

# Relatório Anual de Gestão Ouvidoria-Geral do SUS

2024



## **MINISTRO DE ESTADO DA SAÚDE**

Alexandre Rocha Santos Padilha

## **SECRETÁRIO-EXECUTIVO**

Adriano Massuda

## **CHEFE DE GABINETE**

Eliane Aparecida da Cruz

## **OUVIDORA-GERAL DO SUS/MS**

Conceição Aparecida Pereira Rezende

## **COORDENADOR DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO EM OUVIDORIAS DO SUS**

Leonardo de Carvalho Maia

## **EQUIPE TÉCNICA: ELABORAÇÃO E ORGANIZAÇÃO**

Conceição Aparecida Pereira Rezende

Leonardo de Carvalho Maia

Renato Pereira de Novaes Neto

## **REVISÃO**

Mônica de Andrade Gonçalves Saavedra

## **DIAGRAMAÇÃO**

Carolina Ribas Kluge

### **Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde**

Esplanada dos Ministérios, Bloco O, 3º andar - Bairro Zona Cívico-Administrativa

CEP 70.052-900 - Brasília/DF

[ouvidoriageral@saude.gov.br](mailto:ouvidoriageral@saude.gov.br)

Disponível em: [gov.br/ouvidoriadosus](http://gov.br/ouvidoriadosus)

Permitida a reprodução parcial ou total desde que citadas as fontes.

Imagem: Acervo OuvSUS

# SUMÁRIO

## APRESENTAÇÃO

06

## INTRODUÇÃO

08

## FORÇA DE TRABALHO DA OuVSUS/MS

10

## ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA OuVSUS/MS

15

Serviço de Gestão Técnica e Administrativa - SEGAD

Coordenação de Atendimento ao Cidadão e das Ouvidorias do SUS - COACI

Coordenação de Gestão da Informação em Ouvidorias do SUS - COGIOS

Coordenação de Transparência e Acesso a Informação - CTAI

## OUVIDORIAS DO SUS EM NÚMEROS

26

Canais de Atendimento

Central de Atendimento OuVSUS 136

## LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

70

## AÇÕES EXITOSAS

73

## OPORTUNIDADES E PERSPECTIVAS

79

## CONCLUSÃO

82



# LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 1:</b> Quantidade de servidores lotados na OuvSUS/MS, em 2024.	<b>10</b>
<b>Tabela 2:</b> Informações disseminadas pela Central de Atendimento OuvSUS 136, 2024.	<b>66</b>
<b>Tabela 3:</b> Informações disseminadas pelos novos canais, em 2024.	<b>67</b>



# LISTA DE ILUSTRAÇÕES

<b>Figura 1:</b> Organograma da Ouvidoria-Geral do SUS/MS.	<b>17</b>
<b>Gráfico 1:</b> Total de Manifestações à Ouvidoria-Geral do SUS/MS, por ano, de 2015 a 2023.	<b>27</b>
<b>Gráfico 2:</b> Total de Manifestações à Ouvidoria-Geral do SUS/MS, por ano, por esfera de governo responsável pelas respostas, de 2015 a 2023.	<b>28</b>
<b>Gráfico 3:</b> Quantidade de Manifestações recebidas pelas Ouvidorias do SUS, por mês, em 2024.	<b>30</b>
<b>Gráfico 4:</b> Quantidade de Manifestações recebidas pelas Ouvidorias do SUS, por canal de atendimento, em 2024.	<b>32</b>
<b>Gráfico 5:</b> Quantidade de Manifestações recebidas pelas Ouvidorias do SUS, por local de registro das Manifestações, em 2024.	<b>34</b>
<b>Gráfico 6:</b> Quantidade de Manifestações de Ouvidorias do SUS, por entes federados (União/Estados) responsáveis pelas Manifestações, em 2024.	<b>37</b>
<b>Gráfico 7:</b> Classificação das Manifestações recebidas pelas Ouvidorias do SUS, sobre serviços do Ministério da Saúde, em 2024.	<b>39</b>
<b>Gráfico 8:</b> Principais temas das Manifestações de solicitação e reclamação relacionadas aos serviços do Ministério da Saúde, em 2024.	<b>42</b>

<b>Gráfico 9.</b> Manifestações recebidas pelas Ouvidorias do SUS sobre assuntos do Ministério da Saúde, em 2024.	<b>44</b>
<b>Gráfico 10.</b> Manifestações recebidas (Top 3) pelas Ouvidorias do SUS, por assuntos e temas, sobre Serviços de Gestão do Ministério da Saúde, em 2024.	<b>46</b>
<b>Gráfico 11:</b> Manifestações recebidas pelas Ouvidorias do SUS, por temas, das Secretárias do Ministério da Saúde, em 2024.	<b>47</b>
<b>Gráfico 12.</b> Manifestações recebidas pelas Ouvidorias do SUS, por tema, pelo Gabinete da Ministra do Ministério da Saúde - GM/MS, em 2024.	<b>49</b>
<b>Gráfico 13.</b> Classificação de Manifestações recebidas pelas Ouvidorias do SUS de Serviços sob Gestão dos Estados, em 2024.	<b>50</b>
<b>Gráfico 14.</b> Principais temas das Manifestações de solicitação e reclamação relacionadas aos serviços do SUS nos Estados Brasileiros, em 2024.	<b>52</b>
<b>Gráfico 15.</b> Manifestações recebidas pelas Ouvidorias do SUS sobre assuntos de Serviços do SUS sob Gestão dos Estados, em 2024.	<b>54</b>
<b>Gráfico 16.</b> Manifestações recebidas (Top 3) por assuntos e temas pelas Ouvidorias do SUS nos Estados, em 2024.	<b>56</b>
<b>Gráfico 17.</b> Classificação de Manifestações recebidas pelas Ouvidorias do SUS sobre serviços do SUS sob Gestão dos Municípios, em 2024.	<b>57</b>
<b>Gráfico 18.</b> Principais temáticas das Manifestações de solicitação e reclamação relacionadas aos Serviços Municipais do SUS – 2024.	<b>59</b>
<b>Gráfico 19.</b> Quantidade de Manifestações recebidas pelas Ouvidorias do SUS, por assunto, nos Municípios, em 2024.	<b>61</b>
<b>Gráfico 20.</b> Principais assuntos e respectivos temas de Manifestações recebidos pelo Ministério da Saúde, em 2024.	<b>64</b>
<b>Gráfico 21.</b> Pedidos de Acesso à Informação apresentados ao Ministério da Saúde, de 2012 a 2024.	<b>70</b>
<b>Gráfico 22.</b> Pedidos de Acesso à Informação apresentados ao Ministério da Saúde, por mês, em 2014.	<b>71</b>
<b>Gráfico 23.</b> Pedidos de Acesso à Informação Apresentados ao Ministério da Saúde, tramitados para as áreas internas, em 2024.	<b>72</b>

# APRESENTAÇÃO

O art. 14, incisos I e II, da Lei nº 13.460/17, estabelece que, para fins de cumprimento dos seus objetivos, as Ouvidorias devem: (I) receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e (II) elaborar, anualmente, RELATÓRIO DE GESTÃO, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos (do SUS). Essa Lei, estabelece, ainda, em seu art. 15, que o RELATÓRIO DE GESTÃO previsto deve indicar, ao menos:

[...]

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O RELATÓRIO DE GESTÃO será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

[...]

De acordo com o estabelecido no parágrafo primeiro, do art.60, da portaria CGU número 116, de 2024, o RELATÓRIO DE GESTÃO deve abordar, no mínimo, os seguintes tópicos:

[...]

I - informações sobre a força de trabalho da unidade setorial do SisOuv;

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais tipos e motivos das manifestações;

IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

V - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação



e os respectivos prazos;

VI - informações sobre os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes, quando houver, conforme determinação contida no art.68 desta Portaria Normativa; e

VII - informações acerca da atualização da Carta de Serviços do órgão ou entidade a que a unidade setorial de ouvidoria está vinculada.

O parágrafo segundo diz que o RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade setorial do SisOuv.

Em observância à Lei nº 13.460/17, esse RELATÓRIO DE GESTÃO será enviado ao Ministro da Saúde/Gestor Federal do Sistema Único de Saúde-SUS e disponibilizado, integralmente, na internet. Conforme a Lei, este documento fornecerá informações relevantes sobre as manifestações e os atendimentos realizados pelas Ouvidorias do SUS, das três esferas de Gestão do SUS, no ano de 2024.



# INTRODUÇÃO

A Ouvidoria-Geral do SUS - OuvSUS/MS constitui-se em uma Unidade do Ministério da Saúde - MS, estratégica e democrática de interação entre as pessoas usuárias e a gestão do SUS. Por meio dos canais de atendimento disponibilizados, a OuvSUS/MS recebe manifestações das pessoas usuárias, como solicitações, reclamações, sugestões, elogios, denúncias e outras relacionadas às ações e aos serviços prestados no âmbito do SUS. Esses canais de atendimento são de acesso livre e indispensáveis para garantir a participação na avaliação dos serviços prestados pela gestão do Sistema, nas três esferas de gestão do SUS, ao mesmo tempo em que reafirmam o direito de serem atendidas no Sistema de Saúde. Para tanto, a OuvSUS/MS disponibiliza diversos meios de atendimento, incluindo o telefone (OuvSUS 136), a internet (por meio de formulários eletrônicos: Sistema OuvidorSUS e Plataforma Fala.BR integrados, e-mail), cartas e atendimentos presenciais.

A OuvSUS/MS foi criada em 2003 pelo Decreto nº 4.726 sendo, atualmente, um órgão de assistência direta e imediata ao Ministro de Estado da Saúde, conforme estabelecido pelo Decreto nº 11.798, de 28 de novembro de 2023, alterado pelo Decreto nº 12.036, de 28 de maio de 2024. De acordo com o art. 4º desse Decreto, à OuvSUS/MS cabe, entre outras responsabilidades, executar atividades relacionadas à promoção da transparência, à participação social, à implementação da Política de Ouvidorias do SUS, além de coordenar ações para a melhoria dos serviços de saúde e os da própria OuvSUS/MS e garantir o acompanhamento das manifestações das pessoas usuárias. Assim, a Ouvidoria-Geral do SUS - OuvSUS/MS é a Ouvidoria Setorial (do Ministério da Saúde), junto à Ouvidoria-Geral da União - OGU, que é vinculada à Controladoria-Geral da União - CGU. As Ouvidorias Setoriais funcionam em cada órgão ou entidade do Governo Federal.

A OuvSUS/MS é, também, a Unidade do MS responsável por operacionalizar os atendimentos aos pedidos de acesso à informação, realizados por cidadãos e cidadãos, com base na Lei de Acesso à Informação - LAI, Lei nº 12.527/2011, obedecendo a sua estrutura regimental.



A Carta de Serviços ao Usuário tem: (i) objetivo de informar às pessoas usuárias sobre os serviços públicos prestados pelo Órgão/SUS: com descrição dos serviços e formas de acesso, compromissos, padrões de qualidade e a unidade gestora responsável; (ii) informações objetivas e precisas sobre cada um dos serviços prestados: requisitos e documentação necessária ao serviço oferecido, etapas para processamento do serviço, prazo para a prestação do serviço, forma de prestação do serviço, meios de comunicação com o solicitante do serviço, locais e formas de acessar o serviço; (iii) padrão de qualidade do atendimento: critérios de priorização, tempo de espera e estimado para a prestação do serviço, mecanismos de comunicação com os usuários, acompanhamento do pedido, etapas para a realização dos serviços, mecanismos para consulta, tratamento a ser dispensado aos usuários, elementos básicos de sinalização visual, condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, procedimentos para atendimento na indisponibilidade de sistema informatizado, outras informações e documentação gerada no processo de acesso ao respectivo serviço.

A obrigatoriedade de atualização periódica e de divulgação da Carta de Serviços está prevista no § 4º do art. 7 da Lei nº 13.460/2017 e no Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

No âmbito do Ministério da Saúde, o art. 4º do Decreto 11.198/2023, define as competências da Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde - OuvSUS/MS, que é a unidade integrante do Sistema de Ouvidorias do Governo Federal - SisOuv e nesse contexto executa as atividades previstas no Capítulo IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no art. 10 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012.

A OuvSUS/MS está em processo de atualização da Carta de Serviços do Ministério da Saúde.

A Ouvidoria-Geral do SUS - OUVSUS/MS organiza e pauta a sua atuação com uma força de trabalho multidisciplinar e qualificada para o desenvolvimento das diversas funções necessárias ao seu funcionamento. É composta por servidores e agentes públicos, devidamente capacitados e habilitados para o exercício das atividades e ações inerentes ao que determina a Lei nº 13.460/2017 e demais normas que regulamentam as ações dessa Unidade do Ministério da Saúde. Essa composição multidisciplinar é fundamental para o tratamento integral e especializado das manifestações apresentadas por pessoas usuárias do SUS, em todo o território nacional, em consonância com os princípios e diretrizes estabelecidos na legislação específica dessa Unidade do Ministério da Saúde e na legislação do SUS.

**Tabela 1: Quantidade de servidores lotados na OUVSUS/MS, em 2024**

TOTAL DE SERVIDORES	QUANTIDADES
Ativos	04
Nomeado em Cargo de Comissão	01
Afastada	01
<b>Total Geral</b>	<b>06</b>

A OUVSUS/MS possui, também, agentes públicos vinculados a Termos de Execução Descentralizada e, registre-se, as instituições parceiras são as detentoras das informações.

Os Termos de Execução Descentralizada são firmados com instituições federais, a partir de necessidades de cooperação das áreas técnicas, definindo-se o objeto e o marco lógico acordado entre as partes, para o desenvolvimento de um trabalho técnico e especializado em saúde, versando sobre os estudos técnicos e analíticos, planejamentos e projetos básicos ou executivos e avaliações em geral, não se vinculando à contratação de pessoa física. Vale observar que esses órgãos fazem a execução do projeto pactuado a fim de cumprir as metas estabelecidas pelas unidades, ficando ao seu critério a possível contratação de pesso-

al. Esclarece-se que estes agentes públicos estão vinculados a projetos, motivo pelo qual são de responsabilidade das entidades desenvolvedoras da atividade ou serviço.

A força de trabalho é constituída por profissionais com diferentes formações e expertises, abrangendo áreas como Saúde Pública, Direito, Administração Pública, Comunicação, Tecnologia da Informação e outras disciplinas relevantes, conforme as metas estabelecidas. O conhecimento e as diferentes habilidades permitem uma abordagem abrangente e qualificada das questões apresentadas às Ouvidorias do SUS, considerando a complexidade e a especificidade dos serviços e atendimentos prestados à população.

Ressaltamos que a OuvSUS/MS possui um Contrato nº 46/2023 de prestação de serviços continuados de contact center destinado à operacionalização da Central de Atendimento da Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde - OuvSUS/MS responsável por: teleatendimento humano receptivo - 1º nível; atendimento Unidade de Resposta Audível - URA; teleatendimento humano receptivo - 2º nível; atendimento multimeio (presencial); atendimento multimeio (Sistema OuvSUS/formulários); atendimento multimeio (e-mail/plataformas); atendimento multimeio (chatbot - sítio eletrônico); atendimento multimeio (chatbot - whatsapp) sob demanda; teleatendimento humano ativo; ativo mensagem de texto - SMS; ativo mensagem de voz - voice; e mala direta (ativo por e-mail).

A Ouvidoria-Geral do SUS/MS realiza um processo de trabalho junto à Central de Atendimentos OuvSUS 136, com o objetivo de monitoramento, acompanhamento, controle e avaliação dos processos de registro e tratamento das manifestações realizadas, inclusive, produzindo a transparência ativa, sobre os principais temas identificados nas manifestações das pessoas usuárias do SUS.

O contato direto e frequente entre profissionais da OuvSUS/MS e a equipe operacional da Central é fundamental para assegurar:



#### **MONITORAMENTO:**

que consiste na observação sistemática e em tempo real das atividades da Central, com o objetivo de acompanhar o processo de atendimento, identificar falhas operacionais, padrões de desempenho, oportunizando ajustes tempestivos. Ele permite uma análise deta-

lhada dos fluxos de trabalho, proporcionando insumos críticos para a supervisão eficaz e intervenções imediatas em situações emergenciais;

#### **ACOMPANHAMENTO:**

complementa o monitoramento, concentrando-se na supervisão direta das operações e no suporte ativo (fazer junto) durante a execução das atividades. Esse processo é essencial para garantir que as ações realizadas estejam em conformidade com os protocolos técnicos e as demandas específicas, além de possibilitar um feedback constante para a equipe operacional;

#### **CONTROLE:**

tem como objetivo de garantir a conformidade com as normas e regulamentos aplicáveis. Para isso, adota-se mecanismos e indicadores de desempenho que auxiliam na mitigação de riscos e inconsistências, promovendo uma gestão eficiente e transparente;

#### **AVALIAÇÃO:**

é o processo que analisa os resultados das atividades realizadas, medindo o impacto das ações e o cumprimento dos objetivos estabelecidos. Fornece subsídios para a tomada de decisões fundamentadas, garantindo a qualidade dos serviços prestados e a satisfação das necessidades dos manifestantes;

#### **ADESÃO ÀS DIRETRIZES TÉCNICAS:**

a ação da OuvSUS/MS junto à Central de Atendimento OuvSUS 136 é fundamental para o alinhamento contínuo entre o atendimento prestado e os protocolos técnicos e normativos do Setor; e

#### **CORREÇÕES IMEDIATAS:**

a supervisão presencial permite a certificação da assertividade dos procedimentos necessários e adequados, assim como a identificação de falhas e a implementação de melhorias de forma tempestiva e eficaz.

As áreas técnicas do Ministério da Saúde, quando recebem elevado número de manifestações da OuvSUS/MS, realizam capacitações com os operadores da Central, de modo presencial. Por exemplo, a Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação e do Complexo Econômico-Industrial da Saúde - SECTICS, por meio do Programa Farmácia Popular do Brasil, instrui os operadores da Central de Atendimento OuvSUS 136, quando surge qualquer alteração na dispensação de medicamentos; ou a Secretaria de Atenção Primária à Saúde - SAPS, pelo Programa Mais Médicos para o Brasil, quando lança um novo edital de chamamento de profissionais. Nessas situações os atendimentos aumentam, significativamente, exigindo outras providências, como a elaboração de notas técnicas sobre tais temas para a disseminação de informações e, assim, essa proximidade com a Central facilita e melhora a produção imediata de respostas às pessoas usuárias do SUS. Assim, em grande medida, as respostas às manifestações de solicitações de informações sobre os processos de atendimento no SUS, por exemplo, podem ser respondidas diretamente pela OuvSUS/MS.

A educação permanente junto aos operadores da Central de Atendimento OuvSUS 136 exige interação direta e constante com os profissionais da OuvSUS/MS e das áreas técnicas do Ministério da Saúde para:

- A identificação imediata de problemas e a execução de processos educativos específicos e especializados;
- Realizar instruções práticas: simulações, exercícios e feedback imediatos são mais eficazes com ações presenciais; e
- Formação e capacitação dos operadores em tempo real: a presença dos profissionais da OuvSUS e das áreas técnicas do MS permite avaliar e corrigir o desempenho dos operadores durante o atendimento.

O atendimento oferecido pela Central de Atendimento OuvSUS 136 envolve questões técnicas e sensíveis relacionadas à saúde e à diversidade humana, muitas das quais requerem conhecimento específico, interpretação e ação imediata e precisa de especialistas da OuvSUS/MS e de áreas técnicas do Ministério da Saúde.

O atendimento presencial da OuvSUS aos operadores da Central de Atendimento OuvSUS 136 permite:

- A resolução mais ágil e assertiva: a supervisão presencial de profissionais no local possibilita decisões e ações rápidas em situações críticas ou emergenciais; e
- A integração direta: a interação com os operadores facilita a elucidação de dúvidas em tempo real e orientações detalhadas em situações de maior complexidade.

O processo de educação permanente e habilitação da força de trabalho da Ouvidoria-Geral do SUS/MS são contínuos e abrangentes, visando assegurar que os servidores e agentes públicos possuam o conhecimento técnico-normativo do SUS (CF, Leis Orgânicas da Saúde, Leis Complementares, Portarias, Resoluções, etc.), da Lei nº 13.460/2017 e demais normas específicas do MS e da CGU/OGU, bem como, o conhecimento e as competências necessários para o acolhimento, a análise, o tratamento e o encaminhamento adequado das manifestações apresentadas pelas pessoas usuárias do SUS, conforme suas necessidades e diversidade. Este investimento constante em desenvolvimento profissional reflete o reconhecimento da Ouvidoria-Geral do SUS/MS da importância de contar com uma equipe preparada para atuar na defesa dos direitos das pessoas usuárias do SUS e para contribuir para a melhoria contínua dos serviços de saúde por meio de soluções técnicas, educativas, relatórios gerenciais e de gestão. A excelência desta força de trabalho é um pilar fundamental para a efetividade e a credibilidade da OuvSUS/MS como um importante instrumento de participação e defesa dos direitos de cidadania das pessoas usuárias do SUS.

A OuvSUS/MS é o setor responsável por receber solicitações, sugestões, elogios, reclamações, denúncias e demais manifestações das pessoas usuárias do SUS, quanto aos serviços e atendimentos prestados, pelas 3 (três) esferas de gestão do Sistema. Tem como objetivo principal, garantir e ampliar o acesso efetivo ao direito integral à saúde, atuando como ferramenta de gestão e instrumento de fortalecimento da participação e do controle social no SUS.

Neste contexto e amparada pelo art. 4º do Decreto nº 11.798, de 28 de novembro de 2023, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Saúde e remaneja e transforma cargos em comissão e funções de confiança, alterado pelo Decreto nº 12.036, de 28 de maio de 2024, que altera o Decreto nº 11.798, de 28 de novembro de 2023, a OuvSUS/MS tem as seguintes competências:

Art. 4º À Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde compete:

I - executar as atividades previstas no Capítulo IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no art. 10 do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e no Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012;

II - propor, coordenar e implementar a Política Nacional de Ouvidoria em Saúde no âmbito do SUS;

III - estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de ouvidoria em saúde;

IV - implementar políticas de estímulo à participação de usuários e entidades da sociedade no processo de avaliação das ações e dos serviços prestados pelo SUS;



V - promover ações para assegurar a preservação de aspectos éticos, privacidade e confidencialidade em todas as etapas do processamento das informações;

VI - assegurar aos cidadãos o acesso às informações sobre o direito à saúde e sobre o exercício desse direito;

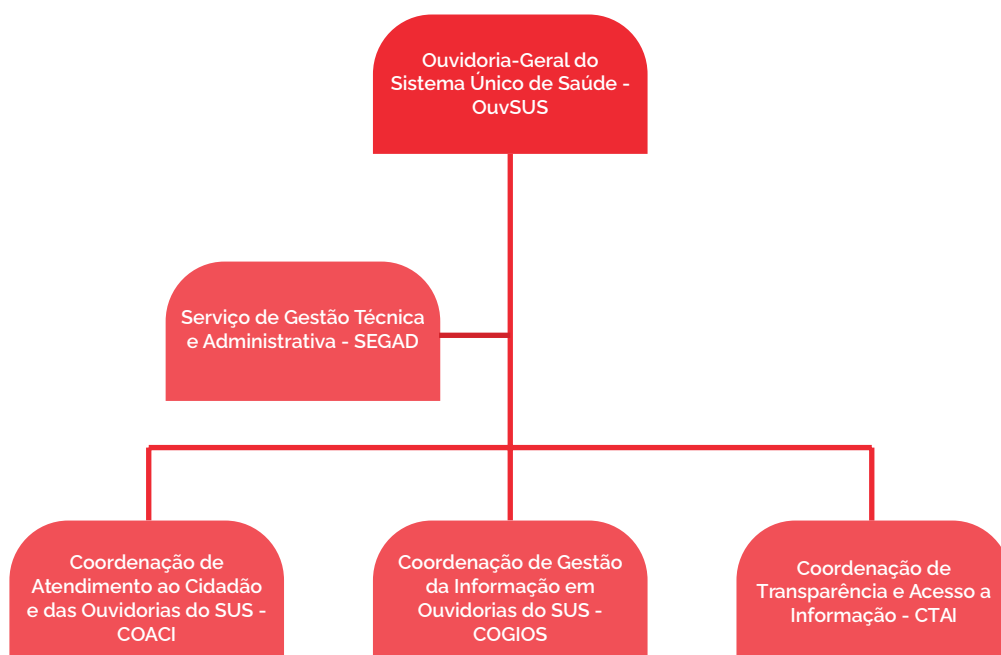
VII - acionar os órgãos competentes para a correção de problemas identificados, por meio de reclamações enviadas diretamente ao Ministério da Saúde, contra atos ilegais ou indevidos e omissões, no âmbito da saúde;

VIII - viabilizar e coordenar a realização de estudos e pesquisas destinados à produção do conhecimento, na área de ouvidoria em saúde, para subsidiar a formulação de políticas de gestão do SUS;

IX - cooperar com organismos nacionais e internacionais para o intercâmbio de conhecimentos técnicos na área de ouvidoria, de acesso à informação e de transparência; e

X - apoiar e fomentar a educação permanente na área de ouvidoria, acesso à informação e transparência.

Parágrafo único. As atividades decorrentes de participação social no âmbito da Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde serão realizadas em articulação com a Assessoria de Participação Social e Diversidade.

**Figura 1: Organograma da Ouvidoria-Geral do SUS/MS**

A presente estrutura organizacional da OuvSUS/MS está em conformidade com o Decreto nº 12.036, de 28 de maio de 2024, que altera o Decreto nº 11.798, de 28 de novembro de 2023, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Saúde, e remaneja e transforma cargos em comissão e funções de confiança.

Sob essa ótica, como exposto na Figura 1, a OuvSUS/MS possui quatro áreas distintas direcionadas ao fomento e à gestão das ações que abrangem as atividades da política nacional de ouvidorias do SUS; garantia de respostas aos pedidos de acesso à informação; gestão de dados, comunicação e transparência; e direção da OuvSUS/MS, no âmbito do Ministério da Saúde - MS, relacionadas abaixo, com os seguintes regramentos:



### **Serviço de Gestão Técnica e Administrativa - SEGAD**

O Serviço de Gestão Técnica e administrativa da Ouvidoria-Geral do SUS - OuvSUS/MS desempenha um papel crucial no suporte à gestão dos fluxos de processos internos da OuvSUS/MS, oferecendo assessoramento direto à OuvSUS/MS e ao Gabinete do Ministro - GM. Suas responsabilidades incluem a articulação com as diversas áreas internas do Ministério da Saúde - MS e seus dirigentes, com gestores interfederativos, com a gestão de Termos de Execução

Descentralizada e Termos de Cooperação e o acompanhamento de ações relacionadas aos serviços oferecidos aos servidores da OuvSUS/MS.

No âmbito do suporte aos servidores, a SEGAD atua na gestão de rotinas administrativas de pessoal, patrimônio, diárias e passagens, correspondências e protocolos, sempre em consonância com as atribuições regimentais da OuvSUS/MS e mediante a aprovação das instâncias superiores.

O Serviço de Gestão Técnico e Administrativa abrange um amplo espectro de atividades, desde a organização de documentos e correspondências até a gestão do trabalho, patrimônio e financeiro. Inclui o suporte técnico em tecnologia da informação e o apoio a diversos projetos desenvolvidos pela Ouvidoria-Geral do SUS - OuvSUS/MS. Essencialmente, este serviço garante que todas as atividades sejam realizadas de maneira organizada, transparente e em estrita conformidade com as leis e regulamentos vigentes do MS.



## **Coordenação de Atendimento ao Cidadão e das Ouvidorias do SUS - COACI**

As atividades e ações da Coordenação de Atendimento ao Cidadão e das Ouvidorias do SUS - COACI englobam o atendimento direto ao cidadão, acolhendo suas manifestações e direcionando-as às áreas/programas/serviços responsáveis, tratando solicitações, sugestões, elogios, reclamações e denúncias, bem como, promove o apoio à integração da Rede de Ouvidorias dos estados, municípios e DF, que compõem o Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS, além do monitoramento da operacionalização de Termos de Execução Descentralizada e Termos de Cooperação, visando ao fortalecimento da Rede de Ouvidorias do SUS.

A COACI atua no processo de trabalho junto à Central de Atendimento OuvSUS 136, realizando a coordenação, o monitoramento, o acompanhamento, o controle e a avaliação dos processos de registro e tratamento das manifestações realizadas e viabiliza a produção de comunicações temáticas de interesse das pessoas usuárias do SUS para a disseminação de informações (transparência ativa) realizando processos de educação permanente, com os operadores da Central de Atendimento, para assegurar que estejam aptos a executar os proce-

dimentos necessários com excelência. A COACI coordena, também, a implementação do processo de educação permanente em saúde para as Ouvidorias do SUS. Com base na estrutura regimental do Ministério da Saúde a COACI e desenvolve as seguintes atividades:



#### **COORDENAÇÃO OPERACIONAL DA CENTRAL DE ATENDIMENTO OUVSUS 136:**

Planejar, organizar e controlar as atividades, garantindo o seu funcionamento eficiente e a qualidade do atendimento prestado às pessoas usuárias do SUS, em consonância com os princípios da Lei nº 13.460/2017 e normas posteriores.



#### **ACOLHIMENTO E REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES:**

Receber, registrar e realizar a triagem das manifestações das pessoas usuárias do SUS (solicitações, sugestões, elogios, reclamações, denúncias, dentre outros), assegurando o tratamento adequado e o encaminhamento para as áreas competentes, conforme os fluxos estabelecidos pela OuvSUS/MS.



#### **ATENDIMENTO DE PRIMEIRO NÍVEL:**

Prestar informações de primeiro nível às pessoas usuárias do SUS, buscando solucionar dúvidas e fornecer orientações de forma objetiva, precisa e acessível, em observância ao direito à informação previsto na Lei nº 13.460/2017.



#### **ENCAMINHAMENTO E MONITORAMENTO DE MANIFESTAÇÕES:**

Encaminhar as manifestações registradas para as áreas competentes do Ministério da Saúde, das Secretarias Estaduais e Municipais de Saúde e das entidades vinculadas às esferas de gestão do SUS, realizando o monitoramento dos prazos e da qualidade das respostas fornecidas às pessoas usuárias do SUS.



#### **ANÁLISE DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS:**

Analisar os dados das manifestações recebidas, elaborando relatórios operacionais com informações que subsidiem a gestão do processo de trabalho da COACI, a identificação de tendências, a avaliação da qualidade dos serviços do SUS e a proposição de melhorias, em atendimento ao disposto no art. 52 da Lei nº 13.460/2017.

**ARTICULAÇÃO COM A REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS DO SUS:**

Atuar em articulação com as demais Ouvidorias do SUS nos estados, municípios, DF e respectivas entidades vinculadas, visando a integração dos fluxos de atendimento, a troca de informações e a uniformização dos procedimentos, fortalecendo a Rede Nacional de Ouvidorias do SUS.

**QUALIDADE DO ATENDIMENTO:**

Colaborar com a implementação de indicadores e monitorar a qualidade do atendimento prestado pela Central, buscando aprimorar continuamente os processos de trabalho, a satisfação das pessoas usuárias e a efetividade do serviço.

**CAPACITAÇÃO DOS OPERADORES:**

Participar da definição das necessidades de capacitação dos operadores da Central, em articulação com a Coordenação de Gestão da Informação em Ouvidorias do SUS - COGIOS, visando aprimorar a comunicação, conhecimento sobre o SUS e legislação pertinente, incluindo a Lei nº 13.460/2017.

**Núcleo de Educação Permanente em Saúde para as Ouvidorias do SUS – Neps/OuvSUS**

Na perspectiva de analisar a realidade das Ouvidorias e suas necessidades de educação permanente, o Núcleo foi concebido com uma abordagem que visa não apenas ampliar competências técnicas, mas também, fortalecer os princípios do SUS, promovendo uma atuação qualificada e sensível às manifestações das pessoas usuárias e movimentos sociais. Além disso, ao articular a educação permanente à prática cotidiana, o Neps/OuvSUS favorece a implementação de estratégias inovadoras e sustentáveis para o aprimoramento das Ouvidorias do SUS e, por extensão, da participação social e do apoio à gestão da saúde pública no Brasil.

**Objetivo Geral**

Fortalecer a educação permanente em saúde para a qualificação de gestoras e gestores, ouvidores, servidores e agentes públicos do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS, promovendo o desenvolvimento de competências profissio-

nais e práticas participativas que contribuam para a melhoria contínua da gestão e da atenção à saúde, por meio da oferta de cursos autoinstrucionais on-line, remotos e presenciais, com metodologias construtivistas, dialógicas e reflexivas para conhecer a realidade e promover a transformação dos processos de trabalho nas Ouvidorias do SUS.

### **Objetivos Específicos**

- Ampliar a compreensão dos gestores e trabalhadores das Ouvidorias acerca dos princípios, diretrizes, atribuições e competências das Ouvidorias do SUS, bem como a sua função de reinserir as pessoas usuárias do SUS nas redes de atenção à saúde para o acesso aos respectivos serviços de saúde, fortalecimento da participação social e na promoção da transparência e do controle social no Sistema de Saúde.
- Fortalecer a qualificação de gestoras e gestores, ouvidores, servidores e agentes públicos das Ouvidorias do SUS, desenvolvendo as competências técnicas e atitudinais, bem como a compreensão dos instrumentos normativos necessários para a sua atuação profissional: no acolhimento das pessoas usuárias do SUS e das suas manifestações, na escuta qualificada, explorando as técnicas de tratamento das manifestações.
- Abordar as iniquidades em saúde e seus impactos para os diferentes grupos sociais, no trabalho da Ouvidoria com vistas a identificar e prevenir denúncias de assédios, discriminações e preconceitos, compreendendo a tipificação dessas práticas como crime e os mecanismos institucionais de proteção.
- Oferecer o conhecimento e as habilidades necessárias para o planejamento, gestão, controle e tratamento de informações no contexto das Ouvidorias do SUS com a utilização de ferramentas tecnológicas e metodologias para o monitoramento e análise de indicadores de gestão a partir dos dados oriundos das Ouvidorias do SUS, permitindo uma visão estratégica sobre as condições de saúde no território e os desafios na regulação.
- Adotar ferramentas e estratégias de comunicação para a divulgação do serviço e disseminação das informações em saúde, fortalecendo a mobilização e vínculo com a comunidade.



## **Coordenação de Gestão da Informação em Ouvidorias do SUS – COGIOS**

A Coordenação de Gestão da Informação em Ouvidorias do SUS - COGIOS é responsável por organizar, sistematizar e analisar os dados referentes às manifestações das pessoas usuárias do SUS; os pedidos de acesso à informação, conforme a Lei de Acesso à Informação; as manifestações/solicitações conforme os serviços do SUS; além de outros dados das demais áreas da Unidade que se referem ao atendimento das pessoas usuárias do SUS; estruturar dados de outras áreas do Ministério da Saúde afetos aos fluxos da OuvSUS/SUS e transformá-los em informações para contribuir com o desenvolvimento e transparência no SUS.

A Coordenação, também, é responsável por gerenciar e manter atualizadas as bases de dados e os sistemas de informação da OuvSUS/MS, utilizados para o registro, o tratamento, o acompanhamento e a análise das manifestações recebidas pela Central de Atendimento OuvSUS 136; elaboração de relatórios gerenciais e de gestão, visando assegurar a uniformidade e integridade no tratamento, recuperação e disseminação de informações; desenvolver, manter e incentivar a utilização de ferramentas para produção de dados e informações. Coordenar as ações de contato ativo, direto e sistemático, por meio de pesquisas, coleta e disseminação de informações na perspectiva do público destinatário dos serviços de saúde, possibilitando, entre outras ações, o monitoramento, a análise e a avaliação das políticas de saúde, assegurando a integridade dos dados e das informações.

A COGIOS é responsável pelo processo de fiscalização do contrato de prestação de serviços continuados de contact center destinados à operacionalização da Central de Atendimento da OuvSUS 136.

Em 2024, a Coordenação de Gestão da Informação em Ouvidorias de Saúde - COGIOS passou por uma verdadeira transformação. Com a contratação de uma equipe interna de profissionais especialistas em Tecnologia da Informação, a COGIOS fortaleceu seu papel estratégico na Ouvidoria-Geral do SUS/MS, reformulando a maneira como os dados são gerenciados e utilizados. Estão sendo desenvolvidos fluxos de dados para atualização contínua das bases consumidas por processo de análise de dados para a tomada de decisões estratégicas, possi-



bilitando a criação de estrutura de dados que auxiliam na elaboração de painéis, relatórios gerenciais e de gestão, o que é fundamental para a tomada de decisão e na transparência das informações. Além disso, houve uma requalificação dos dados históricos, por meio de consultas para a remoção de manifestações duplicadas, o que elevou a qualidade e a confiabilidade dos dados disponíveis.

Outro marco importante foi o início da internalização do Sistema Ouvidor-SUS que, aliado a uma mudança na infraestrutura e à melhoria da estabilidade do Sistema, reforçou a eficiência operacional da OuvSUS/MS. Essas iniciativas não só impulsionaram a modernização tecnológica da área, mas também, fortaleceram a gestão de contratos e o aprimoramento dos processos operacionais, reafirmando o compromisso da OuvSUS/MS com a excelência na gestão da informação em saúde.

Adicionalmente, vem sendo assegurada uma atenção especial ao monitoramento das integrações com a Plataforma Fala.BR. Em 2024, essa atividade se intensificou com a implantação de painéis interativos (BI) e alertas automatizados que permitiram identificar, em tempo real, gargalos, erros e duplicidades nos fluxos de dados. Essa abordagem proativa garantiu que as informações fossem constantemente otimizadas, suportando a atualização contínua das bases utilizadas pelo BI e contribuindo para a confiabilidade das análises estratégicas. Em suma, a COGIOS consolidou sua transformação digital, elevando os padrões de gestão e inovação na OuvSUS/MS, com um forte impacto na melhoria do atendimento e na eficiência dos processos de gestão da informação.

### **InovaLAB OuvSUS/MS**

Criado com o propósito de fomentar uma cultura de inovação no âmbito da participação social e das Ouvidorias do SUS, o InovaLab atua como um espaço estratégico de experimentação, escuta qualificada e desenvolvimento de soluções voltadas ao aprimoramento dos serviços públicos de saúde.

Inspirado nos princípios da humanização, da escuta cidadã e da inovação aberta, o InovaLab busca articular tecnologias, metodologias e saberes diversos para enfrentar desafios complexos do SUS, promovendo prototipagens colaborativas, construção de redes de inovação e a valorização do conhecimento produ-

zido a partir da experiência dos usuários e trabalhadores da saúde.

## **Objetivo Geral**

Promover a inovação pública nas Ouvidorias do SUS, por meio do desenvolvimento de soluções, metodologias e produtos que contribuam para a qualificação da escuta, da gestão da informação, da participação social e da tomada de decisão, fortalecendo a transparência, o controle social e a melhoria contínua do SUS.

## **Objetivos Específicos**

- Fomentar a cultura da inovação nas Ouvidorias do SUS por meio da aplicação de metodologias participativas, ágeis e centradas no usuário, promovendo soluções que respondam de forma efetiva às necessidades reais da população usuária do SUS.
- Desenvolver produtos e serviços inovadores que apoiem a atuação das Ouvidorias na escuta qualificada, tratamento das manifestações e reinserção dos usuários nas redes de atenção à saúde, com foco na resolução e na melhoria do cuidado em saúde.
- Promover o uso estratégico de dados provenientes das Ouvidorias, ampliando a capacidade analítica e a inteligência institucional para subsidiar a gestão e o controle social a partir da análise de indicadores, visualizações e painéis interativos.
- Capacitar equipes e gestores das Ouvidorias do SUS no uso de ferramentas, linguagens e abordagens inovadoras, contribuindo para a formação contínua e para o desenvolvimento de competências voltadas à criatividade, à colaboração e à transformação institucional.



## **Coordenação de Transparência e Acesso a Informação - CTAI**

A Coordenação de Transparência e Acesso a Informação - CTAI é responsável por exercer a atividade de Serviço de Informação ao Cidadão - SIC e tem como objetivo atender aos pedidos de acesso à informação direcionados ao Ministério da Saúde, com base na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação). Fazem parte de suas atribuições a análise, o processamento e a tramitação dos pedidos, a orientação às Unidades do Ministério da Saúde e aos cidadãos sobre acesso à informação e o monitoramento da Transparência Ativa do órgão por meio da Plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>).

A CTAI configura-se como uma unidade especializada e estratégica dentro da estrutura organizacional, com a função de assegurar a efetividade da Lei de Acesso à Informação - LAI. Suas atribuições abrangem um espectro de atividades voltadas para a qualificação do tratamento dos pedidos de informação e a otimização dos processos correlatos.

Primordialmente, a CTAI é responsável por analisar as respostas das áreas do Ministério da Saúde, aos pedidos de acesso à informação. Esta análise minuciosa visa assegurar que as informações prestadas aos cidadãos sejam completas, precisas, objetivas e em consonância com os preceitos da LAI e demais normativas aplicáveis. Por meio dessa avaliação, identifica possíveis inconsistências, omissões ou áreas que demandam maior detalhamento, contribuindo para a qualidade da informação entregue e a satisfação do requerente.

Ademais, compete à CTAI avaliar e coordenar os fluxos de trabalho relacionados ao tratamento dos pedidos de acesso à informação. Esta avaliação sistêmica dos processos internos permite identificar gargalos, ineficiências ou pontos de estrangulamento que possam impactar o tempo de resposta e a efetividade do atendimento. Ao compreender o ciclo completo do tratamento dos pedidos de acesso à informação, desde o recebimento até a entrega da informação, incluindo as quatro instâncias de recursos, a CTAI obtém uma visão holística que subsidia a proposição de melhorias necessárias quanto ao fluxo dos pedidos de acesso e ao processo de trabalho da equipe e intersetorial.

# OUVIDORIAS DO SUS EM NÚMEROS

Em uma versão anterior desse Relatório de Gestão, foi informado um total de 97.367 manifestações registradas pela Ouvidoria-Geral do SUS/MS, em 2024. No entanto, após revisão e apropriação da metodologia utilizada, foi identificado um equívoco na delimitação dos dados considerados.

Na ocasião, foram contabilizadas apenas as manifestações registradas no Sistema OuvidorSUS, em sua versão atual (3), que haviam se vinculado à Ouvidoria-Geral do SUS/MS como origem da manifestação, desconsiderando as manifestações que foram registradas e tratadas diretamente pelas Ouvidorias do SUS estaduais, municipais, do DF e das entidades vinculadas, que também utilizam o Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS, o OuvidorSUS, em suas versões 2 e 3.

Com a correção da metodologia, esse Relatório de Gestão aponta o registro de 618.727 manifestações, incluindo de forma abrangente todas as manifestações registradas no Sistema OuvidorSUS, em suas versões 2 e 3, independentemente da unidade federativa de origem, ou seja, contemplando a esfera Federal, Estadual, Municipal e o DF, com suas respectivas unidades vinculadas.

Reconhecemos a importância de apresentar dados fidedignos de manifestações no âmbito do SUS para subsidiar a gestão e reforçarmos o nosso compromisso com a transparência, a melhoria contínua dos processos analíticos e a produção de informações qualificadas.

O atendimento às manifestações das pessoas usuárias do SUS é a principal atividade da Ouvidoria. A OuvSUS/MS é responsável por receber, tratar e encaminhar às manifestações da sociedade, em relação aos serviços de saúde ofertados pelo SUS, conforme a Lei nº 13.460/2017, o Decreto nº 9.492/2018 e a Portaria CGU nº 116/2024.

Comprometida em atender as pessoas usuárias do SUS de forma objetiva, oportuna e eficiente, a OuvSUS/MS analisa cada manifestação e pedido de acesso à informação recebidos para identificar a pessoa responsável pela resposta e definir qual a área/unidade do Ministério da Saúde - MS ou qual entidade vin-

culada realizará o atendimento. Dessa forma, evita-se que as manifestações ou pedidos de acesso à informação sejam encaminhados incorretamente entre Secretarias, Departamentos ou Coordenações, tornando o atendimento ao cidadão mais ágil e resolutivo.

**Gráfico 1: Total de Manifestações à Ouvidoria-Geral do SUS/MS, por ano, de 2015 a 2023.**

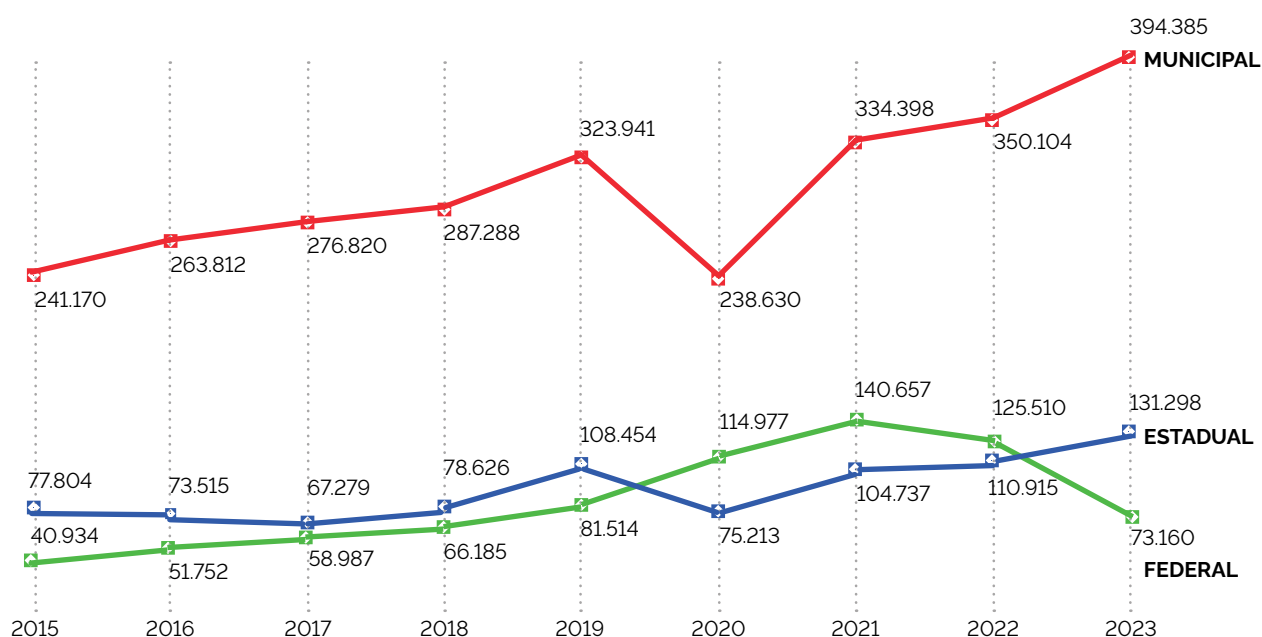


**Fonte: Sistemas OuvidorSUS/OuvSUS/MS. Dados de 2024 são preliminares, podendo sofrer alterações. Atualizados em 30/04/2025.**

O Gráfico 1 apresenta, por ano, no período de 2015 a 2023, um total de 4.292.065 de manifestações, registradas pelas pessoas usuárias do SUS, nas três esferas de gestão do Sistema Único de Saúde.

O Gráfico 2 especifica a evolução dessas manifestações às Ouvidorias do SUS, por cada esfera de governo.

**Gráfico 2: Total de Manifestações à Ouvidoria-Geral do SUS/MS, por ano, por esfera de governo responsável pelas respostas, de 2015 a 2023**



**Fonte: Sistemas OuvidorSUS/OuvSUS/MS. Dados de 2024 são preliminares, podendo sofrer alterações. Atualizados em 30/04/2025.**

Em 2015, as manifestações sobre os Sistemas Municipais de Saúde somaram 241.170 registros, posicionando-se como o ente federado com maior número de manifestações apresentadas, enquanto os Sistemas Estaduais e Federal contabilizaram 77.804 e 40.934 manifestações, respectivamente. No ano seguinte, 2016, verificou-se expansão de aproximadamente 9% no âmbito dos municípios, totalizando 263.812 manifestações. Concomitante, no mesmo ano, observou-se uma retração de 5,5% no âmbito estadual, com 73.515 manifestações; e um incremento de 26% no âmbito Federal, com 51.752 manifestações, indicando um crescimento sobre serviços de pautas Federais.

Em 2017, a evolução manteve-se moderada na Esfera Municipal (+5%, para 276.820), ao passo que a Esfera Estadual recuou quase +8% (67.279). Possivelmente em razão do predomínio de demandas locais e Federal que prosseguiu em forte ascensão, de quase 14%, para 58.987 manifestações. Já em 2018, constatou-se uma redistribuição das manifestações entre as três esferas de gestão do SUS, especialmente com a percepção das pessoas usuárias do SUS, sobre as competências federativas sobre o SUS: a Esfera Municipal atingiu 287.288 (+4%), mas, a Esfera Estadual registrou crescimento de 33% (78.626), diferentemente do ano anterior e a Federal permaneceu quase inalterada (-1%, 66.185), sinalizando uma nova percepção sobre a redistribuição das competências das três esferas de

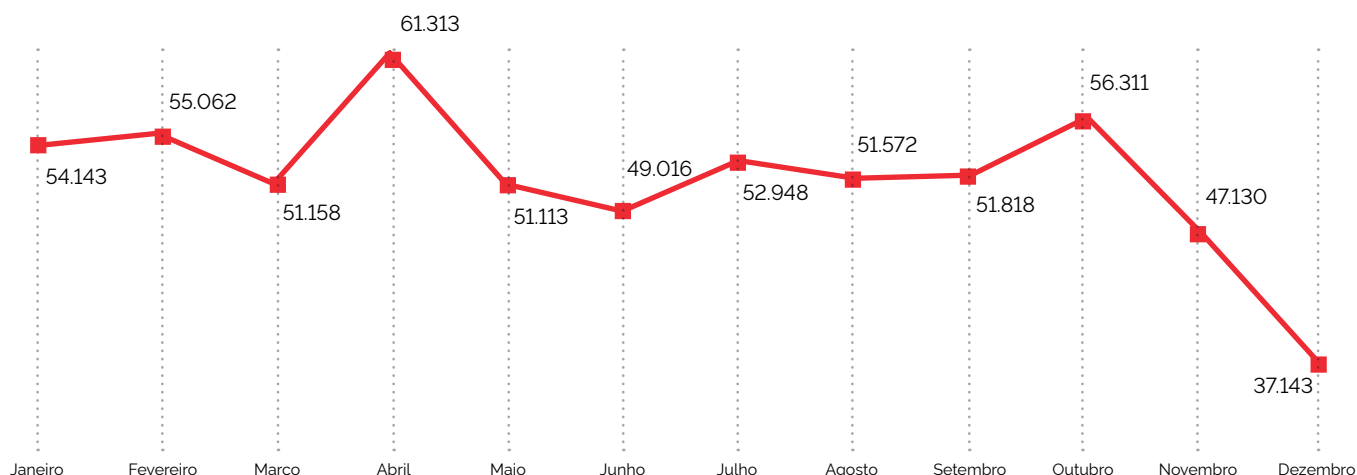
gestão, em relação ao SUS, especialmente a esfera estadual.

O ano de 2019 trouxe novo movimento acerca das manifestações sobre os serviços do SUS: a esfera Municipal registrou 323.941 manifestações (+12,8%), a Estadual avançou 37,9% (108.454) e a Federal cresceu 23% (81.514), marcando o ápice de um ciclo ascendente. Contudo, em 2020, o impacto da pandemia interrompeu esse movimento: as manifestações Municipais despencaram 26% (238.630), as Estaduais, ainda, progrediram 6% (114.977) e a Federal recuou 8% (75.213), evidenciando como as restrições sanitárias – início da pandemia da covid-19 – afetaram cada esfera de modo distinto.

Em 2021, observou-se forte reação das pessoas usuárias do SUS: na Esfera Municipal o registro de manifestações disparou para 334.398 (+40%); na Estadual atingiu o recorde de 104.737 (+39%); e na Federal cresceu com 140.657 (+22%), em relação a 2020, sugerindo uma maior participação das pessoas usuárias do SUS. Em 2022, as manifestações da esfera municipal continuaram crescendo (+4,7%, 350.104); a Estadual registrou aumento de quase 6% (110.915), possivelmente em decorrência do esgotamento momentâneo de temas regionais; e a Federal teve queda de mais de 10%, com 125.510 manifestações/ano.

Em 2023, as manifestações para a esfera municipal voltaram a crescer (+12,6%, 394.385), as manifestações para a esfera estadual cresceram moderadamente com 4,6% (131.298) e as manifestações da esfera Federal sofreram nova redução de 30% (73.160), retornando a patamares similares aos de 2020. Essa oscilação ilustra a natureza das manifestações Federais, sujeitas a contextos políticos nacionais, enquanto as manifestações municipais, mais vinculadas à dinâmica de necessidades cotidianas das pessoas usuárias, apresentam tendência de crescimento sustentado, observado ao longo do período. Dessa forma, a série histórica, entre 2015 e 2023, não apenas expõe cifras, mas revela narrativas: da escalada gradual ao baque pandêmico e da retomada vigorosa aos matizes específicos de cada esfera.



**Gráfico 3. Quantidade de Manifestações recebidas pelas OuvSUS/MS, por mês, em 2024**

**Fonte: Sistemas OuvidorSUS/OuvSUS/MS. Dados de 2024 são preliminares, podendo sofrer alterações. Atualizados em 30/04/2025.**

O Gráfico 3 ilustra a variação mensal da quantidade de manifestações recebidas pelas Ouvidorias do SUS ao longo do ano de 2024. A análise da linha temporal revela uma dinâmica interessante na demanda pelos serviços de ouvidoria ao longo dos meses.

No início do ano, em janeiro, registra-se um volume de 54.143 manifestações, seguido por um leve aumento em fevereiro, com 55.062 registros. Em março, observa-se uma queda para 51.158 manifestações.

O mês de abril apresenta o pico de manifestações recebidas em todo o ano, atingindo 61.313 registros. Este aumento significativo pode estar relacionado a eventos específicos, sazonalidades nos serviços de saúde ou outros fatores que demandaram maior interação da pessoa usuária do SUS com as ouvidorias naquele período.

Após o pico de abril, há uma tendência de queda, com maio registrando 51.113 manifestações e junho apresentando o menor volume do primeiro semestre, com 49.016 registros.

No segundo semestre, observa-se uma recuperação no volume de manifestações em julho, com 52.948 registros, seguido por uma leve queda em agosto para 51.572. No mês de setembro manteve-se um patamar semelhante, com 51.818 manifestações.

Outro pico de manifestações ocorreu em outubro, com 56.311 registros, embora não tão expressivo quanto o de abril. Nos meses seguintes, há um declínio acentuado, com novembro registrando 47.130 manifestações e dezembro apresentando o menor volume de todo o ano, com apenas 37.143 registros. A queda em dezembro pode ser influenciada pelo período de festas de fim de ano e pela possível redução na utilização de alguns serviços de saúde.

O total de manifestações recebidas ao longo de 2024, conforme indicado no Gráfico 3, é de 618.727. A variação mensal demonstra que a demanda pelas ouvidorias não é constante, apresentando picos e quedas ao longo do ano. A identificação dos fatores que contribuíram para os picos de abril e outubro, bem como para as quedas em março, junho e, principalmente, dezembro, pode ser valiosa para o planejamento e a alocação de recursos nas ouvidorias do SUS, visando garantir a capacidade de atendimento em períodos de maior volume de manifestações e aperfeiçoar a gestão nos meses de menor procura.

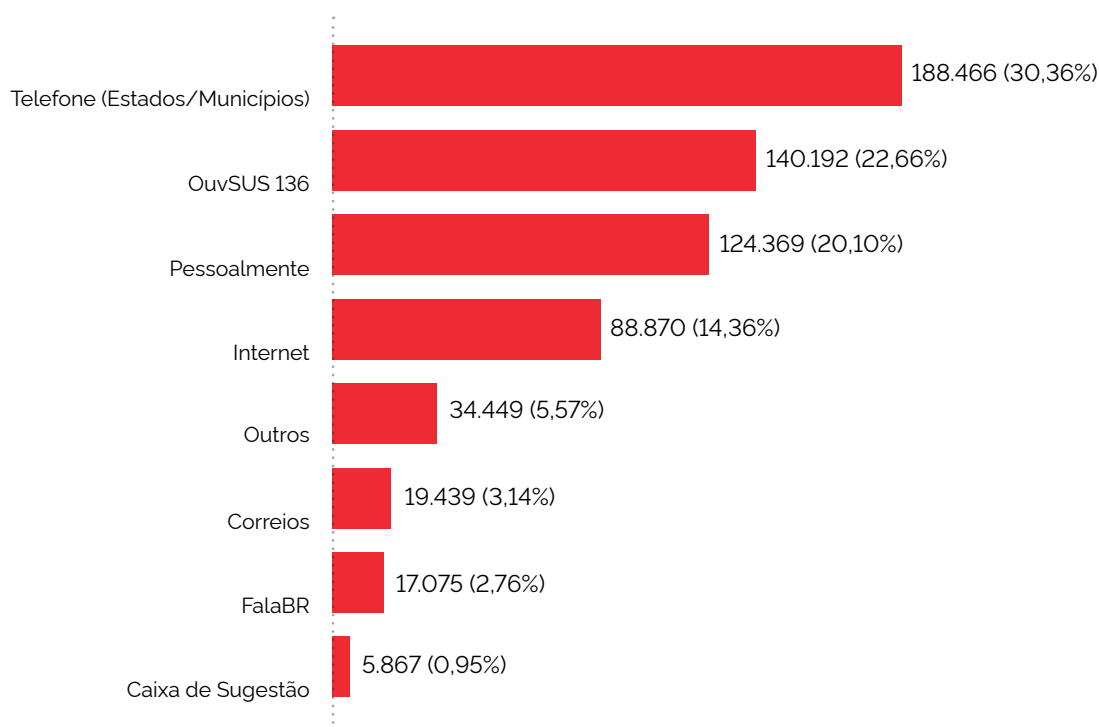


## Canais de Atendimento

Para desempenhar suas funções, a OuvSUS/MS dispõe de diversos canais de atendimento, como: telefone (OuvSUS 136), internet (WhatsApp, Zé Gotinha – chatbot, Formulário Web e Fala.BR, e-mail), carta e atendimento presencial.

Considerando-se as manifestações analisadas e tratadas, os telefones dos municípios e estados obtiveram 30,46% do total, sendo assim, o mais utilizado seguido pela Central de Atendimento OuvSUS 136, representando 22,66% do total.

**Gráfico 4. Quantidade de Manifestações recebidas pelas Ouvidorias do SUS, por canal de atendimento, em 2024**



**Fonte: Sistemas OuvidorSUS/OuvSUS/MS. Dados de 2024 são preliminares, podendo sofrer alterações. Atualizados em 30/04/2025.**

O Gráfico 4 detalha a quantidade de manifestações recebidas pelas Ouvidorias do SUS por meio de diferentes canais de atendimento ao longo do ano de 2024. A análise dos dados revela uma significativa variação na utilização dos canais pela pessoa usuária do SUS.

O canal com o maior volume de manifestações recebidas é o Telefone (estados, municípios e DF), com um expressivo total de 188.466 registros. Este dado

sugere que a comunicação telefônica direta com as Ouvidorias locais ainda representa um meio preferencial e, amplamente, utilizado pela população para expressar suas manifestações.

Em segundo lugar, destaca-se o canal OuvSUS 136, com 140.192 manifestações. Este número elevado demonstra a importância e a acessibilidade da Central de Atendimento OuvSUS 136 como um ponto de contato relevante para as pessoas usuárias do SUS em todo o país.

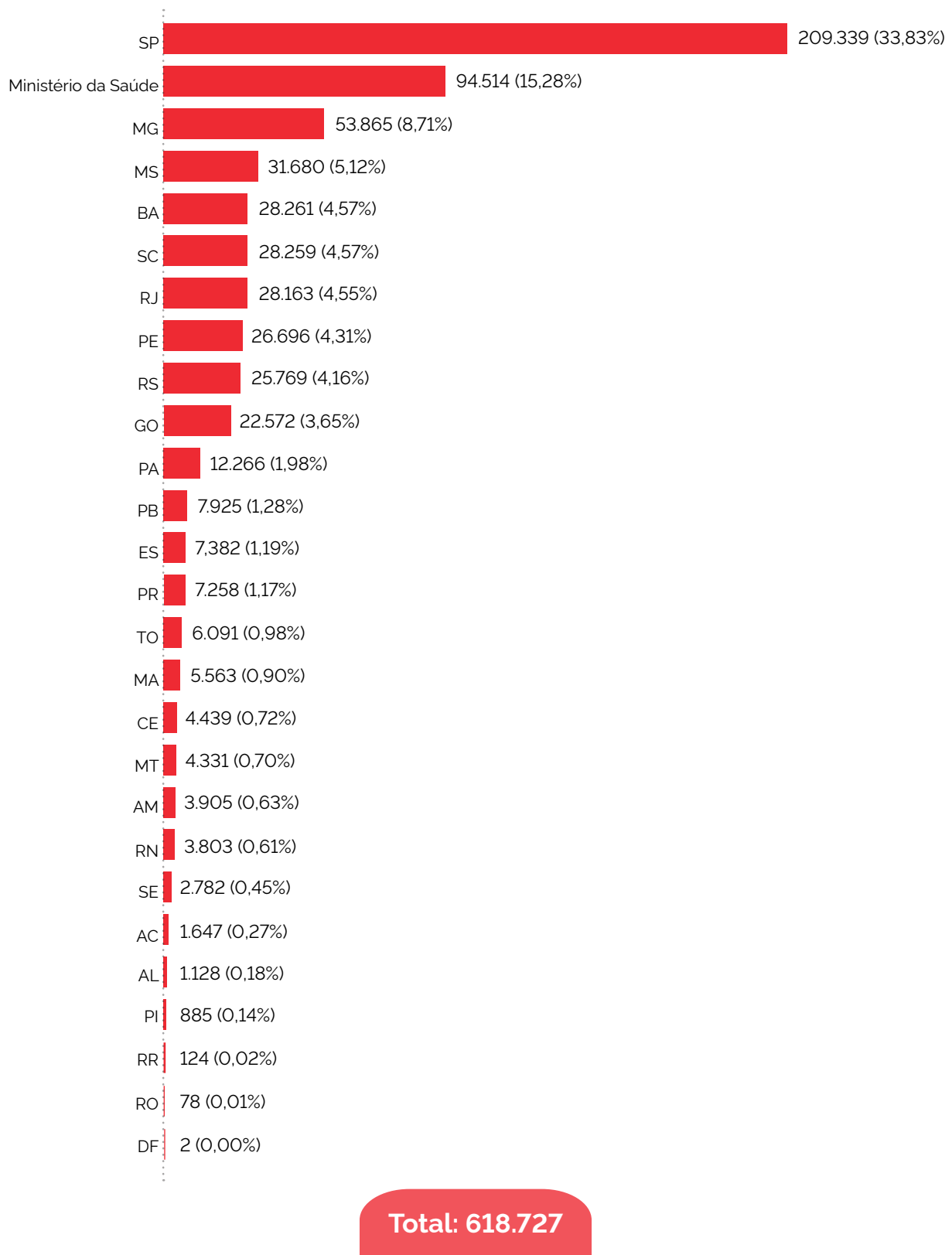
O atendimento Presencial, também, se mostra um canal de grande relevância, com 124.369 manifestações. A busca pelo contato direto com os atendentes das ouvidorias indica a necessidade de um espaço físico para que a pessoa usuária do SUS possa apresentar suas manifestações de forma mais detalhada ou quando necessita de um atendimento individualizado.

O canal Internet registra um volume considerável de 88.870 manifestações. Este dado reflete a crescente digitalização dos serviços e a comodidade que a plataforma on-line oferece para o registro de manifestações, permitindo que as pessoas usuárias do SUS se manifestem a qualquer hora e de qualquer lugar, com acesso à internet.

Os demais canais apresentam volumes, significativamente, menores. Outros canais somam 34.449 manifestações; os Correios registram 19.439; a Plataforma Fala.BR, mencionada no relatório como tendo apresentado problemas de integração, contabiliza 17.075 manifestações; e a Caixa de Sugestão é o canal com o menor número de registros, com 5.867.

Em resumo, a análise do Gráfico 4 demonstra a diversidade de canais utilizados pelas pessoas usuárias do SUS para se comunicarem com as Ouvidorias. A predominância do telefone (tanto local quanto nacional) e do atendimento presencial sugere a importância da acessibilidade e do contato humano com as pessoas usuárias do SUS. Ao mesmo tempo, a significativa utilização da internet indica uma crescente adesão aos meios digitais. Os canais com menor volume podem ser objeto de análise para identificar possíveis barreiras de acesso ou menor divulgação, buscando estratégias para aperfeiçoar o engajamento da população por meio de todas as ferramentas disponíveis.

**Gráfico 5. Quantidade de Manifestações recebidas pelas Ouvidorias do SUS, por local de registro das Manifestações, em 2024**



Fonte: Sistemas OuvidorSUS/OuvSUS/MS. Dados de 2024 são preliminares, podendo sofrer alterações. Atualizados em 30/04/2025.

O Gráfico 5 ilustra a distribuição da quantidade de manifestações recebidas pelas Ouvidorias do SUS ao longo do ano de 2024, segmentadas por local de registro. A análise dos dados revela uma concentração significativa de registros em alguns estados e no âmbito do Ministério da Saúde, enquanto outros entes federativos apresentam volumes, consideravelmente, menores.

O Estado de São Paulo - SP destaca-se com o maior número de manifestações registradas, totalizando 209.339. Este volume expressivo pode ser atribuído a diversos fatores, como a alta densidade populacional do Estado, a maior demanda x oferta de serviços de saúde e com, possivelmente, uma maior familiaridade da população com os mecanismos de participação, como as Ouvidorias do SUS, e Controle Social.

Em segundo lugar, o Ministério da Saúde centraliza um volume considerável de 94.514 manifestações. Esse dado sugere que uma parcela significativa das manifestações das pessoas usuárias do SUS seja direcionada ao Órgão Federal, possivelmente, em relação às diretrizes políticas de saúde de âmbito nacional; aos serviços específicos geridos pela União; pela facilidade de acesso aos canais de comunicação Federais da OuvSUS/MS, integrada com mais de 2.000 (duas mil) Ouvidorias do SUS, descentralizadas em todo o país; ou como uma possibilidade de adotar o MS como "instância recursal" ante a uma possível falta de atendimento local.

Estados como Minas Gerais - MG, com 53.865 registros, Mato Grosso do Sul - MS, com 31.680, e Bahia - BA, com 28.261 manifestações, também apresentam volumes relevantes, indicando uma demanda considerável pelas Ouvidorias nesses locais. Os demais estados listados, como Santa Catarina - SC, Rio de Janeiro - RJ, Pernambuco - PE e Rio Grande do Sul - RS, registram quantidades entre 20 e 30 mil manifestações, demonstrando uma utilização consistente dos serviços de Ouvidorias.

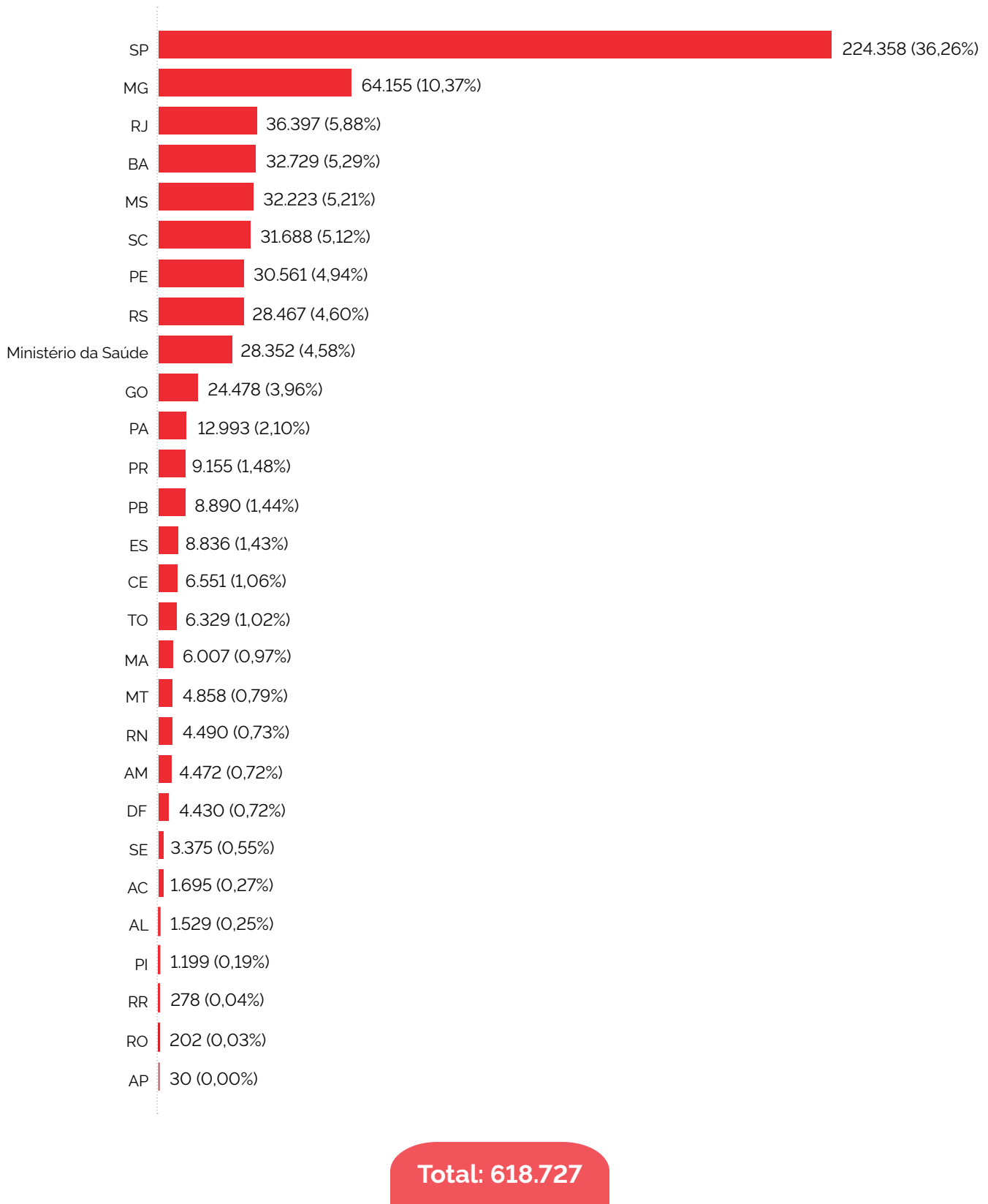
Na outra extremidade do Gráfico 5, observa-se que estados como Piauí - PI, Roraima - RR, Rondônia - RO e o Distrito Federal - DF apresentam os menores números de manifestações registradas em 2024. Essa disparidade pode ser influenciada por fatores como: menor população; acesso limitado a serviços de saúde; menor divulgação dos canais de Ouvidorias do SUS; existência de canais

específicos de recepção de manifestações; ou diferentes níveis de engajamento da população com os mecanismos de participação social.

O total de manifestações recebidas pelas Ouvidorias do SUS, em 2024, considerando todos os locais de registro, alcança a expressiva cifra de 618.727 manifestações. Esse volume sublinha a importância das Ouvidorias como um canal essencial para a escuta qualificada das pessoas usuárias do SUS, fornecendo informações valiosas para a gestão do Sistema e para a busca contínua pela melhoria dos serviços de saúde em todo o país. A análise da distribuição geográfica das manifestações pode direcionar estratégias específicas para cada localidade, visando otimizar o acesso aos canais de Ouvidoria e fortalecer a participação das pessoas usuárias do SUS.



**Gráfico 6. Quantidade de Manifestações de Ouvidorias do SUS, por entes federados (União/Estados) responsáveis pelas Manifestações, em 2024**



Fonte: Sistemas OuvidorSUS/OuvSUS/MS. Dados de 2024 são preliminares, podendo sofrer alterações.  
Atualizados em 30/04/2025.

O Gráfico 6 discrimina a quantidade de manifestações por Unidades de Ouvidorias do SUS responsáveis pelas respostas ao longo do ano de 2024, considerando-se a União, os Estados e o DF. A análise dos dados revela uma concentração significativa da responsabilidade pela resposta em algumas unidades específicas, enquanto outras apresentam um volume consideravelmente menor.

A unidade com o maior número de manifestações respondidas é o Estado de São Paulo - SP, com um total de 224.358 respostas, representando 36,6% do total das manifestações registradas em 2024. Este volume expressivo reforça a tendência observada, indicando também uma alta demanda por respostas e uma estrutura de Ouvidoria local, possivelmente, mais robusta ou com maior capacidade de processamento.

Em segundo lugar, destaca-se o estado de Minas Gerais - MG, com 64.155 respostas. Embora significativamente menor que São Paulo, este número ainda representa um volume considerável de demandas atendidas pela ouvidoria estadual.

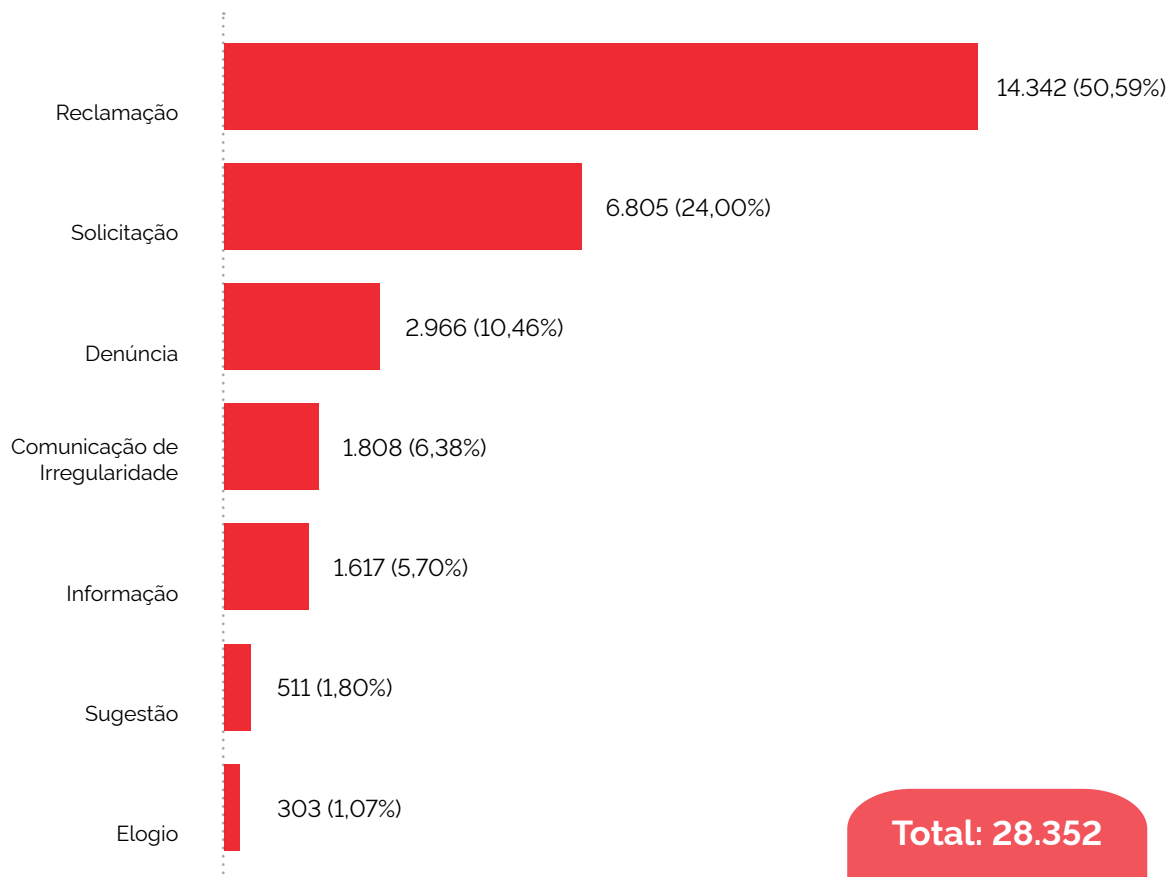
O Estado do Rio de Janeiro - RJ aparece em seguida, com 36.397 manifestações respondidas, seguido pela Bahia - BA com 32.729 e Mato Grosso do Sul - MS com 32.223. Estes dados sugerem uma demanda consistente por respostas nas ouvidorias desses estados.

O Ministério da Saúde, que figurava com um maior volume de registros no Gráfico 5, no qual relaciona-se as Ouvidorias de origem das manifestações, com 94.514 registros, representando 15,28% das manifestações recebidas, aparece com um número relativamente menor de respostas (28.352), no Gráfico 6. Isso pode indicar que muitas das manifestações registradas na OuvSUS/MS são, posteriormente, redirecionadas para as Ouvidorias estaduais ou municipais para o tratamento e respostas por entes federados competentes.

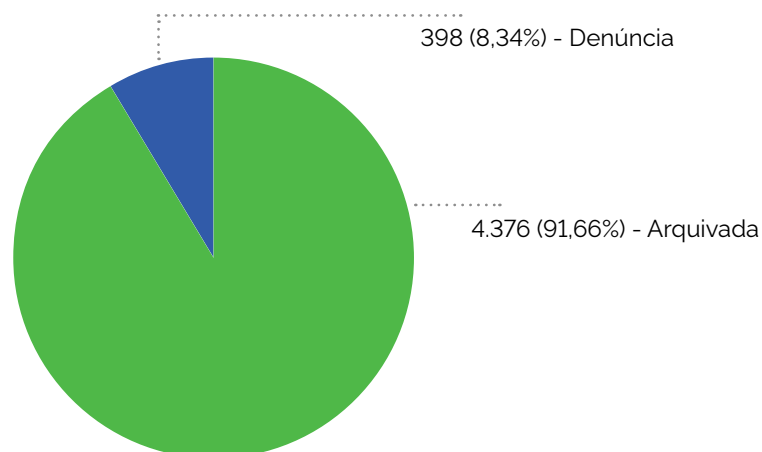
Os demais estados apresentam volumes progressivamente menores de manifestações respondidas, com o Amapá - AP registrando o menor número, com apenas 30 respostas. Essa variação pode refletir a quantidade de manifestações recebidas em cada localidade e a capacidade de resposta de suas respectivas Ouvidorias.

Essa análise pode ser valiosa para o planejamento e a alocação de recursos nas diferentes Ouvidorias do SUS, visando garantir uma capacidade de resposta proporcional às necessidades de cada localidade.

**Gráfico 7. Classificação das Manifestações recebidas pelas Ouvidorias do SUS, sobre serviços do Ministério da Saúde, em 2024**



Denúncias Reais: Denúncias e Comunicação de Irregularidade apuradas.



Fonte: Sistemas OuvidorSUS/OuvSUS/MS. Dados de 2024 são preliminares, podendo sofrer alterações. Atualizados em 30/04/2025.

O Gráfico 7 detalha a classificação das manifestações recebidas pelas Ouvidorias do SUS, referentes às manifestações exclusivas de serviços geridos pelo Ministério da Saúde, durante o ano de 2024. A análise dos dados revela as classificações predominantes das manifestações direcionadas ao Órgão Federal.

A categoria Reclamação concentra o maior volume de manifestações, com um total de 14.342 registros, ou seja, mais de 50% das manifestações formuladas sobre o Ministério da Saúde. Este dado indica que uma parcela significativa das interações das pessoas usuárias com as Ouvidorias em relação ao Ministério da Saúde envolve a expressão de insatisfação ou queixas sobre os serviços, políticas ou procedimentos.

Em segundo lugar, destaca-se a Solicitação, com 6.805, representando 24% dos registros. As solicitações podem abranger pedidos de informações específicas, agendamentos, acesso a serviços ou outras manifestações que requerem uma ação ou resposta por parte do Ministério da Saúde.

A categoria Denúncia, também, apresenta um número relevante de 2.966 manifestações, com 10,46% dos registros. As denúncias, geralmente referem-se a relatos de irregularidades, ilegalidades ou condutas inadequadas identificadas pelas pessoas usuárias dos serviços ou de ações loco-regionais relacionadas a programas do Ministério da Saúde.

As demais categorias registram volumes, significativamente, menores. A Comunicação de Irregularidade - nome atribuído às denúncias anônimas - contabiliza 1.808, com 6,38% das manifestações registradas; a categoria Informação registra 1.617, com 5,70% das manifestações; a Sugestão alcança 511 registros, representando 1,80% do total das manifestações; e o Elogio é a categoria com o menor número de manifestações, com apenas 303 registros, com 1,07% do total.

O total de manifestações recebidas pelas Ouvidorias do SUS sobre o Ministério da Saúde, em 2024, atingiu 28.352 registros. A predominância de Reclamações sugere áreas que necessitam de maior atenção e possível aprimoramento por parte do Ministério da Saúde. As Solicitações indicam a busca das pessoas usuárias por Informações e Serviços do SUS, enquanto as Denúncias reforçam o papel das Ouvidorias como canal de participação e de controle social com a

identificação de possíveis falhas ou irregularidades. O baixo volume de Elogios pode indicar uma área de oportunidade para incentivar o registro de experiências positivas, embora a ausência de Elogios não signifique, necessariamente, a inexistência de serviços de qualidade. Pode ser que o distanciamento do gestor federal e a proximidade dos gestores municipais facilitem as iniciativas de elogiar ou não.

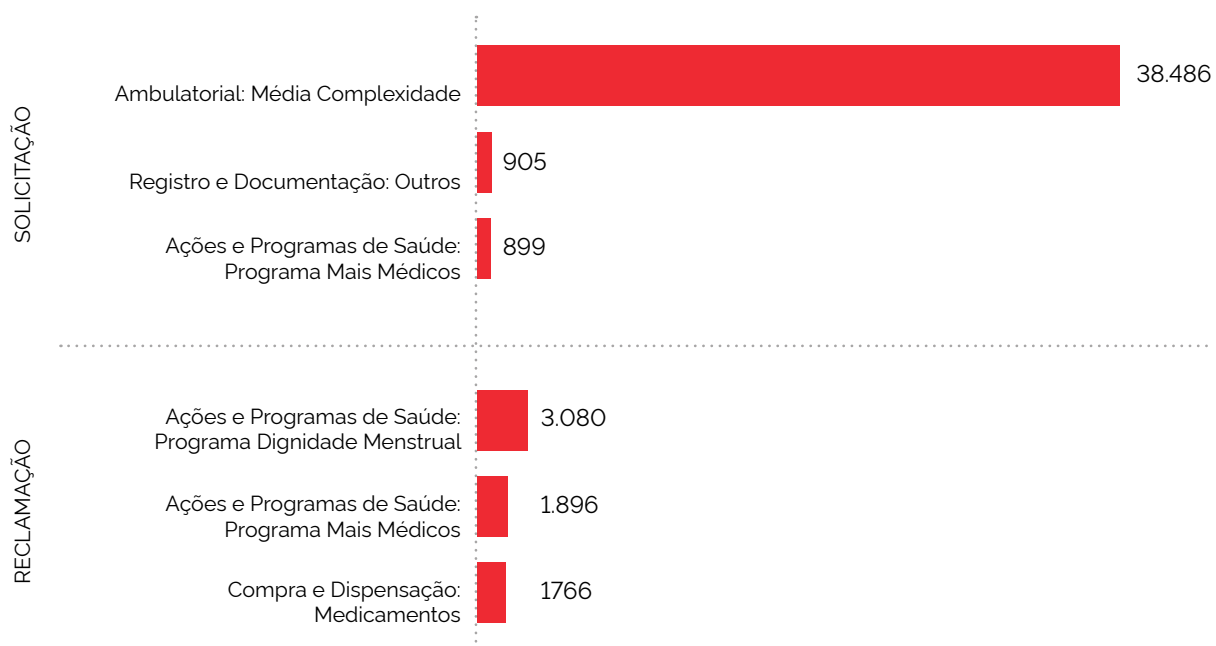
O Gráfico 7 de pizza, apresenta a situação das manifestações classificadas como Denúncia e Comunicação de Irregularidade, recebidas pelas Ouvidorias do SUS ao longo de 2024. Essas manifestações registram relatos de possíveis irregularidades, ilegalidades ou condutas inadequadas relacionadas a serviços, ações e programas sob responsabilidade do Ministério da Saúde. Ao todo, foram registradas 4.774 manifestações nessas duas classificações. Dentre elas, 398 (8,34%) foram encaminhadas para as áreas apuratórias competentes. Esses encaminhamentos ocorrem, exclusivamente, quando a manifestação apresenta materialidade, relevância e autoria, ou seja, quando há elementos mínimos que sustentem a manifestação como Denúncia. Essas condições são essenciais para que as áreas apuratórias possam dar prosseguimento às investigações com base nas informações recebidas.

As demais 4.376 manifestações de Denúncias e Comunicação de Irregularidades (91,66%) foram arquivadas. O arquivamento não significa desconsideração da manifestação, mas sim a conclusão de que, naquele momento, ela não atende aos pré-requisitos necessários para ser encaminhada à apuração de Denúncia. Entre os motivos de arquivamento estão a ausência de dados mínimos para investigação, como relatos genéricos e manifestações anônimas sem informações suficientes. Quando presentes os critérios de materialidade, relevância e autoria, essas manifestações são tratadas como Denúncias e, assim, são encaminhadas às áreas responsáveis: Comissões de Ética do MS e do RJ, Corregedoria do MS e Departamento Nacional de Auditoria do SUS-DenaSUS.

Em resumo, a classificação das manifestações direcionadas ao Ministério da Saúde, em 2024, aponta para uma maior incidência de Reclamações, seguida por Solicitações e Denúncias. Essa análise fornece valiosas reflexões para a gestão do Ministério da Saúde, permitindo identificar as principais preocupações das pessoas usuárias do SUS que se manifestaram e direcionar esforços para a me-

lhoria dos serviços e a resolução das manifestações apresentadas. Reforça-se, assim, a importância de que as pessoas usuárias do SUS forneçam o máximo de detalhes possíveis ao registrar uma manifestação. O fortalecimento dessa etapa contribui diretamente para o exercício do controle social, ampliando a capacidade de resposta e promovendo melhorias na Gestão do SUS.

**Gráfico 8. Principais temas das Manifestações de solicitação e reclamação relacionadas aos serviços do Ministério da Saúde, em 2024**



**Fonte: Sistemas OuvidorSUS/OuvSUS/MS. Dados de 2024 são preliminares, podendo sofrer alterações. Atualizados em 30/04/2025.**

O Gráfico 8 traz a análise das principais temáticas vinculadas às manifestações de Solicitação e Reclamação, classificadas pelas Ouvidorias do SUS, em 2024, revelando áreas prioritárias de atenção dentro dos serviços e programas geridos pelo Ministério da Saúde. Essas classificações permitem compreender os pontos de mais manifestações da população, seja pela busca de acesso ou pelo relato de falhas na prestação dos serviços.

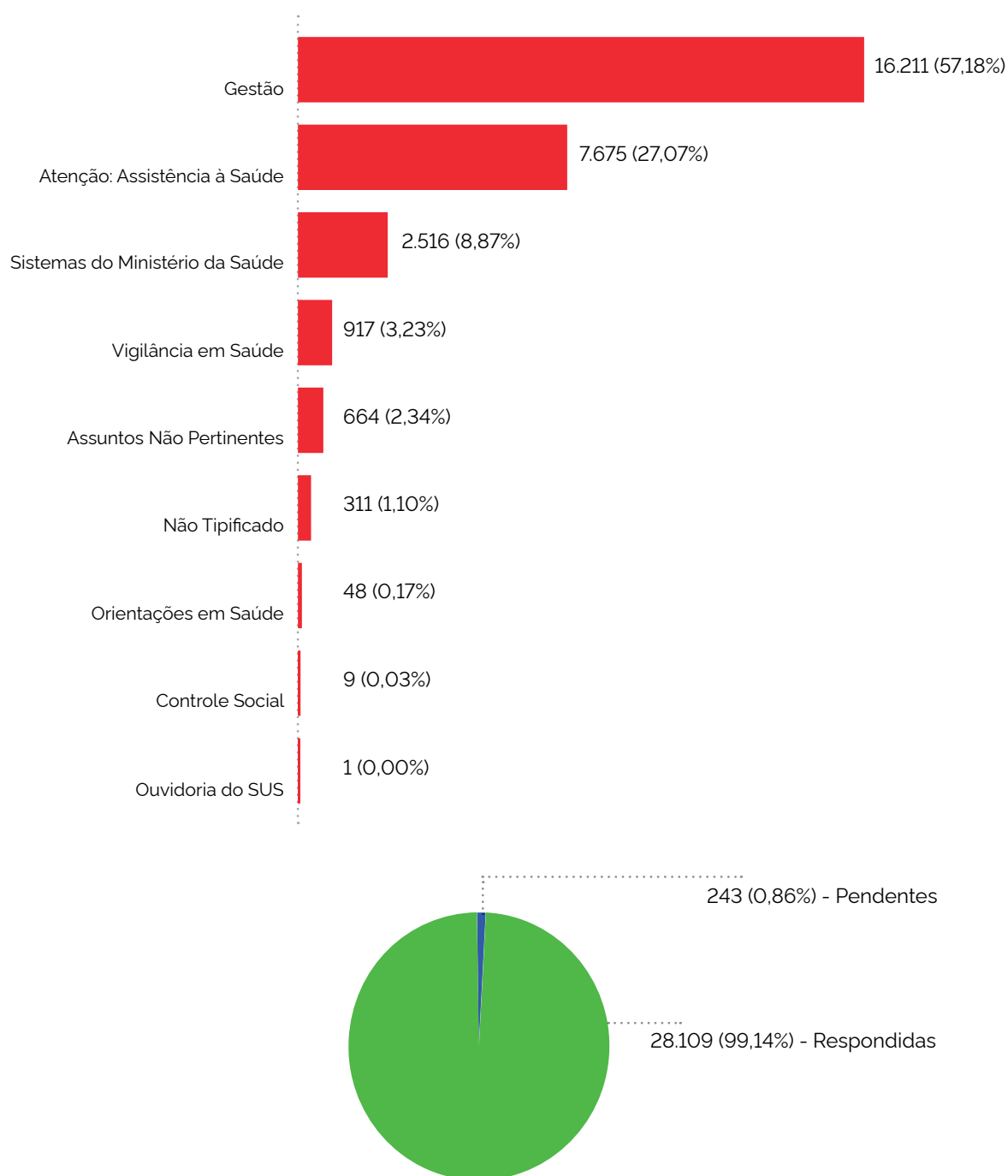
Entre as manifestações de Solicitação, o tema com maior volume de registros foi “Ambulatorial: Média Complexidade”, com 38.486 manifestações. Esse número expressivo indica que grande parte das pessoas usuárias do SUS procura as Ouvidorias para solicitar Informações ou Serviços relacionadas ao acesso a consultas, exames ou procedimentos de média complexidade evidenciando

uma demanda significativa por serviços ambulatoriais especializados. Em seguida, aparecem as temáticas "Registro e Documentação: Outros", com 905 registros, e "Ações e Programas de Saúde: Programa Mais Médicos", com 899 registros, que reforçam a relevância de temas ligados à necessidade de documentos comprobatórios de realização de procedimentos pelos usuários.

Já entre as manifestações classificadas como Reclamação, destaca-se como principal temática "Ações e Programas de Saúde: Programa Dignidade Menstrual", com 3.080 registros. Esse volume revela a insatisfação recorrente das pessoas usuárias em relação à execução e cobertura desse Programa, apontando a necessidade de reavaliação ou fortalecimento das ações em curso. Em segundo lugar, o "Programa Mais Médicos" reaparece com 1.896 registros, agora sob a ótica das Reclamações, sugerindo possíveis fragilidades na atuação dos profissionais ou na gestão do Programa em determinadas localidades. A terceira temática com maior volume de reclamações foi "Compra: Dispensação: Medicamentos", com 1.766 registros, o que indica problemas relacionados ao fornecimento de medicamentos, incluindo questões de acesso, disponibilidade ou regularidade da entrega.

Em resumo, tanto as Solicitações quanto as Reclamações se concentram em áreas estruturantes da política pública de saúde, como atenção ambulatorial, programas de provimento médico e abastecimento de medicamentos. A identificação dessas temáticas como recorrentes nas manifestações registradas pelas Ouvidorias permite direcionar esforços de gestão e políticas públicas para qualificar a resposta do Ministério da Saúde às necessidades da população. Além disso, reforça a importância das Ouvidorias como instrumento estratégico de escuta qualificada, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços oferecidos pelo SUS.

**Gráfico 9. Manifestações recebidas pelas Ouvidorias do SUS sobre assuntos do Ministério da Saúde, em 2024**



**Fonte: Sistemas OuvidorSUS/OuvSUS/MS. Dados de 2024 são preliminares, podendo sofrer alterações. Atualizados em 30/04/2025.**

O Gráfico 9 categoriza as manifestações recebidas pelas Ouvidorias do SUS sobre assuntos relacionados ao Ministério da Saúde, durante o ano de 2024, enquanto o Gráfico 9 de pizza complementar indica a situação geral dessas manifestações.



Analisando o Gráfico 9 de barras, o assunto Gestão concentra o maior número de manifestações, com um total de 16.211 registros. Este dado sugere que uma parcela significativa das interações das pessoas usuárias com as Ouvidorias em relação ao Ministério da Saúde está relacionada à Gestão do Sistema, tais como: temas administrativos, de organização ou funcionamento do Sistema.

Em segundo lugar, destaca-se o assunto Atenção à Saúde, com 7.675 manifestações. Este volume indica que muitas manifestações estão relacionadas diretamente à prestação de serviços de saúde, acesso a tratamentos, consultas, exames ou outras questões assistenciais.

O assunto Sistemas do Ministério da Saúde registra 2.516 manifestações, sugerindo que dúvidas, problemas ou sugestões relacionados a plataformas digitais, sistemas de informação ou ferramentas tecnológicas do Ministério da Saúde são relevantes para as pessoas usuárias do SUS.

O assunto Vigilância em Saúde, com 917 manifestações, demonstra que questões ligadas ao monitoramento de doenças, vigilância epidemiológica, saúde ambiental e outras áreas de atuação da Secretaria de Vigilância em Saúde e Ambiente/SVSA também geram demandas por parte da população.

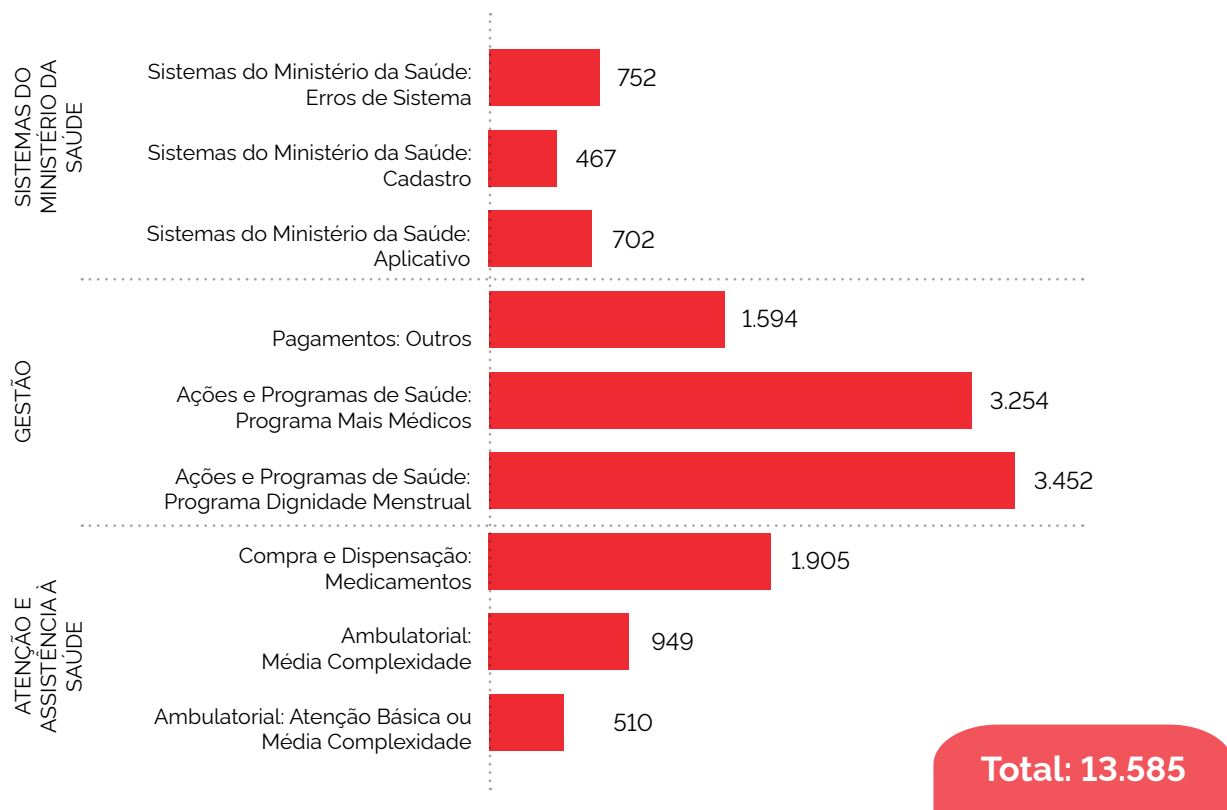
As demais categorias apresentam volumes menores: Assuntos Não Pertinentes (664), Não Tipificado (311), Orientações em Saúde (48), Controle Social (9) e Ouvidorias do SUS (1). O baixo número em "Controle Social" pode indicar uma área com menor engajamento ou conhecimento por parte das pessoas usuárias do SUS.

O Gráfico 9 de pizza complementar revela a situação geral das 28.352 manifestações totais. Uma parcela expressiva de 28.109 manifestações (99,14%) foi classificada como Respondida, enquanto apenas 243 manifestações (0,86%) permaneciam Pendentes. Este alto percentual de respostas sugere uma eficiência considerável no tratamento das manifestações direcionadas ao Ministério da Saúde pelas Ouvidorias do SUS.

Resumindo, a análise destes Gráficos 9 (barra e pizza) indicam que as principais preocupações das pessoas usuárias do SUS em relação ao Ministério da

Saúde, em 2024, concentraram-se em questões da Gestão e da Atenção à Saúde. A alta taxa de respostas demonstra um esforço em dar retorno às manifestações dos cidadãos, o que é fundamental para a credibilidade e a efetividade do Sistema de Ouvidorias do SUS. A baixa representatividade de temas como Controle Social pode ser um ponto de reflexão para futuras ações de divulgação e engajamento.

**Gráfico 10. Manifestações recebidas (Top 3) pelas Ouvidorias do SUS, por assuntos e temas, sobre serviços de Gestão do Ministério da Saúde, em 2024**



**Fonte: Sistemas OuvidorSUS/OuvSUS/MS. Dados de 2024 são preliminares, podendo sofrer alterações. Dados atualizados em 07/04/2025.**

A quantidade de 13.585 manifestações exibidas no Gráfico 10 corresponde ao somatório dos três principais assuntos (Top 3): Gestão, Atenção/Assistência à Saúde e Sistemas do Ministério da Saúde.

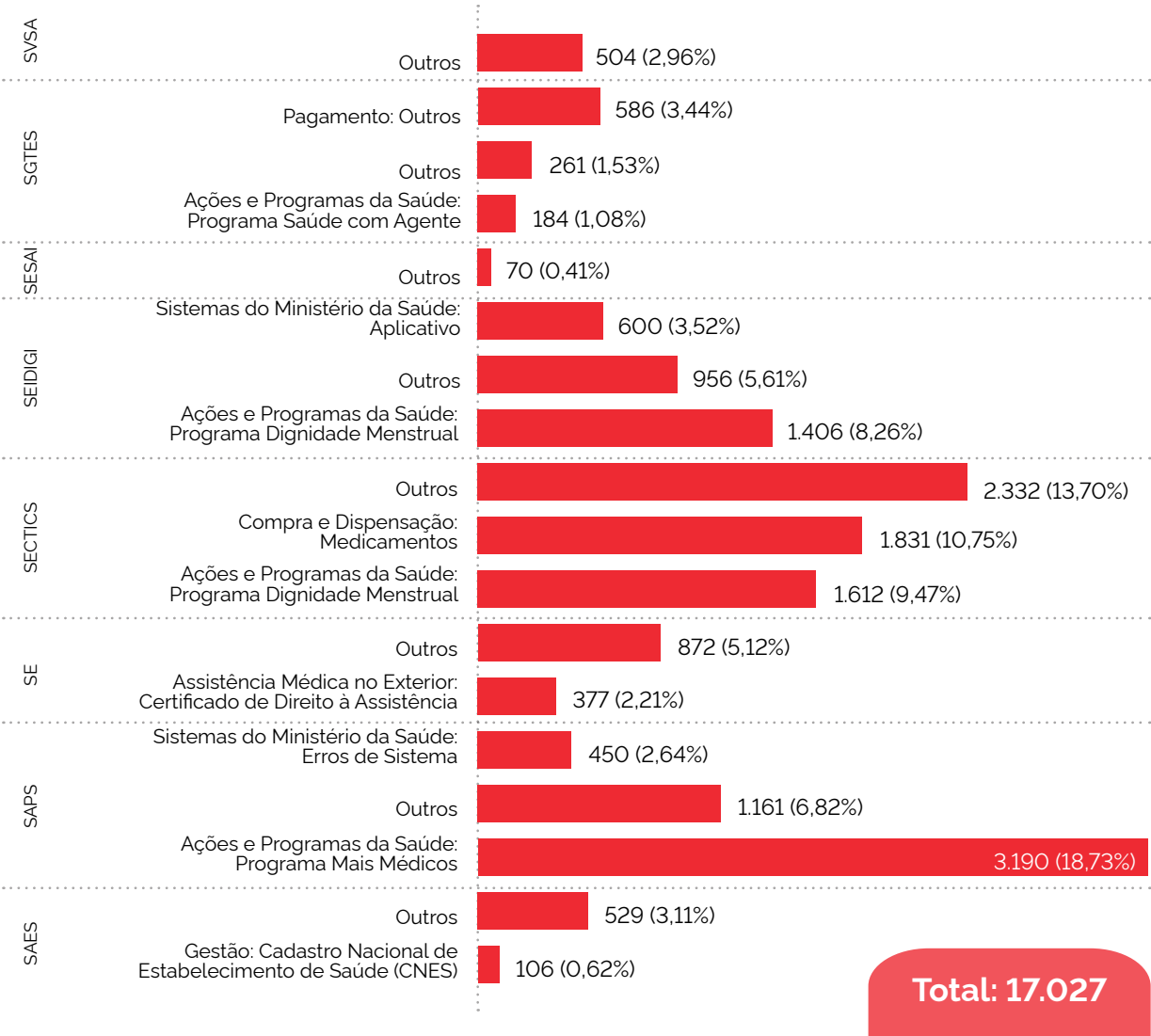
Dentro do assunto Atenção e Assistência à Saúde (3.364), verifica-se que os temas Compra: Dispensação: Medicamentos (1.905), seguido por Ambulatorial: Média Complexidade (949) e Ambulatorial: Atenção Básica ou Média Complexidade (510), reforçam a necessidade de fortalecer, não apenas a logística de fornecimento de medicamentos, mas também, a capacidade ambulatorial em diferentes complexidades.



No assunto Gestão (8.300), as tipificações de maior volume são os temas Ações e Programas de Saúde: Programa Dignidade Menstrual (3.452), Ações e Programas de Saúde: Programa Mais Médicos (3.254) e Pagamento: Outros (1.594). Esse perfil sugere atenção na continuidade e expansão dos programas governamentais de saúde.

Já no assunto Sistemas do Ministério da Saúde (1.921), observa-se que os temas Sistemas do Ministério da Saúde: Erros de Sistema (752), Sistemas do Ministério da Saúde: Aplicativo (702) e Sistemas do Ministério da Saúde: Cadastro (467) indicam uma demanda relevante por melhorias técnicas e de usabilidade nos sistemas digitais do Ministério da Saúde.

**Gráfico 11: Manifestações recebidas pelas Ouvidorias do SUS, por temas, das Secretárias do Ministério da Saúde, em 2024**



Fonte: Sistemas OuvidorSUS/OuvSUS/MS. Dados de 2024 são preliminares, podendo sofrer alterações. Dados atualizados em 07/04/2025

O Gráfico 11 demonstra que na Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação e do Complexo Econômico-Industrial da Saúde - SECTICS, os dois temas (Top 2), aqueles que ultrapassaram 100 manifestações, foram: Compra e Dispensação de Medicamentos (1.831) e Ações e Programas de Saúde: Programa Dignidade Menstrual (1.612). Todos os demais temas (mesmo aqueles com  $\geq 100$  ocorrências, que não entraram no Top 2), foram consolidados em Outros (2.332).

Na Secretaria de Atenção Primária à Saúde - SAPS, apenas um tema atingiu o limiar de 100: Ações e Programas de Saúde: Programa Mais Médicos (3.190). Como não havia um segundo tema com  $\geq 100$  registros, todo o restante foi agrupado em Outros (1.161).

Na Secretaria de Informação e Saúde Digital - SEIDIGI, figuram no Top 2 Ações e Programas de Saúde: Programa Dignidade Menstrual (1.406) e Sistemas do Ministério da Saúde: Aplicativo (600), enquanto os demais temas formam o grupo Outros (956).

Na Secretaria Executiva - SE, os dois principais registros são Sistemas do Ministério da Saúde: Erros de Sistema (450) e Assistência Médica no Exterior: Certificado de Direito à Assistência (377). O restante das manifestações (mesmo as com  $\geq 100$  casos fora do Top 2) foi reunido em Outros (872).

Na Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde - SGTES, o único tema acima de 100 manifestações foi Pagamentos: Outros (586), e todos os demais temas ficaram em Outros (261).

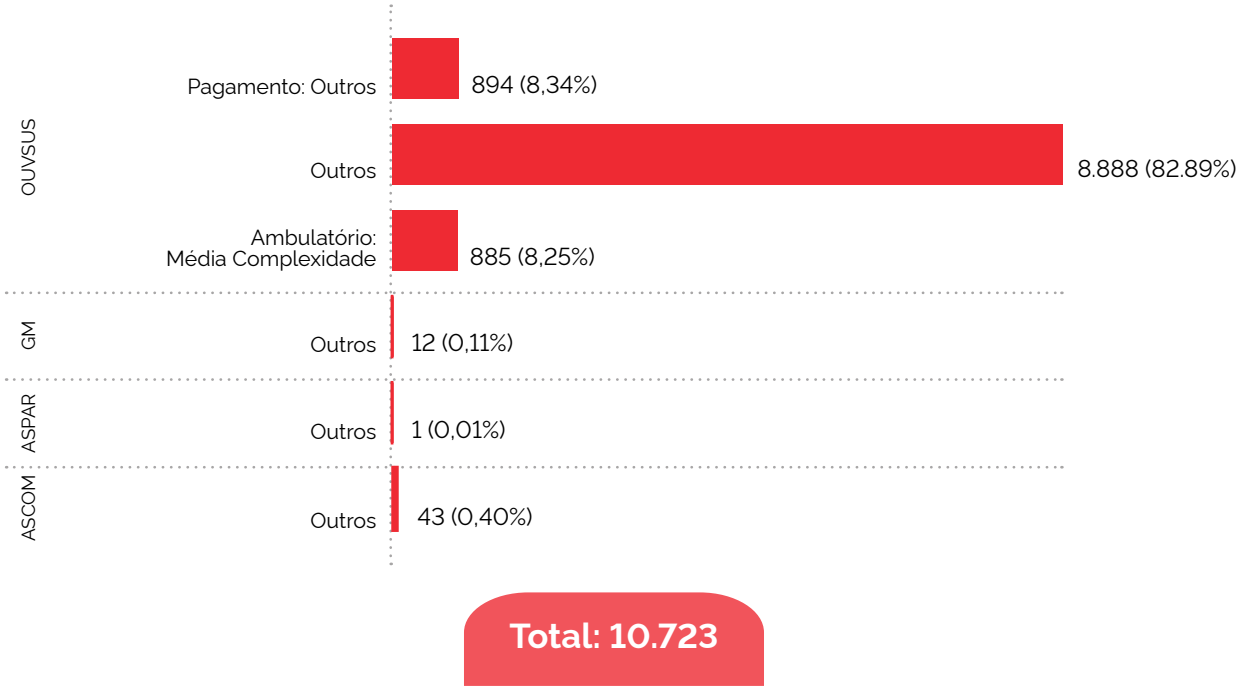
Na Secretaria de Vigilância em Saúde e Ambiente - SVSA, nenhum tema alcançou 100 ocorrências, de modo que todas as 504 manifestações foram consolidadas em Outros (504).

Na Secretaria de Atenção Especializada à Saúde - SAES, o único tema com  $\geq 100$  registros foi Gestão - Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde - CNES (106), ficando o restante dos temas em Outros (529).

Por fim, na Secretaria de Saúde Indígena - SESAI não houve qualquer tema com 100 ou mais registros e todas as 70 manifestações estão em Outros (70).



**Gráfico 12. Manifestações recebidas pelas Ouvidorias do SUS, por tema, pelo Gabinete da Ministra do Ministério da Saúde (GM/MS), em 2024**



Fonte: Sistemas OuvidorSUS/OuvSUS/MS. Dados de 2024 são preliminares, podendo sofrer alterações. Dados atualizados em 07/04/2025

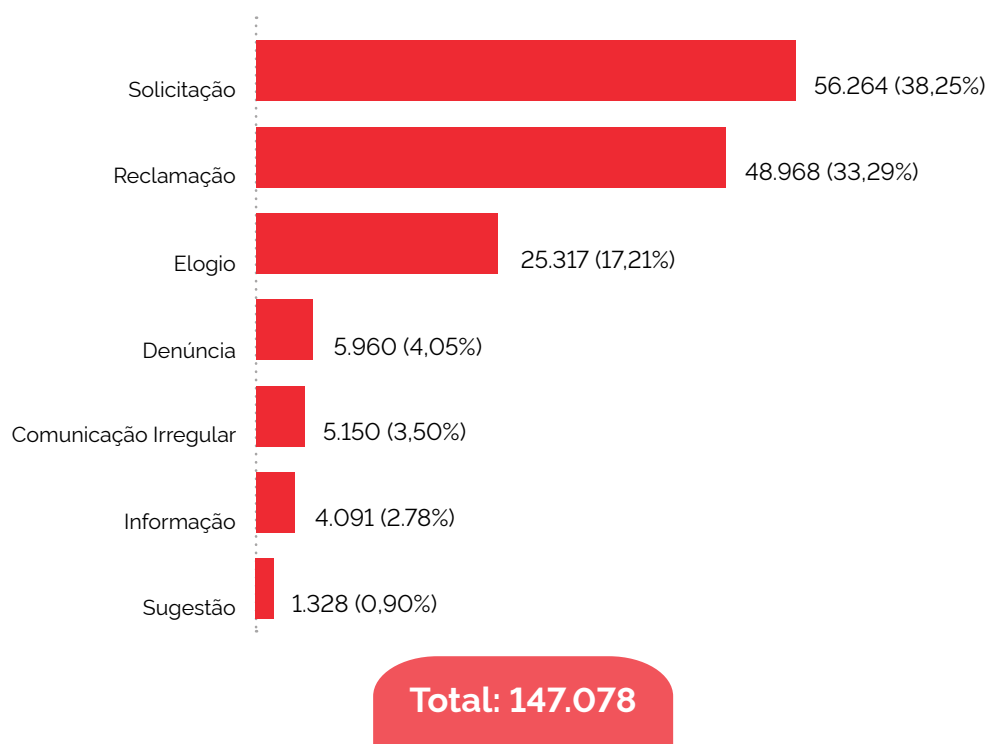
No Gráfico 12, o critério de Top 2 apontou dois temas: Pagamento: Outros (894) e Ambulatorial: Média Complexidade (885). Todos os demais - temas, por menor que fosse a quantidade de manifestações — foram consolidadas em Outros (8 888), para preencher as duas primeiras posições do ranking.

No Gabinete da Ministra - GM, só existe Outros (12) nas duas vagas do Top 2, visto que não há outros temas em quantidade ≥ para compor o segundo lugar.

Na Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares e Federativos - ASPAR, o único registro foi Outros (1).

Na Assessoria Especial de Comunicação Social - ASCOM, Outros (43) também preencheu ambas as vagas do Top 2, uma vez que nenhum outro tema alcançou a lista das duas primeiras posições.

**Gráfico 13. Classificação de Manifestações recebidas pelas Ouvidorias do SUS de Serviços sob Gestão dos Estados, em 2024**



**Fonte: Sistemas OuvidorSUS/OuvSUS/MS. Dados de 2024 são preliminares, podendo sofrer alterações. Dados atualizados em 07/04/2025**

O Gráfico 13 detalha a classificação das manifestações recebidas pelas Ouvidorias do SUS nos estados brasileiros durante o ano de 2024, tratando-se especificamente dos serviços do SUS ofertados pelos Estados. A análise dos dados revela uma distribuição diversificada na classificação das manifestações registradas.

A Solicitação lidera o volume de manifestações, com um total de 56.264 registros. Este dado indica que uma parcela significativa das interações das pessoas usuárias do SUS com as Ouvidorias Estaduais do SUS envolvem solicitações de informações, agendamentos, acesso a serviços específicos ou outras que requerem uma ação ou resposta das instâncias estaduais.

Em segundo lugar, destaca-se a Reclamação, com 48.968 registros sobre os serviços, atendimentos ou procedimentos, oferecidos pelo SUS nos estados representando uma parcela considerável das manifestações.

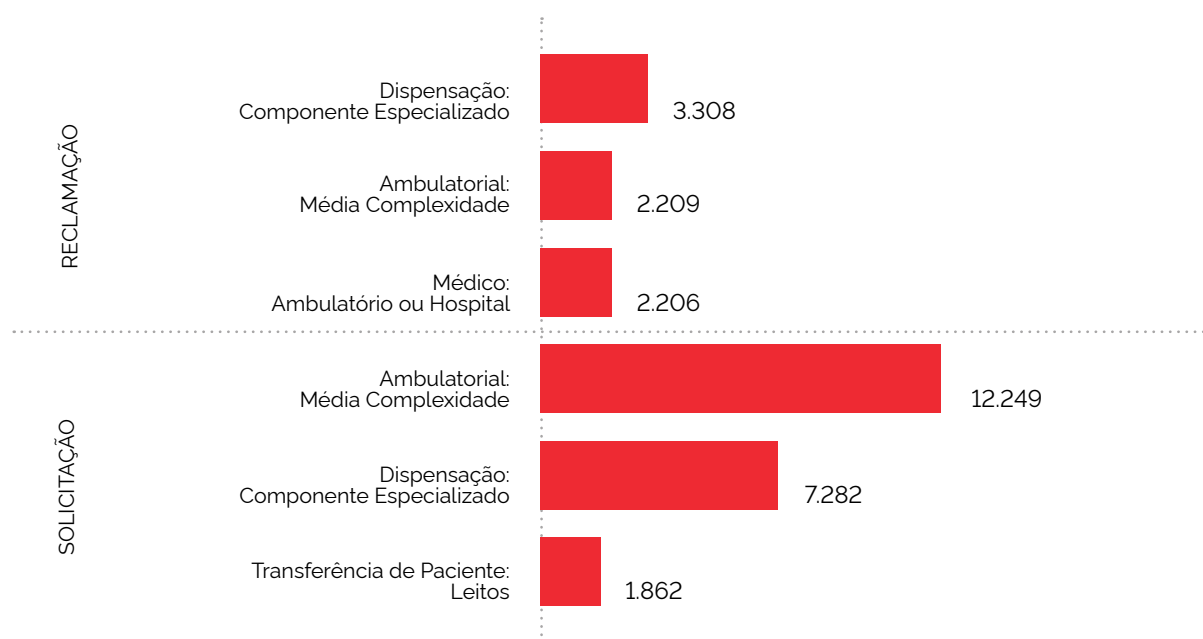
Um aspecto relevante e positivo é o volume de Elogios, que alcança 25.317 registros. Este número demonstra que uma parcela importante das pessoas usuárias do SUS nos estados reconhece e manifesta satisfação com os serviços recebidos, o que é um indicativo da qualidade em algumas áreas e serviços.

A categoria Denúncia registra 5.960 manifestações, indicando relatos de possíveis irregularidades, ilegalidades ou condutas inadequadas nos serviços de saúde estaduais. A Comunicação de Irregularidade apresenta um volume semelhante, com 5.150 registros, reforçando a importância das Ouvidorias como canal para o controle social. Informamos que as Comunicação de Irregularidades são Denúncias anônimas que recebem o mesmo tratamento das denúncias gerais, o que, neste caso, somariam 11.110 manifestações de denúncias.

As classificações Informação (4.091 registros) e Sugestão (1.328 registros) apresentam volumes menores, sugerindo que a busca por informações específicas e a proposição de melhorias são menos frequentes nas manifestações sobre os serviços estaduais, em comparação com as Solicitações e Reclamações.

O total de manifestações recebidas pelas Ouvidorias do SUS sobre os serviços nos estados, em 2024, atingiu 147.078. A predominância de classificações sobre Solicitações e Reclamações aponta para as principais necessidades e insatisfações das pessoas usuárias do SUS em relação aos serviços estaduais. O volume significativo de Elogios, por outro lado, destaca experiências positivas importantes. A análise dessa classificação fornece interpretações valiosas para as gestões estaduais do SUS, permitindo identificar classificações de maior quantidade de manifestações, pontos de insatisfação e assuntos/temas que geram reconhecimento por parte das pessoas usuárias do SUS, subsidiando a formulação de estratégias para aprimorar a qualidade e a efetividade dos serviços oferecidos.

**Gráfico 14. Principais temas das Manifestações de solicitação e reclamação relacionadas aos serviços do SUS nos Estados Brasileiros, em 2024**



**Fonte: Sistemas OuvidorSUS/OuvSUS/MS. Dados de 2024 são preliminares, podendo sofrer alterações. Dados atualizados em 07/04/2025**

O Gráfico 14 reúne as principais temáticas das manifestações recebidas pelas Ouvidorias do SUS, em 2024, cuja responsabilidade de resposta é atribuída aos estados brasileiros. As classificações Reclamação e Solicitação permitem identificar os principais pontos de tensão e de manifestações relacionadas aos serviços de saúde sob gestão estadual.

Entre as manifestações de Solicitação, observa-se que o maior número de registros está associado à temática "Ambulatorial: Média Complexidade", com 12.249 manifestações. Esse volume expressivo reflete a elevada procura por serviços ambulatoriais, como consultas e exames especializados, cuja oferta é de responsabilidade direta dos estados. Em segundo lugar, aparece a temática "Dispensação: Componente Especializado", com 7.282 solicitações, evidenciando a demanda significativa pelo acesso a medicamentos do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica (CEAF), também gerido em grande parte pelos entes estaduais. A temática "Transferência de Paciente: Leitos: Entre Estabelecimentos" surge em seguida, com 1.862 manifestações, indicando desafios operacionais relacionados ao encaminhamento de pacientes entre unidades, envolvendo acesso a leitos hospitalares regulados pelos estados.

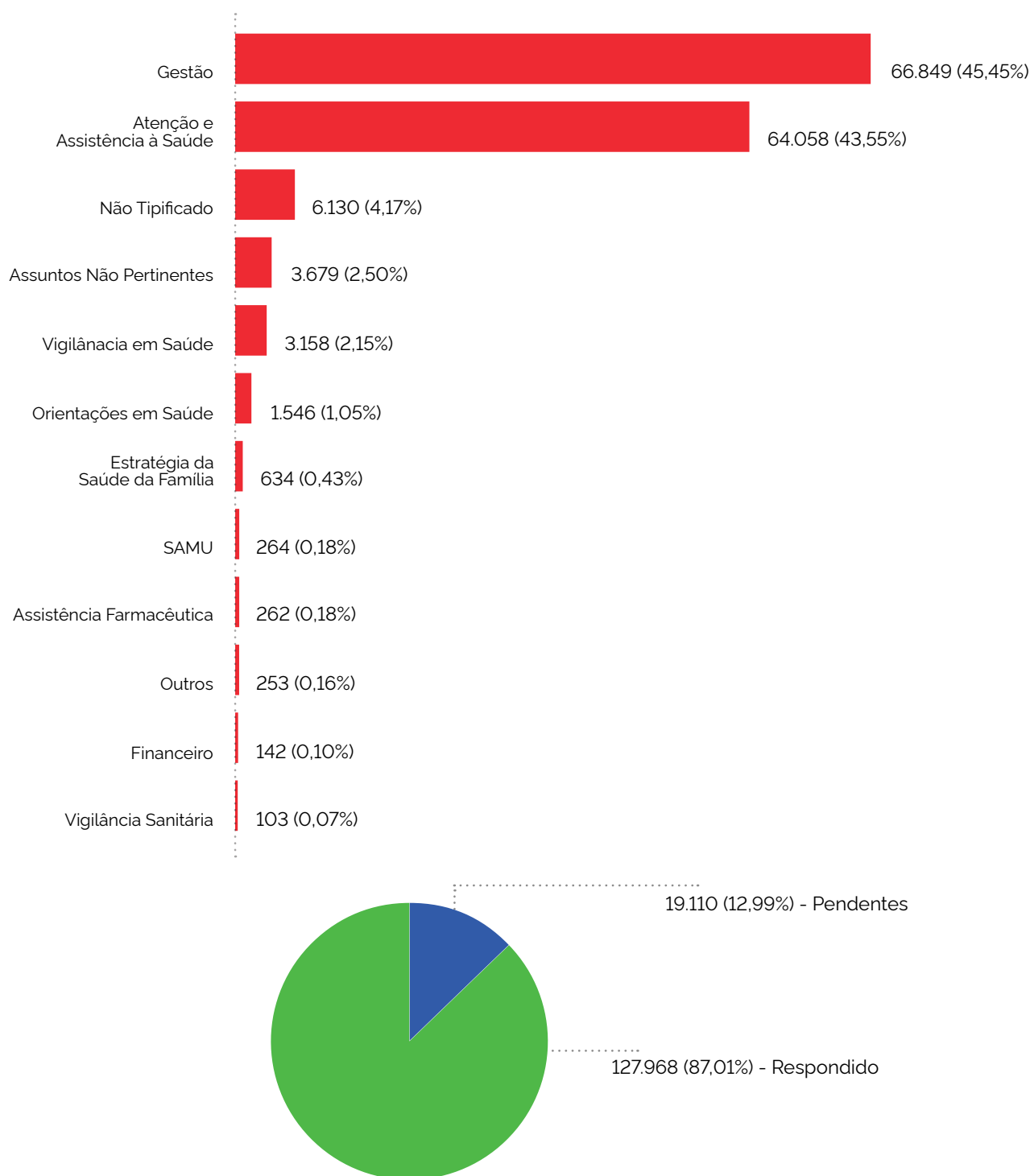
Já no campo das Reclamações, destaca-se como principal temática tam-



bém a “Dispensação: Componente Especializado”, com 3.308 manifestações. Isso evidencia que, além da busca ativa por acesso a esses medicamentos, há também um número significativo de relatos de insatisfação quanto à disponibilidade, à demora na entrega ou à interrupção no fornecimento. As temáticas “Ambulatorial: Média Complexidade” e “Médico: Ambulatório ou Hospital” aparecem quase empatadas, com 2.209 e 2.206 manifestações, respectivamente. Esses dados sugerem a existência de fragilidades na oferta e na qualidade da atenção ambulatorial e hospitalar prestada pelos estados, com impactos diretos na experiência das pessoas usuárias do SUS.

A concentração dessas manifestações em temáticas estruturantes do sistema de saúde revela a importância da atuação coordenada entre os entes federativos, especialmente no que se refere à regionalização da atenção especializada, à logística de medicamentos de alto custo e à regulação do acesso a serviços hospitalares. A escuta ativa promovida pelas Ouvidorias do SUS, ao captar essas demandas e insatisfações, oferece subsídios relevantes para o aprimoramento da gestão estadual em saúde e para o fortalecimento das redes de atenção que compõem o SUS.

**Gráfico 15. Manifestações Recebidas pelas Ouvidorias do SUS sobre Assuntos de Serviços do SUS sob Gestão dos Estados, em 2024**



**Fonte: Sistemas OuvidorSUS/OuvSUS/MS. Dados de 2024 são preliminares, podendo sofrer alterações. Dados atualizados em 07/04/2025**

O Gráfico 15 categoriza os assuntos das manifestações recebidas pelas Ouvidorias do SUS nos estados brasileiros durante o ano de 2024, agrupadas por assuntos. O Gráfico 15 de pizza complementar exibe a situação geral dessas manifestações.

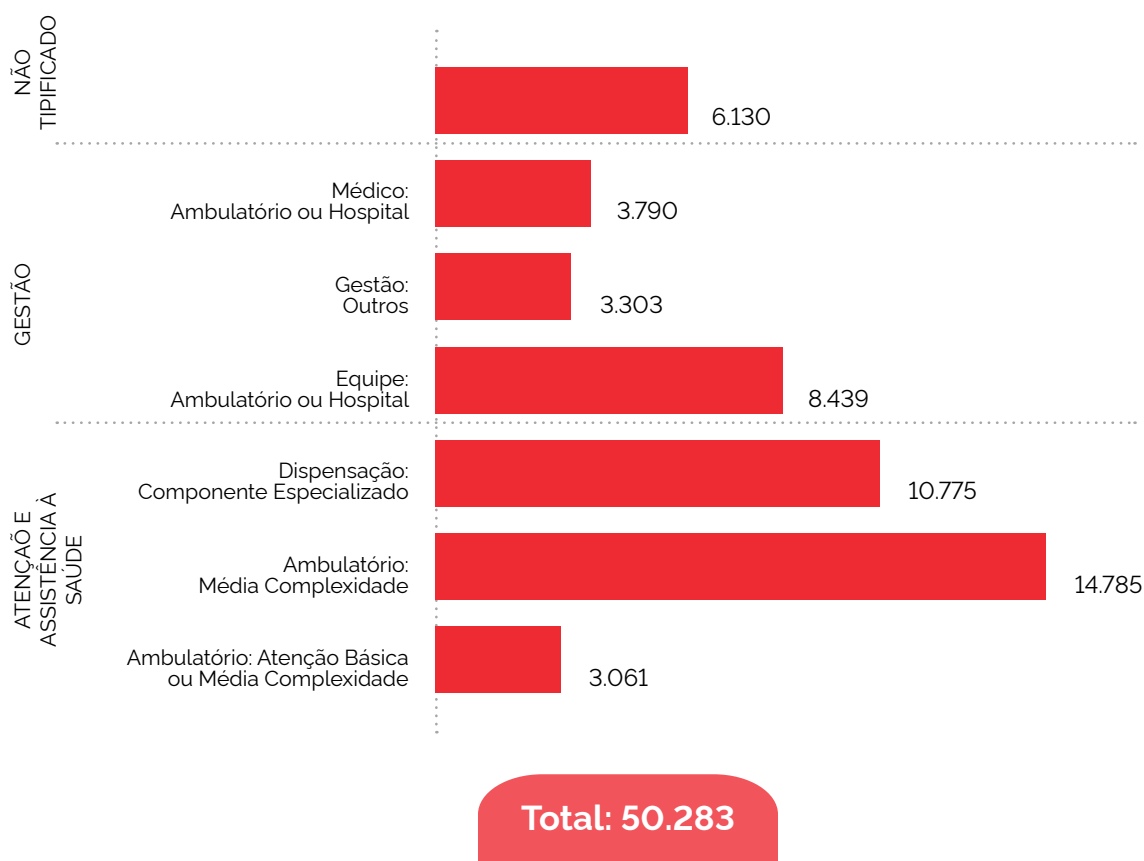
Analisando o Gráfico 15, de barras, observa-se uma equivalência entre os dois principais assuntos: Gestão, com 66.849 manifestações; e Atenção à Saúde, com 64.058 registros. Este dado sugere que as manifestações das pessoas usuárias do SUS nos estados concentram-se tanto em temas relacionados diretamente ao acesso e à qualidade dos serviços de saúde (Atenção à Saúde) quanto aos temas administrativos, de organização e funcionamento do sistema (Gestão).

As manifestações "Não Tipificado", que não tem assunto atribuído, apresentam um volume considerável de 6.130 manifestações. Este número indica que uma parcela significativa das manifestações não foi classificada, o que pode sugerir a necessidade de aprimoramento nos processos de tratamento e categorização das manifestações.

Os demais assuntos registram volumes significativamente menores: Assuntos Não Pertinentes (3.679), Vigilância em Saúde (3.158), Orientações em Saúde (1.546), Estratégia de Saúde da Família (634), Samu (264), Assistência Farmacêutica (262), Financeiro (142), Vigilância Sanitária (103), "Outros" totalizam 252 manifestações e englobam as temáticas Produtos para Saúde: Correlatos, Alimento, Assistência Odontológica, Transporte, Comunicação, Conselho de Saúde, Controle Social, Sistemas do Ministério da Saúde, Consulta: Atendimento: Tratamento, Recursos Humanos, Ouvidoria do SUS e Estabelecimento de Saúde.

O Gráfico 13 de pizza complementar, mostra a situação geral das 147.078 manifestações totais. Uma grande maioria, de 127.968 manifestações (87,01%), foi situada como "Respondida", enquanto 19.110 manifestações (12,99%) permaneceram "Pendentes". Embora a taxa de resposta seja alta, a parcela Pendente, ainda, representa um volume considerável de manifestações aguardando tratamento. Em resumo, a análise destes Gráficos 13 (barra e pizza) demonstra que as principais preocupações da pessoa usuária do SUS nos estados, em 2024, dividem-se entre assuntos de Atenção à Saúde e de Gestão do Sistema. O volume expressivo de manifestações não tipificadas sugere uma área para revisão nos processos de classificação. A taxa de respostas é elevada, mas a quantidade de pendências indica a necessidade de esforços contínuos para o tratamento tempestivo de todas as manifestações.

**Gráfico 16. Manifestações recebidas (Top 3) por assuntos e temas pelas Ouvidorias do SUS nos Estados, em 2024**



**Fonte: Sistemas OuvidorSUS/OuvSUS/MS. Dados de 2024 são preliminares, podendo sofrer alterações. Dados atualizados em 07/04/2025**

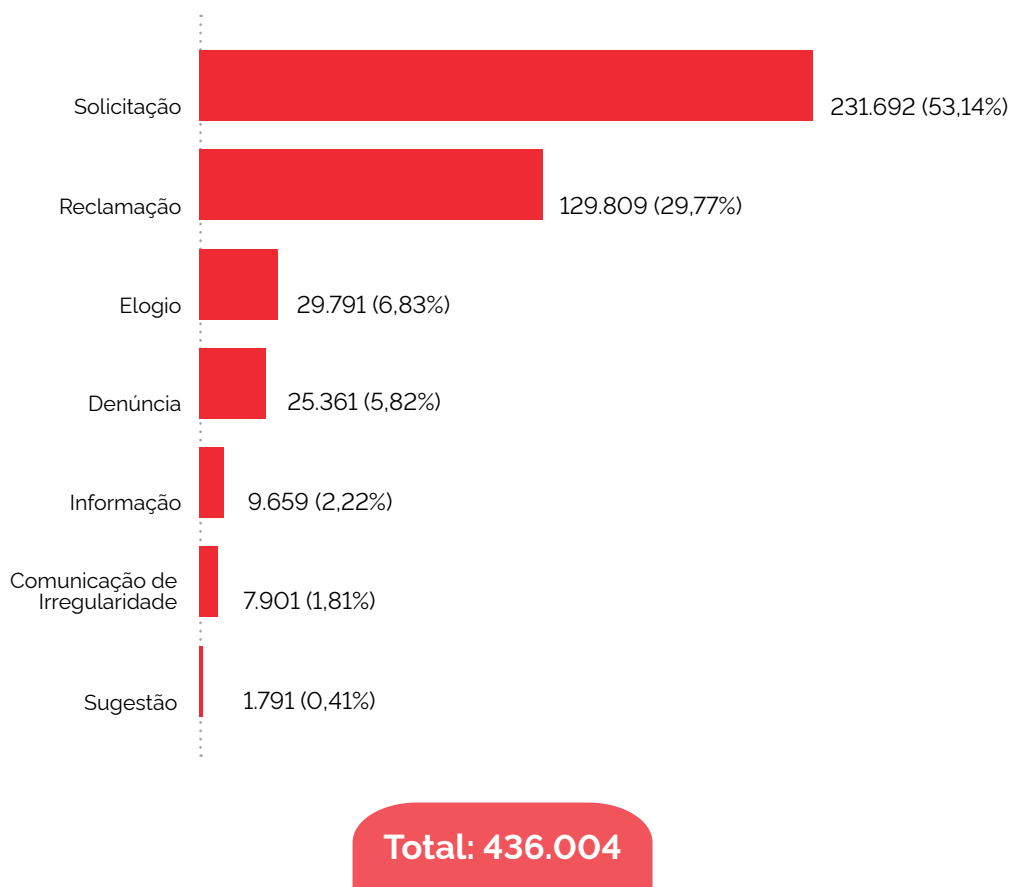
O valor de 50.283 exibido no Gráfico 16 corresponde ao somatório dos três principais assuntos: Atenção e Assistência à Saúde, Gestão e Não Tipificado.

Dentro de Atenção e Assistência à Saúde (28.621), os temas de maior frequência são: Ambulatorial - Média Complexidade (14.785), Dispensação: Componente Especializado (10.775) e Ambulatorial: Atenção Básica ou Média Complexidade (3.061), o que reforça a necessidade de priorizar a ampliação dos serviços ambulatoriais de média complexidade e o fortalecimento da logística de dispensação especializada.

Em Gestão (15.532), os três principais temas são Equipe: Ambulatório ou Hospital (8.439), Médico: Ambulatório ou Hospital (3.790) e Gestão: Outros (3.303), indicando atenção em aprimorar as equipes de serviço e revisar processos administrativos nas Unidades de Saúde.

Na categoria Não Tipificadas (6.130) estão as manifestações que, ainda, não foram tipificadas, manifestações que não houve interação de profissionais nas Ouvidorias Estaduais.

**Gráfico 17. Classificação de Manifestações recebidas pelas Ouvidorias do SUS sobre Serviços do SUS sob Gestão dos Municípios, em 2024**



**Fonte: Sistemas OuvidorSUS/OuvSUS/MS. Dados de 2024 são preliminares, podendo sofrer alterações. Dados atualizados em 07/04/2025**

O Gráfico 17 detalha a classificação das manifestações recebidas pelas Ouvidorias do SUS nos municípios brasileiros durante o ano de 2024, especificamente, nos serviços do SUS ofertados nos municípios. A análise dos dados revela a predominância de Solicitações e Reclamações.

A classificação Solicitação lidera, expressivamente, o volume de manifestações, com um total de 231.692 registros. Este dado indica que a principal manifestação das pessoas usuárias do SUS nas Ouvidorias Municipais envolve solicitação de informações sobre serviços do SUS, agendamentos, acesso a serviços específicos, ou outras necessidades que requerem uma ação ou resposta dos

municípios.

Em segundo lugar, a Reclamação também apresenta um volume significativo, com 129.809 registros. As manifestações sobre os serviços, atendimentos ou procedimentos oferecidos pelo SUS nos municípios representam uma parcela considerável, sinalizando áreas que podem necessitar de atenção e melhorias na prestação dos serviços.

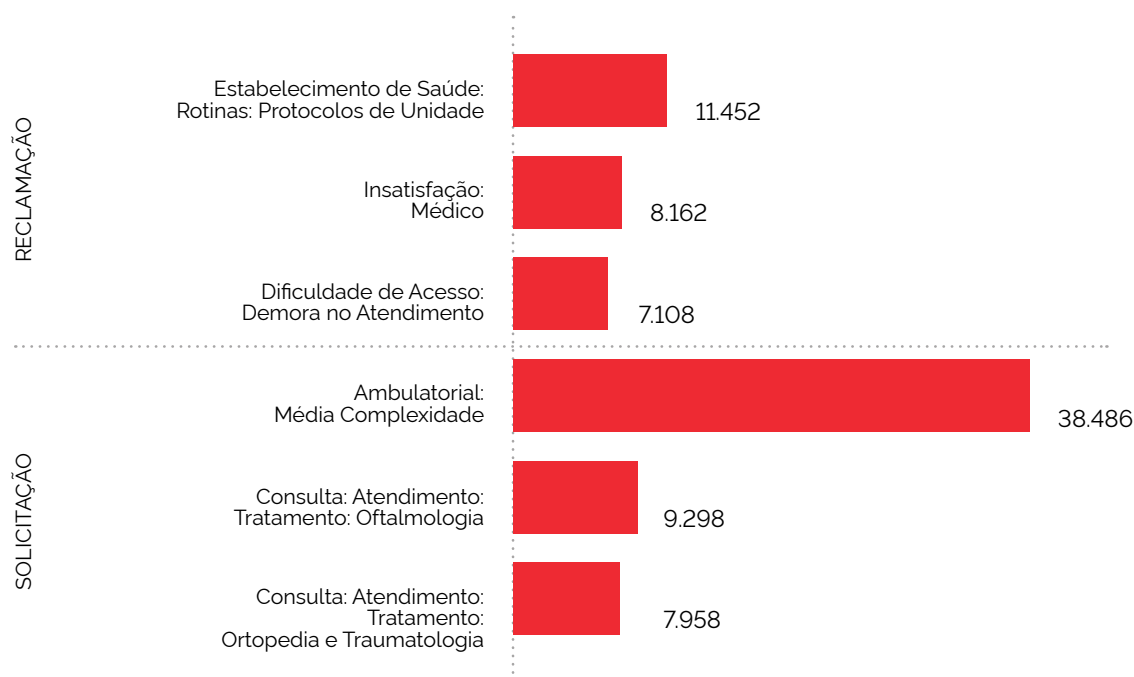
Os Elogios registram um volume de 29.791 demonstrando que, apesar das manifestações e críticas, uma parcela das pessoas usuárias do SUS reconhece e expressa satisfação com os serviços recebidos nos municípios.

A classificação de Denúncia contabiliza 25.361 manifestações, indicando relatos de possíveis irregularidades, ilegalidades ou condutas inadequadas nos serviços de saúde municipais, reforçando as Ouvidorias como importante instrumento de controle social.

As demais categorias apresentam volumes consideravelmente menores: Informação (9.659), Comunicação de Irregularidade (7.901) e Sugestão (1.791). Esses dados sugerem que a busca por informações genéricas, a Comunicação de Irregularidades e a proposição de melhorias são menos frequentes nas manifestações direcionadas às Ouvidorias municipais, em comparação com as Solicitações e Reclamações.

Em resumo, a classificação das manifestações recebidas pelas Ouvidorias do SUS sobre os serviços municipais do SUS, em 2024, é marcada pela predominância de Solicitações, seguidas por um volume expressivo de Reclamações. Os Elogios representam um aspecto positivo importante, enquanto as Denúncias e Comunicações de Irregularidades sublinham o papel cuidador/fiscalizador das pessoas usuárias do SUS sobre serviços públicos de saúde e adotam as Ouvidorias como canais de manifestação. A análise desta distribuição fornece subsídios para as Gestões Municipais do SUS, permitindo identificar as principais necessidades das pessoas usuárias, áreas de insatisfação e aspectos que merecem reconhecimento, subsidiando a implementação de ações para aprimorar a qualidade e a efetividade dos serviços de saúde oferecidos nos municípios brasileiros.

**Gráfico 18. Principais temáticas das Manifestações de solicitação e reclamação relacionadas aos Serviços Municipais do SUS – 2024**



**Fonte: Sistemas OuvidorSUS/OuvSUS/MS. Dados de 2024 são preliminares, podendo sofrer alterações. Dados atualizados em 07/04/2025**

O Gráfico 18 apresenta a distribuição das manifestações recebidas pelas Ouvidorias do SUS, ao longo do ano de 2024, cujas respostas competem aos municípios brasileiros. A análise enfatiza nas duas principais classificações dessas manifestações - Reclamação e Solicitação -, destacando as três temáticas mais recorrentes em cada uma delas, revelando importantes sinais sobre o funcionamento dos serviços municipais e as expectativas da população em relação à Atenção Primária/Básica e Especializada em Saúde.

No grupo de Reclamações, o tema mais frequente foi “Estabelecimento de Saúde: Rotinas: Protocolos de Unidade”, com 11.452 registros. Esse número elevado indica insatisfações relacionadas à organização interna dos serviços de saúde municipais, abrangendo desde protocolos de atendimento até fluxos administrativos que afetam diretamente a experiência da pessoa usuária do SUS. A seguir, surgem as manifestações por “Insatisfação: Médico”, com 8.162 registros, demonstrando queixas direcionadas à conduta, postura ou atendimento dos profissionais médicos, evidenciando a importância da humanização e da qualificação das relações entre profissionais de saúde e a população. Em terceiro lugar, a temática “Dificuldade de Acesso: Demora no Atendimento” registrou 7.108 manifestações, refletindo obstáculos enfrentados pelas pessoas usuárias do SUS no

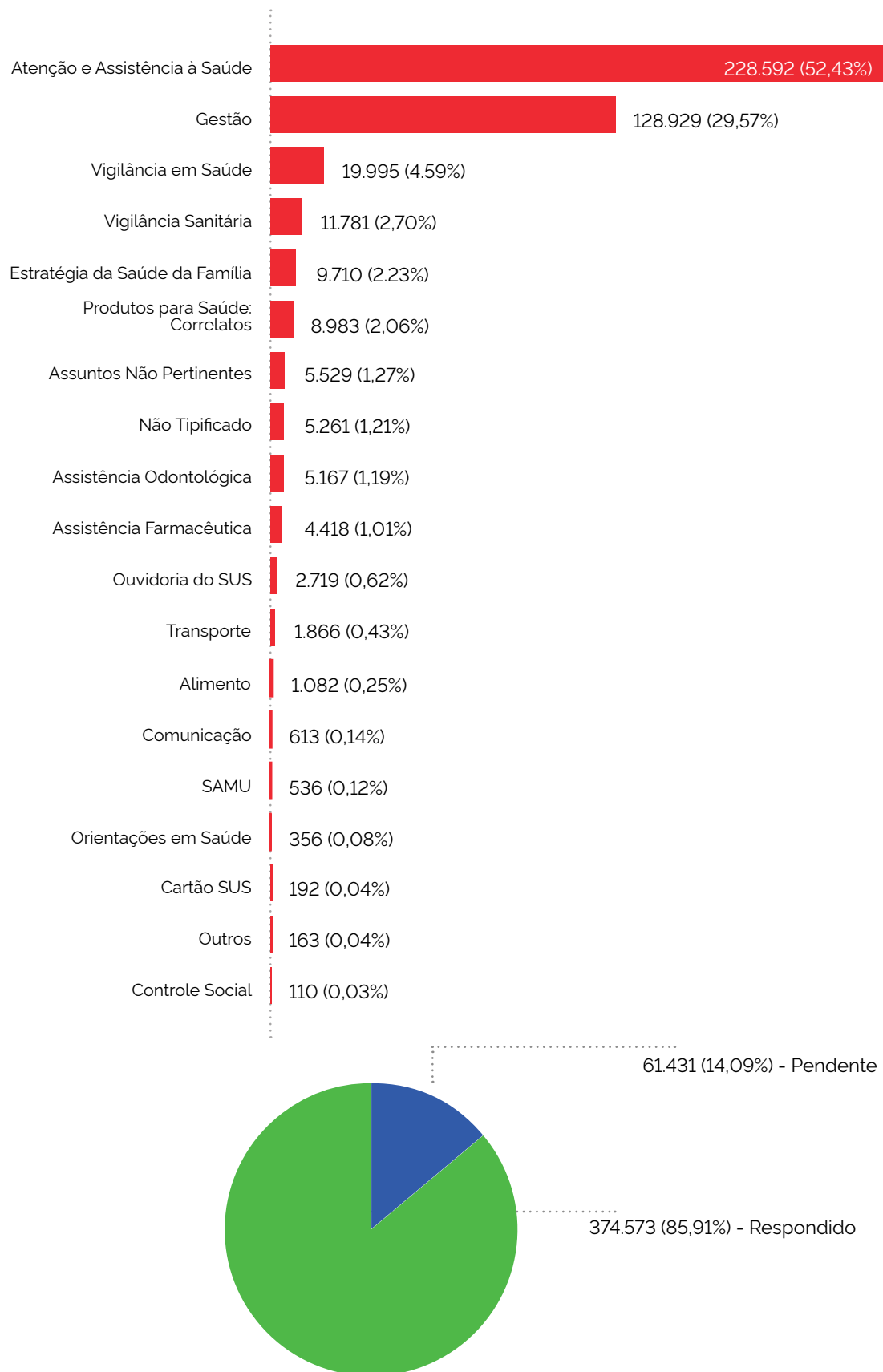
acesso a serviços e no tempo de espera, aspectos críticos na rotina da Atenção Primária/Básica.

Já entre as manifestações classificadas como Solicitação, o destaque absoluto é a temática "Ambulatorial: Média Complexidade", com 38.486 registros. Esse volume expressivo evidencia a intensa procura por serviços especializados que envolve consultas, exames e procedimentos de média complexidade, os quais estão sob a gestão municipal em grande parte do território nacional. Em seguida, aparecem "Consulta: Atendimento: Tratamento: Oftalmologia", com 9.298 registros, e "Consulta: Atendimento: Tratamento: Ortopedia e Traumatologia", com 7.958. Esses dados reforçam o elevado número de manifestações por especialidades médicas específicas, cujos atendimentos muitas vezes enfrentam limitações de oferta, filas de espera e dificuldades na regulação do acesso.

O conjunto dessas manifestações aponta para desafios estruturais nos serviços municipais de saúde, especialmente em relação à gestão das unidades, ao acolhimento e conduta profissional e à capacidade de resposta da Rede Ambulatorial Especializada. A escuta qualificada promovida pelas Ouvidorias permite não apenas mapear essas dificuldades, mas também, subsidiar ações de gestão local voltadas ao aprimoramento dos fluxos, da infraestrutura e da qualidade do



**Gráfico 19. Quantidade de Manifestações recebidas pelas Ouvidorias do SUS, por assunto, nos municípios, em 2024**



Fonte: Sistemas OuvidorSUS/OuvSUS/MS. Dados de 2024 são preliminares, podendo sofrer alterações. Dados atualizados em 07/04/2025

O Gráfico 19 categoriza as manifestações recebidas pelas Ouvidorias do SUS nos municípios brasileiros durante o ano de 2024, agrupadas por assunto. O Gráfico 19 de pizza complementar exibe a situação geral dessas manifestações. Analisando o Gráfico 19 de barras, o assunto Atenção/Assistência à Saúde lidera, expressivamente, o volume dessas manifestações, com um total de 228.592 registros.

Em segundo lugar, o tema Gestão apresenta um volume considerável de 128.929 manifestações. Isso indica que muitas das preocupações das pessoas usuárias do SUS nos municípios estão relacionadas a temas administrativos, de organização e funcionamento dos serviços de saúde locais.

Os demais assuntos registram volumes, significativamente, menores: Vigilância em Saúde (19.995), Vigilância Sanitária (11.781), Estratégia de Saúde da Família (9.710), Produtos para Saúde: Correlatos (8.983), Assuntos Não Pertinentes (5.529).

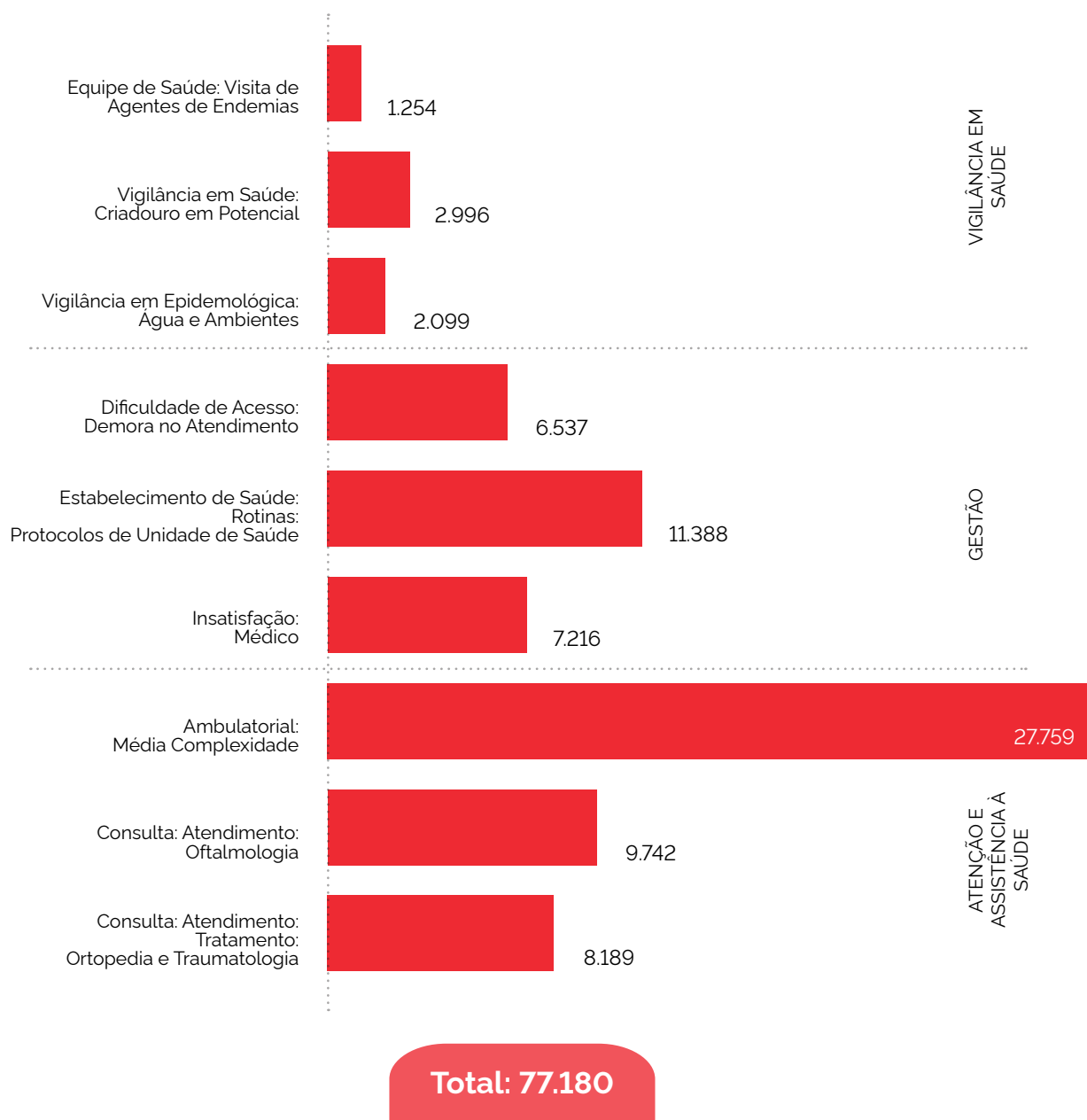
Não Tipificadas (5.261), Assistência Odontológica (5.167), Assistência Farmacêutica (4.418), Ouvidoria do SUS (2.719 - possivelmente questões sobre o próprio funcionamento da Ouvidoria), Transporte (1.866), Alimento (1.082), Comunicação (613), Samu (536), Orientações em Saúde (356), Cartão SUS (192), Controle Social (110), todos os temas que não atingiram 100 manifestações foram agrupados como "Outros", totalizando 163 manifestações, e incluem Financeiro (69), Programa Farmácia Popular (25), Sistemas do Ministério da Saúde (24), Programa Nacional de Controle de Tabagismo (17), Carta SUS (11), Conselho de Saúde (11), Departamento de Condições Crônicas e IST (4), Consulta/Atendimento/Tratamento (1) e Diagnóstico: Coleta de Material (1).

O Gráfico 19 de pizza complementar revela a situação geral das 436.004 manifestações totais. Uma maioria de 374.573 manifestações (85,91%) foi classificada como Respondidas, enquanto 61.431 manifestações (14,09%) permaneceram Pendentes. Embora a taxa de resposta seja considerável, a parcela Pendente representa um volume expressivo de manifestações aguardando tratamento nas Ouvidorias municipais, especialmente, atendimentos às pessoas usuárias do SUS.

Em resumo, a análise destes Gráficos 19 (barra e pizza) indica que a principal característica das manifestações das pessoas usuárias do SUS nos Municípios, em 2024, foi um grande volume de registros sobre a Atenção e Assistência à Saúde, seguida por Gestão e Vigilância em Saúde. A taxa de resposta foi alta, mas a quantidade significativa de pendências aponta para a necessidade de fortalecer a capacidade de tratamento e resposta das Ouvidorias municipais, bem como aprimorar os processos de tipificação das manifestações para melhor direcionamento e resolução.

Considerando o conjunto de dados quantitativos apresentados sobre as manifestações recebidas pelas Ouvidorias do SUS, em 2024, uma análise geral revela padrões significativos no comportamento das pessoas usuárias do Sistema de Saúde e na atuação das Ouvidorias em diferentes esferas de gestão e por tipo de assunto.

**Gráfico 20. Principais assuntos e respectivos temas de manifestações recebidas pelo Ministério da Saúde, em 2024**



**Fonte: Sistemas OuvidorSUS/OuvSUS/MS. Dados de 2024 são preliminares, podendo sofrer alterações. Dados atualizados em 07/04/2025**

A quantidade de manifestações (77.180) exibidas no Gráfico 20 corresponde ao somatório dos três principais assuntos registrados. Esses três assuntos são Atenção e Assistência à Saúde, Gestão e Vigilância em Saúde, que juntos perfazem esse total de 77.180 registros.

Dentro de Atenção e Assistência à Saúde (45.690), observa-se que Ambulatorial: Média Complexidade (27.759), seguido por Consulta: Atendimento: Tratamento: Oftalmologia (9.742) e Consulta: Atendimento: Tratamento: Ortopedia e

Traumatologia (8.189). Esses dados reforçam a prioridade em ampliar a capacidade ambulatorial da Atenção Básica/Primária e fortalecer a Atenção Especializada.

Em Gestão (25.141), o maior volume de manifestações está em Estabelecimento de Saúde: Rotinas: Protocolos de Unidade de Saúde (11.388), seguido por Insatisfação: Médico (7.216) e Dificuldade de Acesso: Demora no Atendimento (6.537). Esses resultados apontam para a necessidade de revisar fluxos internos, protocolos e a relação entre as pessoas usuárias dos serviços de saúde do SUS e profissionais/Gestão.

Em Vigilância em Saúde (6.349), o tema Vigilância em Saúde: Criadouro em Potencial (2.996) lidera a quantidade de manifestações feitas por pessoas usuárias do SUS, seguida por Vigilância Epidemiológica: Água e Ambientes (2.099) e Equipe de Saúde: Visita de Agentes de Endemias (1.254). Essa distribuição evidencia a relevância do controle vetorial e do monitoramento ambiental nos municípios.



## Central de Atendimento OuvSUS 136

Nem todos os atendimentos geram manifestações pois, em muitos casos, as pessoas usuárias do SUS entram em contato com a OuvSUS/MS para obter informações sobre uma determinada notícia, sobre uma política pública ou sobre um assunto de saúde, tais como locais de vacinação, protocolos de imunização, efeitos colaterais de determinado imunizante, planos de saúde, dentre outros. Esses contatos são classificados como “disseminação de informação”. Esta disseminação acontece por meio da Central de Atendimento OuvSUS 136, referência nacional no atendimento às pessoas usuárias do SUS; e uma das competências que diferenciam a OuvSUS/MS das demais Ouvidorias. Em 2024, por meio desse serviço, a Ouvidoria disseminou, aproximadamente, 2,2 milhões de informações, que resultaram em 1.672.121 milhões de atendimentos eletrônicos realizados pela Unidade de Resposta Audível - URA e 546.325 atendimentos humanos.

**Tabela 2: Informações disseminadas pela Central de Atendimento OuvSUS 136, em 2024**

Tipos de Atendimento	Quantidade	%
Eletrônico (Unidade de Resposta Audível/URA)	1.672.121	75
Humano	546.325	25
<b>Total</b>	<b>2.218.446</b>	<b>100</b>

Fonte: Sistemas Comunix e Cube / BrBPO; Dados atualizados em 20/01/2025.

A disseminação de informações é uma estratégia fundamental para a OuvSUS/MS, pois promove o engajamento da população, aumenta a conscientização e demonstra seu compromisso com a saúde pública. Além do combate às Fake News, existem outras razões para a disseminação de informações, como:



### CONSCIENTIZAÇÃO SOBRE DIREITOS E DEVERES:

As Ouvidorias podem informar a população sobre seus direitos e deveres em relação à saúde, ajudando a criar cidadãos mais informados e capacitados a exigir atendimento adequado, incluindo o papel das Ouvidorias na resolução de problemas e na melhoria dos serviços de saúde.



**ENGAJAMENTO COM A POPULAÇÃO:**

Disseminar informações envolve a população e permite que as pessoas se comprometam ativamente na promoção da saúde pública. Isso pode resultar em maior participação em programas de prevenção e campanhas de saúde.



**PRIORIDADE NA PREVENÇÃO:**

A disseminação de informações sobre práticas de saúde preventiva pode ajudar a evitar problemas de saúde, reduzindo a carga sobre o sistema de saúde e melhorando a qualidade de vida da população.

Em 2024, a OuvSUS/MS ampliou seus canais de comunicação com o lançamento de novas ferramentas de disseminação de informações: SMS, Mensagem de Voz, chatbot no WhatsApp e na página da Ouvidoria no Portal do Ministério da Saúde, oferecendo informações sobre programas como Dignidade Menstrual, Farmácia Popular, Mais Médicos, Brasil Sorridente, além de temas como Assistência Farmacêutica, Vacinas e Tabagismo. Para acessar o chatbot, basta adicionar o número 800 275 0620 aos contatos, com atendimento gratuito e disponível a qualquer hora.

**Tabela 3: Informações disseminadas pelos novos canais, em 2024**

Novos Canais OuvSUS/MS	Quantidade	%
SMS	11.249.025	92,59
Mensagem de Voz	834.430	6,87
WhatsApp	60.900	0,50
Zé Gotinha – Chatbot Web	5.228	0,04
<b>Total</b>	<b>12.149.583</b>	<b>100</b>

Fonte: Sistemas Comunix e Cube / BrBPO. Dados atualizados em 20/01/2025.

Os dados apresentados revelam um panorama claro da utilização dos novos canais de comunicação da Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde - OuvSUS/MS. Observa-se uma predominância contundente do canal SMS, que concentra 92,59% do volume total de interações, representando 11.249.025 registros.

Em segundo lugar, com uma participação significativamente menor, encontra-se o canal de Mensagem de Voz, responsável por 6,87% do total, com 834.430 interações.

Os demais canais, WhatsApp e o chatbot Web Zé Gotinha, apresentam uma utilização bastante incipiente, com participações de apenas 0,50% (60.900 interações) e 0,04% (5.228 interações), respectivamente.

Alguns pontos importantes para análise:

#### **FORTE ADOÇÃO DO SMS:**

A expressiva utilização do SMS demonstra a sua eficácia como canal de comunicação acessível e direto para a população em relação às manifestações do SUS. Sua simplicidade e ampla disponibilidade em diferentes tipos de aparelhos celulares podem explicar essa alta adesão.

#### **RELEVÂNCIA DA MENSAGEM DE VOZ:**

Apesar de distante do SMS, a Mensagem de Voz ainda representa um volume considerável de interações, indicando que uma parcela da população pode preferir ou necessitar desse formato para expressar suas manifestações.

#### **POTENCIAL SUBUTILIZADO DOS CANAIS DIGITAIS:**

O WhatsApp e o chatbot Web Zé Gotinha, apesar de serem ferramentas digitais com grande potencial de interação e oferta de informações, apresentam uma participação muito baixa no volume total de contatos com a OuvSUS/MS. Isso pode indicar a necessidade de estratégias para aumentar a divulgação e o engajamento nesses canais.

#### **NECESSIDADE DE INVESTIGAÇÃO:**

É importante investigar as razões por trás da baixa adesão ao WhatsApp e ao chatbot. Fatores como falta de conhecimento sobre esses canais, dificuldades de acesso à internet ou mesmo a preferência por métodos mais tradicionais podem estar influenciando esses números.





### **OPORTUNIDADES DE MELHORIA:**

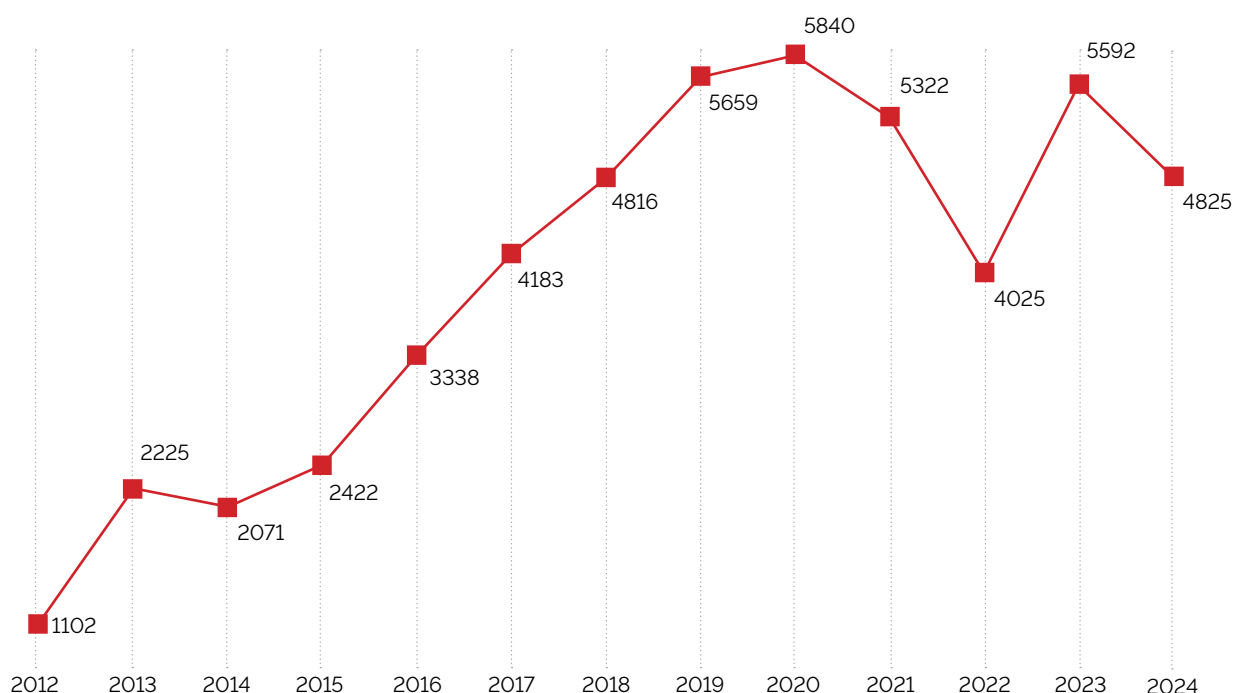
Com base nessa análise, a OuvSUS/MS pode direcionar esforços para otimizar a utilização dos canais digitais. Campanhas de divulgação, melhorias na usabilidade do chatbot e do atendimento via WhatsApp, e a oferta de serviços diferenciados por esses canais podem contribuir para aumentar seu engajamento e diversificar as formas de interação com a população.

Em resumo, os dados evidenciam a importância do Serviço de Mensagens-SMS como principal canal de comunicação da OuvSUS/MS, mas também apontam para um potencial a ser explorado nos canais digitais, que podem complementar e enriquecer a experiência do cidadão ao buscar os serviços da Ouvidoria. Uma análise mais aprofundada das necessidades e preferências das pessoas usuárias do SUS em relação a cada canal pode fornecer insights valiosos para aprimorar a estratégia de comunicação da OuvSUS/MS.

# LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

No período de 01/01/2024 a 31/12/2024 foram recepcionados na Plataforma Fala.BR 4.825 pedidos de acesso à Informação ao Ministério da Saúde, ocupando a colocação de 3º órgão mais demandado em relação aos demais da Administração Pública Federal, com tempo médio de resposta de 21,51 dias. Desde a vigência da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - LAI, o MS recebe, ano a ano, um número significativo de pedidos de acesso à informação. Para fins comparativos, segue abaixo o demonstrativo MS em números, a partir de 2012:

**Gráfico 21. Pedidos de Acesso à Informação apresentados ao Ministério da Saúde, de 2012 a 2024**

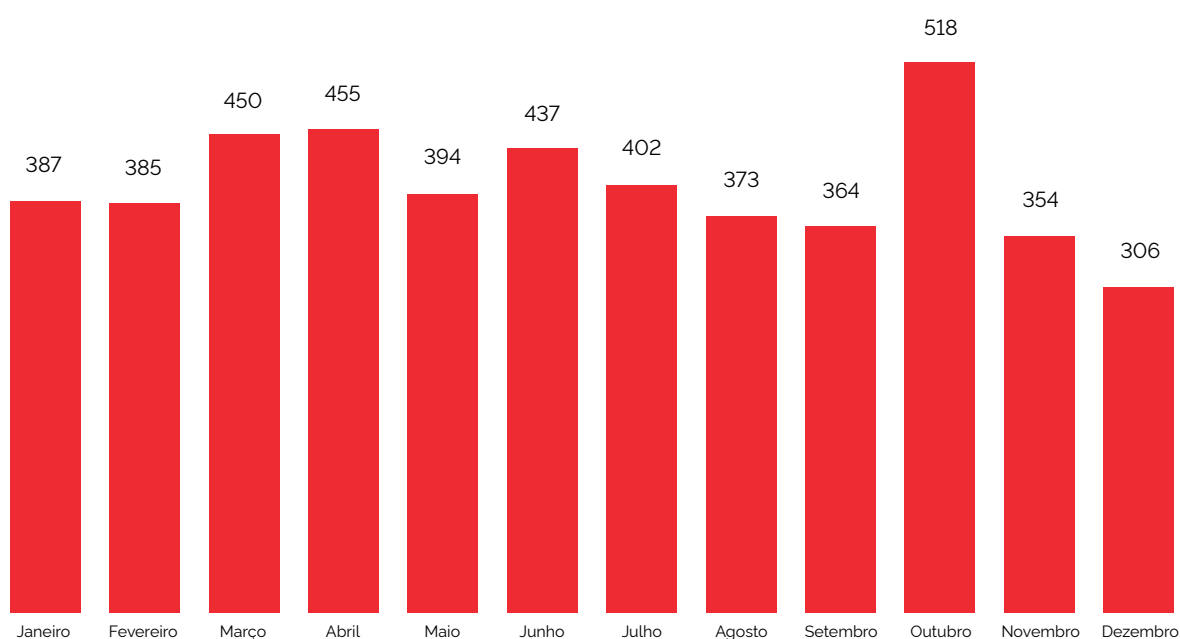


Fonte: Painel LAI/CGU - extraído em 10 de janeiro de 2025

Desde a implantação da Lei de Acesso à Informação em 2012, o número de pedidos de acesso à informação apresentados à Ouvidoria-Geral do SUS/MS passou de pouco mais de mil (1.102) para quase seis mil em 2020 (5.840), o que representa um crescimento de cerca de 430% nesse período. Esse incremento expressivo reflete tanto o aprimoramento dos canais de atendimento, quanto o amadurecimento institucional sobre o tratamento dos pedidos de acesso à informação.

Nos últimos dois anos, 2023 e 2024, observou-se uma dinâmica mais oscilante: depois de uma retração para 4.025 em relação a 2020 (5.840), os pedidos de acesso em 2022 apresentaram fortes oscilações em queda. Houve forte crescimento, em 2023, quando os pedidos saltaram para 5.592, aproximando-se novamente do patamar máximo, apresentado em 2020. Em 2024, o total foi de 4.825 pedidos de acesso, equivalendo-se, ao total de pedidos ocorridos em 2018, quando os mesmos atingiram um crescimento contínuo desde 2014.

**Gráfico 22. Pedidos de Acesso à Informação Apresentados ao Ministério da Saúde, por mês, em 2014**



Fonte: Painel LAI CGU - extraído em 10 de janeiro de 2025

O comportamento mensal dos pedidos de acesso à informação ao longo de 2024 revela uma oscilação moderada em torno de 400 solicitações, com alguns picos e vales que merecem atenção. No primeiro quadrimestre, nota-se um aumento gradual: após o início estável em janeiro (387) e fevereiro (385), houve crescimento em março (450) e abril (455), indicando maior engajamento cidadão com os mecanismos de transparência logo nos primeiros meses do ano.

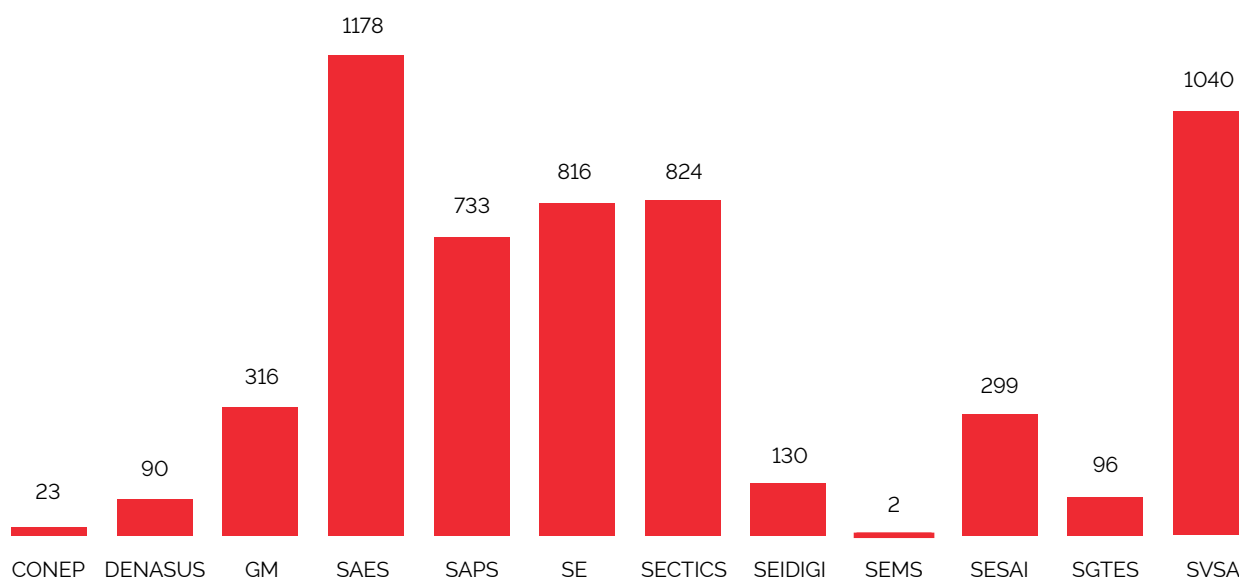
A partir de maio (394), observa-se uma acomodação levemente inferior às médias anteriores, seguida de nova alta em junho (437), possivelmente, em função de encerramentos semestrais de programas ou ajustes de rotinas administrativas. No terceiro trimestre, entretanto, ocorreu um declínio contínuo: julho

(402), agosto (373) e setembro (364) formaram o período de menos solicitações, sugerindo sazonalidade ou menor divulgação de canais de atendimento.

O Gráfico 19 demonstra que, outubro/2024, foi o ponto máximo de pedidos de acesso à informações do ano, com 518 pedidos, com um salto de mais de 40% em relação a setembro. Esse pico pode refletir prazos internos e divulgação de relatórios. Nos dois últimos meses, registra-se queda acentuada: novembro (354) e dezembro (306) retornam a patamares próximos aos valores de início de ano, possivelmente em razão de feriados e menor atividade institucional.

Em síntese, embora a média anual tenha girado em torno de 400 pedidos de acesso por mês, o padrão de 2024 evidencia picos sazonais — sobretudo em abril e outubro — e vales no inverno administrativo (julho a setembro) e no fechamento de exercício (dezembro).

**Gráfico 23. Pedidos de Acesso à Informação apresentados ao Ministério da Saúde, tramitados para as áreas internas, em 2024**



Fonte: Painel LAI/CGU - extraído em 10 de janeiro de 2025

O Gráfico 20 revela forte heterogeneidade na distribuição dos pedidos encaminhados às áreas internas do Ministério da Saúde, em 2024. As Secretarias com maior volume de tramitação foram a SAES, com 1.178 solicitações e a SVSA com 1.040, seguidas pela SECTICS (824) e pela SE (816). Em patamares intermediários, encontram-se a SAPS (733), o GM (316), a SESA (299). Ao passo que Unidades como SGTES (96), DENASUS (90), CONEP (23) e SEMS (02) absorveram menos de 100 pedidos de acesso ao longo do ano.

## AÇÕES EXITOSAS

No ano de 2024, após a implantação da nova versão do Sistema OuvidorSUS, em 06 de novembro de 2023, a OuvSUS/MS realizou:

**Diversas capacitações referentes ao uso do Sistema OuvidorSUS para as Ouvidorias estaduais, municipais, hospitalares e de entidades vinculadas ao Ministério da Saúde, por meio de videoconferência (on-line):**

- Cursos para Ouvidores com 2.495 alunos inscritos e concluintes;
- Cursos para Técnicos em Ouvidoria, com 375 participantes.

**Prestação de suporte técnico (à distância) às Ouvidorias do SUS de forma rotineira por todas as fontes de contatos disponíveis: telefone, e-mail (cerca de 400/mês) e SEI.**

**Diagnóstico situacional das Ouvidorias do SUS no Brasil: pesquisa realizada identificou 2.323 Ouvidorias do SUS implantadas nos estados e municípios brasileiros.**

**1.537 Ouvidorias do SUS aderiram à nova versão ao Sistema OuvidorSUS, nesse ano.**

## **2 Prorrogações dos prazos de utilização do incentivo financeiro da Portaria nº 1.975/2018 e Portaria nº 2.575/2023.**

- Para atender à solicitação das Ouvidorias do SUS dos estados, o Gabinete da Ministra do Ministério da Saúde - GM/MS autorizou a prorrogação do prazo por mais 180 dias, por meio da Portaria GM/MS nº 6.472, de 30 de dezembro de 2024, que trata de incentivo financeiro para o fortalecimento das ouvidorias dos estados e municípios.
- Portaria nº 5.449, de 27 de setembro de 2024, que prorroga, excepcionalmente, o prazo para a execução do incentivo financeiro de que trata a Portaria MS nº 1.975, de 29 de junho de 2018, repassando ao Fundo de Saúde do Estado do Rio Grande do Sul, no âmbito da Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa do SUS – ParticipaSUS.

**Elaboração do “Guia de Manejo de Denúncias no Ministério da Saúde”, juntamente com a Corregedoria com o Departamento Nacional de Auditoria do SUS e as Comissões de Ética do Ministério da Saúde - MS e do Rio de Janeiro, que visa organizar e padronizar de forma objetiva o fluxo de denúncias entre a Ouvidoria-Geral do SUS/MS e as unidades apuratórias do Ministério da Saúde.**

**Em 2024, a OuvSUS/MS ampliou seus canais de comunicação com o lançamento de novas ferramentas de disseminação de informações: SMS, Mensagem de Voz, chatbot no WhatsApp (800 275 0620) e na página da Ouvidoria no Portal do Ministério da Saúde.**

**2024 foi o ano da internalização da gestão do Sistema Ouvidor-SUS, pela Ouvidoria-Geral do SUS/MS, com contratação de equipe de tecnologia da informação e multiprofissional do SUS para o desenvolvimento e manutenção de sistemas e elaboração de relatórios gerenciais e de gestão.**

### **Atuação em Situações de Emergência: tragédia das enchentes no Rio Grande do Sul**

Contexto: No 1º semestre do ano de 2024, ocorreu a maior tragédia vivida no Rio Grande do Sul/RS, ocasionada por chuvas intensas que transbordou o Rio Guaíba e afetaram não somente os serviços da Ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde do RS, mas de todo o Estado, incluindo portos e aeroportos.

#### **Ações da OuvSUS/MS:**

- Reunião virtual com a equipe COACI/OuvSUS/MS, juntamente com a Ouvidora Estadual Luiza Plentz (SES/RS) e a Ouvidora-Geral Conceição Rezende (OuvSUS/MS), para alinhamento e posterior divulgação dos canais de atendimento: site, WhatsApp, e-mail e formulário web, uma vez que o 0800 e o atendimento presencial na localidade ficaram, temporariamente, indisponíveis.
- Resultados: efetividade de 70,99% no alcance das ações, segundo os dados divulgados pela Gestão OuvSUS 136.
- Produção de materiais informativos sobre leptospirose, em parceria com a ASCOM/MS, voltados ao público do RS.

Ainda no ano de 2024, a OuvSUS/MS retomou o diálogo com as Ouvidorias do Sistema Único de Saúde, nacionalmente; com as Ouvidorias dos Hospitais e Institutos Federais do RJ e RS; e com as Ouvidorias das entidades vinculadas aos respectivos entes federados do SUS; promovendo ações para o fortalecimento

e ampliação da Rede Nacional de Ouvidorias do SUS que compõem o Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS e para a institucionalização da Política Nacional de Ouvidorias do SUS, realizando as seguintes atividades:

- 7 Oficinas Regionais para o Fortalecimento da Educação Permanente para Qualificação de Gestores e Trabalhadores da Rede Nacional de Ouvidorias do SUS, com o objetivo de desenvolver um programa de fortalecimento da Educação Permanente em Saúde para a qualificação de gestores e agentes públicos das Ouvidorias do SUS.

**Locais:** Recife/PE, Fortaleza/CE, Palmas/TO, Boa Vista/RR, Belo Horizonte/MG, Brasília/DF e Florianópolis/SC.

**Participantes:** 527 pessoas – Equipe OuvSUS/MS, ouvidores, gestores, conselheiros de saúde, dentre outras representações interessadas no tema.

**Resultados:** Desenvolvimento de 15 cursos autoinstrucionais na Plataforma UNASUS, previstos para 2025, com base nos temas mais relevantes apresentados e discutidos nas Oficinas.

- Elaboração e aplicação de Formulário que foi preenchido por estados, municípios e o DF para Diagnóstico Situacional das Ouvidorias do SUS no país, com o objetivo de conhecer a realidade das diversas unidades de Ouvidorias em suas diferentes esferas de gestão do SUS e por regiões, levantando-se perspectivas sobre a organização e o funcionamento.
- 3 Seminários sobre o Desenvolvimento de Ações Estratégicas para Implantação da Rede de Ouvidorias do SUS, com o objetivo de implantar e implementar estratégias para fortalecer as Ouvidorias do SUS.

**Locais:** Belém/PA, São Paulo/SP e Salvador/BA.

**Participantes:** 166 trabalhadores, que contribuíram com propostas para serem discutidas no Encontro Nacional de Ouvidorias do SUS, em 2025 - ENOuvSUS 2025.

**Produtos obtidos nas Oficinas, Diagnóstico e Seminários:** subsídios a serem analisados e avaliados no ENOuvSUS 2025 para a organização:

- da Política Nacional de Ouvidorias do SUS;
- do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS;



- da Rede Nacional de Ouvidorias do SUS;
- da Política Nacional de Educação Permanente em Saúde para as Ouvidorias do SUS.

A Fundação Oswaldo Cruz - Fiocruz/MS e a Universidade Aberta do Sistema Único de Saúde - UNASUS, em parceria com a Ouvidoria-Geral do SUS/MS, desenvolveu o Programa de Fortalecimento da Educação Permanente em Saúde para a qualificação de gestores, ouvidores e agentes públicos que atuam na Rede Nacional de Ouvidorias do SUS. Pautada nas referidas diretrizes e na experiência consolidada em mais de 10 anos de formação e qualificação da força de trabalho para o SUS, o programa oferecerá 15 cursos autoinstrucionais e especializações Lato Sensu, por meio da Fiocruz Mato Grosso do Sul em parceria com a UNASUS, com o objetivo de aprimorar a formação desses profissionais e fortalecer a atuação das ouvidorias do SUS no país.

Os temas a serem abordados nos 15 Cursos do Programa estarão em consonância com as políticas públicas de saúde vigentes, as singularidades e necessidades dos gestores e trabalhadores das Ouvidorias.

As iniciativas da OuvSUS/MS, em 2024, reafirmam o compromisso com a qualificação e o fortalecimento das Ouvidorias do SUS. Os avanços conquistados pavimentam o caminho para 2025, consolidando as Ouvidorias como ferramentas essenciais de gestão pública e participação social no SUS.

### **Atuação do InovaLAB OuvSUS/MS**

No ano de 2024, o InovaLab OuvSUS consolidou-se como um espaço estratégico para a experimentação e desenvolvimento de soluções inovadoras voltadas ao aprimoramento dos serviços de ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS). Com foco na escuta qualificada do cidadão, na simplificação de processos e no uso de tecnologias para aumentar a resolutividade das manifestações, o laboratório protagonizou diversas ações de impacto ao longo do ano.

Uma das iniciativas de maior destaque foi a criação do Ciclo de Oficinas da Ouvidoria, estruturado para enfrentar a ausência de processos integra-

dos, padronizados e eficientes no tratamento das manifestações e pedidos de acesso à informação (LAI). Com a participação ativa de 50 servidores do Ministério da Saúde, as oficinas promoveram o fortalecimento das competências internas, a troca de boas práticas e o redesenho de fluxos críticos, contribuindo diretamente para a qualificação da resposta institucional ao cidadão.

O InovaLab OuvSUS também foi reconhecido no âmbito do programa Inovação Cidadã, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), que estimula a coprodução de políticas públicas com a participação ativa dos cidadãos. A equipe da Ouvidoria-Geral do SUS conquistou o 2º lugar com a proposta que abordou o problema enfrentado por usuários do SUS em áreas rurais, que têm dificuldade de acesso a espaços humanizados e ativos para registrar manifestações individuais. O projeto resultou em um laboratório cidadão, construído com metodologias participativas e com foco na inclusão territorial e na justiça social.

Além disso, o InovaLab OuvSUS teve participação destacada no programa COLABS, uma jornada de aceleração e mentoria para servidores públicos que visa o desenvolvimento de competências de inovação voltadas ao enfrentamento de desafios complexos do setor público. A equipe disputou com mais de 200 outras inscrições e foi selecionada com o projeto voltado à melhoria dos fluxos de manifestação de ouvidoria e pedidos de informação, reforçando o papel do laboratório como referência nacional em inovação pública em saúde.

Ao longo de 2024, o InovaLab OuvSUS também fortaleceu suas redes de colaboração com outras unidades de inovação do governo, contribuiu com a produção de ferramentas de gestão e metodologias abertas, e manteve o compromisso com a escuta ativa, a transparência e a transformação dos serviços públicos a partir da perspectiva do cidadão.

# OPORTUNIDADES E PERSPECTIVAS

A Ouvidoria-Geral do SUS/MS, ao longo dos anos, tem se consolidado como um espaço fundamental para a participação e o controle social no Sistema Único de Saúde. Por meio dela, a voz de cidadãos e cidadãs é amplificada, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços e a construção de um SUS mais justo e equânime.

Com a criação da Política Nacional de Ouvidorias do SUS, do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS, da Rede Nacional de Ouvidorias do SUS e do Plano de Educação Permanente para Ouvidores do SUS, ainda em 2025, um novo horizonte se abre para as Ouvidorias do SUS. Essa sinergia entre as diversas Ouvidorias do país, unidas a um marco legal/normativo sólido, criará um cenário propício para o desenvolvimento de diversas oportunidades.

A integração de tecnologias digitais, como Inteligência Artificial - IA e big data, poderão aperfeiçoar os processos de atendimento, a análise de dados e a identificação de padrões, permitindo uma atuação mais proativa e personalizada das Ouvidorias do SUS. A Ouvidoria pode se tornar um canal ainda mais efetivo para a participação social, fomentando a organização de comitês consultivos, plataformas on-line de interação e outros mecanismos que permitam aos cidadãos construir as políticas públicas de saúde.

Além disso, a OuvSUS/MS deve posicionar-se como um importante instrumento para a avaliação e o monitoramento das políticas e programas do SUS, gerando dados e indicadores que subsidiem a tomada de decisão e o aprimoramento das ações. A Ouvidoria também poderá contribuir para a educação em saúde da população, disseminando informações sobre os direitos e deveres das pessoas usuárias do SUS; os serviços disponíveis; e os mecanismos de participação social.

Com políticas públicas consistentes; com a Educação Permanente em Saúde para as Ouvidorias do SUS e a utilização de ferramentas tecnológicas inovadoras, a Ouvidoria-Geral do SUS/MS tornar-se-á uma Unidade do MS protagonista do SUS, contribuindo para o aumento da satisfação das pessoas usuárias,

com mais acesso aos serviços e procedimentos do SUS, com redução das desigualdades de acesso, com maior engajamento no acolhimento e na atenção às diversidades para a integridade do SUS e do Ministério da Saúde; e para o fortalecimento da democracia.

Ao aproveitar as oportunidades e superar os desafios, a OuvSUS pode se tornar parceira estratégica na construção de um SUS mais justo, eficiente e humanizado, capaz de atender às necessidades da população brasileira, além de se tornar protagonista no avanço do cumprimento das prioridades de atenção à saúde e atendimentos no SUS, como: a Vacinação, o Programa Mais Médicos, Mais Especialidades/fim da fila, o enfrentamento à dengue, o Programa Farmácia Popular, a universalização do Samu, dentre outros. A Ouvidoria representa um grande potencial para a melhoria do Sistema Único de Saúde e, ao fortalecer a participação social visa, garantir a qualidade dos serviços e promover a transparência, além de contribuir para a melhoria da vida de milhões de brasileiros.

A Ouvidoria-Geral do SUS/MS está passando por uma transição tecnológica significativa com a internalização da gerência do Sistema OuvidorSUS, antes no DataSUS, para a OuvSUS/MS. Essa mudança marca o início da internalização do desenvolvimento e da gestão do sistema, fortalecendo a efetividade de funcionamento e a capacidade de atender de forma mais rápida e eficiente às demandas das Ouvidorias do SUS.

Com o Sistema agora em processo de transição para uma equipe de desenvolvimento interno da OuvSUS/MS, há grandes expectativas de que essa tecnologia possa contribuir efetivamente com as necessidades específicas dos serviços da Ouvidoria. Isso inclui o desenvolvimento de módulos necessários, a priorização na solução de problemas a manutenção contínua, a criação de funcionalidades que agreguem valor ao trabalho e ampliem as soluções disponíveis, além de melhorar, cada vez mais, a experiência das pessoas usuárias do SUS no Sistema: atendimento, acesso às mídias, a conteúdos de interesse para a saúde, a navegabilidade no Sistema OuvidorSUS, acesso a painéis interativos, dentre outros.

Além disso, essa internalização abre oportunidades para a implementação de novos serviços, como funcionalidades que atendam também às solicitações

relacionadas à Lei de Acesso à Informação - LAI e outras melhorias estratégicas, como o melhor atendimento aos Gestores do SUS e ao Controle Social. Trata-se de uma oportunidade para alinhar a tecnologia às metas institucionais de gestão do SUS, fortalecendo a Ouvidoria como um canal essencial de atendimento e acesso aos serviços de saúde.

Embora o processo de transição ainda esteja em andamento, esse novo modelo de desenvolvimento representa um passo importante na construção de um Sistema mais robusto, eficiente e preparado para o futuro. A expectativa é que essas mudanças resultem em benefícios concretos para os processos internos e no atendimento à sociedade, consolidando a Ouvidoria-Geral do SUS/MS como referência em qualidade e inovação.



## CONCLUSÃO

Uma análise abrangente das manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral do SUS - OuvSUS/MS ao longo de 2024 revela um Sistema dinâmico e multifacetado, essencial para a interação entre as pessoas usuárias e o Sistema Único de Saúde - SUS. O volume total de 618.727 manifestações apresentadas, em 2024, demonstra a relevância da OuvSUS/MS, especialmente como canal de acolhimento e escuta: da cidadania, das pessoas usuárias do SUS, da comunidade em geral e acadêmica, da população, das entidades e dos movimentos sociais, das trabalhadoras e dos trabalhadores na saúde, do Controle Social e até do Parlamento brasileiro.

A análise da distribuição dos canais de atendimento das Ouvidorias do SUS, em 2024, evidencia a importância dos meios de contato direto, como o telefone e o atendimento presencial registrando os maiores volumes nos estados e municípios. A Central de Atendimento OuvSUS 136 e a internet também representam parcelas significativas, indicando a diversidade de preferências das pessoas usuárias.

A análise geográfica das manifestações aponta para uma maior concentração em estados com maior população e no âmbito do governo Federal, refletindo as necessidades e a abrangência dos serviços de saúde. A classificação das manifestações e a análise por tipo revela que as Solicitações predominam nos níveis estaduais e municipais, enquanto as Reclamações são mais frequentes no âmbito Federal, sugerindo diferentes necessidades de interação das pessoas usuárias do SUS e os diferentes formatos de Ouvidorias do Sistema. O volume de Elogios nos estados destaca experiências positivas importantes.

A categorização dos assuntos das manifestações demonstra que a gestão e a atenção à saúde são temas centrais em todas as esferas de governo. O elevado número de manifestações não tipificadas nos municípios representa um desafio para a análise e o direcionamento delas.

A avaliação da situação das manifestações, em 2024, indica uma alta taxa geral de respostas, demonstrando o esforço da OuvSUS/MS em dar retorno às

peessoas usuárias. No entanto, o volume de pendências, especialmente nos municípios, sinaliza a necessidade de aprimoramento dos fluxos e processos de trabalho para melhorar a eficiência do tratamento das manifestações. A análise da variação mensal das manifestações revela padrões sazonais e picos de utilização ao longo do ano.

Em síntese, os dados de 2024 quantificam a intensa interação das pessoas usuárias do SUS com a OuvSUS/MS com padrões distintos, de manifestações e respostas, observados nas diferentes esferas de Gestão do SUS e por tipo de manifestação. A alta taxa de respostas em geral é um ponto positivo, mas a necessidade de aprimorar a tipificação nos municípios e reduzir as pendências são questões identificadas para maior atenção no futuro próximo, visando fortalecer a efetividade e a capacidade de respostas do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS.

A análise dos canais de atendimentos, em 2024, revela que a utilização do Sistema OuvidorSUS, englobando os atendimentos via telefone (Estados/Municípios/DF) com 188.466 registros e a Central de Atendimento OuvSUS 136, com 140.192 manifestações, superam significativamente o uso exclusivo da Plataforma Fala.Br, que contabilizou 17.075 registros. Essa disparidade numérica sublinha a importância estratégica do Sistema OuvidorSUS no âmbito do Ministério da Saúde, conforme a estrutura organizacional que inclui a Coordenação de Atendimento ao Cidadão e das Ouvidorias do SUS – COACI. A robustez e a maior adesão ao Sistema OuvidorSUS o consolidam como um canal prioritário para o acolhimento, a escuta e o tratamento das manifestações das pessoas usuárias do SUS, demandando investimento contínuo em sua manutenção e desenvolvimento, conforme mencionado na proposta de internalização da gerência do Sistema pela OuvSUS/MS.