

Ouvidorias são unidades administrativas dos órgãos e entidades integrantes do Sistema Único de Saúde, no âmbito dos governos federal, estadual e municipal, cuja missão é viabilizar os direitos dos(as) cidadãos(ãs) de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito do SUS. Sua função é intermediar as relações entre os(as) cidadãos(ãs) e os gestores do SUS, promovendo a qualidade da comunicação entre eles e a formação de laços de confiança e colaboração mútua, com fortalecimento da cidadania. Promovem a cidadania em saúde e produzem informações que subsidiam o gestor nas tomadas de decisão. O papel da ouvidoria é garantir ao cidadão ter sua demanda efetivamente considerada e tratada, à luz dos seus direitos constitucionais e legais.

#### **Atribuições da Ouvidoria:**

- Promover a participação do usuário na administração;
- Acompanhar a prestação de serviços, visando garantir sua efetividade e a transparência da gestão;
- Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário;
- Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações dos usuários;
- Acompanhar o tratamento e a efetiva conclusão de respostas.
- Disseminar informações em saúde;
- Realizar estudos e pesquisas;
- Produzir relatórios.

#### **Tipos de Manifestações:**

- Solicitações: requerimento de consultas, atendimentos e acesso aos serviços do SUS
- Reclamações: Insatisfações
- Sugestões: Propostas de melhorias
- Denúncias: irregularidades nos serviços públicos ou privados
- Elogios: satisfação ou agradecimento
- Informação: pedido de acesso a determinada informação, inclusive sobre doenças e atendimentos no SUS

#### **Contatos com a Ouvidoria:**

**E-mails:** [ouvidoriasamu.norte@avantesocial.org.br](mailto:ouvidoriasamu.norte@avantesocial.org.br)  
[ouvidoriasus@saude.es.gov.br](mailto:ouvidoriasus@saude.es.gov.br)

**Disque Saúde:** 136 (telefone)

**Telefones:** (27) 3347 - 5732 / (27) 3347-5733

**“OUVIDORIA É PARTICIPAÇÃO SOCIAL COM FOCO NA MELHORIA DO SUS.”**



**CANAL  
OUVIDORIA  
SAMU**