

O PAPEL DA OUVIDORIA SUS PARA A CONSTRUÇÃO DO CONTROLE SOCIAL E DO EMPODERAMENTO DA POPULAÇÃO: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA

Ouvidoria SUS; Participação social; Controle social

Introdução

Na história do Sistema Único de Saúde (SUS) evidencia-se a importância da participação social como um princípio estruturante, em sua legislação básica nas leis orgânicas da saúde nº 8080/90 e nº 8.142/90, garante a saúde como direito de todos e dever do Estado e ressalta a participação social como um de seus pilares para manutenção deste sistema de saúde. A participação social se dá por diferentes meios, entre estes mecanismos, a ouvidoria que abre espaço para que usuários do SUS manifestem suas experiências positivas ou não nos contextos de saúde. Nesse contexto, a residência em saúde coletiva proporciona a oportunidade de inserir os profissionais no processo de participação social e entender como funciona esse aspecto do SUS é garantir direito aos usuários. Assim, objetiva-se relatar a experiência de residentes do programa de residência em Saúde Coletiva em seu percurso formativo na ouvidoria do SUS de uma secretaria municipal de saúde.

Métodos

Trata-se de um estudo qualitativo e descritivo do tipo relato de experiência, construído a partir das vivências dos residentes no setor da Ouvidoria de uma Secretaria Municipal de Saúde, no período de abril a julho de 2025.

Resultados / Discussão

A ouvidoria é responsável por receber denúncias, reclamações, sugestões e elogios, a partir disso é construído um SUS mais eficaz e resolutivo para população. Nesse setor os residentes puderam realizar o acompanhamento de atendimentos presenciais e online, construir discussão coletiva das demandas e encaminhar as demandas aos setores responsáveis pela sua resolução. A experiência elencou diversos aprendizados para formação dos profissionais, como a escuta qualificada e o sigilo, a necessidade de fortalecimento da comunicação intersetorial: saúde, educação e assistência social. Além disso, a comunicação direta com os usuários, a implementação de um sistema para informatização das demandas e a produção do fluxo de atendimento deste setor puderam ser realizados durante esse período. No decorrer do acompanhamento dos processos de trabalho, notou-se a satisfação dos cidadãos ao sugerir aprimoramentos para os equipamentos de saúde, além do empoderamento desses usuários nos processos de decisão.

Considerações Finais

Portanto, a vivência foi necessária para o desenvolvimento de futuros gestores, não somente especialistas em saúde coletiva, mas também sensíveis à escuta, empenhados para garantia dos direitos dos usuários do SUS e sua participação no processo de produção de saúde nos territórios. Cabe destacar que houve um fortalecimento da participação social a partir da implementação do setor da Ouvidoria SUS, sendo divulgado e cada vez mais utilizado pela população.

Referência Bibliográfica

BRASIL. Ministério da Saúde. Ouvidoria-Geral do SUS. Brasília: Ministério da Saúde, 2025. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/canais-de-atendimento/ouvsus>. Acesso em: 30 jul. 2026.