

# 10 Passos para criar a **OUVIDORIA DE SAÚDE** no seu município



## 1. Mobilização e Sensibilização:

- Esclarecer ao gestor municipal sobre a importância e os benefícios da implantação da Ouvidoria Municipal de Saúde.



## 2. Planejamento Estruturado:

- Definir o local de funcionamento com espaço físico adequado mais reservado para o atendimento presencial.
- Definir os equipamentos (telefone, computador) e recursos tecnológicos (internet, linha telefônica exclusiva) necessários para o funcionamento da ouvidoria.



## 3. Regulamentação Legal:

- Elaborar e aprovar uma lei municipal que institua a ouvidoria, definindo suas competências, estrutura e funcionamento. Se a aprovação por lei não for possível, verificar a possibilidade de publicação de um decreto municipal.



## 4. Designação de Equipe:

- Nomear ouvidor(a) com perfil técnico e sensível à escuta cidadã.
- Mapear a necessidade de servidores para compor a equipe. A depender do porte do município, não precisa de servidor com dedicação exclusiva.



## 5. Capacitação:

- Treinar a equipe sobre legislação, ética, escuta qualificada e uso do Sistema OuvidorSUS (apoio da Ouvidoria de Saúde da OGE/MG, tutoriais e materiais do Ministério da Saúde).



## 6. Implementação dos Canais de Atendimento:

- Estabelecer os diversos canais de comunicação (presencial, telefônico, on-line) e assegure que estejam operacionais e acessíveis.



## 7. Divulgação:

- Promover campanhas informativas para divulgar a existência da ouvidoria, seus canais de atendimento e a importância da participação cidadã.



## 8. Gestão das Manifestações:

- Utilizar o sistema OuvidorSUS para registrar, acompanhar e responder às manifestações, garantindo eficiência e transparência no processo.
- Acompanhar o andamento das manifestações até a solução administrativa final.



## 9. Monitoramento e Avaliação da política de saúde:

- Produzir relatórios periódicos com análise das manifestações e recomendações.



## 10. Avaliação do serviço de Ouvidoria:

- Ofereça um canal para que o cidadão possa avaliar também os atendimentos da ouvidoria municipal.

### Quer ajuda para criar ou fortalecer a Ouvidoria de Saúde do seu município?

Participe do programa **A Voz dos Mineiros**, clique aqui e saiba mais:

<https://ouvidoriageral.mg.gov.br/conheca-o-programa-a-voz-dos-mineiros>