

# 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.



## O QUE ACONTECE COM A MANIFESTAÇÃO REGISTRADA?



O cidadão registra a manifestação



A Ouvidoria encaminha para órgãos responsáveis pelo serviço



É feito o acompanhamento da manifestação



O cidadão recebe a resposta e a manifestação é encerrada



# OUVIDORIA-GERAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS

## 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 8 às 17 horas.



Nas Unidades de Atendimento Integrado (UAIs) espalhadas por todo o Estado.



Por Cartas ou ofícios enviados para a Cidade Administrativa  
Rodovia Prefeito Américo Gianetti, 4001 - Serra Verde - BH/MG  
Prédio Gerais /12º Andar - CEP 31630-901.