Relatório Anual de Gestão 2025



Ouvidoria-Geral do SUS
(OuvSUS)

OuvSUS Ouvidoria-Geral do SUS

SUS

MINISTÉRIO DA SAÚDE

MINISTRO DE ESTADO DA SAÚDE

Alexandre Rocha Santos Padilha

SECRETÁRIO-EXECUTIVO

Adriano Massuda

OUVIDORA-GERAL DO SUS/MS

Maria Eufrásia de Oliveira Lima

COORDENADOR-GERAL DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO EM OUVIDORIAS DO SUS

Leonardo de Carvalho Maia

COORDENADORA-GERAL DE ATENDIMENTO ÀS PESSOAS USUÁRIAS E OUVIDORIAS DO SUS

Gabriela Freitas da Silva

COORDENADORA DE TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO

Luciana Pacifici Rangel

ELABORAÇÃO TÉCNICA

Ana Luisa da Silva Ponte
Anderson Coutinho da Silva
Bruna Caroline Pereira Barreto Santos
Carolina Ribas Kluge
Diego da Silva Meneses
Gabriela Freitas da Silva
Guilherme Otávio Figueiredo Grili
Ísis Rháysa Alencar de Castro
Julianna Cristhina Neves de Sousa
Kelly Cristina da Silva
Leonardo de Carvalho Maia
Loyane Ferreira Caldas
Luciana Pacifici Rangel
Márcio André Paysan De Jesus
Maria Eufrásia de Oliveira Lima
Maria Eugênia Carvalhaes Cury
Mônica de Andrade Gonçalves Saavedra
Viviane de Oliveira Martins
William Amorim Santana

REVISÃO

Mônica de Andrade Gonçalves Saavedra

DIAGRAMAÇÃO E AUTOMAÇÃO

Carolina Ribas Kluge

Lista de Figuras

- **Figura 1:** Organograma da Ouvidoria-Geral do SUS (OuvSUS) **12**
- **Figura 2:** Distribuição geográfica, no Brasil, das ouvidorias do SUS e dos pontos de resposta ativos no Sistema OuvidorSUS **41**
- **Figura 3:** Estrutura de direcionamento de denúncias e comunicação de irregularidade **58**
- **Figura 4:** Panorama dos encaminhamentos das manifestações classificadas como denúncia e comunicação de irregularidades no âmbito federal **59**

Lista de Quadros

- **Quadro 1:** Distribuição das ações de responsabilidade da OuvSUS por Eixo Temático no Plano IntegriSAÚDE (2025–2026) **13**
- **Quadro 2:** Principais resultados da OuvSUS por Eixo Temático (2025) **14**
- **Quadro 3:** Quantidade de servidores públicos lotados na OuvSUS (2025) **15**
- **Quadro 4:** Quadro lógico de resultados – InovaLAB OuvSUS (2025) **20**
- **Quadro 5:** Atendimentos realizados pela OuvSUS por categoria e canal (2025) **21**
- **Quadro 6:** Quantitativo de técnicos(as) que atuam como ponto de resposta de ouvidoria e LAI no Ministério da Saúde (2025) **38**
- **Quadro 7:** Formações e ações institucionais na Central OuvSUS 136 (2025) **44**

Relatório Anual de Gestão 2025 | OuvSUS

Lista de Tabelas

- **Tabela 1:** Pedidos de informação atendidos fora do prazo **35**
- **Tabela 2:** Recursos atendidos fora do prazo **35**
- **Tabela 3:** Distribuição das ouvidorias do SUS, por tipo e esfera administrativa **43**
- **Tabela 4:** Manifestações recebidas no Sistema OuvidorSUS e tramitadas, em 2025, para a esfera de destino segundo classificação da manifestação **57**
- **Tabela 5:** Distribuição dos encaminhamentos de denúncias e comunicações de irregularidades por áreas finalísticas e instâncias apuratórias no âmbito do Ministério da Saúde **60**
- **Tabela 6:** Total de manifestações recebidas no Sistema OuvidorSUS, em 2025, de acordo com o canal de atendimento e por esfera de gestão **62**
- **Tabela 7:** Consolidação de categorias com características e finalidades semelhantes em macrodemandas estratégicas **78**
- **Tabela 8:** Distribuição de Elogios da Qualidade do Atendimento/Serviço Prestado por Tipo de Estabelecimento de Saúde **86**
- **Tabela 9:** Distribuição de Reclamações da Qualidade do Atendimento/Serviço Prestado por Tipo de estabelecimento de Saúde **87**
- **Tabela 10:** Relação Elogios x Reclamações **88**
- **Tabela 11:** Os 5 profissionais mais citados(as) nos 36.191 elogios relacionados com a Qualidade do Atendimento/Serviço Prestado **89**
- **Tabela 12:** Os 5 profissionais mais citados(as) nas 37.070 Reclamações da Qualidade do Atendimento/Serviço Prestado **90**

Lista de Gráficos

Relatório Anual de Gestão 2025 | OuvSUS

- **Gráfico 1:** Análise da série histórica de acessos ao Sistema OuvidorSUS (2024–2025) **19**
- **Gráfico 2:** MS em números – ano a ano (2012 - 2025) **28**
- **Gráfico 3:** Tempo médio de resposta dos pedidos de informação (2021 - 2025) **29**
- **Gráfico 4:** Quantidade de pedidos de informação por mês (1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025) **29**
- **Gráfico 5:** Pedidos tramitados para as áreas internas do MS (1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025) **30**
- **Gráfico 6:** Pedidos respondidos quanto à classificação (1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025) **31**
- **Gráfico 7:** Total de recursos (1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025) **32**
- **Gráfico 8:** Recursos de 1ª Instância por área (1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025) **33**
- **Gráfico 9:** Recursos de 2ª Instância por área (1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025) **33**
- **Gráfico 10:** Recursos de 3ª Instância por área (1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025) **34**
- **Gráfico 11:** Recursos de 4ª Instância por área (1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025 **34**
- **Gráfico 12:** Recursos de 1ª instância atendidos fora do prazo por área (1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025) **36**
- **Gráfico 13:** Recursos de 2ª instância atendidos fora do prazo por área (1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025) **36**
- **Gráfico 14:** Percepção da pessoa usuária sobre o atendimento da OuvSUS **47**
- **Gráfico 15:** Percepção da pessoa usuária sobre a qualidade da resposta - esfera federal **48**
- **Gráfico 16:** Série histórica de manifestações recebidas no Sistema OuvidorSUS (2015 a 2025) **51**
- **Gráfico 17:** Série histórica de manifestações recebidas no Sistema OuvidorSUS de acordo com a esfera responsável pela resposta (2015 a 2025) **52 e 53**
- **Gráfico 18:** Número de manifestações recebidas, em 2025, no Sistema OuvidorSUS, de acordo com a raça/cor **54**
- **Gráfico 19:** Total de manifestações recebidas, em 2025, no Sistema OuvidorSUS de acordo com a classificação **55**
- **Gráfico 20:** Distribuição das manifestações classificadas como denúncias por esfera de competência **56**
- **Gráfico 21:** Aumento das comunicações de irregularidades por esfera de competência no ano de 2025, em relação a 2024 **56**
- **Gráfico 22:** Total de manifestações recebidas no Sistema OuvidorSUS, em 2025, de acordo com o canal de atendimento à pessoa usuária **61**
- **Gráfico 23:** Volume de manifestações cujo destino foi a OuvSUS/MS e não tiveram tramitação para pontos de resposta dentro do Ministério da Saúde de acordo com a situação (2025) **63**
- **Gráfico 24:** Total de manifestações cujo destino foi a OuvSUS/MS de acordo com o assunto (2025) **64**
- **Gráfico 25:** Volume de manifestações cujo destino foi o Ministério da Saúde nos 3 principais assuntos e 5 subassuntos de acordo com a classificação (2025) **65**
- **Gráfico 26:** Volume dos 2 principais subassuntos de manifestações destinadas às secretarias do Ministério da Saúde (2025) **67**
- **Gráfico 27:** Volume dos 2 principais subassuntos de manifestações cujo destino foram outras áreas e gabinete do Ministério da Saúde (2025) **68**
- **Gráfico 28:** Manifestações relacionadas ao Programa Farmácia Popular do Brasil (2015 a 2025) **69**
- **Gráfico 29:** Manifestações encaminhadas à Coordenação-Geral do Programa Farmácia popular do Brasil (CGPFP/DAF/SCTIE/MS), de acordo com o subassunto (2025) **70**
- **Gráfico 30:** Volume de manifestações cujo destino foi a esfera estadual nos 2 principais assuntos e 8 subassuntos de acordo com a classificação (2025) **72**
- **Gráfico 31:** Volume de manifestações cujo destino foi a esfera municipal nos 2 principais assuntos e 8 subassuntos de acordo com a classificação (2025) **74**
- **Gráfico 32:** Segmentação por tipo de manifestação (2025) **79**
- **Gráfico 33:** As 10 principais solicitações por especialidade **83**
- **Gráfico 34:** Distribuição da quantidade de solicitações de cirurgias por especialidade **84**
- **Gráfico 35:** As 10 principais solicitações por tipo de diagnóstico **85**

SUMÁRIO

1 Apresentação

2 Atuação da OuvSUS no fortalecimento da participação social e da governança democrática do Sistema Único de Saúde

- 2.1 Estrutura organizacional e atribuições da OuvSUS
- 2.2 A OuvSUS como instância de integridade
- 2.3 Força de trabalho
- 2.4 Canais de atendimento
- 2.5 Sistema de Informação OuvidorSUS
- 2.6 Iniciativas de inovação - InovaLAB OuvSUS/MS
- 2.7 Disseminação de informações em saúde
- 2.8 OuvSUS como instrumento complementar de controle, transparência e aprimoramento das políticas públicas de saúde
- 2.9 Educação Permanente
- 2.10 Carta de Serviços ao Usuário do Ministério da Saúde

3 Tratamento e acompanhamento de Pedidos de Acesso à Informação (LAI)

- 3.1 Transparência passiva
- 3.2 Dados macros – Ministério da Saúde em números
- 3.3 Quantidade de pedidos de informação por mês
- 3.4 Quantidade de tramitações por unidade
- 3.5 Tipos de Classificação
- 3.6 Quantidade de recursos no ano de 2025
- 3.8 Quantidade de recursos por unidade
- 3.9 Pedidos de acesso à informação e recursos atendidos fora do prazo

4 Atendimento às pessoas usuárias e ouvidorias do SUS

- 4.1 Fortalecimento da Rede Nacional de Ouvidorias do SUS
- 4.2 O tamanho e a capilaridade da Rede Nacional de Ouvidorias do SUS
- 4.3 Ações estratégicas junto à Central 136
- 4.4 Manifestação por tipo de canal e por esfera de gestão
- 4.5 Resultados da Pesquisa de Satisfação

5 Análise dos dados de manifestações registradas na Ouvidoria-Geral do SUS em 2025

- 5.1 Série histórica
- 5.2 Inclusão do campo “raça/cor” no OuvidorSUS
- 5.3 Classificação das manifestações
- 5.4 Manifestação por tipo de canal por esfera de gestão
- 5.5 Tipificação e encaminhamentos das manifestações de âmbito federal
- 5.6 Classificação e tipificação das manifestações de âmbito estadual
- 5.7 Classificação e tipificação das manifestações de âmbito municipal

6 Projetos e iniciativas estratégicas da OuvSUS (2025)

- 6.1 Celebração de Termo de Execução Descentralizada (TED) com a Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN)
- 6.2 Celebração de Termo de Cooperação (TC) com a Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS)

7 Análise das demandas da população

- 7.1 Perfil das principais demandas por especialidades assistenciais
- 7.2 Percepção das pessoas usuárias sobre a qualidade do atendimento, segundo o tipo de estabelecimento de saúde
- 7.3 Percepção das pessoas usuárias sobre a qualidade do atendimento, segundo o tipo de profissional

8 Recomendações para 2026

9 Considerações finais

1 Apresentação

O Sistema Único de Saúde (SUS), orientado pelos princípios da universalidade, integralidade e equidade, demanda mecanismos que assegurem a participação cidadã. Nesse contexto, a Ouvidoria-Geral do SUS (OuvSUS) atua como instrumento estratégico de governança, promovendo a escuta qualificada das manifestações das pessoas usuárias, subsidiando a gestão com informações relevantes para a tomada de decisão. A Unidade atua também disseminando informações em saúde, garantindo acesso a conteúdo confiável, condição essencial para o exercício da autonomia dos cidadãos e da participação social.

Como órgão de assistência direta e imediata ao ministro de Estado da Saúde, a OuvSUS coordena a Rede Nacional de Ouvidorias no âmbito federativo e exerce papel ordenador do Sistema OuvidorSUS, da Central de Atendimento OuvSUS 136 e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), conforme a legislação vigente, incluindo a Lei de Acesso à Informação (LAI – Lei nº 12.527/2011) e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD – Lei nº 13.709/2018). Sua atuação, pautada na transparência, na integridade e na participação social, contribui para o fortalecimento dos direitos dos cidadãos, a melhoria dos serviços e a transparência na gestão pública.

Estruturada em dimensões reativa e proativa, a OuvSUS acolhe, trata e responde às manifestações, ao mesmo tempo em que desenvolve ações de análise de dados, comunicação e monitoramento, com foco na prevenção de problemas e no aprimoramento contínuo das políticas de saúde.

O Relatório Anual de Gestão de 2025 apresenta os principais resultados, desafios e iniciativas da OuvSUS nesse ano. O documento contém análises quantitativas e qualitativas das manifestações, identificação de demandas recorrentes e recomendações para o aprimoramento da gestão, em consonância com os princípios de transparência e gerenciamento orientado por dados.



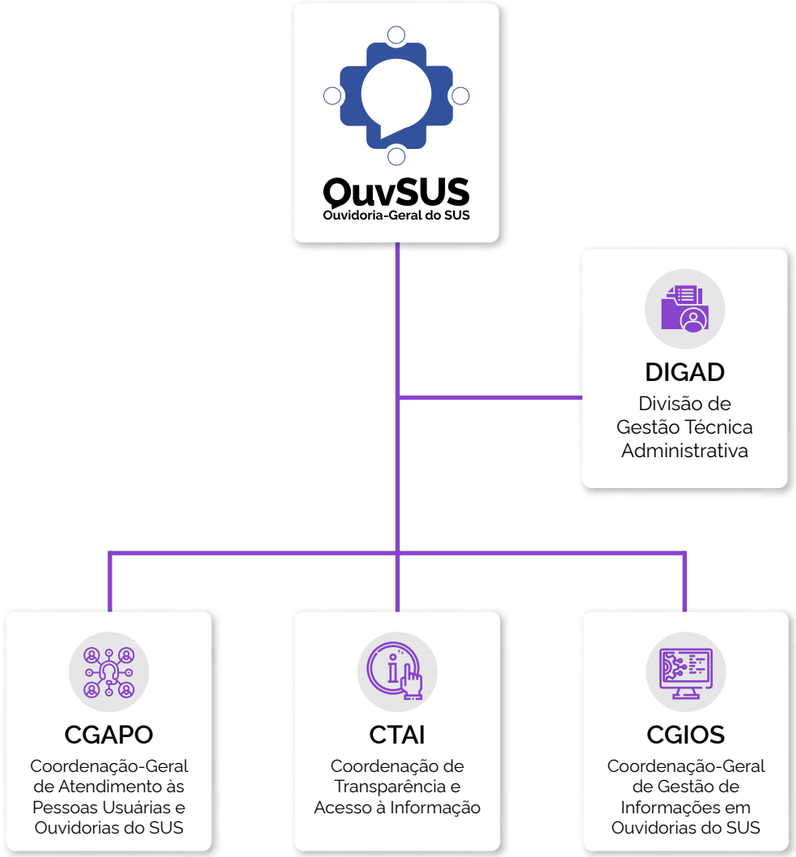
Registros de ações realizadas pela OuvSUS em 2025.
Fonte: arquivo OuvSUS.

2 Atuação da OuvSUS no fortalecimento da participação social e da governança democrática do Sistema Único de Saúde

2.1 Estrutura organizacional e atribuições da OuvSUS

Decreto n° 12.708, de 31 de outubro de 2025, que altera o Decreto n° 11.798/2023.

Figura 1: Organograma da Ouvidoria-Geral do SUS (OuvSUS)



Fonte: Elaborado pela OuvSUS.

A partir da publicação do Decreto nº 12.708, de 31 de outubro de 2025, a Ouvidoria-Geral do SUS passou por reorganização de estrutura, com o objetivo de alinhar-se às novas atribuições estratégicas e fortalecer sua atuação na governança do SUS. A mudança consolidou a manutenção da Coordenação de Transparência e Acesso à Informação

(CTAI) e elevou as demais áreas, CGAPO e CGIOS, ao nível de Coordenações-Gerais.

A nova conformação contribuiu para maior clareza de competências, fortalecimento da governança interna e valorização das equipes, além de favorecer a integração entre escuta cidadã, gestão da informação, inovação e articulação federativa.

2.2 A OuvSUS como instância de integridade

A OuvSUS consolidou-se, em 2025, como instância estratégica de integridade do Ministério da Saúde, no âmbito do Plano IntegriSAÚDE 2025–2026. Sua atuação abrange a prevenção de riscos, o aprimoramento de processos e a promoção de uma cultura institucional pautada na ética, na transparência e na participação social.

Como integrante do Comitê de Integridade do Ministério da Saúde (CIMS), participou ativamente da governança do Programa IntegriSaúde, contribuindo para o monitoramento de ações, articulação institucional e fortalecimento dos mecanismos de prevenção e controle.

A OuvSUS é responsável por 14 ações, distribuídas em três eixos temáticos, evidenciando sua atuação transversal na agenda de integridade (Quadro 1).

Quadro 1: Distribuição das ações de responsabilidade da OuvSUS por Eixo Temático no Plano IntegriSAÚDE (2025–2026)

Eixo Temático	Foco	N° de ações
Eixo II – Transparência e Dados Abertos	Acesso à informação e transparência ativa	3
Eixo IV – Fortalecimento das Instâncias de Integridade	Governança e articulação institucional	4
Eixo V – Prevenção ao Assédio e Discriminação	Acolhimento e tratamento de denúncias	7
Total	**—**	**14**

Fonte: Elaborado pela OuvSUS.

O Quadro 2 mostra os principais resultados alcançados pela OuvSUS, em 2025, na implementação dessas ações estratégicas.

Quadro 2: Principais resultados da OuvSUS por Eixo Temático (2025)

Eixo	Ação	Entrega/ Resultado	Data/ Período	Destaque
Eixo II – Transparência e Dados Abertos	Divulgação dos principais temas das manifestações e informações para a população	Relatório publicado	15/12/2025	Ampliação da transparência ativa
	Publicação do Relatório Anual de Gestão da OuvSUS - 2024	Documento disponibilizado na página da OuvSUS, no portal do Ministério da Saúde. LINK	18/07/2025	Prestação de contas institucional
Eixo IV – Fortalecimento das Instâncias de Integridade	Encontro Nacional da OuvSUS (ENOuvSUS 2025)	Realização do evento	19 a 21/03/2025	Integração nacional e boas práticas
	Articulação federativa	613 participantes de todos os estados	2025	Ampliação da cooperação interfederativa
Eixo V – Prevenção ao Assédio e Discriminação	Capacitação de servidores(as) para tratamento de denúncias	Relatório concluído	02/12/2025	Qualificação do atendimento
	Relatórios gerenciais de denúncias (quadrimestrais)	Monitoramento concluído	15/12/2025	Subsídio à gestão e prevenção

Fonte: Elaborado pela OuvSUS.

Como Unidade corresponsável na consolidação de uma gestão pública transparente, participativa e orientada a resultados, a OuvSUS contribui diretamente para o fortalecimento da integridade institucional e a geração de valor público no SUS.

2.3 Força de trabalho

A força de trabalho da OuvSUS é multidisciplinar e composta por servidores(as) (Quadro 3) e agentes públicos 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.

Quadro 3: Quantidade de servidores públicos lotados na OuvSUS (2025)

Situação do servidor	Quantidade
Ativos(as)	03
Nomeado(a) em cargo de comissão	02
Afastado(a)	01
Total geral	**06**

Fonte: Elaborado pela OuvSUS.

A OuvSUS possui, também, agentes públicos vinculados a Termos de Execução Descentralizada (TEDs) firmados com instituições federais, a partir de necessidades de cooperação das áreas técnicas. Essas relações são estabelecidas e acordadas entre as partes, com a definição de objeto, metas e marco lógico para o desenvolvimento de um trabalho técnico e especializado em saúde. Entre os produtos desenvolvidos estão estudos técnicos e analíticos, planejamentos, projetos básicos ou executivos e avaliações em geral.

A pluralidade na formação profissional dessa força de trabalho **abrange áreas como Saúde e Administração Pública, Direito, Comunicação, Tecnologia da Informação e outras disciplinas relevantes**, conforme as metas estabelecidas. Os conhecimentos e as habilidades diversas permitem uma abordagem ampla e qualificada das questões apresentadas às Ouvidorias do SUS, considerando a complexidade e a especificidade dos serviços e atendimentos prestados à população.

Ouv SUS 136 Ouvidoria-Geral do SUS

Importante evidenciar que a OuvSUS possui o Contrato nº 46/2023, de prestação de serviços continuados de *contact center* destinado à operacionalização da Central de Atendimento OuvSUS 136. Em 2025, em média, 110 trabalhadores(as), entre atendentes, supervisores(as), coordenadores(as) e monitores(as) de qualidade, estiveram disponíveis para o atendimento das demandas recebidas pela Central.

2.4 Canais de atendimento

Para assegurar o amplo acesso da população, a Ouvidoria-Geral do SUS disponibiliza diversos canais de atendimento estruturados para contemplar diferentes perfis e necessidades das pessoas usuárias. Entre os principais, destaca-se a Central de Atendimento OuvSUS 136, serviço telefônico oficial destinado ao acolhimento, registro e encaminhamento das manifestações, bem como à disseminação de informações em saúde. Por esse canal são realizados os seguintes atendimentos:

- Unidade de Resposta Audível (URA);
- Teleatendimento humano receptivo de 1º nível: atendentes responsáveis pelo atendimento inicial das ligações, com sondagem e identificação da necessidade apresentada pela pessoa usuária. Caso as informações disponíveis na base de dados não sejam suficientes, é feito o registro de manifestação no Sistema OuvidorSUS para tratamento adequado.
- Teleatendimento humano de 2º nível: atendentes responsáveis pelo tratamento das manifestações registradas. Fazem a análise, a tipificação e a avaliação do conteúdo para definição do encaminhamento adequado à área técnica.
- Teleatendimento humano ativo.

A OuvSUS oferece, ainda, atendimento por multimeios, como:

Atendimento presencial

De segunda a sexta-feira, das 9h às 13h e das 14h às 17h, na Esplanada dos Ministérios – Bloco G, Térreo, Edifício Sede do Ministério da Saúde, Brasília-DF;

Carta

Endereçada à OuvSUS: Esplanada dos Ministérios – Bloco G, Térreo, Edifício Sede do Ministério da Saúde, CEP 70058-900 Brasília-DF;

Formulário eletrônico (Portal OuvSUS)

Acesse:

LINK

e registre a sua manifestação.

WhatsApp

Envie sua mensagem diretamente pelo WhatsApp da Ouvidoria, pelo número:

0800 275 0620

Plataforma Fala.BR

Acesse:

LINK

e registre a sua manifestação.

Assistente virtual

Acesse:

LINK

e registre a sua manifestação.

2.5 Sistema de Informação OuvidorSUS

O Sistema OuvidorSUS é a plataforma digital de gestão da escuta cidadã utilizada pela OuvSUS e pelas ouvidorias da Rede Nacional de Ouvidorias do SUS para registro, tratamento, acompanhamento e encaminhamento das manifestações registradas pelas pessoas usuárias do SUS. O Departamento de Informação e Informática do SUS, da Secretaria de Informação e Saúde Digital (DataSUS/SEIDIGI/MS), é a unidade responsável pela infraestrutura tecnológica que sustenta essa ferramenta, incluindo servidores, bancos de dados e serviços correlatos. Já a Coordenação-Geral de Gestão da Informação em Ouvidorias do SUS (CGIOS/OuvSUS/MS) desempenha papel central na gestão do Sistema, pois é a responsável pela organização, sistematização e análise dos dados nele inseridos e gerados. Compete à Coordenação transformar esses dados em informações qualificadas, por meio da elaboração de relatórios gerenciais e estratégicos que subsidiam a tomada de decisão e o aprimoramento das políticas públicas de saúde.

No período analisado, o Sistema OuvidorSUS apresentou instabilidades pontuais e desafios operacionais, associados tanto à complexidade de sua arquitetura tecnológica quanto ao processo de modernização em curso. Tais circunstâncias exigiram atuação contínua das equipes técnicas da CGIOS, com foco em monitoramento, correções e ajustes evolutivos, além de articulação permanente com o DataSUS, para garantir a continuidade dos serviços, a integridade das informações e o acesso da população aos canais de ouvidoria.

Ao longo de 2025, foram realizados esforços contínuos de modernização do OuvidorSUS, com foco na melhoria de desempenho, na qualificação dos dados e na otimização dos fluxos operacionais. Essas ações contemplaram ajustes técnicos, aprimoramentos funcionais e intervenções estruturais, visando aumentar a confiabilidade da plata-

forma e a eficiência no processamento das manifestações.

Entre os principais destaques do período, evidenciam-se:

Governança tecnológica

Acesso aos códigos-fonte do Sistema OuvidorSUS, em abril de 2025, ampliando autonomia e capacidade de resposta.

Estabilidade e segurança

Enfrentamento de instabilidades e incidentes externos, com mais de 37 mil registros duplicados tratados, sem exposição indevida de dados.

Modernização

Aprimoramentos, correção de inconsistências e ganhos em eficiência operacional.

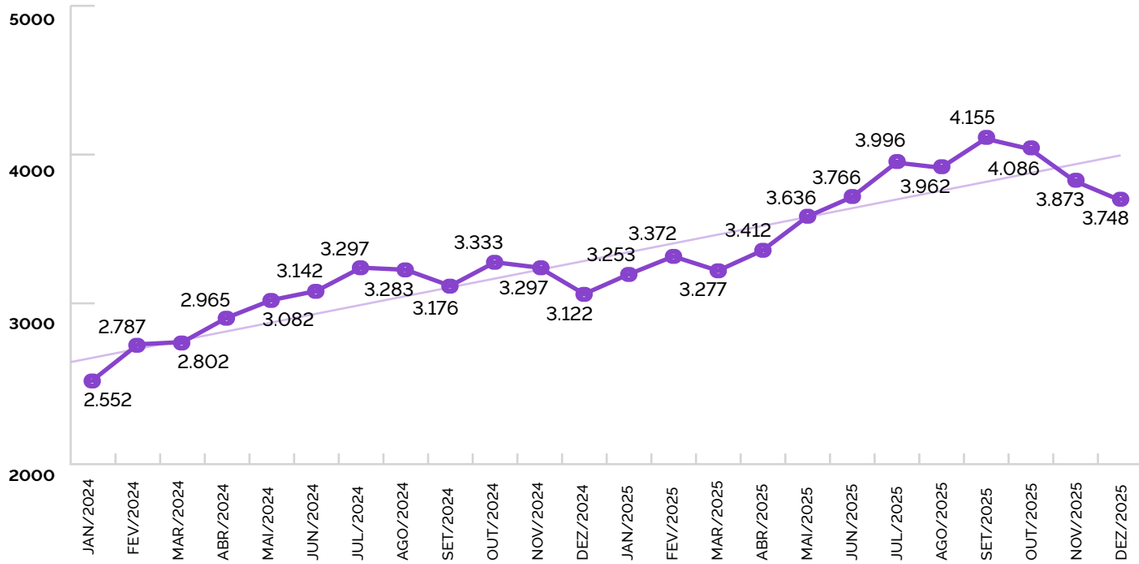
Monitoramento contínuo

Acompanhamento diário das integrações com a Plataforma Fala.BR, garantindo maior controle e qualidade dos dados.

2.5.1. Série histórica de acessos registrados no período de 2024 a 2025 nos canais de atendimento

O Gráfico 1 apresenta os acessos das pessoas usuárias institucionais do Sistema OuvidorSUS, no período de 2024 a 2025. Essas pessoas usuárias possuem credenciamento ativo, com perfis institucionais previamente definidos, e que realizam acesso autenticado para registro, tratamento, acompanhamento e análise de manifestações.

Gráfico 1: Análise da série histórica de acessos ao Sistema OuvidorSUS (2024–2025)



Fonte: Sistema OuvidorSUS/OuvSUS/MS. Dados atualizados em 20/05/2026.
Dados preliminares, sujeitos à alteração. Excluídas as manifestações duplicadas.

É possível observar tendência de crescimento dos acessos ao Sistema OuvidorSUS, passando de cerca de 2.787 pessoas usuárias, no início de 2024, para aproximadamente 4.155 em 2025, evidenciando a ampliação contínua do uso da ferramenta.

Em 2024, o crescimento foi gradual, com oscilações pontuais que não comprometeram a trajetória ascendente. Já em 2025, houve intensificação a partir do segundo trimestre, com pico em setembro, possivelmente associado a avanços institucionais e melhorias no Sistema.

Apesar de pequenas variações ao longo do período, compatíveis com fatores operacionais e sazonais, os dados confirmam a consolidação do OuvidorSUS como ferramenta estratégica, reforçando a necessidade de investimentos contínuos em infraestrutura e governança tecnológica.

2.6 Iniciativas de inovação - InovaLAB OuvSUS/MS

Uma importante iniciativa da Ouvidoria-Geral do SUS é a criação do Laboratório de Inovação InovaLAB OuvSUS; embora ainda em fase de incubação, estruturou-se em 2025 como um potente núcleo voltado à modernização da gestão da informação, qualificação da transparência e aprimoramento dos serviços de ouvidoria no SUS. No contexto estrutural da OuvSUS, o Laboratório é parte integrante da Coordenação-Geral de Gestão da Informação em Ouvidorias do SUS (CGIOS).

Quadro 4: Quadro lógico de resultados – InovaLAB OuvSUS (2025)

Dimensão	Insumos/ Capacidades	Entregas *(Outputs)*	Resultados *(Outcomes)*	Impactos (resultados de médio prazo)
Inteligência analítica	• Equipe técnica especializada; • Bases de dados do OuvidorSUS; • Ferramentas de Business Intelligence (BI).	• Painéis interativos (Power BI); • Dicionário de Dados do Sistema OuvidorSUS.	• Ampliação da capacidade analítica; • Melhoria da visualização e comunicação de dados.	Tomada de decisão mais qualificada e orientada por evidências.
Governança de dados e conformidade	• Infraestrutura tecnológica; • Diretrizes LGPD; • Articulação institucional.	• API de tarjamento (anonimização de dados).	• Fortalecimento da segurança da informação; • Redução de riscos institucionais.	Consolidação da cultura de proteção de dados e conformidade normativa.
Design de serviços e comunicação	• Equipe de design; • Diretrizes institucionais; • Demandas de comunicação.	• Planejamento de ações e eventos internos; • Criação de identidades visuais e materiais institucionais; • Calendário de inovação.	• Melhoria da comunicação institucional; • Maior engajamento dos trabalhadores da OuvSUS e pontos de resposta do MS.	Fortalecimento da imagem institucional e da cultura de inovação.
Transparência ativa	• Normativos de acesso à informação; • Equipe técnica.	• Apoio à atualização, modernização, automatização e publicação da Carta de Serviços ao Usuário do Ministério da Saúde.	• Organização e clareza das informações prestadas ao cidadão	Ampliação da transparência e melhoria da experiência do usuário.
Capacitação e conhecimento	• Metodologias ágeis; • Especialistas; • Rede institucional - Coordenações Setoriais de Gestão de Riscos e Integridade (Corisc).	• Curso Scrum; • Oficinas “Dados em Mãos” • “OuvSUS 360°”; • Guias e publicações orientativas.	• Desenvolvimento de competências técnicas; • Disseminação de boas práticas.	Fortalecimento da capacidade institucional e da cultura de dados.
Inovação e articulação institucional	• Participação em ecossistemas; • Eventos estratégicos; • Parcerias institucionais.	• Participação em eventos nacionais; • Premiação ESTRATEGIA. THON.	• Ampliação do reconhecimento institucional; • Incorporação de práticas inovadoras.	Posicionamento da OuvSUS como referência em inovação no Ministério da Saúde e no setor público.

Fonte: Elaborado pela OuvSUS.

2.7 Disseminação de informações em saúde

A articulação da OuvSUS com áreas estratégicas do Ministério da Saúde constitui um eixo central da disseminação de informações qualificadas à população. São consideradas disseminações as informações repassadas às pessoas usuárias durante o atendimento, seja ele eletrônico ou humano. Em 2025, a Central OuvSUS 136 consolidou-se como importante canal de comunicação em saúde ao registrar:

> mais de **1,1 milhão de ligações** e disseminar aproximadamente **1,93 milhão de orientações** oficiais e confiáveis do Ministério da Saúde

Complementarmente, a utilização de canais digitais, como Assistente Virtual (Chatbot) e Aplicativo de mensagens (WhatsApp), ampliou o acesso a informações, enquanto a estratégia de ouvidoria ativa — por meio de envios de mensagens SMS e de voz e ligações telefônicas — fortaleceu a capilaridade e a efetividade da comunicação institucional (Quadro 5).

Quadro 5: Atendimentos realizados pela OuvSUS por categoria e canal (2025)

Categoria	Canal / Tipo de atendimento	Quantidade
Atendimento geral	Ligações recebidas (Central 136)	1.127.115
	Orientações de saúde (total)	1.931.131
	Atendimento eletrônico (URA)	1.013.371
	Atendimento humano	917.760
Canais digitais	WhatsApp (perfil MS - disseminações)	38.718
	Chatbot (site MS - disseminações)	3.128
Ouvidoria ativa	SMS enviados	11.151.156
	Mensagens de voz enviadas	592.275
	Ligações telefônicas ativas realizadas	10.012

Fonte: Elaborado pela OuvSUS.

2.8 OuvSUS como instrumento complementar de controle, transparência e aprimoramento das políticas públicas de saúde

Em 2025, a OuvSUS atuou de forma estratégica como instrumento de apoio às auditorias e às atividades dos órgãos de controle, subsidiando áreas finalísticas e instâncias de fiscalização com informações qualificadas extraídas das manifestações de pessoas usuárias do SUS. Esse repasse seguiu sempre o princípio da anonimização e da proteção de dados pessoais, em conformidade com a LGPD. A síntese a seguir resume as três frentes em que esse apoio se concretizou no período.

Apoio a auditorias
Dados anonimizados (LGPD) para órgãos de controle.

Programa Agora tem Especialistas
Monitoramento via manifestações registradas.

Programa Farmácia Popular
Percepção de acesso e cobertura a medicamentos.

200mil+ manifestações em um único período anual no programa Agora tem Especialistas

2.9 Educação Permanente

2.9.1. Educação Permanente para a Rede Nacional de Ouvidorias do SUS

A OuvSUS realizou, em 2025, três agendas de Educação Permanente para a Rede Nacional de Ouvidorias do SUS, que incluíram apoio ao uso qualificado do Sistema OuvidorSUS e orientações quanto aos processos de trabalho. As atividades foram realizadas com as Ouvidorias Estaduais do SUS do Ceará e do Acre.

Ceará: duas formações e cerca de 80 ouvidoras(es) qualificados.

Acre: uma formação e cerca de 20 ouvidoras(es) qualificados.

Cabe enfatizar que, no mesmo ano, foram realizadas diversas visitas técnicas em todo o país, com o objetivo de compreender e alinhar fluxos de trabalho, fomentar a troca de experiências e contribuir para o aprimoramento e fortalecimento das estruturas de ouvidoria nas instituições. Entre essas agendas, destacam-se as visitas realizadas aos seguintes institutos federais, na cidade do Rio de Janeiro; Instituto Nacional de Câncer (Inca), Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia (Into) e Instituto Nacional de Cardiologia (INC).



Ceará, 9 a 11/06/25



Ceará, 7 a 9/10/25



Acre, 2 e 3/10/25

2.9.2. Oficina Dados em Mãos: responsabilidade e gestão inteligente

A OuvSUS, por meio do InovaLab OuvSUS, realizou a 'Oficina Dados em Mãos: responsabilidade e gestão inteligente', um workshop sobre a LGPD voltado aos(às) trabalhadores(as) da OuvSUS, das Coordenações Setoriais de Gestão de Riscos e Integridade (Corisc) e de unidades parceiras, reunindo 80 participantes. A iniciativa partiu do reconhecimento de que a atuação na ouvidoria envolve, cotidianamente, o contato com dados pessoais e sensíveis de cidadãos(ãs) que recorrem ao SUS para exercer direitos, registrar manifestações ou relatar vivências. Nesse contexto, a adequação à LGPD não se configura apenas como uma exigência legal, mas como uma responsabilidade institucional que atravessa cada atendimento prestado. A Oficina buscou também esclarecer um dos equívocos mais recorrentes no serviço público: quando usar a LGPD e a LAI, apresentando como as duas legislações se complementam e como uma determina a forma de aplicação da outra.

A efetividade do evento foi mensurada por meio de formulários aplicados antes e após a Oficina, com as mesmas perguntas, permitindo comparar o nível de conhecimento dos(as) participantes, o que resultou em:

- **Redução dos níveis mais baixos de conhecimento sobre a LGPD a quase zero;**
- **Redução significativa dos níveis mais superficiais de familiaridade com os procedimentos para lidar com dados sensíveis no trabalho;**
- **Crescimento da compreensão sobre o papel institucional da OuvSUS e das Corisc de 33% para 72%.**



Ouvidora-Geral do SUS, Maria Eufrásia de Oliveira Lima, e palestrante, Adriana Macedo Marques, da SEIDIGI/MS.

2.9.3. Oficina OuvSUS360°: conectando vozes, alinhando ações

Em dezembro de 2025, a OuvSUS realizou a 'Oficina OuvSUS360°: conectando vozes, alinhando ações'. Reunindo 200 participantes, entre ouvidores(as), pontos de resposta, trabalhadores(as) da OuvSUS e convidados(as) estratégicos(as) das secretarias finalísticas e unidades do Ministério da Saúde, o evento teve o objetivo de fortalecer a articulação institucional em torno de quatro eixos estratégicos: participação social, prevenção e enfrentamento ao assédio e à discriminação, transparência pública e linguagem simples e cidadã.

A efetividade da Oficina foi aferida por meio de formulários de nivelamento aplicados antes e depois do evento, resultando em:

- **Aumento, de 52% para 80%, da proporção de pessoas que afirmavam ter bom conhecimento sobre esses fluxos de resposta às manifestações e uma queda para zero do grupo que "não conhecia" esses fluxos. O número de participantes com alto nível de familiaridade passou de 52% para 83%, e nenhum participante permaneceu sem familiaridade após a Oficina;**
- **A autopercepção sobre o uso da linguagem simples teve o maior salto: de 53% de avaliações positivas antes do evento para 91% depois.**



Chefe da Assessoria Especial de Controle Interno, Wesley Tavares, chefe de Gabinete do Ministro da Saúde, Eliane Cruz e aOuvidora-Geral do SUS, Maria Eufrásia de Oliveira Lima.

2.10 Carta de Serviços ao Usuário do Ministério da Saúde

A Carta de Serviços ao Usuário do Ministério da Saúde é um instrumento essencial para assegurar a transparência e o acesso à informação no SUS, detalhando de forma objetiva os requisitos, prazos, etapas e padrões de qualidade do atendimento. Em cumprimento ao § 4º do art. 7º da Lei nº 13.460/2017 e ao Decreto nº 9.094/2017, a OuvSUS, como unidade integrante do Sistema de Ouvidorias do Governo Federal (SisOuv), coordena a atualização e a divulgação contínua desse instrumento.

A atualização da Carta foi conduzida por um processo colaborativo e estruturado envolvendo sucessivas reuniões com as secretarias finalísticas. Na etapa inicial, foram identificadas mais de 300 iniciativas potencialmente caracterizadas como serviços, a partir do levantamento das entregas realizadas à sociedade.

Ao longo do processo de cadastramento e validação das iniciativas no sistema de homologação do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI), responsável pela avaliação e reconhecimento formal dos serviços públicos, houve um refinamento técnico, com o objetivo de identificar e registrar exclusivamente os serviços que atendem aos critérios legais e metodológicos estabelecidos para a Carta.

O resultado da atualização da Carta de Serviços ao Usuário do Ministério da Saúde foi publicado no portal, **com o quantitativo de 147 serviços ofertados diretamente ao cidadão.** Para garantir sua atualização contínua, a OuvSUS institucionalizou um fluxo permanente de governança, com reuniões periódicas, realizadas a cada três meses, com as áreas responsáveis pelos serviços, assegurando que a Carta permaneça dinâmica, atualizada e alinhada às entregas efetivas do Ministério à sociedade.

3 Tratamento e acompanhamento de Pedidos de Acesso à Informação (LAI)

Os pedidos de LAI registrados na Plataforma Fala.BR e encaminhados ao Ministério da Saúde, são de responsabilidade da Coordenação de Transparência e Acesso à Informação (CTAI), que desempenha papel estratégico na operacionalização da Lei de Acesso à Informação. A atuação da Coordenação envolve o recebimento, a análise preliminar e o encaminhamento dos pedidos às áreas técnicas competentes, além do redirecionamento de solicitações quando não há atribuição institucional do Ministério da Saúde. Também cabe à CTAI monitorar continuamente as respostas, assegurando o cumprimento dos prazos legais, a consistência das informações prestadas e o adequado processamento de recursos administrativos.

Os dados da Controladoria-Geral da União (CGU), com base na série histórica e no monitoramento de 2025, indicam que o Ministério da Saúde figura recorrentemente entre os órgãos com maior volume de pedidos de acesso à informação, o que pode ser associado à complexidade das políticas públicas e à elevada demanda social por informações do âmbito do SUS.

Diante desse contexto, destaca-se a necessidade de fortalecimento da transparência ativa como estratégia para ampliar o acesso qualificado à informação, reduzir a recorrência de demandas no Fala.BR e promover maior eficiência administrativa. A atualização da Carta de Serviços ao Usuário do Ministério da Saúde é uma ação essencial para qualificar a comunicação institucional e aprimorar a disponibilização proativa de informações à sociedade.

3.1 Transparência passiva

Após o recebimento e a análise dos pedidos de LAI e análise, a Coordenação de Transparência e Acesso à Informação (CTAI) os encaminha às unidades administrativas competentes, por meio do Sistema Eletrônico de Informação (SEI), no prazo de até 24 horas. O tratamento da informação compreende a elaboração e/ou a disponibilização da resposta pela unidade responsável. As demandas cuja matéria não se insere nas competências do Ministério da Saúde são reencaminhadas

aos órgãos responsáveis, enquanto aquelas que não se enquadram no escopo da LAI têm sua tipologia alterada para tratamento pela instância competente.

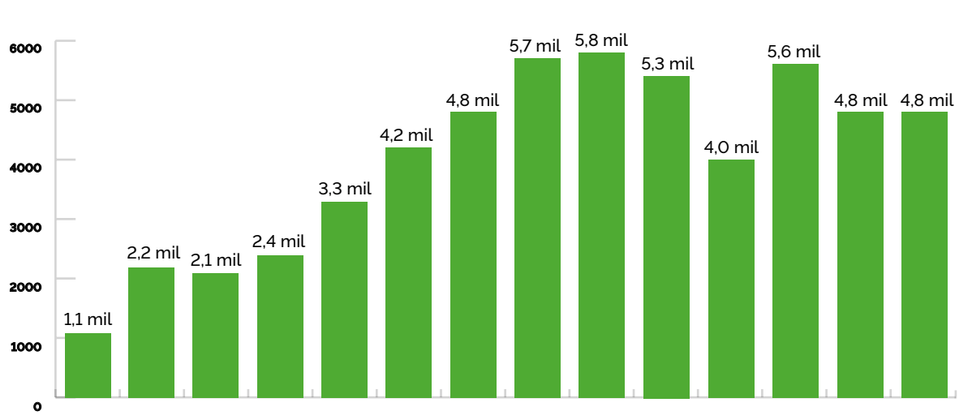
Os gráficos e tabelas a seguir apresentam os pedidos de acesso à informação tratados no âmbito do Ministério da Saúde, em 2025.

3.2 Dados macros – Ministério da Saúde em números

No período de 1º de janeiro até 31 de dezembro, foram recebidos 4.893 pedidos de acesso à informação na Plataforma Fala.BR, com tempo médio de resposta de 21,4 dias.

Desde a vigência da LAI, em 2012, o MS recebe, ano a ano, um número significativo de pedidos de acesso à informação. Para fins comparativos, segue abaixo o demonstrativo em números (Gráfico 2).

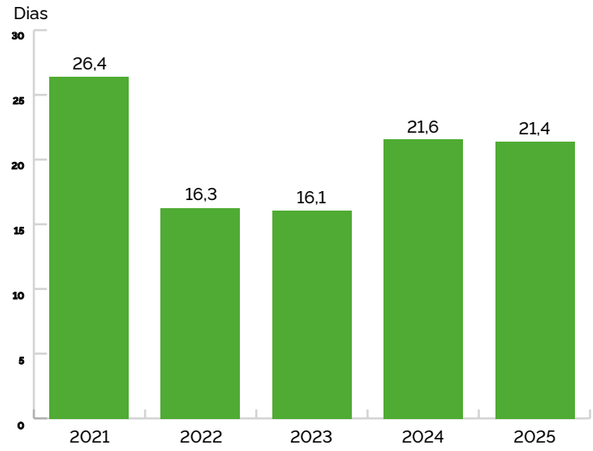
Gráfico 2: MS em números – ano a ano (2012 - 2025)



Fonte: Painel LAI CGU - extraído em 14 de janeiro de 2026

Verifica-se que a quantidade de pedidos em 2025 foi aproximadamente 1,41% maior em comparação a 2024. Apesar disso, em 2025, o tempo médio de resposta diminuiu em comparação a 2024 conforme Gráfico 3.

Gráfico 3: Tempo médio de resposta dos pedidos de informação (2021 - 2025)

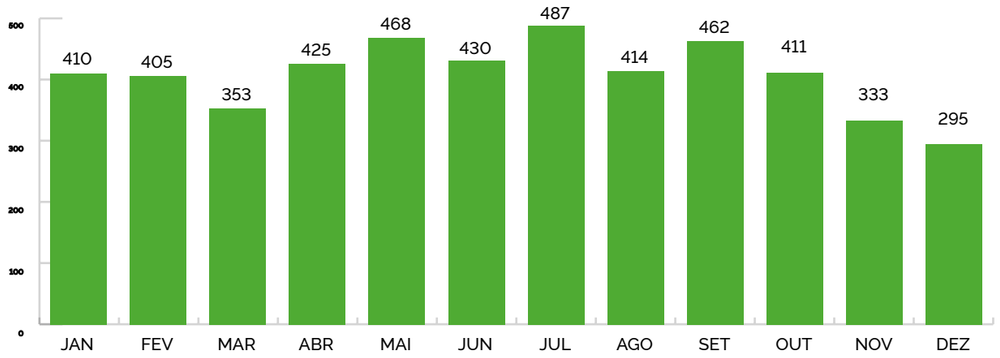


Fonte: Painel LAI CGU - extraído em 23 de abril de 2026

3.3 Quantidade de pedidos de informação por mês

Em relação à quantidade de pedidos de informação tramitados por mês, calcula-se uma média de 407,75 pedidos mensais, sendo julho o mês mais demandado, com 487 solicitações (Gráfico 4).

Gráfico 4: Quantidade de pedidos de informação por mês
(1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025)



Fonte: Painel LAI CGU - extraído em 23 de abril de 2026

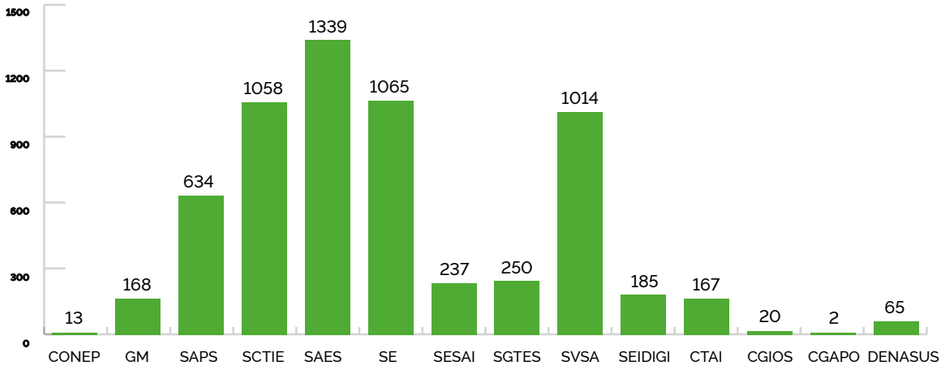
3.4 Quantidade de tramitações por unidade

Em 2025, a CTAI tratou 6.893 protocolos, sendo 4.893 pedidos de informação, 1.784 para Alteração de Tipo para Ouvidoria e 216 encami-

nhamentos para outros órgãos. Dos 4.893 pedidos de informação identificados, foram operacionalizadas 6.217 tramitações às diversas áreas do Ministério da Saúde.

A soma dos valores apresentados é superior ao total dos pedidos devido à tramitação interna. O pedido de acesso à informação pode ser multitemático, o que resulta no encaminhamento de uma só solicitação para várias Secretarias dentro do MS. O Gráfico 5 apresenta o quantitativo de pedidos tramitados por Secretaria/Unidade. Informa-se que os dados foram retirados da Planilha de Controle Interno do SIC.

Gráfico 5: Pedidos tramitados para as áreas internas do MS
(1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025)



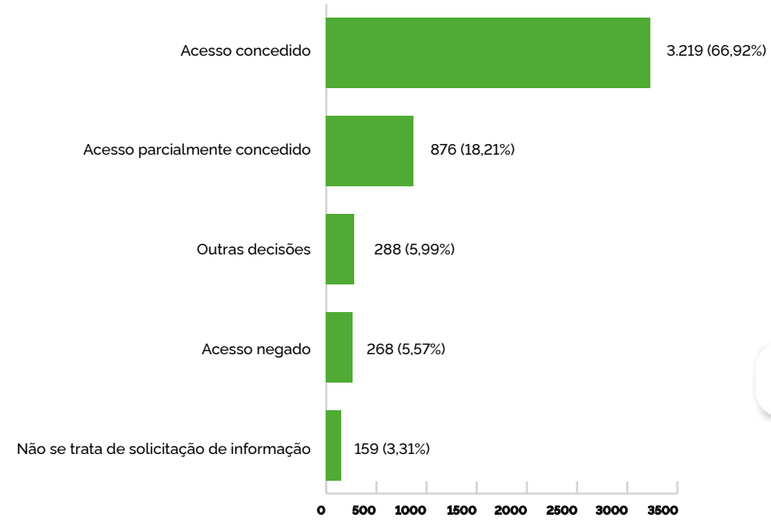
Fonte: Planilha SIC - extraído em 23 de abril de 2026

3.5 Tipos de classificação

Ao responder um pedido, o Ministério da Saúde deve marcar o "tipo de resposta": se a informação foi concedida, parcialmente concedida, negada ou se o pedido foi enquadrado em algum caso que impossibilitou o atendimento da demanda (informação inexistente; não se trata de solicitação de informação; órgão não tem competência para responder sobre o assunto; pedido duplicado/repetido).

O Gráfico 6 traz informações sobre quantitativo e percentual da marcação de cada tipo de resposta, em 2025.

Gráfico 6: Pedidos respondidos quanto à classificação
(1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025)



Fonte: Painel LAI CGU - extraído em 14 de janeiro de 2026

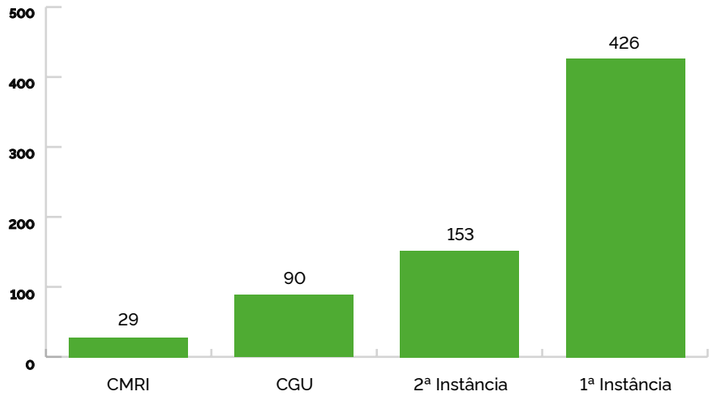
3.6 Quantidade de recursos no ano de 2025

Segundo a LAI, os recursos podem ser interpostos em quatro níveis de instância:

- **1ª Instância direcionado à autoridade hierarquicamente superior ao responsente do pedido inicial;**
- **2ª Instância direcionado à autoridade máxima do órgão, ou seja, o ministro de Estado da Saúde;**
- **3ª instância de responsabilidade da Controladoria-Geral da União (CGU);**
- **4ª instância direcionado à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI).**

Durante o ano de 2025, foram interpostos 698 recursos, com 426 ao chefe hierárquico, dos quais 153 seguiram à autoridade máxima, 90 à CGU e 29 à CMRI, sendo o Ministério da Saúde o terceiro órgão mais demandado em instância recursal (Gráfico 7).

Gráfico 7: Total de recursos
(1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025)

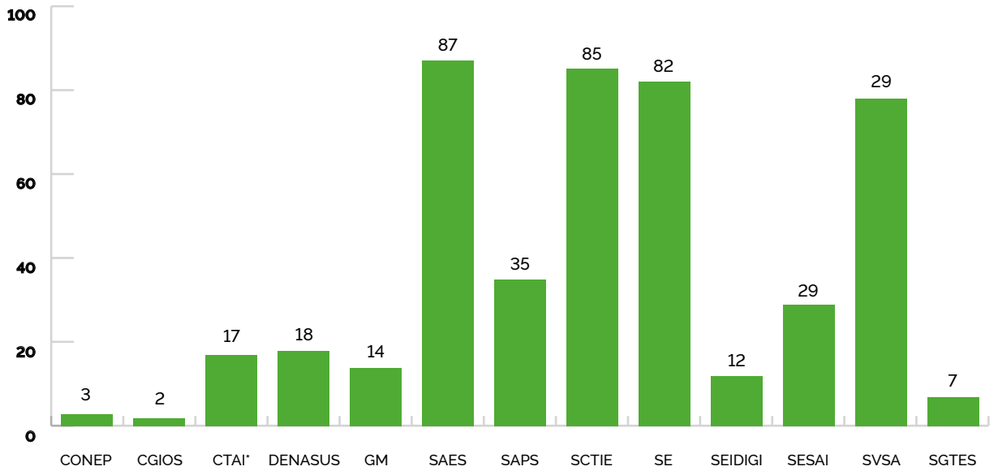


Fonte: Fala.BR - extraído em 15 de janeiro de 2026

3.7 Quantidade de recursos por unidade

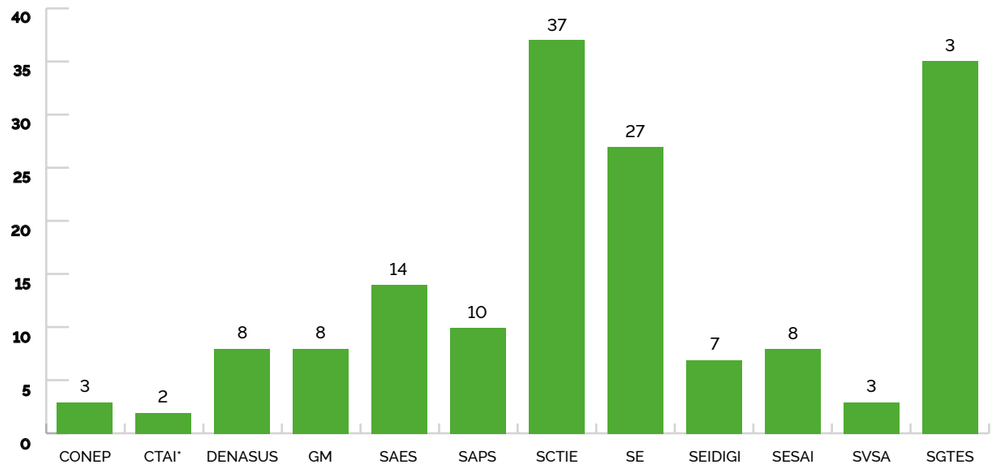
Os Gráficos 8, 9, 10 e 11 demonstram o quantitativo de recursos tramitados por Secretaria/Unidade, de acordo com o nível de instância. Na extração dos dados foram considerados os compartilhamentos entre as áreas técnicas, ou seja, recursos que foram respondidos por mais de uma Secretaria.

Gráfico 8: Recursos de 1ª Instância por área
(1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025)



Fonte: Planilha SIC - extraído em 15 de janeiro de 2026
*Os recursos sob responsabilidade da CTAI/OuvSUS são aqueles cujas solicitações são solucionadas sem necessidade de encaminhamento às áreas técnicas.

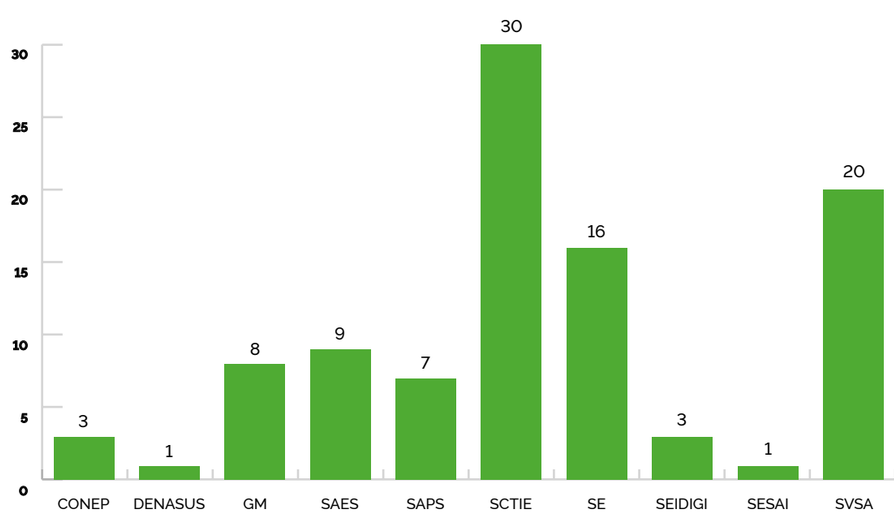
Gráfico 9: Recursos de 2ª Instância por área
(1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025)



Fonte: Planilha SIC - extraído em 15 de janeiro de 2026
*os recursos sob responsabilidade da CTAI/OuvSUS são aqueles cujas solicitações são solucionadas sem necessidade de encaminhamento às áreas técnicas.

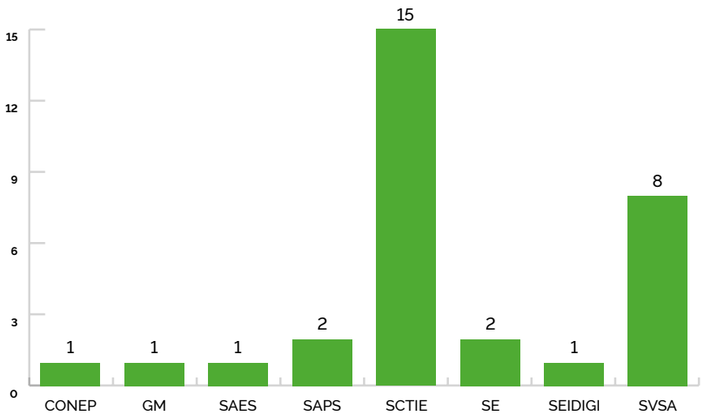
É importante ressaltar que se uma Secretaria/Unidade não aparecer em algum dos Gráficos deste bloco (do 8 ao 11) é porque não teve recurso naquela instância em 2025.

Gráfico 10: Recursos de 3ª Instância por área
(1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025)



Fonte: Planilha SIC - extraído em 15 de janeiro de 2026

Gráfico 11: Recursos de 4ª Instância por área
(1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025)



Fonte: Planilha SIC - extraído em 15 de janeiro de 2026

É importante destacar que, nas decisões de 3ª e 4ª instância, pode ser determinado o cumprimento da decisão, com o objetivo de garantir a entrega da informação solicitada pelo cidadão, conforme o parecer emitido.

3.8 Pedidos de informação e recursos atendidos fora do prazo

A Tabela 1 demonstra a porcentagem de pedidos respondidos fora do prazo, de 2021 a 2025. Essa informação é relevante para avaliar a eficiência dos processos ao longo do tempo, identificar oportunidades de melhoria e medir o impacto das possíveis intervenções realizadas para otimizar os tempos de resposta.

Tabela 1: Pedidos de informação atendidos fora do prazo

Ano	Porcentagem
2021	15,52%
2022	5,14%
2023	3,50%
2024	5,45%
2025	5,38%

Fonte: Painel LAI CGU - extraído em 15 de janeiro de 2026

Sobre os recursos encerrados fora do prazo, a Tabela 2 mostra uma variação na porcentagem de recursos respondidos entre 2021 e 2025:

Tabela 2: Recursos atendidos fora do prazo

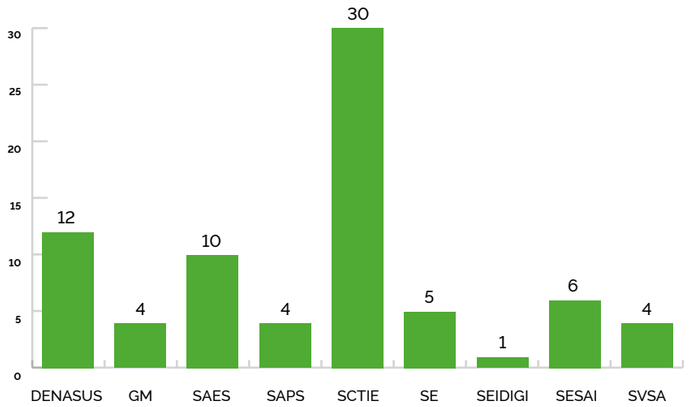
Ano	Porcentagem
2021	18,95%
2022	15,98%
2023	17,39%
2024	13,47%
2025	22,27%

Fonte: Painel LAI CGU - extraído em 15 de janeiro de 2026

Verifica-se que, em 2025, houve um aumento de 8,8% no número de recursos respondidos fora do prazo, em comparação com 2024 e de 3,32% em relação a 2021. Esse aumento pode estar relacionado à mudança de gestão nas áreas respondentes.

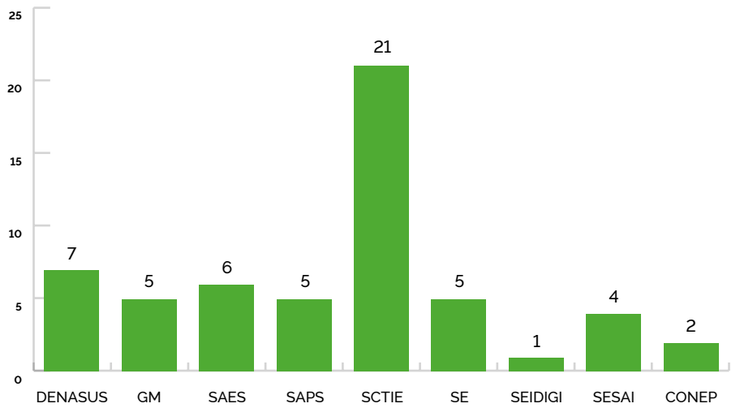
A análise descritiva dos recursos por área demonstra que, na 1ª Instância, 72 recursos foram respondidos fora do prazo (Gráfico 12); na 2ª Instância, 57 foram respondidos após o prazo final (Gráfico 13). Assim como ocorreu com as demandas iniciais, o número de recursos não corresponde à soma exata indicada nos gráficos, visto que mais de uma demanda pode ter sido respondida por uma ou mais Secretarias.

Gráfico 12: Recursos de 1ª instância atendidos fora do prazo por área
(1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025)



Fonte: Painel LAI CGU - extraído em 15 de janeiro de 2026

Gráfico 13: Recursos de 2ª instância atendidos fora do prazo por área
(1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025)



Fonte: Painel LAI CGU - extraído em 15 de janeiro de 2026

4

Atendimento às pessoas usuárias e ouvidorias do SUS

O atendimento do Ministério da Saúde às pessoas usuárias e às ouvidorias do SUS é realizado pela OuvSUS, por meio da Coordenação-Geral de Atendimento às Pessoas Usuárias e Ouvidorias do SUS (CGAPO). Esse trabalho abrange o tratamento, o monitoramento e a qualificação das manifestações de ouvidoria, além da articulação e coordenação da Rede Nacional de Ouvidorias do SUS.

A Coordenação vem atuando, ao longo dos anos, com afinco na promoção da integração das ouvidorias federais, estaduais, municipais e unidades vinculadas, com foco na padronização de procedimentos, no alinhamento técnico e no fortalecimento da escuta cidadã. Esse processo assegura à OuvSUS maior coerência no fluxo das informações, qualificação das respostas e consolidação de dados estratégicos para a gestão do SUS.

Sem exercer função investigativa, a CGAPO realiza o tratamento de denúncias e comunicações de irregularidade, a triagem e a análise preliminar das manifestações, buscando, assim, garantir a adequada qualificação e o correto encaminhamento às instâncias competentes. Esse processo contribui para a integridade dos sistemas de controle e para a proteção dos direitos envolvidos.

A CGAPO exerce ainda a gestão do atendimento à população, realizado pela **Central OuvSUS 136**. Essa atuação envolve a supervisão do atendimento eletrônico e humanizado, o monitoramento de desempenho e o suporte técnico à equipe, assegurando qualidade e conformidade nos serviços prestados à população pela OuvSUS.

No processo de resposta às manifestações e aos pedidos de acesso à informação, destaca-se a atuação da rede de pontos de resposta do Ministério da Saúde, **composta por cerca de 380 técnicos(as) distribuídos(as) nas áreas finalísticas** (Quadro 6). Esses (as) profissionais são responsáveis pela elaboração das respostas, assegurando consistência técnica e alinhamento às políticas públicas.

Por fim, a atuação integrada dos pontos de resposta nas agendas de ouvidoria e de acesso à informação evidencia a transversalidade da transparência e da participação social no Ministério da Saúde. Esse arranjo, embora estratégico, implica elevada complexidade operacional, especialmente diante da variação do volume de demandas associado a fatores institucionais, conjunturais e sazonais.

Nesse cenário de atendimento às pessoas usuárias e ouvidorias do SUS, a OuvSUS, por meio da CGAPO, exerce papel fundamental de articulação entre os pontos de resposta internos e com a Rede de Ouvidorias, promovendo o correto encaminhamento das manifestações, o monitoramento rigoroso dos prazos legais, a qualificação das respostas institucionais antes da devolutiva ao(à) cidadão(ã) e a retroalimentação das áreas técnicas e das ouvidorias descentralizadas.

Quadro 6: Quantitativo de técnicos(as) que atuam como pontos de resposta de ouvidoria e LAI no Ministério da Saúde (2025)

Pontos de resposta de ouvidoria e LAI no âmbito do Ministério da Saúde	Quantidade de técnicos elaboradores de resposta
Gabinete do Ministro (GM)	30
Secretaria de Atenção Especializada à Saúde (SAES)	39
Secretaria de Atenção Primária à Saúde (SAPS)	56
Secretaria Executiva (SE)	111
Secretaria de Ciência, Tecnologia, Inovação em Saúde (SCTIE)	32
Secretaria de Informação e Saúde Digital (SEIDIGI)	14
Secretaria de Saúde Indígena (SESAI)	9
Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação em Saúde (SGTES)	31
Secretaria de Vigilância em Saúde e Ambiente (SVSA)	60
Total	**382**

Fonte: Elaborado pela OuvSUS

4.1 Fortalecimento da Rede Nacional de Ouvidorias do SUS

A Rede Nacional de Ouvidorias do SUS é um arranjo interfederativo estratégico de governança democrática, estruturado em consonância com a lógica das Redes de Atenção à Saúde (RAS). Tal organização permite a integração sistêmica entre os entes federativos e os níveis de atenção, promovendo a territorialização das ações de ouvidoria e assegurando que a escuta e o tratamento das manifestações considerem as especificidades regionais e locais.

Sob a coordenação da Ouvidoria-Geral do SUS, a Rede atua de forma descentralizada e regionalizada, conciliando autonomia federativa com diretrizes nacionais, integração de fluxos e coerência institucional. Em 2025, esse fortalecimento foi impulsionado pela execução do Termo de Execução Descentralizada nº 155/2023, com o projeto "Fortalecimento da gestão e da participação social no Sistema Único de Saúde: desenvolvimento de ações estratégicas para implantação e implementação dos serviços de ouvidorias de saúde", que viabilizou ações estruturantes voltadas à expansão e qualificação das ouvidorias em todo o país.

ENOuvSUS 2025

A realização do evento contou com a participação de **600 pessoas e aproximadamente 300 ouvidorias** - representantes das três esferas de gestão, consolidando diretrizes e fortalecendo a pactuação interfederativa.

Como desdobramento do ENOuvSUS 2025:

Foram realizadas visitas técnicas presenciais às Ouvidorias do SUS reconhecidas por experiências exitosas de regionalização e organização em rede, com o objetivo de aprofundar o conhecimento sobre distintos arranjos regionais, com ênfase na identificação de estratégias de gestão, fluxos de trabalho, formas de articulação interinstitucional e modelos organizacionais adotados. Tais experiências foram registradas no vídeo "Caminhos da Ouvidoria do SUS", amplamente divulgado entre as ouvidorias da Rede e publicado no Canal do MS no Youtube.

Confira o vídeo aqui

Locais das Visitas: Núcleo Regional de Saúde Nordeste, em Alagoinhas (BA), 1ª Coordenadoria Regional de Saúde, em Porto Alegre (RS), 9º Centro Regional de Saúde, em Santarém (PA), Diretoria Regional de Saúde, em Ribeirão Preto (SP) e Regional de Saúde, em Belo Horizonte (MG).

As sete Oficinas Regionais, desenvolvidas nos estados MA, PB, AM, RO, GO, ES e RS, totalizaram 566 participantes, aproximadamente 280 ouvidorias e resultaram na ampliação da capilaridade da Rede, ao promover estratégias de territorialização e fortalecimento dos pontos de resposta.

A OuvSUS participou do I Seminário Nacional de Ouvidorias Públicas de 2025, realizado entre os dias 25 e 27 de junho, em Belo Horizonte/MG, no Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais (TCE/MG). Promovido pela Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv), com o apoio da Controladoria-Geral da União (CGU), o evento contou com a parceria do Sistema Nacional de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv), da Receita Federal e do TCE/MG, reunindo equipes de ouvidorias públicas de todo o país.

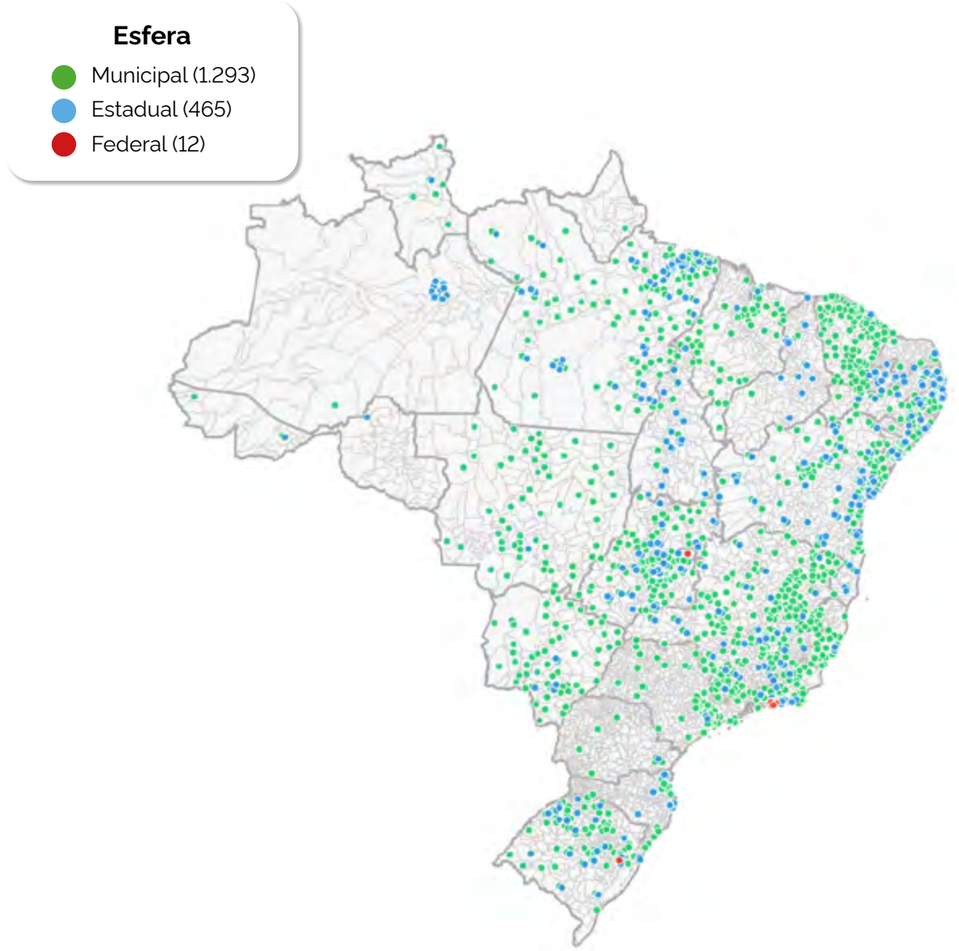
Com o tema "Ouvidoria Contemporânea", o Seminário teve como objetivo fortalecer o papel estratégico das ouvidorias na administração pública, promovendo o intercâmbio de experiências, a qualificação da escuta cidadã e a reflexão sobre os desafios atuais da gestão pública. A participação da OuvSUS reforça seu compromisso com o aprimoramento contínuo das práticas de ouvidoria no âmbito do SUS.

Destaca-se, ainda, que a agenda de fortalecimento das ouvidorias públicas teve continuidade com o II Seminário Nacional de Ouvidorias Públicas de 2025, realizado em Manaus/AM, promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU), pela Ouvidoria da Secretaria de Estado da Fazenda do Amazonas (SEFAZ/AM) e demais instituições apoiadoras. O evento, com o tema "Ouvidoria Contemporânea – Inovação, Sustentabilidade e Gestão Pública com Escuta Cidadã", reafirma a centralidade da participação social e da inovação na consolidação de uma gestão pública mais transparente, responsiva e inclusiva.

4.2 O tamanho e a capilaridade da Rede Nacional de Ouvidorias do SUS

Os dados de 2025 evidenciam a robustez da Rede, com 2.284 ouvidorias do SUS (1.770 ativas no Sistema OuvidorSUS e 514 vinculadas às secretarias municipais de saúde não ativas no Sistema) e quase 9 mil pontos de resposta ativos no Sistema OuvidorSUS (Figura 2).

Figura 2: Distribuição geográfica, no Brasil, das ouvidorias do SUS e dos pontos de resposta ativos no Sistema OuvidorSUS



Pontos de Resposta
AC: 5
AL: 199
AM: 5
AP: 1
BA: 1.474
CE: 517
DF: 86
ES: 67
GO: 752
MA: 130
MG: 1.917
MS: 387
MT: 148
PA: 338
PB: 148
PE: 447
PI: 12
PR: 91
RJ: 665
RN: 59
RO: 1
RR: 1
RS: 395
SC: 357
SE: 23
SP: 661
TO: 73

Fonte: Sistema OuvidorSUS/OuvSUS/MS. Dados atualizados em 21/05/2026. Dados preliminares, sujeitos à alteração. Excluídas as manifestações duplicadas.

A análise da distribuição das 2.284 ouvidorias do SUS por tipo e esfera administrativa (Tabela 3) evidencia significativa concentração no nível municipal (1.807 - 79,1%), o que demonstra o protagonismo dos municípios na operacionalização das atividades de ouvidoria no âmbito do SUS. Dentre essas, destacam-se as ouvidorias localizadas em Secretarias Municipais de Saúde, que somam 1.714 unidades, configurando-se como o principal canal institucional de escuta e interlocução com a população.

No âmbito estadual, identificam-se 465 ouvidorias (cerca de 20,4% do total), distribuídas de forma mais diversificada entre hospitais (269 unidades), regionais de saúde (93), unidades de saúde/outros (76) e Secretarias Estaduais de Saúde (27). Essa configuração sugere uma estrutura mais descentralizada, com maior presença de ouvidorias em serviços assistenciais diretos, como hospitais, favorecendo a captação de demandas relacionadas à atenção especializada e à rede de cuidados em saúde. Já na esfera federal, observa-se o caráter mais estratégico da atuação federal.

O panorama revela forte descentralização das ouvidorias do SUS, com predominância municipal e concentração em estruturas administrativas centrais (Secretarias de Saúde), ao mesmo tempo em que evidencia a diversidade de arranjos institucionais, especialmente nos estados, refletindo a complexidade e a capilaridade do Sistema de Saúde brasileiro.

Tabela 3: Distribuição das ouvidorias do SUS, por tipo e esfera administrativa

Esfera	Tipo	Quantidade
Federal	Departamento de Gestão Hospitalar no Estado do Rio de Janeiro (DGH/SAES/MS)	1
	Grupo Hospitalar Conceição (GHC/SAES/MS)	1
	Institutos Federais (INTO, INCA e INC/SAES/MS)	3
	Hospital Federal de Ipanema (HFI/DGH/SAES/MS)	1
	Hospitais Federais (cuja gestão foi reestruturada ao longo do ano de 2025)	5
	Ouvidoria-Geral do SUS	1
Total Federal		**12**
Estadual	Hospital	269
	Regional de Saúde	93
	Secretaria de Saúde	27
	Unidade de Saúde/Outros	76
Total Estadual		**465**
Municipal	Hospital	56
	Regional de Saúde	29
	Secretaria de Saúde	1.714
	Unidade de Saúde/Outros	8
Total Municipal		**1.807**
Total geral		**2.284**

Fonte: Elaborado pela OuvSUS

4.3 Ações estratégicas junto à Central 136

Durante o ano de 2025, a OuvSUS promoveu um conjunto articulado de ações formativas e eventos institucionais voltados à equipe da Central de Atendimento 136, com foco na qualificação técnica, atualização temática e valorização profissional. As iniciativas, promovidas por meio da Coordenação-Geral de Atendimento às Pessoas Usuárias e Ouvidorias do SUS (CGAPO), contemplaram temas estratégicos da agenda da saúde pública, alinhados às demandas contemporâneas do SUS e abrangendo programas prioritários, pesquisas nacionais e ques-

tões emergentes na agenda do Ministério da Saúde.

As formações, realizadas em formatos presencial e remoto, foram conduzidas por áreas técnicas do Ministério da Saúde, assegurando consistência e alinhamento institucional das informações transmitidas. A diversidade temática contribuiu para o aprimoramento da capacidade de atendimento da equipe, ampliando a resolutividade e a qualidade das orientações prestadas à população.

Paralelamente, a realização de evento institucional em comemoração aos 72 anos do Ministério da Saúde evidenciou o compromisso com a valorização dos(as) profissionais, promovendo integração, reconhecimento e fortalecimento do vínculo institucional.

Quadro 7: Formações e ações institucionais na Central OuvSUS 136 (2025)

Mês	Ação / Tema	Formato	Participantes	Objetivo Principal
Junho	Programa Agora tem Especialistas (PMAE Ambulatorial e Cirurgias)	Presencial	106	Capacitar para disseminação e orientação sobre acesso a serviços especializados.
	Aplicativo Meu SUS Digital	Remoto	Não informado	Apresentar funcionalidades e apoiar na orientação à pessoa usuária.
Julho	Pesquisa Vigitel 2025	Presencial	103	Capacitar para disseminação e orientação sobre a Pesquisa e a metodologia usada.
	Comemoração dos 72 anos do Ministério da Saúde	Presencial	Não informado	Promover valorização, integração e reconhecimento da equipe.
Outubro	Pesquisa Nacional de Saúde (PNS) – piloto	Remoto	105	Fortalecer apoio na divulgação e capacitar para disseminação e orientação.
	Jogos e Apostas	Remoto	105	Orientar acolhimento e encaminhamento de demandas sensíveis.
Dezembro	Mudanças Climáticas e Equidade em Saúde	Remoto	105	Qualificar atendimento com foco em vulnerabilidades e equidade.

Fonte: Elaborado pela OuvSUS.

As ações realizadas em 2025 mostram o esforço contínuo para qualificar a equipe da Central OuvSUS 136. Entre os principais pontos, destacam-se:

- A atualização permanente sobre temas prioritários do Ministério da Saúde;
- A integração entre as áreas técnicas do MS e a equipe de atendimento;
- A oferta de diferentes formatos de capacitação;
- A valorização dos(as) profissionais da Central OuvSUS 136; e
- O fortalecimento da capacidade resolutiva para um atendimento mais qualificado, humanizado e responsivo.

4.4 Ouvidorias itinerantes

Em 2025, a OuvSUS foi convidada para participar de quatro edições do Programa Ouvidoria Itinerante – Direitos em Movimento, promovido pelo Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania (MDHC), por meio da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos. A ação, de caráter interinstitucional, tem como objetivo promover a cidadania, ampliar o acesso a direitos, contribuir para a melhoria da qualidade de vida da população local e fomentar a dignidade humana, por meio da escuta qualificada, da divulgação de serviços e da realização de atendimentos prestados por diferentes órgãos e instituições do Governo Federal.

As atividades ocorreram na Favela Sol Nascente, em Brasília (DF); no município de Soure, na Ilha do Marajó (PA); em Ribeirão das Neves (MG); e em São Cristóvão (SE). Nessas agendas, a OuvSUS realizou atividades como:

- Divulgação dos canais de atendimento destinados ao acolhimento das manifestações das pessoas usuárias do SUS;
- Realização de atendimento e registro das demandas apresentadas pelos(as) cidadãos(ãs) participantes;
- Promoção de rodas de conversa sobre a importância da busca ativa pelos serviços de saúde e dos direitos garantidos à população;
- Distribuição de material informativo institucional; e
- Disseminação de informações sobre programas do SUS e orientações em saúde.

4.5 Resultados da Pesquisa de Satisfação

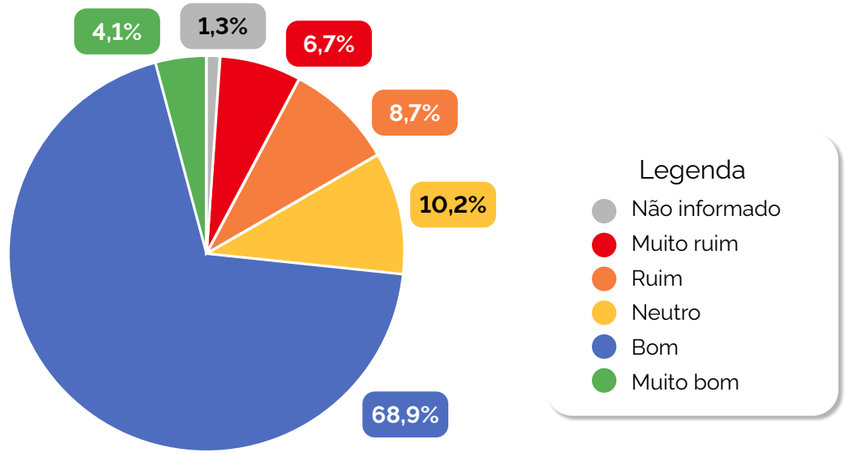
No exercício de 2025, a OuvSUS realizou Pesquisa de Satisfação, alinhada à Lei nº 13.460/2017, por meio de abordagem quantitativa, com o objetivo de avaliar a qualidade do atendimento prestado, a efetividade das respostas institucionais e o grau de satisfação das pessoas usuárias em relação aos serviços ofertados. A iniciativa também está alinhada à Lei Federal nº 13.460/2017, que estabelece a obrigatoriedade da avaliação contínua dos serviços públicos.

A amostra foi composta por 458 entrevistas, tendo como base manifestações classificadas como reclamação e solicitação. A pesquisa contemplou manifestações encaminhadas às três esferas de gestão do SUS — federal, estadual e municipal —, garantindo análise abrangente e representativa. O contato ativo com as pessoas usuárias foi realizado por meio da Central OuvSUS 136 e, após aceitarem participar da pesquisa, os(as) participantes responderam a perguntas relacionadas ao atendimento da OuvSUS, à qualidade da resposta recebida e ao grau de recomendação do serviço, utilizado como indicador de satisfação.

O Gráfico 14 apresenta a percepção das pessoas usuárias sobre o atendimento prestado pela OuvSUS. As perguntas formuladas foram:

- “O atendimento da OuvSUS foi educado e respeitoso?”;
- “As informações fornecidas no momento do registro foram claras?”; e
- “Como você avalia o tempo transcorrido entre a busca pela OuvSUS e o registro da manifestação?”.

Gráfico 14: Percepção da pessoa usuária sobre o atendimento da OuvSUS

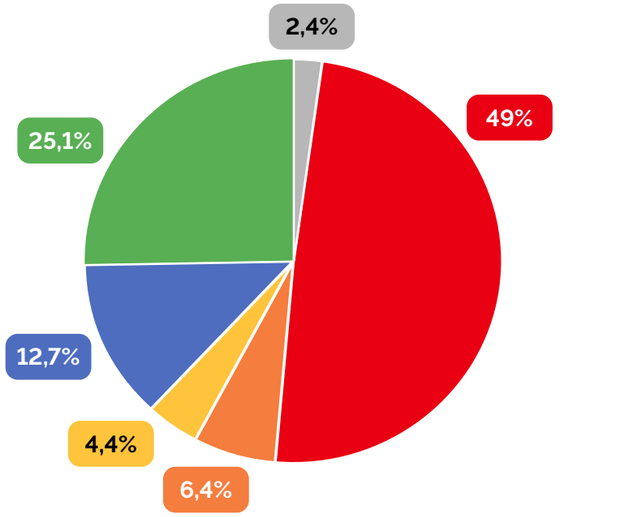


Fonte: Pesquisa de Satisfação realizada nos meses de janeiro e fevereiro de 2026, por meio de contato ativo com pessoas usuárias do serviço de Ouvidoria do SUS.

Observa-se a avaliação predominantemente positiva em relação ao atendimento prestado pela OuvSUS, evidenciando o reconhecimento institucional do serviço pelas pessoas usuárias. Contudo, os resultados também indicam oportunidades de aprimoramento, especialmente no que se refere à clareza das informações e à agilidade do atendimento.

Para avaliar a qualidade da resposta institucional, os(as) participantes responderam ao seguinte questionamento: “A resposta ajudou você a entender ou resolver a situação? ”. O Gráfico 15 apresenta os resultados considerando exclusivamente as respostas da esfera federal.

Gráfico 15: Percepção da pessoa usuária sobre a qualidade da resposta - esfera federal



Fonte: Pesquisa de Satisfação realizada nos meses de janeiro e fevereiro de 2026, por meio de contato ativo com pessoas usuárias do serviço de Ouvidoria do SUS.

Os resultados da pesquisa demonstram que a qualidade das respostas ofertadas às pessoas usuárias na esfera federal ainda demanda aperfeiçoamento. Os dados evidenciam baixa percepção de utilidade das informações fornecidas, indicando que as respostas institucionais, em muitos casos, não atendem plenamente às demandas apresentadas pelos cidadãos, o que pode contribuir para níveis mais elevados de insatisfação com os serviços.

De forma geral, destaca-se a existência de uma dualidade na experiência da pessoa usuária: de um lado, observa-se desempenho satisfatório no atendimento inicial, associado a elevados níveis de percepção positiva quanto à cordialidade, ao respeito e à qualidade da escuta; de outro, identifica-se desempenho crítico na etapa de resposta final, marcado por baixa resolutividade, utilidade limitada e percepções

negativas acerca da efetividade das respostas institucionais.

Esse descompasso evidencia que a Ouvidoria alcançou importante nível de maturidade enquanto canal de acolhimento e escuta qualificada, mas ainda enfrenta desafios relevantes quanto à capacidade de induzir respostas técnicas mais efetivas, capazes de atender de forma concreta às demandas apresentadas pelos cidadãos.

5 Análise dos dados de manifestações registradas na Ouvidoria-Geral do SUS em 2025

5.1 Série histórica

O Sistema OuvidorSUS é a plataforma nacional para registro, tratamento e acompanhamento das manifestações dos cidadãos, incluindo reclamações, solicitações, sugestões, elogios e denúncias, em consonância com as diretrizes da Lei nº 13.460/2017. Enquanto ouvidoria-geral, a OuvSUS atua como entrada integrada não apenas no âmbito do Ministério da Saúde, mas também para as ouvidorias dos estados, dos municípios, das unidades de saúde e das entidades vinculadas ao SUS, assegurando capilaridade, padronização de fluxos e atuação em rede.

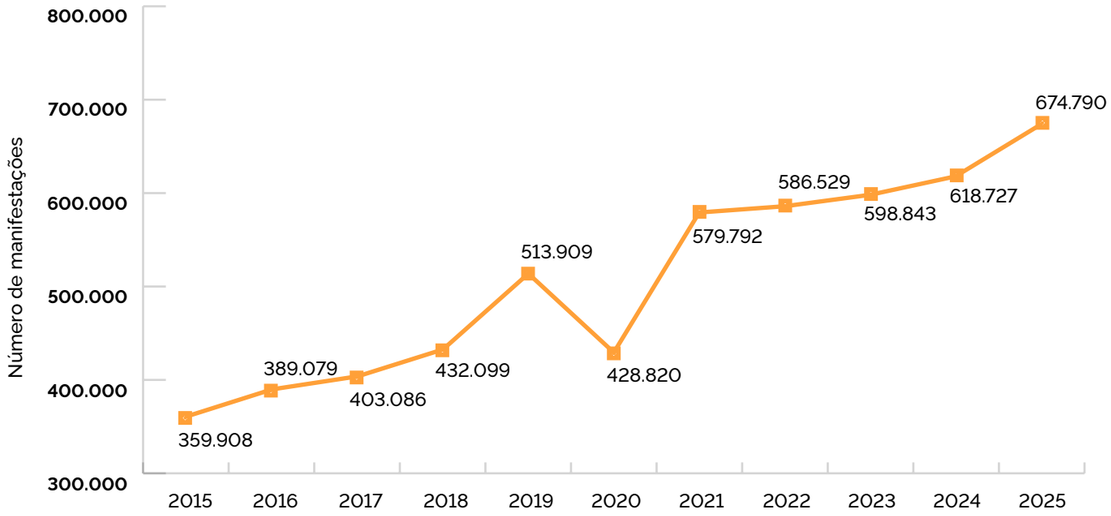
É importante destacar que o Sistema OuvidorSUS cumpre o disposto no art. 26 do Decreto nº 9.492/2018, ao trabalhar de forma interoperável com a Plataforma Fala.BR, especialmente no que se refere ao registro de denúncias, garantindo encaminhamentos adequados às instâncias competentes, preservada a autonomia dos entes e a confidencialidade das informações. Essa arquitetura integrada fortalece a governança da Rede de Ouvidorias e assegura o tratamento adequado das manifestações em todo o território nacional.

As manifestações da OuvSUS são registradas no Sistema, onde, além do armazenamento, é realizado o tratamento, o encaminhamento adequado e a resposta às pessoas usuárias do SUS. Considerando todos os registros, independentemente da unidade federativa, origem, destino ou esfera, em 2025, o OuvidorSUS recebeu 674.790 manifestações (Gráfico 16), um aumento de 9,1% em relação ao ano de 2024.

674.790 manifestações registradas no Sistema OuvidorSUS em 2025.

+9,1% do que no ano de 2024.

Gráfico 16: Série histórica de manifestações recebidas no Sistema OuvidorSUS (2015 a 2025)



Fonte: Sistema OuvidorSUS/OuvSUS/MS.
Dados atualizados em 22/01/2026. Dados preliminares, sujeitos à alteração.

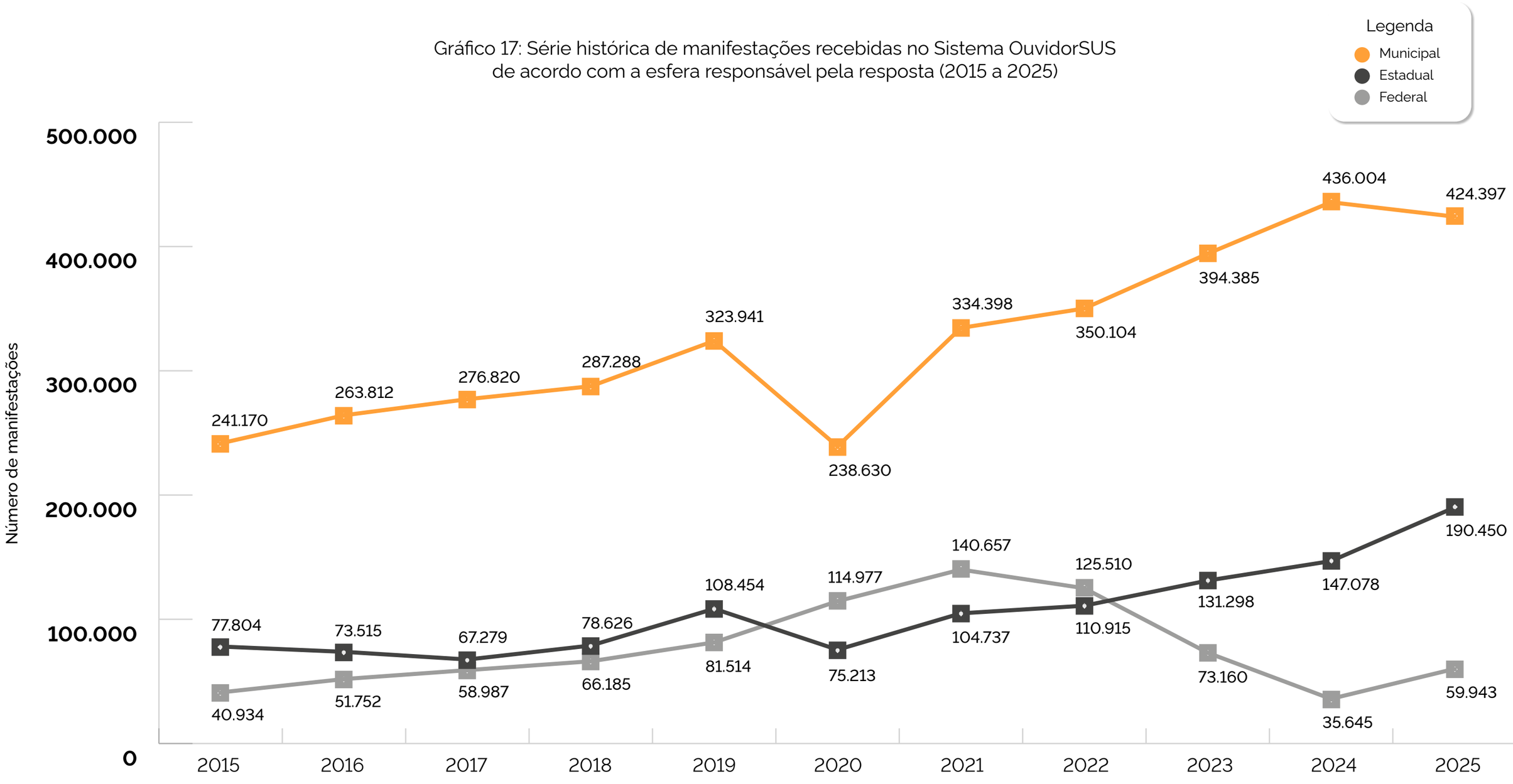
Considerando a origem, na esfera municipal foram recebidas 378.317 (56,1%) manifestações, na estadual, 167.863 (24,9%) e, na federal, 128.610 (19,1%).

Ao verificar a esfera de gestão responsável pela resposta da manifestação registrada, historicamente, a municipal tem liderança ao longo dos anos. Em 2025, 62,9% do total de registros são de competência da esfera municipal, seguem-se 28,2% da esfera estadual, e, 8,9% da esfera federal (Gráfico 17).

Quando a manifestação registrada não é de competência da Rede Nacional de Ouvidorias do SUS, é encaminhada ao órgão externo responsável pelo tratamento adequado. Em 2025, 0,2% (1.133) das manifestações registradas no OuvidorSUS foram encaminhadas a órgãos externos, nas três esferas de gestão.

Relatório Anual de Gestão 2025 | OuvSUS

Gráfico 17: Série histórica de manifestações recebidas no Sistema OuvidorSUS de acordo com a esfera responsável pela resposta (2015 a 2025)

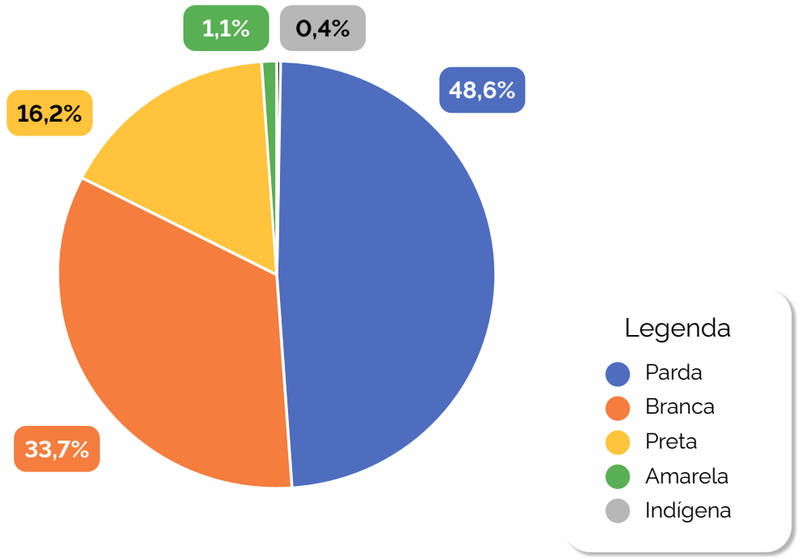


Fonte: Sistema OuvidorSUS/OuvSUS/MS.
Dados atualizados em 22/01/2026. Dados preliminares, sujeitos à alteração.

5.2 Inclusão do campo raça/cor no OuvidorSUS

Em julho de 2025, a OuvSUS incluiu, no Sistema OuvidorSUS, o campo raça/cor, em alinhamento às políticas do Governo Federal voltadas à promoção da igualdade racial. A inclusão dessa informação contribui para qualificar a análise das manifestações registradas, permitindo identificar desigualdades e possíveis falhas estruturais que afetam populações vulnerabilizadas e historicamente impactadas pelas desigualdades sociais no Brasil. Do total de manifestações registradas no ano, 19.732 (2,9%) apresentaram informação de raça/cor. A distribuição dessas manifestações pode ser observada no Gráfico 18.

Gráfico 18: Número de manifestações recebidas, em 2025, no Sistema OuvidorSUS, de acordo com a raça/cor



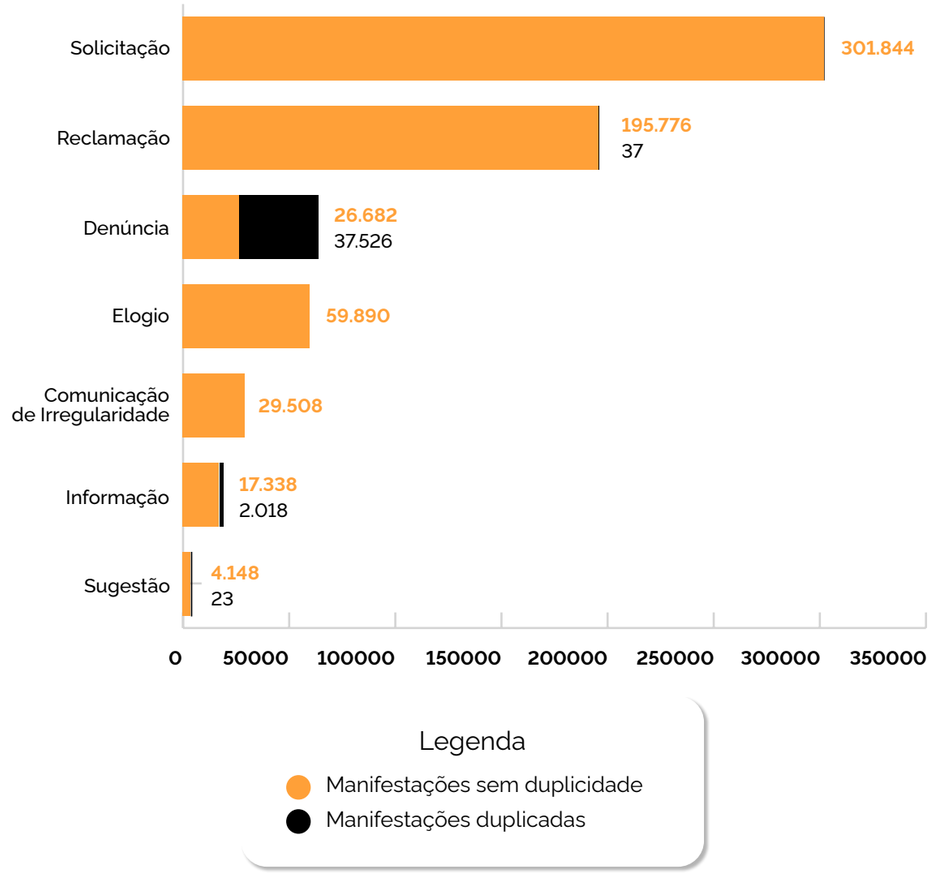
Fonte: Sistema OuvidorSUS/OuvSUS/MS.
Dados atualizados em 22/01/2026. Dados preliminares, sujeitos à alteração.

5.3 Classificação das manifestações

As manifestações registradas no Sistema OuvidorSUS são classificadas, conforme seu teor, em reclamação, denúncia, sugestão, informação, elogio, solicitação e comunicação de irregularidade.

Em 2025, considerando os registros das esferas municipal, estadual e federal, as solicitações representaram a maior parte das manifestações recebidas, com 44,7% do total, conforme apresentado no Gráfico 19. Essa classificação abrange pedidos de orientação específica, agendamento, acesso a serviços e outras demandas que exigem providência ou resposta da gestão.

Gráfico 19: Total de manifestações recebidas, em 2025, no Sistema OuvidorSUS de acordo com a classificação



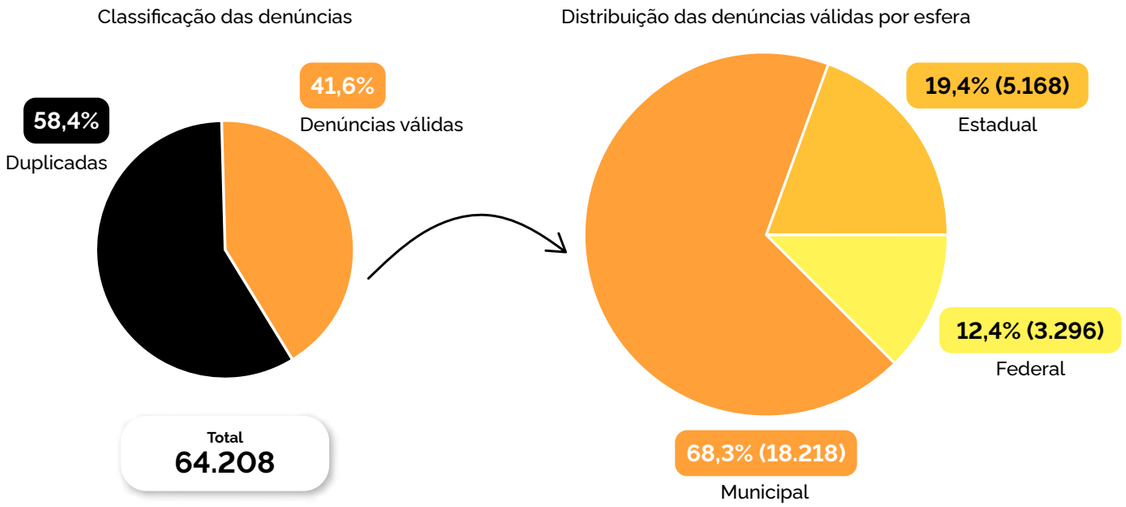
Fonte: Sistema OuvidorSUS/OuvSUS/MS.
Dados atualizados em 22/01/2026. Dados preliminares, sujeitos à alteração.

Em comparação com o ano anterior, observou-se em 2025 aumento expressivo no número de manifestações classificadas como denúncia e comunicação de irregularidade, com variações de 86,5% e 96,9%, respectivamente.

Após a exclusão de 37.526 registros identificados como duplicadas, foram contabilizadas 26.682 manifestações classificadas como

denúncia. A distribuição desses registros por esfera de competência está apresentada no Gráfico 20.

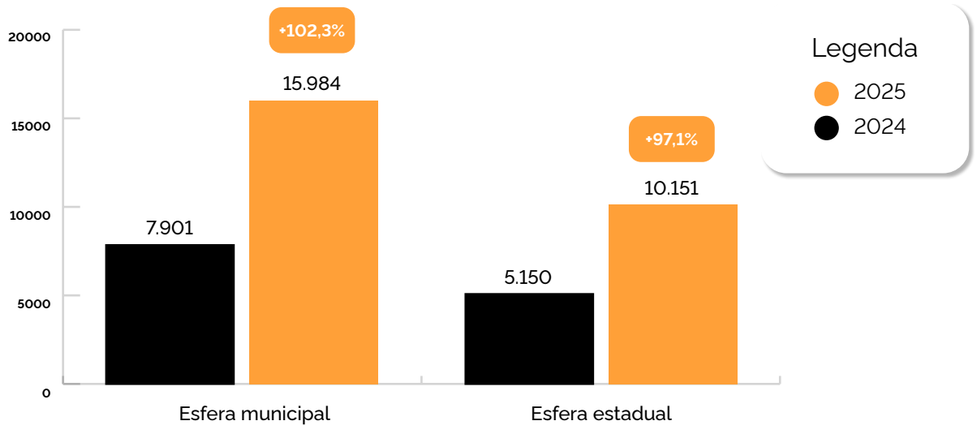
Gráfico 20: Distribuição das manifestações classificadas como denúncias por esfera de competência



Fonte: Sistema OuvidorSUS/OuvSUS/MS.
Dados atualizados em 22/01/2026. Dados preliminares, sujeitos à alteração.

O Gráfico 21 apresenta a variação das comunicações de irregularidade por esfera de competência, comparando os registros de 2025 com os de 2024.

Gráfico 21: Aumento das comunicações de irregularidades por esfera de competência no ano de 2025, em relação a 2024



Fonte: Sistema OuvidorSUS/OuvSUS/MS.
Dados atualizados em 22/01/2026. Dados preliminares, sujeitos à alteração.

Em 2025, embora as solicitações tenham representado a maior parte das manifestações registradas, a distribuição por classificação variou conforme a esfera de destino. Nas esferas municipal e estadual, predominaram as solicitações. Já na esfera federal, a maior concentração foi de reclamações, conforme apresentado na Tabela 4.

Tabela 4: Manifestações recebidas no Sistema OuvidorSUS e tramitadas, em 2025, para a esfera de destino segundo classificação da manifestação

Classificação	Municipal		Estadual		Federal	
	Número	%	Número	%	Número	%
Comunicação de Irregularidade	15.984	3,8	10.151	5,8	3.373	9,5
Denúncia	18.218	4,3	5.168	2,9	3.296	9,2
Elogio	27.065	6,4	31.648	18,1	1.177	3,3
Informação	11.305	2,7	4.557	2,6	1.476	4,1
Reclamação	127.095	30	54.264	31	14.417	40,4
Solicitação	222.960	52,5	67.753	38,7	11.131	31,2
Sugestão	1.706	0,4	1.662	0,9	780	2,2
Total	424.333	100	175.203	100	35.650	100

Fonte: Sistema OuvidorSUS/OuvSUS/MS. Dados atualizados em 22/01/2026.
Dados preliminares, sujeitos à alteração. Excluídas as manifestações duplicadas.

5.3.1. Admissibilidade e tratamento das denúncias e comunicações de irregularidade no âmbito federal

Ressalta-se, inicialmente, que não compete à ouvidoria a atividade de apuração, cabendo-lhe a realização da análise preliminar para a admissibilidade das manifestações e o correto encaminhamento às unidades competentes, conforme a tipificação adequada, nos termos do § 1º do art. 18 do Decreto nº 9.492/2018.

A Figura 3 ilustra o processo de direcionamento das manifestações, conforme a natureza do objeto, contemplando as instâncias de Corregedoria, Comissão de Ética, Auditoria (DenaSUS) e áreas finalísticas, com previsão de tramitação simultânea quando aplicável e conforme preconizado pela Controladoria-Geral da União (CGU).

Figura 3: Estrutura de direcionamento de denúncias e comunicação de irregularidade

CORREGEDORIA
- Infração funcional;
- Corrupção;
- Improbidade.

COMISSÃO DE ÉTICA
- Assédio;
- Conduta antiética;
- Decoro.

DENASUS/AUDITORIA
- Irregularidade com recursos;
- Contratos e produção.

ÁREAS FINALÍSTICAS
- Problemas assistenciais;
- Falhas de serviços;
- Gestão do SUS.

Possibilidade de tramitação simultânea entre instâncias (ética e corregedoria), considerando que os objetos de análise podem ser distintos, ainda que decorrentes de uma manifestação.

Fonte: Elaborado pela OuvSUS.

6.668 denúncias e comunicações de irregularidades foram registradas no âmbito federal.

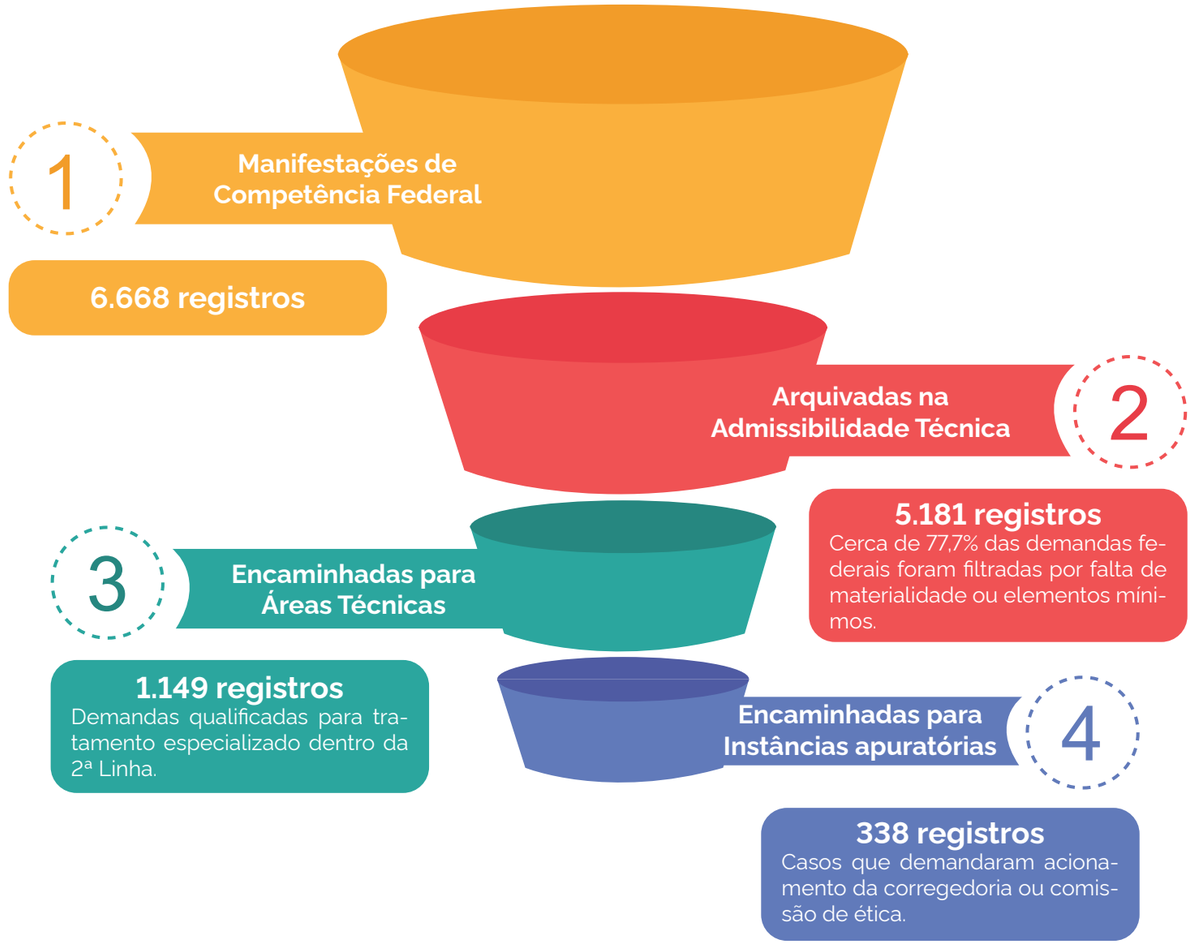
Desse total, 5.181 (aproximadamente 77%) foram arquivadas na fase de análise prévia. Observa-se que a maior parte das manifestações é concluída ainda nessa etapa inicial. O arquivamento decorre, em geral, da inexistência de elementos mínimos de admissibilidade — tais como indícios de autoria, materialidade e relevância — indispensáveis para o prosseguimento da apuração.

Em 2025, a Ouvidoria-Geral do SUS implementou uma metodologia inovadora de análise qualitativa voltada às denúncias e às comunicações de irregularidade com informações incompletas ou insuficientes para apuração imediata.

A nova abordagem possibilitou superar a análise isolada desses registros, identificando padrões de recorrência e potenciais riscos institucionais.

Como resultado, a OuvSUS passou a produzir sinalizações qualificadas para áreas técnicas e gestores(as), contribuindo para a adoção de medidas preventivas, ações de sensibilização e alertas gerenciais.

Figura 4: Panorama dos encaminhamentos das manifestações classificadas como denúncia e comunicação de irregularidades no âmbito federal



Racionalização da 1ª Linha

OuvSUS como 1ª Linha

Atuação preventiva que reduz acionamentos indevidos e protege as instâncias de controle.

0,76% de Acionamento Apuratório

O rigor técnico garante que menos de 1% do volume total exija medidas correcionais.

Decisões baseadas em materialidade

Priorização estratégica de casos com relevância institucional e fatos comprováveis.

Fonte: Elaborado pela OuvSUS.

As denúncias e comunicações de irregularidades que passaram pela análise inicial de admissibilidade e foram qualificadas para encaminhamento somaram 1.487 manifestações, conforme apresentado na Tabela 5.

Tabela 5: Distribuição dos encaminhamentos de denúncias e comunicações de irregularidades por áreas finalísticas e instâncias apuratórias no âmbito do Ministério da Saúde

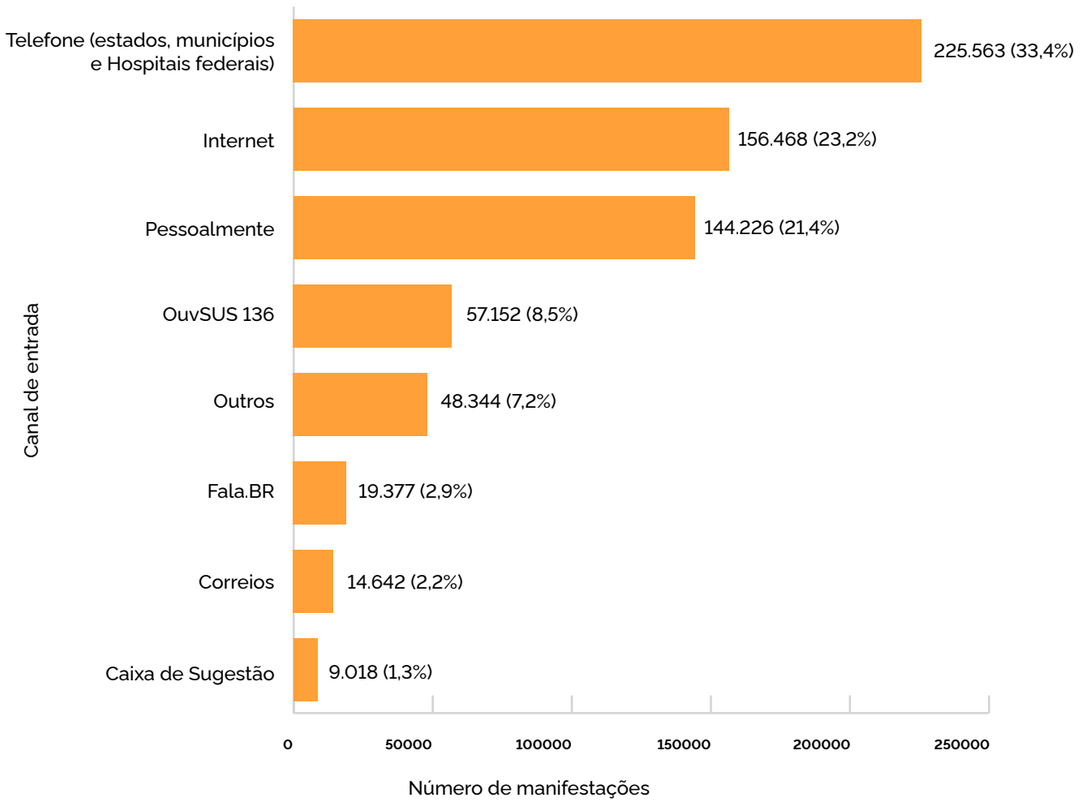
	Encaminhamentos	Quantidade	Proporção do total
Áreas finalísticas	Coordenação-Geral do Programa Farmácia Popular do Brasil - CGPFP/DAF/SCTIE/MS	869	76%
	Coordenação-Geral de Provimento Profissional - CGPP/DEGEPS/SGTES/MS	129	11%
	Coordenação-Geral de Planejamento, Avaliação e Dimensionamento de Profissionais para o SUS - CGPLAD/DEGEPS/SGTES/MS	32	3%
	Demais áreas técnicas	119	10%
	Total áreas finalísticas	**1.149**	**77,3%**
Áreas apuratórias	Corregedoria do Ministério da Saúde - CORREG/MS	208	61,5%
	Secretaria Executiva da Comissão de Ética - SECET/MS	100	29,6%
	Comissão de Ética do Ministério da Saúde no Estado do Rio de Janeiro - CERJ/MS	18	5,3%
	Departamento Nacional de Auditoria do SUS - DenaSUS	12	3,5%
	Total áreas apuratórias	**338**	**22,7%**
	Total	**1.487**	**100%**

Fonte: Sistema OuvidorSUS/OuvSUS/MS.
Dados atualizados em 22/01/2026. Dados preliminares, sujeitos à alteração.

5.4 Manifestação por tipo de canal e por esfera de gestão

Ao analisar as manifestações registradas no Sistema OuvidorSUS de acordo com o canal de entrada, ou seja, o canal de atendimento às pessoas usuárias, observa-se que o telefone – Central 136 - continua sendo o meio de comunicação mais acessível para contato com o SUS (Gráfico 22).

Gráfico 22: Total de manifestações recebidas no Sistema OuvidorSUS, em 2025, de acordo com o canal de atendimento à pessoa usuária



Fonte: Sistema OuvidorSUS/OuvSUS/MS.
Dados atualizados em 22/01/2026. Dados preliminares, sujeitos à alteração.

A análise das manifestações por esfera de origem evidencia diferenças nos canais de entrada utilizados pela população:

- Esfera municipal: predomínio do telefone (49,4%), seguido de atendimento presencial (25,0%);
- Esfera estadual: maior uso da internet (34,9%), com destaque secundário para o atendimento presencial (27,6%);
- Esfera federal: prevalece o telefone (44,6%), especialmente por meio da Central OuvSUS 136, seguido da internet (39,2%).

Adicionalmente, no âmbito federal, parte dos registros telefônicos está vinculada a ouvidorias de Hospitais Federais do SUS.

Assim, observa-se na Tabela 6:

- Predomínio do telefone nas esferas municipal e federal;
- Maior uso da internet na esfera estadual e
- Relevância persistente do atendimento presencial em todas as esferas, especialmente municipal e estadual.

Tabela 6: Total de manifestações recebidas no Sistema OuvidorSUS, em 2025, de acordo com o canal de atendimento e por esfera de gestão

Canal de Entrada	Municipal		Estadual		Federal	
	Número	%	Número	%	Número	%
Caixa de Sugestão	1.143	0,3	7.875	4,7	0	0
Correios	8.773	2,3	5.697	3,4	172	0,1
Fala.BR	1.744	0,5	310	0,2	17.323	13,5
Internet	47.455	12,5	58.662	34,9	50.351	39,2
Outros	37.806	10	10.307	6,1	231	0,2
Pessoalmente	94.654	25	46.414	27,6	3.158	2,5
Telefone OuvSUS 136	186.742	49	38.598	23	57.375	44,6
Total	378.317	100	167.863	100	128.610	100

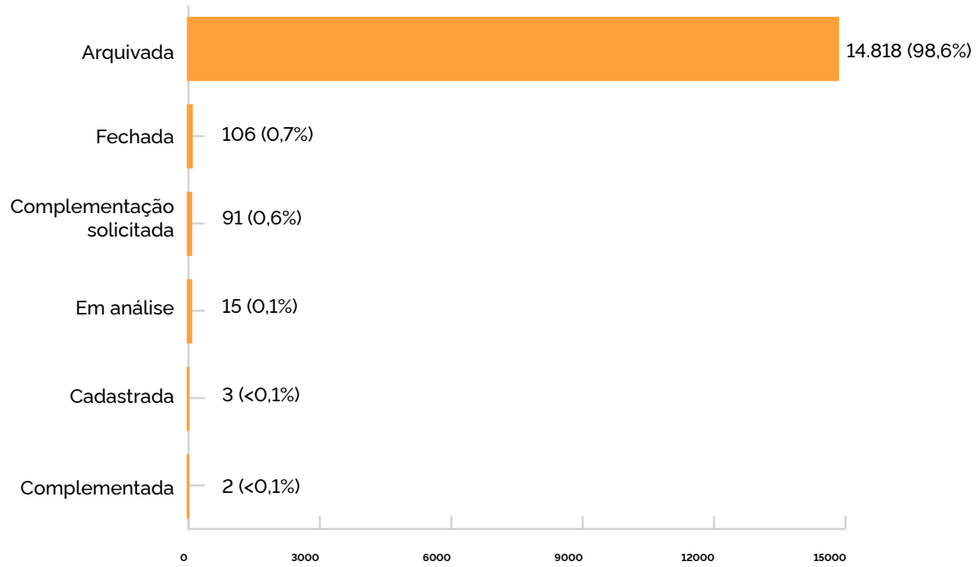
Fonte: Sistema OuvidorSUS/OuvSUS/MS.
Dados atualizados em 22/01/2026. Dados preliminares, sujeitos à alteração.

5.5 Tipificação e encaminhamentos das manifestações no âmbito federal

Em 2025, a OuvSUS/MS registrou 35.650 manifestações direcionadas à esfera federal, das quais 6.541 foram encaminhadas aos Hospitais Federais, órgãos externos e outras ouvidorias fora do Ministério da Saúde.

Das 29.109 destinadas ao Ministério da Saúde, 15.035 não foram tramitadas para as áreas de resposta considerando as situações identificadas no Gráfico 23.

Gráfico 23: Volume de manifestações cujo destino foi a OuvSUS/MS e não tiveram tramitação para pontos de resposta dentro do Ministério da Saúde de acordo com a situação (2025)

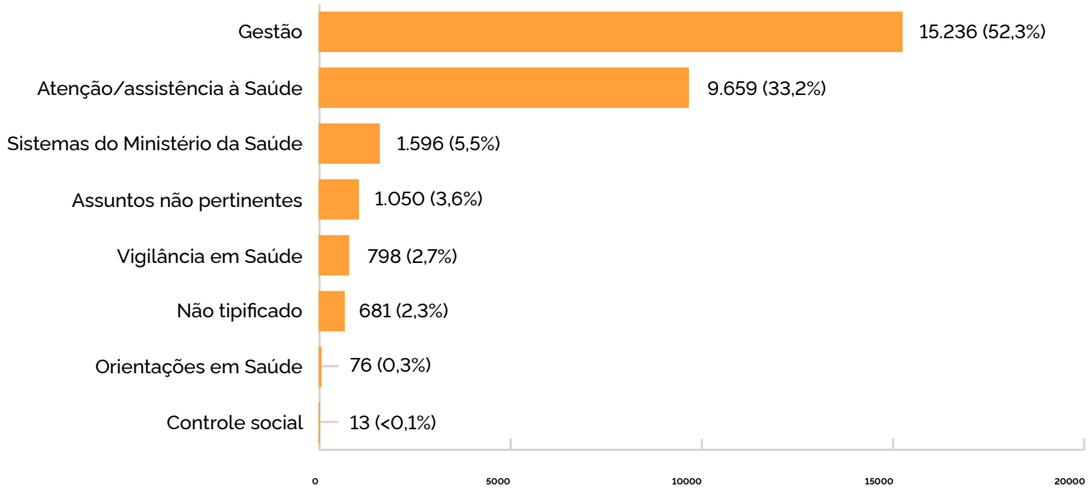


Fonte: Sistema OuvidorSUS/OuvSUS/MS.
Dados atualizados em 22/01/2026. Dados preliminares, sujeitos à alteração.

Das 29.109 manifestações destinadas ao Ministério da Saúde (Gráfico 25):

- Gestão do SUS concentrou a maioria (52,3% / 15.236 registros), envolvendo temas administrativos, organização dos serviços e fluxos de acesso;
- Atenção/assistência à saúde representou 33,2% (9.659 registros), com foco na prestação direta de serviços, como consultas, exames e tratamentos; e
- Outros assuntos tiveram participação menor, como sistemas do MS (5,5%), assuntos não pertinentes (3,6%) e vigilância em saúde (2,7%).

Gráfico 24: Total de manifestações cujo destino foi a OuvSUS/MS de acordo com o assunto (2025)



Fonte: Sistema OuvidorSUS/OuvSUS/MS.
Dados atualizados em 22/01/2026. Dados preliminares, sujeitos à alteração.
Removidas 24.293 manifestações duplicadas inseridas de forma automatizada.

Considerando os três principais assuntos das manifestações destinadas ao Ministério da Saúde, o Gráfico 25 apresenta os principais subassuntos, organizados por classificação. Observa-se predominância de reclamações e solicitações na maior parte dos subassuntos, indicando o uso da ouvidoria como canal de busca por soluções de problemas.

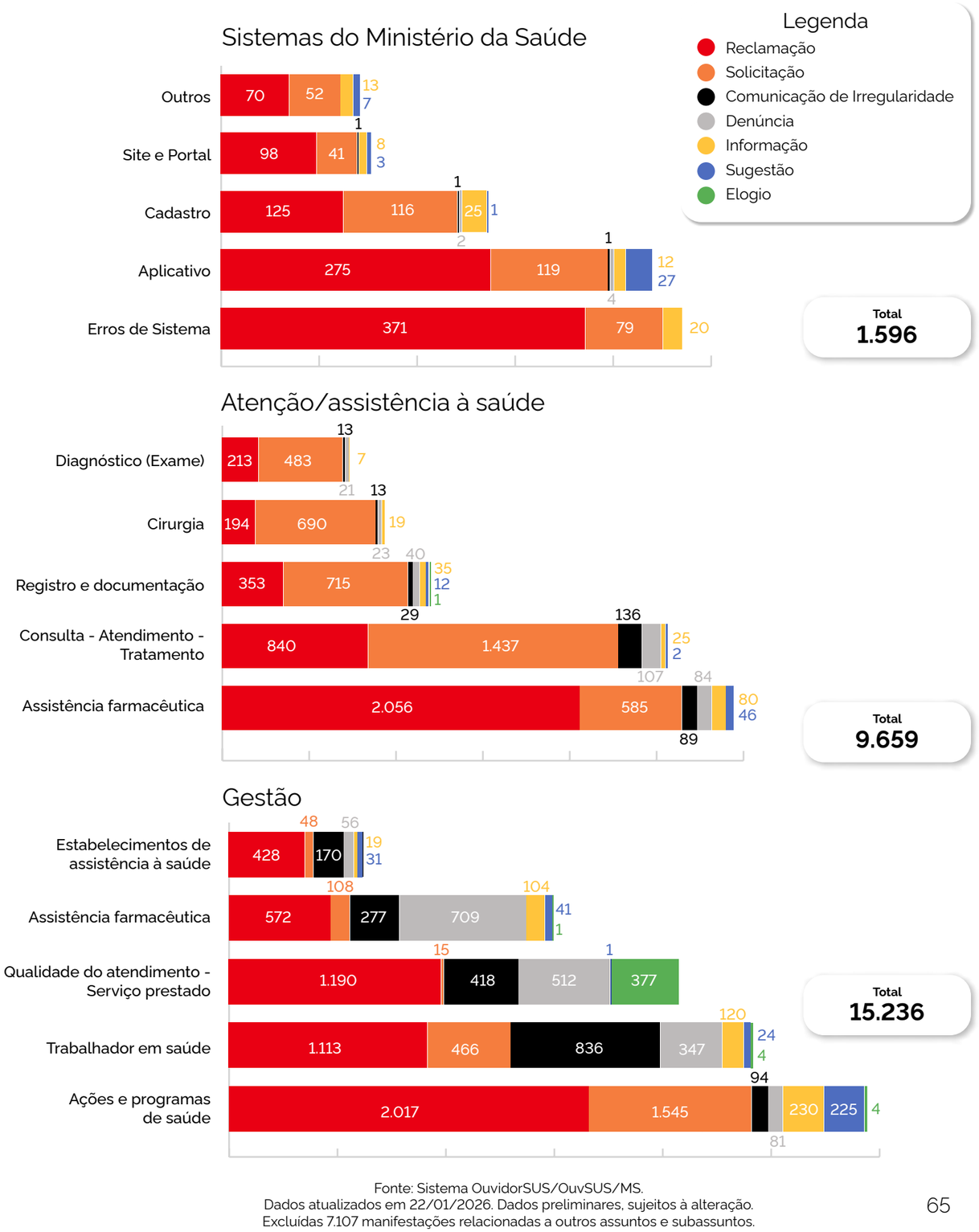
Nos temas relacionados à gestão do SUS, como ações e programas de saúde e força de trabalho, observa-se maior presença de denúncias e comunicações de irregularidades, sugerindo percepção de falhas estruturais e administrativas.

Já nos subassuntos ligados à atenção/assistência à saúde — como consultas, atendimentos, tratamentos e assistência farmacêutica — há concentração de reclamações e solicitações, refletindo dificuldades de acesso e uso dos serviços. A assistência farmacêutica destaca-se por evidenciar desafios tanto operacionais quanto de gestão.

Por fim, nota-se:

- Baixa incidência de elogios e sugestões, reforçando o caráter de insatisfação das manifestações;
- Elogios concentrados na qualidade do atendimento direto; e
- Menor volume de manifestações sobre sistemas do MS, indicando menor relevância relativa frente às demandas assistenciais e gerenciais.

Gráfico 25: Volume de manifestações cujo destino foi o Ministério da Saúde nos 3 principais assuntos e 5 subassuntos de acordo com a classificação (2025)

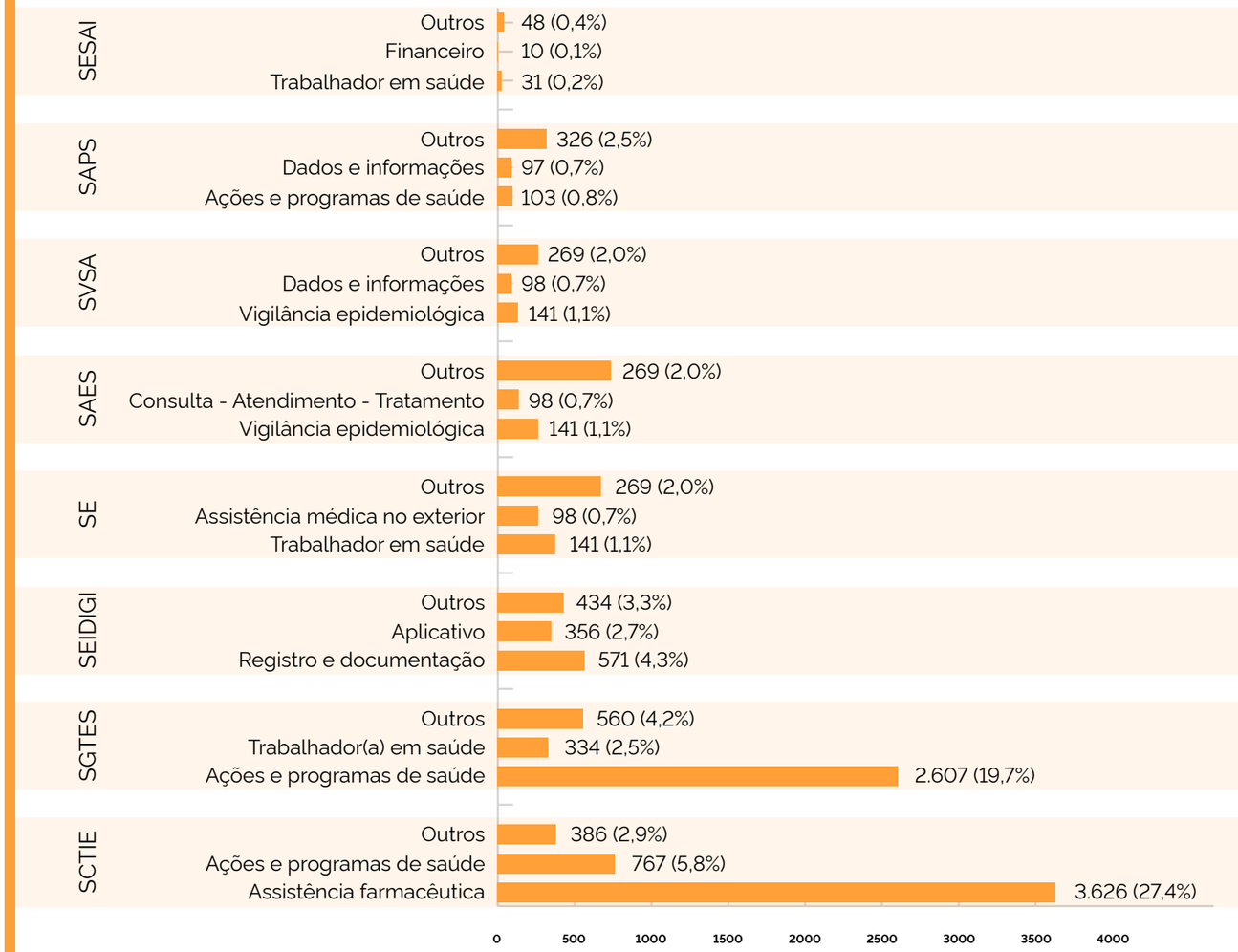


Fonte: Sistema OuvidorSUS/OuvSUS/MS.
Dados atualizados em 22/01/2026. Dados preliminares, sujeitos à alteração.
Excluídas 7.107 manifestações relacionadas a outros assuntos e subassuntos.

Das 14.074 manifestações encaminhadas aos pontos de resposta do Ministério da Saúde, 13.250 foram destinadas às secretarias, enquanto as demais foram direcionadas a outras áreas do Ministério.

Dentre as secretarias, as mais demandadas foram a Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação em Saúde (SCTIE), que recebe manifestações referentes à compra e à dispensação de medicamentos, ao Programa Farmácia Popular e as outras ações de saúde e a Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde (SGTES), que recebe manifestações acerca de profissionais, tanto do Programa Mais Médicos quanto de outros programas de competência do Ministério da Saúde. Os dados são detalhados no Gráfico 26.

Gráfico 26: Volume dos 2 principais subassuntos de manifestações destinadas às secretarias do Ministério da Saúde (2025)

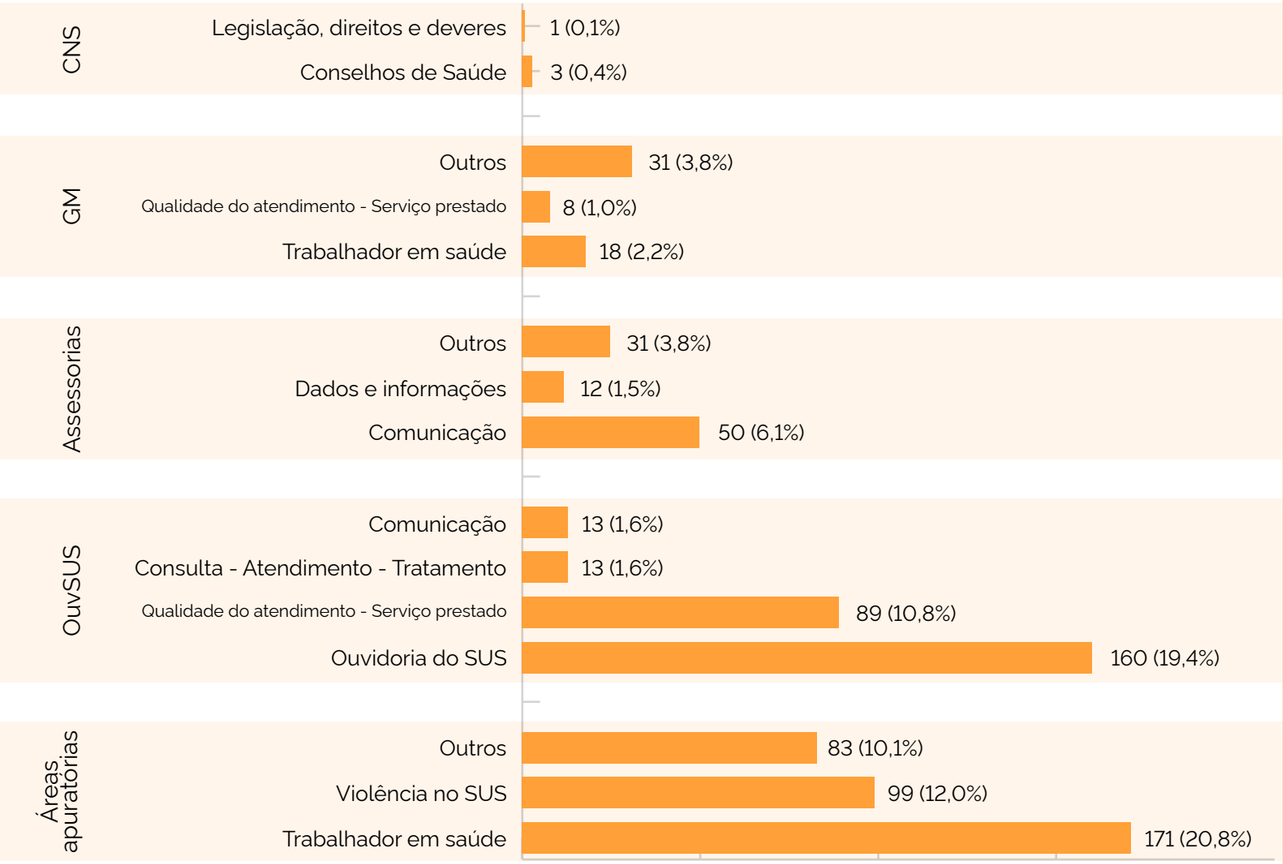


Fonte: Sistema OuvidorSUS/OuvSUS/MS. Dados atualizados em 22/01/2026. Dados preliminares, sujeitos à alteração. Excluídas 15.859 manifestações cujo destino foram outras áreas do Ministério da Saúde. O item 'Outros' engloba os demais subassuntos. Siglas: SE - Secretaria Executiva, SAPS - Secretaria de Atenção Primária à Saúde, SAES - Secretaria de Atenção Especializada à Saúde, SCTIE - Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação em Saúde, SVSA - Secretaria de Vigilância em Saúde e Ambiente, SESAI - Secretaria de Saúde Indígena, SGTES - Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde, SEIDIGI - Secretaria de Informação e Saúde Digital. SAES inclui o Instituto Nacional de Câncer (INCA) e Instituto Nacional de Traumatologia e Ortopedia (INTO).

Considerando as demais áreas do Ministério da Saúde, as manifestações concentram-se principalmente nas áreas apuratórias e na OuvSUS, com destaque para “Trabalhador em saúde” e “Violência no SUS” no primeiro caso, e “Ouvidoria do SUS” e “Qualidade do atendimento”, no segundo.

De forma geral, o Gráfico indica que as demandas estão fortemente relacionadas às condições de trabalho e à qualidade da assistência, enquanto gabinete, assessorias e Conselho Nacional de Saúde (CNS) apresentam baixa participação, com volumes residuais. Os dados são detalhados no Gráfico 27.

Gráfico 27: Volume dos 2 principais subassuntos de manifestações cujo destino foram outras áreas e gabinete do Ministério da Saúde (2025)

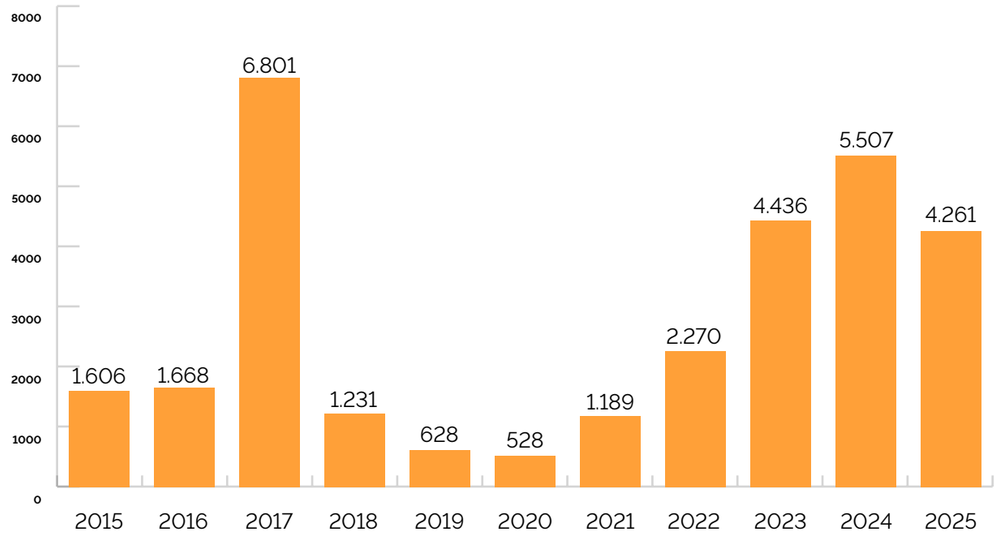


Fonte: Sistema OuvidorSUS/OuvSUS/MS. Dados atualizados em 22/01/2026. Dados preliminares, sujeitos à alteração. Excluídas 13.250 manifestações cujo destino foram as secretarias do Ministério da Saúde. A categoria "Outros" engloba os demais subassuntos. Siglas: GM - Gabinete do Ministro, CNS - Conselho Nacional de Saúde. Áreas apuratórias incluem as comissões de ética, corregedoria e Departamento Nacional de Auditoria do SUS (DenaSUS). A categoria "Assessorias" inclui Assessoria de Assuntos Internacionais (AISA), Assessoria Especial de Controle Interno (AECI), Assessoria de Comunicação Social (ASCOM), Consultoria Jurídica (CONJUR) e Assessoria de Assuntos Parlamentares e Federativos (ASPAR).

No campo do acesso a medicamentos, o Programa Farmácia Popular do Brasil figura historicamente entre os temas mais recorrentes nas demandas encaminhadas às ouvidorias. As manifestações abran-

gem relatos de indisponibilidade de medicamentos, dificuldades de acesso em estabelecimentos credenciados e solicitações de esclarecimento sobre as regras de funcionamento e cobertura do Programa (Gráfico 28).

Gráfico 28: Manifestações relacionadas ao Programa Farmácia Popular do Brasil (2015 a 2025)

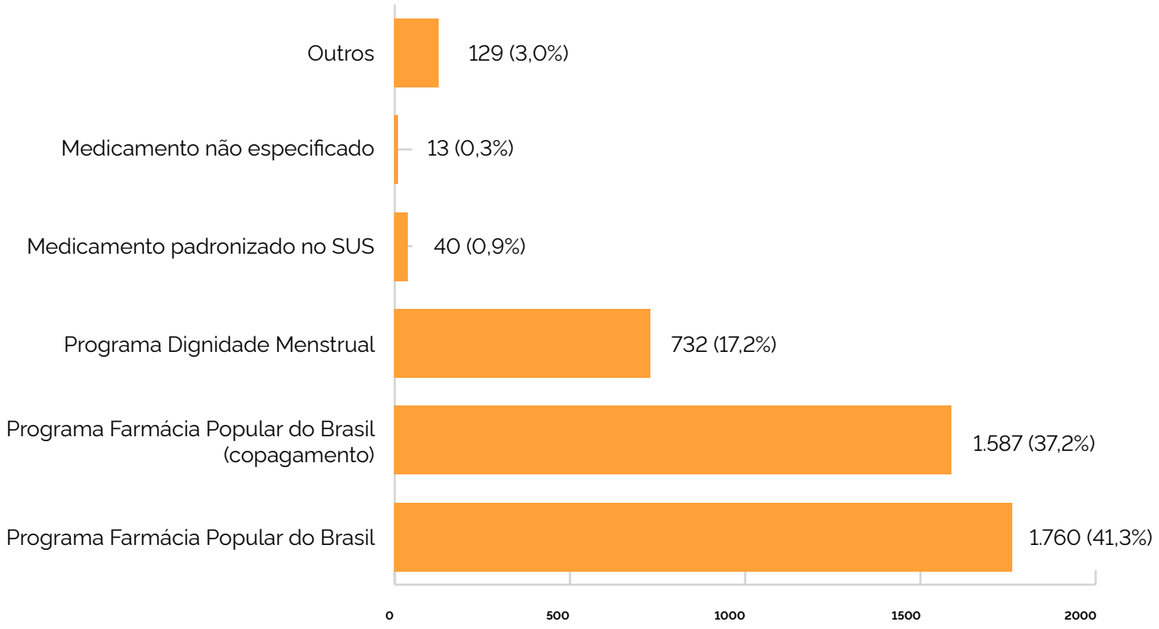


Fonte: Sistema OuvidorSUS/OuvSUS/MS, Painel de manifestações cadastradas – Rede Nacional de Ouvidorias do SUS.
Dados de 2025 são preliminares, sujeitos à alteração.
Dados atualizados em 22/01/2026.

Também são frequentes as denúncias relacionadas ao uso inadequado do Programa Farmácia Popular, envolvendo suspeitas de irregularidades, mau uso do benefício e descumprimento das normas vigentes. Essas manifestações demandam atuação articulada entre a ouvidoria, as áreas técnicas e as instâncias de controle.

Destacam-se, ainda, as demandas relacionadas ao Programa Dignidade Menstrual, especialmente quanto ao acesso a absorventes e à operacionalização das ações voltadas à população em situação de vulnerabilidade (Gráfico 30). As manifestações revelam falhas de informação, dificuldades logísticas e desafios de implementação local.

Gráfico 29: Manifestações encaminhadas à Coordenação-Geral do Programa Farmácia Popular do Brasil (CGPFP/DAF/SCTIE/MS), de acordo com o subassunto (2025)



Fonte: Sistema OuvidorSUS/OuvSUS/MS.
Dados atualizados em 22/01/2026. Dados preliminares, sujeitos à alteração.

Além dessas demandas assistenciais, observa-se de forma histórica um aumento sazonal significativo de manifestações de ouvidoria nos períodos de publicação de editais do Programa Mais Médicos. A divulgação dos editais gera picos concentrados de demandas, majoritariamente classificadas como solicitações de informação, envolvendo dúvidas sobre critérios de participação, etapas do processo seletivo, alocação territorial, prazos, resultados e condições de atuação.

Esse comportamento temporário é recorrente e previsível, decorrente da elevada visibilidade do Programa e de sua relevância estratégica para a provisão de profissionais em território nacional.

No que se refere ao alto número de manifestações relacionadas a sistemas do Ministério da Saúde ofertados à população, são relatadas dificuldades de acesso, instabilidade, processos complexos de autenticação e dificuldades de uso das plataformas disponíveis, que impactam diretamente a experiência da pessoa usuária e, frequentemente, resultam na geração de manifestações junto à ouvidoria.

É preciso refletir sobre o complexo conjunto de serviços digitais e sistemas de utilidade pública, distribuídos por diferentes secretarias, departamentos e programas, muitos deles operacionalizados por meio de plataformas próprias e soluções tecnológicas integradas à estratégia de Saúde Digital do SUS. Esses sistemas sustentam um volume expressivo de serviços disponibilizados à (ao) cidadã(ão), conforme registrado na Carta de Serviços.

5.6 Classificação e tipificação das manifestações de âmbito estadual

Na esfera estadual, foram registradas 190.450 manifestações, das quais 8,0% (15.247) eram duplicatas. Considerando as 175.203 manifestações válidas, predominam os temas (Gráfico 30):

- Gestão do SUS (45,8%) e
- Atenção/assistência à saúde (43,4%).

Em relação à classificação, observa-se predomínio de solicitações seguidas de reclamações, indicando uso da ouvidoria voltado principalmente à busca de solução e acesso a serviços.

Nos subassuntos de gestão, destacam-se:

- Qualidade do atendimento/serviço prestado, com forte presença de reclamações, mas também de elogios; e
- Estabelecimentos de saúde e recursos humanos, com concentração de reclamações, sugerindo problemas estruturais e operacionais.

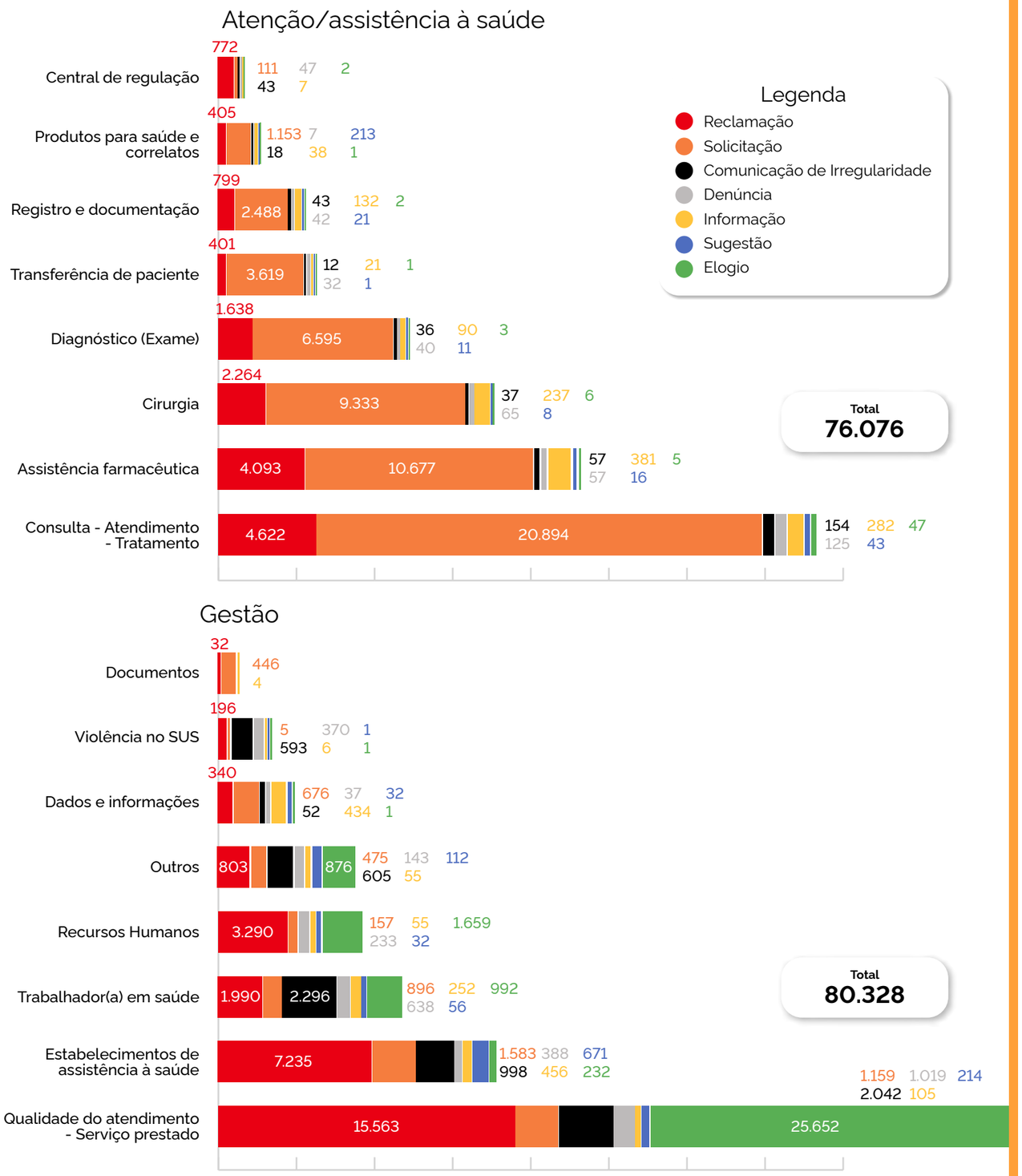
Nos temas de atenção à saúde (consultas, tratamento, assistência farmacêutica, cirurgias e diagnósticos):

- Predominam as solicitações, refletindo demandas por acesso, continuidade e resolutividade do cuidado; e
- Assistência farmacêutica e atendimento clínico se destacam pelo maior volume de manifestações.

Por fim:

- Há baixa incidência de elogios, sugestões e informações; e
- O padrão geral confirma uma ouvidoria com caráter predominantemente reativo, centrado na insatisfação e na resolução de problemas no sistema de saúde.

Gráfico 30: Volume de manifestações cujo destino foi a esfera estadual nos 2 principais assuntos e 8 subassuntos de acordo com a classificação (2025)



Fonte: Sistema OuvidorSUS/OuvSUS/MS.
Dados atualizados em 22/01/2026. Dados preliminares, sujeitos à alteração.
Excluídas 26.997 manifestações relacionadas a outros assuntos e subassuntos.

5.7 Classificação e tipificação das manifestações de âmbito municipal

Na esfera municipal, foram registradas 424.397 manifestações, das quais menos de 0,1% (64) eram duplicatas, resultando em 424.333 manifestações válidas. Os principais assuntos foram (Gráfico 31):

- Atenção/assistência à saúde (54,5%); e
- Gestão do SUS (28,2%).

Predominam as manifestações do tipo solicitação, seguidas de reclamações, indicando busca por acesso e resolução de demandas.

Nos subassuntos de atenção/assistência à saúde:

- Consultas, atendimentos e tratamentos concentram maior volume, com forte predominância de solicitações;
- Diagnóstico (exames) e cirurgias também apresentam alta demanda, refletindo dificuldades de acesso a serviços especializados; e
- Outros temas, como assistência farmacêutica e exames específicos, têm menor volume, mas mantêm o mesmo padrão.

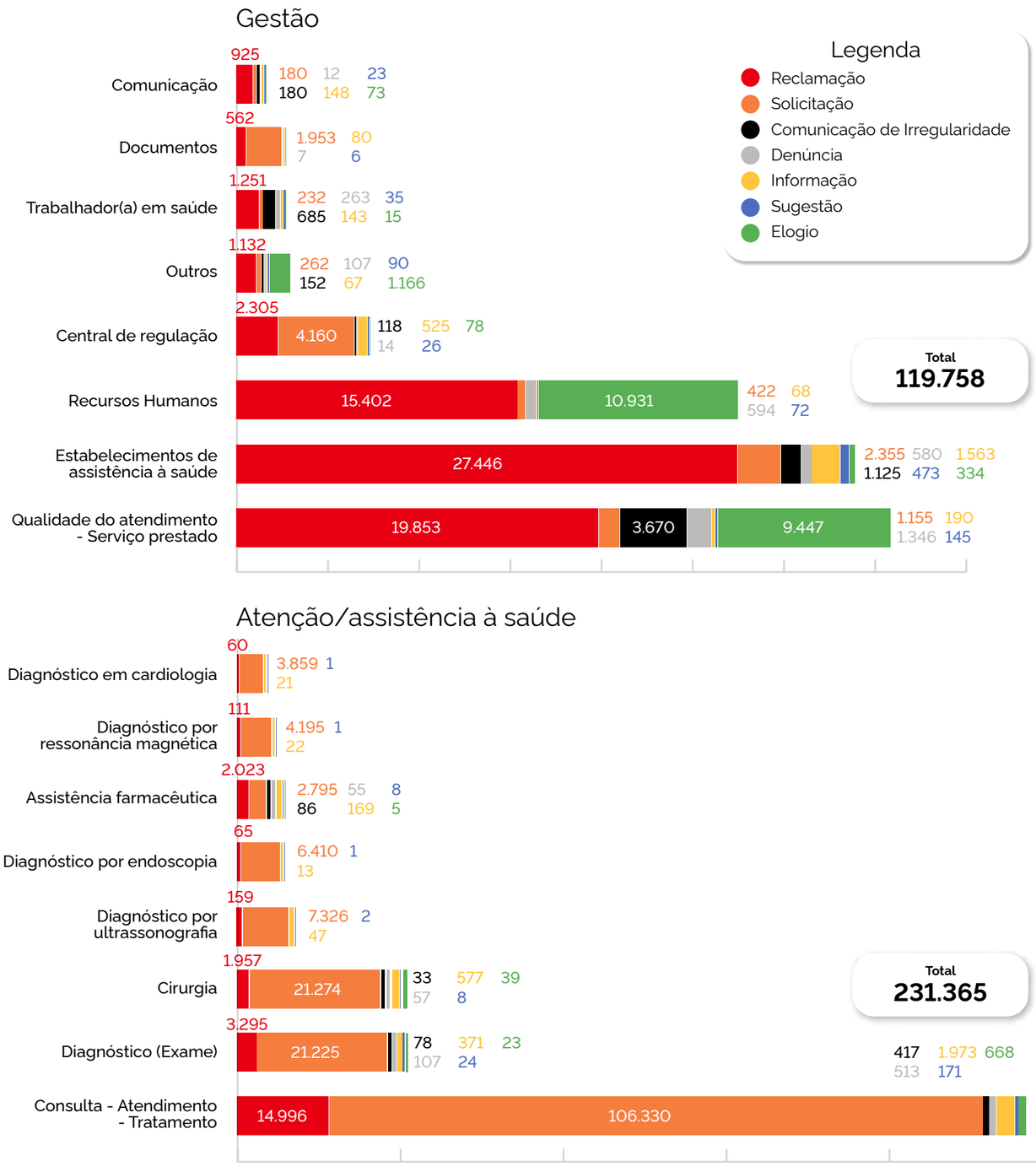
Nos subassuntos de gestão:

- Qualidade do atendimento, estabelecimentos de saúde e recursos humanos apresentam predominância de reclamações, indicando problemas estruturais e operacionais;
- Destaca-se a qualidade do atendimento, que também reúne quantidade relevante de elogios, demonstrando variabilidade na experiência das pessoas usuárias; e
- Recursos humanos sobressaem pelo volume e pela presença de comunicações de irregularidade.

De forma geral:

- Há baixa participação de denúncias, informações, sugestões e elogios; e
- O padrão reforça uma ouvidoria com caráter predominantemente reativo, voltada à resolução de problemas e ampliação do acesso aos serviços de saúde.

Gráfico 31: Volume de manifestações cujo destino foi a esfera municipal nos 2 principais assuntos e 8 subassuntos de acordo com a classificação (2025)



Fonte: Sistema OuvidorSUS/OuvSUS/MS.
Dados atualizados em 22/01/2026. Dados preliminares, sujeitos à alteração.
Excluídas 108.635 manifestações relacionadas a outros assuntos e subassuntos.

6

Projetos e iniciativas estratégicas da OuvSUS (2025)

6.1 Celebração de Termo de Execução Descentralizada (TED) com a Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN)

No exercício de 2025, a Ouvidoria-Geral do SUS celebrou um TED com a UFRN, por meio do Instituto Metrópole Digital, para o desenvolvimento do projeto OuvidorSUS.IA, uma solução de inteligência artificial aplicada aos processos de trabalho da Ouvidoria-Geral do SUS.

O projeto nasceu do reconhecimento de desafios estruturais enfrentados pela OuvSUS diante do crescimento contínuo do volume e da complexidade das manifestações recebidas. Entre 2015 e 2023, o Sistema OuvidorSUS registrou mais de 4,2 milhões de manifestações, com volumes anuais superiores a 580 mil. Esse cenário evidenciou gargalos como a fragmentação dos canais de atendimento, a dependência de processos manuais e a limitada capacidade analítica para extração de padrões e geração de percepções a partir dos dados textuais disponíveis.

O OuvidorSUS.IA está estruturado em duas frentes principais de trabalho:

Frente LAI

A frente LAI abrange a automação do ciclo completo de gestão das demandas de acesso à informação, com funcionalidades de triagem inteligente, classificação automática por tema, análise semântica para identificação de pedidos similares, sugestão de minutas de resposta, análise de risco e assistente virtual integrado à plataforma Fala.BR.

Frente Analítica

A frente Analítica contempla a extração automática de entidades e informações estruturadas a partir de campos textuais das manifestações, análise de sentimentos baseada em aspectos, automatização de relatórios gerenciais e desenvolvimento de *dashboards* interativos para apoio à tomada de decisão estratégica.

O cronograma do Projeto prevê quatro fases de desenvolvimento ao longo de aproximadamente dois anos, partindo da inicialização e levantamento de requisitos, passando pelo desenvolvimento de protótipo e de piloto, até a entrega da versão final, em ambiente de produção, e a maturação com transferência de tecnologia e divulgação científica. Ao final, o Projeto deverá atingir o nível 9 da escala de maturidade tecnológica (TRL 9*), com o Sistema plenamente operacional e institucionalmente apropriado pela equipe da OuvSUS.

A reunião de alinhamento entre as equipes da UFRN e da Ouvidoria-Geral do SUS, realizada em novembro de 2025, marcou o início formal da fase de inicialização do Projeto.

* TRL 9 — Technology Readiness Level 9: nível mais alto da escala de maturidade tecnológica (Technology Readiness Level), que indica que o sistema foi testado, validado e está operando com sucesso em seu ambiente real de uso, sem necessidade de ajustes adicionais para viabilizar sua aplicação.

6.2 Celebração de Termo de Cooperação Técnica (TC) com a Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS)

A OuvSUS estruturou e conduziu a celebração do 164º Termo de Cooperação Técnica entre o Ministério da Saúde e a Organização Pan-Americana da Saúde/Organização Mundial da Saúde (OPAS/OMS), com o objetivo de fortalecer as ouvidorias do SUS como mecanismos institucionais de participação cidadã, gestão estratégica e garantia do acesso à informação como direito humano. O Termo está fundamentado em marcos constitucionais, legais e internacionais, alinhando-se à Lei nº 13.460/2017, à Lei nº 8.142/1990, ao Plano Plurianual 2024–2027 e à Agenda 2030 da ONU, bem como à Estratégia de Cooperação do País da OPAS/OMS 2022–2027.

O escopo da cooperação prevê ações articuladas com entes federativos, movimentos sociais e a sociedade civil. Entre elas, estão o desenvolvimento de estudos técnicos e indicadores para qualificar as ouvidorias, a elaboração de estratégias de comunicação inclusiva, a produção de dados para apoiar a gestão e o apoio técnico à construção e à futura implementação da Política Nacional de Ouvidorias do SUS (PNOuv-SUS). O Termo foi formalizado após diversas etapas técnicas e ajustes documentais, conduzidos em articulação com a Assessoria Especial de Assuntos Internacionais (AISA/MS) e o Departamento de Cooperação Técnica, Inovação e Desenvolvimento em Saúde (Decoop/SE/MS).

7 Análise das Demandas da População

Com o objetivo de identificar e compreender as principais necessidades apresentadas pela população nos canais do Sistema OuvidorSUS em 2025, foi realizada uma análise consolidada de 619.998 manifestações, independentemente da unidade federativa, da origem, do destino ou da esfera. Para esse total, foram excluídos, dos 674.790 registros recebidos, os duplicados, encaminhados a órgãos externos e encaminhados aos Hospitais Federais.

A avaliação dos dados evidenciou que a estrutura original de tipificação das manifestações, embora adequada para fins operacionais e de registro, apresenta elevado grau de fragmentação conceitual, dificultando a identificação de padrões e a compreensão das demandas sob uma perspectiva estratégica.

Com vistas a aprimorar a produção de informações gerenciais e subsidiar o planejamento, o monitoramento e a tomada de decisão no âmbito do SUS, foi realizada a consolidação de categorias com características e finalidades semelhantes em macrodemandas estratégicas. Essa metodologia permitiu agrupar manifestações relacionadas a problemas ou necessidades de mesma natureza, independentemente da área administrativa responsável, favorecendo uma análise centrada na experiência das pessoas usuárias e nos principais desafios enfrentados pela gestão pública de saúde.

A consolidação das categorias (Tabela 7) permitiu detectar as principais percepções, expectativas e necessidades da população. A análise também ajudou identificar áreas prioritárias para intervenção, aperfeiçoar as políticas públicas e fortalecer a capacidade de resposta do SUS às demandas dos(as) cidadãos(ãs).

Tabela 7: Consolidação de categorias com características e finalidades semelhantes em macrodemandas estratégicas

Macrodemanda	Nº de manifestações	%
Acesso à Assistência	200.207	32,3%
Qualidade do Atendimento e Humanização	85.305	13,8%
Força de Trabalho em Saúde	51.577	8,3%
Infraestrutura dos Serviços	46.983	7,6%
Exames e Diagnósticos	33.562	5,4%
Assistência Farmacêutica	25.386	4,1%
Outras demandas*	176.978	28,5%

*Inclui Vigilância em Saúde, Vigilância Sanitária, Saúde Bucal, Transporte Sanitário, Ouvidoria, Sistemas, produtos para saúde e demais categorias de menor frequência.

Fonte: Elaborada pela OuvSUS a partir do Sistema OuvidorSUS/OuvSUS/MS.
Dados atualizados em 22/01/2026. Dados preliminares, sujeitos à alteração.
Excluídas as manifestações duplicadas e as encaminhadas para órgãos externos.

A segmentação por tipo de manifestação (solicitação, elogio, reclamação, informação e denúncia) permitiu compreender diferentes perspectivas da relação das pessoas usuárias com os serviços de saúde.

Gráfico 32: Segmentação por tipo de manifestação (2025)

Fonte: Elaborada pela OuvSUS a partir do Sistema OuvidorSUS/OuvSUS/MS. Dados atualizados em 22/01/2026. Dados preliminares, sujeitos à alteração. Excluídas as manifestações duplicadas e as encaminhadas para órgãos externos.

Embora o acesso à assistência represente a maior demanda no conjunto das manifestações, a análise por tipo de manifestação evidencia diferentes perspectivas da experiência dos(as) cidadão(ãs) com os serviços de saúde.

Acesso à Assistência

- É a principal necessidade identificada, concentrando aproximadamente um terço das manifestações da Ouvidoria. As demandas se referem, principalmente, à dificuldade de acesso a consultas, atendimentos especializados, tratamentos, procedimentos cirúrgicos, regulação e encaminhamentos.
- Essa necessidade torna-se ainda mais evidente nas solicitações, nas quais, 45,5% das manifestações referem-se ao acesso aos serviços assistenciais. Também se destacam, nesse grupo, as dificuldades relacionadas à realização de exames e diagnósticos (20,0%) e ao acesso a cirurgias (10,6%), indicando que a principal expectativa da população está relacionada com a ampliação da oferta e a redução do tempo de espera para os serviços de saúde.

Qualidade do atendimento e humanização

- A qualidade do atendimento representa a segunda principal necessidade identificada e aparece de forma transversal em diferentes tipos de manifestação.
- Nas reclamações, corresponde a 19,5% das manifestações, evidenciando insatisfação com aspectos relacionados ao acolhimento, à comunicação, ao respeito às pessoas usuárias, à organização dos serviços e à experiência durante o atendimento.
- Por outro lado, nos elogios, esse mesmo tema concentra 62,0% das manifestações, demonstrando reconhecimento da população quando as unidades prestam atendimento humanizado, resolutivo e de qualidade. Esse contraste evidencia que a qualidade percebida é um dos principais fatores que influenciam a satisfação das pessoas usuárias.

Força de trabalho em saúde

- As manifestações relacionadas aos(às) profissionais de saúde representam uma necessidade recorrente.
- Nas reclamações, a força de trabalho corresponde a 14,0% das manifestações, refletindo problemas como insuficiência de profissionais, ausência de médicos(as) e dificuldades na organização das equipes.
- Nas denúncias, esse tema representa 8,8%, indicando preocupação das pessoas usuárias com possíveis irregularidades relacionadas ao exercício profissional e à prestação da assistência.
- Em contrapartida, nos elogios, a força de trabalho responde por 26,9% das manifestações, demonstrando reconhecimento ao compromisso, à competência técnica e ao acolhimento prestado pelas equipes de saúde.

Infraestrutura dos serviços

- A infraestrutura é uma das principais necessidades identificadas, sobretudo nas reclamações, nas quais representa 18,9% das manifestações.
- As demandas envolvem condições físicas das unidades, equipamentos, manutenção predial, conforto, limpeza, acessibilidade e funcionamento dos serviços, indicando que a percepção da qualidade da assistência está diretamente relacionada às condições estruturais dos estabelecimentos de saúde.
- As sugestões também reforçam esse diagnóstico, concentrando-se principalmente em propostas de melhoria da infraestrutura e da organização dos serviços, evidenciando o interesse da população em contribuir para o aperfeiçoamento da rede assistencial.

Vigilância e fiscalização em saúde

- As denúncias apresentam perfil distinto das demais manifestações, concentrando-se principalmente em temas relacionados à vigilância e fiscalização em saúde (13,0%), seguidos pela qualidade do atendimento (11,4%) e pela força de trabalho (8,8%).
- Esse resultado demonstra a preocupação dos(as) cidadãos(ãs) com o cumprimento das normas sanitárias, das boas práticas assistenciais e da adequada prestação dos serviços públicos de saúde.

Necessidade de informação

- As manifestações classificadas como informação evidenciam demanda significativa por esclarecimentos relacionados ao acesso aos serviços, ao funcionamento da rede assistencial, aos fluxos de atendimento e aos direitos das pessoas usuárias.
- Esse resultado reforça a importância do fortalecimento das estratégias de comunicação institucional e de orientação ao(às) cidadão(ãs), favorecendo o acesso qualificado aos serviços e reduzindo dúvidas sobre o funcionamento da rede de atenção.

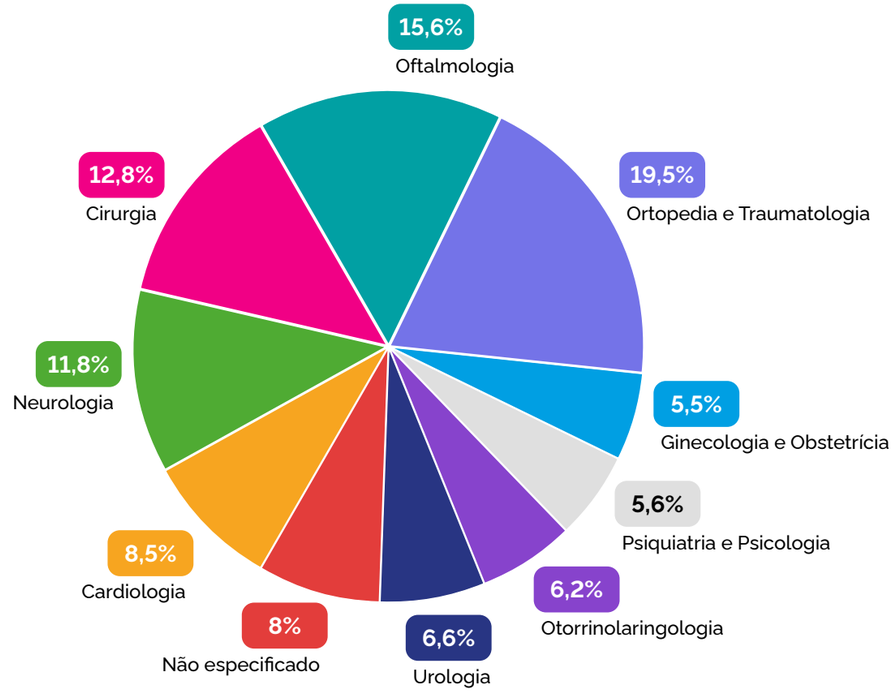
7.1 Perfil das principais demandas por especialidades assistenciais

Após a consolidação das manifestações em macrodemandas estratégicas, procedeu-se ao detalhamento das solicitações relacionadas à assistência, permitindo identificar os procedimentos e especialidades que concentram maior procura pelas pessoas usuárias do SUS. A apresentação dos dez principais grupos de consultas, procedimentos cirúrgicos e exames diagnósticos possibilita compreender componentes da demanda reprimida, fornecendo evidências para o dimensionamento da oferta de serviços, definição de prioridades assistenciais e monitoramento das políticas públicas de saúde.

7.1.1. As 10 principais especialidades com maior número de solicitações de consultas, atendimentos e tratamentos

As porcentagens foram calculadas considerando o total de 129.321 solicitações de consultas, atendimentos e tratamentos.

Gráfico 33: As 10 principais solicitações por especialidade



Fonte: Elaborada pela OuvSUS a partir do Sistema OuvidorSUS/OuvSUS/MS.
Dados atualizados em 22/01/2026. Dados preliminares, sujeitos à alteração.

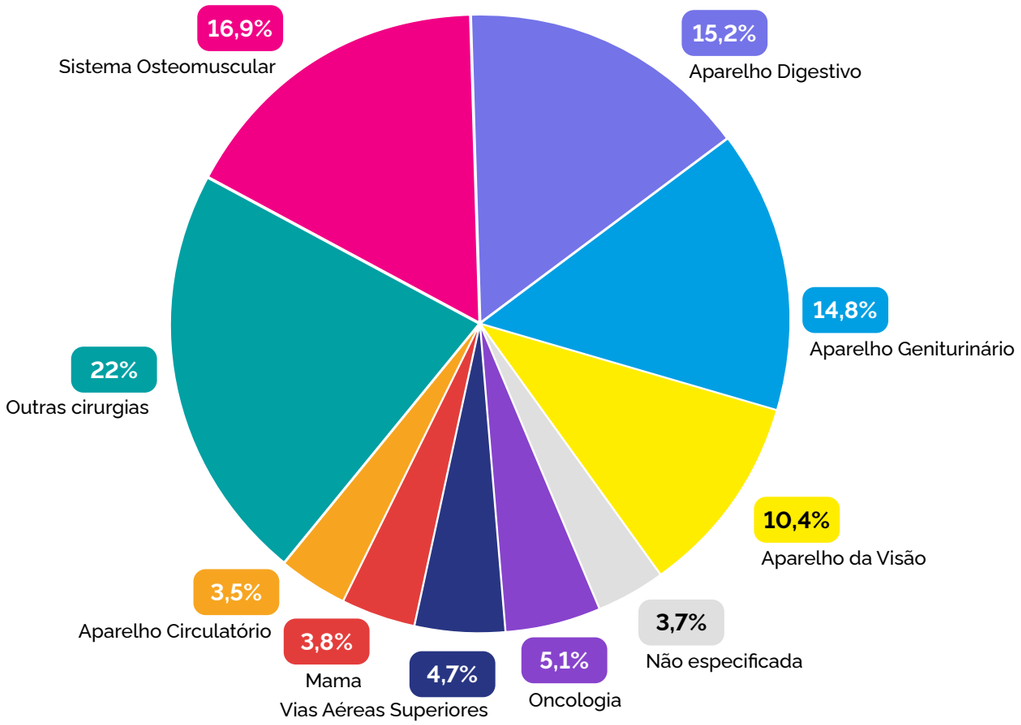
Principais destaques:

- A categoria “Ortopedia e Traumatologia” lidera com 19,5%;
- A categoria “Oftalmologia” vem em seguida com 15,6%;
- As categorias “Cirurgia e Neurologia” também têm grande representatividade;
- As quatro primeiras especialidades concentram mais de 50% das solicitações.

7.1.2. As 10 principais especialidades cirúrgicas mais demandadas

As porcentagens foram calculadas considerando o total de 18.053 solicitações de cirurgias.

Gráfico 34: Distribuição da quantidade de solicitações de cirurgias por especialidade



Fonte: Elaborada pela OuvSUS a partir do Sistema OuvidorSUS/OuvSUS/MS.
Dados atualizados em 22/01/2026. Dados preliminares, sujeitos à alteração.

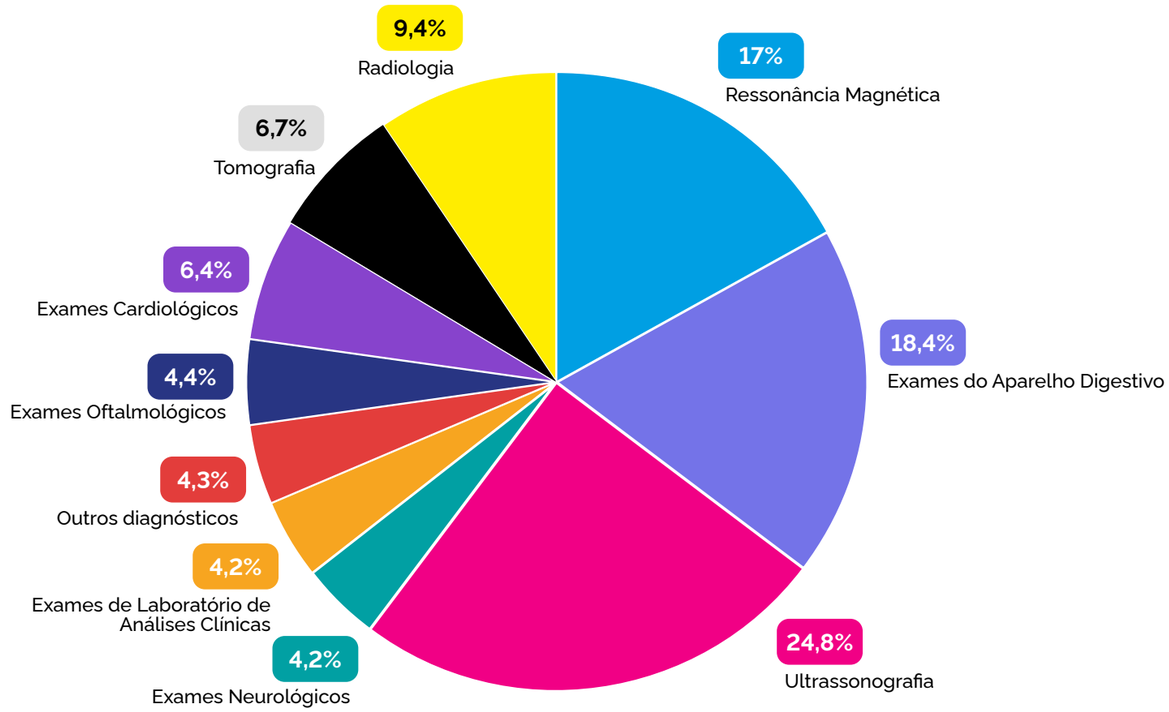
Principais destaques:

- As solicitações cirúrgicas encontram-se fortemente concentradas em poucas especialidades;
- Destacam-se as categorias Outras cirurgias (21,97%), Sistema Osteomuscular (16,92%), Aparelho Digestivo (15,19%) e Aparelho Geniturinário (14,8%), que juntas representam aproximadamente 69,2% de todas as solicitações registradas;
- Observa-se ainda participação relevante das cirurgias relacionadas ao Aparelho da Visão (10,39%), evidenciando a importância da demanda oftalmológica na rede assistencial;
- A elevada participação da categoria Outras cirurgias (tipificadas como outras e com porcentagens inferiores a 3%) e a presença de registros classificados como Não especificada (3,7%) sugerem oportunidades de aprimoramento na qualificação dos registros e na padronização da classificação das manifestações. Tal melhoria poderá contribuir para análises mais precisas e para o planejamento ideal da oferta cirúrgica do SUS.

7.1.3. Os 10 principais exames diagnósticos mais solicitados

As porcentagens foram calculadas considerando o total de 27.746 solicitações de Exames.

Gráfico 35: As 10 principais solicitações por tipo de diagnóstico



Fonte: Elaborada pela OuvSUS a partir do Sistema OuvidorSUS/OuvSUS/MS.
Dados atualizados em 22/01/2026. Dados preliminares, sujeitos à alteração.

Principais destaques:

- Ultrassonografia lidera com 24,8% das solicitações entre os 10 principais;
- Exames do Aparelho Digestivo (18,4%) e Ressonância Magnética (17%) aparecem logo em seguida;
- Esses três exames concentram mais de 60% das solicitações entre as 10 principais;
- Exames Neurológicos, de Laboratório de Análises Clínicas e Outros Diagnósticos têm participação semelhante (4% cada).

7.2 Percepção das pessoas usuárias sobre a qualidade do atendimento segundo o tipo de estabelecimento de saúde

A qualidade do atendimento constituiu uma das principais dimensões avaliadas pelos(as) manifestantes, refletindo aspectos relacionados ao acolhimento, à resolutividade, à comunicação e à experiência vivenciada durante a utilização dos serviços. Com o objetivo de identificar os pontos fortes e as oportunidades de melhoria na rede assistencial, foi realizada uma análise comparativa das manifestações de elogio e reclamação referentes à qualidade do atendimento, segundo o tipo de estabelecimento de saúde.

Essa abordagem possibilitou identificar tanto os serviços que concentram maior reconhecimento das pessoas usuárias quanto aqueles(as) que apresentam maior frequência de insatisfação, oferecendo subsídios para o monitoramento da qualidade assistencial e para o planejamento de ações voltadas ao fortalecimento da humanização, da organização dos serviços e da experiência do(a) usuário(a).

Tabela 8: Distribuição de Elogios da Qualidade do Atendimento/Serviço Prestado por Tipo de Estabelecimento de Saúde

	Tipo de estabelecimento	Quantidade	%
Elogio	Ambulatório ou Hospital	24.874	68,7
	Não especificado	2.692	7,4
	Urgência e Emergência	2.536	7,0
	Administrativo - Gerencial	2.297	6,3
	Unidade Básica de Saúde (UBS)	2.050	5,7
	Estratégia de Saúde da Família (ESF)	1.737	4,8
	Saúde Indígena	5	0,01
	Total	**36.191**	**100**

Fonte: Elaborada pela OuvSUS a partir do Sistema OuvidorSUS/OuvSUS/MS.
Dados atualizados em 22/01/2026. Dados preliminares, sujeitos à alteração.

Tabela 9: Distribuição de Reclamações da Qualidade do Atendimento/Serviço Prestado por Tipo de estabelecimento de Saúde

	Tipo de estabelecimento	Quantidade	%
Reclamação	Ambulatório ou Hospital	15.377	41,5
	Unidade Básica de Saúde (UBS)	7.668	20,7
	Urgência e Emergência	4.686	12,6
	Administrativo - Gerencial	3.314	8,9
	Estratégia de Saúde da Família (ESF)	3.208	8,7
	Não especificado	2.777	7,5
	Outros	40	<1
	Total	**37.070**	**100**

Fonte: Elaborada pela OuvSUS a partir do Sistema OuvidorSUS/OuvSUS/MS.
Dados atualizados em 22/01/2026. Dados preliminares, sujeitos à alteração.

A comparação entre as 36.191 manifestações de elogio (Tabela 8) e as 37.070 reclamações (Tabela 9) revelou um leve predomínio das manifestações de insatisfação, com diferença de 879 registros, sugerindo uma percepção global ligeiramente mais crítica das pessoas usuárias em relação à qualidade do atendimento.

Os resultados demonstraram que ambulatórios e hospitais concentram a maior parte dos elogios (68,7%), refletindo o reconhecimento da população pelos serviços especializados e de maior complexidade assistencial. Entretanto, esses estabelecimentos também apresentam o maior número absoluto de reclamações (41,5%), resultado esperado em função do elevado volume de atendimentos realizados.

Por outro lado, observou-se que as reclamações apresentam distribuição mais homogênea entre os diferentes níveis de atenção, destacando-se especialmente a Atenção Primária à Saúde, representada pelas Unidades Básicas de Saúde (20,7%) e pela Estratégia Saúde da Família (8,7%), além dos serviços de urgência e emergência (12,6%). Esse padrão indicou que a percepção da qualidade do atendimento está relacionada não apenas à assistência especializada, mas também

às experiências cotidianas vivenciadas pelos(as) usuários(as) nos serviços de primeiro contato com o sistema de saúde.

Tabela 10: Relação Elogios x Reclamações

Tipo	Elogios	Reclamações	Diferença (saldo)
Ambulatório/Hospital	24.874	15.377	+9.497
UBS	2.050	7.668	-5.618
Urgência/Emergência	2.536	4.686	-2.150
Administrativo	2.297	3.314	-1.017
ESF	1.737	3.208	-1.471
Não especificado	2.692	2.777	-85
Saúde Indígena	5	12	-7

Fonte: Elaborada pela OuvSUS a partir do Sistema OuvidorSUS/OuvSUS/MS.
Dados atualizados em 22/01/2026. Dados preliminares, sujeitos à alteração.

A análise da relação entre elogios e reclamações (Tabela 10) reforçou essa interpretação. Enquanto ambulatórios e hospitais apresentam saldo amplamente positivo (+9.497 manifestações), evidenciando maior reconhecimento dos(s) usuários(as), as Unidades Básicas de Saúde (-5.618), a Estratégia Saúde da Família (-1.471), os serviços de urgência e emergência (-2.150) e as áreas administrativas (-1.017) registram predominância de reclamações.

Esses resultados sugerem que os principais desafios relacionados à experiência da pessoa usuária concentram-se nos serviços responsáveis pelo acesso inicial e pela continuidade do cuidado, indicando oportunidades para o fortalecimento do acolhimento, da comunicação, da organização dos processos de trabalho e da resolutividade na Atenção Primária e nos serviços de urgência, componentes estratégicos para a coordenação da Rede de Atenção à Saúde.

Embora a análise por tipo de estabelecimento permita identificar onde as manifestações se concentraram, ela não identifica quais profissionais estão mais frequentemente associados às experiências positivas ou negativas relatadas pelos(as) usuários(as). Foi realizada uma análise das manifestações, para aprofundar essa compreensão, segundo o tipo de profissional citado(a), permitindo identificar quais categorias exercem maior influência na percepção da qualidade do atendimento e oferecendo subsídios para o desenvolvimento de ações de qualificação da força de trabalho e de aprimoramento das relações entre profissionais e usuários(as).

7.3 Percepção das pessoas usuárias sobre a qualidade do atendimento segundo o tipo de profissional

A experiência do(a) manifestante também foi influenciada pela interação estabelecida com os(as) profissionais envolvidos no cuidado. Nesse contexto, foram analisadas as manifestações de elogio e reclamação referentes aos diferentes tipos de profissionais mencionados (as) pelos(as) cidadãos(ãs), buscando identificar padrões de reconhecimento e de insatisfação relacionados ao atendimento prestado.

Tabela 11: Os 5 profissionais mais citados(as) nos 36.191 elogios relacionados com a Qualidade do Atendimento/Serviço Prestado

	Profissional	Quantidade	%
Elogio	Equipe	17.256	47,7
	Médico(a)	3.473	9,6
	Enfermeiro(a)	2.910	8,0
	Técnico(a) de Enfermagem	2.605	7,2
	Recepcionista/ Atendente	1.847	5,1

Fonte: Elaborada pela OuvSUS a partir do Sistema OuvidorSUS/OuvSUS/MS.
Dados atualizados em 22/01/2026. Dados preliminares, sujeitos à alteração.

Tabela 12: Os 5 profissionais mais citados(as) nas 37.070
Reclamações da Qualidade do Atendimento/Serviço Prestado

	Profissional	Quantidade	%
Reclamação	Médico(a)	9.963	26,9
	Equipe	9.752	26,3
	Enfermeiro(a)	3.035	8,2
	Recepcionista/ Atendente	2.721	7,3
	Técnico(a) de Enfermagem	1.428	3,8

Fonte: Elaborada pela OuvSUS a partir do Sistema OuvidorSUS/OuvSUS/MS.
Dados atualizados em 22/01/2026. Dados preliminares, sujeitos à alteração.

Considerando os cinco grupos profissionais mais frequentemente citados nas 36.191 manifestações de elogio (Tabela 11) e nas 37.070 reclamações (Tabela 12), observou-se que a Equipe constitui a categoria mais mencionada em ambos os tipos de manifestação. Nos elogios, representa 47,7% dos registros, evidenciando o reconhecimento do trabalho multiprofissional e da atuação integrada das equipes de saúde. Por outro lado, também responde por 26,3% das reclamações, indicando que a experiência do(a) usuário(a) é fortemente influenciada pela organização do serviço e pelo funcionamento coletivo das equipes.

Entre os profissionais individualmente identificados, os(a) médicos(as) concentraram o maior número de reclamações (26,9%), enquanto representaram apenas 9,6% dos elogios, sugerindo maior expectativa dos(as) usuários(as) quanto à comunicação, à resolutividade clínica e à relação estabelecida durante o atendimento.

Os(as) enfermeiros(as) apresentaram distribuição relativamente equilibrada entre elogios (8,0%) e reclamações (8,2%), indicando percepção mais homogênea da população. Já os(as) técnicos(as) de enfermagem apresentaram proporção de elogios superior à de reclamações, evidenciando reconhecimento positivo do cuidado prestado.

Em contrapartida, os profissionais da recepção e atendimento registraram participação proporcionalmente maior nas reclamações do que nos elogios, indicando oportunidades de melhoria nos processos de acolhimento, orientação aos(às) usuários(as) e comunicação institucional.

De forma geral, os resultados demonstraram que a percepção da qualidade do atendimento depende tanto da atuação individual dos(as) profissionais quanto da capacidade das equipes de oferecer um cuidado integrado, acolhedor e resolutivo. Esses achados reforçam a importância de estratégias voltadas à qualificação permanente dos(as) trabalhadores(as), ao fortalecimento do trabalho em equipe e ao aprimoramento das competências relacionais, elementos essenciais para a melhoria da experiência dos(as) usuários(as) no SUS.

As duas análises foram complementares. Enquanto a primeira identificou em quais tipos de estabelecimentos a experiência do(a) usuário(a) é mais positiva ou mais crítica, a segunda evidenciou quais profissionais e equipes estão mais associados a essas percepções. Em conjunto, elas ofereceram uma visão mais abrangente da qualidade percebida, permitindo direcionar intervenções tanto para aspectos organizacionais dos serviços quanto para a qualificação das práticas profissionais e das relações de cuidado. Essa abordagem fortaleceu o uso das manifestações da Ouvidoria como instrumento de avaliação da vivência do(a) usuário(a) e de apoio à gestão da qualidade no SUS.

8 Recomendações para 2026

8.1 Recomendações para o fortalecimento das políticas e programas estratégicos do Ministério da Saúde

8.1.1. Fortalecimento do acesso à atenção especializada

Os resultados reforçam a necessidade de ampliar a capacidade assistencial para consultas especializadas, exames diagnósticos e procedimentos cirúrgicos, especialmente nas áreas de maior demanda identificadas pela Ouvidoria. Recomenda-se que essas informações subsidiem o planejamento das estratégias nacionais de redução das filas de espera, contratualização da oferta e expansão da capacidade instalada da rede assistencial.

8.1.2. Fortalecimento da Atenção Primária à Saúde

A concentração de reclamações nas Unidades Básicas de Saúde e na Estratégia Saúde da Família evidencia a necessidade de fortalecer a Atenção Primária como coordenadora do cuidado. Recomenda-se priorizar ações voltadas à melhoria do acolhimento, da resolutividade clínica, da organização do acesso e da experiência dos(as) usuários(as).

8.1.3. Qualificação da Política Nacional de Humanização

Os resultados demonstram que a qualidade do atendimento constitui uma dimensão transversal das manifestações. Recomenda-se ampliar iniciativas relacionadas à humanização da assistência, comunicação centrada na pessoa usuária, acolhimento e fortalecimento da cultura da experiência do(a) paciente em todos os níveis de atenção.

8.1.4. Desenvolvimento da força de trabalho em saúde

As manifestações relacionadas aos(às) profissionais indicam a necessidade de investimentos contínuos em educação permanente, desenvolvimento de competências relacionais, comunicação em saúde, trabalho em equipe e gestão do cuidado, incorporando também indicadores de experiência do(a) usuário(a) nos processos de qualificação profissional.

8.1.5. Planejamento regional da oferta assistencial

A identificação das especialidades mais demandadas oferece evidências para apoiar o planejamento regional da oferta de consultas, exames e cirurgias, permitindo maior alinhamento entre a demanda apresentada pela população e a capacidade instalada da rede de serviços.

8.1.6. Institucionalização do uso da Ouvidoria para apoio à gestão

Recomenda-se incorporar, de forma sistemática, os indicadores produzidos pela Ouvidoria aos processos de monitoramento das políticas públicas, pactuação interfederativa e avaliação de desempenho da Rede de Atenção à Saúde, fortalecendo a cultura de utilização da voz da população como componente da gestão baseada em evidências.

8.2 Recomendações para a OuvSUS

8.2.1. Consolidar a OuvSUS como política pública estruturante de governança democrática no SUS

Recomenda-se priorizar, em 2026, o avanço institucional da Ouvidoria-Geral do SUS como política pública estruturante, superando a visão de canal reativo e reafirmando seu papel como instância estratégica de escuta qualificada, produção de evidências e indução de melhorias na gestão do SUS. Esse movimento deve se materializar por meio da pactuação e implementação progressiva da Política Nacional de Ouvidorias do SUS (PNOuv-SUS), com o fortalecimento da articulação federativa, o apoio técnico às ouvidorias estaduais e municipais e a integração às instâncias formais de participação social.

8.2.2. Fortalecer a Rede Nacional de Ouvidorias do SUS e os pontos de resposta

Para 2026, recomenda-se o fortalecimento estruturado da Rede Nacional de Ouvidorias do SUS, com foco na regionalização do apoio técnico, na ampliação da cobertura territorial e na modernização das ouvidorias em todas as esferas de gestão, respeitado o pacto federativo. Esse fortalecimento deve priorizar a qualificação e integração dos pontos de resposta como estruturas essenciais da Rede, assegu-

rando condições adequadas de funcionamento, equipes capacitadas, padronização de fluxos, uso qualificado do Sistema OuvidorSUS e interoperabilidade com plataformas nacionais. Tais ações visam reduzir assimetrias regionais, ampliar o acesso da população à escuta institucional, fortalecer a resolutividade das respostas e consolidar a atuação em rede como eixo estratégico da participação social e da governança democrática no SUS.

8.2.3. Priorizar a execução qualificada do Termo de Cooperação Técnica OuvSUS–OPAS

Em 2026, recomenda-se garantir foco estratégico na execução do 164º TC entre o Ministério da Saúde e a OPAS/OMS, assegurando que suas entregas contribuam diretamente para a qualificação da participação cidadã, o fortalecimento da transparência e a produção de dados úteis à gestão. Destaca-se como prioridade o desenvolvimento dos produtos vinculados ao 1º Termo de Ajuste, especialmente aqueles relacionados à modernização dos canais de atendimento da OuvSUS, à inovação na Central OuvSUS 136 e à sistematização de dados estratégicos para o planejamento e a tomada de decisão no SUS.

8.2.4. Avançar na modernização tecnológica e no uso estratégico da informação

Recomenda-se intensificar os investimentos na modernização do Sistema OuvidorSUS, com foco em usabilidade, interoperabilidade, estabilidade e padronização nacional de informações, assegurando maior rastreabilidade, redução do tempo de resposta e integração com outras bases institucionais. Paralelamente, deve-se fortalecer o uso estratégico dos dados das manifestações como insumo para análises qualitativas, relatórios gerenciais, painéis de transparência e subsídios ao planejamento setorial, consolidando a OuvSUS como produtora de inteligência institucional.

Nesse mesmo eixo, recomenda-se dar continuidade e ampliar a escala às iniciativas de inovação iniciadas em 2025, em especial à execução do TED celebrado com a UFRN, por meio do Instituto Metrópole Digital, para o desenvolvimento do projeto OuvidorSUS.IA. A solução de inteligência artificial aplicada aos processos da Ouvidoria-Geral do SUS representa um avanço estratégico para a modernização do tratamento das manifestações, a qualificação das respostas, a análise de grandes

volumes de dados e o fortalecimento da OuvSUS como produtora de inteligência institucional orientada por evidências.

8.2.5. Ampliar e institucionalizar a ouvidoria proativa e a escuta qualificada nos territórios

Recomenda-se, para 2026, a ampliação e institucionalização das ações de ouvidoria itinerante e proativa, com foco em territórios prioritários, serviços estratégicos do SUS e populações historicamente mais vulnerabilizadas. Nesse contexto, destacam-se as ações presenciais de escuta qualificada, bem como sua articulação com agendas ministeriais e programas essenciais, como o Agora Tem Especialistas.

Adicionalmente, recomenda-se a retomada do TED nº 141/2023 com a Fiocruz no intuito de avançar na implantação das Ouvidorias de Autoatendimento nos Institutos Federais vinculados ao Ministério da Saúde. O projeto prevê a ampliação do acesso da população aos canais de escuta, diversificando, assim, os meios de interação com a Ouvidoria-Geral do SUS. Essas iniciativas reforçam a concepção da unidade como instrumento ativo de governança, capaz de transformar percepções, sentimentos e experiências das pessoas usuárias em subsídios concretos para o aprimoramento das políticas públicas de saúde.

8.2.6. Fortalecer a governança, a integridade, a inovação e a gestão de riscos da OuvSUS

Recomenda-se consolidar, em 2026, uma estrutura permanente de governança, integridade e inovação, com ênfase na finalização, pactuação e monitoramento do Plano de Governança e Gestão de Riscos da OuvSUS, em articulação com a Assessoria Especial de Controle Interno (AECI). Esse processo é fundamental para qualificar a tomada de decisão, fortalecer controles internos, prevenir riscos institucionais e assegurar maior sustentabilidade às ações da Ouvidoria-Geral do SUS.

8.2.7. Consolidar a educação permanente e a formação estratégica para as ouvidorias e a participação social

Recomenda-se, para 2026, o fortalecimento contínuo da Educação Permanente das Ouvidorias do SUS, com destaque para o lançamento da primeira oferta da Especialização em Ouvidoria do SUS. A

qualificação será realizada em parceria com a Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz) Mato Grosso do Sul e é um marco estruturante na qualificação técnica, ética e política das(os) trabalhadoras(es) do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS. Essa iniciativa representa um passo histórico para a consolidação das ouvidorias como política pública e campo de conhecimento no âmbito do SUS.

Complementarmente, recomenda-se a implementação da Trilha Formativa composta por 15 cursos, voltada à capacitação de movimentos sociais, lideranças comunitárias e Agentes Comunitários de Saúde (ACS), ampliando a compreensão sobre direitos das pessoas usuárias, participação social, uso dos canais de ouvidoria e controle social no SUS. Essa estratégia contribui para democratizar o acesso à informação, fortalecer a escuta cidadã qualificada e aproximar ainda mais a OuvSUS dos territórios e da sociedade civil organizada.

8.2.8. Institucionalização do Laboratório de Inovação da Ouvidoria-Geral do SUS – InovaLab OuvSUS

Recomenda-se a institucionalização do Laboratório de Inovação da Ouvidoria-Geral do SUS (InovaLab OuvSUS) como unidade permanente de caráter estratégico, vinculada à OuvSUS, destinada ao fomento, desenvolvimento, teste e à disseminação de inovações organizacionais, tecnológicas e sociais no campo da participação social, da escuta cidadã e da gestão da informação no SUS. O InovaLab deverá operar segundo princípios da inovação pública, da centralidade pessoa usuária, da inovação aberta, da ética, da integridade e da proteção de dados pessoais.

Compete ao InovaLab OuvSUS apoiar a formulação e implementação de soluções voltadas à qualificação dos processos de ouvidoria, à modernização tecnológica, ao uso estratégico de dados e à incorporação responsável de tecnologias emergentes. O laboratório deverá produzir metodologias, materiais orientativos, protótipos, pesquisas aplicadas e boas práticas, em articulação com a Rede Nacional de Ouvidorias do SUS, instituições de ensino e pesquisa e demais parceiros institucionais.

A atuação do InovaLab OuvSUS deverá ser integrada ao planejamento estratégico da Ouvidoria-Geral do SUS, aos projetos executados por meio de TEDs e TCs, às ações de educação permanente e

às iniciativas de ouvidoria proativa, constituindo-se como instrumento transversal de apoio à inovação institucional, à governança democrática e à melhoria contínua das políticas e serviços de saúde.

8.2.9. Promoção de ações orientativas para registro de manifestações

Durante o ano de 2026, recomenda-se a realização de atividades que divulguem estratégias de como registrar manifestações que tenham características de denúncias e/ou comunicações de irregularidade, orientando o preenchimento para que contenha as informações exigidas pela legislação vigente. Portanto, é relevante apresentar à sociedade aspectos do texto de manifestação que permitam identificar autoria, materialidade e relevância, visando dar continuidade à demanda da pessoa usuária. Dessa forma, a ouvidoria garante a participação da população no Sistema, exercendo sua função de acolhimento e tratamento das manifestações.

8.2.10. Qualificação das respostas de ouvidoria

Recomenda-se que, em 2026, sejam desenvolvidas ações de qualificação junto aos pontos de resposta, com foco no aprimoramento da qualidade das respostas às manifestações, considerando aspectos como clareza, objetividade, fundamentação, respeito e acolhimento, bem como na elaboração de respostas conclusivas, na utilização de linguagem acessível e na indicação das providências adotadas, quando cabível.

Para tanto, sugere-se a realização de oficinas e capacitações periódicas, elaboração de orientações técnicas e modelos referenciais de resposta, monitoramento da qualidade das devolutivas encaminhadas às pessoas usuárias, bem como promoção de alinhamentos institucionais entre ouvidoria e áreas técnicas, visando fortalecer a padronização, a resolutividade e a humanização das respostas no âmbito do SUS.

8.2.11. Aprimoramento da qualidade dos registros da Ouvidoria

Os resultados evidenciaram oportunidades de aperfeiçoamento da tipificação das manifestações, especialmente em categorias genéricas e registros não especificados. Recomenda-se a revisão periódica da taxonomia do Sistema OuvidorSUS e o fortalecimento da qualifica-

ção dos registros, visando ampliar a capacidade analítica das informações produzidas.

8.2.12. Melhorias nos pontos de controle dos recursos e ações voltadas à gestão de prazos da LAI

Recomenda-se o fortalecimento dos mecanismos de controle e monitoramento dos recursos e ações vinculadas aos pontos de resposta, a fim de assegurar o cumprimento tempestivo dos prazos da Lei de Acesso à Informação (LAI). Adicionalmente, recomenda-se a capacitação contínua das equipes e a revisão periódica dos fluxos internos e dos sistemas utilizados, visando maior eficiência, rastreabilidade e conformidade normativa.

9 Considerações finais

A análise consolidada das 619.998 manifestações registradas no Sistema OuvidorSUS em 2025 permitiu identificar, sob a perspectiva da população, os principais desafios relacionados ao acesso e à utilização dos serviços do Sistema Único de Saúde (SUS). A consolidação das categorias de tipificação em macrodemandas estratégicas demonstrou ser uma abordagem capaz de transformar um grande volume de registros administrativos em informações qualificadas para subsidiar o planejamento, o monitoramento e a avaliação das políticas públicas de saúde.

Os resultados evidenciaram que as principais necessidades da população concentram-se no acesso à assistência, na qualidade do atendimento e na humanização, na disponibilidade de profissionais, infraestrutura dos serviços, realização de exames diagnósticos e assistência farmacêutica. A análise por tipo de manifestação permitiu compreender diferentes dimensões da experiência dos(as) usuários(as), demonstrando que as solicitações refletem, predominantemente, dificuldades de acesso aos serviços, enquanto as reclamações, as denúncias, os elogios e os pedidos de informação revelam aspectos relacionados à qualidade da assistência, ao funcionamento da rede de serviços e à atuação dos(as) profissionais.

O detalhamento das solicitações por especialidades assistenciais evidenciou elevada concentração da demanda em consultas e procedimentos cirúrgicos, especialmente nas áreas de ortopedia, oftalmologia e neurologia, além de exames específicos, como ultrassonografia, endoscopia e ressonância magnética. Esses resultados indicam importantes pontos de pressão sobre a oferta assistencial e constituem evidências relevantes para o planejamento da capacidade instalada, o dimensionamento da oferta de serviços especializados e o monitoramento das filas de espera.

A análise da qualidade percebida pelos(as) usuários(as) revelou diferenças entre os componentes da Rede de Atenção à Saúde. Enquanto hospitais e ambulatórios apresentaram saldo positivo entre elogios e reclamações, a Atenção Primária à Saúde e os serviços de urgência e emergência concentraram maior proporção de manifesta-

ções de insatisfação, evidenciando oportunidades para o fortalecimento do acolhimento, da comunicação, da organização dos processos de trabalho e da resolutividade nesses pontos da rede. De forma complementar, a análise por tipo de profissional demonstrou que a experiência do(a) usuário(a) é influenciada tanto pela atuação individual quanto pelo desempenho das equipes de saúde. O reconhecimento do trabalho multiprofissional coexistiu com elevado número de reclamações direcionadas às equipes e aos médicos, reforçando a importância da educação permanente, do desenvolvimento de competências relacionais e do fortalecimento da comunicação entre profissionais e usuários(as).

Os resultados apresentados reafirmam o potencial estratégico da Ouvidoria-Geral do SUS como instrumento de escuta qualificada da população e de produção de evidências para a gestão pública. Quando analisadas de forma sistemática, as manifestações dos(as) cidadãos(ãs) deixam de representar apenas demandas individuais e passam a constituir importante fonte de informação para o aperfeiçoamento das políticas públicas, contribuindo para uma gestão mais responsiva, transparente e centrada nas necessidades da população.

Nesse contexto, a atuação da OuvSUS ao longo de 2025 evidenciou sua natureza dinâmica e transversal no âmbito do SUS, consolidando-se como instância de integração entre as demandas da sociedade e os processos de formulação, monitoramento e aprimoramento das políticas públicas de saúde. Para além do tratamento das manifestações, observou-se o fortalecimento da articulação com a Rede Nacional de Ouvidorias do SUS, a retomada de agendas estruturantes, a qualificação dos fluxos de trabalho e o aprimoramento da atuação interfederativa. Esse movimento contribuiu para maior padronização de procedimentos, alinhamento institucional e qualificação contínua das respostas aos cidadãos e cidadãs, além de favorecer a construção colaborativa da minuta da Política Nacional de Ouvidorias do SUS, representando importante avanço na institucionalização da Ouvidoria como componente estruturante da governança do SUS.

Destaca-se, entretanto, que compete aos estados, ao Distrito Federal e aos municípios produzir suas próprias análises sobre as manifestações sob sua responsabilidade, elaborar relatórios gerenciais e dar publicidade aos resultados obtidos, conforme suas atribuições institucionais. Nesse processo, a OuvSUS mantém seu papel de coordenação nacional, apoiando os entes federativos por meio do encaminhamento

de relatórios analíticos e do compartilhamento de informações estratégicas produzidas pelo Sistema OuvidorSUS, fortalecendo a atuação em rede e a utilização das manifestações como ferramenta de gestão. Ressalta-se, ainda, que, embora exerça a função de Ouvidoria-Geral do SUS, o presente Relatório Anual de Gestão contempla exclusivamente as ações, os resultados e os desafios relacionados às competências da esfera federal.

Persistem, contudo, desafios importantes para o fortalecimento do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS, especialmente no que se refere à qualificação das respostas institucionais, ao aprimoramento da tipificação das manifestações, à melhoria da qualidade dos registros e ao aumento da capacidade das áreas técnicas em transformar as manifestações das pessoas usuárias do SUS em ações concretas de melhoria dos serviços. Esses desafios reforçam a necessidade de aperfeiçoamento contínuo dos fluxos de trabalho, da integração entre as instâncias de gestão e do uso sistemático das informações produzidas pelas ouvidorias como subsídio à tomada de decisão, ao planejamento e à avaliação das políticas públicas.

Adicionalmente, destaca-se como desafio estratégico a ampliação do reconhecimento do número tridígito 136 como canal oficial de acesso à Ouvidoria-Geral do SUS e de disseminação de informações em saúde. A baixa identificação desse canal pela população limita seu potencial como acesso a orientações, ao registro de manifestações e ao exercício da participação social. Nesse sentido, torna-se fundamental fortalecer as estratégias de comunicação institucional, ampliar a integração do serviço às campanhas nacionais de saúde e desenvolver ações permanentes de divulgação, de forma a ampliar seu alcance, qualificar o acesso à informação e consolidar o 136 como instrumento essencial de comunicação entre o Sistema Único de Saúde e a sociedade.

Por fim, os resultados deste relatório demonstram que a utilização sistemática das informações produzidas pelas ouvidorias amplia a capacidade do Ministério da Saúde de identificar necessidades emergentes, monitorar a percepção da população sobre os serviços ofertados e orientar decisões baseadas em evidências. Mais do que um canal de relacionamento com a população, a Ouvidoria-Geral do SUS consolida-se como um instrumento estratégico de inteligência para a gestão pública, contribuindo para o fortalecimento da governança, da participação social e da melhoria contínua da qualidade da atenção à saúde.



OuvSUS 136

Ouvidoria-Geral do SUS

OuvSUS Ouvidoria-Geral do SUS

SUS

MINISTÉRIO DA SAÚDE

