





ROTINA DA OUVIDORIA	PROCESSO	REVISÃO		FOLHA
	Administrativo	Nº	MÊS/ANO	1 / 22
		05	JUL/25	

RESUMO DE REVISÕES			
MÊS / ANO	REVISÃO	SINOPSE DA REVISÃO	PRÓX. REV
SET/05	00	Emissão inicial	SET/08
SET/08	01	-x-	SET/11
FEV/12	02	-x-	FEV/15
MAR/17	03	-x-	MAR/20
DEZ/22	04	Exclusão do item Exigências.	DEZ/25
JUL/25	05	Alterações nos itens 2;4; 6, anexo 1 e inclusão dos anexos 4,5,6 e 7.	JUL/28

## SUMÁRIO

- 1 OBJETIVO
- 2 COMPETÊNCIAS
- 3 REFERÊNCIAS
- 4 DEFINIÇÕES E SIGLAS
- 5 RESPONSABILIDADES
- 6 DESCRIÇÃO DA ROTINA
- 7 ANEXOS

CONTROLE DE EMISSÃO				
ELABORADOR	REVISADOR	CHEFIA DO SETOR	CHEFIA DA ÁREA/DIVISÃO	DIREÇÃO DO INTO
MÁRCIA FIALHO	MARCELLA VIVIANI DA SILVA	MARCELLA VIVIANI DA SILVA	THIAGO EVANGELISTA DE SOUSA	GERMANA LYRA BAHR

	<b>MINISTÉRIO DA SAÚDE</b> <b>SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE-SAES</b> <b>INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA</b>		 <b>INTO</b> <small>INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA</small>	<b>OUVIDORIA-01</b>	
	<i>PROCESSO</i>		<i>REVISÃO</i>		<i>FOLHA</i>
	Administrativo		Nº 05	MÊS/ANO JUL/25	2 / 22

## 1 OBJETIVO

Estabelecer rotina para atendimento das manifestações dos usuários internos e externos do INTO.

## 2 COMPETÊNCIAS



Esta rotina compete a todos os profissionais envolvidos com as manifestações apresentadas na Ouvidoria do INTO.

## 3 REFERÊNCIAS

Não se aplica.

## 4 DEFINIÇÕES E SIGLAS

- **DIREG** – Direção Geral
- **COASS** – Coordenação Assistencial
- **AROUV** – Área de Ouvidoria
- **OUVIDORIA:** A Área de Ouvidoria (AROUV) do Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia (INTO) é um canal ético e imparcial de comunicação/interlocução entre os usuários externos (pacientes e fornecedores entre outros) e internos (profissionais e colaboradores) e a Instituição, visando por meio de um atendimento adequado, aperfeiçoar os processos de trabalho e consequentemente elevar o grau de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados. Sua missão é ouvir e receber a demanda do usuário, examinar, registrar, encaminhá-la aos setores competentes, acompanhar as providências adotadas e informar ao usuário a resposta da sua manifestação.
- **SUGESTÃO:** Proposição de ideia para aprimoramento de políticas e serviços.
- **ELOGIO:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação a um serviço prestado.
- **SOLICITAÇÃO:** Pedido para adoção de providência por parte da Administração.
- **RECLAMAÇÃO:** Comunicação de insatisfação relativa a serviços ou atendimentos prestados.
- **ACESSO À INFORMAÇÃO:** Solicitação de acesso a informações públicas.
- **DENÚNCIA:** Comunicação de prática de ato ilícito ou indício de irregularidade, fundada em elementos mínimos de relevância, autoria e materialidade.
- **DENUNCIANTE:** Pessoa que comunica, de boa-fé, à Ouvidoria, possível irregularidade ou ilícito.

	MINISTÉRIO DA SAÚDE SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE-SAES INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA			 <small>INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA</small>	OUVIDORIA-01	
ROTINA DA OUVIDORIA	PROCESSO			REVISÃO		FOLHA
	Administrativo			Nº	MÊS/ANO	3 / 22
				05	JUL/25	

## 5 RESPONSABILIDADE

A responsabilidade do atendimento as manifestações dos usuários cabe a todos os profissionais envolvidos no processo.

## 6 DESCRIÇÃO DA ROTINA

### 6.1 Formas de Atendimento

#### 6.1.1 Atendimento Pessoal

- Usuário Externo e Interno

Na Recepção Principal (Anexo IV) o usuário se identifica e retira uma senha para Ouvidoria. Em seguida, o mesmo é recebido em sala própria da Ouvidoria para o atendimento, onde é acolhida sua demanda e registrada em formulário próprio. O assunto é analisado e encaminhado ao setor responsável ou, em caso de informações disponíveis na Ouvidoria, o usuário já é esclarecido no momento do atendimento.

O paciente internado, solicita por intermédio da equipe multidisciplinar, a presença do ouvidor no leito para acolher sua manifestação. O assunto é analisado e encaminhado para análise da chefia responsável ou, em caso de informações disponíveis na Ouvidoria, o usuário já é esclarecido no momento do atendimento.

O paciente internado também pode enviar sua manifestação pelo Fala.BR (internet) ou através de seu acompanhante (presencial).

#### 6.1.2 Atendimento Telefônico

O usuário é atendido por telefone, onde relata sua demanda e, em caso de informações disponíveis na Ouvidoria, o usuário já é esclarecido no momento do atendimento, ou é orientado a enviar sua manifestação pelos canais oficiais da Ouvidoria.

#### 6.1.3 E-mail



Diariamente as mensagens eletrônicas são analisadas pela Ouvidoria e são respondidas para que sejam encaminhadas pelo canal oficial (Fala.BR) para dar continuidade ao atendimento.

#### 6.1.4 Fala.BR, OuvidorSUS e SIC

As mensagens recebidas pelos canais citados acima são analisadas, respondidas ou encaminhadas aos setores competentes.

### 6.2 Atendimento de Denúncias

A Ouvidoria recebe denúncias, anônimas ou não, e encaminha para a Unidade de Gestão da Integridade, quando entender a possibilidade de indícios de desvio ético, para apuração e tratamento adequado, desde que haja elementos mínimos que permitam a apuração dos fatos. Porém, é importante que o manifestante, ao realizar uma manifestação anônima, faça o registro de forma clara e apresente indícios de materialidade.

	<p>MINISTÉRIO DA SAÚDE SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE-SAES INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA</p>		 INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA		OUVIDORIA-01	
ROTINA DA OUVIDORIA	PROCESSO		REVISÃO		FOLHA	
	Administrativo		Nº	MÊS/ANO	4 / 22	
			05	JUL/25		

A denúncia é um tipo de manifestação que deverá ser registrada e enviada pelo usuário através da plataforma Fala.BR. Caso seja recebida uma denúncia por outra forma de acesso, o usuário será orientado a registrar e enviar através da plataforma citada.

A Ouvidoria mantém os dados do denunciante com acesso restrito e sob sua guarda exclusiva, sendo responsável pelo registro. Os elementos de identificação podem ser solicitados pelo agente público responsável pela apuração da denúncia, caso haja necessidade, mas estes só serão fornecidos com o consentimento do denunciante, conforme Lei 13.608/2018 e Portaria CGU nº 581 de 09/03/2021.

Caso o usuário não queira se identificar, poderá realizar a manifestação de forma anônima, sem o cadastro prévio, que chegará a esta Instituição com teor de “comunicação”. A denúncia/comunicação ao ser recebida, somente será examinada se contiver os elementos mínimos necessários que permitam o encaminhamento para análise da área responsável. Manifestações anônimas não permitem acompanhamento do interessado e nem lhe possibilita o acesso a qualquer resposta.

Após a abertura do Registro, a Ouvidoria encaminha a demanda à Unidade de Gestão de Integridade do INTO para a devida apuração e tratamento.

Em caso de retaliação registrada pelo denunciante, a demanda também é encaminhada a Unidade de Gestão de Integridade.

O denunciante de boa-fé não é responsabilizado por eventuais danos decorrentes de sua denúncia, salvo comprovada a má-fé.

### 6.3 Acompanhamento dos Registros

A Ouvidoria acompanha o andamento dos registros encaminhados aos setores responsáveis, monitorando o prazo de devolução das respostas.

### 6.4 Devolução das Respostas

As respostas tratadas pelos setores envolvidos são enviadas a Ouvidoria, que posteriormente transmite ao usuário, obedecendo o tempo limite de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período, conforme art. 16 da Lei 13.460/2017. A forma de transmissão da resposta é a mesma do contato inicial, entretanto, nos atendimentos presenciais, a transmissão é feita por telefone.

## 7 ANEXOS



Anexo 1 – Lei 13.460, de 26 de junho de 2017

Anexo 2 – Formulário de Registro de Atendimento Externo

Anexo 3 – Formulário de Registro de Atendimento Interno



Anexo 4 - Fluxograma para Registrar Reclamação, Solicitação, Sugestão e Informação

Anexo 5 – Fluxograma para Registrar Denúncia

	MINISTÉRIO DA SAÚDE SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE-SAES INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA				<b>OUVIDORIA-01</b>
	<b>ROTINA DA OUVIDORIA</b>	<i>PROCESSO</i>		<i>REVISÃO</i>	
Administrativo		<i>Nº</i> 05	<i>MÊS/ANO</i> JUL/25	5 / 22	

Anexo 6 – Fluxograma para Registrar Denúncia Anônima (Comunicação de Irregularidade)

Anexo 7 – Fluxograma para Elogio

	<b>MINISTÉRIO DA SAÚDE</b> <b>SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE-SAES</b> <b>INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA</b>		 <b>INTO</b> <small>INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA</small>	<b>OUVIDORIA-01</b>	
	<i>PROCESSO</i>		<i>REVISÃO</i>		<i>FOLHA</i>
	Administrativo		Nº 05	MÊS/ANO JUL/25	6 / 22

## Anexo 1 – Lei 13.460, de 26 de junho de 2017

### CAPÍTULO I

#### DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

§ 1º O disposto nesta Lei aplica-se à administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, nos termos do [inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal](#).

§ 2º A aplicação desta Lei não afasta a necessidade de cumprimento do disposto:

I - em normas regulamentadoras específicas, quando se tratar de serviço ou atividade sujeitos a regulação ou supervisão; e

II - na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, quando caracterizada relação de consumo.

§ 3º Aplica-se subsidiariamente o disposto nesta Lei aos serviços públicos prestados por particular.

Art. 2º Para os fins desta Lei, consideram-se:

I - usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;



III - administração pública - órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

IV - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e

V - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Parágrafo único. O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#).

Art. 3º Com periodicidade mínima anual, cada Poder e esfera de Governo publicará quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

	MINISTÉRIO DA SAÚDE SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE-SAES INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA			 INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA	OUVIDORIA-01	
ROTINA DA OUVIDORIA	PROCESSO			REVISÃO		FOLHA
	Administrativo			Nº	MÊS/ANO	7 / 22
				05	JUL/25	

Art. 4º Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

## CAPÍTULO II

### DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

II - presunção de boa-fé do usuário;

III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;

IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;



X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

		<p>MINISTÉRIO DA SAÚDE SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE-SAES INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA</p>		 <p>INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA</p>		<p>OUVIDORIA-01</p>	
<p>ROTINA DA OUVIDORIA</p>	<p>PROCESSO</p>			<p>REVISÃO</p>		<p>FOLHA</p>	
	<p>Administrativo</p>			<p>Nº</p>	<p>MÊS/ANO</p>	<p>8 / 22</p>	
				<p>05</p>	<p>JUL/25</p>		

XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

XVI – comunicação prévia ao consumidor de que o serviço será desligado em virtude de inadimplemento, bem como do dia a partir do qual será realizado o desligamento, necessariamente durante horário comercial. [\(Incluído pela Lei nº 14.015, de 2020\)](#)

Parágrafo único. A taxa de religação de serviços não será devida se houver descumprimento da exigência de notificação prévia ao consumidor prevista no inciso XVI do caput deste artigo, o que ensejará a aplicação de multa à concessionária, conforme regulamentação. [\(Incluído pela Lei nº 14.015, de 2020\)](#)

Art. 6º São direitos básicos do usuário:

I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no [inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal](#) e na [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#);

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#);

V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;

b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e



e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

VII – comunicação prévia da suspensão da prestação de serviço. [\(Incluído pela Lei nº 14.015, de 2020\)](#)

Parágrafo único. É vedada a suspensão da prestação de serviço em virtude de inadimplemento por parte do usuário que se inicie na sexta-feira, no sábado ou no domingo, bem como em feriado ou no dia anterior a feriado. [\(Incluído pela Lei nº 14.015, de 2020\)](#)

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.



	<div>MINISTÉRIO DA SAÚDE</div> <div>SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE-SAES</div> <div>INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA</div>		 <div>INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA</div>	<div>OUVIDORIA-01</div>	
ROTINA DA OUVIDORIA	PROCESSO	REVISÃO		FOLHA	
	Administrativo	Nº	MÊS/ANO		9 / 22
		05	JUL/25		

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

- I - serviços oferecidos;
- II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III - principais etapas para processamento do serviço;
- IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - forma de prestação do serviço; e
- VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- I - prioridades de atendimento;
- II - previsão de tempo de espera para atendimento;
- III - mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e
- V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.



§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

§ 5º Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

§ 6º Compete a cada ente federado disponibilizar as informações dos serviços prestados, conforme disposto nas suas Cartas de Serviços ao Usuário, na Base Nacional de Serviços Públicos, mantida pelo Poder Executivo federal, em formato aberto e interoperável, nos termos do regulamento do Poder Executivo federal. [\(Incluído pela Lei nº 14.129, de 2021\)](#) [\(Vigência\)](#)

Art. 8º São deveres do usuário:

- I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

	<b>MINISTÉRIO DA SAÚDE</b> <b>SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE-SAES</b> <b>INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA</b>		 <b>INTO</b> <small>INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA</small>	<b>OUVIDORIA-01</b>	
	<i>PROCESSO</i>		<i>REVISÃO</i>		<i>FOLHA</i>
	Administrativo		Nº 05	MÊS/ANO JUL/25	10 / 22

II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

### CAPÍTULO III

#### DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 9º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 10. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.

§ 1º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

§ 3º Caso não haja ouvidoria, o usuário poderá apresentar manifestações diretamente ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço e ao órgão ou entidade a que se subordinem ou se vinculem.

§ 4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.



§ 5º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 6º Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no **caput**, facultada ao usuário sua utilização.

§ 7º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#).

Art. 10-A. Para fins de acesso a informações e serviços, de exercício de direitos e obrigações ou de obtenção de benefícios perante os órgãos e as entidades federais, estaduais, distritais e municipais ou os serviços públicos delegados, a apresentação de documento de identificação com fé pública em que conste o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) será suficiente para identificação do cidadão, dispensada a apresentação de qualquer outro documento. [\(Incluído pela Lei nº 14.129, de 2021\)](#) [\(Vigência\)](#)

~~§ 1º Os cadastros, os formulários, os sistemas e outros instrumentos exigidos dos usuários para a prestação de serviço público deverão disponibilizar campo para registro do número de inscrição no CPF, de preenchimento obrigatório para cidadãos brasileiros e estrangeiros residentes no Brasil, que será suficiente~~

	<b>MINISTÉRIO DA SAÚDE</b> <b>SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE-SAES</b> <b>INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA</b>		 <b>INTO</b> <small>INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA</small>	<b>OUVIDORIA-01</b>	
	<i>PROCESSO</i>		<i>REVISÃO</i>		<i>FOLHA</i>
	Administrativo		Nº 05	MÊS/ANO JUL/25	11 / 22

~~para sua identificação, vedada a exigência de apresentação de qualquer outro número para esse fim.~~ [\(Incluído pela Lei nº 14.129, de 2021\)](#) [\(Vigência\)](#)

§ 1º Os cadastros, os formulários, os sistemas e outros instrumentos exigidos dos usuários para a prestação de serviço público deverão disponibilizar campo para registro do número de inscrição no CPF, de preenchimento obrigatório, que será suficiente para sua identificação, vedada a exigência de apresentação de qualquer outro número para esse fim. [\(Redação dada pela Lei nº 14.534, de 2023\)](#)

§ 2º O número de inscrição no CPF poderá ser declarado pelo usuário do serviço público, desde que acompanhado de documento de identificação com fé pública, nos termos da lei. [\(Incluído pela Lei nº 14.129, de 2021\)](#) [\(Vigência\)](#)



§ 3º Ato de cada ente federativo ou Poder poderá dispor sobre casos excepcionais ao previsto no caput deste artigo. [\(Incluído pela Lei nº 14.129, de 2021\)](#) [\(Vigência\)](#)

Art. 11. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - decisão administrativa final; e
- V - ciência ao usuário.

	<div>MINISTÉRIO DA SAÚDE</div> <div>SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE-SAES</div> <div>INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA</div>		 <div>INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA</div>	OUVIDORIA-01	
ROTINA DA OUVIDORIA	PROCESSO	REVISÃO		FOLHA	
	Administrativo	Nº	MÊS/ANO		12 / 22
		05	JUL/25		

## CAPÍTULO IV

### DAS OUVIDORIAS

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do **caput** do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;



II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

	<p>MINISTÉRIO DA SAÚDE SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE-SAES INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA</p>		 <small>INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA</small>		OUVIDORIA-01
ROTINA DA OUVIDORIA	PROCESSO		REVISÃO		FOLHA
	Administrativo		Nº	MÊS/ANO	13 / 22
			05	JUL/25	

II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no **caput**, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 17. Atos normativos específicos de cada Poder e esfera de Governo disporão sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias.

## CAPÍTULO V

### DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS

Art. 18. Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários.

Parágrafo único. Os conselhos de usuários são órgãos consultivos dotados das seguintes atribuições:

I - acompanhar a prestação dos serviços;

II - participar na avaliação dos serviços;

III - propor melhorias na prestação dos serviços;

IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e

V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.



Art. 19. A composição dos conselhos deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

Parágrafo único. A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.

Art. 20. O conselho de usuários poderá ser consultado quanto à indicação do ouvidor.

Art. 21. A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

Art. 22. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a organização e funcionamento dos conselhos de usuários.

	<p>MINISTÉRIO DA SAÚDE SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE-SAES INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA</p>				<p><b>OUVIDORIA-01</b></p>	
	<p>PROCESSO</p>		<p>REVISÃO</p>		<p>FOLHA</p>	
	<p>Administrativo</p>		<p>Nº</p>	<p>MÊS/ANO</p>	<p>14 / 22</p>	
<p><b>ROTINA DA OUVIDORIA</b></p>			<p>05</p>	<p>JUL/25</p>		

## CAPÍTULO VI

### DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações de usuários; e

V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o **ranking** das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 24. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários.

## CAPÍTULO VII

### DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 25. Esta Lei entra em vigor, a contar da sua publicação, em:

I - trezentos e sessenta dias para a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios com mais de quinhentos mil habitantes;



II - quinhentos e quarenta dias para os Municípios entre cem mil e quinhentos mil habitantes; e

III - setecentos e vinte dias para os Municípios com menos de cem mil habitantes.

Brasília, 26 de junho de 2017; 196º da Independência e 129º da República.

MICHEL TEMER  
Torquato Jardim  
Dyogo Henrique de Oliveira  
Wagner de Campos Rosário



 <b>MINISTÉRIO DA SAÚDE</b> <b>SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE-SAES</b> <b>INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA</b>	 <b>INTO</b> <small>INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA</small>	<b>OUVIDORIA-01</b>		
		<b>PROCESSO</b>		<b>REVISÃO</b>
<b>ROTINA DA OUVIDORIA</b>	<b>Administrativo</b>		<b>Nº</b>	<b>MÊS/ANO</b>
			<b>05</b>	<b>JUL/25</b>
<b>15 / 22</b>				

**Anexo 2 – Formulário de Registro de Atendimento Externo (frente)**


**OUVIDORIA -**  
**REGISTRO DE ATENDIMENTO**

MINISTÉRIO DA SAÚDE  
INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA

<b>NOME</b>		<b>ENF. /LEITO</b>		<b>COL - SUGESTÃO</b>
<b>PRONTUÁRIO</b>				
<b>GRUPO</b>				

<b>DATA</b>	<b>IDADE</b>	<b>NÚMERO</b>	<b>RESPONSÁVEL</b>
/ /			

<b>ENDEREÇO</b>	<b>TELEFONE / FAX</b>

**ATENDIMENTO**

<b>TIPO</b>					
<input type="checkbox"/> 1 PRÓ-ATIVO	<input type="checkbox"/> 2 SOLICITAÇÃO DO USUÁRIO	<input type="checkbox"/> 3 OUTRAS			

<b>FORMA</b>					
<input type="checkbox"/> 1 PESSOAL	<input type="checkbox"/> 2 POR TELEFONE	<input type="checkbox"/> 3 E-MAIL	<input type="checkbox"/> 4 CX. DE SUGESTÕES	<input type="checkbox"/> 5 CARTA	<input type="checkbox"/> 6 OUTRAS

<b>NATUREZA</b>					
<input type="checkbox"/> 1 DENÚNCIA	<input type="checkbox"/> 2 INFORMAÇÃO	<input type="checkbox"/> 3 RECLAMAÇÃO	<input type="checkbox"/> 4 SUGESTÃO	<input type="checkbox"/> 5 ELOGIO	<input type="checkbox"/> 6 PEDIDO



**ÁREAS ENVOLVIDAS**

<b>AMBULATÓRIO</b>					
<input type="checkbox"/> 1 TRIAGEM	<input type="checkbox"/> 2 ATENDIMENTO ENFERMAGEM	<input type="checkbox"/> 3 ATENDIMENTO MÉDICO	<input type="checkbox"/> 4 LIMPEZA / HIGIENE		
<input type="checkbox"/> 5 SALA DE GESSO	<input type="checkbox"/> 6 ACOMODAÇÃO	<input type="checkbox"/> 7 INSTALAÇÕES	<input type="checkbox"/> 8 RAIO X		
<input type="checkbox"/> 9 SALA DE CURATIVO	<input type="checkbox"/> 10 FARMÁCIA	<input type="checkbox"/> 11 LAUDO MÉDICO	<input type="checkbox"/> 12 ARQUIVO MÉDICO		
<input type="checkbox"/> 13 MARCAÇÃO DE CONSULTA	<input type="checkbox"/> 14 ATENDIMENTO ADMINISTRATIVO	<input type="checkbox"/> 15 FILA DE ESPERA	<input type="checkbox"/> 16 TEMPO DE ESPERA		
<input type="checkbox"/> 17 POSIÇÃO NA FILA	<input type="checkbox"/> 18 PRONTUÁRIO INVÁLIDO NA FILA	<input type="checkbox"/> 19 TEMPO DE ESPERA PARA CONSULTA			
<input type="checkbox"/> 20 OUTROS. ESPECIFIQUE: _____			<input type="checkbox"/> 21 ESPECIALIDADE: _____		


<b>INTERNAÇÃO</b>					
<input type="checkbox"/> 1 RECEPÇÃO	<input type="checkbox"/> 2 ATENDIMENTO ENFERMAGEM	<input type="checkbox"/> 3 ATENDIMENTO MÉDICO	<input type="checkbox"/> 4 LIMPEZA / HIGIENE		
<input type="checkbox"/> 6 NUTRIÇÃO	<input type="checkbox"/> 7 RX	<input type="checkbox"/> 8 ACOMODAÇÃO NO LEITO	<input type="checkbox"/> 9 FARMÁCIA		
<input type="checkbox"/> 10 INSTALAÇÕES	<input type="checkbox"/> 12 MANUTENÇÃO	<input type="checkbox"/> 13 OUTROS. ESPECIFIQUE: _____			
<input type="checkbox"/> 14 TEMPO DE ESPERA PARA ADMISSÃO		<input type="checkbox"/> 15 LABORATÓRIO			
<input type="checkbox"/> 16 ESPECIALIDADE: _____					

**ASSUNTO**


MOD. INTO - 279 (pág. 1/2)

	<b>MINISTÉRIO DA SAÚDE</b> <b>SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE-SAES</b> <b>INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA</b>	 <small>INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA</small>	<b>OUVIDORIA-01</b>	
<b>ROTINA DA OUVIDORIA</b>	<b>PROCESSO</b>	<b>REVISÃO</b>		<b>FOLHA</b>
	Administrativo	Nº	MÊS/ANO	16 / 22
		05	JUL/25	

**Anexo 2 – Formulário de Registro de Atendimento Externo (verso)**


**MINISTÉRIO DA SAÚDE**  
INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATO-ORTOPEDIA

**ENCAMINHAMENTO**

/ /

/ /

/ /

/ /

/ /

**RESOLUÇÕES / SUGESTÕES**

DATA DA CONCLUSÃO DO PROCESSO
/ /

INFORMADO AO SOLICITANTE EM
/ /

SETOR DE RESOLUÇÃO



PRAZO DECORRIDO (EM DIAS)

ARQUIVADO EM
/ /


MOD. INTO - 279 (pág. 2/2)





 <p>MINISTÉRIO DA SAÚDE SECRETARIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE-SAES INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA</p>	 <p>INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA</p>	OUVIDORIA-01		
		<p>PROCESSO</p> <p>Administrativo</p>		<p>REVISÃO</p> <p>Nº 05</p>

**Anexo 3 – Formulário de Registro de Atendimento Interno (verso)**



MINISTÉRIO DA SAÚDE

INSTITUTO NACIONAL DE TRAUMATOLOGIA E ORTOPEDIA

**ENCAMINHAMENTO**

/ /

/ /

/ /

/ /

/ /

**RESOLUÇÕES / SUGESTÕES**

DATA DA CONCLUSÃO DO PROCESSO

/ /

INFORMADO AO SOLICITANTE EM

/ /

SETOR DE RESOLUÇÃO

PRAZO DECORRIDO (EM DIAS)

ARQUIVADO EM

/ /

MOD. INTO - 280 (pág. 2/2)



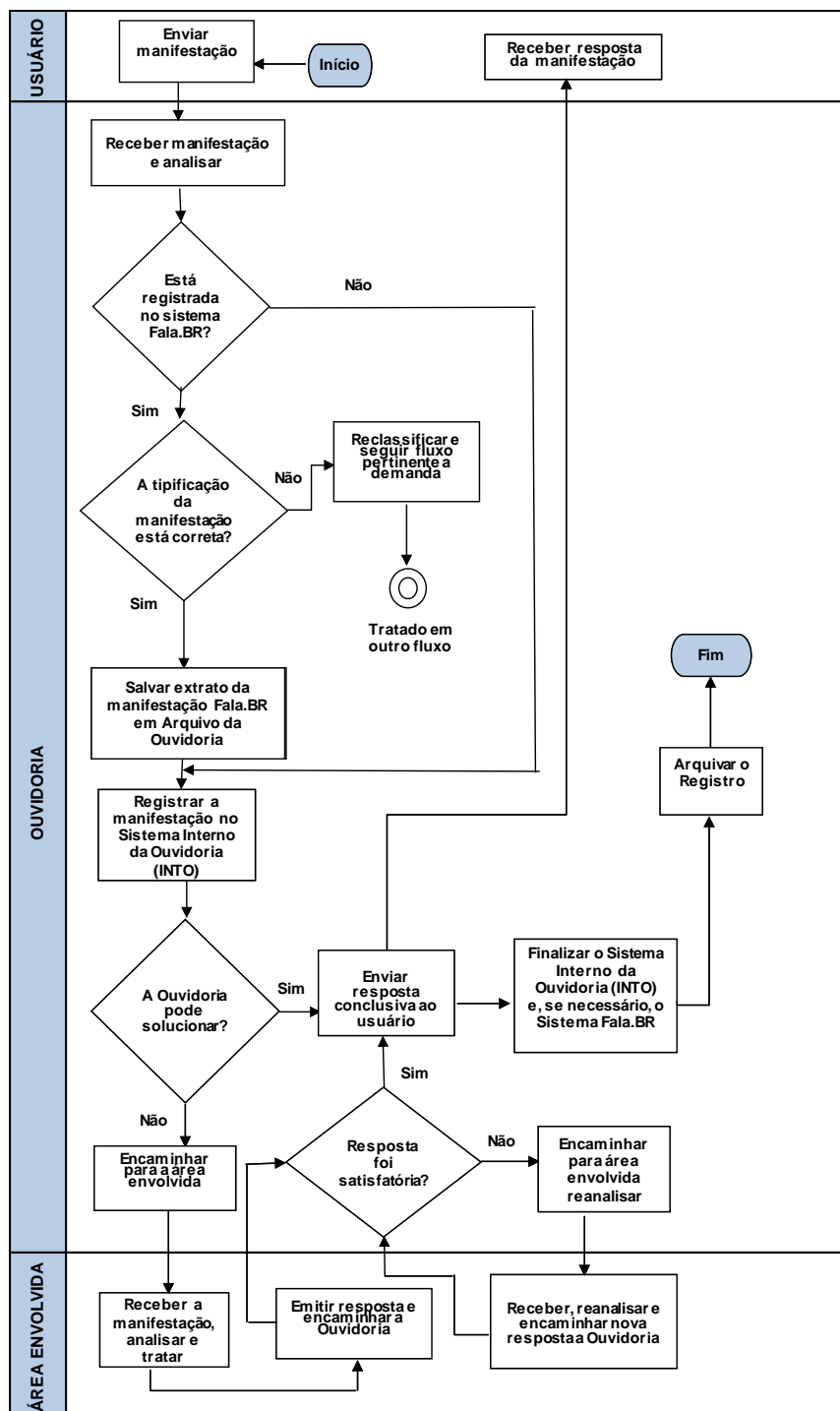
ROTINA DA OUVIDORIA

PROCESSO  
Administrativo

REVISÃO  
Nº 05  
MÊS/ANO  
JUL/25

FOLHA  
19 / 22

Anexo 4 – Fluxograma para Registrar Reclamação, Solicitação, Sugestão e Informação





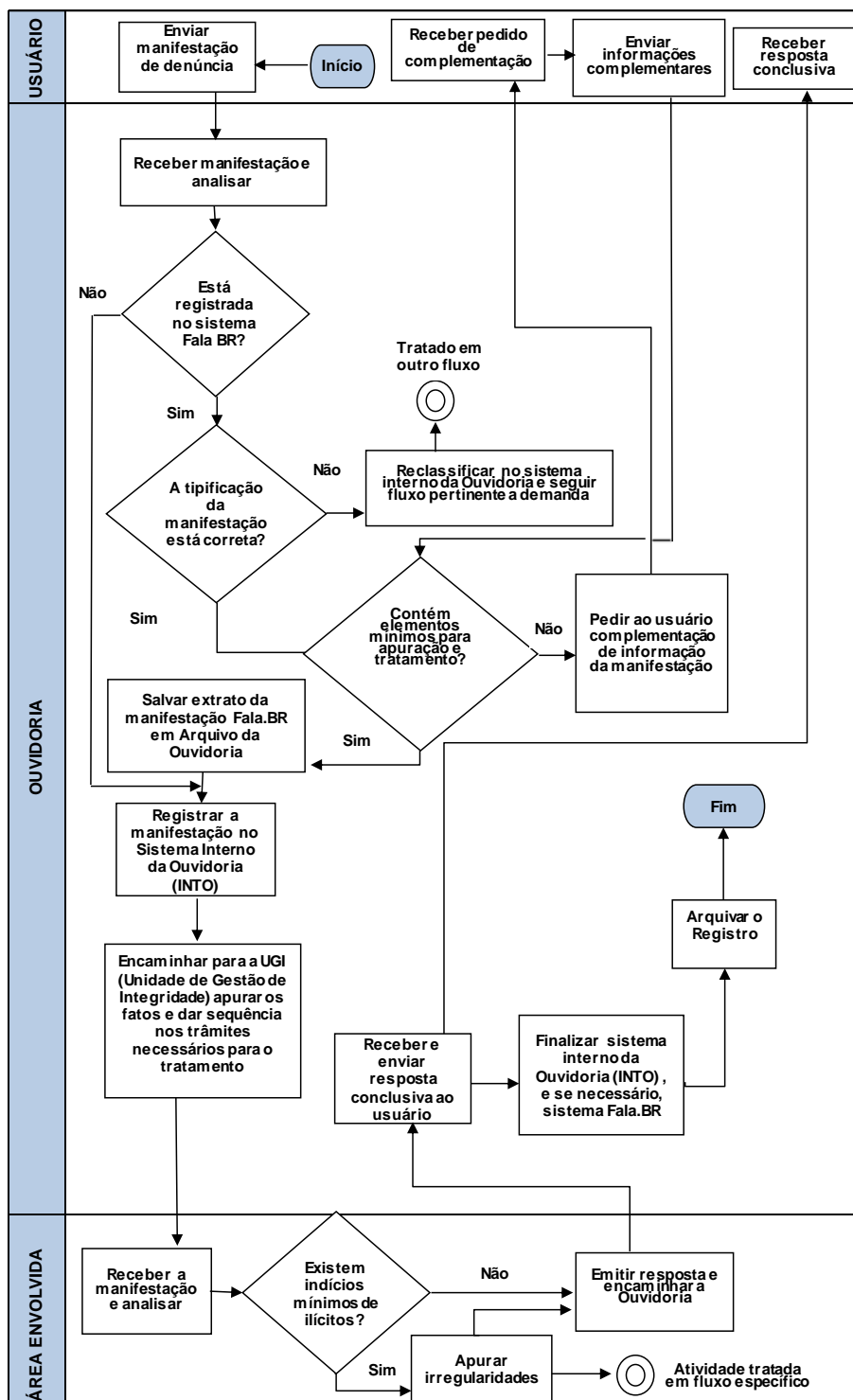
ROTINA DA OUVIDORIA

PROCESSO  
Administrativo

REVISÃO  
Nº 05  
MÊS/ANO  
JUL/25

FOLHA  
20 / 22

Anexo 5 – Fluxograma para Registrar Denúncia





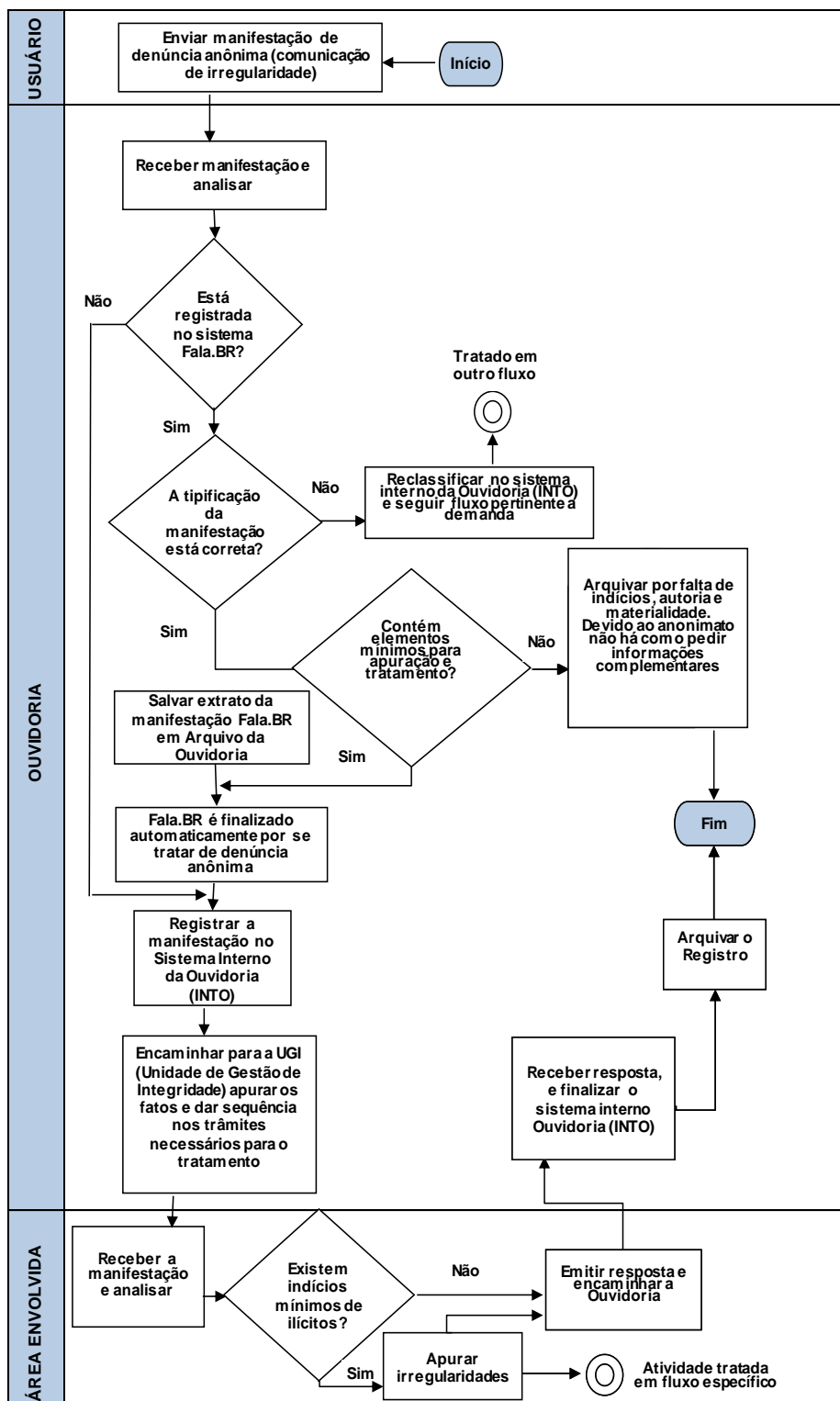
ROTINA DA OUVIDORIA

PROCESSO  
Administrativo

REVISÃO  
Nº 05  
MÊS/ANO  
JUL/25

FOLHA  
21 / 22

Anexo 6 – Fluxograma para Registrar Denúncia Anônima (Comunicação de Irregularidade)





ROTINA DA OUVIDORIA

PROCESSO

Administrativo

REVISÃO

Nº

05

MÊS/ANO

JUL/25

FOLHA

22 / 22

Anexo 7 – Fluxograma para Elogio

