



OUVIDORIAS MUNICIPAIS DE SAÚDE: por que implantar!



1. Por que implantar uma Ouvidoria Municipal de Saúde?

- **Garantia da Participação e Cidadania:** A Ouvidoria é um canal que permite o cidadão exercer seu direito de participação no SUS, promovendo a democracia participativa.
- **Instrumento de Gestão e Tomada de Decisão:** As manifestações fornecem dados concretos sobre os problemas e boas práticas dos serviços, contribuindo para a melhoria contínua e a formulação de políticas públicas mais eficazes.
- **Avaliação Contínua da Qualidade:** Permite uma avaliação direta e em tempo real da qualidade dos serviços e ações de saúde, identificando gargalos e falhas nos processos de trabalho.
- **Promoção da Transparência e da Ética:** Ao garantir que as manifestações serão recebidas, tratadas e respondidas, a Ouvidoria reforça a transparência da administração pública e o compromisso ético com a população.
- **Fomento à Cultura de Acolhimento:** Ao fornecer um espaço de escuta qualificada, a Ouvidoria humaniza o relacionamento entre o cidadão e o sistema de saúde.
- **Identificação de Illegalidades/Irregularidades:** Recebe e apura denúncias sobre condutas ilícitas ou irregulares (como assédio, desvio de recursos, ou má prática profissional).
- **Valorização dos Profissionais e Boas Práticas:** O registro de elogios permite à gestão reconhecer e valorizar os servidores e as unidades de saúde que estão prestando um serviço de excelência, incentivando boas práticas.
- **Fortalece o Sistema Estadual de Ouvidorias do SUS de Minas Gerais (Seos/MG):** A implantação de ouvidorias municipais atende às diretrizes da Política Nacional de Ouvidorias do SUS e fortalece o Seos/MG deixando o atendimento mais próximo dos cidadãos.



2. Quem ganha? Todo mundo!



Os cidadãos.

- Defesa dos seus direitos.
- Tratativa qualificada com prazo de resposta assegurado em lei.



Os gestores.

- Maior proximidade com os cidadãos reforçando seu compromisso com participação social.
- Ferramenta de gestão poderosa que permite ações mais planejadas e assertivas com maior retorno para sociedade.



O SUS

- Qualificação do planejamento, gestão, monitoramento e avaliação das políticas de saúde.
- Ações mais efetivas e alinhadas às necessidades da população

