

# OUVIDORIA Itinerante

## FALE CONOSCO

Disque Saúde 136

Site: [www.saude.gov.br/ouvidoria](http://www.saude.gov.br/ouvidoria)

Endereço para correspondência:

Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS – DOGES

SAF Sul, Trecho 2, lotes 5 e 6

Edifício Premium, Torre I, 3º andar, sala 305

Brasília/DF – 70070-600

DISQUE SAÚDE

**136**

Ouvidoria Geral do SUS  
[www.saude.gov.br](http://www.saude.gov.br)

Biblioteca Virtual em Saúde do Ministério da Saúde  
[www.saude.gov.br/bvs](http://www.saude.gov.br/bvs)



Ministério da  
Saúde

Dezembro – SGEPI – 0646/2013 – Editora MS



## O QUE É A OUVIDORIA ITINERANTE (Oi)?

A Ouvidoria Itinerante busca atingir, dentro da perspectiva da estratégia Ouvidoria Ativa – ferramenta de inovação dentro da Gestão Pública –, populações vivendo em condições de vulnerabilidade social, isto é, sem a possibilidade, por questões territoriais, culturais e/ou socioeconômicas, de terem acesso a programas, projetos e atividades que permitam o exercício da cidadania por meio de direitos e serviços garantidos pela Constituição Federal.

Traz também uma importante ressignificação para a participação política dentro do SUS, buscando, ao final, conscientizar a população, estimular/fortalecer a participação social da comunidade na construção de um Sistema Único de Saúde equânime, universal, integral e com efetividade capaz de impactar o ciclo de formulação, implementação, avaliação e monitoramento das políticas públicas sociais brasileiras.



## QUAIS SÃO AS ATRIBUIÇÕES DA Oi?

Com o Decreto nº 7.508, de 28 de junho de 2011, foi definido o conceito de Ouvidoria Ativa e, a partir dele, a Ouvidoria do SUS não espera mais apenas que o usuário se dirija até ela para fazer queixas, sugestões ou elogios. Com a nova definição, a postura da Ouvidoria deve ser outra, indo até o usuário do SUS para saber a realidade sobre os serviços ofertados.

A Ouvidoria Itinerante, desde então, tem sido um canal transformador de estímulo à participação social, disseminação de informações em saúde, conscientização popular, constituindo-se em instrumento garantidor da democratização e da ampliação dos direitos do cidadão.

Por ser um canal participativo capaz de produzir a vocalização coletiva e/ou individual, pode promover uma postura ativa do cidadão, tendo como propósito o de avançar na democratização da gestão pública brasileira, abrindo espaço para uma participação consciente e mobilizada, para o fortalecimento do controle social e do acesso à informação, independentemente das condições adversas em que as populações vulneráveis se encontram.

## METODOLOGIA:

A Ouvidoria Itinerante visa a uma metodologia horizontal de sensibilização e de conscientização das populações vulneráveis, por meio do empoderamento e da educação popular, oferecendo as condições mínimas necessárias para que os cidadãos possam ter suas demandas atendidas/respondidas.

Além de levar informação para populações que têm dificuldades históricas de acesso ao SUS e aos canais de participação, como o próprio Disque Saúde 136, faz, ainda, uma escuta humanizada, qualificada e medeia, com a Gestão, o devido encaminhamento para as demandas apresentadas.

A Oi desempenha, portanto, um papel importantíssimo, pois congrega a comunicação e a escuta qualificada com o respeito à diversidade e à cultura desses territórios vulneráveis.

