

## CONHEÇA A OUVIDORIA DE SAÚDE



A Ouvidoria de Saúde recebe, registra, apura e envia respostas às reclamações, denúncias e sugestões dos cidadãos sobre os serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde (SUS).



Realiza vistoria em órgãos públicos, entidades e serviços contratados pelo SUS quando houver indício de ilegalidade, irregularidade ou arbitrariedade na prestação de serviços de saúde e propõe medidas para a correção dos problemas.



Elabora relatórios de gestão para indicar falhas ou gargalos no sistema de saúde, garantindo, assim, melhor assistência e tratamento aos usuários, além da boa utilização dos recursos públicos na área.



Ouve os movimentos e entidades sociais, sindicais e populares, por meio de conselhos de políticas públicas, reuniões e eventos.

## COMO ACESSAR?



Disque - Ouvidoria 162



Pelo site: [www.ouvidoriageral.mg.gov.br](http://www.ouvidoriageral.mg.gov.br)



Em atendimento Presencial na sede da Ouvidoria – Geral do Estado (OGE), de segunda a sexta-feira, das 8h às 17 horas



Atendimento Presencial na Sede da Ouvidoria – Geral do Estado e na Casa de Direitos Humanos, de segunda a sexta-feira, das 8 h às 17 hs



Por Cartas ou ofícios enviados para a Cidade Administrativa Rodovia Papa João Paulo II 4001 – Serra Verde - BH - MG

## O QUE ACONTECE COM A MANIFESTAÇÃO REGISTRADA?

PASSO  
01



Quando você entra em contato com a Ouvidoria, sua manifestação é registrada pelo Setor de Atendimento.

PASSO  
02

Você recebe um protocolo e uma senha para acompanhar o andamento da sua manifestação.



PASSO  
03



A Ouvidoria encaminha a manifestação para órgãos responsáveis pelo serviço

PASSO  
04

Você pode acompanhar a sua manifestação pelo site [www.ouvidoriageral.mg.gov.br](http://www.ouvidoriageral.mg.gov.br) ou através do Disque-Ouvidoria 162



PASSO  
05



O cidadão recebe a resposta e a manifestação é encerrada.

## O QUE VOCÊ PODE FAZER NA OUVIDORIA:



**DENUNCIAR**

Quando se quer indicar irregularidade ou indício de irregularidade na administração ou no atendimento por entidade pública ou privada de saúde.

Ex.: cobrança nos serviços do SUS, negligência nos atendimentos.



**RECLAMAR**

Quando se quer relatar insatisfação em relação às ações e serviços de saúde.

Ex.: demora no atendimento, falta de medicamentos, assédio moral, tratamento agressivo, discriminatório e preconceituoso.



**SUGERIR**

Propor ação considerada útil à melhoria do SUS.

Ex.: melhoria no serviço de saúde, programas e ações de saúde.



**ELOGIAR**

Demonstrar satisfação ou agradecer por algum serviço prestado pelo SUS.

Ex.: Bom atendimento.