

SISTEMA NACIONAL DE OUVIDORIA

O SUS conta com o Sistema Nacional de Ouvidoria, uma ferramenta de gestão que possibilita diferentes experiências e manifestações dos cidadãos a ganharem visibilidade nos processos de gestão. Sugestões, elogios, pedidos de orientação ou esclarecimento, reclamações e denúncias relacionados aos serviços prestados são recebidos por esse sistema, cujo compromisso é responder a essas manifestações, fortalecendo a participação social na garantia do direito à saúde.

As ouvidorias funcionam como um mecanismo de monitoramento e avaliação dos serviços, pois permitem que gargalos, problemas e dificuldades em sua utilização sejam identificados e analisados. Elas são um importante dispositivo de participação social, mais próximo da experiência cotidiana dos usuários, tendo em vista que estabelecem um canal de comunicação direta com as instâncias de gestão.

