



# O que é

## OUVIDORIA MUNICIPAL DE SAÚDE?



### 1. O que é a Ouvidoria de Saúde?

Ouvidorias são unidades administrativas dos órgãos e entidades integrantes do Sistema Único de Saúde (SUS), no âmbito dos governos federal, estadual e municipal, cuja missão é viabilizar os direitos dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente.

É a operacionalização do art. 37, parágrafo 3º da Constituição Federal que determina ao Poder Executivo, observadas as disposições legais, a instituir e manter serviços de atendimento às reclamações e às sugestões dos cidadãos, especialmente os usuários dos serviços públicos, e garantir espaços, mecanismos e instrumentos de participação e controle social sobre sua atuação e serviços ofertados à população.



### 4. Legislações:

- Constituição Federal de 1988
- Lei nº 8080/1990
- Lei nº 8142/1990
- Lei nº 12.527/2011
- Lei nº 13.460/2017
- Lei nº 13.709/2018
- Deliberação CIB-SUS/MG nº 2.471/2017



### Ouvidorias de Saúde SÃO:

- Canais democráticos de comunicação entre os cidadãos e os órgãos e entidades do SUS.
- Instrumentos de gestão, no qual recebem as manifestações dos cidadãos sobre: reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e informação.
- Instrumento de disseminação de informações em saúde.
- Ferramenta de gestão participativa e de controle social.



### Ouvidorias de Saúde NÃO SÃO:

- Estruturas de marcação de consulta, nem de solução de problemas dos(as) cidadãos(ãs).
- Unidades de solução de conflitos internos ou externos.
- Unidades de auditoria, assessoria jurídica, corregedoria ou instrumento de investigação e/ou de fiscalização.
- Instância recursal de decisão administrativa final dos órgãos e entidades do SUS.