

**RELATÓRIO ANUAL  
2021**

**OUVIDORIA**

**SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE  
DE SANTA CATARINA**



---

**Governador**

Carlos Moisés da Silva

**Vice-Governadora**

Daniela Cristina Reinehr

**Secretário de Estado da Saúde**

André Motta Ribeiro

**Secretário-Adjunto de Estado da Saúde**

Alexandre Lencina Fagundes

**Coordenador de Controle Interno e Ouvidoria**

Frederico Tadeu da Silva

**Assistente de Controle Interno e Ouvidoria**

Jéssica de Oliveira Rech - 1/02/2021 a 30/11/2021

**Assistente de Ouvidoria**

Jéssica de Oliveira Rech - 1/12/2020 a 31/01/2021

Fabiana Bertemes da Silva - 1/02/2021 a 31/08/2021

Juliana Pauli Teixeira Witoslawski - 1/09/2021 a 30/11/2021

**Equipe Técnica**

Agostinho da Silva

Guimel Americano

Larissa do Nascimento Barbosa

Lilian de Almeida Fonseca

Maiany Caroline Stefani

Mirele Santos da Invenção

Morgana Azzi

Rita de Cácia Pereira

Rogele Fátima Freschi Pinheiro

Waldinéya Moraes de Azevedo

**Elaboração**

Juliana Pauli Teixeira Witoslawski

**Revisão e Edição**

Jéssica de Oliveira Rech

**Período analisado**

1º de dezembro de 2020 a 30 de novembro de 2021

**Fonte**

Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS/DataSUS/MS

**Data da publicação**

30 de junho de 2022

---

---

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	4
2 CANAIS DE COMUNICAÇÃO.....	5
3 CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES.....	5
4 ANÁLISE DOS ATENDIMENTOS.....	6
4.1 atendimentos por período.....	6
4.2 atendimentos sem abertura de manifestações.....	7
5 ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES.....	8
5.1 Classificação das manifestações.....	8
5.2 Manifestações por canais de comunicação.....	10
5.3 Origem das manifestações.....	11
5.4 Assunto das manifestações.....	12
5.4.1 Manifestações por subassunto.....	14
5.4.1.1 Assistência à Saúde.....	14
5.4.1.2 Assistência Farmacêutica.....	14
5.4.1.3 Gestão.....	15
5.5 Manifestações por área de competência.....	16
5.5.1 Programação Anual de Saúde.....	19
5.6 Resolubilidade.....	19
5.6.1 Tempo de resposta das manifestações.....	20
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	21

---

## 1 INTRODUÇÃO

# QUEM SOMOS E ONDE ESTAMOS?

A Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina (Ouvidoria da SES/SC) está ligada diretamente ao Gabinete do Secretário de Estado da Saúde de Santa Catarina e vinculada, tecnicamente, à Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (OUVSUS) e à Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina (OGE/SC).

Cumprir diretrizes e instruções emanadas pelos órgãos normativos e orientadores: Ministério da Saúde (MS) e Controladoria-Geral do Estado de Santa Catarina.

A Ouvidoria da SES/SC é composta por um órgão central e suas sub-redes: unidades administrativas da SES/SC, coordenadorias macrorregionais de saúde e unidades finalísticas de saúde (maternidades, hospitais, laboratórios e vigilâncias).

A ouvidoria atua como instrumento de participação social e de gestão pública. É um canal de interação entre o cidadão e o órgão público, possibilitando a melhoria dos serviços em saúde e promovendo a defesa dos direitos dos cidadãos.

A efetivação do trabalho da ouvidoria ocorre quando as manifestações dos cidadãos são revertidas em dados, subsidiando ações estratégicas no âmbito da saúde pública em suas diversas frentes de atuação.

Este relatório apresenta os resultados do exercício de 2021, em cumprimento ao disposto no artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460/2017.

Os dados analisados são originados da base de dados do sistema informatizado OuvidorSUS, regulamentado pela Portaria GM/MS nº 8/2007, sendo a ferramenta utilizada para registro, tratamento e acompanhamento de manifestações.

**O ano de 2021 seguiu marcado por grandes desafios. No cenário mundial, continuamos o enfrentamento à pandemia do Novo Coronavírus (Covid-19). Como um de seus reflexos tivemos, em âmbito estadual, a suspensão dos procedimentos cirúrgicos eletivos de média e alta complexidade, determinada pelo Governo do Estado de Santa Catarina. Como consequência, o assunto mais tratado nesta Ouvidoria da SES/SC em 2021 refere-se à fila de espera para cirurgias eletivas.**

## 2 CANAIS DE COMUNICAÇÃO



## 3 CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

**SUGESTÃO** – apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento;

**INFORMAÇÃO** – requisição de informações sobre serviços e procedimentos;

**ELOGIO** – demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço ou atendimento;

**SOLICITAÇÃO** – requerimento de atendimento ou acesso às ações e serviços;

**RECLAMAÇÃO** – desagrado, queixa ou crítica sobre um serviço recebido ou ação/omissão da administração/servidor público, considerada ineficiente ou ineficaz;

**DENÚNCIA** – apontamento de irregularidades ocorridas, exercício negligente ou abusivo de cargos, empregos e funções, infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção, ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação.



SUGESTÕES  
E INFORMAÇÕES



ELOGIO



SOLICITAÇÃO



RECLAMAÇÃO



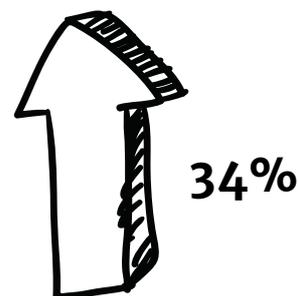
DENÚNCIA

## 4 ANÁLISE DOS ATENDIMENTOS



**10.150**  
Total de atendimentos - 2021

**7.639**  
Total de atendimentos - 2020



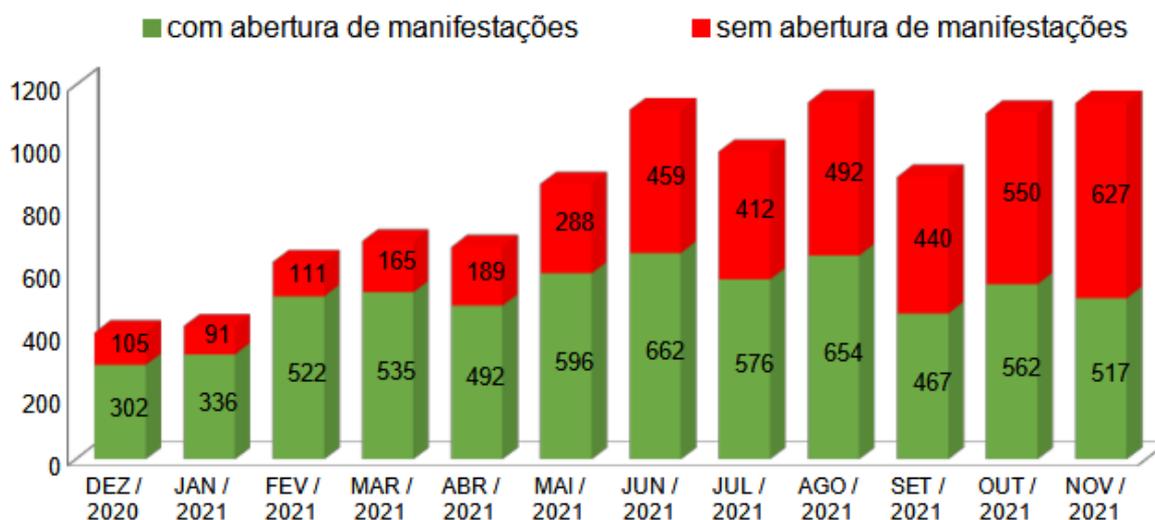
Atendimentos que cumpriram os pré-requisitos necessários para abertura de manifestações no Sistema OuvidorSUS, recebendo, portanto, número de protocolo.



Atendimentos que não cumpriram os pré-requisitos necessários para abertura de manifestações, sendo registrados no Sistema OuvidorSUS sem número de protocolo.

### 4.1 Atendimentos por período

Gráfico 1: Quantidade de atendimentos por mês



Fonte: Elaborado por CIOUV/OUV (2022), Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS/DataSUS/MS (2021).

A média mensal desta Ouvidoria consolidou-se em 846 atendimentos. A maioria representada no Gráfico 1 refere-se a atendimentos registrados no Sistema OuvidorSUS com abertura de manifestações, as quais serão vistas com mais detalhes nos próximos tópicos deste Relatório.

Os meses de junho, agosto, outubro e novembro de 2021 atingiram mais de 1.100 atendimentos. O pico de manifestações abertas ocorreu no mês de junho, num total de 662 registros. Já o ápice de atendimentos sem abertura de manifestação ocorreu em novembro, num total de 627 atendimentos.

## 4.2 Atendimentos sem abertura de manifestações

Os atendimentos sem abertura de manifestações representam 39% do total de atendimentos recebidos em 2021. Desses, 2.419 advêm de atendimento telefônico e 1.510 de registro de formulário web, totalizando 3.929 atendimentos.

### Motivos pelos quais as manifestações não são abertas



Fonte: Elaborado por CIOUV/OUV (2022), Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS/DataSUS/MS (2021).

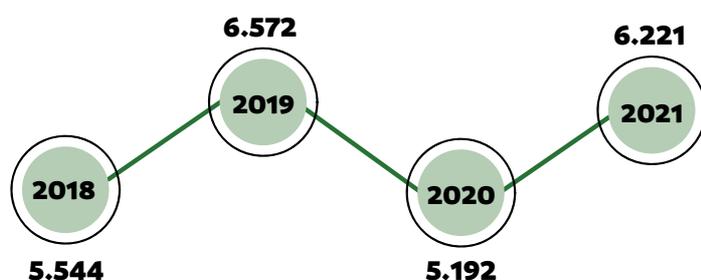


Os dados necessários para o registro da manifestação variam conforme sua classificação. Desta forma, a **insuficiência de dados** é o motivo mais recorrente pelo qual as manifestações são rejeitadas. Isso ocorre porque o próprio cidadão redige com suas palavras a manifestação e, por vezes, não insere as informações mínimas necessárias para elucidar os fatos, como: dados pessoais do manifestante e/ou do paciente, dados do medicamento, nome da instituição a que se refere e nome dos profissionais envolvidos.

## 5 ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

No exercício de 2021 foram registradas 6.221 manifestações no sistema OuvidorSUS. Estas representam 61% do total de atendimentos recebidos no período analisado.

Gráfico 2: Quantidade de manifestações por ano



Fonte: Elaborado por CIOUV/OUV (2022), Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS/DataSUS/MS (2021).

Nos últimos 4 anos, a variação média anual das manifestações foi de 1.146, com oscilações positivas e negativas, conforme Gráfico 2.



### 5.1 Classificação das manifestações

Toda manifestação registrada é classificada com base em seu conteúdo, a fim de direcionar o seu tratamento e viabilizar o controle de informações. Nos últimos anos, solicitação e reclamação foram as tipologias mais requeridas pelo cidadão. Juntas, somam quase 80% das manifestações de 2021. No caso das solicitações, a depender do tema, segue-se um protocolo de tratamento. Por exemplo, quando o usuário reclama da falta de um medicamento, porém ainda há a necessidade da aquisição do fármaco por esse usuário, a manifestação é classificada como solicitação e não reclamação.

Tabela 1: Classificação das manifestações por conteúdo por ano

Classificação das manifestações por ano						
	2018	2019	2020	Variação	2021	2021 (%)
SOLICITAÇÃO	4.466	5.089	3.409	27%	4.324	69,5%
RECLAMAÇÃO	546	800	768	-19%	625	10%
DENÚNCIA	229	343	497	22%	606	9,7%
INFORMAÇÃO	230	247	413	39%	576	9,3%
SUGESTÃO	24	25	55	-11%	49	0,8%
ELOGIO	49	68	50	-18%	41	0,7%
<b>TOTAL</b>	<b>5.544</b>	<b>6.572</b>	<b>5.192</b>	<b>20%</b>	<b>6.221</b>	<b>100%</b>

Fonte: Elaborado por CIOUV/OUV (2022), Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS/DataSUS/MS (2021).

Ao se analisar a Tabela 1, notaram-se algumas variações de destaque:

 SOLICITAÇÃO	<p>Aumento de 27% das solicitações, em comparação ao ano anterior, sendo os assuntos mais frequentes a falta de medicamentos e a fila de espera de cirurgias eletivas.</p>
 RECLAMAÇÃO	<p>Redução de 19%, em comparação ao ano anterior, tendo os assuntos mais frequentes referentes aos estabelecimentos de saúde e aos recursos humanos.</p>
 DENÚNCIA	<p>Aumento de 22%, em comparação ao ano anterior, com os assuntos mais frequentes relacionados à vacinação contra a Covid-19. As denúncias relatam irregularidades ou indício de irregularidades na administração pública ou no atendimento. Apresentam características peculiares: 71% são anônimas e 83% são registradas via internet.</p>
 INFORMAÇÃO	<p>Apresentou a maior variação anual, com aumento de 39%. Classificam-se como Informação as manifestações baseadas na Lei de Acesso à Informação (LAI).</p>

## LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)

### Lei 12.527/2011

No período analisado, foram registrados **299** pedidos de acesso à informação, caracterizando 52% do total de informações solicitadas.

Enquanto as demandas de informações não referentes à LAI aumentaram 1% em relação a 2020, as manifestações baseadas na LAI cresceram 115%.

Corroborou para esse crescimento, o fato de que em maio de 2021 o acesso ao Sistema de Gestão de Protocolo Eletrônico (SGP-e) foi restringido às partes interessadas do processo, por cumprimento à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei 13.709/2020).



Algumas sub-redes criaram práticas para melhor atender às demandas da LAI e monitorar os assuntos mais requisitados, tendo em vista fatores como: atender o direito à informação, de forma qualificada e sistematizada nos prazos estabelecidos pela Lei (20 dias corridos, prorrogáveis por mais 10 dias, mediante justificativa) e analisar possíveis recursos interpostos pelo cidadão, em 5 dias.

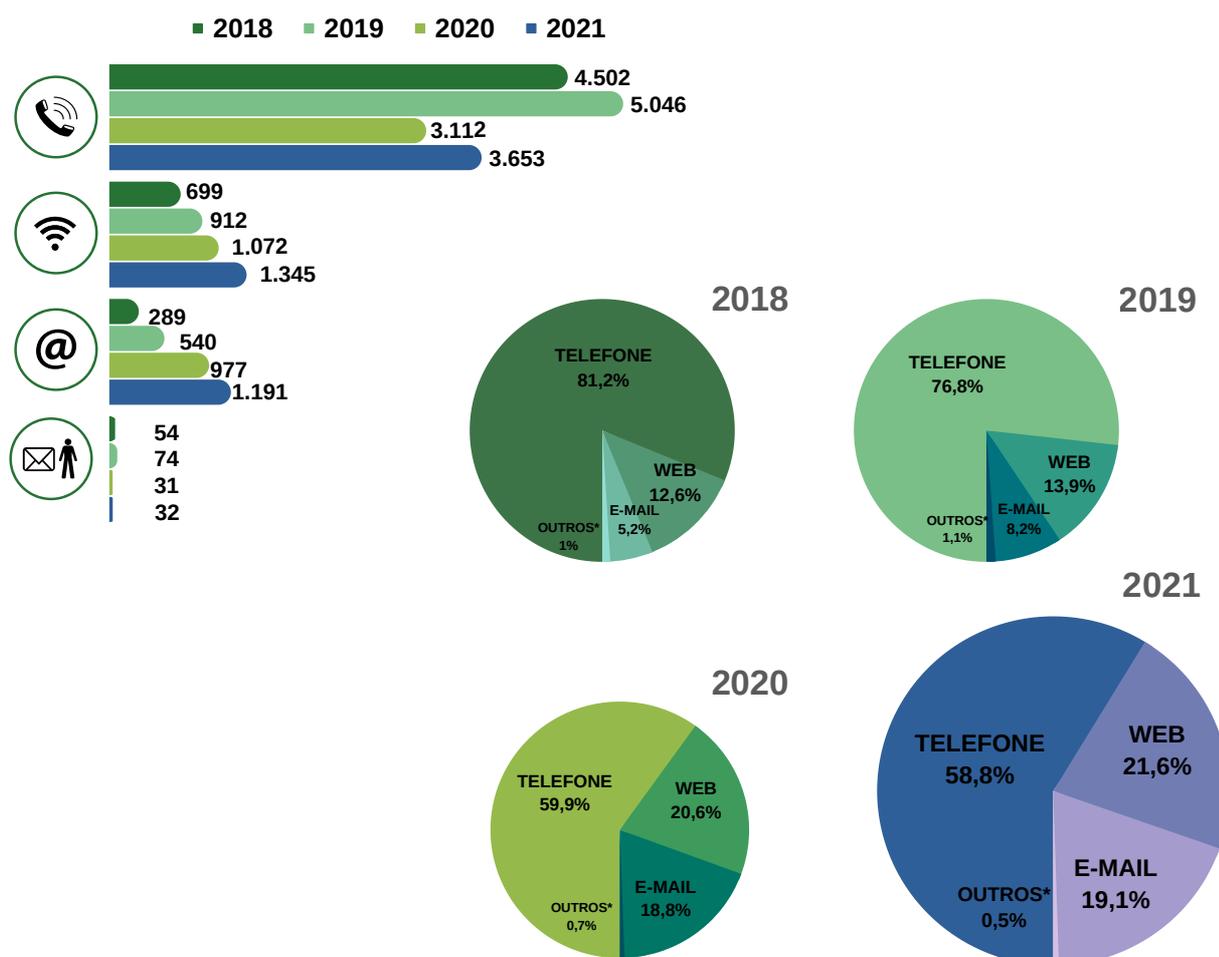
## 5.2 Manifestações por canais de comunicação

O telefone é o meio de contato mais utilizado pelo cidadão para registro de manifestação. Das 3.653 demandas recebidas por este canal, 3.189 se originaram na própria Ouvidoria da SES/SC, 296 foram provenientes do Disque Saúde 136 (serviço de atendimento do Ministério da Saúde) e 168 foram encaminhadas para esta SES/SC por outras origens.

Em 2021, o atendimento telefônico representou quase 60% do total das manifestações recebidas. Embora tenha apresentado um aumento de 17% em relação a 2020, este canal tem sofrido uma redução em sua utilização, não atingindo mais o pico de 2019 em números absolutos, conforme Gráfico 3.

Com o passar dos anos, a internet abriu espaço para essa mudança cultural. O formulário web e o e-mail são canais em constante crescimento, com variação, em relação a 2020, de 25% e 22%, respectivamente. Representam 21% e 19% do total das manifestações recebidas no período corrente.

Gráfico 3: Quantidade de manifestações por canal de comunicação por ano

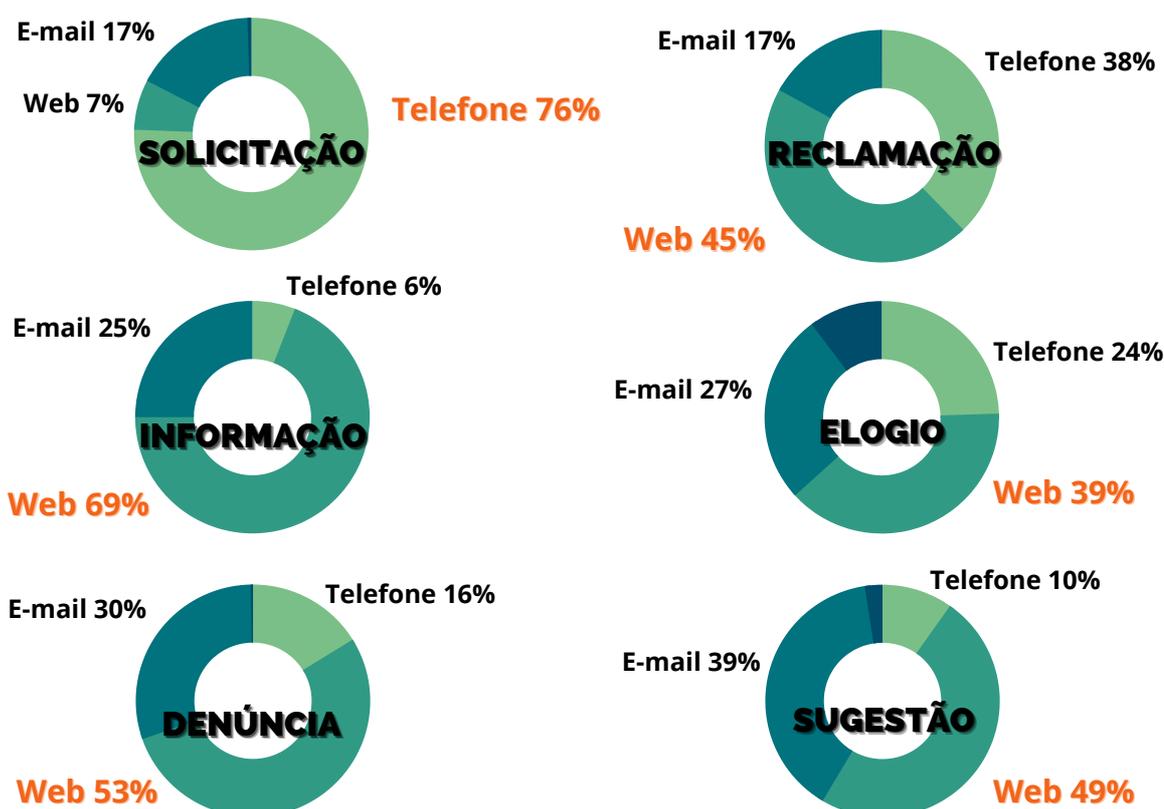


\*OUTROS: composto pelos canais "carta" e "presencial".

Fonte: Elaborado por CIOUV/OUV (2022), Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS/DataSUS/MS (2021).

No Gráfico 4, observa-se que a escolha do canal de atendimento varia conforme a necessidade do cidadão. Para realizar uma Solicitação, o canal preferido pelo cidadão é o telefone. Já para efetuar Reclamação, Denúncia, Pedido de Informação, Elogio ou Sugestão o canal mais utilizado é o formulário web.

Gráfico 4: Classificação da manifestações por canal de comunicação\*



\*As diferenças percentuais em relação ao total (100%) referem-se a outros canais de comunicação.

Fonte: Elaborado por CIOUV/OUV (2022), Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS/DataSUS/MS (2021).



**O teleatendimento da Ouvidoria tem se mostrado um importante espaço de democratização e gestão das informações na área da saúde, uma vez que a população o procura na busca de informações qualificadas sobre o funcionamento do SUS ou relacionadas a sua própria saúde.**

### 5.3 Origem das Manifestações

Do total de 6.221 manifestações registradas no sistema, 77% originaram-se na própria Ouvidoria da SES/SC. Dos 23% restantes, 10% foram provenientes da OGE/SC (sendo, dessas, 5% relativas à LAI), 9% advieram da OUVSUS e os últimos 4% foram encaminhadas por outras ouvidorias externas. Pode-se analisar os valores absolutos no Gráfico 5.

Gráfico 5: Quantidade de manifestações por origem



Fonte: Elaborado por CIOUV/OUV (2022), Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS/DataSUS/MS (2021).

## 5.4 Assunto das Manifestações

A distribuição das manifestações por assunto é feita de acordo com a análise do seu conteúdo, a fim de que, ao serem padronizados, sejam utilizados como ferramenta de gestão do SUS, além de assegurar o encaminhamento correto das manifestações. Os assuntos adotados são padronizados pelo Sistema OuvidorSUS. Desta forma, relacionamos os assuntos mais frequentes:

**ASSISTÊNCIA À SAÚDE** – abordam a necessidade do cidadão em obter procedimentos assistenciais, em todos os níveis de complexidade – áreas ambulatorial e hospitalar.

**ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA** – envolvem questões relacionadas a medicamentos, como a falta desses na rede SUS, medicamentos não padronizados, estratégicos ou dúvidas quanto à inclusão de fármacos no elenco de cobertura do SUS.

**GESTÃO** – compreendem situações envolvendo as gerências necessárias ao funcionamento do SUS, as quais assumem o compromisso de garantir e aperfeiçoar o funcionamento do sistema, oferecendo ações e serviços de saúde de qualidade.

O ano de 2021 trouxe a alteração do assunto mais demandado, liderado nos últimos anos por Assistência Farmacêutica. Este sofreu uma redução de 5% em relação a 2020. Após a suspensão das cirurgias eletivas de alta e média complexidade, determinada pelo governo do Estado de Santa Catarina como forma de garantir o acesso dos catarinenses às unidades durante a pandemia do novo Coronavírus (Covid-19), o assunto Assistência à Saúde tornou-se líder, com aumento de 64% em comparação ao ano anterior.

O assunto Gestão manteve-se na terceira posição e segue crescendo, tendo um aumento de 14% em relação a 2020.

Em análise à Tabela 2, **Assistência à Saúde** é o assunto mais recorrente com 37% das manifestações, seguido de Assistência Farmacêutica (28%) e Gestão (19%). Os outros assuntos representam 16% das manifestações.

Tabela 2: Assunto das manifestações por ano

Assunto das manifestações por ano						
	2018	2019	2020	Varição	2021	2021 (%)
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1.297	1.992	1.398	64%	2.294	37%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	1.954	2.881	1.810	-5%	1.717	28%
GESTÃO	606	861	1.060	14%	1.213	19%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	47	72	264		526	
SAMU	44	100	93		108	
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	83	106	89		98	
PRODUTOS PARA SAÚDE CORRELATOS	121	81	56		58	
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA	93	153	58		55	
COMUNICAÇÃO	53	42	20		42	16%
OUVIDORIA DO SUS	28	58	48		28	
FINANCEIRO	45	37	34		24	
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	26	24	24		16	
ALIMENTO	81	102	202		16	
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	28	20	17		13	
OUTROS	38	43	19		13	
TOTAL	5.544	6.572	5.192		6.221	100%

### 5.4.1 Manifestações por Subassunto

O subassunto é o detalhamento da manifestação que permite direcionar o seu conteúdo, encaminhando-a à área responsável com clareza e objetividade, gerando uma melhor resolubilidade das demandas.

Serão evidenciados os subassuntos mais tratados dos três assuntos de destaque.

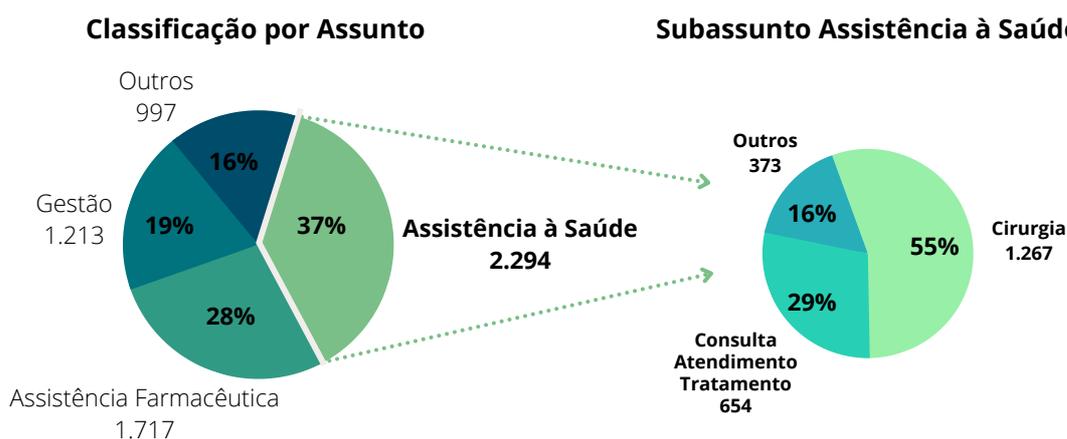
#### 5.4.1.1 Assistência à Saúde

Das 2.294 manifestações de Assistência à Saúde, 55% referem-se ao subassunto Cirurgias. Dessas, 261 são de Cirurgias Ortopédicas, 174 de Cirurgia Geral e 143 de Cirurgia Ginecológica.

Já o subassunto Consultas/Atendimentos/Tratamentos representa 29%, com destaque para a especialidade de Ortopedia e Traumatologia (90), seguida de Urologia (71) e de Oftalmologia (70).

O Sistema OuvidorSUS permite o preenchimento manual de observações na manifestação, o qual é denominado D.A.P.S (Doença, Ações e Programas de Saúde). Com esse detalhamento, observou-se que 1.547 manifestações referentes ao assunto em questão correspondem à "fila de espera". Normalmente, são pacientes ou familiares questionando a posição na fila ou o tempo de espera para agendamento de cirurgias, consultas, atendimentos e tratamentos. Embora essa informação seja disponibilizada no website da SES/SC, diversos cidadãos solicitam o registro da manifestação para obterem resposta direta do órgão.

Gráfico 6: Quantidade de manifestações por assunto e Subassuntos de Assistência à Saúde



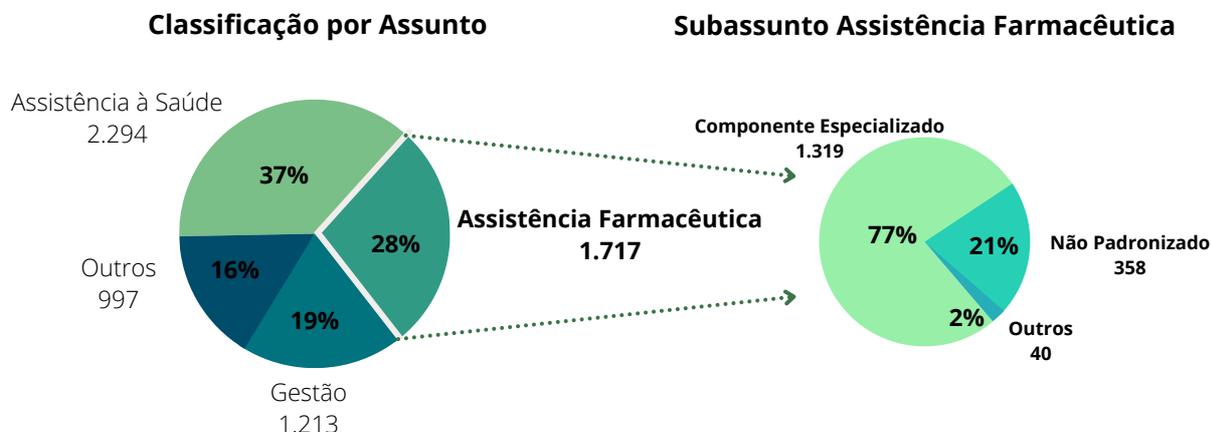
Fonte: Elaborado por CIOUV/OUV (2022), Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS/DataSUS/MS (2021).

#### 5.4.1.2 Assistência Farmacêutica

Das 1.717 manifestações de Assistência Farmacêutica, 77% referem-se ao subassunto Componente Especializado. Dessas, 1.170 são decorrentes da Falta de Medicamento.

Já o subassunto Medicamentos não Padronizados (obtidos por meio de ação judicial) representa 21% do total do assunto, destacando-se, também, pela Falta de Medicamento (293).

Gráfico 7: Quantidade de manifestações por assunto e Subassuntos de Assistência Farmacêutica



Fonte: Elaborado por CIOUV/OUV (2022), Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS/DataSUS/MS (2021).

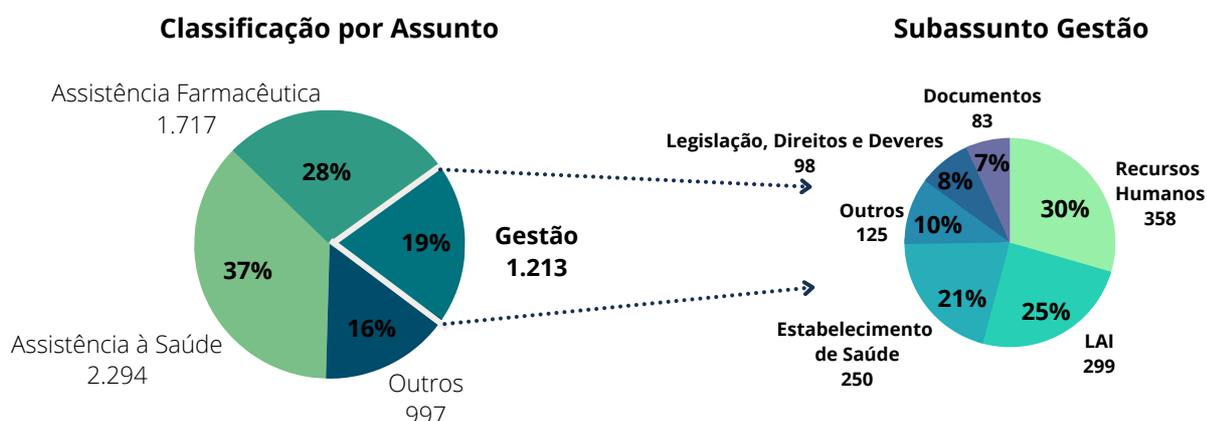
### 5.4.1.3 Gestão

Somaram-se 1.213 manifestações desse assunto no período analisado, cujo subassunto mais recorrente foi Recursos Humanos (30%). Nesse universo, encontram-se as situações de satisfação do serviço prestado pelos profissionais da saúde, quadros ocorridos por esses profissionais no atendimento ao usuário e no relacionamento com a instituição, bem como questionamentos em relação a processos seletivos e nomeação dos aprovados.

Os Pedidos de Acesso à Informação (LAI) representam 25% das manifestações. Desses, 46% são requeridos à Superintendência de Gestão Administrativa (SGA) e 14% à Superintendência de Vigilância em Saúde.

As manifestações relacionadas à estrutura e ao funcionamento dos Estabelecimentos de Saúde representam 21% do total, destacando-se Dificuldade de Acesso e Rotinas/Protocolos da Unidade de Saúde.

Gráfico 8: Quantidade de manifestações por assunto e Subassuntos de Gestão



Fonte: Elaborado por CIOUV/OUV (2022), Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS/DataSUS/MS (2021).

A partir dessas informações, tem-se uma importante ferramenta de gestão, que subsidia discussões com as equipes de saúde e gestores para a resolução das dificuldades encontradas, a fim de melhorar a qualidade dos serviços prestados e aumentar a satisfação dos cidadãos.

## 5.5 Manifestações por área de competência

As manifestações cadastradas pela Ouvidoria da SES/SC são distribuídas entre suas sub-redes. Em cada uma delas há um ou mais servidores capacitados ao trabalho, exercendo papel fundamental de referência técnica para o serviço de Ouvidoria da Saúde.

Tabela 3: Manifestações referentes à assessoria e às unidades administrativas

Áreas	Sub-Redes	Quant.	%
Assessoria SES/SC	SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DE SANTA CATARINA*	116	2%
	GABINETE DO SECRETÁRIO SES/SC	25	0,4%
Unidades Administrativas	SUPERINTENDÊNCIA DE SERVIÇOS ESPECIAL E REGULAÇÃO - SUR	2.576	41%
	SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA - SGA	1.203	19%
	SUPERINTENDÊNCIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO - SPS	783	13%
	SUPERINTENDÊNCIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE - SUV	501	8%
	SUPERINTENDÊNCIA DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA - SUE	127	2%
	SUPERINTENDÊNCIA DE HOSPITAIS PÚBLICOS ESTADUAIS - SUH	509	8%
	CORREGEDORIA - COGER	37	1%
	COORDENAÇÃO DO FUNDO ESTADUAL DE SAÚDE - COFES	31	0,5%
	COORDENADORIA DE AUDITORIA - COAUD	6	0,1%
	NÃO PERTENCENTES À SES/SC	307	5%
		<b>TOTAL</b>	<b>6.221</b>

\*São manifestações oriundas da Ouvidoria-Geral do SUS, devolvidas por esta Ouvidoria SES/SC à origem por motivos diversos, como falta de clareza da manifestação, insuficiência de dados e outros motivos que inviabilizam sua tratativa. Diferem-se dos "Atendimentos Sem Abertura de Manifestação" (item 4.2) por haver abertura de manifestação com registro no Sistema OuvidorSUS.

Fonte: Elaborado por CIOUV/OUV (2022), Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS/DataSUS/MS (2021).

A Superintendência de Serviços Especializados e Regulação (SUR) foi a sub-rede mais demandada no ano de 2021. É responsável pela regulação e publicização da fila de espera para agendamento de cirurgias, consultas, atendimentos e tratamentos, um dos subassuntos mais expressivos nesta Ouvidoria. Além disso, contempla toda a área de transplantes, serviços de atenção à pessoa com deficiência, tratamento fora de domicílio, telessaúde, bem como a estrutura das Macrorregionais de Saúde.

Em comparação ao período anteriormente analisado, essa superintendência apresentou um aumento de 21% no número de manifestações recebidas, o qual se justifica pela suspensão das cirurgias eletivas, reflexo da pandemia do novo Coronavírus (Covid-19).

A Superintendência de Gestão Administrativa (SGA) é a segunda área mais demandada, representando 19% do total. Pertencente à estrutura organizacional dessa superintendência, há a sub-rede da Diretoria de Logística. Esta é responsável pelos medicamentos judiciais e padronizados, adquiridos pela SES/SC, correspondendo a 81% das demandas da SGA.

A Superintendência de Planejamento e Gestão (SPS) é responsável por 13% do total das manifestações. De suas 1.039 demandas, 52% concernem à sub-rede Diretoria de Assistência Farmacêutica (DIAF), responsável pelos medicamentos padronizados oriundos do Ministério da Saúde.

A Tabela 4 demonstra as Coordenadorias Macrorregionais de Saúde, que representam 22% do total das manifestações da SUR. Nota-se que Itajaí e Criciúma são as mais representativas, com mais de 100 demandas, seguidas de Joaçaba.

Tabela 4: Manifestações referentes às macrorregionais de saúde

Áreas	Sub-Redes	Quant.	%
Macrorregionais de Saúde	COORDENADORIA MACRORREGIONAL DE SAÚDE DE ITAJAÍ	110	19%
	COORDENADORIA MACRORREGIONAL DE SAÚDE DE CRICIÚMA	109	19%
	COORDENADORIA MACRORREGIONAL DE SAÚDE DE JOAÇABA	97	17%
	COORDENADORIA MACRORREGIONAL DE SAÚDE DE JOINVILLE	92	16%
	COORDENADORIA MACRORREGIONAL DE SAÚDE DE BLUMENAU	76	13%
	COORDENADORIA MACRORREGIONAL DE SAÚDE DE CHAPECÓ	47	9%
	COORDENADORIA MACRORREGIONAL DE SAÚDE DE FLORIANÓPOLIS	39	7%
	TOTAL	570	100%

Fonte: Elaborado por CIOUV/OUV (2022), Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS/DataSUS/MS (2021).

A Tabela 5 evidencia a relação das manifestações em suas respectivas unidades finalísticas. Das 509 demandas da Superintendência de Hospitais Públicos Estaduais (SUH), 82% referem-se a essas unidades, destacando-se o Hospital Regional Hans Dieter Schmidt (Joinville), com 16% das manifestações. O Hospital Regional de São José Dr. Homero de Miranda Gomes (São José) e o Hospital Governador Celso Ramos (Florianópolis) ocupam o segundo lugar com 15% cada. Com 13% fica o Hospital Maternidade Santa Tereza Ramos (Lages).

Tabela 5: Manifestações referentes às unidades finalísticas

Áreas	Sub-Redes	Quant.	%	Ouvidoria própria
Unidades Finalísticas	HOSPITAL REGIONAL HANS DIETER SCHMIDT	67	16,1%	SIM
	HOSPITAL REGIONAL DE SÃO JOSÉ DR. HOMERO DE MIRANDA GOMES	64	15%	SIM
	HOSPITAL GOVERNADOR CELSO RAMOS	64	15%	SIM
	HOSPITAL MATERNIDADE TEREZA RAMOS	54	13%	NÃO
	CENTRO CATARINENSE DE REABILITAÇÃO	37	9%	NÃO
	HOSPITAL INFANTIL JOANA DE GUSMÃO	30	7%	SIM
	HEMOSC	24	6%	NÃO
	INSTITUTO DE CARDIOLOGIA DE SANTA CATARINA	14	3,4%	SIM
	HOSPITAL CEPON	10	2,4%	SIM
	MATERNIDADE DARCY VARGAS	10	2,4%	SIM
	INSTITUTO DE PSIQUIATRIA	9	2,2%	SIM
	MATERNIDADE CARMELA DUTRA	9	2,2%	NÃO
	HOSPITAL DOUTOR WALDOMIRO COLLAUTTI	8	1,9%	NÃO
	HOSPITAL FLORIANÓPOLIS	8	1,9%	SIM
	HOSPITAL NEREU RAMOS	4	1%	SIM
	HOSPITAL SANTA TERESA DE DERMATOLOGIA SANITÁRIA	3	1%	NÃO
	MATERNIDADE DONA CATARINA KUSS	2	0,5%	NÃO
	<b>TOTAL</b>	<b>417</b>	<b>100%</b>	

Fonte: Elaborado por CIOUV/OUV (2022), Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS/DataSUS/MS (2021).

Para facilitar o atendimento ao cidadão, diversas unidades da SES/SC possuem ouvidorias próprias implantadas em suas estruturas, as quais não possuem vínculo ou subordinação à Ouvidoria da SES/SC. Até o final do ano de 2021, das 17 unidades finalísticas, 10 possuíam ouvidoria própria.

O registro e o tratamento das manifestações dessas ouvidorias não são realizados no Sistema OuvidorSUS. Por isso, as informações geradas não são consideradas para a análise efetuada para este relatório.

### 5.5.1 Programação Anual de Saúde

Com o objetivo de fortalecer a SES/SC nas ações estratégicas e de intensificar o planejamento do SUS, foi criado o "Projeto Fortalecimento da Gestão Estadual do SUS".

Para atingir os objetivos traçados, utilizam-se instrumentos de gestão do SUS, como o Plano Estadual de Saúde e suas Programações Anuais. Estas descrevem anualmente ações, objetivos e metas atrelados a tais ações. Para cada meta, vinculou-se um indicador, sendo o desta Ouvidoria da SES/SC o "número de unidades hospitalares da SES/SC com sub-rede de ouvidoria atuante". A meta estabelecida para o exercício de 2021 foi a obtenção de quatro unidades hospitalares próprias com sub-rede de ouvidoria classificadas como "atuante".

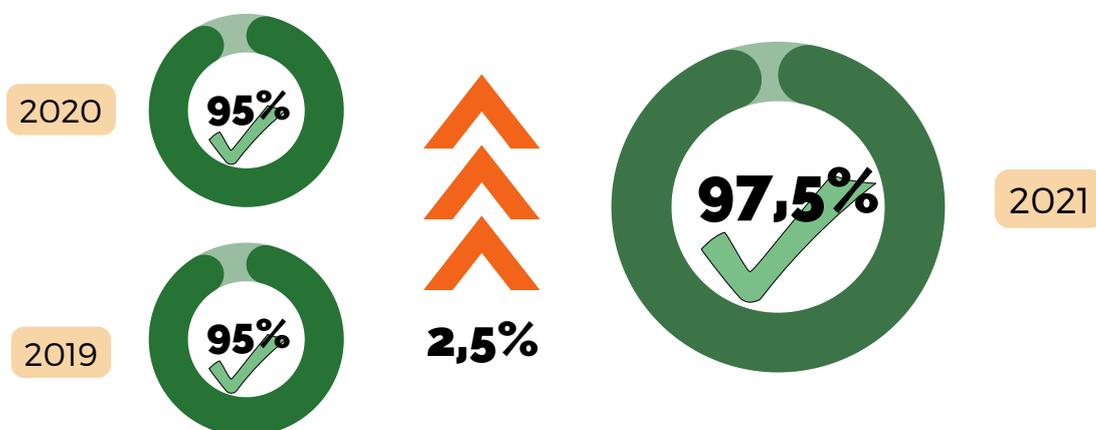
A atuação da sub-rede desta Ouvidoria pode ser classificada em três níveis: "pouco atuante", "atuante" ou "muito atuante". Os critérios envolvem prazo de resposta, eventual tempo de atraso na resposta e o fato de possuir ou não ouvidoria própria implementada.

Ao final do 3º quadrimestre de 2021, obtivemos alta resolubilidade das manifestações, o que resultou, ao final do ano, em cinco unidades hospitalares "atuantes" e sete "muito atuantes". O resultado alcançado superou as expectativas, batendo a meta inicial estabelecida. Visto isso, para a Programação Anual referente ao exercício de 2022, pactuou-se como meta um total de oito unidades hospitalares próprias de ouvidoria classificadas como "muito atuantes".

## 5.6 Resolubilidade

Este índice evidencia o percentual de manifestações que completaram o fluxo de tratamento: foram acolhidas, registradas (protocoladas), encaminhadas, concluídas e fechadas, com resposta enviada ao cidadão até 30 dias após o período da análise – tempo referente ao artigo 16 da Lei 13.460/2017, que dispõe sobre o prazo de resposta.

Gráfico 9: Resolubilidade das manifestações por ano



Fonte: Elaborado por CIOUV/OUV (2022), Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS/DataSUS/MS (2021).

Considerando as informações do Gráfico 9, foi alcançado o percentual de resolubilidade de 97,5% em 2020, superando os períodos anteriores em 2,5%.

A ouvidoria, por ser o elo de comunicação entre o cidadão e o órgão público, não possui competência técnica para resolução dos assuntos tratados nos atendimentos. Este índice remete à capacidade de retorno e efetiva entrega da resposta com qualidade ao cidadão, visto que nem sempre contemplará a resolução da manifestação em questão. Portanto, não há que confundir-lo com o índice da “Resolubilidade do SUS”.

### 5.6.1 Tempo de resposta das manifestações

Muitas vezes, o tempo é fator decisivo para diversos assuntos em saúde. A medição do tempo de resposta é fundamental à avaliação do desempenho da ouvidoria, visto que não basta responder ao cidadão, é necessário obedecer ao prazo estabelecido, conforme Lei 13.460/2017.

Conforme o Manual das Ouvidorias do SUS, para calcular o “Tempo Médio de Resposta”, não se incluem as demandas ainda não respondidas, uma vez que a média corresponde ao tempo em que elas foram tratadas.

Desta forma, foram excluídas para esta análise um percentual referente a 2,5% do total das manifestações, correspondente a 156 demandas que não completaram o fluxo de tratamento até a data de 31 de dezembro de 2021.

**Total de Manifestações  
analisadas**



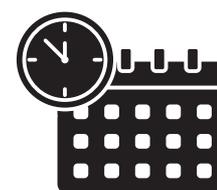
**6.065**

**Tempo Médio  
de Resposta**



**17 dias**

**Respostas  
Dentro do Prazo**



**86%**

Das 6.065 manifestações, 86% foram respondidas dentro do prazo de 30 dias, sendo que o tempo médio de resposta ao cidadão foi de 17 dias.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este relatório foi elaborado com a finalidade de se evidenciar os resultados dos trabalhos realizados pela Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina durante o exercício de 2021.

Desta forma, é possível mostrar ao cidadão as informações geradas por esta Ouvidoria, além de fornecer subsídios aos gestores da SES/SC para a resolução de problemas referentes a esta Pasta.

A Ouvidoria SES/SC está pautada em transparência, imparcialidade, senso crítico e discrição em defesa dos interesses do cidadão, observando normas e regulamentos que possibilitam o equilíbrio nas relações. Ao buscar a ouvidoria, o cidadão deposita confiança e expectativa no auxílio ao atendimento de suas necessidades.

Realizamos 10.150 atendimentos no período analisado, em que 61% se converteram em manifestações. Embora haja diversas formas de se manifestar, a predominância ocorre por meio de solicitações. Das informações solicitadas, 52% foram baseadas na Lei de Acesso à Informação (LAI). Assim, criaram-se novas práticas internas para melhor atender as demandas e monitorar os assuntos mais requisitados.

Entre os canais de comunicação disponíveis, a central telefônica continua sendo o meio mais utilizado para o cidadão se manifestar. No entanto, houve um acesso maior à ouvidoria por meio da internet, por meio do e-mail e do formulário web, evidenciando uma mudança de comportamento do manifestante. Com isso, percebemos a necessidade de estimular a utilização desses canais, que permitem que o próprio cidadão escreva sua manifestação com mais riqueza de detalhes.

Os meses com maior volume de manifestações registradas no OuvidorSUS foram junho/2021 e agosto/2021. A grande maioria originou-se na própria Ouvidoria da SES/SC.

O ano de 2021 seguiu marcado por grandes desafios. O cenário mundial, pelo segundo ano consecutivo, foi de enfrentamento à pandemia do Novo Coronavírus (Covid-19). A suspensão das cirurgias eletivas impulsionaram a mudança do assunto mais demandado, liderado nos últimos anos pelo assunto Assistência Farmacêutica, que ficou em segundo lugar. Desta forma, o assunto Assistência à Saúde tornou-se líder, com aumento de 64% em relação ao ano anterior.

Em decorrência do novo cenário, as Superintendências mais demandadas foram a de Serviços Especializados e Regulação (SUR) e a de Gestão Administrativa (SGA). Entre as unidades finalísticas, receberam maior número de manifestações o Hospital Regional Hans Dieter Schmidt e o Hospital Regional de São José Dr. Homero de Miranda Gomes. Já entre as macrorregionais de saúde, a macro de Itajaí obteve mais manifestações, seguida da de Criciúma.

---

Nossa capacidade de responder e finalizar manifestações, simplificando e agilizando fluxos, é evidenciada por um índice chamado Resolubilidade. Em 2021, este índice foi de 97,5%, tendo um crescimento de 2,5% em relação ao ano anterior. Desse total, 86% das manifestações foram respondidas dentro do prazo de 30 dias, sendo o tempo médio de resposta ao cidadão de 17 dias.

A ouvidoria, por fazer o papel de elo para comunicação entre o cidadão e o órgão, não possui competência técnica para resolução dos problemas. Continuamos na busca por excelência em nosso serviço e nesse processo ressaltamos a importância da aprendizagem constante.

Com o objetivo de fortalecer o trabalho da ouvidoria pública da saúde, tornando a comunicação entre governo e sociedade mais efetiva e garantindo o cumprimento e o alcance das metas traçadas, foram empreendidos esforços no intuito de estreitar o relacionamento entre a Ouvidoria SES/SC e suas sub-redes.

Continuamos em 2021 fomentando a conscientização da importância de ouvidorias próprias nas unidades finalísticas por meio de capacitações às novas ouvidorias ou a novos responsáveis por ouvidorias já existentes. Desta forma, obtivemos cinco unidades hospitalares classificadas como "atuantes" e sete unidades hospitalares classificadas como "muito atuantes", superando as expectativas determinadas pela meta inicial estabelecida na Programação Anual de Saúde da SES/SC para 2021.

Conseguimos melhorar na medida em que mantivemos contato frequente com as sub-redes, contribuindo para o desenvolvimento das competências individuais e a ampliação dos conhecimentos relacionados aos processos de trabalho. Isso não só aumenta a quantidade de manifestações respondidas, como também aperfeiçoa a qualidade das respostas.

Para 2022 queremos fazer ainda mais. Teremos uma importante atualização no Sistema OuvidorSUS em âmbito nacional, o que demandará capacitações de todos os servidores que o utilizam. Além disso, já estão em construção as metas para a Programação Anual de Saúde de 2022, a fim de ampliarmos as possibilidades de atendimento ao cidadão, além do aperfeiçoamento das respostas às manifestações.

Contamos com a colaboração do cidadão em continuar a buscar esta Ouvidoria da SES/SC para apoio no atendimento de suas necessidades, pois assim conseguimos, juntos, construir uma saúde pública de mais qualidade.

---