



MICRO DIPLOMACIA DA SAÚDE: ARTICULAÇÕES DE OUVIDORIA, GESTÃO PARTICIPATIVA E COMUNICAÇÃO PARA O PLENO EXERCÍCIO DA PARTICIPAÇÃO SOCIAL NO SUS

DIEGO ROSENDO DOS SANTOS; VALDIRENE NOGUEIRA DOS SANTOS; MARLI PEREIRA DA SILVA; WILLIAM DE MOURA SANTOS; AUREA BIANCHI
LEONARDO PIERO

RESUMO

O Sistema Único de Saúde (SUS) brasileiro é um modelo robusto de acesso universal e equitativo à saúde, instituído pela Lei Orgânica nº 8080/90, que dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes. A sustentação democrática que reside na participação social, por meio dos Conselhos e Conferências de Saúde, foi promulgada pela Lei nº 8.142/90, que é um dos pilares fundamentais do SUS para a construção de políticas públicas eficazes e alinhadas às necessidades da população. A integração entre Ouvidoria, Gestão Participativa e Comunicação fortalece esse processo, garantindo transparência, engajamento e representatividade. Este estudo apresenta um relato de experiência da Superintendência de Atenção à Saúde (SAS Seconci-SP), Organização Social de Saúde que atua nos Territórios Penha e Ermelino Matarazzo em parceria por contrato de gestão com a Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo (SMS-SP). Demonstraremos como a unificação desses três processos resulta em uma participação social mais ativa e estruturada e, inspirados na Diplomacia da Saúde Global, que no cenário geopolítico globalizado destaca a importância da cooperação entre diferentes setores para garantir políticas públicas eficazes e sustentáveis, propomos o termo “Micro Diplomacia da Saúde”, que no contexto do SUS emerge como um conceito inovador e agrega articulações locais para fortalecer a voz da comunidade, através das potencialidades dos três processos, para qualificar e transformar o SUS. A Ouvidoria monitora manifestações e promove melhorias, garantindo que as demandas dos usuários sejam atendidas dentro dos prazos estabelecidos. A Gestão Participativa assegura a representatividade dos Conselhos Gestores, promovendo reuniões periódicas e monitorando indicadores de qualidade. A Comunicação fortalece a imagem institucional e a transparência das ações, garantindo que informações relevantes sejam disseminadas de forma clara e acessível. A unificação dos processos resulta em uma governança mais colaborativa e eficiente, garantindo que as demandas da população sejam atendidas de forma estruturada e transparente.

Palavras-chave: Controle Social; Governança em Saúde; Engajamento Comunitário.

1 INTRODUÇÃO

O Sistema Único de Saúde (SUS) brasileiro é um modelo robusto de acesso universal e equitativo à saúde, instituído pela Lei Orgânica nº 8080/90, que dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes.

A sustentação democrática que reside na participação social, por meio dos Conselhos e Conferências de Saúde, foi promulgada pela Lei nº 8.142/90, que é um dos pilares fundamentais do SUS para a construção de políticas públicas eficazes e alinhadas às necessidades da população. O efetivo exercício dessa participação transcende os espaços formais, demandando

uma cultura organizacional que promova a escuta ativa, a transparência e o diálogo contínuo.

A Micro Diplomacia da Saúde, emerge como um conceito inovador e agrega articulações locais para fortalecer a voz da comunidade, através das potencialidades dos processos de Ouvidoria, Gestão Participativa e Comunicação, para qualificar e transformar o SUS. O termo foi inspirado na Diplomacia da Saúde Global, que reconhece a saúde como um imperativo estratégico nas relações internacionais, transcendendo as fronteiras e influenciando agendas políticas e econômicas. A saúde global não se restringe a questões humanitárias, mas se insere em um contexto geopolítico complexo, onde a cooperação e a negociação são essenciais para o enfrentamento de desafios transnacionais como pandemias e desigualdades sanitárias. Assim, no contexto do SUS, a Micro Diplomacia da Saúde se manifesta na capacidade de uma instituição de saúde de orquestrar seus recursos internos e parcerias para construir um ambiente propício à participação social plena. Isso implica em um processo contínuo de negociação, mediação e articulação entre os diversos atores envolvidos: usuários, gestores, profissionais de saúde e a comunidade.

A Ouvidoria, a Gestão Participativa e a Comunicação emergem como eixos estratégicos para a construção dessa Micro Diplomacia da Saúde. A Ouvidoria, como canal formal para manifestações dos usuários, oferece dados valiosos sobre a qualidade dos serviços e as necessidades da população. A Gestão Participativa, por sua vez, institucionaliza a voz do cidadão nos processos decisórios. Já a Comunicação, em suas diversas formas, é a ferramenta que dissemina informações, fortalece vínculos, promove o diálogo e legitima a participação. A unificação e a sinergia desses três processos, quando bem orquestradas, têm o potencial de transformar a relação entre a instituição de saúde e a comunidade, impulsionando a participação social do SUS a um novo patamar.

2 RELATO DE CASO/EXPERIÊNCIA

A Superintendência de Atenção à Saúde (SAS SECONCI-SP), Organização Social de Saúde que, em parceria com o Município de São Paulo, atua no gerenciamento de equipamentos de saúde nos Territórios Penha e Ermelino Matarazzo, além de fornecer equipes multiprofissionais para Hospitais Municipais na Mooca, Sapopemba e Vila Nhocuné/Arthur Alvim, ciente da importância da participação social, tem desenvolvido uma estratégia inovadora para fortalecer esse pilar do SUS. A experiência da SAS Seconci-SP se materializa na criação e consolidação de um Núcleo de Relações Institucionais (NRI) que integra de forma coesa as áreas de Ouvidoria, Gestão Participativa e Comunicação.

A Ouvidoria atua como um canal vital de escuta ativa, registrando e encaminhando manifestações (elogios, sugestões, reclamações, denúncias) dos usuários. Essa escuta qualificada fornece informações cruciais para a melhoria contínua dos serviços e para a identificação de pontos de fragilidade e potencialidade, como por exemplo, a Pesquisa de Satisfação da Telemedicina que reflete o compromisso com a avaliação e o aprimoramento contínuo com a participação dos usuários. A equipe local demonstra dedicação e comprometimento em atender às demandas dos usuários, buscando a resolução efetiva das questões levantadas.

Paralelamente, a Gestão Participativa é incentivada e formalizada através de mecanismos como conselhos de saúde locais e grupos de trabalho que envolvem a comunidade. Essa abordagem busca envolver diretamente os usuários nas discussões e tomadas de decisão sobre a oferta e a qualidade dos serviços de saúde. A parceria com o Departamento Técnico de Atenção à Saúde (DTAS) para a realização do Controle Social, é um exemplo concreto de integração institucional, onde os representantes da comunidade podem fiscalizar e acompanhar a execução das políticas de saúde.

A Comunicação desempenha um papel estratégico na disseminação de informações e no fomento do engajamento social, utilizando diversas plataformas para alcançar a população

e os profissionais de saúde. O “Google Meu Negócio”, o site institucional, a intranet e as redes sociais são canais ativos de interação, onde informações sobre os serviços, campanhas de saúde e oportunidades de participação são divulgadas. A equipe é responsável pela produção de uma gama de materiais de comunicação, incluindo apresentações, banners, faixas, campanhas, cartões comemorativos, certificados, convites, folders, placas e vídeos (filmagem e edição). Um ponto crucial é a constante revisão da Identidade Visual (layout, logos, imagens, textos, cores e posicionamento de elementos), garantindo que a comunicação seja clara, acessível e alinhada aos princípios da participação social.

Essa unificação da Ouvidoria, Gestão Participativa e Comunicação tem permitido à SAS Seconci-SP construir uma rede robusta de relacionamento com a comunidade, criando um ambiente onde a voz do cidadão é valorizada e incorporada aos processos de gestão.

3 DISCUSSÃO

A experiência da Superintendência de Atenção à Saúde (SAS Seconci-SP), ao integrar a Ouvidoria, a Gestão Participativa e a Comunicação por meio de um Núcleo de Relações Institucionais (NRI), demonstra a efetividade da “Micro Diplomacia da Saúde” no contexto do SUS. Essa abordagem vai além da mera formalidade dos canais de participação, construindo uma cultura organizacional que internaliza a importância do diálogo e da corresponsabilização. A Ouvidoria, ao funcionar como um termômetro da satisfação e das necessidades dos usuários, fornece subsídios para a Gestão Participativa. As manifestações registradas, sejam elogios ou críticas, são insumos valiosos que alimentam as discussões nos espaços participativos e direcionam as ações da comunicação. Por exemplo, a identificação de uma demanda recorrente por determinado serviço via Ouvidoria pode ser levada aos grupos de gestão participativa para discussão e, posteriormente, a comunicação pode ser utilizada para informar sobre as soluções implementadas.

A Gestão Participativa, por sua vez, valida e legitima as ações da instituição. Ao envolver a comunidade na tomada de decisões e no controle social, cria-se um senso de pertencimento e responsabilidade compartilhada.

A Comunicação é o elo que conecta todas as partes, garantindo que as informações fluam de maneira transparente e que a voz da população seja não apenas ouvida, mas também compreendida e respondida. A diversidade de ferramentas e materiais de comunicação produzidos – desde banners informativos até vídeos e redes sociais – demonstra o compromisso em alcançar diferentes públicos e em diferentes formatos. A manutenção de uma identidade visual coesa e o cuidado com a linguagem reforçam a credibilidade da instituição e facilitam a compreensão das mensagens.

Os pontos fortes da experiência, residem na dedicação e comprometimento da equipe, e nas parcerias estratégicas com outros departamentos. No entanto, a sustentabilidade e a expansão dessa “Micro Diplomacia da Saúde” dependem também da superação de fragilidades identificadas nas inovações tecnológicas que demandam recursos financeiros consideráveis. Esses recursos são essenciais para manter a qualidade e a agilidade na produção de conteúdo e na gestão dos canais de comunicação e monitoramento da experiência do paciente, impactando diretamente a capacidade de engajamento e a efetividade da participação social.

Em suma, a unificação desses três processos — Ouvidoria, Gestão Participativa e Comunicação — cria um ciclo virtuoso de feedback, deliberação e informação que é fundamental para a construção de uma participação social robusta e significativa no SUS. Essa “Micro Diplomacia da Saúde” transforma a relação gestor-usuário em uma parceria colaborativa, essencial para o aprimoramento contínuo dos serviços de saúde e para o fortalecimento do controle social.

4 CONCLUSÃO

A unificação desses processos não só fortalece a voz do usuário no SUS, como também qualifica a gestão, tornando-a mais responsiva às necessidades da população. A Ouvidoria fornece os insumos, a Gestão Participativa valida as decisões e a Comunicação amplifica a voz e engaja a comunidade. As parcerias interdepartamentais e o comprometimento da equipe são pilares cruciais para o sucesso dessa iniciativa.

Embora haja desafios como a necessidade de investimentos em infraestrutura tecnológica, os resultados obtidos reforçam o potencial transformador da união dessas frentes.

A "Micro Diplomacia da Saúde" configura um modelo promissor para o pleno exercício da participação social, contribuindo para um SUS mais democrático, transparente e alinhado às reais demandas da população.

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 e dá outras providências. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, n. 180, p. 18001, 20 set. 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8080.htm. Acesso em: 7 jun. 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. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, DF, n. 250, p. 25411, 28 dez. 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8142.htm. Acesso em: 7 jun. 2025.

DIPLOMACIA DA SAÚDE GLOBAL: EMERGÊNCIA. Relações Exteriores. Disponível em: <https://relacoesexteriores.com.br/diplomacia-saude-global-emergencia/>. Acesso em: 07 jun. 2025.