

Ouvidorias Públicas são instrumentos democráticos de participação e auxiliam a sociedade em suas relações com o Estado. Elas garantem que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhora dos serviços públicos prestados e, conseqüentemente, a satisfação das pessoas. O desempenho de sua competência deve ser pautado nos princípios básicos como transparência, imparcialidade, senso crítico e defesa dos direitos da sociedade perante a instituição, respeitando sempre as normas e os regulamentos vigentes.

Importante!

Em razão das ações de prevenção ao contágio e enfrentamento da pandemia de Doença Infecciosa Viral Respiratória causada pelo agente coronavírus (COVID- 19), as manifestações são recebidas exclusivamente pelos seguintes canais:

- Diretamente no [formulário web](#);
- **Telefone: 136 Disque Saúde (ligação gratuita)**;
- Site da [Ouvidoria Geral do Estado de Minas Gerais](#)

Atenção! Manifestações não são recebidas por e-mail

Para informações são disponibilizados os contatos abaixo:

Emails: ouvidoria@hemominas.mg.gov.br
hbh.ouvidoria@hemominas.mg.gov.br

Telefones: (31) 30295935 (Administração Central e Unidades Regionais)
(31) 37684703 (Hemocentro de Belo Horizonte)

Em Minas, O [Sistema Estadual de Ouvidorias do SUS \(Seos\)](#) visa a contribuir para o fortalecimento da gestão participativa, o exercício de cidadania e da transparência, reconhecendo os cidadãos como sujeitos de direito. Todas as Ouvidorias do Seos/MG são responsáveis por acolher, analisar e tratar as manifestações dos cidadãos, sejam eles usuários, trabalhadores, gestores ou fornecedores do SUS, tais como: solicitações, informações, elogios, sugestões reclamações e denúncias, referentes aos serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde. Para isso, deve realizar e manter contatos institucionais no âmbito de sua atuação.

A Ouvidoria do SUS ouve, examina, encaminha para análise e providências, acompanha, responde as manifestações recebidas e apresenta aos dirigentes/gestores dos órgãos e entidades do SUS relatórios para a melhoria da qualidade dos serviços públicos de saúde e para o aprimoramento da gestão.

O que a Ouvidoria faz

- Encontra caminhos para a resolução de demandas, sempre que possível.
- Atua na facilitação dos diálogos e mediação de conflitos.
- Encaminha as demandas às áreas responsáveis para o seu tratamento, respeitando a confidencialidade e o sigilo necessários.
- Acompanha o tempo de atendimento das demandas, buscando agilidade nesses atendimentos.
- Analisa as respostas recebidas das áreas responsáveis, visando a sua qualidade e o adequado tratamento das demandas.

O que você pode fazer



Solicitação – Para solicitar acesso a atendimento ou ações e serviços de saúde. Ex.: necessidade de tratamento médico, medicamento.



Pergunta – Para pedir instrução, orientação esclarecimento, ou ensinamento relacionado à saúde. Ex: informações sobre doenças, programas, campanhas.



Elogio – Para demonstrar sua satisfação ou agradecer por um serviço prestado pelo SUS. Ex: bom atendimento.



Sugestão – Para propor ação considerada útil à melhoria do SUS. Ex: melhoria no serviço de saúde, programas e ações de saúde.



Reclamação – Para relatar insatisfação em relação às ações a aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento. Ex: demora no atendimento, excesso de fila, falta de medicamentos.



Denúncia – Para indicar irregularidade, indício de irregularidade ou ocorrência de ato ilícito na administração ou no atendimento. Também pode ser usada para denunciar violação aos direitos humanos. A Ouvidoria do SUS da Fundação Hemominas é a responsável pelo recebimento de denúncias no âmbito da Fundação.

A Ouvidoria do SUS da Fundação Hemominas é responsável por efetivar a Política do Seos/MG no âmbito da instituição. São duas as Ouvidorias do SUS Hemominas: uma atende ao Hemocentro de Belo Horizonte-HBH; a outra, à Administração Central e Unidades Regionais. Ambas integram o Seos/MG, estando sujeitas às orientações normativas e coordenadas pela Ouvidoria Geral do SUS – Diretoria de Integridade do Ministério da Saúde (OUVSUS/DINTEG/MS) e pela Ouvidoria Especializada de Saúde da Ouvidoria Geral do Estado – (OUSAU/OGE/MG), esta última com a função de Ouvidoria Central do SUS em Minas e coordenadora do Seos/MG.

Além de representar os legítimos interesses dos cidadãos no ambiente em que atua e estimular melhorias na busca de soluções efetivas, a Ouvidoria do SUS da Fundação Hemominas é também um canal de acolhimento das reclamações de agentes públicos relacionadas à suposta prática de Assédio Moral, orientando-os a registrar de suas manifestações na Assessoria Especializada de Enfrentamento à Prática de Assédio Moral, da Ouvidoria Geral do Estado. Ela também acompanha o trabalho das Comissões de Conciliação e de outros organismos institucionais de apuração, até a finalização do processo, observando também o atendimento proposto pelos serviços de perícia ao agente público assediado.

Fale com a Ouvidoria do SUS HEMOMINAS. Sua opinião vai ajudar a melhorar o atendimento e o trabalho para todas e todos!

Reclamações de Assédio Moral

A publicação do decreto nº 47.528 regulamentou o registro da reclamação de assédio moral, que pode ser realizada mediante acesso ao [sistema informatizado](#), disponibilizado pela OGE, podendo também ser preenchido presencialmente na Gerência de Recursos Humanos ou na própria Ouvidoria. Desse modo, o servidor público estadual que se sentir acometido por esta prática deverá abrir a manifestação sobre indícios que possam ser configurados como assédio moral.

Todo cidadão, seja ele um usuário dos serviços da instituição ou um servidor trabalhador da Fundação Hemominas, poderá registrar uma manifestação, qual seja, uma solicitação, pergunta, elogio, sugestão, reclamação ou denúncia. O atendimento na Ouvidoria é realizado de maneira a resguardar a privacidade do manifestante, que poderá, inclusive, exprimir-se de

forma sigilosa ou anônima.

A Ouvidoria no SUS é sustentada pelos princípios e diretrizes que determinam as ações e serviços em saúde, de acordo com os artigos 196, 197 e 198 da Constituição Federal e na Lei 8080/90. Com isso, tem por princípios a garantia da Universalidade, Equidade e Integralidade, além dos demais princípios e diretrizes do SUS. Está amparada ainda pelo Pacto de Gestão do SUS (Portaria GM/MS) 399/06, Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa no SUS – ParticipaSUS (Portaria GM/MS 3027/07), Decreto Presidencial 6680/09 e pela Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde (Portaria GM/MS 1820/09).

ADMINISTRAÇÃO CENTRAL E UNIDADES DA FUNDAÇÃO HEMOMINAS

Avenida Carandaí, 90. 4º andar, Bairro Santa Efigênia - Belo Horizonte/MG - CEP: 30.130-060
E-mail: ouvidoria@hemominas.mg.gov.br

HEMOCENTRO DE BELO HORIZONTE

Alameda Ezequiel Dias, 321, Bairro Santa Efigênia - Belo Horizonte/MG - CEP:30130-110
E-mail: hbh.ouvidoria@hemominas.mg.gov.br