



# Participação social na Saúde Digital: Ouvidoria do SUS

# Apresentação

Você sabia que pode ajudar a melhorar os serviços de saúde do SUS com a sua opinião? A participação da população é um direito garantido por lei e faz toda a diferença para que o SUS funcione melhor para todos.

Uma das formas mais simples e diretas de participar é por meio das ouvidorias do SUS — espaços criados para ouvir a sua voz.

Neste material, vamos mostrar como a Ouvidoria do SUS funciona e como você pode usar ferramentas digitais como o Fala.BR e o sistema OuvidorSUS para registrar reclamações, elogios, ou simplesmente pedir informações sobre seus direitos.

Vamos lá?



## OBJETIVO DE APRENDIZAGEM

A partir deste material, você irá compreender as potencialidades das ferramentas digitais de participação social.

# 1. Por que sua opinião é importante?

A participação da população na saúde é um direito importante no SUS. Isso significa que as pessoas podem ajudar a decidir sobre as melhorias nos serviços de saúde, opinar sobre políticas públicas e fiscalizar a implementação de ações na área da saúde.



Fonte: Karina Zambrana - SGEPI/MS. Wikimedia Commons. [CC BY-SA 2.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/2.0/)

No Brasil, essa participação popular no SUS é garantida por lei e acontece nos espaços dos conselhos e conferências de saúde. Mas essa não é a única forma de participação do cidadão na gestão da saúde.

As ouvidorias são outra forma de participação da população na gestão do SUS. Criada em 2003, a Ouvidoria-Geral do SUS (OuvSUS), ajuda os usuários a darem suas opiniões sobre os serviços de saúde. Seu objetivo principal é "ouvir" como que está essa relação entre o usuário e a administração pública e os seus serviços.



Fonte: Adaptado de Brasil. Ministério da Saúde. Sobre a OuvSUS. Gov.br, c2025.

Conhecer a opinião dos usuários sobre os serviços de saúde é fundamental para planejar melhorias e tomar decisões que atendam melhor às necessidades da população<sup>1</sup>.

1

Com mais de 10 anos de funcionamento no Brasil, o sistema digital OuvidorSUS facilita o registro e acompanhamento das manifestações dos usuários.

2

Recentemente, o Ministério da Saúde implementou o novo sistema [OuvidorSUS](#).

3

Esta versão aprimorada do novo sistema OuvidorSUS visa tornar o atendimento aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) mais ágil, eficiente e seguro, além de modernizar e ampliar as ferramentas de trabalho dos servidores e técnicos das ouvidorias.

## 2. Como o SUS pode ouvir você?

A ouvidoria permite que a população tenha voz no SUS. Isso ajuda a entender como as pessoas percebem e vivem o atendimento no sistema de saúde como um todo. O que o usuário pode falar na ouvidoria?

**A ouvidoria do SUS recebe suas:**

1

**Reclamações:** Se algo não funcionou bem no seu atendimento.

**2 Denúncias:** Se você viu algo errado ou ilegal nos serviços de saúde.

**3 Sugestões:** Ideias para melhorar o atendimento e os serviços.

**4 Elogios:** Se você ficou satisfeito com algum serviço ou profissional.

**5 Pedidos de informação:** Para entender melhor seus direitos e como o SUS funciona.

Na internet, o Governo Federal disponibiliza o [Fala.BR](#), uma plataforma oficial de acesso à informação<sup>2</sup>.

O Fala.BR tem o objetivo de tornar a participação social mais acessível e transparente, garantindo que as demandas da população sejam analisadas e possam contribuir para a melhoria dos serviços oferecidos pelo SUS<sup>2</sup>.

Mesmo para quem não tem muita familiaridade com a internet, é possível acessar o Fala.BR com a ajuda de familiares, amigos ou dos Agentes Comunitários de Saúde (ACS), que podem orientar no uso da plataforma.

Além disso, você pode entrar em contato com a OuvSUS através do [WhatsApp da Ouvidoria do Ministério da Saúde](#) (+55 800 275 0620) ou por telefone, discando o número 136.



Fonte: Brasil. Ministério da Saúde. Sobre a OuvSUS. Gov.br, c2025.

### Por que usar as ferramentas digitais da Ouvidoria?

**1**

Você pode dar sua opinião sem precisar sair de casa.

**2**

Você pode registrar sua manifestação no momento que for mais conveniente para você.

**3**

Você ajuda a Ouvidoria do SUS a identificar problemas e melhorar os serviços para toda a comunidade.

**4**

A Ouvidoria do SUS é um espaço onde qualquer pessoa pode dar sua opinião sobre os serviços de saúde. A ideia é garantir que todos tenham o direito de falar sobre sua experiência e contribuir para mudanças positivas.

**5**

Além disso, é importante que a ouvidoria também busque ouvir as pessoas ativamente, para entender melhor suas necessidades e melhorar o atendimento<sup>1</sup>.

# Referências

1. GOMES, A. C. de. S *et al.* O papel das ouvidorias e dos conselhos de saúde no SUS: uma revisão integrativa de literatura. **Revista Eletrônica Gestão & Saúde**, Brasília, v. 8, n.º 1, p. 140–161, 2017.

2. BRASIL. Acesso à Informação. FalaBR. **Gov.br**, c2025. Disponível em: <https://www.gov.br/acessoainformacao/pt-br/falabr/visao-geral>. Acesso em: 29 abr. 2025.



# Créditos

## Secretaria de Informação e Saúde Digital - SEIDIGI

Ana Estela Haddad

## Coordenação do Projeto

Paola Trindade Garcia

## Coordenação-Geral da UNA-SUS/UFMA

Elza Bernardes Ferreira

## Vice-Coordenação da UNA-SUS/UFMA

Ana Emilia Figueiredo de Oliveira

## Elaboração dos conteúdos

Isabelle Aguiar Prado

## Recursos Educacionais

Helen Maysa Belfort Sousa

Letícia lane de Holanda Ribeiro

*Designers Instrucionais*

Jackeline Mendes Pereira

Priscila Penha Coelho

*Designers Gráficas*

Mizraim Mesquita Nunes

Talita Guimarães Santos Sousa

*Revisoras Textuais*

## Interface Gráfica

Geovana Soares Silveira

Jackeline Mendes Pereira

## Tecnologia da Informação

Osvaldo Silva de Sousa Junior

*Coordenador*

Heber de Padua Sousa

*Desenvolvedor Mobile*

Arthur Marinho dos Passos

*Desenvolvedor Mobile*

Antonio Marcos Vieira Sales

*Desenvolvedor full stack*

## COMO CITAR ESTE MATERIAL

PRADO, Isabelle Aguiar. **Participação social na Saúde Digital**: Ouvidoria do SUS. São Luís, MA: UFMA; SEIDIGI/MS, 2025. 9 p. Material digital elaborado para compor o acervo da Biblioteca Digital da SEIDIGI/MS.

©2025 Secretaria de Informação e Saúde Digital (SEIDIGI) do Ministério da Saúde & Universidade Federal do Maranhão (UFMA). Esta obra é disponibilizada nos termos da Licença Creative Commons – Atribuição – Não Comercial – Compartilhamento pela mesma licença 4.0 Internacional. É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte.



