

A Ouvidoria Geral do SUS no Estado de SP: Gestão, escuta e cidadania

Mig migalhas.com.br/coluna/leitura-legal/436932/a-ouvidoria-geral-do-sus-no-estado-de-sp-gestao-escuta-e-cidadania

August 17, 2025



O Brasil, apesar de sua vasta extensão territorial e de sua população expressiva, passa a ser o único país que criou um sistema de atendimento à saúde que, entre outros princípios, carrega o da universalidade. Justamente em razão dessa peculiaridade cumpre integralmente o preceito disciplinado no art. 196 da Constituição Federal em que figura como órgão provedor e entrega a gratuidade dos serviços de saúde, que são financiados com recursos da União, Estados, Distrito Federal e municípios.

Para tanto, além de várias investidas - sempre com a intenção de oferecer mais dividendos de saúde para a população - criou a Ouvidoria do SUS, que constitui um dos principais canais de participação e controle social dentro da Administração Pública em saúde. Mais do que um espaço de atendimento ao cidadão, é um instrumento estratégico de gestão que viabiliza o diálogo entre a população e os gestores públicos, promovendo transparência, responsabilização e a melhoria contínua dos serviços de saúde.

No Estado de São Paulo, a Ouvidoria Geral do SUS, vinculada à SES/SP - Secretaria de Estado da Saúde, atua como articuladora de uma vasta e capilarizada rede de ouvidorias, presente tanto na esfera estadual quanto nas gestões municipais. Essa rede representa um elo fundamental entre o cidadão e o sistema de saúde, contribuindo, de forma decisiva, para o aperfeiçoamento das políticas públicas e para o fortalecimento da democracia participativa.

Ao contrário das ouvidorias gerais, que possuem uma atuação transversal nas diversas áreas da Administração Pública, a Ouvidoria do SUS possui um escopo de atuação especializado, técnico e orientado por princípios e diretrizes constitucionais próprios do sistema de saúde brasileiro. Sua função vai além do simples acolhimento de manifestações: ela escuta, analisa, encaminha, acompanha e devolve respostas aos usuários, sempre com foco na qualificação da gestão pública e dos serviços prestados.

A escuta qualificada é um dos pilares fundamentais da Ouvidoria do SUS. Isso significa tratar cada manifestação com atenção, respeito e compromisso, garantindo ao cidadão o direito de ser ouvido, compreendido e ter sua manifestação analisada de forma técnica e justa. Essa prática promove o acolhimento e a humanização do atendimento e fortalece a confiança da população nas instituições públicas de saúde.

A atuação da Ouvidoria do SUS é orientada por princípios fundamentais, que garantem não apenas a sua efetividade, mas também sua legitimidade social:

1. Universalidade: Assegura que todo cidadão, independentemente de sua origem, condição ou localização, tenha direito de se manifestar sobre os serviços de saúde, sendo acolhido de maneira ampla e humanizada.

2. Equidade: Oferece múltiplos canais de acesso - como atendimento presencial, telefone, carta, e-mail ou mídias digitais - para garantir que todos tenham a possibilidade de se expressar da forma mais compatível com sua realidade.

3. Regionalização: Por meio da presença de ouvidorias em Secretarias Municipais e Estaduais de Saúde, permite o atendimento mais próximo das demandas locais, respeitando as especificidades de cada território e promovendo maior eficácia e transparência nas respostas.

4. Hierarquização: Respeita a organização dos níveis de atenção à saúde, articulando-se com os diversos componentes da rede assistencial do SUS de forma estruturada e coerente.

5. Descentralização: Fortalece a presença das ouvidorias em todo o território, aproximando a escuta da realidade vivida pela população e facilitando a avaliação dos serviços com base nas experiências reais dos usuários.

6. Participação Popular: Constitui um dos elementos mais importantes da Ouvidoria, pois garante que a população tenha voz ativa na gestão do SUS, contribuindo para a construção de políticas públicas mais eficientes, justas e alinhadas às reais necessidades da sociedade.

A robustez da estrutura da Ouvidoria do SUS no Estado de São Paulo é reflexo do compromisso com a escuta cidadã e com a melhoria da gestão em saúde. Atualmente, a Rede de Ouvidorias da SES/SP conta com mais de 650 ouvidorias distribuídas entre os

níveis estadual e municipal. Essa presença capilarizada permite uma cobertura eficiente em todo o território paulista, alcançando populações das mais diversas realidades e contextos.

Mais de 870 profissionais atuam nessa rede, sendo que cada unidade de saúde possui ao um Ouvidor responsável, comprometido com a escuta qualificada e com a interlocução entre o cidadão e os serviços públicos. Embora nem todas as unidades disponham de equipes completas, a atuação em rede viabiliza o compartilhamento de informações, o apoio técnico e a padronização de procedimentos, garantindo um padrão de qualidade em toda a rede de atendimento.

Além disso, a Ouvidoria Geral do SUS - SES/SP - realiza webconferências regulares com os profissionais da rede, promovendo capacitação continuada, alinhamento de práticas e atualização sobre temas estratégicos. Esses encontros abordam aspectos como: gestão e melhoria dos processos de trabalho; atualizações legislativas e normativas sobre ouvidorias; compartilhamento de experiências e boas práticas entre ouvidores; monitoramento e análise de indicadores de desempenho; uso de sistemas informatizados de registro e acompanhamento de manifestações, além de temas técnicos e operacionais ligados à gestão e à atenção em saúde.

Essas iniciativas fortalecem a coesão da rede, aumentam a eficiência do atendimento e promovem a transparência institucional, traduzindo as manifestações dos cidadãos em subsídios reais para a melhoria do SUS.

A relevância da atuação da Ouvidoria do SUS está na sua capacidade de transformar a escuta em ação. As manifestações recebidas - que podem incluir elogios, reclamações, denúncias, sugestões e solicitações - são insumos valiosos para o aprimoramento da gestão pública. Elas permitem identificar falhas, mapear gargalos, propor ajustes e até reformular políticas públicas com base na percepção e experiência direta dos usuários do sistema. É, sim, uma via de reciprocidade em que o cidadão oferta sua colaboração, seja lá a que título for, e recebe a devolutiva esperada.

Nesse sentido, a Ouvidoria não apenas reage aos problemas, mas antecipa soluções e orienta a gestão pública para um modelo mais eficiente, participativo e centrado no cidadão. Ao devolver à sociedade respostas fundamentadas e mudanças efetivas, fortalece-se a confiança da população nas instituições e se consolida um modelo de governança pública mais transparente, justo e democrático.

A Ouvidoria do SUS no Estado de São Paulo, com todos os seus encargos, é muito mais que um canal de atendimento: é uma ferramenta estratégica de gestão, um espaço de cidadania ativa e um elo indispensável entre a população e os gestores do sistema de saúde. Sua atuação qualificada, descentralizada e integrada fortalece o SUS, promove a melhoria contínua dos serviços e reafirma o compromisso do Estado com uma saúde pública acessível, equitativa e de qualidade.

Ao acolher a voz do cidadão e transformá-la em ação, a Ouvidoria cumpre sua missão de contribuir para um SUS mais eficiente, humano e próximo das necessidades reais da população.

Lembrete: Os comentários não representam a opinião do Migalhas; a responsabilidade é do autor da mensagem.

Deixe seu comentário