demandas e devolutivas claras aos cidadãos.

Este manual tem como objetivo orientar o funcionamento da Ouvidoria do CEPHRECE, unificando fluxos e rotinas, melhorando a qualidade dos serviços e fortalecendo a relação da instituição com seus públicos. Também serve como guia prático para a equipe e referência para os usuários, consolidando o compromisso institucional com a transparência, ética e excelência no atendimento.

## 2. Princípios Norteadores

A atuação da ouvidoria, de acordo com o disposto no **artigo 4º da Lei nº 13.460/2017**, é norteada pelos seguintes princípios:

- **Regularidade:** Prestação do serviço conforme normas legais e padrões estabelecidos.
- **Continuidade:** Serviço deve ser constante, sem interrupções indevidas, especialmente os essenciais.
- **Efetividade:** Serviço deve alcançar resultados concretos e positivos para a sociedade.

- **Segurança:** Garante estabilidade, previsibilidade e confiança na atuação da administração.
- **Atualidade:** Serviços devem ser modernizados e acompanhar avanços tecnológicos e sociais.
- **Generalidade:** Deve atender a todos de forma igualitária, sem discriminação ou privilégios.
- **Transparência:** Informações claras e acessíveis ao público, permitindo controle e fiscalização social.
- **Cortesia:** Atendimento com respeito, educação e profissionalismo ao cidadão.

Ressalte-se que a Ouvidoria segue os princípios constitucionais da administração pública, incluindo **legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência**, assegurando que todas as demandas sejam tratadas de forma adequada, ética e ágil.

Complementando esses fundamentos, a organização adota também boas práticas de atendimento, como **acolhimento, proatividade e resolução eficaz das manifestações**.

### 3. Diretrizes Estratégicas

As diretrizes estratégicas da Ouvidoria do CEPHRECE orientam sua atuação, garantindo alinhamento às normas legais, princípios da administração pública e boas práticas de gestão.

Entre as principais diretrizes, destacam-se:

- **Transparência e Acesso à Informação:** Facilitar o registro de manifestações e assegurar acesso claro a informações sobre serviços, processos e decisões.
- **Participação e Respeito aos Direitos dos Usuários:** Receber e responder a manifestações, fortalecendo a relação com a sociedade.
- **Confidencialidade e Proteção de Dados:** Preservar a privacidade e a segurança das informações pessoais, em conformidade com a LGPD.
- **Ética e Compliance:** Padronizar fluxos, adotar soluções eficazes e manter comunicação responsável com os usuários.
- **Melhoria Contínua:** Utilizar as informações recebidas para aprimorar processos, políticas e qualidade dos serviços.

- **Acessibilidade e Proatividade:** Garantir atendimento inclusivo, ágil e integrado com outras áreas da instituição.
- **Foco no Usuário e Colaborador:** Oferecer atendimento cordial e eficiente, estimulando confiança e satisfação.
- **Indicadores e Capacitação:** Monitorar resultados (como prazos de resposta e volume de manifestações) e manter a equipe qualificada.

Essas diretrizes consolidam a Ouvidoria como um canal confiável e estratégico, que promove participação social, fortalece a governança e assegura a entrega de serviços de qualidade.

#### 4. Tipos de Manifestações

A Ouvidoria do CEPHRECE recebe diferentes tipos de manifestações, cada uma com características e objetivos específicos, permitindo o tratamento adequado e eficiente de cada demanda:

- **Sugestão:** Proposta de melhoria relacionada a serviços, processos, rotinas ou atendimento, visando o aprimoramento contínuo da instituição.
- **Elogio:** Reconhecimento ou manifestação positiva sobre serviços, colaboradores, setores ou iniciativas da instituição.
- **Reclamação:** Expressão de insatisfação referente a falhas, deficiências ou situações inadequadas observadas durante a prestação de serviços.
- **Denúncia:** Comunicação de irregularidades, práticas ilícitas, condutas antiéticas ou violações de normas que requerem investigação e providências.
- **Solicitação:** Pedido de providência, serviço, informação adicional ou apoio em situações específicas relacionadas às atividades da instituição.
- **Pedido de Acesso à Informação:** Requerimento formal para obtenção de dados e informações públicas da instituição, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

Cada demanda recebida é registrada, tipificada, analisada e encaminhada de forma adequada, garantindo tratamento imparcial, sigilo e retorno ao manifestante dentro dos prazos estabelecidos.

#### 5. Público-Alvo

O público-alvo contempla qualquer pessoa física ou jurídica que utilize, participe, seja impactada ou tenha interesse legítimo nos serviços prestados pela Organização Social, devendo atender a **todos os públicos relacionados direta ou indiretamente aos serviços prestados**.

Diante do exposto, pode-se incluir como público-alvo:

- Usuários/Cidadãos que utilizam os serviços de saúde prestados pela Organização Social;
- Familiares e Acompanhantes dos usuários atendidos;
- Gestores e Órgãos Públicos Contratantes (secretarias, prefeituras, conselhos de saúde);
- Colaboradores, Terceirizados e Voluntários vinculados à Organização Social;
- Fornecedores e Prestadores de Serviço que mantenham contrato ou parceria com a OS.

*O atendimento segue critérios de sigilo, ética e imparcialidade, garantindo que todas as manifestações sejam tratadas de forma adequada.*

## 6. Canais de Atendimento

A Ouvidoria do CEPHRECE pode ser contatada através do e-mail corporativo: [ouvidoria@cephrece.org.br](mailto:ouvidoria@cephrece.org.br).

Por meio dele o manifestante pode enviar demandas relacionadas aos contratos de gestão com a instituição.

*Está em estudo a ampliação desses canais, com novos meios de atendimento. A diversificação dos canais visa maior acessibilidade, agilidade e transparência para todos os públicos.*

## 7. Horários de Funcionamento:

A ouvidoria funciona de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

## 8. Prazos de Resposta

De acordo com o **artigo 16 da Lei nº 13.460/2017 (Direitos dos Usuários de Serviços Públicos)**, todas as manifestações gerais, incluindo sugestões, elogios, reclamações, denúncias e solicitações, devem receber resposta no prazo máximo de **30 dias corridos**, podendo ser prorrogado por mais 30 dias mediante justificativa formal ao manifestante, quando houver necessidade de análise mais aprofundada ou investigação de fatos.

Para os **Pedidos de Acesso à Informação**, aplica-se a **Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI)**, que estabelece o prazo máximo de **20 dias corridos, prorrogáveis por mais 10 dias**, desde que haja comunicação formal ao requerente informando o motivo da prorrogação.

Importante frisar que a comunicação sobre prorrogações deve ser feita de forma clara e formal ao manifestante, mantendo a confiança e a transparência institucional.

Embora esses sejam os prazos máximos legais, a Ouvidoria do CEPHRECE busca sempre atender as demandas de forma mais célere, priorizando o retorno rápido para manifestações simples.

Ressalte-se que todos os prazos são monitorados e registrados, assegurando que a Ouvidoria cumpra suas responsabilidades legais, promova a qualidade no atendimento e estimule a credibilidade dos usuários e demais públicos atendidos.

## 9. Fluxo de Atendimento das Manifestações na Ouvidoria

O fluxo de atendimento das manifestações da Ouvidoria descreve de forma clara e padronizada todas as etapas do processo, desde o registro da demanda até o encerramento.

O objetivo é garantir transparência, agilidade e efetividade na resposta ao manifestante, assegurando que cada manifestação seja tratada com rigor, confidencialidade e conforme as normas legais, boas práticas e políticas internas da organização.

Este fluxo apresenta de forma resumida as etapas de registro, análise, resposta e acompanhamento das manifestações na Ouvidoria.

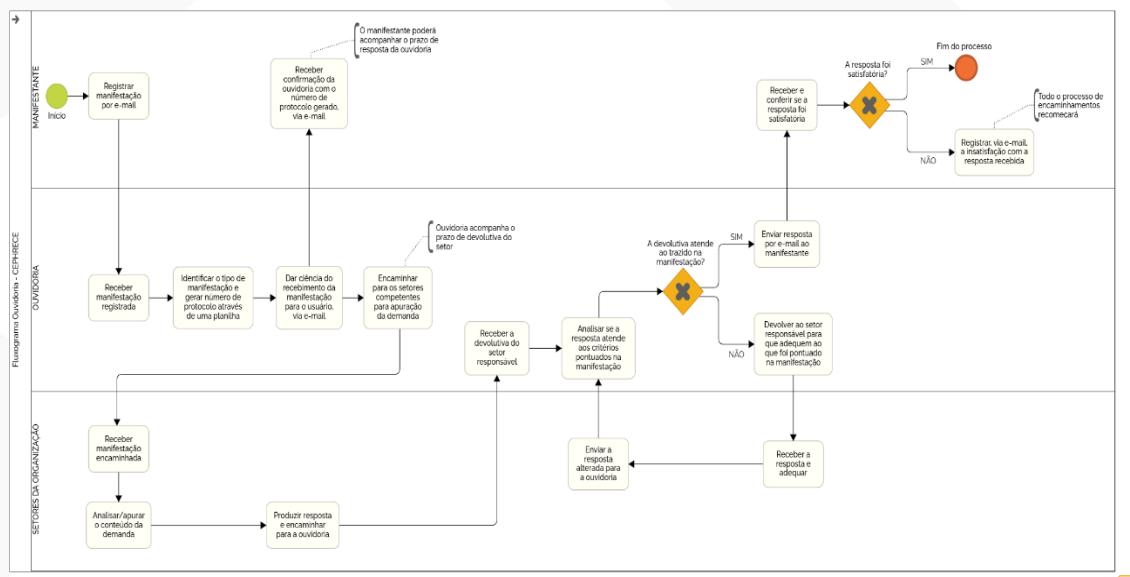


Imagen 1: Fluxograma de tramitação da Ouvidoria - CEPHRECE

## 9.1. Descrição do Fluxo



### INÍCIO DO PROCESSO

---



#### Registrar manifestação via e-mail

**Executor:** Manifestante/Usuário.

**Descrição:** O processo se inicia com o registro da manifestação pelo usuário através do endereço eletrônico disponibilizado pelo CEPHRECE - (Canal oficial: [ouvidoria@cephrece.org.br](mailto:ouvidoria@cephrece.org.br)).

---



#### Receber a manifestação registrada

**Executor:** Equipe de Ouvidoria.

**Descrição:** Após o usuário apresentar sua demanda, a analista de Ouvidoria registra a manifestação no banco de dados.

---



#### Identificar o tipo de manifestação e gerar número de protocolo

**Executor:** Equipe de Ouvidoria.

**Descrição:** A manifestação é analisada para determinar o tipo (sugestão, elogio, reclamação, denúncia, solicitação ou pedido de acesso à informação) e verificar se as informações estão completas.

*Observação: Nesta fase, o analista de ouvidoria gera um número de protocolo através do monitoramento de uma planilha do Excel.*

---



#### Dar ciência do recebimento da manifestação

**Executor:** Equipe de Ouvidoria.

**Descrição:** Ouvidoria envia uma confirmação ao manifestante, informando que a manifestação foi recebida e fornecendo um número ou protocolo. Neste momento, após a análise inicial, caso faltem dados, o solicitante é contatado para complementação.

---





### Receber confirmação e número de protocolo da ouvidoria

**Executor:** Manifestante/Usuário.

**Descrição:** O usuário recebe, através de e-mail, a confirmação de que sua demanda foi recebida e o número de protocolo gerado.

*Observação: Manifestante poderá acompanhar o prazo de devolutiva da ouvidoria.*

---



### Encaminhar para os setores competentes

**Executor:** Equipe de Ouvidoria.

**Descrição:** Após a tipificação e verificação do conteúdo, a manifestação é direcionada à área ou responsável apropriado para análise e tratamento.

*Observação: A partir desse direcionamento, cabe à ouvidoria acompanhar os prazos de resposta e apoiar os setores demandados, caso necessário.*

---



### Receber manifestação encaminhada

**Executor:** Setor competente.

**Descrição:** O setor responsável recebe a demanda para averiguação.

*Observação: Importante salientar que, caso a manifestação não seja de competência da área, a ouvidoria deve ser sinalizada para realizar os encaminhamentos adequados.*

---



### Analizar/apurar o conteúdo da demanda

**Executor:** Setor competente.

**Descrição:** A área avalia a manifestação, verifica a necessidade de providências ou investigação, e elabora a resposta ou plano de ação adequado.

*Observação: Cada setor tem autonomia para definir o fluxo interno de análise.*

---





### Producir resposta e encaminhar para a ouvidoria

**Executor:** Setor competente.

**Descrição:** A devolutiva é redigida pelo colaborador competente e enviada à equipe de ouvidoria.

---



### Receber a devolutiva do setor responsável

**Executor:** Equipe de Ouvidoria.

**Descrição:** A resposta é recebida pela ouvidoria para que seja enviada ao manifestante.

---



### Analisar se a resposta atende aos critérios pontuados na manifestação

**Executor:** Equipe de Ouvidoria.

**Descrição:** A Ouvidoria revisa a resposta para garantir clareza, adequação e conformidade aos critérios mencionados na demanda.

---



*A devolutiva atende ao trazido na manifestação? NÃO.*

**Ação:** Uma vez que o conteúdo da resposta não atende aos critérios apresentados na manifestação, a ouvidoria irá solicitar a reformulação e orientar o responsável a revisar os pontos levantados, garantindo que todos sejam devidamente respondidos de forma clara e completa.

---



### Devolver a manifestação ao setor responsável

**Executor:** Equipe de Ouvidoria.

**Descrição:** A ouvidoria encaminha novamente ao setor responsável solicitando a reformulação e adequação ao que foi pontuado na manifestação.

---



Enviar a resposta alterada para a ouvidoria

**Executor:** Setor competente.

**Descrição:** Após reformulação, a devolutiva alterada é enviada novamente para a equipe de ouvidoria.

---



*A devolutiva atende ao trazido na manifestação? **SIM.***

**Ação:** A ouvidoria enviará a resposta final recebida ao manifestante.

---

Enviar resposta ao manifestante

**Executor:** Equipe de Ouvidoria.

**Descrição:** A resposta final é enviada ao manifestante por e-mail e, caso necessário, são dadas orientações adicionais.

---

Receber e conferir se a resposta foi satisfatória

**Executor:** Manifestante/Usuário.

**Descrição:** O manifestante acessa seu e-mail, recebe a resposta referente à sua demanda e realiza a conferência do conteúdo, verificando se a resposta atende ou não ao solicitado, e se há necessidade de complementação ou reiteração.

---



*A resposta foi satisfatória? **NÃO.***

**Ação:** Caso o manifestante não esteja satisfeito com a resposta recebida, ele pode informar seu descontentamento no corpo do mesmo e-mail - solicitando reavaliação, complementação de informações - ou realizar nova manifestação relacionada ao mesmo assunto.

---





Registrar, via e-mail, a insatisfação com a resposta recebida

**Executor:** Manifestante/Usuário.

**Descrição:** O manifestante irá solicitar, via e-mail, a revisão do conteúdo para a ouvidoria.

*Observação: Todo o processo de encaminhamentos recomeçará.*

---



*A resposta foi satisfatória? **SIM.***

**Ação:** Sendo a devolutiva satisfatória, a manifestação é registrada como concluída e arquivada em uma planilha, mantendo o histórico para monitoramento e indicadores.

*Observação: Todas as manifestações são analisadas periodicamente para identificar padrões, falhas recorrentes ou oportunidades de melhoria nos processos internos, alimentando ações de melhoria contínua.*

---



## **FIM DO PROCESSO**

---

### **10. Orientações sobre o Atendimento**

O atendimento ao manifestante deve ser realizado de forma cordial, respeitosa e empática, com escuta qualificada, garantindo a confidencialidade das informações compartilhadas. É fundamental utilizar linguagem clara e objetiva, explicando de maneira compreensível os procedimentos, prazos e canais disponíveis.

Ao registrar a manifestação, a equipe deve certificar-se de que todas as informações necessárias estão completas e fornecer ao manifestante um número de protocolo.

O retorno deve ser realizado dentro dos prazos estabelecidos, comunicando de forma transparente qualquer necessidade de complementação ou eventual atraso.

Cada manifestação deve ser encaminhada à área ou responsável adequado, e todas as providências adotadas devem ser registradas, permitindo acompanhamento e controle do processo. Sempre que necessário, o manifestante deve receber orientação adicional e ter suas dúvidas esclarecidas.

Seguindo as orientações, a equipe garante padronização, excelência no atendimento e conformidade com as normas internas e legislação vigente, reforçando o compromisso da Ouvidoria com seus usuários.

## 11. Indicadores de Ouvidoria

A Ouvidoria do CEPHRECE, além de registrar e tratar as manifestações, também atua no monitoramento da qualidade de seus serviços, utilizando indicadores que permitem avaliar o desempenho e a efetividade do canal.

Entre os principais indicadores monitorados, destacam-se:

- **Tempo Médio de Resposta:** Prazo médio, em dias, para retorno das manifestações.
- **Percentual de Respostas no Prazo:** Proporção de manifestações respondidas dentro do limite legal.
- **Volume de Manifestações por Tipo:** Acompanhamento de sugestões, elogios, reclamações, denúncias, solicitações e pedidos de acesso à informação.
- **Índice de Recorrência:** Percentual de manifestações repetidas sobre o mesmo tema.

A análise periódica desses indicadores permite à gestão aprimorar continuamente a qualidade dos serviços, garantir eficiência no atendimento e consolidar a confiança da sociedade na organização.

## 12. Considerações Finais

Este manual orienta sobre os procedimentos de atendimento, assegurando que todas as manifestações sejam tratadas com seriedade, confidencialidade e agilidade.

Reforça-se que a ouvidoria é um canal essencial para garantir transparência, escutar os cidadãos de forma qualificada e aprimorar continuamente os serviços através de procedimentos padronizados.

A participação da sociedade é essencial para construção de um atendimento cada vez mais humano e prestação dos serviços com excelência.

Recomenda-se a atualização periódica deste manual, seja em razão de mudanças na legislação ou de necessidades identificadas na prática institucional, assegurando sua constante adequação.

### 13. Glossário – Manual de Ouvidoria CEPHRECE

- **Ouvidoria:** Unidade responsável por receber, analisar, encaminhar e dar retorno às manifestações de usuários e demais públicos, garantindo transparência, ética e melhoria contínua.
- **Diretrizes Estratégicas:** Conjunto de orientações que guiam a atuação da Ouvidoria, garantindo eficácia, ética e alinhamento com normas legais.
- **Princípios Norteadores:** Valores e fundamentos que orientam a atuação da Ouvidoria, como transparência, cortesia, continuidade e efetividade.
- **Canais de Atendimento:** Meios disponibilizados para que os manifestantes registrem suas demandas.
- **Manifestação:** Qualquer comunicação do usuário ou público-alvo dirigida à Ouvidoria, podendo ser sugestão, elogio, reclamação, denúncia, solicitação ou pedido de acesso à informação.
- **Manifestante:** Pessoa física ou jurídica que apresenta a manifestação à Ouvidoria.
- **Protocolo:** Código gerado pela equipe de ouvidoria para ser encaminhado ao manifestante.
- **Fluxo de Atendimento:** Sequência de etapas padronizadas para registro, análise, encaminhamento, resposta e monitoramento das manifestações.
- **Área Responsável:** Setor interno designado para tratar a manifestação, fornecer respostas ou tomar providências.
- **Fim do Processo:** Etapa em que a manifestação é considerada concluída, registrada e arquivada para histórico, monitoramento e indicadores.
- **Indicadores de Desempenho:** Métricas utilizadas para avaliar a eficiência e a qualidade do atendimento da Ouvidoria.
- **Considerações Finais:** Seção do manual que reforça o compromisso da Ouvidoria com a transparência, qualidade e atualização contínua do procedimento.
- **Responsabilidade Social:** Compromisso que uma pessoa, empresa ou instituição assume de agir de forma ética e contribuir para o bem-estar da sociedade e do meio ambiente.
- **LGPD:** Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), que estabelece regras sobre coleta, armazenamento, tratamento e compartilhamento de dados pessoais.
- **LAI:** Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), que regulamenta o direito de acesso a informações públicas.