



**SEMINÁRIO: EDUCAÇÃO, INFORMAÇÃO, COMUNICAÇÃO E
SAÚDE: PROTEÇÕES CONTRA A DESINFORMAÇÃO**

**EIXO TEMÁTICO: GT 1 - EDUCAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE
COMPETÊNCIAS EM INFORMAÇÃO PARA O ENFRENTAMENTO A
DESINFORMAÇÃO NA CIÊNCIA E NA SAÚDE**

**O PAPEL DA OUVIDORIA DO SUS NO ENFRENTAMENTO À DESINFORMAÇÃO
EM SAÚDE: REFLEXÕES A PARTIR DE UM CASO CONCRETO**

**THE ROLE OF THE SUS OMBUDSMAN IN ADDRESSING
HEALTH MISINFORMATION: REFLECTIONS BASED ON A CASE
STUDY**

Modalidade: Resumo Expandido

Resumo: A desinformação em saúde representa um desafio às políticas públicas, especialmente diante da valorização de crenças pessoais em detrimento das evidências científicas. Este trabalho busca refletir sobre o papel estratégico das ouvidorias públicas no enfrentamento desse fenômeno, a partir da análise de um caso envolvendo a disseminação de discursos antivacina por profissional de uma unidade básica de saúde. Utilizou-se a metodologia de relato de experiência, com abordagem qualitativa, visando sistematizar aprendizados e estratégias adotadas. Os resultados indicam que a ouvidoria atuou como mediadora entre o cidadão e a gestão, oportunizando que a reclamação chegasse à gestão local. Como resposta, a gestão informou que organizará ação de educação permanente voltada à equipe envolvida, fortalecendo práticas baseadas em evidências. Conclui-se que a ouvidoria é ferramenta relevante de escuta qualificada, capaz de contribuir no enfrentamento

à desinformação, promoção do direito à informação e fortalecimento da confiança nos serviços públicos de saúde

Palavras-chave: Desinformação em saúde; Ouvidoria do SUS; Saúde pública; Participação cidadã; Comunicação em saúde; Estudo de caso

Abstract: Health misinformation poses a growing challenge to public policies, particularly in contexts where personal beliefs are prioritized over scientific evidence. This study reflects on the strategic role of public health ombudsman services in addressing this issue by analyzing a case involving the spread of anti-vaccine discourse by a professional at a primary health care unit. Using a qualitative methodology based on an experience report, the study aimed to systematize lessons learned and strategies adopted. The results indicate that the ombudsman acted as a mediator between the citizen and local management, allowing the complaint to be forwarded and resulting in an ongoing educational initiative for the team involved, reinforcing evidence-based practices. It is concluded that the ombudsman is a relevant tool for qualified listening, contributing to the fight against misinformation, the promotion of the right to information, and the strengthening of public trust in health services.

Keywords: Health misinformation; SUS Ombudsman; Public health; Citizen participation; Health communication; Case study

1 INTRODUÇÃO

O combate à desinformação em saúde é um desafio crescente para as políticas públicas, especialmente em contextos de alta conectividade digital e desconfiança nas instituições. No campo da Saúde Pública, a população está exposta aos riscos provocados pela circulação de informações falsas, sendo a vacina contra a COVID-19 um dos exemplos emblemáticos dessa problemática. Diante desse cenário, a gestão pública é constantemente desafiada a desmentir boatos e a promover a adesão da sociedade a práticas seguras e baseadas em evidências científicas.

Para compreender o fenômeno da desinformação em saúde, é essencial considerar o conceito de pós-verdade, definido pelo Dicionário Oxford (2016) como “circunstâncias nas quais os fatos objetivos têm menos influência para definir a opinião pública do que o apelo à emoção ou às crenças pessoais”. No Brasil,

autores como Christian Dunker (2017, apud Azevedo; Lima, 2020) associam a pós-verdade à ideologia pós-moderna, caracterizada pela valorização da subjetividade e pela desvalorização da ciência e das instituições. Nesse contexto, a verdade passa a ser construída com base em gostos e crenças individuais, dificultando debates racionais e científicos — especialmente em temas sensíveis como a vacinação.

Segundo a Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa no Sistema Único de Saúde (SUS) conhecida como ParticipaSUS (BRASIL, 2009) as Ouvidorias ocupam papel estratégico na gestão, e figuram como um de seus componentes, além disso, são canais institucionais democráticos, de mediação entre o cidadão e a gestão pública, e realizam o acolhimento de manifestações de usuários, bem como encaminham a ele a resposta das demandas de modo a possibilitar uma resolução adequada. Além disso, é compreendida como uma ferramenta de gestão, pois, por meio da sistematização dos dados registrados, a demanda individual pode ser interpretada sob uma perspectiva coletiva, subsidiando a tomada de decisão pelos gestores competentes.

No ano de 2024, a Ouvidoria Estadual do SUS do Rio Grande do Sul realizou 30.332 atendimentos, dos quais 13.196 (43,5%) geraram protocolos. A maior parte dessas manifestações está relacionada à Atenção à Saúde, especialmente à busca por informações sobre consultas, atendimentos e tratamentos. Em seguida, vem a categoria Gestão, com 2.669 registros (20,2%), concentrando-se em manifestações sobre qualidade dos serviços, protocolos institucionais e questões relacionadas ao trabalhador. Já as manifestações vinculadas à Vigilância em Saúde representaram apenas 4% do total.

Apesar do volume de manifestações relacionadas à gestão, ainda são raros os registros formais que tratam diretamente da desinformação em saúde. No entanto, no cotidiano da Ouvidoria, observa-se a existência de relatos informais sobre profissionais com posturas antivacina, especialmente em mídias digitais e conversas com usuários. Diante disso, a formalização de uma manifestação relacionada à disseminação de desinformação por um profissional de saúde em uma equipe de estratégia de saúde da família (ESF) foi considerada um caso relevante para análise.

A escolha desse caso como objeto de estudo se justifica pela raridade de registros semelhantes e pelo seu potencial para refletir sobre os desafios da gestão e da comunicação em saúde. A partir dessa experiência, pretende-se compreender os desdobramentos institucionais, os limites e as possibilidades de atuação da Ouvidoria no enfrentamento à desinformação, destacando seu papel como instância de escuta, mediação e produção de dados qualificados para o aprimoramento das políticas públicas.

A abordagem metodológica adotada é qualitativa, com base no relato de experiência, conforme proposto por Flick (2009), que reconhece essa estratégia como adequada para analisar fenômenos sociais complexos em seus contextos naturais, sob a ótica dos sujeitos envolvidos.

O presente estudo tem como objetivo analisar o percurso de uma manifestação registrada na Ouvidoria, desde o seu acolhimento até a resposta encaminhada ao cidadão, evidenciando a atuação da gestão municipal, órgão responsável pela apuração dos fatos. Além disso, busca-se avaliar se a Ouvidoria foi efetivamente utilizada como instrumento institucional no enfrentamento à desinformação em saúde.

2 OUVIDORIA DO SUS: ESTRATÉGIA DE COMBATE À DESINFORMAÇÃO NO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE

O caso analisado refere-se a uma manifestação anônima registrada através de telefone na Ouvidoria SUS/SES-RS em maio de 2025, na qual um familiar relata que: um usuário acessou sua Unidade de Saúde onde atua uma Equipe de Saúde da Família (ESF) com o objetivo de completar seu esquema vacinal contra o COVID-19. Um profissional dessa ESF apresentou uma conduta inadequada, divergente das normas preconizadas pelo Ministério da Saúde, desaconselhando o usuário a fazer a vacina, comprometendo a credibilidade do Programa Nacional de Imunização, a partir dessa informação o usuário se retirou sem fazer a vacina, o familiar ao tomar conhecimento do fato realizou a denúncia na Ouvidoria do SUS, referindo que a desinformação estava circulando na comunidade e afetando os idosos. A partir desse registro, optou-se por acompanhar o trâmite da demanda com

o objetivo de observar as medidas adotadas pela gestão e refletir sobre o papel da Ouvidoria frente à desinformação em saúde.

A manifestação foi registrada pela Ouvidoria Estadual, responsável por coordenar a rede composta por 18 Coordenadorias Regionais de Saúde (CRS). Como se tratava de um caso ocorrido em uma ESF sob gestão municipal, a demanda foi encaminhada à Ouvidoria da CRS correspondente e, em seguida, à Ouvidoria Municipal. Esta, por sua vez, repassou o relato à coordenação da Atenção Primária à Saúde do município, responsável pela apuração. Todo o trâmite foi realizado por meio do Sistema OuvidorSUS, plataforma digital gerenciada pelo Ministério da Saúde, que integra as esferas federal, estadual e municipal, permitindo a tramitação em rede e a padronização dos processos.

Antes de realizar o encaminhamento da demanda à área apuratória, cabe a Ouvidoria realizar a tipificação adequada das manifestações, ou seja, categorizar a manifestação de acordo com seu conteúdo, essa ação é essencial para produção de relatórios de gestão com qualidade. Neste caso, a manifestação foi classificada como “comunicação de irregularidade” que segundo o Manual de Tipificação (BRASIL, 2023), corresponde a denúncias registradas sob anonimato que envolvem possíveis condutas inadequadas de profissionais de saúde. sendo tipificada como: Gestão / Trabalhador de saúde/Irregularidades.

Durante a análise do caso, identificou-se a possibilidade de qualificar a tipificação, sugerindo a inclusão de um marcador específico para “Desinformação em Saúde”. Essa medida visa aprimorar a sistematização e possibilitar uma análise mais precisa das ocorrências relacionadas à circulação de informações falsas em contextos institucionais, contribuindo para a elaboração de relatórios de gestão mais qualificados sobre o tema. O marcador foi criado, e a equipe de atendimento orientada a utilizá-lo em tipificações futuras relacionadas a esse assunto.

Importa destacar que um dos aspectos centrais do trabalho da Ouvidoria é a realização da sondagem, processo que consiste em formular perguntas ao manifestante com o objetivo de compreender, confirmar ou aprofundar os elementos do relato. A sondagem visa garantir a materialidade mínima da manifestação, ou seja, reunir informações concretas e verificáveis que possibilitem a apuração adequada pela gestão (BRASIL, 2014). Trata-se de uma etapa fundamental para

qualificar o registro e assegurar que ele tenha condições de subsidiar medidas institucionais.

Apesar disso, é comum que os cidadãos não disponham de todas as informações necessárias no momento da escuta. Nesses casos, desde que haja materialidade mínima, o registro é realizado. Foi o que ocorreu no caso analisado, embora a sondagem tenha buscado identificar o nome e o cargo do profissional de saúde mencionado, o manifestante não soube informar esses dados. Ainda assim, relatou o nome da ESF, além do dia e horário aproximado do ocorrido, o que permitiu o seguimento do registro.

A manifestação foi registrada de forma anônima e descrevia, de maneira genérica, um episódio de desestímulo à vacinação. Como referência para a condução de casos semelhantes, destaca-se a Instrução Normativa (IN) nº 5, de 18 de junho de 2018, que, embora voltada às Ouvidorias da esfera federal, pode orientar a atuação de outras esferas. Essa norma estabelece que manifestações anônimas podem ser acolhidas, desde que contenham elementos mínimos que permitam a apuração dos fatos, e autoriza, nesses casos, a abertura de processo investigativo, desde que sem caráter punitivo.

É importante destacar que o anonimato é um recurso legítimo e, muitas vezes, necessário para encorajar a manifestação sobre situações sensíveis que, de outra forma, permaneceriam silenciadas. No entanto, manifestações anônimas e de conteúdo amplo apresentam limitações: geralmente carecem de informações específicas que possibilitem uma apuração aprofundada e, por não permitirem contato com o manifestante, inviabilizam eventuais complementações e não podem fundamentar medidas punitivas.

Esses limites foram evidentes neste caso. A coordenação da Atenção Primária informou à Ouvidoria que, diante da ausência de dados individualizados, optou por uma abordagem coletiva. Foi realizada uma reunião com toda a equipe da ESF, na qual se discutiram os riscos da desinformação, os impactos da propagação de opiniões contrárias às evidências científicas e a importância do alinhamento com as diretrizes do Ministério da Saúde. Embora a responsabilização individual não tenha sido possível, a ação educativa foi considerada pertinente diante do contexto, reforçando o compromisso institucional com a comunicação qualificada em saúde.

Ao analisar os caminhos percorridos pela manifestação, desde o seu registro até a resposta final ao manifestante, evidencia-se a relevância da atuação da Ouvidoria. Foi por meio desse canal que a gestão tomou conhecimento de uma possível irregularidade, o que permitiu, mesmo diante de informações limitadas, a adoção de medidas institucionais. Esse aspecto ganha ainda mais importância quando consideramos que, conforme destaca Silva et al. (2023), os profissionais de saúde exercem influência significativa na adesão da população às vacinas. Assim, quando um profissional propaga desinformações em saúde, a confiança no sistema público é diretamente afetada. Diante disso, destaca-se a pertinência da ação educativa realizada pela gestão municipal, como forma de enfrentamento institucional ao episódio e de fortalecimento da comunicação em saúde baseada em evidências.

A propagação de notícias falsas, sobretudo na área da saúde, é um problema antigo, mas que ganhou força na era digital. Spink e Spink (2019) já mostravam que a manipulação por notícias mentirosas era usada como arma na Guerra Fria. O mundo de hoje, com a internet e sua abrangência, trouxe novos desafios, aumentando a rapidez e a quantidade de informações incorretas que circulam. O debate, antes restrito a universidades e pesquisadores, agora alcança diferentes partes da sociedade. A facilidade de acesso à informação pede novas formas de combater a desinformação, principalmente quando o assunto é a saúde da população.

A desinformação dificulta o trabalho das Ouvidorias do SUS, que precisam reconstruir a confiança da população nesse espaço institucional, cuja função pode contribuir para o enfrentamento à desinformação frequentemente sustentados por opiniões emotivas e desvinculadas de evidências (AZEVEDO; LIMA, 2020). A Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde (BRASIL, 2011) estabelece que todos têm direito à informação acessível sobre os serviços de saúde, o que está em consonância com a mudança de paradigma na área da saúde, iniciada com a 1ª Conferência Internacional sobre Promoção da Saúde, que resultou na Carta de Ottawa (1986). Essa carta propõe o fortalecimento da capacidade das comunidades para melhorar sua qualidade de vida e saúde, participando ativamente do controle desse processo. Assim, a informação de qualidade é essencial para garantir acesso

integral à saúde, enquanto a desinformação contribui para a ampliação das iniquidades, prejudicando a confiança nas ações de saúde do governo.

A incerteza em relação às vacinas durante a crise da COVID-19 ilustra bem os efeitos danosos da desinformação na saúde. A propagação de ideias contrárias à vacinação, impulsionada pelas mídias sociais, diminuiu a procura pela imunização, com muitos optando por recusar ou adiar a vacina, apesar das sólidas provas científicas sobre a sua eficácia e segurança (SILVA et al., 2023). Essa onda de notícias falsas disseminada em grande escala gerou insegurança e descrença, sobretudo entre os grupos mais vulneráveis.

Nesse contexto, a Ouvidoria do SUS ao receber manifestações dos cidadãos e encaminhá-las aos setores responsáveis contribui para dirimir dúvidas, mas também oferece subsídios à gestão, possibilitando a identificação e correção de falhas nos serviços prestados. Assim, demonstra-se como ferramenta potente para gestão pública, aproximando as demandas locais das ações institucionais. A sondagem adequada e o registro organizado dessas manifestações permitem aos gestores compreender nuances importantes da realidade do território, como, por exemplo, as dúvidas sobre vacinação percebidas diretamente pela comunidade. Quando é relatado que informações equivocadas sobre saúde circulam por meio de um(a) profissional do programa Saúde da Família, esses dados se tornam valiosos para os gestores locais, que podem usá-lo para embasar estudos e apoiar a formulação de estratégias mais eficazes no combate à desinformação e na promoção da vacinação na região.

Nesse sentido, a Ouvidoria também se afirma como espaço de exercício da cidadania. Conforme destacam Brito et al. (2021), ela deve funcionar como elo ativo entre população e gestão, promovendo a escuta qualificada, a transparência nas ações e a ampliação da participação social no SUS. No entanto, para que esse potencial se concretize, é necessário que as gestões às quais as ouvidorias estão vinculadas reconheçam a legitimidade desse espaço como ferramenta de gestão e valorizem sua atuação.

A experiência relatada evidencia, ainda, a importância da atuação em rede, especialmente em um sistema como o SUS, que é descentralizado e organizado em esferas municipal, estadual e federal. As manifestações recebidas pela Ouvidoria

podem circular entre esses níveis, o que exige articulação, fluxos definidos e cooperação entre os diferentes elos da rede.

Esse aspecto torna-se ainda mais relevante diante do desafio da desinformação em saúde. Como alerta Gomes (2021), a desinformação pode ter efeitos graves, pois, mesmo após a comprovação de fraudes científicas, como no caso do estudo antivacina desmentido, a mentira já havia se instalado na mente das pessoas. A demora na resposta das instituições e a ausência de uma comunicação objetiva permitem que notícias falsas criem desconfiança, dificultem a implementação de políticas públicas e coloquem vidas em risco. Dessa forma, reforça-se a necessidade de que a rede de ouvidorias esteja fortalecida, com canais de comunicação efetivos e fluxos bem definidos, permitindo que as manifestações cheguem ao setor apuratório competente com agilidade. Uma rede articulada e solidária contribui para respostas institucionais mais rápidas e qualificadas, fundamentais para o enfrentamento da desinformação e para a proteção da saúde coletiva.

Esse fortalecimento depende não apenas de processos institucionais definidos, mas também de gestões comprometidas com a escuta da população e com a resposta qualificada às suas demandas. Para isso, é essencial o aprimoramento constante dos processos de trabalho das Ouvidorias, que devem estar preparadas para acolher, mediar e encaminhar as manifestações de forma ética, cuidadosa e efetiva.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise do caso evidenciou que a Ouvidoria do SUS exerce papel estratégico como instância de escuta qualificada e mediação entre população e gestão, fortalecendo o exercício da cidadania e permitindo o registro de demandas que poderiam permanecer silenciadas.

Mesmo diante de manifestações anônimas e com informações limitadas, o cuidado na sondagem, o registro qualificado e o rápido encaminhamento à área apuratória possibilitaram à gestão local tomar conhecimento da irregularidade em tempo oportuno e adotar medidas educativas alinhadas às diretrizes do Ministério da

Saúde. Esse desdobramento evidencia a importância de uma rede de Ouvidorias estruturada e integrada, capaz de assegurar o fluxo eficaz de tramitação de manifestações, garantir respostas ágeis à população e atuar como elo institucional estratégico no enfrentamento da desinformação e de condutas inadequadas nos serviços de saúde.

O estudo também evidenciou limitações inerentes ao registro anônimo, que, embora incentive o relato de manifestações, dificulta apurações detalhadas, impede o contato com o cidadão para eventuais complementações e inviabiliza medidas de caráter punitivo em relação ao denunciado.

A experiência permitiu, ainda, reflexões sobre os próprios processos de trabalho, resultando na criação de um marcador específico para manifestações relacionadas à “desinformação em saúde”, uma estratégia concreta que representa um avanço na qualificação dos dados que podem auxiliar na produção de análises mais precisas sobre o tema futuramente.

Por fim, conclui-se que a Ouvidoria do SUS reafirma-se como um espaço institucional de resistência democrática, contribuindo para um SUS mais transparente, participativo e fundamentado em evidências. Nesse contexto, a escuta da população deixa de ser um fim em si mesma para tornar-se uma ferramenta poderosa de gestão e transformação social.

REFERÊNCIAS

AZEVEDO, Mauri de Castro; LIMA, Marcus Antônio Assis. Fake news e pós-verdade na construção do Neoconservadorismo no Brasil pós-2013 e os efeitos nas eleições de 2018. *Letrônica*, Porto Alegre, v. 13, n. 2, p. 1–14, abr./jun. 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.15448/1984-4301.2020.2.35546>. Acesso em: 13 maio 2025.

BRASIL. Ministério da Saúde. *Carta dos direitos dos usuários da saúde*. 3. ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2011. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cartas_direitos_usuarios_saude_3ed.pdf. Acesso em: 13 maio 2025.

BRASIL. Ministério da Saúde. *Carta de Ottawa: Primeira Conferência Internacional sobre Promoção da Saúde, Ottawa, Canadá, 21 de novembro de 1986*. Brasília.

BRASIL. Ministério da Saúde. *Manual de Tipificação*. Brasília: Ministério da Saúde, nov. 2023.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Ouvidoria-Geral do SUS. *Manual das Ouvidorias do SUS*. Brasília, 2014.

BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União. Ouvidoria-Geral da União. Instrução Normativa nº 5, de 18 de junho de 2018. Estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 25 jun. 2018. Seção 1, p. 46.

BRITO, M. I. L. et al. *Ouvidoria brasileira: cenários e desafios*. Brasília: Universidade de Brasília, 2021.

DUNKER, Christian Ingo Lenz. *Ética e pós-verdade*. Porto Alegre: Dublinense, 2017.

FLICK, Uwe. *Introdução à pesquisa qualitativa*. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

GOMES, Camila Paula de Barros. O impacto das fake news sobre as políticas públicas. *Revista de Direito da Administração Pública – RDDA*, Salvador, v. 8, n. 2, p. 31–50, 2021.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). *Carta de Ottawa para a Promoção da Saúde: Conferência Internacional sobre Promoção da Saúde*, Ottawa, Canadá, 21 nov. 1986. Genebra: OMS, 1986. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/carta_ottawa.pdf. Acesso em: 13 maio 2025.

OXFORD ENGLISH DICTIONARY. Word of the Year 2016 is... Disponível em: <https://languages.oup.com/word-of-the-year/2016/>. Acesso em: 13 maio 2025.

RIO GRANDE DO SUL. Secretaria da Saúde. *Relatório gerencial Ouvidoria do SUS SES/RS: período janeiro a dezembro de 2024*. Porto Alegre: Governo do Estado do Rio Grande do Sul, 2024. Disponível em: <https://saude.rs.gov.br/ouvidoria>. Acesso em: 26 jun. 2025.

SILVA, Gabriela Martins et al. Desafios da imunização contra COVID-19 na saúde pública: das fake news à hesitação vacinal. *Ciência & Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 28, n. 3, p. 809–820, mar. 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1413-81232023283.09862022>. Acesso em: 13 maio 2025.

SPINK, Mary Jane Paris; SPINK, Peter K. A circulação de “notícias falsas”: versões preocupantes de um velho fenômeno. *Temas em Saúde*, n. 32, Instituto de Saúde, 2019. Disponível em: https://saude.sp.gov.br/resources/instituto-de-saude/homepage/pdfs/temas_32_desinformacao.pdf. Acesso em: 12 maio 2025.