



**SEMINARIO: 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**

**A OUVIDORIA PÚBLICA COMO ESTRATÉGIA DE COMBATE À
DESINFORMAÇÃO EM SAÚDE**

**THE PUBLIC OMBUDSMAN AS A STRATEGY TO COUNTER HEALTH
MISINFORMATION**

PLENTZ, Luiza Maria; Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) e Secretaria
Estadual da Saúde do Rio Grande do Sul (SES/RS)

SCHMITT, Leila Beatriz; Secretaria Estadual da Saúde do Rio Grande do Sul
(SES/RS)

SANTOS, Alessandra Oliveira dos; Secretaria Estadual da Saúde do Rio Grande do
Sul (SES/RS)

Modalidade: texto completo

Resumo: A Ouvidoria do Sistema Único de Saúde constitui um canal estratégico para o acesso a informações confiáveis, desempenhando um papel fundamental no enfrentamento da desinformação em saúde. Este estudo tem como objetivo analisar a atuação da Ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde do Rio Grande do Sul na disseminação de informações, com base nos Relatórios Anuais de Gestão de 2021 a 2024. Trata-se de uma pesquisa qualitativa e descritiva, fundamentada na análise documental e de conteúdo. Os dados indicam que entre 31,8% e 50,4% dos atendimentos resultaram na prestação de informações gerais à população. Os resultados reforçam a importância da ouvidoria como instrumento de mediação entre o cidadão e a gestão pública, promovendo a transparência e garantindo o direito ao acesso à informação em saúde.

Palavras-chave: Ouvidoria; Informação em saúde; Desinformação.

Abstract: The Ombudsman of the Brazilian Unified Health System (SUS) serves as a strategic channel for accessing reliable information, playing a fundamental role in addressing health misinformation. This study aims to analyze the role of the Ombudsman of the State Health Secretariat of Rio Grande do Sul in disseminating information, based on the Annual Management Reports from 2021 to 2024. It is a qualitative and descriptive research, grounded in documentary and content analysis. The data indicate that between 31.8% and 50.4% of the services provided resulted in the dissemination of general information to the population. The results highlight the importance of the ombudsman as a mediation tool

between citizens and public administration, promoting transparency and ensuring the right to access health information.

Keywords: Ombudsman; Health information; Disinformation.

1 INTRODUÇÃO

O cenário informacional contemporâneo no Brasil exige uma ampliação do debate sobre a desinformação e a propagação de *fake news*, especialmente no campo da saúde. A disseminação de informações claras, acessíveis e confiáveis é essencial para garantir o direito à informação e fortalecer a cidadania. Nesse contexto, destaca-se a importância de canais institucionais que promovam o acesso à informação qualificada.

No âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), as ouvidorias desempenham um papel estratégico como instâncias de escuta e mediação entre o cidadão e a gestão pública, contribuindo para a transparência e a disseminação de dados verídicos. Este estudo tem como objetivo analisar a atuação da Ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde do Rio Grande do Sul (SES/RS) na prestação de informações à população, com base nos Relatórios Anuais de Gestão (RAG) de 2021 a 2024.

A pesquisa, de natureza qualitativa e descritiva, fundamenta-se na análise documental e de conteúdo dos dados extraídos do Sistema OuvidorSUS e de planilhas internas da rede de ouvidorias da SES/RS, abrangendo tanto a instância central quanto as 18 Coordenadorias Regionais de Saúde (CRS). Os resultados indicam que uma parcela significativa dos atendimentos corresponde à prestação de informações gerais, evidenciando o papel da ouvidoria como instrumento de acesso à informação pública em saúde.

Reconhecem-se, contudo, limitações metodológicas, como a subnotificação de atendimentos informativos nas planilhas preenchidas manualmente, utilizadas de forma coadjuvante ao sistema informatizado, o que pode indicar um volume ainda maior de interações não formalizadas. Ainda assim, os dados analisados reforçam a importância da ouvidoria como ferramenta essencial no enfrentamento à desinformação e no fortalecimento da confiança nas instituições públicas.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 DESINFORMAÇÃO E *FAKE NEWS*

Brisola e Bezerra (2018) destacam a importância de distinguir desinformação de *fake news*. A desinformação ultrapassa a simples falsidade, sendo composta por ações intencionais que constroem narrativas distorcidas, tendenciosas e manipuladoras, com o objetivo de influenciar a opinião pública e reforçar interesses hegemônicos. A apropriação de símbolos públicos pelos meios de comunicação para legitimar discursos convenientes é uma das estratégias utilizadas nesse processo.

Segundo Santin et al. (2024), este fenômeno deve ser tratado com cuidado e seriedade, pois representa um problema crescente que afeta um número cada vez maior de pessoas. A disseminação de informações falsas ou enganosas pode influenciar a opinião pública, propagar doenças ou promover tratamentos “milagrosos”, muitas vezes com o objetivo de atender a interesses políticos, econômicos ou sociais.

A competitividade entre veículos de mídia e a busca por audiência comprometem o compromisso com a veracidade dos fatos. No ambiente digital, a velocidade de disseminação de conteúdos potencializa o alcance da desinformação, especialmente por meio das *fake news* — conteúdos deliberadamente falsos, criados para manipular e enganar (BRISOLA; BEZERRA, 2018). Quanto mais informações o ser humano pode acessar, maior sua dificuldade em escolher informações qualificadas, a fim de usá-las de maneira relevante em suas vidas, como se verificou na época da pandemia da Covid-19 em âmbito mundial (SANTIN et al., 2024).

Segundo Brisola e Bezerra (2018), a superinformação atua como um novo mecanismo de censura, dificultando o acesso a informações relevantes e contribuindo para o esvaziamento do debate democrático. Leite e Matos (2017) introduzem o conceito de “zumbificação da informação”, que descreve o consumo acrítico de conteúdos falsos ou distorcidos, impulsionado pela ausência de checagem e interpretação crítica. As *fake news*, por sua vez, são motivadas por interesses econômicos e ideológicos, com o intuito de desacreditar adversários. A combinação entre volume, velocidade e personalização da informação torna o ambiente digital um terreno fértil para sua proliferação (BRISOLA; BEZZERA, 2018).

Conforme Galhardi et al. (2020), uma única notícia pode atingir milhões de pessoas em questão de segundos, sem que sua origem seja prontamente identificada. Nesse contexto, ressoa a célebre frase atribuída a Goebbels, ministro da propaganda nazista: “uma mentira repetida inúmeras vezes acaba se tornando verdade”. A rápida disseminação de notícias falsas evidencia uma crescente perda de confiança em instituições historicamente reconhecidas por representar a verdade dos fatos — como a imprensa, a ciência e as elites intelectuais.

Santin et al. (2024) apontam dois caminhos principais para o enfrentamento da desinformação, ambos complexos e desafiadores. O primeiro, considerado o mais relevante, é o da educação. Trata-se de preparar os indivíduos para receber e questionar as informações que consomem. Isso envolve conscientizá-los sobre a importância de verificar a veracidade dos conteúdos que circulam nos meios de comunicação, além de promover uma postura ética na produção de conteúdo e no desenvolvimento de novas tecnologias. A educação, nesse contexto, deve fomentar o pensamento crítico e o discernimento, capacitando as pessoas a identificar informações falsas ou distorcidas e a buscar fontes confiáveis e verificáveis.

O segundo caminho diz respeito à regulação, ou seja, ao uso de instrumentos legais para controlar a disseminação de conteúdos falsos. Essa abordagem, embora necessária, é bastante delicada, pois envolve questões sensíveis como a liberdade de expressão, a responsabilização civil e criminal dos envolvidos na propagação de notícias falsas, e a proteção da sociedade contra os danos causados por esse tipo de conteúdo. (SANTIN et al., 2024).

2.2 DESINFORMAÇÃO NA SAÚDE

No campo da saúde pública, a desinformação apresenta raízes históricas no Brasil, intensificadas com a popularização das plataformas digitais. Pinto e Carvalho (2023) apontam que movimentos antivacina e conteúdos enganosos sobre Zika vírus e a pandemia de Covid-19 se espalharam rapidamente por redes como WhatsApp e YouTube, impulsionados pelo amplo acesso à internet via dispositivos móveis.

Durante a pandemia, a desinformação foi politizada, dificultando o enfrentamento da crise sanitária. O SUS enfrentou não apenas a pandemia, mas também uma “desinfodemia” — termo cunhado por Posetti e Bontcheva (2020) *apud* Pinto e Carvalho (2023) — caracterizada pela disseminação de conteúdos

manipulados, memes emocionais, vídeos descontextualizados e campanhas orquestradas para desinformar.

Segundo Ferreira e Christofolletti (2023), a pandemia traumatizou, alterou rotinas e hábitos, configurando-se como o evento que mais transformou os estilos de vida das últimas gerações. Evidenciaram-se as capacidades de articulação e resposta de cientistas, da indústria farmacêutica, das infraestruturas e dos serviços públicos de saúde. Porém, também ficou claro que decisões políticas equivocadas intensificaram a polarização, fortaleceram o negacionismo e impulsionaram movimentos antivacinas. Além de combater o coronavírus, algumas sociedades precisaram enfrentar a desinformação, como no caso do Brasil, o que agravou o sofrimento coletivo e resultou em um número de mortes superior ao que seria aceitável.

Essa realidade impôs desafios às áreas da Comunicação e da Saúde, comprometendo o direito à informação e à saúde, conforme previsto na Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948). A desinformação prejudica a tomada de decisões informadas e compromete a confiança nas instituições públicas (PINTO; CARVALHO, 2023).

Rosa (2021) denomina esse fenômeno como *desinformação sanitária* e destaca a importância da inclusão de estudos e análises sobre o que aqui chamamos de *desinfodemia*, com o objetivo de orientar a população na identificação, avaliação e validação de informações provenientes de fontes confiáveis.

Diante disso, destaca-se a necessidade de cooperação entre profissionais da Comunicação e da Saúde, que atuam como mediadores do conhecimento científico. Essa colaboração é essencial para estruturar conteúdos acessíveis, orientar o acesso a fontes confiáveis e promover ações de educação continuada (GABARRON et al., 2021 *apud* PINTO; CARVALHO, 2023).

2.3 OUVIDORIA

As Leis nº 8.080/1990 e 8.142/1990 são pilares fundamentais da regulamentação do SUS no Brasil. A primeira, conhecida como Lei Orgânica da Saúde, define as condições para promoção, proteção e recuperação da saúde, bem como a organização e o funcionamento dos serviços de saúde no país (BRASIL, 1990a). Já a Lei nº 8.142/1990 trata da participação da comunidade na gestão do

SUS e estabelece as diretrizes para o controle social e o financiamento do sistema, incluindo as transferências intergovernamentais de recursos financeiros (BRASIL, 1990b).

A participação social na gestão do SUS estabelece a necessidade de canais institucionais para acolher e responder às demandas dos usuários. As ouvidorias, nesse contexto, são instrumentos fundamentais de escuta, mediação e disseminação de informações. Elas atuam como um canal de comunicação entre a população e os serviços de saúde, recebendo denúncias, reclamações, sugestões e elogios, contribuindo para a melhoria da qualidade dos serviços e para o exercício do controle social (BRASIL, 2014).

A promoção e a estruturação de canais abertos e acessíveis de comunicação com a população são fundamentais. Por essa razão, é compromisso dos gestores do SUS a implementação de ouvidorias estruturadas e articuladas entre si, nas três esferas de governo, voltadas à inserção dos(as) cidadãos(ãs) nos processos de formulação, de acompanhamento, de avaliação e de controle das políticas públicas de saúde (BRASIL, 2014).

No Rio Grande do Sul, a Ouvidoria do SUS da SES/RS, está regulamentada pelo Decreto Estadual nº 51.999/2014, vinculada à Ouvidoria-geral do Estado - OGE/RS e ao gabinete do(a) Secretário(a) de Estado da Saúde - SES, compondo o Sistema Estadual de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual (SEO/RS). Sua estrutura inclui ouvidores setoriais, locais, equipe técnica e rede de ouvidoria (regionais, internos e interlocutores), garantindo capilaridade e o trabalho em rede. Cabe ressaltar que à Ouvidoria do SUS SES/RS compete também estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas no âmbito municipal e promover a integração das Ouvidorias do SUS, nos âmbitos federal, estadual e municipal (RIO GRANDE DO SUL, 2014).

Essa organização permite a coleta de dados e disseminação de informações que abrangem cidadãos residentes em todas as regiões do estado, possibilitando a identificação de disparidades regionais e contribuindo para o planejamento de políticas públicas. Além disso, a ouvidoria atua como canal de acesso a informações fidedignas, fortalecendo a transparência e o controle social.

2.4 METODOLOGIA

Este estudo caracteriza-se como uma pesquisa qualitativa, de natureza descritiva, fundamentada em revisão bibliográfica e análise documental. A abordagem qualitativa permite compreender os significados atribuídos às práticas institucionais da Ouvidoria do SUS, enquanto a dimensão descritiva busca apresentar, de forma sistematizada, os dados observados.

A coleta de dados foi realizada por meio da análise dos RAG da SES/RS, referentes ao período de 2021 a 2024. O RAG é um instrumento que permite aos gestores do SUS apresentar os resultados da execução da Programação Anual de Saúde, vinculada ao Plano de Saúde. Esses documentos orientam o planejamento, a alocação de recursos e eventuais redirecionamentos estratégicos, sendo fundamentais para a avaliação da gestão pública em saúde (RIO GRANDE DO SUL, 2024).

Os documentos foram acessados no site institucional da SES/RS e complementados por informações extraídas de planilhas internas e do Sistema OuvidorSUS, utilizado pela rede de ouvidorias do estado. Essa metodologia possibilitou evidenciar o papel da ouvidoria como canal de disseminação de informações e sua contribuição no enfrentamento à desinformação em saúde.

2.5 COLETA E ANÁLISE DE DADOS

A coleta de dados foi realizada no âmbito da Ouvidoria do SUS, vinculada à SES/RS. Foram analisados os RAG referentes aos anos de 2021, 2022, 2023 e 2024, disponíveis no site institucional da SES/RS. Os dados extraídos referem-se aos atendimentos registrados pelas ouvidorias da rede estadual, incluindo a instância central e as 18 CRS. As informações foram obtidas a partir de planilhas de controle interno e do Sistema OuvidorSUS, ferramenta oficial utilizada para o registro e acompanhamento das manifestações dos usuários.

A análise dos dados seguiu os princípios da análise de conteúdo, permitindo a categorização das manifestações conforme sua natureza — com destaque para os atendimentos que resultaram na prestação de informações gerais à população. Essa abordagem possibilitou identificar padrões de atuação da ouvidoria e sua contribuição para o enfrentamento da desinformação em saúde.

2.6 RESULTADOS E REFLEXÕES

A análise dos RAG da SES/RS revelou que, entre 2021 e 2024, uma parcela significativa dos atendimentos realizados pela Ouvidoria do SUS consistiu na prestação de informações gerais à população. Em 2021, dos 27.590 atendimentos registrados, 8.990 (32,6%) resultaram em informações prestadas. Em 2022, esse número aumentou para 18.248 (50,4%) de um total de 36.184 atendimentos. Em 2023, foram 13.540 (33,6%) de 40.244 registros, e em 2024, 9.671 (31,8%) de 30.332 atendimentos.

Esses dados evidenciam o papel estratégico da ouvidoria como canal de disseminação de informações confiáveis, especialmente em contextos críticos. Durante a pandemia de Covid-19, por exemplo, a Organização Mundial da Saúde (OMS) alertou para os impactos da desinformação na confiança da população em relação aos profissionais de saúde e às medidas sanitárias. A propagação de *fake news* sobre vacinas contribuiu para a hesitação vacinal, o declínio da cobertura e o ressurgimento de doenças previamente controladas.

Além disso, a Ouvidoria do SUS desempenhou papel relevante durante a catástrofe climática ocorrida no Rio Grande do Sul em 2024, que afetou aproximadamente 2,4 milhões de pessoas, atingindo 478 dos 497 municípios do estado (RIO GRANDE DO SUL, 2025). Nesse contexto, o órgão atuou na orientação da população quanto aos fluxos e rotinas de acesso aos serviços públicos de saúde, reforçando sua função como elo entre o cidadão e a gestão.

As informações repassadas pela ouvidoria são coletadas de fontes oficiais ou confirmadas e validadas pelas equipes técnicas dos departamentos competentes da SES/RS e demais órgãos que compõem a rede de Ouvidorias do SUS do estado. Esse processo de trabalho assegura a veracidade e a atualização dos dados, um pilar fundamental no combate à desinformação. O serviço da ouvidoria vai além da simples resposta, atuando como uma curadoria qualificada da informação pública em saúde.

A atuação da Ouvidoria do SUS/RS na disseminação de informações ocorre de duas formas. A forma reativa, por meio da demanda direta do cidadão via telefone, e-mail e canais digitais. Contudo, essa reatividade se mostra crucial para mitigar a propagação de narrativas falsas ao oferecer um contraponto oficial e verificável. A capilaridade da rede de ouvidorias (central e 18 Coordenadorias Regionais de Saúde) permite que informações essenciais alcancem cidadãos em

diferentes localidades do estado, o que é particularmente vital em momentos de crise, como a enchente de 2024, que requereu agilidade e precisão das orientações.

Embora o escopo deste estudo documental não permita mensurar a satisfação direta dos usuários ou o impacto comportamental das informações fornecidas, a recorrência dos atendimentos informativos nos RAG sugere uma demanda consistente por fontes oficiais e confiáveis. Isso reforça a tese de que a ouvidoria é percebida pela população como um canal legítimo para acessar dados precisos, o que a posiciona como um instrumento vital na construção e manutenção da confiança institucional no SUS. A cada informação correta e acessível, a ouvidoria não apenas esclarece uma dúvida, mas também reforça a credibilidade da gestão pública de saúde frente a um cenário informacional cada vez mais poluído.

3 CONCLUSÕES/ CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise dos dados evidencia que a Ouvidoria do SUS, no âmbito da SES/RS, tem desempenhado um papel relevante na disseminação de informações confiáveis à população. Ao longo dos anos analisados (2021 a 2024), um percentual expressivo dos atendimentos realizados resultou na prestação de informações gerais, o que reforça sua função como canal estratégico de comunicação entre o cidadão e a gestão pública.

Além de contribuir para a transparência e o fortalecimento da cidadania, a atuação da ouvidoria se mostra essencial no enfrentamento à desinformação, especialmente em contextos de crise, como a pandemia de Covid-19 e a catástrofe climática de 2024. A validação das informações pelas equipes técnicas da SES/RS garante a confiabilidade dos dados repassados, fortalecendo a credibilidade institucional.

Conclui-se que o fortalecimento das ouvidorias no SUS é fundamental para ampliar a participação social, promover o acesso à informação qualificada e combater a manipulação de dados com finalidades duvidosas. O investimento contínuo na estruturação e capacitação das equipes de ouvidoria é crucial, especialmente no que tange às habilidades de mediação em cenários de alta complexidade informacional e ao uso estratégico de ferramentas digitais para amplificar o alcance das informações verificadas. A integração mais robusta com as áreas de comunicação e os departamentos técnicos da SES/RS pode transformar a ouvidoria em um polo proativo de combate à desinformação, não apenas

respondendo a demandas, mas também antecipando narrativas falsas e disseminando conteúdos esclarecedores de forma sistemática.

Recomenda-se, portanto, que as ouvidorias atuem não apenas como um serviço de atendimento, mas como um componente estratégico da governança informacional em saúde, consolidando-se como Ouvidoria Ativa (BRASIL, 2014). Para isso, é crucial investir em capacitação contínua, preparando os ouvidores para identificar padrões de desinformação e desenvolver respostas eficazes e empáticas. O uso de tecnologias deve otimizar o fluxo de respostas e escalar o alcance da ouvidoria, enquanto a articulação interinstitucional fortalecerá os laços com instituições de ensino e outras ouvidorias (federal e municipal), criando uma rede mais resiliente no combate à desinformação. Ademais, é fundamental ampliar o acesso aos canais das ouvidorias por meio de consolidação e estratégias como ouvidorias itinerantes, divulgação, pesquisas e consultas públicas. Por fim, o fortalecimento da transparência pública e a publicação de informações, utilizando, conforme Cappelli et al. (2023), linguagem simples e acessível, são essenciais para estimular os cidadãos a se envolverem nos processos democráticos e a fazer perguntas relevantes.

Ao promover um acesso claro e desimpedido à informação fidedigna, as ouvidorias do SUS não apenas defendem o direito do cidadão à saúde, mas também consolidam o papel do sistema público de saúde como uma fonte inquestionável de verdade e segurança em um mundo saturado de ruídos e inverdades.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes. **Diário Oficial da União**: Seção 1, Brasília, DF, 20 set. 1990a. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8080.htm. Acesso em: 8 maio 2025.

BRASIL. Lei nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990. Dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde e dá outras providências. **Diário Oficial da União**: Seção 1, Brasília, DF, 31 dez. 1990b. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8142.htm. Acesso em: 28 jun. 2025.

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

https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/manual_ouvidoria_sus.pdf. Acesso em: 8 maio 2025.

BRISOLA, A.; BEZERRA, A. C. Desinformação e circulação de “fake news”: distinções, diagnóstico e reação. In: **ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB)**, 19., 2018, Marília. Anais [...]. Paraná: ENANCIB, 2018. Disponível em: https://enancib.marilia.unesp.br/index.php/XIX_ENANCIB/xixenancib/paper/viewePaper/1219. Acesso em: 8 maio 2025.

CAPPELLI, C.; OLIVEIRA, R.; NUNES, V. Linguagem simples como pilar da transparência. **Humanidades & Inovação**, v. 10, n. 9, p. 32-45, 2023. Disponível em: <https://revista.unitins.br/index.php/humanidadeseinovacao/article/view/8997https://revista.unitins.br/index.php/humanidadeseinovacao/article/view/8997>. Acesso em: 26 jun. 2025.

FERREIRA, V. P.; CHRISTOFOLETTI, R. COVID-19 e combate à desinformação: a experiência do Consórcio de Veículos de Imprensa no Brasil. **Cuadernos.info**, (57), 137-157. Disponível em: <https://doi.org/10.7764/cdi.57.62783>. Acesso em: 18 jun. 2025.

GALHARDI, C. P.; FREIRE, N. P.; MINAYO, M.C. de S.; FAGUNDES, M.C.M. Fato ou Fake? Uma análise da desinformação frente à pandemia da Covid-19 no Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 25, n. suppl. 2, p. 2892-2900, out. 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1413-812320202510.2.28922020>. Acesso em: 18 jun. 2025.

LEITE, L. P. T.; MATOS, J. C. M. Zumbificação da informação: a desinformação e o caos informacional. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, p. 2334–2349, 2017. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/918>. Acesso em: 8 maio 2025.

PINTO, P. A.; CARVALHO, E. M. O enfrentamento à desinformação sobre saúde pública no Brasil: registros entre 2020 e 2022. **Revista Eco-Pós**, Rio de Janeiro, v. 26, n. 1, p. 140–167, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.29146/eco-ps.v26i01.28051>. Acesso em: 13 maio 2025.

RIO GRANDE DO SUL. **Boletins sobre o impacto das chuvas no RS**. Porto Alegre: Governo do Estado do Rio Grande do Sul, 2025. Disponível em: <https://www.estado.rs.gov.br/boletins-sobre-o-impacto-das-chuvasno-rs>. Acesso em: 28 jun. 2025.

RIO GRANDE DO SUL. Decreto nº 51.999, de 13 de novembro de 2014. Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria do Sistema Único de Saúde – SUS, da Secretaria da Saúde do Estado do Rio Grande do Sul – SES/RS. Porto Alegre, RS: Assembleia Legislativa do Rio Grande do Sul, 13 nov. 2014. Disponível em: <https://www.al.rs.gov.br/filerepository/repLegis/arquivos/DEC%2051.999.pdf>. Acesso em: 28 maio 2025.

RIO GRANDE DO SUL. Secretaria Estadual de Saúde. **Relatório Anual de Gestão 2021**. Porto Alegre, 2021. Disponível em:
<https://saude.rs.gov.br/upload/arquivos/202204/01111630-rag-2021-30-03-2022-1.pdf>
. Acesso em: 8 maio 2025.

RIO GRANDE DO SUL. Secretaria Estadual de Saúde. **Relatório Anual de Gestão 2022**. Porto Alegre, 2022. Disponível em:
<https://saude.rs.gov.br/upload/arquivos/202303/30175855-rag-2022-versao-final.pdf>.
Acesso em: 8 maio 2025.

RIO GRANDE DO SUL. Secretaria Estadual de Saúde. **Relatório Anual de Gestão 2023**. Porto Alegre, 2023. Disponível em:
<https://saude.rs.gov.br/upload/arquivos/202403/27113721-rag-2023-versao-final.pdf>.
Acesso em: 8 maio 2025.

RIO GRANDE DO SUL. Secretaria Estadual de Saúde. **Relatório Anual de Gestão 2024**. Porto Alegre, 2024. Disponível em:
<https://saude.rs.gov.br/upload/arquivos/202503/28144755-rag-2024-final.pdf>. Acesso
em: 8 maio 2025.

ROSA, R. M. Desinformação e Pandemia: A nova realidade (*Disinformation and Pandemic: The new reality*). **MediaXXI**. 2020. Disponível em:
<https://impactum-journals.uc.pt/boletimauc/article/view/11013/8162>. Acesso em: 18
jun. 2025.

SANTIN, J. R.; DAI PRA, M.; NETO, J. F. Como regular as *fake news* no Brasil: análise do Projeto de Lei n. 26/30 (Institui a Lei Brasileira de Liberdade, Responsabilidade e Transparência na Internet). **Sequência (Florianópolis)**, Florianópolis, v. 45, n. 97, e98509, 2024. Disponível em:
<https://doi.org/10.5007/2177-7055.2024.e98509>. Acesso em: 18 jun. 2025.