



# **Relatório Anual da Ouvidoria Secretaria Estadual de Saúde Santa Catarina**

**\* 2018 \***



**Relatório Anual da Ouvidoria  
Secretaria Estadual de Saúde  
Santa Catarina**

**\* 2018 \***

Florianópolis/SC, 2019

**Governador**  
Eduardo Pinho Moreira

**Vice-Governador**  
-

**Secretário de Estado da Saúde**  
Acélio Casagrande

**Secretário-adjunto de Estado da Saúde**  
Marcelo Lemos dos Reis

**Ouvidor**  
Luiz Carlos Mariano

**Equipe técnica**  
Adriana Maciel  
Agostinho da Silva  
Jaqueline Richter  
Rita de Cácia Pereira

**Pesquisa e gráficos**  
Adriana Maciel

**Organização e edição**  
Jaqueline Richter

**Período analisado**  
Janeiro a dezembro de 2018

**Fonte**  
Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS/DataSUS/MS

## ***Mensagem da Ouvidoria***

O ano de **2018** passou rápido e rasteiro, foi intenso e transformador. Para a Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina – que vamos apelidar aqui de Ouvidoria SES/SC – foi de muito empenho e trabalho duro.

Enquanto que 2017 foi um marco pelos números expressivos de demandas e pela publicação da Portaria nº 450, que regulamentou formalmente nosso setor, 2018 representou a consolidação das conquistas e a resistência frente aos desafios. O ano que passou demonstrou o quão importante é a solidez de uma equipe, na mesma medida da maleabilidade para ajustar-se a novos fluxos e padrões.

Reforçando o conceito de que o papel de uma Ouvidoria é ouvir e responder, independente da resposta conter ou não a solução imediata para o que foi pedido, superamos mais uma vez o índice de demandas respondidas, chegando a **95%**, dois pontos percentuais a mais que no período anterior. Insistindo no cumprimento dos prazos, demonstramos que os diversos setores da Secretaria de Estado da Saúde atuam em codependência, e que o cidadão pode continuar contando conosco. Afinal, somos um canal oficial e legítimo para a intermediação da população com o poder público.

O trabalho como da Ouvidoria, que é multissetorial, deve levar em consideração as mudanças constantes que ocorrem na estrutura do órgão em que está inserido. Nesse sentido, em março de 2018, tivemos o **Decreto 1.503/2018**, que extinguiu algumas das Agências de Desenvolvimento Regionais, e, conseqüentemente, as Gerências de Saúde a elas vinculadas. Diante da nova distribuição dos municípios entre as 20 regionais que permaneceram ativas mais a Coordenadoria da Grande Florianópolis, tivemos que adaptar nosso fluxo e refazer caminhos antes demarcados. Para agilizar essa tarefa, contamos com a colaboração de toda a equipe estadual que compõem a sub-rede de Ouvidoria SES/SC. Mais uma vez, a importância do coletivo sobressaiu-se.

Uma relevante mudança prática adveio com a entrada em vigor da **Lei nº 17.066/2017**, que dispõe sobre a publicação, na internet, da lista de espera dos pacientes que aguardam por consultas, exames e intervenções cirúrgicas e outros procedimentos nos estabelecimentos da rede pública de saúde do Estado de Santa Catarina. Com isso, a Ouvidoria SES/SC passou a receber um número maior de demandas dos cidadãos, que passou de **468** em 2017 para **1.297** em 2018.

Esperamos que **2019** seja um ano de expansão e fortalecimento. Para isso, contamos com o incentivo do Governo Federal que vem por meio da **Portaria nº 1.975/2018** estabelecer incentivo financeiro para implantação e qualificação das Ouvidorias do SUS. Por isso, é arregaçar as mangas e mãos à obra!

Luiz Carlos Mariano

*“A mente que se abre a uma nova ideia jamais volta ao seu tamanho original”*

**Albert Einstein**

## ***Introdução***

### *Quem somos*

Ouvidorias são unidades administrativas dos órgãos e entidades integrantes do Sistema Único de Saúde, no âmbito dos governos federal, estadual e municipal, cuja missão é viabilizar o direito dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito do SUS.

A Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina (Ouvidoria SES/SC) tomou formas institucionais a partir da Portaria nº 591, de 3 de outubro de 1999, posteriormente revogada pela Portaria nº 450, de 12 de maio de 2017, que passou a regulamentar o serviço de Ouvidoria no âmbito da Secretaria de Estado da Saúde.

### *O que fazemos*

Somos uma via de comunicação, legítima e oficial, que dá voz aos anseios da população catarinense e os transmite ao gestor de saúde. Trata-se de um rico instrumento para a administração, visto que gera informações baseadas na necessidade da população, podendo orientar a tomada de decisão e ações direcionadas, melhorando, dessa forma, a qualidade dos serviços ofertados.

A função das Ouvidorias do SUS é intermediar as relações entre os cidadãos e os gestores públicos, promovendo comunicação de qualidade entre eles e a formação de laços de confiança e colaboração mútua, fortalecendo o conceito de cidadania, e ofertando subsídios para tomada de decisão.

É papel da Ouvidoria SES/SC efetuar o registro, o encaminhamento e o fechamento das demandas, bem como fazer o acompanhamento da mesma até o retorno ao usuário, com o objetivo de propiciar uma resposta adequada aos problemas apresentados, de acordo com os princípios e diretrizes do SUS.

É fundamental o papel da Ouvidoria SES/SC como instrumento de disseminação da informação, oferecendo ao cidadão um serviço de referência para buscar orientação e tirar dúvidas quanto ao funcionamento e o acesso à rede pública de saúde em Santa Catarina.

Além disso, é de competência da Ouvidoria SES/SC:

- Manter, coordenar e dar suporte à rede que a constitui, presente nas unidades próprias de saúde do Estado, Superintendências e Regionais de Saúde;
- Levar ao conhecimento do cidadão o serviço de Ouvidoria, por meio de ações de divulgação;
- Elaborar relatórios de gestão para servir de apoio às instâncias competentes na tomada de decisão;
- A prevenção e mediação de conflitos dos usuários, relativos aos serviços do SUS;
- A disseminação de informações gerais em saúde.

### *Canais de comunicação*

Para registrar uma manifestação na Ouvidoria SES/SC, o cidadão dispõe dos seguintes canais:

- Telefone: 0800 482 800
- Formulário web, através do Portal da Saúde: [www.saude.sc.gov.br](http://www.saude.sc.gov.br)
- E-mail: [ouvidoria@saude.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@saude.sc.gov.br)
- Correspondência

Além dos canais mencionados, a Ouvidoria SES/SC recebe manifestações do Departamento de Ouvidoria Geral do SUS (Doges/MS) e das Ouvidorias do SUS municipais, por meio do Sistema OuvidorSUS.

Atualmente, 15 municípios estão habilitadas junto ao Doges com acesso Nível I para utilizarem o Sistema OuvidorSUS, possibilitando o registro e tratamento das manifestações, bem como o encaminhamento das mesmas para a sua própria sub-rede ou para a Ouvidoria SES/SC. São eles: Balneário Arroio do Silva, Balneário Camboriú, Chapecó, Criciúma, Florianópolis, **Forquilha** (implantada em 2018), Içara, Itajaí, Itapema, Jaraguá do Sul, Lages, Navegantes, São José e São Miguel do Oeste.

A Ouvidoria SES/SC atua ainda como um braço setorial da Ouvidoria Geral do Estado de Santa Catarina (OGE), por meio do Sistema Integrado de Ouvidorias do Estado. A OGE dispõe ainda da ferramenta de Serviços de Informação ao Cidadão (E-Sic), por meio da qual recebe manifestações referentes a Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011 - LAI). Estas são igualmente transcritas para o Sistema OuvidorSUS, ainda que possuam prazos diversos, e recebem tratamento diferenciado.

### *Sistema informatizado*

O Sistema OuvidorSUS é uma ferramenta útil e segura, colocada à disposição das Ouvidorias do SUS, de cujo banco de dados é possível extrair informações para elaboração de relatórios. Os dados são fornecidos pelo DATASUS por meio do Doges/MS.

### *Sub-redes*

A Ouvidoria SES/SC é composta de uma sub-rede, formada por referências técnicas que desenvolvem um importante trabalho de apoio descentralizado. Essa rede está presente nas 13 unidades hospitalares da Secretaria de Estado da Saúde, Hospital Florianópolis, Hemosc, Cepon, nas 20 Regionais de Saúde e na Coordenadoria da Grande Florianópolis, bem como nos cinco municípios atualmente cadastrados e ativos com acesso nível II (Biguaçu, Imbituba, Joinville, Laguna e Palhoça).

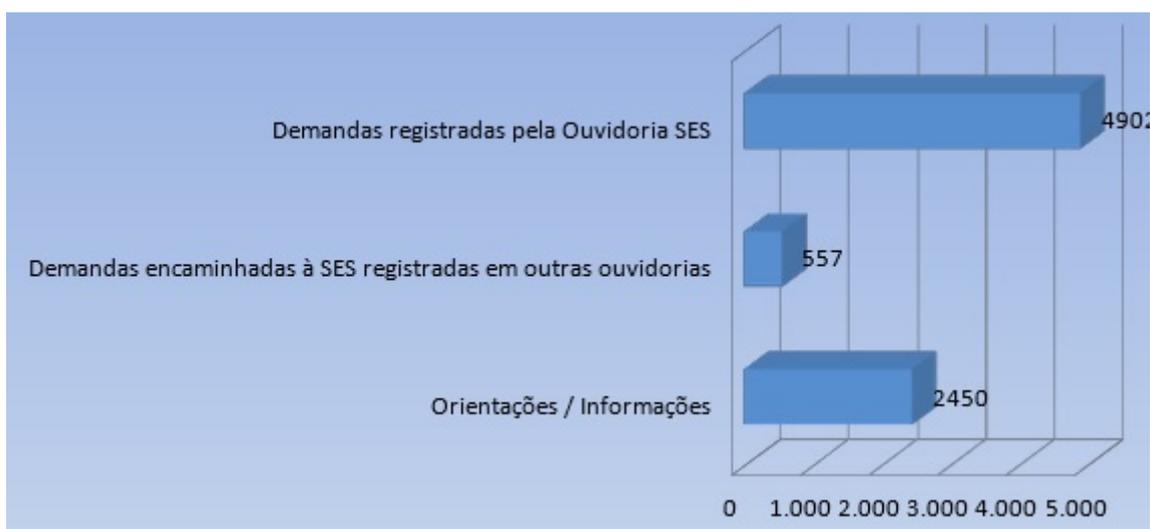
Dentre as Regionais de Saúde, apenas uma ainda não utiliza o Sistema OuvidorSUS para o acompanhamento das demandas (Campos Novos). As demais, possuem em seu quadro um servidor que atua como referência técnica que foi capacitado pela Ouvidoria SES/SC para utilizar essa ferramenta.

## Perfil das manifestações

No período de janeiro a dezembro de 2018 a Ouvidoria SES/SC recebeu um total de **7.909** manifestações, cerca de 18% menos que no mesmo período de 2017, quando foram tratadas 9.642 demandas.

Das 7.909 demandas, **4.902** tiveram origem na própria Ouvidoria SES/SC, foram registradas no Sistema OuvidorSUS, gerando número de protocolo e seguiram o fluxo interno estabelecido. Outras **557** foram registradas por Ouvidorias do SUS externas – como o Doges/MS e SMSs, e encaminhadas à Secretaria de Estado da Saúde. O restante, **2.450** atendimentos, são informações ou orientações repassadas pelos atendentes, denominadas “gestão de conteúdo”, concluídas no ato da ligação.

A distribuição é melhor visualizada no **Gráfico 1**.



**Gráfico 1 – Perfil das manifestações:** demandas registradas, encaminhadas e orientações/informações. Ouvidoria SES/SC de Jan. à Dez. de 2018. **Fonte:** OuvidorSUS/DataSUS/MS.

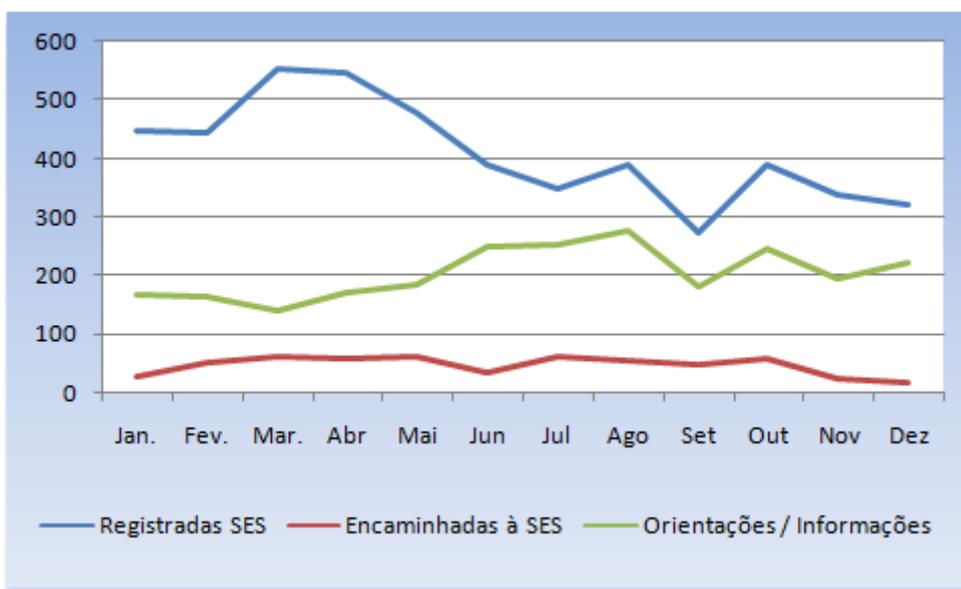
## Fluxo mensal de demandas

Observa-se na **Tabela 1** uma distribuição mensal equânime das demandas geradas pela Ouvidoria SES/SC. O número maior de demandas foi registrado no mês de **março** (552) e o menor no mês de **setembro** (273). Se considerarmos a variação das orientações/informações, o mês de **abril** é o que apresenta maior número de registros (775).

A média manteve-se na faixa de 650 registros, aproximadamente, como mostra o a **Gráfico 2**.

		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	
Cadastradas	Registradas SES	445	442	552	544	476	389	348	388	273	390	336	319	4.902	5.459
	Encaminhadas à SES	27	50	62	58	61	36	61	54	48	58	25	17	557	
Contabilizadas	Orient. / Informações	169	164	141	173	186	249	251	276	181	244	195	221	2.450	
Total Geral		641	656	755	775	723	674	660	718	502	692	556	557	7.909	

**Tabela 1 - Frequência mensal de manifestações de acordo com o tipo de atendimento.** Ouvidoria SES/SC de Jan. à Dez. de 2018. **Fonte:** OuvidorSUS/DataSUS/MS.



**Gráfico 2 - Frequência mensal de manifestações de acordo com o tipo de atendimento.** Ouvidoria da Saúde SES/SC de Jan. à Dez. de 2018. Fonte: OuvidorSUS/DataSUS/MS.

### **Resolubilidade**

Considerando as demandas registradas em 2018, alcançamos um percentual de resolubilidade de **95,62%**, superando a marca anterior, de 93.79%. Esse índice indica que 5.220 demandas foram acolhidas, registradas, tratadas, encaminhadas, respondidas e fechadas, com resposta enviada ao cidadão. Outras 239, no entanto, permaneceram em aberto ao final do período.

Dentre os setores que mais deixaram pendências estão as Secretarias Municipais de Saúde, que ao final de 2017 tinham 110 demandas em aberto sob sua responsabilidade. Com destaque para **Biguaçu e Palhoça** que acumulavam 41 e 24 manifestações pendentes, respectivamente.

Depois dos municípios, as **unidades hospitalares próprias** da Secretaria de Estado da Saúde – SES/SC foram as que permaneceram com demandas em aberto, totalizando 47. Outras 46 demandas ficaram pendentes nas Superintendências da SES/SC, 33 nas Regionais de Saúde, 1 no Gabinete do Secretário, 1 no Ministério da Saúde e 1 com a própria Ouvidoria SES/SC.

STATUS DA DEMANDA	Quantidade	%
EM ABERTO	239	4,38
CONCLUÍDAS	5.220	<b>95,62</b>
Total	5.459	100

**Gráfico3/Tabela 2 – Resolubilidade.** Ouvidoria SES/SC de Jan. à Dez. de 2018. Fonte: OuvidorSUS/DataSUS/MS.



## Canais de entrada

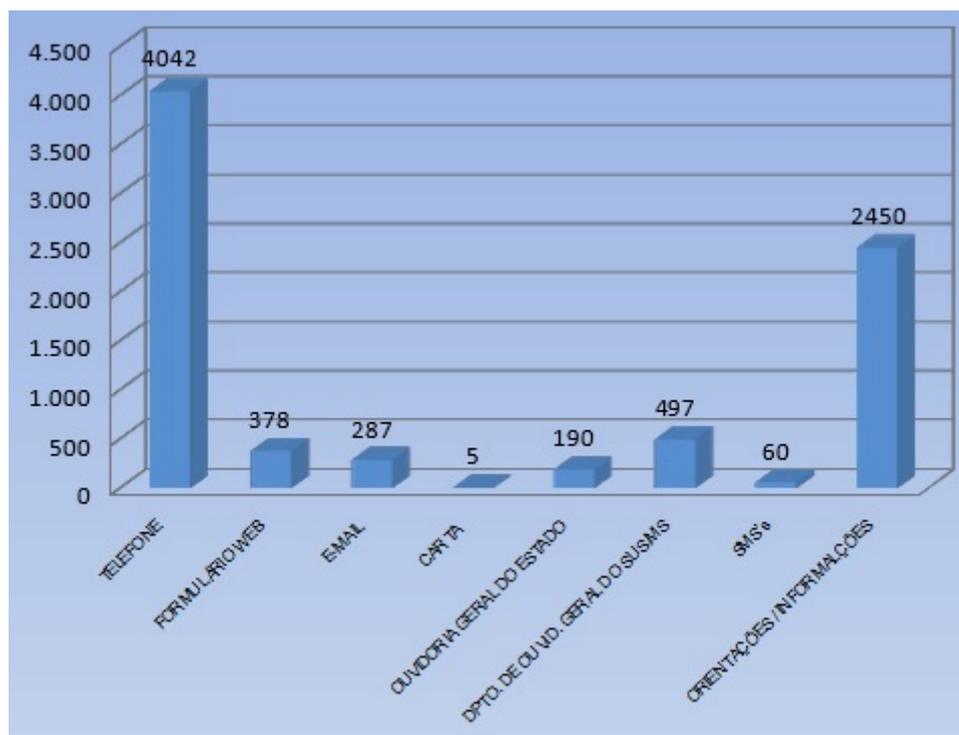
O **telefone** é o meio mais utilizado pelos cidadãos para o contato com a Ouvidoria SES/SC, tendo sido responsável pelo registro de 4.042 demandas de janeiro a dezembro de 2018, como mostra a **Tabela 3** e de forma mais resumida o **Gráfico 4**. A central telefônica **0800 482 800** funciona das 9h às 19h, de segunda a sexta-feira, ininterruptamente.

No total de 4.902 demandas registradas pela Ouvidoria SES/SC estão incluídas aquelas encaminhadas pela **Ouvidoria Geral do Estado (OGE)**. Em 2018, o Governo Estadual nos remeteu 190 demandas, cerca de 25% a mais que no ano anterior, quando enviou 152.

Por sua vez, o **Doges/MS** foi responsável pelo envio de 497 demandas em 2018, o que representou 17% a mais que no ano anterior, quando foram encaminhadas 422. As **Secretarias Municipais de Saúde (SMS/SC)** enviaram 60 demandas.

QUANTITATIVO GERAL					
	Canais de Entrada	Quantitativo		%	
Cadastradas p/	Ouvidoria SES/SC	Telefone	4.042	4.902	61,98
		Formulário web	378		
		E-mail	287		
		Carta	5		
	outras Ouvidorias	Ouvidoria Geral do Estado	190	557	7,04
		Dpto. de Ouvid. Geral do SUS / MS	497		
		SMS's	60		
Contabilizadas	Orientações / Informações		2.450	30,98	
Total Geral			7.909	100	

**Tabela 3 – Quantitativo Geral por Origem do Cadastro.** Ouvidoria SES/SC de Jan. à Dez. de 2018. **Fonte:** OuvidorSUS/DataSUS/MS.



**Gráfico 4 – Distribuição das manifestações de acordo com o canal de entrada.** Ouvidoria SES/SC de Jan. à Dez. de 2017. **Fonte:** OuvidorSUS/DataSUS/MS.

O **formulário WEB**, que pode ser acessado pelo Portal da Saúde ([www.saude.sc.gov.br](http://www.saude.sc.gov.br)), é o segundo canal preferido pelos usuários, tendo recebido 378 registros no período analisado. Além dessas, porém, outras 513 demandas poderiam ter sido registradas, mas não foram. O principal motivo é a insuficiência de dados, visto que o próprio cidadão redige com suas palavras a manifestação e, muitas vezes, omite informações essenciais para que se elucidem os fatos, como nome do paciente, do medicamento, miligramas e até mesmo nome da instituição a que se refere.

É possível verificar, na **Tabela 4**, os demais motivos pelos quais as demandas são rejeitadas, não sendo possível verificar se aqueles cidadãos retornaram o contato ou simplesmente desistiram de registrar sua manifestação.

Ao contrário do formulário WEB, que teve um número menor de registros em 2018, o **E-mail** passou a ser mais utilizado pelos cidadãos. Foram 287 registros, em contrapartida aos 84 do período anterior.

DEMANDAS WEB			
ACEITAS			378
REJEITADAS	CIDADÃO OPTOU PELA NÃO ABERTURA DA DEMANDA	5	513
	DEMANDA COM MESMO TEOR JÁ CADASTRADA	15	
	DEMANDA NÃO ACEITA POR INSUFICIÊNCIA DE DADOS	24	
	DEMANDA PERTINENTE A OUTRA INSTITUIÇÃO	44	
	DEMANDAS NÃO ACEITAS DO PORTAL POR INSUFICIÊNCIA DE DADOS	299	
	INFORMADO ANDAMENTO DA MANIFESTAÇÃO	13	
	INFORMADO TELEFONE SERVIÇOS PÚBLICOS DE SAÚDE	2	
	OGE -DEMANDA PERTINENTE A OUTRA INSTITUIÇÃO	2	
	ORIENTADO ENTRAR EM CONTATO COM UNIDADE DA SES	18	
	ORIENTADO ENTRAR EM CONTATO COM UNIDADE DA SMS	89	
	ORIENTADO ENTRAR EM CONTATO COM VISA MUNICIPAL	2	
<b>Total geral</b>			<b>891</b>

**Tabela 4 – Demandas WEB: aceitas e rejeitas por motivo.** Ouvidoria da Saúde SES/SC de Jan. à Dez. de 2018. Fonte: OuvidorSUS/DataSUS/MS.

### **Classificação das manifestações**

Com base nas diretrizes do Sistema OuvidorSUS e conforme a natureza, os atendimentos registrados podem ser de seis tipos:

**Solicitação**, quando há uma comunicação verbal ou escrita que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e serviços de saúde;

**Reclamação**, quando se tratar de comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento;

**Informação**, comunicação verbal ou escrita onde cidadão faz questionamentos a respeito do sistema de saúde ou sobre assistência à saúde;

**Denúncia**, comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade na administração ou no atendimento prestado por entidade pública ou privada de saúde;

**Elogio**, comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde;

**Sugestão**, comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria do sistema de saúde.

De acordo com a **Tabela 5**, observamos que a maioria das manifestações foram classificadas como **solicitação** (4.377), totalizando 80,18% dos registros. As reclamações (539), denúncias (241), informações (228), elogios (50) e sugestões (24) perfizeram os 19,82% restantes.

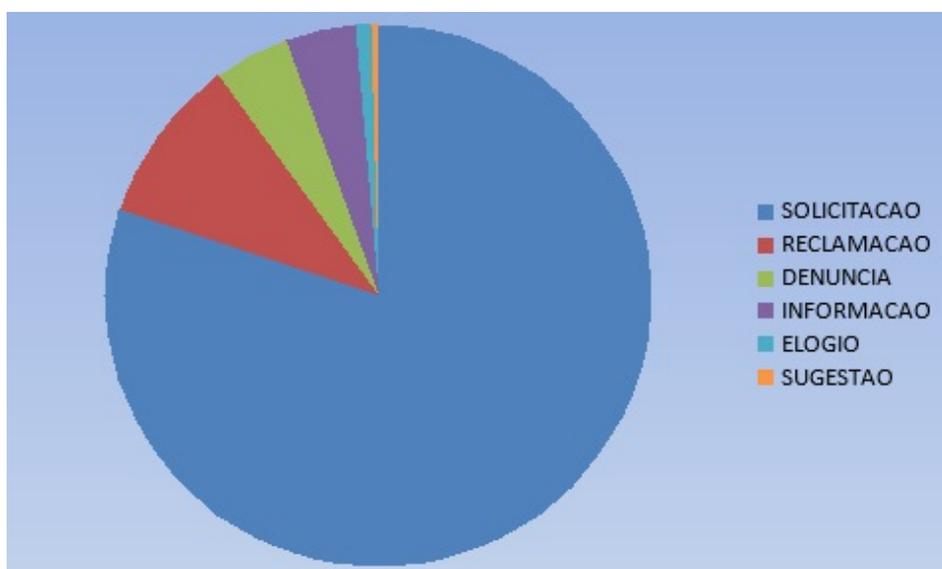
Notou-se, de 2017 para 2018, um aumento do número de sugestões, elogios, informações, denúncias e reclamações, ao passo que o número de solicitações diminuiu.

Esses números podem ser melhor visualizados no **Gráfico 5**. Desse total, o maior número é constituído, principalmente, por demandas relacionadas à Assistência Farmacêutica, Assistência à Saúde e Gestão, assunto abordado no próximo tópico “Análise por Assunto”.

CLASSIFICAÇÃO	Quantidade	%
SOLICITAÇÃO	4.377	80,18
RECLAMAÇÃO	539	9,87
DENÚNCIA	241	4,41
INFORMAÇÃO	228	4,18
ELOGIO	50	0,92
SUGESTÃO	24	0,44
Total	5.459	100

**Tabela 5 – Classificação das demandas.** Ouvidoria SES/SC de Jan. à Dez. de 2018.

Fonte: OuvidorSUS/DataSUS/MS.



**Gráfico 5 – Classificação das demandas.** Ouvidoria SES/SC de Jan. à Dez. de 2018.

Fonte: OuvidorSUS/DataSUS/MS.

### **Análise por Assunto**

A distribuição das demandas por assunto é feita de acordo com a análise do conteúdo das manifestações. Nessa análise, estão sendo consideradas apenas as demandas registradas pela Ouvidoria SES/SC, pois as demais recebem classificação e tipificação de outro órgão, não sendo compatível como nossos padrões. Dessa forma, não refletem a nossa realidade fidedignamente.

Então, no total de 4.902 demandas, registradas em 2018 pela Ouvidoria SES/SC, destacaram-se os seguintes assuntos: **Assistência Farmacêutica**, com 2.615 manifestações (53,34%); **Assistência à Saúde**, com 1.297 (26,45%) e **Gestão**, com 496 (10,11%). Aqui, observa-se uma grande mudança

com relação ao ano anterior, quando tivemos 4.946 manifestações em Assistência Farmacêutica (77%) e 468 em Assistência à Saúde (7,4%).

As 494 restantes (10,1%) estão distribuídas entre os demais assuntos: Produtos para saúde/correlatos, Alimento, Estratégia Saúde da Família/Programa de Agentes Comunitários de Saúde - ESF/PACS, Comunicação, SAMU, Vigilância Sanitária, Vigilância em Saúde, Ouvidoria do SUS, Transporte, Assistência Odontológica, Financeiro, Programa Farmácia Popular do Brasil e Programa Nacional de DST e Aids.

ASSUNTO	
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	2.615
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1.297
GESTÃO	496
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	104
ALIMENTO	82
ESTRAT. DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNIT. DE SAÚDE - ESF/PACS	60
COMUNICAÇÃO	42
SAMU	41
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	39
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	36
OUVIDORIA DO SUS	22
TRANSPORTE	18
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	17
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	16
FINANCEIRO	14
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL	2
PROGRAMA NACIONAL DE DST E AIDS	1
<b>Total geral</b>	<b>4.902</b>

**Tabela 6 – Tipificação das demandas por assunto.** Ouvidoria SES/SC de Jan. à Dez. de 2018. Fonte: OuvidorSUS/DataSUS/MS.

Os assuntos são classificados por meio da *tipificação*, que consiste na categorização uniforme dos mesmos a fim de que, padronizados, possam ser utilizados de maneira efetiva como ferramenta de auxílio na gestão do SUS, bem como assegurar o encaminhamento correto ao seu destino.

A presente análise se propõe a abordar os principais assuntos levantados, para subsidiar as ações baseadas em critérios de risco, auxiliando no processo de planejamento e programação das ações em saúde. Visa ainda promover espaços de discussão e a realização de ações intersetoriais a fim de vencer os obstáculos encontrados no caminho.

Importante esclarecer que os conceitos adotados no momento da tipificação da demanda, são aqueles padronizados pelo Sistema OuvidorSUS, que revelam as especificidades de cada manifestação.

São tipificadas como *Assistência Farmacêutica* as manifestações que envolvem questões relacionadas à solicitação de medicamentos, reclamação da falta dos mesmos na rede do Sistema Único de Saúde, medicamentos não padronizados, estratégicos, dúvidas quanto à inclusão de fármacos no elenco daqueles que são cobertos pelo SUS, além de outras manifestações referentes a desvio ou revenda de medicações direcionadas à distribuição gratuita.

São tipificadas como *Assistência à Saúde* as demandas que abordam a necessidade do cidadão em obter procedimentos médicos em suas especialidades, bem como tratamentos com os demais profissionais, em todos os níveis de complexidade (área ambulatorial e hospitalar).

Por fim, são consideradas de **Gestão** as demandas que compreendem situações envolvendo a gerência necessária ao funcionamento do Sistema Único de Saúde, incluindo a responsabilidade das esferas de governo que, por meio da habilitação de gestão, assumiram o compromisso de garantir e aperfeiçoar o funcionamento do sistema de saúde, oferecendo com suficiência e qualidade ações e serviços de saúde.

### **Análise por Subassunto**

Os subassuntos revelam o detalhamento da demanda padronizado pelo Sistema OuvidorSUS, em forma de opções que permitem direcionar o seu conteúdo, encaminhando à área responsável com clareza e objetividade. Isso impulsiona uma melhor resolubilidade e gera informações estatísticas para os gestores.

Na *Assistência Farmacêutica*, das 2.615 demandas, as manifestações sobre medicamentos da **Atenção Básica** somavam 32, enquanto que as sobre **Componentes Especializados** chegaram a 2.275. Dessas últimas, 1.993 indicavam **falta do medicamento**, especialmente Mesalazina (148) e Desmopressina (104).

Os medicamentos **Não Padronizados**, obtidos por meio de ação judicial, foram citados 274 vezes, das quais 240 eram por **falta**, especialmente dos fármacos Insulina Glargina/Basal/Lantus (14) e Brometo de Tiotrópio (10).

Sendo assim, as demandas relacionadas ao componente especializado e medicamentos não padronizados (judiciais) caiu quase que pela metade, de 4.897 em 2017 para 2.549 em 2018.

<b>ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA</b>			<b>2.615</b>
<b>ATENÇÃO BÁSICA</b>			<b>32</b>
ATENÇÃO BÁSICA		1	
SERTRALINA	1		
FALTA DE MEDICAMENTO		31	
OMEPRAZOL	3		
ACIDO ACETILSALICÍLICO	2		
METFORMINA	2		
Demais	24		
<b>COMPONENTE ESPECIALIZADO DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA</b>			<b>2.275</b>
ACESSO A QUANTIDADE INFERIOR A PRESCRITA		14	
CICLOSPORINA	2		
FORMOTEROL + BUDESONIDA	1		
GABAPENTINA	1		
MESALAZINA	1		
PANCREATINA	1		
PRAMIPEXOL	1		
RIVASTIGMINA	1		
SELEGILINA	1		
SOMATROPINA/SOMATOTROFINA/HORMONIO DO CRESCIMENTO	1		
TENOFOVIR	1		
TOCILIZUMAB	1		
TOCILIZUMABE	1		
ZIPRASIDONA	1		
COMO CONSEGUIR MEDICAMENTO POR MEIO DO SUS		1	
INSULINA ASPART/REGULAR	1		
<b>COMPONENTE ESPECIALIZADO DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA</b>			<b>265</b>
DACLATASVIR	27		
SOFOBUVIR	25		
FORMOTEROL + BUDESONIDA	20		
RIBAVIRINA	18		
ALFAEPOETINA	16		
SOMATROPINA/SOMATOTROFINA/HORMONIO DO CRESCIMENTO	14		
GABAPENTINA	13		

ISOTRETINOINA	11		
ADALIMUMABE	8		
ETANERCEPTE	8		
CALCITRIOL	6		
RIVASTIGMINA	6		
ATORVASTATINA	5		
CERTOLIZUMABE	5		
LEUPRORRELINA	5		
INFLIXIMABE	4		
Demais	74		
<b>FALTA DE MEDICAMENTO</b>		<b>1.993</b>	
MESALAZINA	148		
DESMOPRESSINA	104		
DACLATASVIR	98		
SOFOSBUVIR	96		
CICLOSPORINA	78		
ETANERCEPTE	77		
LATANOPROSTA	76		
RIBAVIRINA	73		
GALANTAMINA	53		
RISEDRONATO	53		
OLANZAPINA	52		
TRAVOPROSTA	51		
OCTREOTIDA	50		
ENTECAVIR	47		
GABAPENTINA	42		
SULFASSALAZINA	40		
TOPIRAMATO	39		
LAMOTRIGINA	38		
SOMATROPINA/SOMATOTROFINA/HORMONIO DO CRESCIMENTO	33		
FLUDROCORTISONA	32		
BRIMONIDINA	29		
RISPERIDONA	29		
HIDROXICLOROQUINA	24		
ENTACAPONA	21		
FORMOTEROL + BUDESONIDA	21		
BEZAFIBRAT	19		
FINGOLIMODE	19		
METOTREXATO	19		
PRAMIPEXOL	19		
PRAVASTATINA	19		
PIRIDOSTIGMINA	18		
CLOBAZAM	17		
PANCREATINA	17		
DEFERASIROX	16		
SILDENAFILA	16		
ADALIMUMABE	15		
RITUXIMABE	15		
TOCILIZUMABE	15		
VIGABATRINA	15		
GOLIMUMABE	14		
LEUPRORRELINA	14		
BIMATOPROSTA	13		
GENFIBROZILA	13		
INFLIXIMABE	11		
MICOFENOLATO DE MOFETILA	11		
RIVASTIGMINA	11		
ALFAEPOETINA	10		
ATORVASTATINA	10		
CLOPIDOGREL	10		
HIDROXIURÉIA	10		
AMANTADINA	9		
LEFLUNOMIDA	9		
LANREOTIDA	8		
CABERGOLINA	7		
ETOSSUXIMIDA	7		
IMUNOGLOBULINA HUMANA	7		
CINACALCET	6		
DORZOLAMIDA	6		
FORMOTEROL	6		
QUETIAPINA	6		
ABATACEPTE	5		
ALFADORNASE	5		
AZATIOPRINA	5		
BUDESONIDA	5		

ISOTRETINOINA	5		
OMBITASVIR, VERUPREVIR, RITONAVIR E DESABUVIR + RIBAVIRINA	5		
TOCILIZUMAB	5		
TOXINA BOTULÍNICA	5		
CERTOLIZUMABE	4		
LAMIVUDINA	4		
SELEGILINA	4		
TACROLIMO	4		
Demais	96		
<b>OUTROS</b>		2	
<b>MEDICAMENTO ESTRATÉGICO</b>			<b>9</b>
COMO CONSEGUIR MEDICAMENTO POR MEIO DO SUS		2	
LEVETIRACETAM	1		
TERIFLUNOMIDA	1		
FALTA DE MEDICAMENTO		7	
DOLUTEGRAVIR SÓDICO	2		
ZIDOVUDINA + LAMIVUDINA	2		
ACETATO DE MEDROXIPROGESTERONA	1		
EFAVIRENZ	1		
TAMOXIFENO	1		
<b>NÃO PADRONIZADO</b>			<b>274</b>
ACESSO A QUANTIDADE INFERIOR A PRESCRITA		4	
ALFA 1 ANTITRIPSINA	1		
INSULINA ASPART/REGULAR	1		
INSULINA GLARGINA/BASAL/LANTUS	1		
RIOCIGUATE	1		
COMO CONSEGUIR MEDICAMENTO POR MEIO DO SUS		5	
CLORIDRATO DE METILFENIDATO	1		
LINAGLIPTINA	1		
METFORMINA	1		
NÃO ESPECIFICADO	1		
TERIFLUNOMIDA	1		
FALTA DE MEDICAMENTO		240	
INSULINA GLARGINA/BASAL/LANTUS	14		
BROMETO DE TIOTRÓPIO	10		
INSULINA LISPRO/HUMALOG	10		
INSULINA HUMALOG	8		
INSULINA ASPART/REGULAR	6		
ÁCIDO URSODESOXICÓLICO	5		
INSULINA LEVEMIR + INSULINA DETEMIR	5		
ROTIGOTINA	5		
DABIGATRANA	4		
MIRTAZAPINA	4		
TESTOSTERONA	4		
Demais	165		
<b>NÃO PADRONIZADO</b>		25	
BROMETO DE TIOTRÓPIO	2		
CLORIDRATO DE BENSERAZIDA + LEVODOPA	2		
Demais	21		
<b>INCLUSÃO DE MEDICAMENTOS NA REDE SUS</b>			<b>9</b>
INCLUSÃO DE MEDICAMENTOS NA REDE SUS		9	
ENOXAPARINA SÓDICA	2		
INSULINA GLARGINA/BASAL/LANTUS	1		
INSULINA HUMALOG	1		
LIRAGLUTIDA	1		
RALTEGRAVIR	1		
SECUQUINUMABE	1		
TAFAMIDIS	1		
TOFACITINIDE	1		
<b>OUTROS</b>			<b>16</b>
<b>Total geral</b>			<b>2.615</b>

**Tabela 7 – Tipificação das demandas por subassunto Assistência Farmacêutica.** Ouvidoria SES/SC de Jan. à Dez. de 2018. **Fonte:** OuvidorSUS/DataSUS/MS.

Em *Assistência à Saúde*, onde estão compreendidas as manifestações referentes à prestação de serviços de saúde pelo SUS, no âmbito ambulatorial e hospitalar, em que o cidadão necessita de atendimento, foram registradas 1.297 demandas em 2018, número quase três vezes maior que em 2017, quando foram registradas 468.

Destacam-se, na área de *cirurgias*, as **ortopédicas** (210) e **ginecológicas** (82), num total de 807. Entre as *consultas*, num total de 308 demandas, a especialidade de **ginecologia e obstetrícia** registrou maior número (51), seguida da **ortopedia e traumatologia** (33). Na sessão de *diagnóstico*, as **endoscopias** – digestiva, ginecológica, respiratória e outras – tiveram o número mais expressivo de demandas registradas (44), e também de **ultrassonografia** (22) e **ressonância magnética** (21).

A partir dos dados observados a respeito da Assistência à Saúde, poderemos utilizar essa importante ferramenta de gestão da informação, que consiste em subsidiar discussões com as equipes de saúde e gestores, em busca da resolução dessas dificuldades a fim de melhorar a qualidade dos serviços prestados, aumentando a satisfação dos cidadãos.

ASSISTÊNCIA À SAÚDE			1.297
CIRURGIA			807
BARIÁTRICA		10	
CABEÇA E PESCOÇO		15	
CARDIOLÓGICA		36	
DERMATOLÓGICA		3	
GASTROENTEROLÓGICA		23	
GERAL		74	
GINECOLÓGICA		82	
NÃO ESPECIFICADO		15	
NEFROLÓGICA		29	
NEUROLÓGICA		14	
OFTALMOLÓGICA		17	
ONCOLÓGICA		62	
ORTOPÉDICA		210	
OTORRINOLARINGOLÓGICA		52	
OUTROS		5	
PEDIÁTRICA		6	
PLÁSTICA		47	
PROCTOLOGIA		20	
TORÁCICA		1	
UROLÓGICA		56	
VASCULAR		30	
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO			308
ALERGIA/IMUNOLOGIA		1	
ANESTESIOLOGIA		2	
ANGIOLOGIA		1	
CARDIOLOGIA		14	
CIRURGIÃO GERAL		2	
CIRURGIÃO PEDIÁTRICO		3	
CIRURGIÃO PLÁSTICO		3	
CIRURGIÃO VASCULAR		2	
CIRURGIÃO CARDIOVASCULAR		1	
CIRURGIÃO DE CABEÇA E PESCOÇO		3	
CLÍNICA MÉDICA		5	
DERMATOLOGIA		4	
ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA		3	
FISIOTERAPIA		6	
GASTROENTEROLOGIA		4	
GENÉTICA MÉDICA		1	
GERIATRIA		1	
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA		51	
HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA		3	
MASTOLOGIA		30	
MULTIDISCIPLINAR		1	
NÃO ESPECIFICADO		9	

NEFROLOGIA		6	
NEUROLOGIA		11	
OFTALMOLOGIA		21	
ONCOLOGIA		18	
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA		33	
OTORRINOLARINGOLOGIA		20	
OUTROS		7	
PEDIATRIA		5	
PNEUMOLOGIA		5	
PROCTOLOGIA		7	
PSICOLOGIA		1	
PSIQUIATRIA		2	
UROLOGIA		22	
DIAGNÓSTICO			9
OUTROS		9	
DIAGNÓSTICO - COLETA DE MATERIAL			10
BIÓPSIA		10	
DIAGNÓSTICO EM ANGIOLOGIA			2
DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA			10
ECOCARDIOGRAMA/ECOCARDIOGRAFIA		7	
HOLTER		2	
NÃO ESPECIFICADO		1	
DIAGNÓSTICO EM GINECOLOGIA/OBSTETRÍCIA			4
COLPOSCOPIA		1	
NÃO ESPECIFICADO		1	
OUTROS		2	
DIAGNÓSTICO EM LABORATÓRIO CLÍNICO			10
DIAGNÓSTICO EM NEUROLOGIA			9
ELETRONEUROMIOGRAMA		3	
OUTROS		1	
POLISSONOGRAMA		5	
DIAGNÓSTICO EM OFTALMOLOGIA			10
NÃO ESPECIFICADO		2	
OUTROS		4	
RETINOGRAMA		4	
DIAGNÓSTICO EM OTORRINOLARINGOLOGIA E FONOAUDIOLOGIA			6
AUDIOMETRIA		3	
IMITANCIOMETRIA		1	
NÃO ESPECIFICADO		1	
OUTROS		1	
DIAGNÓSTICO POR ANATOMIA PATOLÓGICA E CITOPATOLOGIA			1
DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA			44
APARELHO DIGESTIVO		29	
APARELHO GINECOLÓGICO		2	
APARELHO RESPIRATÓRIO		3	
NÃO ESPECIFICADO		9	
OUTROS		1	
DIAGNÓSTICO POR MEDICINA NUCLEAR IN VIVO			6
APARELHO CARDIOVASCULAR		1	
APARELHO ENDÓCRINO		1	
APARELHO GENITURINÁRIO		1	
NÃO ESPECIFICADO		1	
OUTROS		2	
DIAGNÓSTICO POR RADIOLOGIA			4
CINTURA PÉLVICA E DOS MEMBROS INFERIORES		1	
ABDOMEM E PELVE		1	
COLUNA VERTEBRAL		1	
OUTROS		1	
DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAGNÉTICA			21
ABDOMEM, PELVE E MEMBROS INFERIORES		7	
CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL		7	
NÃO ESPECIFICADO		6	
TÓRAX E MEMBROS SUPERIORES		1	
DIAGNÓSTICO POR TOMOGRAFIA			9
ABDOMEM, PELVE E MEMBROS INFERIORES		2	
CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL		2	
NÃO ESPECIFICADO		5	
DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA			22
ABDOMEM, PELVE E MEMBROS INFERIORES		9	
CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL		2	
NÃO ESPECIFICADO		5	
OUTROS		2	
TÓRAX E MEMBROS SUPERIORES		4	

INTERNAÇÃO			1
LEITO EM AMBIENTE HOSPITALAR		1	
TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE			2
ENTRE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE DISTINTOS		1	
OUTROS		1	
TRANSPLANTE			2
<b>Total geral</b>			<b>1.297</b>

**Tabela 8 – Tipificação das demandas por subassunto Assistência à Saúde.** Ouvidoria SES/SC de Jan. à Dez. de 2018. **Fonte:** OuvidorSUS/DataSUS/MS.

O assunto *Gestão* acumulou 496 demandas ao longo de 2018, cujo subassunto mais recorrente foi novamente **Recursos Humanos** (206), e neste encontram-se as situações que envolvem os profissionais da saúde, no desempenho de suas atividades, na prestação de serviços, no relacionamento com a instituição e com os usuários, bem como questionamentos em relação a concurso público e nomeação dos aprovados. Destacam-se as manifestações de **insatisfação** (88), especialmente aquelas relacionadas ao atendimento prestado por profissional **médico** (35). Em contrapartida, contabilizamos 34 manifestações relacionadas à **satisfação** do cidadão, direcionadas tanto às equipas administrativas quanto as de saúde.

As manifestações relacionadas à estrutura e funcionamento dos **Estabelecimentos de Saúde** somaram 133 manifestações, destacando-se as rotinas e protocolos adotados (58) e dificuldade de acesso (44).

GESTÃO			496
AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE			8
AUDITORIA			1
CADASTRO NACIONAL DE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE - CNES			1
CENTRAL DE REGULAÇÃO			7
CREENCIAMENTO			5
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE		1	
PROCEDIMENTO		3	
PROFISSIONAL		1	
DOCUMENTOS			45
ATESTADO MÉDICO		4	
LAUDO		1	
OUTROS		5	
PRESCRIÇÃO MÉDICA (RECEITA)		5	
RESULTADO DE EXAME		30	
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE			133
ALIMENTAÇÃO		2	
TRABALHADOR	1		
PACIENTE	1		
DESAPARECIMENTO DE PERTENCES		1	
DIFICULDADE DE ACESSO		44	
DEMORA NO ATENDIMENTO	19		
FALTA DE VAGAS	1		
OUTROS	12		
QUANTIDADE RESTRITA DE VAGAS	3		
RECUSA AO ATENDIMENTO	9		
ENDEREÇO DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE		1	
ESPAÇO FÍSICO		9	
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO		3	
IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE		1	
OUTROS		12	
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE		58	
SUPERLOTAÇÃO NA UNIDADE DE SAÚDE		2	
LEGISLAÇÃO, DIREITOS E DEVERES			26
LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO			34

OUTROS			10
RECURSOS HUMANOS			206
CONCURSO PÚBLICO		6	
EXERCÍCIO ILEGAL DA PROFISSÃO		2	
FALTA DE PROFISSIONAL		7	
MÉDICO	3		
NÃO ESPECIFICADO	1		
OUTROS	1		
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	1		
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	1		
INSATISFAÇÃO		88	
DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	2		
ENFERMEIRO	5		
EQUIPE ADMINISTRATIVA	1		
EQUIPE DE SAÚDE	7		
FARMACÊUTICO	2		
FONOAUDIÓLOGO	1		
FUNCIONÁRIO SECRETARIA DE SAÚDE	2		
MÉDICO	35		
OUTROS	25		
PSICÓLOGO	1		
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	5		
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	2		
OUTROS		10	
PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE		10	
ADICIONAL	3		
ATRASSO/FALTA	1		
OUTROS	6		
SATISFAÇÃO		34	
ENFERMEIRO	1		
EQUIPE ADMINISTRATIVA	3		
EQUIPE DE SAÚDE	17		
FUNCIONÁRIO SECRETARIA DE SAÚDE	3		
MÉDICO	5		
NÃO ESPECIFICADO	3		
OUTROS	2		
TRABALHADOR EM SAÚDE		49	
ACÚMULO DE CARGOS	6		
DESVIO DE FUNÇÃO	5		
NÃO COMPARECIMENTO	1		
NÃO CUMPRIMENTO DE CARGA HORÁRIA	11		
OUTROS	20		
REMOÇÃO/TRANSFERÊNCIA	2		
RESIDÊNCIA/ESTÁGIO PROFISSIONAL	4		
RECURSOS MATERIAIS			13
MATERIAL DE EXPEDIENTE		4	
FALTA DE MATERIAL	3		
EQUIPAMENTO COM DEFEITO	1		
MATERIAL DE USO CONTÍNUO/PERMANENTE		9	
AQUISIÇÃO DE MATERIAL	2		
EQUIPAMENTO COM DEFEITO	4		
FALTA DE EQUIPAMENTO	3		
SAÚDE PRIVADA			7
PLANOS E SEGUROS DE SAÚDE/ANS		7	
<b>Total geral</b>			<b>496</b>

**Tabela 9 – Tipificação das demandas por subassunto Gestão.** Ouvidoria SES/SC de Jan. à Dez. de 2018. Fonte: OuvidorSUS/DataSUS/MS.

## ***Demandas por área de competência***

As demandas cadastradas pela Ouvidoria da Saúde são distribuídas entre as sub-redes, de acordo com a área de competência, podendo ser encaminhadas para as Secretarias Municipais de Saúde daqueles municípios habilitados como Nível II, Gerências Regionais de Saúde, Superintendências e unidades hospitalares próprias da SES.

As unidades da SES que mais receberam manifestações em 2018 foram: Maternidade Carmela Dutra/MCD – Florianópolis (89), Hospital Governador Celso Ramos/HGCR – Florianópolis (84), Regional de São José Dr. Homero de Miranda Gomes/HRSJHMG – São José (76), Regional Hans Dieter Schmidt/HRHDS – Joinville (71), Hospital Infantil Joana de Gusmão/HIJG – Florianópolis (68) e Hospital Tereza Ramos/HTR – Lages (55). O quadro completo está na ***Tabela 10***, abaixo.

Em cada um dos hospitais próprios do Estado há um servidor capacitado e apto para utilizar o Sistema OuvidorSUS. Ele exerce um papel fundamental de referência técnica para o serviço de Ouvidoria da Saúde, pois está localizado estrategicamente próximo aos responsáveis pelo atendimento do cidadão e, conseqüentemente, pela resposta ao seu apelo.

Entre as superintendências, a de Gestão Administrativa (**SGA**) foi a que recebeu o maior número de demandas ao longo de 2018: foram 2.140. Pois é o setor que responde pela logística de medicamentos, recursos humanos e questões financeiras em geral. Em janeiro de 2018, ainda foram encaminhadas 256 demandas sobre medicamentos à Superintendência de Compras e Logística (**SUC**), que foi extinta no fim daquele mês, sendo absorvida pela SGA. Outras questões sobre medicamentos, especialmente sobre pedidos administrativos, foram encaminhadas para a Diretoria de Assistência Farmacêutica (**DIAF**), ligada à Superintendência de Vigilância em Saúde (**SUV**). A DIAF recebeu 359 demandas no ano passado.

A Superintendência de Serviços Especializados e Regulação (**SUR**) foi o setor que apresentou o aumento mais significativo de demandas registradas. Foram 912 em 2018, enquanto que no ano anterior foram 142. O número está relacionado à publicização da lista de espera na internet, como já mencionamos.

Já a Superintendência de Vigilância em Saúde (**SUV**) apresentou uma queda de 968 para 421 demandas entre 2017 e 2018.

Para podermos analisar com mais detalhes a cronologia do registro de demandas, disponibilizamos a ***Tabela 11*** e a ***Tabela 12***, com dados dos anos de 2015 a 2018.

<b>MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS POR ÁREA DE COMPETÊNCIA</b>		
GABINETE – SES / SC	2	13
	OUVIDORIA	7
	COJUR	2
	COMAJ	1
	GETIN	1
SUH – SES / SC	8	540
	MCD	89
	HGCR	84
	HRSJHMG	76
	HRHDS	71
	HIJG	68
	HMTR	55
	HEMOSC	15
	HF	15
	MDV	13
	ICSC	13
	IPQ	10
	CEPON	8
	HNR	6
	HST	6
	HDWC	2
	MDCK	1
SUR – SES / SC	849	912
	GSAMU	37
	CCR	15
	GECOR	4
	TFD	3
	DIPA	3
	GETRA	1
SUG – SES / SC	15	24
	GEABS	6
	DEPS	3
SGA – SES / SC	23	2140
	DLOG	2091
	DIRH	20
	GEAPO	5
	GELIC	1
SUC– SES / SC	256	256
SUV– SES / SC	31	421
	DIAF	359
	DIVS	19
	DIVE	12
	LACEN	4
MINISTÉRIO DA SAÚDE	1	1
HU	1	1
GERSAS - Gerências de Saúde	12	12
SMSs – Secretarias Municipais de Saúde	578	578
	<b>Total Geral</b>	<b>4.902</b>

**Tabela 10 – Distribuição das manifestações por ordem decrescente das áreas demandadas.** Ouvidoria SES/SC de Jan. à Dez. de 2017. **Fonte:** OuvidorSUS/DataSUS/MS.

Tabela de manifestações por classificação – 2015-2018					
		2018	2017	2016	2015
Nº de demandas	Total de demandas	7909	9642	9129	4537
	Demandas registradas pela SES	4902	6354	7926	4030
	Demandas externas	557	477	406	507
	Orientações/Informações	2450	2811	797	263
	Resolubilidade	95,62%	93,79%	84,31%	87,85%
Canais de Entrada	Telefone	4042	5648	6971	2953
	Formulário WEB	378	467	624	777
	E-mail	287	84	116	53
	Carta	5	1	10	4
	Pessoalmente	0	2	6	2
	Ouvidoria Geral do Estado	190	152	199	241
	Doges	497	422	357	477
	SMS	60	55	49	28
	Outras SES	-	-	-	2
	Rejeitas (WEB)	513	363	-	-
Classificação	Solicitação	4377	5889	7416	3123
	Reclamação	539	462	484	568
	Denúncia	241	225	153	271
	Informação	228	198	995	540
	Elogio	50	45	55	62
	Sugestão	24	12	26	236
Assunto	Assistência Farmacêutica	2615	4946	6796	2338
	Assistência à Saúde	1297	468	418	487
	Gestão	496	435	427	551
	Alimento	82	228		187
	Produtos para saúde/correlatos	104	116	95	90
	ESF/PACS	60	35	37	96
	Financeiro	14	25	22	35
	Vigilância Sanitária	39	25	16	57
	Vigilância em Saúde	36	24	39	34
	SAMU	41	21	21	41
	Comunicação	42	12	23	49
	Transporte	18	8	12	24
	Assistência Odontológica	16	5	2	11
	Carta SUS	0	1	0	0
	Cartão SUS	0	1	1	0
	Conselho de Saúde	0	1	0	0
	Ouvidoria do SUS	22	1	3	1
	Farmácia Popular	2	1	0	13
	Programa Nacional DST/AIDS	1	1	1	1
	Orientações em Saúde	17	0	10	13
Assuntos não pertinentes	0	0	3	2	

**Tabela 11 – Registro de manifestações por classificação ao longo dos últimos quatro anos (2015-2018).**  
Ouvidoria SES/SC. Fonte: dados internos.

Tabela de manifestações por competência – 2015-2018					
		2018	2017	2016	2015
SES/SC					1
Gabinete	COMAJ	1	1	10	
	Conselho Estadual de Saúde	0	3		
	COJUR	2	0	3	
	Gabinete	2	1	1	1
	Gerência de Convênios	0	1		
	GETIN	1	1	10	1
	Ouvidoria SES/SC	7	3	13	10
Superintendências	SGA	2140	35	7	2
	SUC	256	4272	5863	1524
	SUG	24	35	6	34
	SUR	915	142	55	32
	SUV	421	968	7	6
	SUH	8	6	11	5
Unidades próprias	CEPON	8	8	0	0
	HDWC	2	5	5	10
	HEMOSC	15	17	0	0
	HF	15	14	5	1
	HGCR	84	103	128	90
	HIJG	68	17	17	28
	HMTR	55	18	20	57
	HNR	6	7	13	18
	HRHDS	71	26	35	51
	HRSJHMG	76	55	49	61
	HST	6	2	1	2
	ICSC	13	8	10	30
	IPQ	10	4	3	12
	MCD	89	82	26	54
	MDCK	1	3	0	3
	MDV	13	15	6	17
Ministério da Saúde		1	0	1	19
HU		1	0	0	0
Gerências Regionais de Saúde		12	26	39	35
Secretarias Municipais de Saúde		578	476	470	1116
Não pertence à SES		0	0	2	
Penitenciárias		0	0	0	2

**Tabela 12 – Registro de manifestações por área de competência ao longo dos últimos quatro anos (2015-2018).** Ouvidoria SES/SC. Fonte: dados internos.

## ***Considerações finais***

A Ouvidoria SES/SC, por meio de suas atividades diárias e constantes, desenvolve o papel de proporcionar espaço de cidadania, onde usuários, profissionais de saúde, gestores, cidadãos em geral podem registrar suas necessidades, na expectativa de resolução e atendimento. Ao buscarem nossa instituição, depositam sua credibilidade e contribuem com informações ao sistema. Desse modo, suas manifestações espelham o funcionamento da rede de atenção à saúde do SUS em Santa Catarina.

O ano de 2018 serviu para consolidar os avanços que tivemos e nos exigiu flexibilidade para nos adequarmos às mudanças, estruturais e legais. Porém, jamais deixamos de prezar pelo atendimento humanizado e acolhedor, que busca compreender o questionamento do cidadão, e dar encaminhamentos de forma técnica e mais precisa possível. Buscamos aperfeiçoar a equipe que atua tanto na própria Ouvidoria SES/SC quanto nas sub-redes, de modo que as manifestações recebam o tratamento adequado e não fiquem sem resposta. Para isso não existe receita de bolo, é necessário esforço conjunto e personalizado para cada caso.

O resultado disso é mais uma vez superarmos nosso índice de **resolubilidade**. Em 2018 ultrapassamos a marca dos 95% de demandas respondidas, um aumento de dois pontos percentuais com relação à marca anterior. No que diz respeito ao perfil das manifestações, o total geral foi menor que no ano anterior. Passando de 9.642 em 2017 para 7.909 em 2018.

Como forma de comunicação com a Ouvidoria SES/SC, o telefone ainda é meio mais utilizado. Mas os cidadãos passaram a utilizar mais o **E-mail**, em detrimento do Formulário WEB. Ambos, tendo uma manifestação rejeitada (por falta de informações, por exemplo), não nos permitem saber se o cidadão voltou a registrar a demanda. De qualquer forma, para que uma manifestação receba o tratamento mais adequado, é imprescindível que traga um conjunto de informações mínimas, como os dados do cidadão, nomes e detalhamento dos fatos.

Ainda sobre as demandas registradas no **Portal da SES** ([www.saude.sc.gov.br](http://www.saude.sc.gov.br)), observamos que, ao passo que o número de demandas efetivamente registradas diminuiu, as mensagens rejeitadas aumentaram. Os principais motivos de rejeição em 2018 foram: insuficiência de dados, demandas pertinentes às Secretarias Municipais de Saúde ou outras instituições. Disso, concluímos que é preciso instruir o cidadão, aprimorando a página da Ouvidoria no Portal da SES, para que haja maior esclarecimento no momento de registrar a demanda. A página foi atualizada em 2018, porém, deve receber conteúdo novo em 2019, como por exemplo: perguntas frequentes e orientações sobre preenchimento.

Observamos uma inversão nos assuntos das demandas. Enquanto as manifestações sobre **medicamentos** caíram pela metade, aquelas sobre **cirurgias**, **procedimentos** e **consultas** mais que dobraram. Sobre as primeiras, passamos pela dissolução da Superintendência de Compras e Logística – SUC, que incorporou-se à Superintendência de Gestão Administrativa, o que não afetou em nada a eficiência da equipe em responder às demandas. Como causa das últimas, tivemos a entrada em vigor da lei de publicização da lista de espera do SUS, já mencionada, que gerou muitos questionamentos por parte dos cidadãos, e acabou mobilizando tanto a Ouvidoria SES/SC quanto os setores que respondem pela Regulação Estadual.

Sobre a distribuição das demandas por área de competência, observamos que houve uma distribuição mais equânime de demandas entre os hospitais próprios da Secretaria de Estado da

Saúde. Com isso, unidades que recebiam poucas demandas passaram a receber mais (como Hospital Regional de São José Homero de Miranda Gomes/HRSJHMG, Hospital Regional Hans Dieter Schmidt/HRHDS, Hospital Infantil Joana de Gusmão/HIJG e Hospital Tereza Ramos/HTR) e aqueles que lideravam até então tiveram menos demandas encaminhadas (como Hospital Governador Celso Ramos/HGCR).

Continuamos na busca por excelência em nosso serviço e nesse processo ressaltamos a importância da aprendizagem constante. Conseguimos melhorar na medida em que mantemos contato permanente com os técnicos nas sub-redes, contribuindo para o desenvolvimento das competências individuais e a ampliação dos conhecimentos relacionados ao processo de trabalho. Isso não só aumenta a quantidade de demandas respondidas, mas melhora a qualidade das respostas. Em 2018, a Ouvidoria SES/SC capacitou técnicos para atuarem especialmente em Secretarias Municipais de Saúde, como foi o caso de Forquilha, que implantou Ouvidoria do SUS em agosto/8, e Itajaí e Biguaçu, onde já existe uma estrutura instalada, mas houve troca de pessoal e necessidade de atualização.

Por fim, apresentamos um quadro comparativo do desenvolvimento da Ouvidoria SES/SC ao longo dos últimos quatro anos. Acreditamos que dessa forma é possível visualizar mais amplamente o progresso que viemos tendo e as mudanças no perfil das manifestações. Reforçamos que a construção desse relatório visa informar aos gestores da Saúde os aspectos mais relevantes apontados por meio das manifestações dos cidadãos, que exercem sua cidadania por meio da Ouvidoria.