



1. APRESENTAÇÃO

O Programa **Ouvidoria CUIDA+** é uma iniciativa da Ouvidoria Geral do Município de Santo André voltada à promoção da cidadania, ao fortalecimento do acesso à informação em saúde pública e à orientação da população quanto ao funcionamento da Rede Municipal de Saúde.

Mais do que receber manifestações, a Ouvidoria exerce importante papel educativo, aproximando o cidadão dos serviços públicos, esclarecendo dúvidas, orientando sobre direitos e deveres dos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) e fortalecendo os mecanismos de participação social.

O programa busca ampliar o conhecimento da população sobre os serviços municipais de saúde, facilitar o acesso às políticas públicas e contribuir para uma gestão cada vez mais transparente, eficiente e humanizada.



Informação é cuidado. Participação é cidadania. **Ouvidoria é você.**



2. JUSTIFICATIVA

A saúde pública constitui um dos serviços mais demandados pela população e, consequentemente, uma das áreas que mais recebe manifestações junto à **Ouvidoria do SUS**.

Grande parte dessas demandas decorre da falta de informação sobre:

- ✓ funcionamento da Rede Municipal;
- ✓ formas de acesso aos serviços;
- ✓ competências de cada unidade;
- ✓ fluxos de atendimento;
- ✓ direitos do usuário;
- ✓ programas existentes;
- ✓ canais corretos para registro de manifestações.



Ao mesmo tempo, observa-se que muitos cidadãos procuram diretamente a Ouvidoria Geral antes mesmo de conhecer a existência da Ouvidoria do SUS ou dos canais específicos da Secretaria de Saúde.



Nesse contexto, o Programa **Ouvidoria CUIDA+** nasce como uma estratégia permanente de educação cidadã, orientação institucional e fortalecimento da integração entre a Ouvidoria Geral e a Ouvidoria do SUS, garantindo que cada manifestação seja encaminhada ao setor competente e receba tratamento adequado.



Informação é cuidado. Participação é cidadania. **Ouvidoria é você.**



3. CONCEITO



O Programa **Ouvidoria CUIDA+** promove ações educativas destinadas à população e servidores públicos, disseminando informações confiáveis sobre a saúde pública municipal.



Seu objetivo é tornar o **cidadão protagonista do cuidado com sua saúde**, proporcionando conhecimento sobre os serviços disponíveis, os direitos assegurados pelo SUS, os deveres do usuário e os canais adequados para acesso e manifestação.



O programa também fortalece o papel orientador da **Ouvidoria Geral**, contribuindo para uma atuação integrada com a Secretaria Municipal de Saúde e com a **Ouvidoria do SUS**.



4. MISSÃO



Promover o **acesso democrático** às informações sobre a saúde pública municipal, fortalecendo o exercício da **cidadania**, o **controle social**, a **transparência** e o **uso consciente** dos serviços do Sistema Único de Saúde.



5. VISÃO



Ser referência municipal na promoção da **educação cidadã** em saúde, contribuindo para uma população mais **informada**, **participativa** e consciente de seus **direitos** e **responsabilidades**.





2. JUSTIFICATIVA

A saúde pública constitui um dos serviços mais demandados pela população e, consequentemente, uma das áreas que mais recebe manifestações junto à **Ouvidoria do SUS**.

Grande parte dessas demandas decorre da falta de informação sobre:

- ✓ funcionamento da Rede Municipal;
- ✓ formas de acesso aos serviços;
- ✓ competências de cada unidade;
- ✓ fluxos de atendimento;
- ✓ direitos do usuário;
- ✓ programas existentes;
- ✓ canais corretos para registro de manifestações.



Ao mesmo tempo, observa-se que muitos cidadãos procuram diretamente a Ouvidoria Geral antes mesmo de conhecer a existência da Ouvidoria do SUS ou dos canais específicos da Secretaria de Saúde.



Nesse contexto, o Programa **Ouvidoria CUIDA+** nasce como uma estratégia permanente de educação cidadã, orientação institucional e fortalecimento da integração entre a Ouvidoria Geral e a Ouvidoria do SUS, garantindo que cada manifestação seja encaminhada ao setor competente e receba tratamento adequado.



Informação é cuidado. Participação é cidadania. **Ouvidoria é você.**



6. OBJETIVO GERAL

Promover a educação em saúde pública por meio da orientação permanente aos cidadãos acerca dos serviços oferecidos pela Secretaria Municipal de Saúde, fortalecendo o acesso à informação, a utilização adequada da rede municipal e o exercício do controle social.

7. OBJETIVOS ESPECÍFICOS



Divulgar os serviços oferecidos pela Rede Municipal de Saúde.



Incentivar o uso consciente da rede municipal.



Orientar sobre o funcionamento do SUS no município.



Fortalecer a participação popular.



Esclarecer direitos e deveres dos usuários.



Reduzir dúvidas recorrentes.



Informar sobre programas municipais de saúde.



Aproximar o cidadão da Ouvidoria Geral e da Ouvidoria do SUS.



Facilitar o acesso aos serviços públicos.



Apoiar a melhoria contínua dos serviços públicos.



4. MISSÃO



Promover o **acesso democrático** às informações sobre a saúde pública municipal, fortalecendo o exercício da **cidadania**, o **controle social**, a **transparência** e o **uso consciente** dos serviços do Sistema Único de Saúde.



5. VISÃO



Ser referência municipal na promoção da **educação cidadã** em saúde, contribuindo para uma população mais **informada**, **participativa** e consciente de seus **direitos** e **responsabilidades**.





8. OS SERVIÇOS DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

O Programa **Ouvidoria CUIDA+** divulga e orienta sobre os principais serviços disponibilizados pela Secretaria Municipal de Saúde, entre eles:



Unidades Básicas de Saúde (UBS)



Estratégia Saúde da Família



Centro Hospitalar Municipal



Unidades de Pronto Atendimento (UPA)



CAPS



Centros de Especialidades



Saúde da Mulher



Saúde da Criança



Saúde Bucal



Vigilância em Saúde



Farmácia Municipal



Assistência Farmacêutica



Vacinação



Programas Preventivos



Exames especializados



Hospital Veterinário



Regulação de consultas



Programas de Saúde Mental



Programas de Combate às Arboviroses



Programa IST/AIDS



Rede de Atenção Psicossocial



Demais serviços ofertados pela Secretaria Municipal de Saúde.

4. MISSÃO



Promover o **acesso democrático** às informações sobre a saúde pública municipal, fortalecendo o exercício da **cidadania**, o **controle social**, a **transparência** e o **uso consciente** dos serviços do Sistema Único de Saúde.



5. VISÃO



Ser referência municipal na promoção da **educação cidadã** em saúde, contribuindo para uma população mais **informada**, **participativa** e consciente de seus **direitos** e **responsabilidades**.



Acolhe →



Orienta →



Encaminha →



Cuida de você

9. DIREITOS DO USUÁRIO DO SUS

O programa orienta os cidadãos quanto aos principais direitos previstos na legislação brasileira.

Entre eles:



Atendimento humanizado.



Acesso aos serviços conforme protocolos do SUS.



Atendimento digno e respeitoso.



Atendimento sem discriminação.



Informação clara sobre tratamentos.



Segurança durante o atendimento.



Sigilo das informações pessoais.



Direito à informação.



Participação nas decisões sobre seu tratamento.



Direito à manifestação junto às Ouvidorias.



Conhecer seus direitos é o primeiro passo para uma saúde pública de qualidade e para uma cidadania ativa.

10. DEVERES DO USUÁRIO

O cidadão também possui responsabilidades para contribuir com a qualidade dos serviços.

Entre elas:



Tratar os profissionais com respeito.



Respeitar normas das unidades.



Fornecer informações verdadeiras.



Utilizar corretamente os serviços.



Comparecer às consultas agendadas.



Colaborar com as equipes de saúde.



Comunicar impossibilidade de comparecimento.



Atualizar seus dados cadastrais.



Preservar o patrimônio público.



Quando cada um faz sua parte, todos ganham: você, a equipe de saúde e toda a comunidade.



Acolhe →



Orienta →



Encaminha →



Cuida de você

11. O PAPEL DA OUVIDORIA GERAL

A Ouvidoria Geral atua como importante instrumento de participação social, ouvindo os cidadãos e contribuindo para a melhoria dos serviços públicos.

Na área da saúde, sua atuação consiste em:



acolher o cidadão presencialmente;



ouvir atentamente sua demanda;



prestar orientação inicial;



registrar a manifestação;



esclarecer competências institucionais;



encaminhar corretamente a demanda para a Ouvidoria do SUS quando pertinente;



acompanhar o fluxo institucional sempre que necessário;



Acesso aos serviços conforme protocolos do SUS.



Atendimento sem discriminação.



Segurança durante o atendimento.



Direito à informação.



Direito à manifestação junto às Ouvidorias.



A Ouvidoria Geral **não substitui** a atuação técnica da Secretaria Municipal de Saúde e da Ouvidoria do SUS, mas exerce papel essencial de encaminhamento, orientação, integração institucional e fortalecimento do controle social.

Ouvir • Orientar • Encaminhar • Acompanhar • Transformar



Ouvir o cidadão é o primeiro passo.



Orientar é mostrar o caminho certo.



Encaminhar é garantir que a demanda chegue ao setor competente.



Acompanhar é assegurar que o processo tenha continuidade.



Transformar é melhorar a vida das pessoas.

4. MISSÃO



Promover o **acesso democrático** às informações sobre a saúde pública municipal, fortalecendo o exercício da **cidadania**, o **controle social**, a **transparência** e o **uso consciente** dos serviços do Sistema Único de Saúde.



5. VISÃO



Ser referência municipal na promoção da **educação cidadã** em saúde, contribuindo para uma população mais **informada**, **participativa** e consciente de seus **direitos** e **responsabilidades**.



11. O PAPEL DA OUVIDORIA GERAL

A Ouvidoria Geral atua como importante instrumento de participação social, ouvindo os cidadãos e contribuindo para a melhoria dos serviços públicos.

Na área da saúde, sua atuação consiste em:

-  acolher o cidadão presencialmente;
-  ouvir atentamente sua demanda;
-  prestar orientação inicial;
-  registrar a manifestação;
-  esclarecer competências institucionais;
-  encaminhar corretamente a demanda para a Ouvidoria do SUS quando pertinente;
-  acompanhar o fluxo institucional sempre que necessário;

-  Acesso aos serviços conforme protocolos do SUS.
-  Atendimento sem discriminação.
-  Segurança durante o atendimento.
-  Direito à informação.
-  Direito à manifestação junto às Ouvidorias.



A Ouvidoria Geral **não substitui** a atuação técnica da Secretaria Municipal de Saúde e da Ouvidoria do SUS, mas exerce papel essencial de encaminhamento, orientação, integração institucional e fortalecimento do controle social.

Ouvir • Orientar • Encaminhar • Acompanhar • Transformar



Ouvir o cidadão é o primeiro passo.



Orientar é mostrar o caminho certo.



Encaminhar é garantir que a demanda chegue ao setor competente.



Acompanhar é assegurar que o processo tenha continuidade.



Transformar é melhorar a vida das pessoas.

4. MISSÃO



Promover o **acesso democrático** às informações sobre a saúde pública municipal, fortalecendo o exercício da **cidadania**, o **controle social**, a **transparência** e o **uso consciente** dos serviços do Sistema Único de Saúde.



5. VISÃO



Ser referência municipal na promoção da **educação cidadã** em saúde, contribuindo para uma população mais **informada**, **participativa** e consciente de seus **direitos** e **responsabilidades**.



ENDEREÇO PRESENCIAL



Cuadran
Rua Dona Elisa Fláquer, 37
- Centro
Santo André - SP



Horário de atendimento:
Segunda a sexta-feira,
das 10h às 16h.

NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO



E-mail
ouvidoriasus@santoandre.sp.gov.br



Telefone
0800 019 2300



Acolhe →



Orienta →



Encaminha →



Cuida de você

O Programa Ouvidoria CUIDA+ possui forte aderência à Agenda 2030 da ONU, especialmente por promover educação em saúde, fortalecimento do SUS, cidadania, transparência e participação social.

3

SAÚDE E BEM-ESTAR



ODS 3 — SAÚDE E BEM-ESTAR ★★★★★

(Principal ODS do Programa)

Objetivo

Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades.

Como o Programa CUIDA+ contribui

- ✓ Promove educação em saúde pública.
- ✓ Orienta sobre o funcionamento da Rede Municipal de Saúde.
- ✓ Facilita o acesso aos serviços do SUS.
- ✓ Divulga programas preventivos.
- ✓ Incentiva a vacinação e ações de prevenção.
- ✓ Esclarece direitos dos usuários.
- ✓ Estimula o uso consciente dos serviços de saúde.
- ✓ Fortalece o acesso às informações confiáveis.



Metas relacionadas

- 3.3 Combater doenças transmissíveis.
- 3.4 Promover saúde física e mental.
- 3.8 Garantir cobertura universal de saúde.
- 3.d Fortalecer a capacidade dos sistemas de saúde.

16

PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES



ODS 16 — PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES ★★★★★

Como o programa contribui

- ✓ Fortalece a atuação da Ouvidoria Geral.
- ✓ Amplia a participação social.
- ✓ Garante canais de escuta do cidadão.
- ✓ Promove transparência nos serviços públicos.
- ✓ Incentiva o controle social.
- ✓ Aproxima cidadão e administração pública.



Metas relacionadas

- 16.6 Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes.
- 16.7 Garantir decisões participativas.
- 16.10 Assegurar acesso público à informação.

10

REDUZIR AS DESIGUALDADES



ODS 10 — REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES ★★★★★☆

Contribuições

O Programa reduz desigualdades ao:

- ✓ democratizar informações em saúde;
- ✓ facilitar o acesso aos serviços públicos;
- ✓ orientar pessoas em situação de vulnerabilidade;
- ✓ promover acesso igualitário ao SUS.



Metas relacionadas

- 10.2 Promover inclusão social.
- 10.3 Garantir igualdade de oportunidades.

4

EDUCAÇÃO DE QUALIDADE



ODS 4 — EDUCAÇÃO DE QUALIDADE ★★★★☆

Contribuições

- O programa promove educação cidadã ao:
- ✓ orientar sobre direitos e deveres dos usuários;
- ✓ divulgar informações confiáveis;
- ✓ combater a desinformação em saúde;
- ✓ estimular a educação permanente da população.



Metas relacionadas

- 4.7 Garantir conhecimentos necessários para promoção do desenvolvimento sustentável, cidadania e qualidade de vida.

17

PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO



ODS 17 — PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO ★★★★★☆

Contribuições

O Programa CUIDA+ fortalece a cooperação entre:

- ✓ Ouvidoria Geral;
- ✓ Ouvidoria do SUS;
- ✓ Secretaria Municipal de Saúde;
- ✓ unidades de saúde;
- ✓ servidores públicos;
- ✓ cidadãos.

Essa integração melhora a eficiência do atendimento e fortalece a gestão pública.



Metas relacionadas

- 17.16 Fortalecer parcerias institucionais.
- 17.17 Incentivar cooperação entre instituições públicas.



Cuidar da saúde pública é cuidar da vida.

Quando o cidadão tem informação, todos ganham: saúde, dignidade e qualidade de vida.



Acolhe →



Orienta →



Encaminha →



Cuida de você

PROGRAMA

OUVIDORIA CUIDA+

PARTICIPAÇÃO • TRANSPARÊNCIA • QUALIDADE • HUMANIZAÇÃO



14. CONCLUSÃO

OUVIR É CUIDAR. CUIDAR É TRANSFORMAR.

O Programa Ouvidoria CUIDA+ representa o compromisso da Ouvidoria Geral de Santo André com uma saúde pública mais humana, eficiente, participativa e inovadora.

Por meio da escuta ativa e do acolhimento das manifestações dos cidadãos, transformamos experiências em aprendizado, desafios em oportunidades e informações em melhorias reais para a população.

Cada manifestação recebida é um valioso instrumento para aprimorar processos, qualificar serviços e fortalecer a gestão do SUS Municipal.

Nosso propósito é claro:

Colocar o cidadão no centro das decisões e construir, juntos, uma saúde melhor para todos!



Fortalecemos a relação de confiança entre cidadãos, profissionais e gestores.



Promovemos a participação social e o controle social.



Geramos informações estratégicas para decisões mais assertivas.



Acompanhamos demandas e buscamos soluções efetivas.



Contribuímos para uma gestão mais transparente, ética e responsável.



A Ouvidoria Geral de Santo André reafirma seu papel essencial na construção de políticas públicas que valorizam vidas, respeitam direitos e promovem dignidade.

Seguiremos comprometidos em ouvir, acolher, orientar e transformar, porque acreditamos que uma cidade que cuida da saúde de sua gente, cuida do seu maior patrimônio: as pessoas.



**A OUVIDORIA CUIDA+ ESTÁ E SEMPRE ESTARÁ AO LADO DE CADA CIDADÃO,
POR UMA SAÚDE PÚBLICA CADA VEZ MAIS HUMANA, JUSTA E DE QUALIDADE.**



**ESCUTA
QUE ACOLHE**

Valorizamos cada voz que se manifesta.



**AÇÃO
QUE TRANSFORMA**

Transformamos informações em melhorias concretas.



**GESTÃO
QUE INOVA**

Usamos dados e inteligência para decidir melhor.



**PARCERIA
QUE FORTALECE**

Trabalhamos juntos por uma saúde de qualidade.



**RESULTADOS
QUE MELHORAM VIDAS**

Nosso compromisso é com o bem-estar da população.