

FALE CONOSCO

Disque Saúde 136

Site: www.saude.gov.br/ouvidoria

Endereço para correspondência:

Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS – DOGES

SAF Sul, Trecho 2, lotes 5 e 6

Edifício Premium, Torre I, 3º andar, sala 305

Brasília/DF – 70070-600

DISQUE SAÚDE



Ouvidoria Geral do SUS
www.saude.gov.br

Biblioteca Virtual em Saúde do Ministério da Saúde
www.saude.gov.br/bvs



Ministério da
Saúde

Dezembro – SGEP – 0630/2013 – Editora MS

**DEPARTAMENTO DE
OUVIDORIA-GERAL DO SUS**



DOGES

O QUE É O DOGES?

O Departamento de Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (DOGES), criado em 9 de junho de 2003 pelo Decreto nº 4.726, integra a Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa (SGEP) do Ministério da Saúde.

Atua com ações para o fomento à participação social, à disseminação de informações em saúde e faz a mediação entre as necessidades do usuário e os gestores do SUS.

Com estados e municípios brasileiros, atua para a consolidação da gestão participativa mais efetiva, respeitando o pacto federativo, priorizando os princípios e as diretrizes do SUS e constituindo-se em instrumento garantidor da democratização e da ampliação dos direitos do cidadão.

QUAIS SÃO AS ATRIBUIÇÕES DO DOGES?

O DOGES tem como objetivo ampliar e consolidar o Sistema Nacional de Ouvidoria do SUS (SNO), ou seja, a formação de uma rede de ouvidorias que compartilhe a mesma concepção de trabalho eficaz e humanizado, contribuindo para a melhoria do Sistema Único de Saúde.

Outra competência do departamento, estabelecida pelo Decreto nº 7.797, de agosto de 2012, é viabilizar e coordenar a realização de estudos e pesquisas no campo da Ouvidoria em Saúde, para subsidiar a formulação de políticas de gestão do SUS. O que este decreto implementou foi o conceito de ouvidoria ativa. A partir dele, a ouvidoria do SUS não espera que o usuário se dirija até ela para fazer queixas, sugestões ou elogios. Com o novo conceito, a Ouvidoria vai até o usuário do SUS para saber sobre os serviços ofertados.

QUAIS SÃO OS SERVIÇOS PRESTADOS?

O DOGES dispõe dos seguintes serviços para atender ao usuário do SUS:

- Disque Saúde 136.
- Carta SUS.
- Pesquisas.
- Ouvidoria itinerante.
- Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).
- Cooperação técnica para a implantação das ouvidorias do SUS.

