

Nosso trabalho

Para operacionalizar a comunicação entre o cidadão e as esferas administrativas, o Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS conta com o **Sistema Informatizado OuvidorSUS**, que permite o registro e o encaminhamento das demandas, assim como viabiliza a disseminação das informações em saúde.

A Ouvidoria-Geral do SUS é também responsável pelo **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)** no âmbito da Saúde, em cumprimento à Lei de Acesso às Informações Públicas (Lei Federal nº 12.527/11). Para acessar o SIC online: <<http://www.saude.gov.br/acessoainformacao>>.

Instrumento para a participação

A Ouvidoria é um mecanismo institucional para a participação dos cidadãos, que contribui com a gestão democrática e participativa da saúde pública.

O Decreto nº 7.508/11, em seu artigo 37, dispõe sobre a organização e o planejamento do SUS, apontando “as estratégias que incorporem a avaliação do usuário das ações e dos serviços, como ferramenta de sua melhoria”, e a “apuração permanente das necessidades e interesses do usuário” como diretrizes importantes para o Sistema Único de Saúde. A Ouvidoria é instância que concretiza tais desígnios.

Mais além, ao mediar manifestações e disseminar informações, a Ouvidoria do SUS contribui para a transparência das ações do Ministério da Saúde.

Ouvidoria Ativa

As estratégias de Ouvidoria Ativa disseminam informações colaborando para a educação em saúde, pretendem mobilizar o cidadão para uma postura crítica e de transparência em relação ao SUS, visando, em última instância, maior participação, inclusão e governança cidadã sobre as políticas públicas de saúde. As estratégias são as seguintes: Pesquisas de Satisfação, Banco de Informações Técnicas em Saúde, Ouvidoria Itinerante e CartaSUS, além de outras ações em fase de construção, como InfoMail, Totens e SMS Saúde.

PESQUISAS DE SATISFAÇÃO:

pesquisas telefônicas que demonstram as percepções dos usuários sobre o SUS para subsidiar a formulação e a avaliação das políticas públicas de saúde, como a Pesquisa de Satisfação dos usuários do SUS e a Pesquisa ativa da Rede Cegonha.



BANCO DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS EM SAÚDE (BITS):

conjunto de informações organizadas e armazenadas no sistema informatizado OuvidorSUS para disseminação de informação, esclarecendo o cidadão sobre dúvidas referentes à saúde.

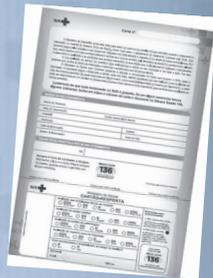


OUIDORIA ITINERANTE:

iniciativas que podem se deslocar territorialmente até comunidades de difícil acesso, para analisar a satisfação e oferecer informações sobre o SUS e as possibilidades de participação social nas políticas de saúde.



CartaSUS: pesquisa de satisfação por meio de carta, que informa sobre os custos do tratamento e contém cartão-resposta anexado, com porte pago pelo Ministério da Saúde. A Ouvidoria também disponibiliza todos os seus canais de entrada para que o cidadão responda à carta, como o telefone 136 e o site (<<http://www.saude.gov.br/cartasus>>). A CartaSUS é também um instrumento para a fiscalização dos recursos aplicados pelo Ministério da Saúde, possibilitando maior transparência à gestão do SUS. São distribuídas aproximadamente 650 mil cartas ao mês.



Sobre a Ouvidoria-Geral do SUS

Desde 2003, é na Ouvidoria-Geral do SUS que se escuta, acolhe, analisa e encaminha manifestações de cidadãos para as áreas responsáveis. A Ouvidoria serve para fortalecer o Sistema Único de Saúde, pois é justamente essa escuta ao cidadão que permite o reconhecimento das demandas da sociedade em relação à atenção à saúde.

É possível acessar a Ouvidoria do SUS por telefone (Disque Saúde 136), internet (<<http://www.saude.gov.br/ouvidoria>>), carta ou presencialmente. As manifestações em relação ao sistema de saúde podem ser:

- Elogios
- Sugestões
- Reclamações
- Denúncias
- Pedidos por informação
- Outras solicitações

Além disso, a Ouvidoria faz disseminação de informações e, dessa forma, contribui para a promoção da educação em saúde. As informações podem ser a respeito do acesso aos serviços de saúde, sobre doenças e, ainda, sobre políticas e programas do Ministério da Saúde, tais como o Programa Farmácia Popular do Brasil, o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (Samu) e a Rede Cegonha.

Canais de Acesso

Disque Saúde: 136

Endereço para correspondência e atendimento presencial:

Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS
DOGES/SGEP/MS
SAF Sul, Trecho 2, lotes 5/6
Ed. Premium, torre I, 3º andar, sala 305
CEP: 70070-600 – Brasília/DF

Site: www.saude.gov.br/ouvidoria

MINISTÉRIO DA SAÚDE

SECRETARIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA E PARTICIPATIVA

DEPARTAMENTO DE
OUVIDORIA-GERAL DO SUS

DISQUE SAÚDE

136

Ouvidoria Geral do SUS
www.saude.gov.br

DISQUE SAÚDE

136

Ouvidoria Geral do SUS
www.saude.gov.br

SGEP – Brasília/DF – Out./2012 – 5.000 ex. – 21x29,7cm – Editora MS/CGDI/SA – OS 2012/0429



Ministério da
Saúde

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
PAÍS RICO É PAÍS SEM POBREZA