

**Relatório Anual de Atividades
Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina
Ouvidoria
2020**



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
Edinei Carlos da Silva

Assistente de Ouvidoria
Jaqueline Richter
Jéssica de Oliveira Rech

Equipe Técnica
Agostinho da Silva
Fabiana Bertemes da Silva
Guimel Americano
Larissa do Nascimento Barbosa
Lucas Hertzog
Rita de Cácia Pereira
Vitória Jessica de Almeida Lopes
Waldinéya Moraes de Azevedo

Elaboração
Fabiana Bertemes Silva

Revisão e Edição
Jéssica de Oliveira Rech

Período analisado
1º de dezembro de 2019 a 30 de novembro de 2020

Fonte
Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS/DataSUS/MS

Data da publicação
3 de setembro de 2021

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	4
2	OUVIDORIA SES/SC.....	6
2.1	Outras Ouvidorias de Santa Catarina.....	7
2.2	Canais de comunicação	7
2.3	Sistema informatizado.....	7
2.4	Classificação das manifestações	8
3	PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES	9
3.1	Tipos de manifestações	9
3.2	Manifestações por canais de comunicação.....	9
3.3	Origem das manifestações.....	10
3.4	Manifestações por período.....	10
3.5	Assunto das manifestações	11
3.5.1	<i>Manifestações por Subassunto</i>	12
3.5.1.1	Assunto Assistência Farmacêutica	12
3.5.1.2	Assunto Assistência à Saúde	12
3.5.1.3	Assunto Gestão.....	13
3.6	Manifestações por área de competência	14
3.7	Resolubilidade	16
3.8	Atendimentos sem abertura de manifestação.....	17
4	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	18

1 INTRODUÇÃO

De acordo com o Manual das Ouvidorias do SUS de 2014, ouvidorias são unidades administrativas dos órgãos e entidades integrantes do Sistema Único de Saúde (SUS), no âmbito dos governos federal, estadual e municipal, cuja missão é viabilizar o direito dos cidadãos de serem ouvidos e de 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) existe há mais de vinte anos. O processo de organização sistêmica das ouvidorias do SUS, instituídas pelos entes federados, iniciou em 2007 com a utilização do Sistema Informatizado OuvidorSUS. Esse sistema é regulamentado pela Portaria 8/2007, atendendo a necessidade de comunicação eficaz entre as ouvidorias do SUS.

Com o advento da Lei 13.460/2017 (regulamentada, no âmbito do Poder Executivo Federal, por meio do Decreto 9.492/2018), foram estabelecidas normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública. Em relação à ouvidoria, a Lei determinou atribuições precípua:

- I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
- VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão, com base nessa Lei, elaborar relatório de gestão, consolidando as informações constantes nas manifestações do cidadão, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos.

A fim de garantir o direito constitucional do acesso à informação, a ouvidoria recebe, também, pedidos com base na Lei 12.527/2011, a Lei de Acesso à Informação (LAI), que dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, permitindo a qualquer pessoa solicitar dados e informações, desde que não protegidas por sigilo ou que contenham dado pessoal. Tal norma se baseia na observância da publicidade como preceito geral e no sigilo como exceção, garantindo o princípio da publicidade da Administração Pública. Tal Lei foi regulamentada, no âmbito do Governo do Estado de Santa Catarina, pelo Decreto 1.048/2012.

Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso a informações aos órgãos públicos, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida. O órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível, constituindo-se a recusa como conduta ilícita, que enseja responsabilidade do agente.

A Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde tomou formas institucionais a partir da Portaria 591/1999, posteriormente revogada pela Portaria 450/2017, que passou a regulamentar o serviço.

O ano de 2020 foi marcado pela Pandemia do novo Coronavírus, a qual afetou e ainda afeta intensamente o serviço de saúde do SUS. Tivemos, por exemplo, a criação de setores para atender as manifestações referentes a esse assunto, a suspensão de cirurgias eletivas, de capacitações e de diversas atividades presenciais, bem como a adoção, para alguns profissionais da saúde, do trabalho remoto (Home Office), a fim de evitar a propagação do vírus.

Esta Ouvidoria SES/SC adaptou-se à nova realidade, como todos os órgãos de saúde. Nosso papel continua sendo de atendimento ao cidadão, recebendo e encaminhando as manifestações e as devolvendo respondidas ao cidadão. Porém, nossas manifestações tiveram mudanças significativas em seus assuntos. O canal de comunicação mais utilizado continua sendo a central telefônica, embora tenhamos crescimento dos outros canais. Em 2020, conseguimos manter nossa média de resolubilidade, atingindo 98% de manifestações respondidas, considerando que a resposta pode ou não conter a solução imediata do problema.

Para 2021, nosso objetivo principal é de gerar informações em tempo real para a tomada de decisão tanto dentro da Ouvidoria da SES/SC quanto desta Secretaria em geral, a fim de realizar atendimentos de qualidade em todo o órgão da saúde.

2 OUVIDORIA SES/SC

As manifestações de ouvidoria são tratadas em rede. A Ouvidoria SES/SC possui referência técnica nas unidades próprias de saúde e em algumas organizações sociais, superintendências e setores estratégicos, como Recursos Humanos, Corregedoria, Macrorregionais de Saúde e Municípios. Esses são chamados de sub-redes e estão listados no Quadro 1:

Quadro 1: Sub-redes Ouvidoria SES/SC

CLASSIFICAÇÕES	SUB-REDES
Unidades Assistenciais	Cepon Hemosc Centro Catarinense de Reabilitação Hospital Doutor Waldomiro Colautti Hospital Florianópolis Hospital Governador Celso Ramos Hospital Infantil Joana de Gusmão Hospital Nereu Ramos Hospital Regional de São José Dr. Homero de Miranda Gomes Hospital Regional Hans Dieter Schmidt Hospital Tereza Ramos Santa Teresa de Dermatologia Sanitária Instituto de Cardiologia Instituto de Psiquiatria Maternidade Carmela Dutra Maternidade Darcy Vargas Maternidade Dona Catarina Kuss
Unidades Administrativas	Superintendência de Urgência e Emergência Superintendência de Gestão Administrativa Superintendência de Planejamento em Saúde Superintendência de Serviços Especializados e Regulação Superintendência de Hospitais Públicos Estaduais Superintendência de Vigilância em Saúde Gerência de Normatização de Gestão de Pessoas Coordenação do Fundo Estadual de Saúde Corregedoria da Secretaria de Estado da Saúde Diretoria de Logística
Macrorregiões de Saúde	Chapecó Joaçaba Blumenau Itajaí Florianópolis Criciúma Joinville
Municípios	Palhoça Biguaçu Joinville Imbituba Laguna

2.1 Outras Ouvidorias de Santa Catarina

Existem outras Ouvidorias do SUS em Santa Catarina, as quais são municipais e possuem gestão própria. Atuam em parceria com a Ouvidoria da SES/SC, não fazendo parte de sua gestão. São referentes às seguintes Secretarias Municipais de Saúde (SMS):

- Balneário Arroio do Silva;
- Balneário Camboriú;
- Blumenau;
- Chapecó;
- Criciúma;
- Florianópolis;
- Içara;
- Jaraguá do Sul;
- Lages;
- Navegantes; e
- São José.

2.2 Canais de comunicação

A Ouvidoria SES/SC disponibiliza para o cidadão diversos canais de comunicação, a fim de abranger a maior parcela possível da população catarinense. São esses:

- Telefone: 0800 048 2800;
- Formulário web, por meio do Portal da SES: www.saude.sc.gov.br;
- E-mail: ouvidoria@saude.sc.gov.br; e
- Correspondência: Rua Esteves Júnior, 160 – Centro, Florianópolis/SC, CEP 88015-130.

A central telefônica funciona das 7 às 19 horas, de segunda a sexta-feira (dias úteis). A ligação é gratuita.

Além dos canais acima mencionados, a Ouvidoria da SES/SC recebe manifestações da Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina (OGE/SC), por meio do Sistema de Ouvidoria (Sistema OUV), da Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde (OUVSUS), pelo Sistema OuvidorSUS e também de outras Ouvidorias estaduais e municipais do SUS.

2.3 Sistema informatizado

O sistema informatizado utilizado pela ouvidoria deve possibilitar a inserção das manifestações, sua categorização e o gerenciamento dos dados, além de garantir a segurança das informações. É importante, também, que o sistema facilite o processo de encaminhamento das manifestações de maneira que a ouvidoria e sua rede utilizem o mínimo de documentos impressos.

Desde 2007 trabalha-se com a organização sistêmica das Ouvidorias do SUS, utilizando o Sistema Informatizado OuvidorSUS. Essa ferramenta tem por finalidade o gerenciamento das manifestações e a disseminação de informações em saúde.

Figura 1: Tela inicial do Sistema OuvidorSUS

Ministério da Saúde

Ouvidor SUS

Ouvidoria

Operação do Sistema Registro Perfil Cidadão Gestão de Conteúdo Sair Ajuda

Registro

Usuário:

Iniciar Rascunho: Não Problema: selecionar Finalizar Atendimento

Atendimento Dados do Cidadão Detalhes da Demanda Dados da Demanda Anotações Encaminhamento da Demanda

* Tipo de Atendimento: selecionar Nº Protocolo:

Nº Atendimento: CartaSUS: N Nº:

NUP: N Nº:

Pesquisar Demanda: Por Protocolo Pesquisa Avançada

Técnico Responsável:

Responsável pelo Cadastro da Demanda:

Alterar Demanda Limpar Demanda

Copyright © 2009 DATASUS - Ministério da Saúde
Registro INPI - N°09165-0

Recentemente, a OUVSUS apresentou uma nova versão do **Sistema OuvidorSUS** e disponibilizou uma plataforma virtual de treinamento para conhecimento e manuseio de suas funcionalidades. O processo de implantação da nova ferramenta foi adiado para 2021 em virtude da Pandemia do Novo Coronavírus.

2.4 Classificação das manifestações

Os atendimentos registrados podem ser de seis tipos:

- **Elogio:** comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por um serviço prestado pelo SUS;
- **Informação:** comunicação verbal ou escrita em que o cidadão faz questionamentos a respeito do sistema de saúde ou sobre assistência à saúde;
- **Solicitação:** comunicação verbal ou escrita que contém requerimento de atendimento ou acesso a ações e serviços de saúde;
- **Sugestão:** comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria do sistema de saúde;
- **Reclamação:** comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação a ações e serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento;
- **Denúncia:** comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade na administração ou no atendimento prestado por entidade pública ou privada de saúde.

3 PERFIL DAS MANIFESTAÇÕES

No período analisado, esta Ouvidoria SES/SC realizou um total de **7.639** atendimentos. Desses, **5.192** manifestações foram registradas, gerando número de protocolo e seguindo o fluxo estabelecido para o devido tratamento e resposta. Os outros **2.447** atendimentos não geraram abertura de manifestações.

3.1 Tipos de manifestações

Na Tabela 1, observa-se que a maioria das manifestações está classificada como Solicitação (66%). As solicitações mais frequentes são sobre Falta de Medicamentos e Fila de Espera. Houve uma redução de 16% nas solicitações, em comparação ao ano anterior, e um aumento de 19% em reclamações e 48% em denúncias.

Tabela 1: Tipos de manifestações em número absoluto

TIPOS	QUANTIDADE
SOLICITAÇÃO	3.409
RECLAMAÇÃO	768
DENÚNCIA	497
INFORMAÇÃO	413
SUGESTÃO	55
ELOGIO	50
TOTAL	5.192

As manifestações baseadas na Lei de Acesso à Informação (LAI) são classificadas como Informação. No período analisado, foram registrados 139 pedidos de acesso à informação, caracterizando 34% do total de informações solicitadas. Enquanto as manifestações de informações tiveram um aumento de 4% em relação a 2019, as demandas baseadas na LAI aumentaram 190%, sendo um acréscimo de 91 demandas.

3.2 Manifestações por canais de comunicação

O Telefone é o meio mais utilizado pelo cidadão para o contato com a Ouvidoria SES/SC, totalizando 60% de todas as manifestações recebidas. Esse canal teve uma redução tanto em números absolutos quanto relativos, visto que em 2019 representava 77% de todas as manifestações e hoje 60%.

A diferença de 17% está distribuída entre os outros dois canais mais utilizados. O Formulário web, acessado pelo Portal da Ouvidoria da SES/SC, cresceu de 14% para quase 21%. O E-mail, embora continue sendo o terceiro canal mais utilizado, tem crescido em sua representatividade, visto que em 2019 compunha 8% das manifestações e em 2020 quase 19% – um aumento proporcional de 138%.

Os outros canais representam juntos 0,6% do total das manifestações.

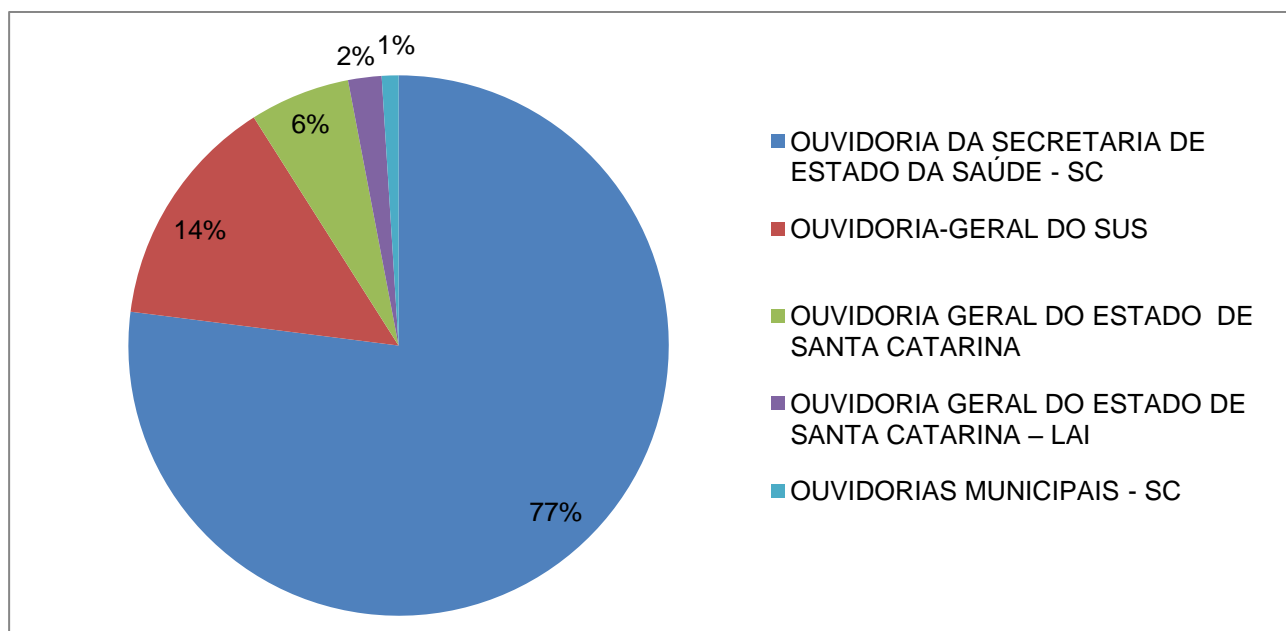
Tabela 2: Canais de comunicação

CANAIS DE COMUNICAÇÃO	QUANTIDADE
TELEFONE	3.112
FORMULÁRIO WEB	1.072
E-MAIL	977
PESSOALMENTE	13
CARTA	13
CORRESPONDÊNCIA OFICIAL	5
TOTAL	5.192

3.3 Origem das manifestações

Do total de 5.192 manifestações registradas no sistema da Ouvidoria SES/SC, 3.991 se originaram na própria Ouvidoria da SES/SC, sendo que as outras foram encaminhadas por outras ouvidorias, conforme Gráfico 1.

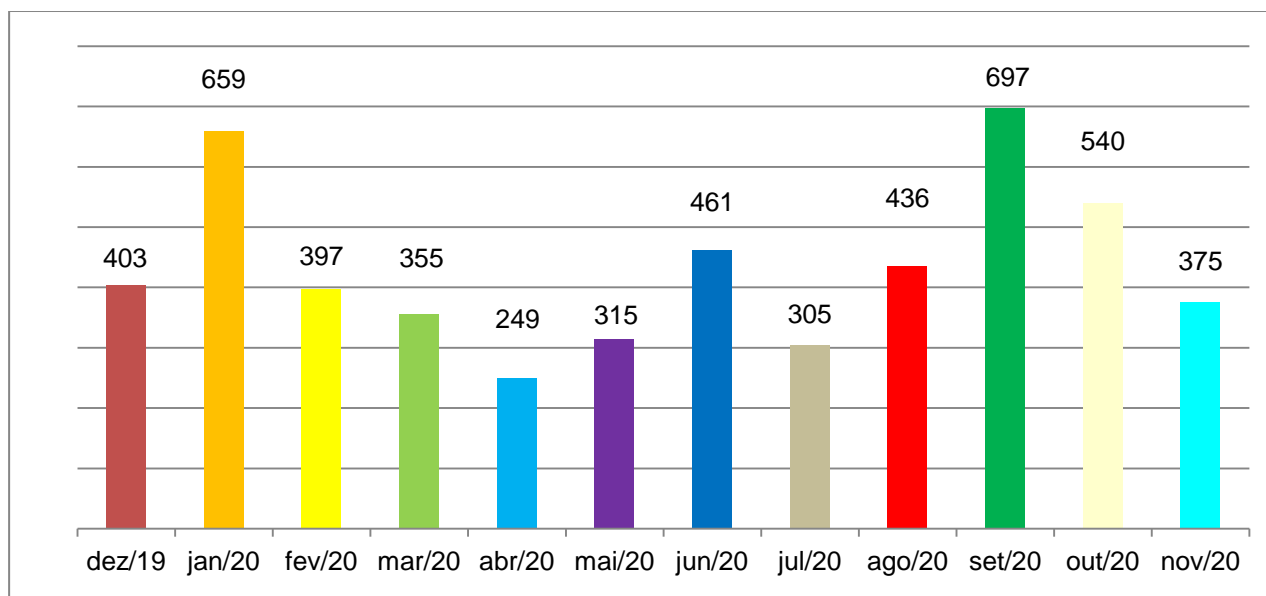
Gráfico 1: Origem das manifestações



3.4 Manifestações por período

Considerando-se apenas os protocolos gerados, o pico de maior quantidade de atendimentos ocorreu no mês de setembro/2020, quando a Ouvidoria SES/SC recebeu 697 manifestações. No Gráfico 2 se tem a quantidade de manifestações por mês. A média mensal consolidou-se em 433 manifestações.

Gráfico 2: Quantidade de manifestações por mês



3.5 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 de maneira efetiva como ferramenta de auxílio na gestão do SUS, além de assegurar o encaminhamento correto das manifestações. Os assuntos adotados são padronizados pelo Sistema OuvidorSUS.

Assistência Farmacêutica é o assunto mais recorrente, com 35% das manifestações, seguido de Assistência à Saúde (27%) e Gestão (20%). Esses se mantêm os assuntos mais recorrentes desde o ano anterior, 2019. Os outros assuntos representam 18% das manifestações.

Tabela 3: Assunto das manifestações

ASSUNTOS	QUANTIDADE
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	1.810
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1.398
GESTÃO	1.060
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	264
ALIMENTO	202
SAMU	93
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	89
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	58
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	56
OUVIDORIA DO SUS	48
FINANCEIRO	34
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	24
COMUNICAÇÃO	20
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	17
TRANSPORTE	17
CARTÃO SUS	1
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL	1
TOTAL	5.192

São tipificadas como *Assistência Farmacêutica* as manifestações que envolvem questões relacionadas a medicamentos, como a falta desses na rede do SUS, medicamentos não padronizados, estratégicos, dúvidas quanto à inclusão de fármacos no elenco daqueles que são cobertos pelo SUS.

Consideram-se *Assistência à Saúde* as manifestações 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 (áreas ambulatorial e hospitalar).

Já as manifestações de *Gestão* compreendem situações envolvendo a gerência necessária ao funcionamento do SUS, as quais assumem o compromisso de garantir e aperfeiçoar o funcionamento do sistema de saúde, oferecendo com suficiência e qualidade ações e serviços de saúde.

3.5.1 Manifestações por Subassunto

Os subassuntos são o detalhamento da manifestação 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.

A seguir, serão evidenciados os subassuntos mais tratados dos três assuntos de destaque.

3.5.1.1 Assunto Assistência Farmacêutica

Das 1.810 manifestações, 86% se referem a Componente Especializado. Desses, 79% indicaram Falta de Medicamento.

Os Medicamentos Não Padronizados, obtidos por meio de ação judicial, foram citados em 10% das vezes, das quais 8% foram por Falta de Medicamento.

Tabela 4: Subassuntos de Assistência Farmacêutica

SUBASSUNTOS	QUANTIDADE
COMPONENTE ESPECIALIZADO	1.554
NÃO PADRONIZADO	187
COMPONENTE BÁSICO	28
OUTROS	18
COMPONENTE ESTRATÉGICO	13
INCLUSÃO DE MEDICAMENTOS NA REDE SUS	5
NÃO ESPECIFICADO	4
FALTA DE MEDICAMENTO	1
TOTAL	1.810

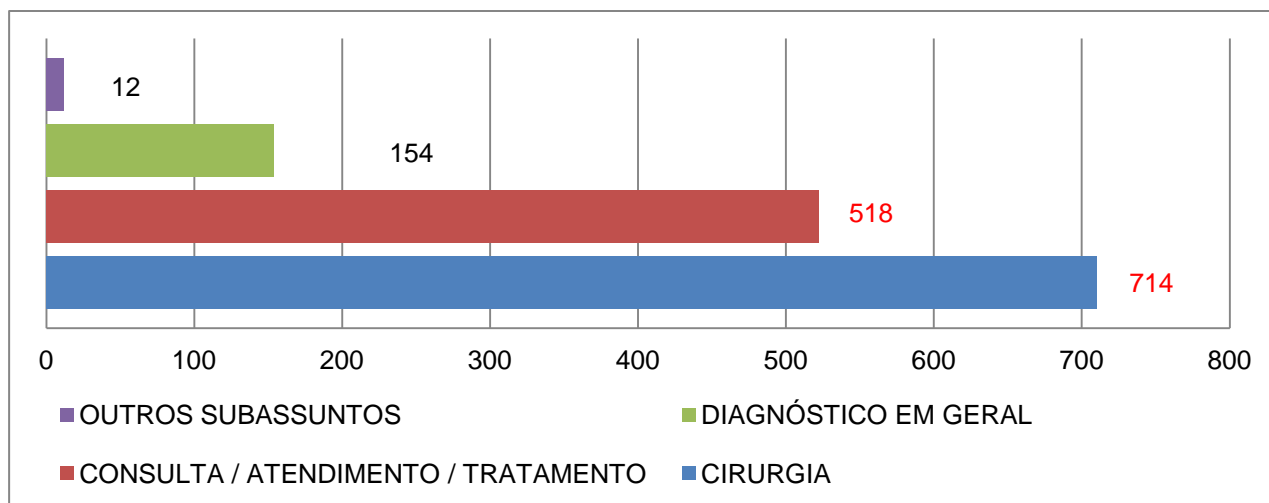
3.5.1.2 Assunto Assistência à Saúde

Das 1.398 manifestações, 51% se referem à área de Cirurgias. Dessas, 153 são de Cirurgias Ortopédicas.

Já Consultas/Atendimentos/Tratamentos representam 37%, com destaque para a especialidade de Oncologia (158), seguida de Oftalmologia (49) e de Ortopedia e Traumatologia (42) e de Ginecologia e Obstetrícia (42).

A maioria dessas 1.398 manifestações se refere à Fila de Espera, análise efetuada pelos técnicos da Ouvidoria da SES/SC. Normalmente, são pacientes ou familiares questionando a posição na fila e o tempo de espera para o agendamento. Mesmo estando disponível no site essa informação, muitos cidadãos solicitam o registro da manifestação para obterem resposta direta do órgão.

Gráfico 3: Subassuntos de Assistência à Saúde



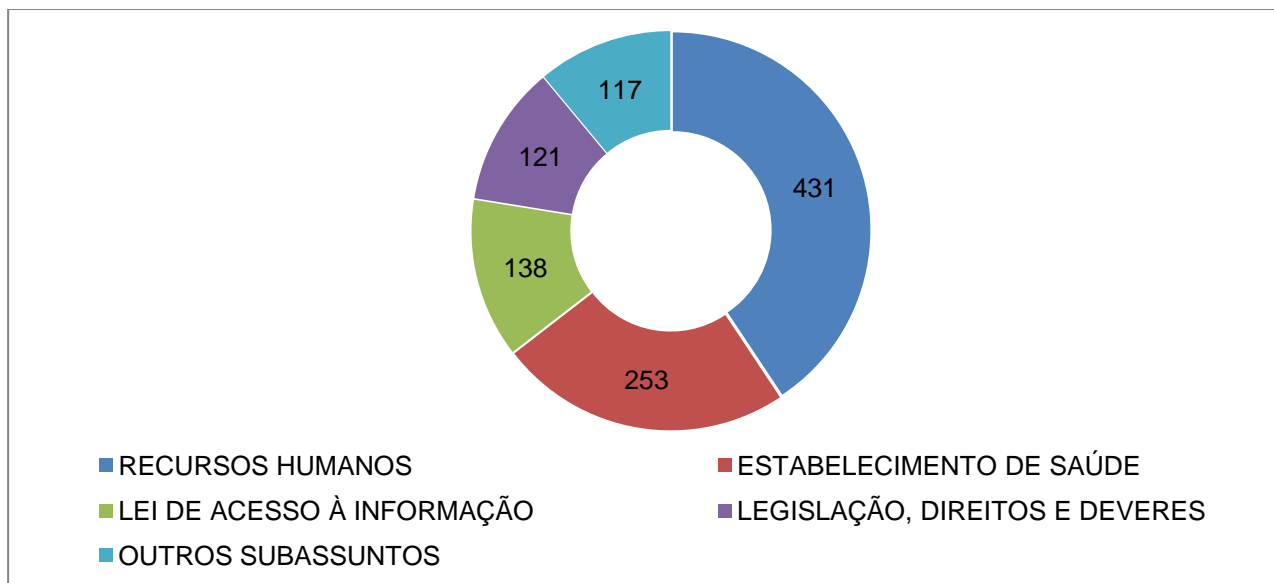
3.5.1.3 Assunto Gestão

Somaram-se 1.060 manifestações desse assunto no período analisado, cujo subassunto mais recorrente foi Recursos Humanos (41%). O número de manifestações desse subassunto dobrou em relação ao período anterior. Nesse universo encontram-se as situações a respeito dos 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 processos seletivos e nomeação dos aprovados.

As manifestações relacionadas a estrutura e funcionamento dos Estabelecimentos de Saúde representam 24%, destacando-se Rotinas/Protocolos de Unidade de Saúde, com 100 manifestações e Dificuldade de Acesso com 71.

Os Pedidos de Acesso à Informação (LAI) e outras Legislações representam, juntos, 24% das manifestações do assunto.

Gráfico 4: Subassuntos de Gestão



A partir dos dados observados, tem-se uma importante ferramenta de gestão, que subsidia discussões com as equipes de saúde e gestores, em busca da resolução das principais dificuldades encontradas, a fim de melhorar a qualidade dos serviços prestados e aumentar a satisfação dos cidadãos.

3.6 Manifestações por área de competência

As manifestações cadastradas pela Ouvidoria da SES/SC são distribuídas entre as sub-redes apresentadas no Quadro 1. Em cada um das sub-redes há um ou mais servidores capacitados ao trabalho, exercendo papel fundamental de referência técnica para o serviço de Ouvidoria da Saúde.

A Tabela 5 evidencia a quantidade de manifestações recebida por cada sub-rede desta Ouvidoria da SES/SC.

Tabela 5: Manifestações quanto à área de competência

ÁREAS	SUB-REDE	QUANTIDADE
ASSESSORIA SES/SC	SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DE SANTA CATARINA	26
	GABINETE DO SECRETÁRIO SES/SC	1
MACRORREGIONAIS	COORDENADORIA MACRORREGIONAL DE SAÚDE DE ITAJAÍ	141
	COORDENADORIA MACRORREGIONAL DE SAÚDE DE CRICIÚMA	133
	COORDENADORIA MACRORREGIONAL DE SAÚDE DE BLUMENAU	100
	COORDENADORIA MACRORREGIONAL DE SAÚDE DE JOINVILLE	83
	COORDENADORIA MACRORREGIONAL DE SAÚDE DE JOAÇABA	80
	COORDENADORIA MACRORREGIONAL DE SAÚDE DE CHAPECÓ	62
	COORDENADORIA MACRORREGIONAL DE SAÚDE DE FLORIANÓPOLIS	52
SUPERINTENDÊNCIAS E NÚCLEOS	SUPERINTENDÊNCIA DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS E REGULAÇÃO	1.474
	SUPERINTENDÊNCIA DE PLANEJAMENTO EM SAÚDE	1.256
	SUPERINTENDÊNCIA DE HOSPITAIS PÚBLICOS ESTADUAIS	172
	SUPERINTENDÊNCIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE	150
	DIRETORIA DE LOGÍSTICA	147
	SUPERINTENDÊNCIA DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	120
	SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA	60
	GERÊNCIA DE NORMATIZAÇÃO DE GESTÃO DE PESSOAS	5
	COORDENAÇÃO DO FUNDO ESTADUAL DE SAÚDE	4
UNIDADES FINALÍSTICAS	HOSPITAL GOVERNADOR CELSO RAMOS	60
	HOSPITAL REGIONAL HANS DIETER SCHMIDT	44
	HOSPITAL REGIONAL DE SÃO JOSÉ DR. HOMERO DE MIRANDA GOMES	37
	HOSPITAL CEPON	32
	HOSPITAL MATERNIDADE TEREZA RAMOS	27
	CENTRO CATARINENSE DE REABILITAÇÃO	20
	HEMOSC	20
	INSTITUTO DE CARDIOLOGIA DE SANTA CATARINA	18
	MATERNIDADE CARMELA DUTRA	16
	HOSPITAL FLORIANÓPOLIS	15
	HOSPITAL NEREU RAMOS	10
	HOSPITAL INFANTIL JOANA DE GUSMÃO	5
	HOSPITAL DOUTOR WALDOMIRO COLLAUTTI	2
	INSTITUTO DE PSIQUIATRIA	2
	MATERNIDADE DARCY VARGAS	1
MATERNIDADE DONA CATARINA KUSS	1	
NÃO PERTENCEM À SES/SC		816
TOTAL		5.192

As unidades da SES que mais receberam manifestações no período foram a Superintendência de Serviços Especializados e Regulação (SUR) e a Superintendência de Planejamento em Saúde (SPS), com, respectivamente, 28% e 24% do total das demandas.

A SUR, superintendência com maior número de manifestações de 2021, é uma das áreas de maior importância e complexidade no âmbito da SES/SC. Além da regulação de procedimentos ambulatoriais e hospitalares, eletivos e de urgência, ela contempla toda a área de transplantes, serviços de atenção à pessoa com deficiência, tratamento fora do domicílio, telessaúde, toxicologia, além de comportar a estrutura das macrorregionais de Saúde por meio da Diretoria de Articulação Regional de Santa Catarina. Em comparação ao período anteriormente analisado, apresentou uma redução no número de manifestações recebidas, visto que em 2019 recebeu 1.835 manifestações, o que representa uma redução de 20%. O número está relacionado à publicização da lista de espera para cirurgias e atendimentos no Portal da SES/SC, facilitando o acesso à informação aos cidadãos.

Um aumento considerável pode ser verificado também na quantidade de manifestações encaminhadas à SPS, de 1.044, para um acréscimo de 20%, tendo em vista que após a reforma administrativa, a Diretoria de Assistência Farmacêutica (DIAF) passou a compor sua estrutura.

A Superintendência de Vigilância em Saúde recebeu 150 manifestações. Isso porque as ações de vigilância são, em sua maioria, responsabilidade da gestão municipal. Por isso, o cidadão é orientado, primeiramente, a procurar o órgão local para tentar solucionar a situação. Outros casos são repassados para os municípios por meio das macrorregionais de saúde. Outro motivo foi a alteração da DIAF, que passou a compor a SPS, conforme mencionado acima. Em 2019, a SUV havia recebido 169 manifestações.

Entre as manifestações das coordenadorias macrorregionais, nota-se que a Coordenadoria Macrorregional de Saúde de Itajaí teve 22% das manifestações das macrorregionais, seguida da de Criciúma com 20%.

Entre as unidades finalísticas da SES/SC, destaque para o Hospital Governador Celso Ramos (Florianópolis), com 19% das manifestações dessas unidades, e o Hospital Regional Hans Dieter Schmidt (Joinville), com 14%.

Para facilitação do 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. No Quadro 2 estão relacionadas as unidades da SES e se possuem ou não ouvidoria própria.

Quadro 2: Unidades da SES e ouvidoria própria

UNIDADES DA SES	OUVIDORIA PRÓPRIA
CEPON	SIM
HOSPITAL FLORIANÓPOLIS	SIM
HOSPITAL GERAL E MATERNIDADE TEREZA RAMOS	SIM
HOSPITAL GOVERNADOR CELSO RAMOS	SIM
HOSPITAL INFANTIL JOANA DE GUSMÃO	SIM
HOSPITAL REGIONAL HANS DIETER SCHMIDT	SIM
HOSPITAL REGIONAL HOMERO DE MIRANDA GOMES	SIM
INSTITUTO DE CARDIOLOGIA DE SANTA CATARINA	SIM
INSTITUTO DE PSIQUIATRIA	SIM
MATERNIDADE DARCY VARGAS	SIM
CENTRO CATARINENSE DE REABILITAÇÃO	NÃO
HEMOSC	NÃO
HOSPITAL DR. WALDOMIRO COLAUTTI	NÃO
HOSPITAL NEREU RAMOS	NÃO
HOSPITAL SANTA TERESA	NÃO
MATERNIDADE CARMELA DUTRA	NÃO
MATERNIDADE DONA CATARINA KUSS	NÃO

Com o Quadro 2 verifica-se que, das 17 unidades finalísticas da SES/SC, 10 possuem ouvidoria própria. Em 2019, eram oito unidades com ouvidorias próprias. O aumento representa 25% do número do ano anterior.

3.7 Resolubilidade

Esse índice mostra o percentual de manifestações que completaram o fluxo de tratamento – foram acolhidas, registradas, encaminhadas, concluídas e fechadas, com resposta enviada ao cidadão. Considerando as informações da Tabela 6, alcançamos um percentual de resolubilidade de 98%, aumentando 2% em relação ao período anterior.

Tabela 6: Resolubilidade das manifestações

STATUS DA DEMANDA	QUANTIDADE
FECHADAS/ARQUIVADAS	5.107
ABERTAS/ENCAMINHADAS	85
TOTAL	5.192

Dentre os setores com mais pendências tem-se a Superintendência de Vigilância em Saúde, com 36 manifestações não concluídas, seguida das macrorregionais de saúde, sendo as mais demandadas as macrorregionais de saúde de Florianópolis e de Itajaí.

3.8 Atendimentos sem abertura de manifestação

Houve 2.447 atendimentos que não possuem os pré-requisitos para registro de abertura de manifestação, advindo de atendimento telefônico (1.247), registro de formulário web (1.068) e originadas na OGE/SC (132).

Dos 1.247 atendimentos advindos da central telefônica que não geraram manifestações, 38% ocorreram pelo próprio cidadão optar pela não abertura da manifestação. Já em 36% dos casos os atendentes informaram o contato de outros serviços ou órgãos públicos de saúde, como SMS, e em 13% não houve abertura no momento por insuficiência de dados. Os outros 13% referem-se à informação do andamento da manifestação, demandas do mesmo teor já cadastradas ou interrupção da ligação.

Em relação ao formulário web, dos 1.068 formulários que não geraram manifestações, em 49% dos casos informou-se o contato de outros serviços ou órgãos públicos de saúde. Já em 44% não houve abertura no momento por insuficiência de dados – podendo ou não ser abertas em momento posterior. Os outros 7% são relativos a demandas do mesmo teor já cadastradas, informação do andamento da manifestação e opção do cidadão de não abrir a manifestação.

O motivo mais recorrente é a insuficiência de dados. Isso ocorre porque o próprio cidadão redige com suas palavras a manifestação e, muitas vezes, não informa dados suficientes 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 7 os motivos pelos quais as manifestações são rejeitadas, não sendo possível verificar se aqueles cidadãos retornaram o contato ou desistiram de registrar sua manifestação.

Tabela 7: Atendimentos sem abertura de manifestação

ORIENTAÇÕES/INFORMAÇÕES	QUANTIDADE
MANIFESTAÇÃO NÃO ACEITA POR INSUFICIÊNCIA DE DADOS	633
CIDADÃO OPTOU PELA NÃO ABERTURA DA MANIFESTAÇÃO	479
ORIENTADO ENTRAR EM CONTATO COM UNIDADE DA SMS	439
INFORMADO TELEFONE SERVIÇOS PÚBLICOS DE SAÚDE	266
MANIFESTAÇÃO PERTINENTE À OUTRA INSTITUIÇÃO	202
DEVOLVIDAS – OGE/SC	138
INFORMADO ANDAMENTO DA MANIFESTAÇÃO	125
MANIFESTAÇÃO COM MESMO TEOR JÁ CADASTRADA	74
ORIENTADO ENTRAR EM CONTATO COM UNIDADE DA SES	58
LIGAÇÃO INTERROMPIDA	33
TOTAL	2.447

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria SES/SC, por meio de suas atividades diárias e constantes, desenvolve o papel de proporcionar espaço de cidadania, em que usuários, profissionais de saúde, gestores e cidadãos podem registrar suas necessidades, na expectativa de resolução e atendimento. Ao buscarem este canal, depositam na Ouvidoria sua confiança e contribuem com informações ao SUS.

O ano de 2020 foi marcado pelo início da pandemia do Novo Coronavírus, o qual impactou de maneira intensa nas atividades da SES/SC. Enquanto o mundo se adaptava ao trabalho remoto, a necessidade dos órgãos de saúde se fez cada vez mais presente. Por isso, embora com adaptações, os serviços de saúde funcionaram de forma presencial durante todo o período.

Tivemos 7.639 atendimentos realizados de dezembro de 2019 a novembro de 2020, em que 68% se converteram em manifestações. Embora haja diversas formas de se manifestar na Ouvidoria, a predominante é por meio de solicitação, seguida de reclamações e denúncias.

Com atendimentos em todos os canais de comunicação, a central telefônica continuou sendo o meio mais utilizado para o contato, por meio de ligação gratuita. No entanto, houve um acesso maior à Ouvidoria por meio da internet. Isso aponta para uma mudança de perfil do manifestante e a necessidade de estimular a utilização desses canais, que permitem que o próprio cidadão escreva sua manifestação com mais riqueza de detalhes.

Apesar do grande número de manifestações registradas pela internet, muitas ainda são devolvidas, especialmente pela falta de dados básicos para a apuração, como a identificação completa do paciente, data e local de atendimento. Disso, concluímos que é preciso instruir o cidadão para que haja maior esclarecimento no momento de registrar a manifestação.

A maioria das manifestações continua a entrar pela nossa Ouvidoria da SES/SC, seguida da Ouvidoria Geral do SUS. Já o mês em que mais houve demandas foi em setembro/2020, seguido de janeiro/2020.

Os três assuntos mais abordados continuam sendo: Assistência Farmacêutica, Assistência à Saúde e Gestão, nessa ordem. A falta de medicamentos e o acesso à fila de espera online são os temas mais solicitados.

Em decorrência dos assuntos mencionados, conseqüentemente os setores mais demandados foram a Superintendência de Serviços Especializados e Regulação e a Superintendência de Planejamento em Saúde. Entre as unidades finalísticas, receberam maior número de manifestações o Hospital Governador Celso Ramos e o Hospital Regional Hans Dieter Schmidt. Já entre as macrorregionais de saúde, a macro de Itajaí recebeu mais manifestações, seguida da de Criciúma.

Nossa capacidade de responder e finalizar manifestações, simplificando e agilizando fluxos, índice que chamamos de Resolubilidade, está em 98%, crescendo 2% em relação ao ano anterior. 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. 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 manifestações respondidas, mas melhora a qualidade das respostas. Prova disso é a quantidade de unidades da SES com ouvidorias próprias, sendo 10 em 2020, sendo que em 2019 havia oito.

Reforçamos que a construção deste relatório visa informar aos gestores da Saúde os aspectos mais relevantes apontados nas manifestações dos cidadãos, que exercem sua cidadania por meio da Ouvidoria.