



OUVIDORIA DE SAÚDE PARA ALÉM DOS MUROS:

Dicas para expandir a atuação das Ouvidorias Municipais de Saúde do Seos/MG



1. Objetivo:

Fortalecer a participação social e ampliar o acesso da população aos canais da Ouvidoria de Saúde, promovendo transparência, escuta qualificada e melhoria contínua dos serviços públicos de saúde.



2. Ferramentas e Canais Recomendados:



Telefone 136 (Disque Saúde)



Sistema OuvidorSUS:

<https://ouvidor.saude.gov.br/public/form-web/registrar>



Outros canais do município (e-mail, telefone e atendimento presencial).



3. Qualificando a Gestão:

- Aplicar **pesquisas de satisfação** com usuários dos serviços de saúde.
- Analisar dados das manifestações recebidas pela Ouvidoria.
- Divulgar relatórios periódicos com os resultados e melhorias implementadas.



4. Parcerias Estratégicas:

- Conselho Municipal de Saúde;
- Agente Comunitário de Saúde;
- Outras secretarias de seu município como: educação, comunicação, cultura e esporte.



5. Estratégias de Divulgação:



AÇÕES PRESENCIAIS:

- **Ouvidorias móveis:** montar pontos itinerantes em unidades de saúde, feiras, praças e eventos comunitários.
- **Palestras e rodas de conversa:** em conselhos locais de saúde, associações de bairro, entre outros.
- **Distribuição de materiais informativos:** panfletos, cartazes e banners nas unidades de saúde do município e locais de grande circulação.
- **Ações com Agentes Comunitários de Saúde:** com orientações para a população durante as visitas domiciliares, sobre como acionar a Ouvidoria.



AÇÕES DIGITAIS:

- **Campanha por Whatsapp e SUS:** mensagens curtas com informações sobre como acessar a Ouvidoria e postagens regulares com linguagem acessível e visual atrativo.
- **Site oficial do município:** criar uma página ou banner sobre a Ouvidoria de Saúde com orientações, contato dos canais oficiais e acesso aos canais digitais para registro de manifestações.



MÍDIA TRADICIONAL:

- **Rádio comunitária e TV local:** entrevistas e programas educativos.
- **Jornais locais:** matérias explicando o papel da Ouvidoria.