



GOVERNO DE  
**SANTA  
CATARINA**  
SECRETARIA DA SAÚDE

# 2022

## Relatório de Gestão **OUVIDORIA**

Florianópolis, 10 de fevereiro de 2023



**ESTADO DE SANTA CATARINA  
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE  
GABINETE DO SECRETÁRIO  
COORDENADORIA DE CONTROLE INTERNO E OUVIDORIA**

**Governador**

Jorginho dos Santos Mello

**Vice-Governadora**

Marilisa Boehm

**Secretária de Estado da Saúde**

Carmen Emília Bonfá Zanotto

**Coordenadora de Controle Interno e Ouvidoria**

Magali Geovana Ramlow Campelli

**Equipe Ouvidoria SES/SC**

Agostinho da Silva

Daniely Maria Goulart

Frederico Tadeu da Silva

Grasiela Cardoso Ludvig

Guimel Americano

Jéssica de Oliveira Rech

Juliana Pauli Teixeira Witoslawski

Lilian de Almeida Fonseca

Luciana de Andrade

Maiany Caroline Stefani

Rita de Cácia Pereira

Waldinéya Moraes de Azevedo

**Elaboração**

Juliana Pauli Teixeira Witoslawski

Grasiela Cardoso Ludvig

**Revisão e Edição**

Jéssica de Oliveira Rech

**Período analisado**

1º de janeiro de 2022 a 31 de dezembro de 2022

**Fonte**

Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS/DataSUS/Ministério da Saúde

**Data da publicação**

10 de fevereiro de 2023

---

## CONTEÚDO

1 APRESENTAÇÃO.....	3
2 A OUVIDORIA DA SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE.....	4
2.1 Competências.....	4
2.2 Estrutura.....	4
2.3 Canais de comunicação.....	6
3 OUVIDORIA EM NÚMEROS.....	6
3.1 Atendimentos por período.....	7
3.2 Atendimentos sem abertura de manifestações.....	7
4 ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES.....	8
4.1 Classificação das manifestações.....	8
4.2 Manifestações por canais de comunicação.....	11
4.3 Origem das manifestações.....	13
4.4 Assunto das manifestações.....	13
4.4.1 Assunto das manifestações por classificação.....	15
4.4.2 Manifestações por subassunto.....	16
4.4.2.1 Assistência à Saúde.....	16
4.4.2.2 Assistência Farmacêutica.....	17
4.4.2.3 Gestão.....	18
4.5 Manifestações por área de competência.....	18
4.6 Programação Anual de Saúde.....	20
4.7 Resolubilidade e Tempo de resposta das manifestações.....	21
4.8 Perfil dos manifestantes.....	22
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	24



## QUEM SOMOS E ONDE ESTAMOS?

A Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina, denominada **Ouvidoria SES/SC**, atua como instrumento de participação social e de gestão pública. É um canal de interação entre o cidadão e o órgão público, que possibilita a melhoria dos serviços em saúde e promove 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 2022, em cumprimento ao art. 14, inciso II da Lei nº 13.460/201, consolidando as informações referentes às manifestações recebidas, sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos em saúde.

Os dados analisados são oriundos 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 2022 foi de grande avanço para a Ouvidoria SES/SC, sendo marcado por inovações e desafios.**

**O assunto mais tratado foi a espera para cirurgias eletivas, reflexo ainda da suspensão dos procedimentos cirúrgicos eletivos de média e alta complexidades, no período de enfrentamento à pandemia do Novo Coronavírus (Covid-19).**

**A resolubilidade das manifestações foi de 98,3% e o tempo médio de resposta ao cidadão foi de 13 dias, resultado da implementação do Fluxo de Monitoramento das Manifestações Pendentes de Resposta.**

## 2 A OUVIDORIA DA SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

A Ouvidoria SES/SC é o meio legítimo e oficial que qualquer pessoa, natural ou jurídica, pode utilizar, a fim de se comunicar com a gestão pública em saúde.

### 2.1 Competências

É competência da Ouvidoria SES/SC:

I – priorizar os princípios e as diretrizes do SUS, constituindo-se em instrumento garantidor da democratização e da ampliação dos direitos ao cidadão;

II – receber as manifestações dos cidadãos relativas aos serviços prestados pelo SUS e encaminhá-las às áreas competentes;

III – acompanhar o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuários no âmbito da SES;

IV – estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de Ouvidorias em Saúde; e

V – atuar de forma integrada à Ouvidoria-Geral do SUS (OUVSUS), vinculada ao Ministério da Saúde e à Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina (OGE), vinculada à Controladoria-Geral do Estado de Santa Catarina, com vistas ao cumprimento das diretrizes e instruções delas emanadas.

### 2.2 Estrutura

A Ouvidoria SES/SC está inserida na Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria, sendo uma unidade organizacional subordinada diretamente ao Gabinete do Secretário de Estado da Saúde.

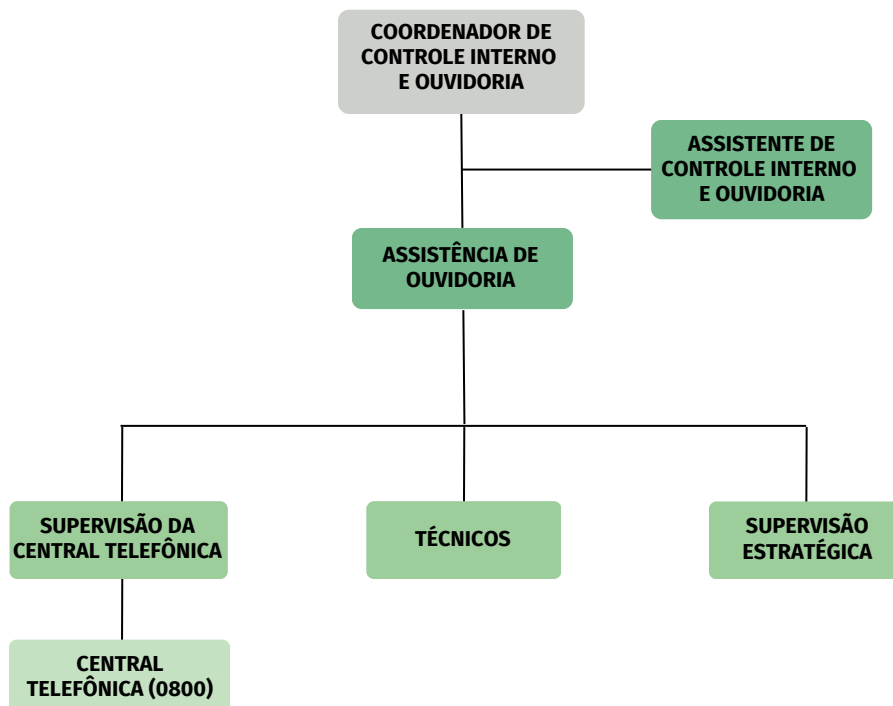
Constitui-se como órgão setorial do Sistema Administrativo de Ouvidoria do Governo de Estado de Santa Catarina e vincula-se tecnicamente à OUVSUS e à OGE.

A estrutura da Ouvidoria SES/SC é composta por:

I – a Ouvidoria SES/SC, unidade central; e

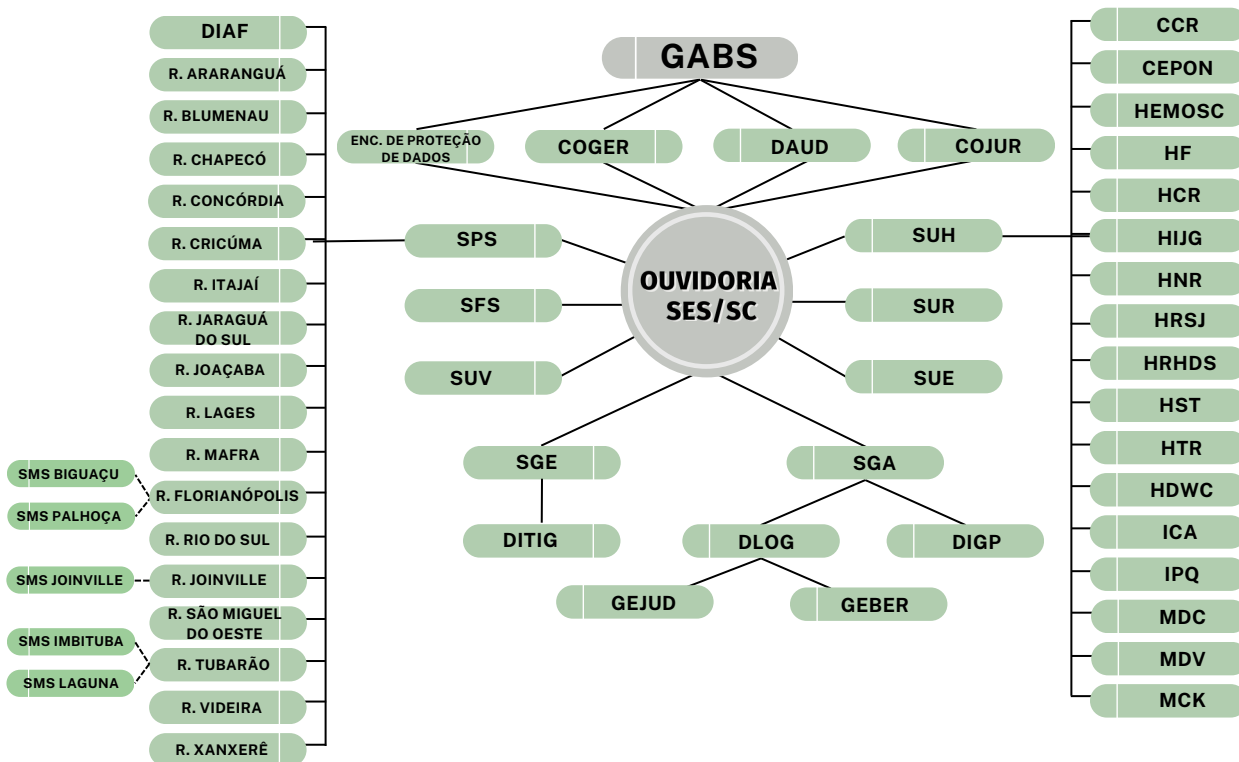
II – as Sub-redes: ouvidorias representadas pelos Setores Administrativos da SES/SC, as Regionais de Saúde e as Unidades Finalísticas de Saúde (maternidades, hospitais, laboratórios e vigilância), como pontos de resposta.

Figura 1: Unidade central da Ouvidoria SES/SC



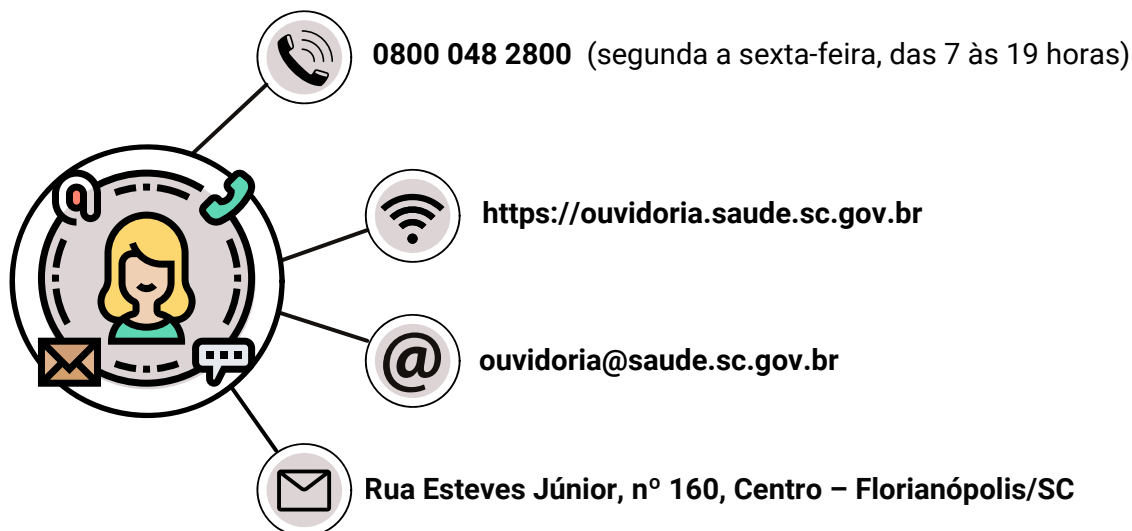
Fonte: Elaborada por CIOUV/OUV (2022).

Figura 2: Sub-redes da Ouvidoria SES/SC



Fonte: Elaborada por CIOUV/OUV (2022).

## 2.3 Canais de comunicação



## 3 OUVIDORIA EM NÚMEROS



**15.356**  
Total de atendimentos - 2022

**10.150**  
Total de atendimentos - 2021

**51%**



**9.562**  
Com abertura de manifestação

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

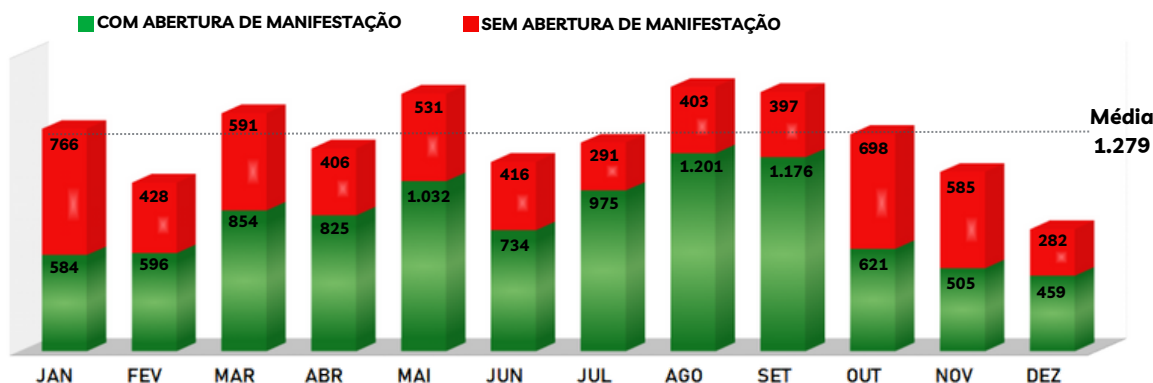


**5.794**  
Sem abertura de manifestação

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

### 3.1 atendimentos por período

Gráfico 1: Quantidade de atendimentos por mês



Fonte: Elaborado por CIOUV/OUV (2023), Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS/DataSUS/MS (2022).

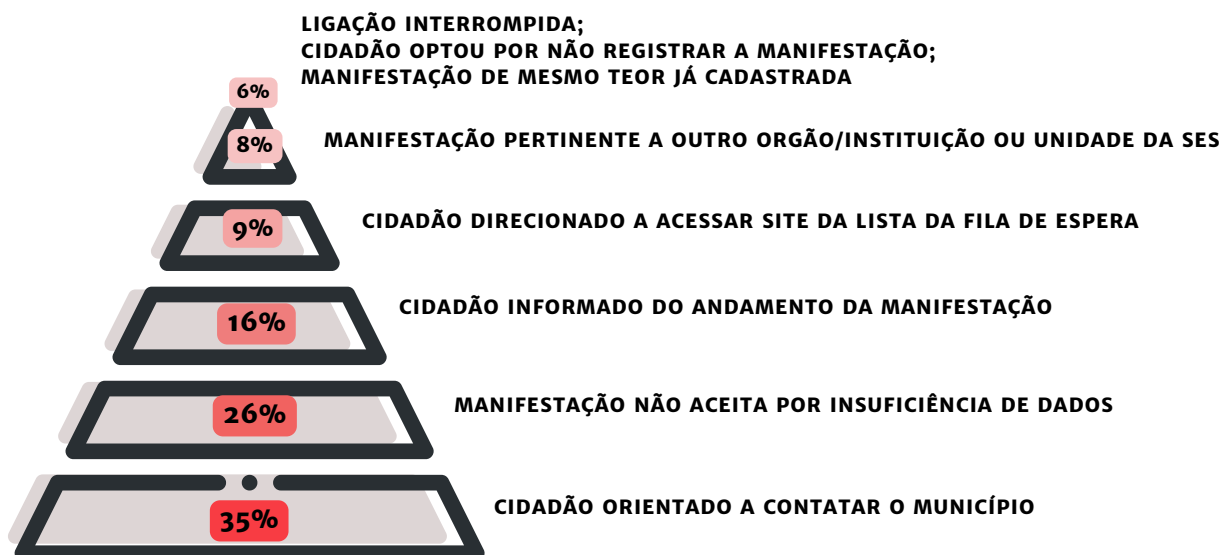
A quantidade média de atendimentos realizados pela Ouvidoria SES/SC consolidou-se em 1.279 atendimentos. Nos meses de maio, agosto e setembro de 2022 foram realizados mais de 1.500 atendimentos. O ápice de atendimentos sem abertura de manifestação ocorreu em janeiro, com um total de 766 atendimentos. Já o auge de manifestações abertas ocorreu no mês de agosto, num total de 1.201 demandas.

A maioria dos atendimentos, conforme representado 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.

### 3.2 Atendimentos sem abertura de manifestações

Os atendimentos sem abertura de manifestações representam 38% do total realizado em 2022. Dos 5.794 atendimentos, 4.074 advêm de atendimento da Central Telefônica e 1.720 de registro de Formulário Web.

Figura 3: Temas dos atendimentos sem abertura de manifestações



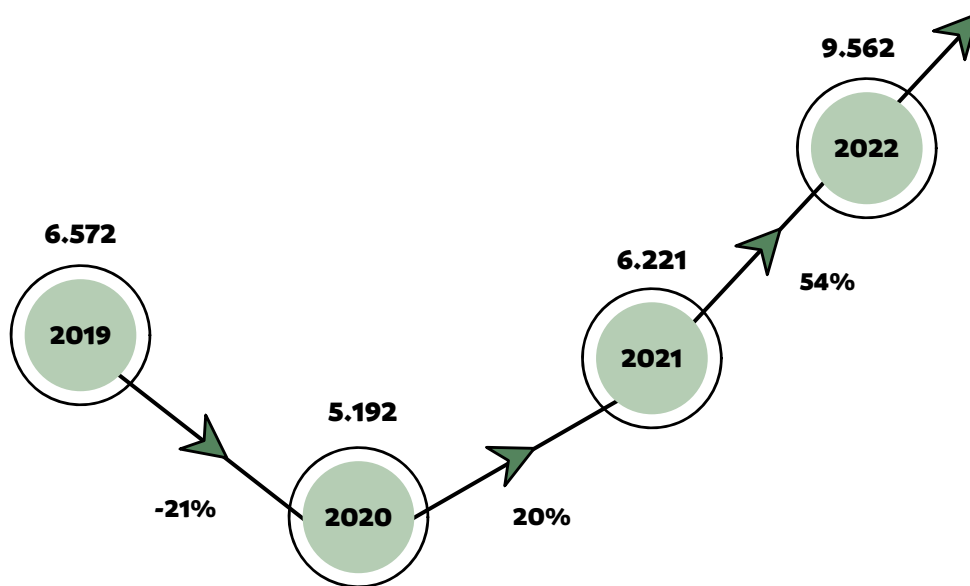
Fonte: Elaborada por CIOUV/OUV (2023), Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS/DataSUS/MS (2022).



## 4 ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

No exercício de 2022 foram registradas 9.562 manifestações no Sistema OuvidorSUS, que representam 62% do total de atendimentos do período analisado. O Gráfico 2 demonstra a evolução do número de manifestações registradas nos últimos anos, havendo uma variação média anual das manifestações de 1.916 e um crescimento expressivo de 54% em comparação ao ano anterior.

Gráfico 2: Quantidade de manifestações por ano



Fonte: Elaborado por CIOUV/OUV (2023), Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS/DataSUS/MS (2022).

### 4.1 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, somaram 91% das manifestações de 2022.



A Tabela 1 demonstra as evoluções anuais das classificações, a variação de 2022 em relação a 2021 e os valores percentuais de 2022.

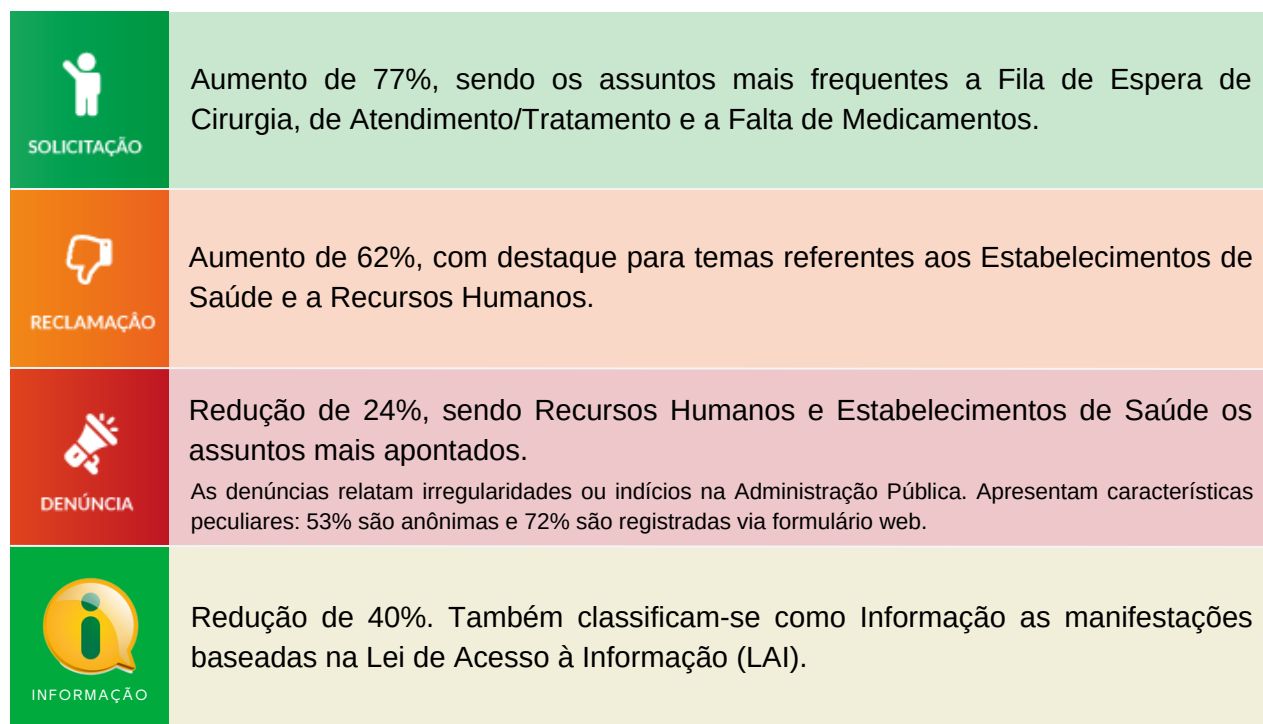
Tabela 1: Classificação das manifestações por conteúdo por ano

	2019	2020	2021	Varição	2022	2022 (%)
SOLICITAÇÃO	5.089	3.409	4.324	77%	7.674	80,3%
RECLAMAÇÃO	800	768	625	62%	1.011	10,6%
DENÚNCIA	343	497	606	-24%	461	4,8%
INFORMAÇÃO	247	413	576	-40%	346	3,6%
ELOGIO	68	50	41	34%	55	0,6%
SUGESTÃO	25	55	49	-69%	15	0,1%
<b>TOTAL</b>	<b>6.572</b>	<b>5.192</b>	<b>6.221</b>	<b>54%</b>	<b>9.562</b>	<b>100%</b>

Fonte: Elaborada por CIOUV/OUV (2023), Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS/DataSUS/MS (2022).

A Figura 4 traz uma análise das classificações que se destacaram quanto ao índice de variação atingido no último ano, visto estarem relacionados diretamente ao assunto da manifestação.

Figura 4: Análise da variação das classificações



Fonte: Elaborada por CIOUV/OUV (2023), Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS/DataSUS/MS (2022).

# LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI)

 Lei 12.527/2011

Foram registrados **189** pedidos de acesso à informação em 2022, o que representa 55% do total absoluto das informações solicitadas.

Comparado ao ano de 2021, houve redução de 37% das manifestações relativas à LAI.

63% das informações por meio de LAI são concernentes de solicitações de acesso ao Sistema de Gestão de Protocolo Eletrônico (SGP-e), visto que este ficou restrito às partes interessadas por cumprimento à Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados).

Com o objetivo de cumprir o direito à informação de forma qualificada e sistematizada nos prazos estabelecidos pela Lei, algumas sub-redes criaram práticas para melhor atender às demandas da LAI e monitorar os assuntos mais requisitados.

Tabela 2: Resolubilidade e tempo médio de resposta de LAI

Pedidos de Acesso à Informação Total 189	
Resolubilidade <b>100%</b>	
Respondidas <b>189</b>	Em Tratamento <b>0</b>
Respostas Dentro do Prazo	<b>100%</b>
Tempo Médio de Resposta	<b>8,7 dias</b>

Fonte: Elaborada por CIOUV/OUV (2023), Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS/DataSUS/MS (2022).

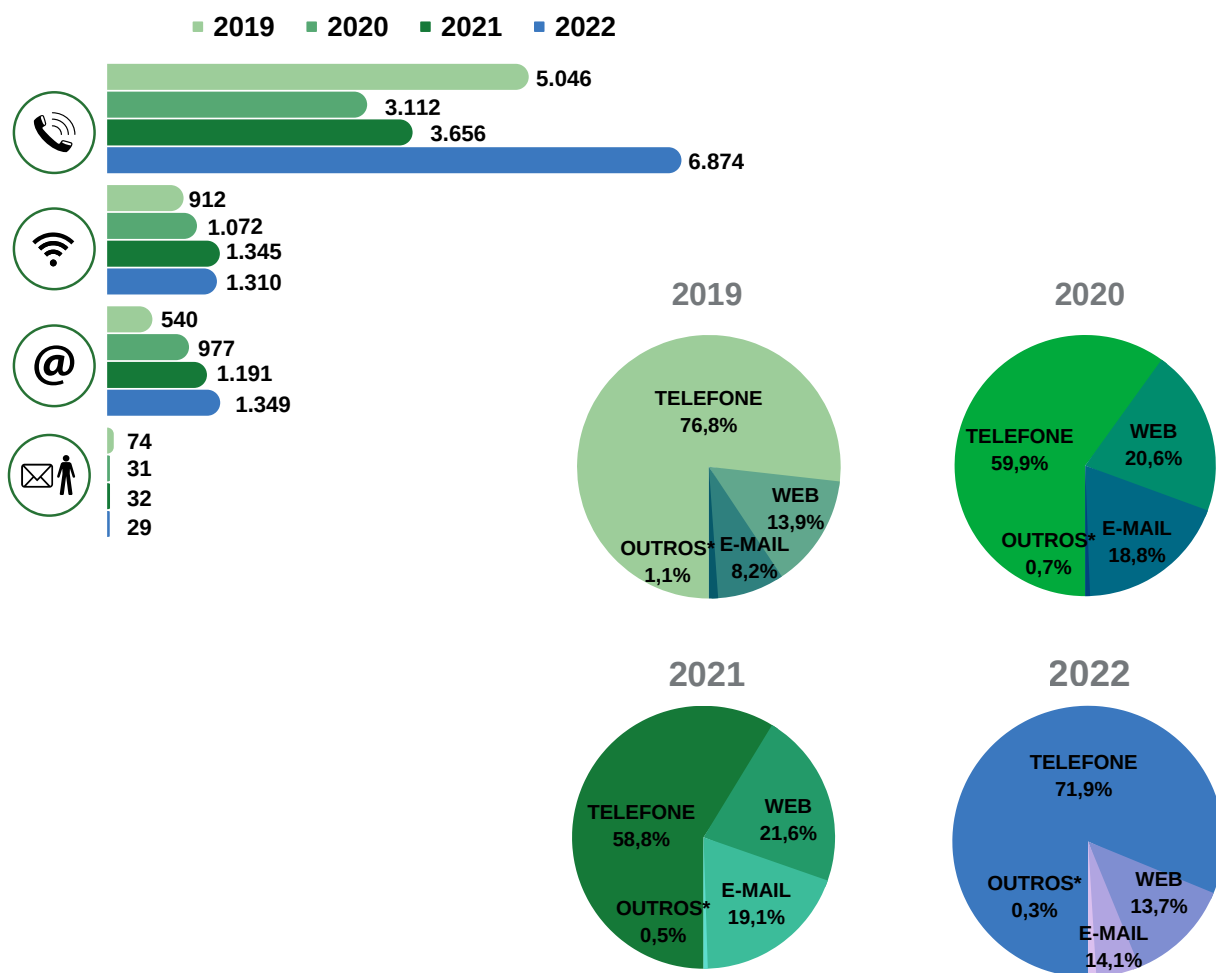
## 4.2 Manifestações por canais de comunicação

O Telefone é o canal mais utilizado pelo cidadão. Em 2022, representou 72% do total de 9.562 manifestações recebidas. Este canal teve 6.874 atendimentos e um crescimento de 88%, se comprado com os atendimentos de 2021, que totalizaram 3.656, conforme Gráfico 3.

Das 6.874 manifestações recebidas pelo canal, 6.459 originaram na própria Ouvidoria SES/SC, 312 advieram do "Disque Saúde 136" (serviço de atendimento do Ministério da Saúde) e 103 foram encaminhadas para esta SES/SC por outras origens.

O Formulário Web e o E-mail são canais em constante crescimento. Representam, juntos, 28% do total das manifestações recebidas no período analisado. O E-mail obteve um aumento de 13% quando comparado ao ano anterior; o Formulário Web, no entanto, uma redução de 2,6%.

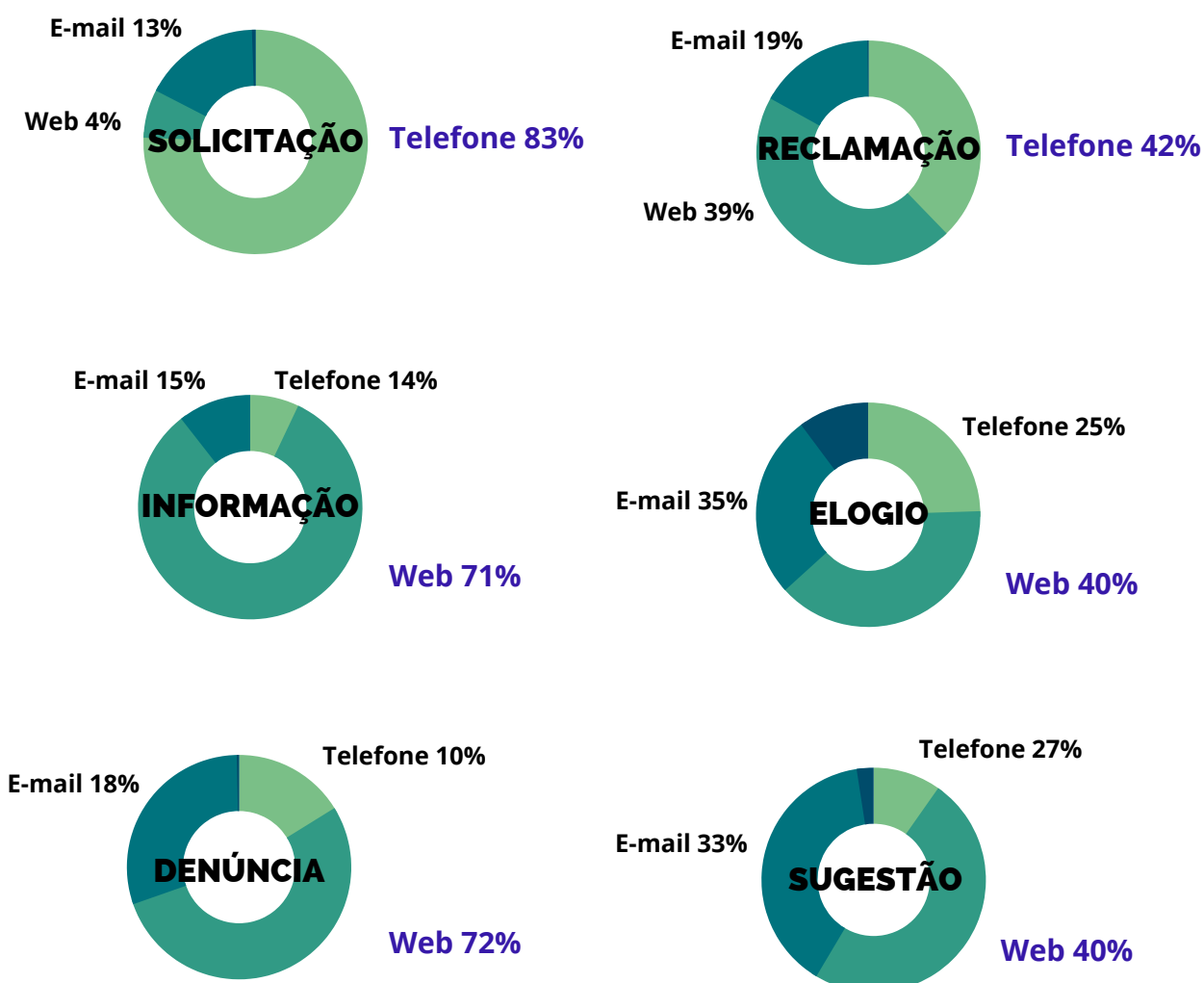
Gráfico 3: Quantidade de manifestações por canal de comunicação por ano



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

Fonte: Elaborado por CIOUV/OUV (2023), Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS/DataSUS/MS (2022).

Gráfico 4: Classificação da manifestações por canal de comunicação



Fonte: Elaborado por CIOUV/OUV (2023), Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS/DataSUS/MS (2022).

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



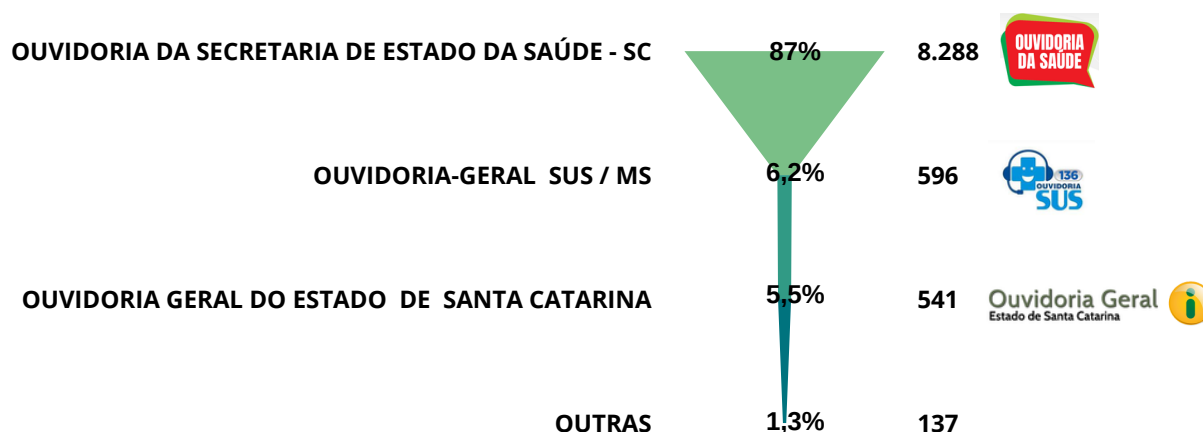
O teleatendimento da ouvidoria tem se mostrado um importante espaço de democratização e gestão das informações na área da saúde, uma vez que a população o procura na busca de informações qualificadas sobre o funcionamento do SUS.



### 4.3 Origem das manifestações

Das manifestações registradas no Sistema OuvidorSUS em 2022, 8.288 originaram-se na própria Ouvidoria da SES/SC representando 87% do total; 596 foram provenientes da OUVSUS, 541 da OGE/SC, representando 6,2% e 5,5% respectivamente, e 137 de outras ouvidorias externas. O Gráfico 5 informa os valores absolutos e em percentuais.

Gráfico 5: Quantidade de manifestações por origem



Fonte: Elaborado por CIOUV/OUV (2023), Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS/DataSUS/MS (2022).

### 4.4 Assunto das manifestações

A distribuição das manifestações por assuntos é realizada de acordo com a análise de seu conteúdo. Ao serem padronizados, asseguram o encaminhamento correto das manifestações, além de serem utilizados como ferramenta de gestão do SUS.

Os assuntos adotados são padronizados pelo Sistema OuvidorSUS, sendo os mais frequentes:

- **ASSISTÊNCIA À SAÚDE:** abordam as necessidades 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 fluxo do sistema, oferecendo ações e serviços de saúde de qualidade.

A Tabela 3 demonstra os assuntos mais demandados no ano de 2022, comparados aos anos anteriores.

Tabela 3: Assunto das manifestações por ano

	2019	2020	2021	Varição	2022	2022 (%)
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1.992	1.398	2.294	152%	5.787	60,5%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	2.881	1.810	1.717	-0,9%	1.702	17,8%
GESTÃO	861	1.060	1.213	10%	1.349	14%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	72	264	526		129	
PRODUTOS PARA SAÚDE CORRELATOS	81	56	58		109	
SAMU	100	93	108		104	
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	106	89	98		93	
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	20	17	13		70	
OUVIDORIA DO SUS	58	48	28		59	7,7%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA	153	58	55		44	
COMUNICAÇÃO	42	20	42		29	
ALIMENTO	102	202	16		29	
OUTROS	43	19	13		23	
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	24	24	16		20	
FINANCEIRO	37	34	24		15	
<b>TOTAL</b>	<b>6.572</b>	<b>5.192</b>	<b>6.221</b>		<b>9.562</b>	<b>100%</b>

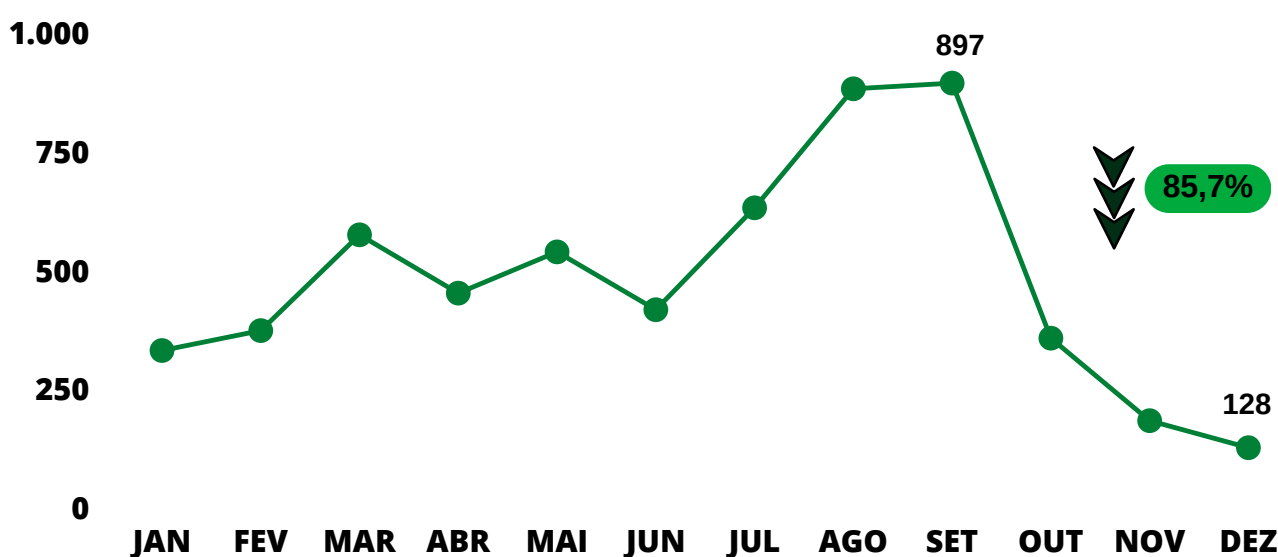
Fonte: Elaborada por CIOUV/OUV (2023), Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS/DataSUS/MS (2022).

O assunto Assistência à Saúde representou 60,5% das manifestações no ano de 2022, em consequência da suspensão das cirurgias eletivas de alta e média complexidade, uma medida tomada pelo Governo do Estado como forma de garantir o acesso às unidades hospitalares e de saúde durante o período da pandemia do novo Coronavírus (Covid-19).

Ademais, a retirada preventiva da publicização das listas referentes às filas de espera no SUS do site da SES/SC, em agosto de 2021, corroborou para que houvesse um expressivo aumento de 152% do total de manifestações relacionadas a esse assunto, comparativamente a 2021.

Com a republicação das listas, em outubro de 2022, houve uma queda de 85,7% no número total de manifestações, evidenciada nos últimos meses do ano, de acordo com o Gráfico 6.

Gráfico 6: Quantidade de manifestações assunto Assistência à Saúde por mês



Fonte: Elaborado por CIOUV/OUV (2023), Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS/DataSUS/MS (2022).

O assunto Assistência Farmacêutica, em segundo lugar, representou 17,8% das manifestações, sofrendo redução de 0,9% em relação ao ano anterior, indicativo de melhora nas questões relacionadas a falta de medicamentos e distribuição destes.

O assunto Gestão representou 14% das manifestações, manteve-se na terceira posição, com crescimento de 10% em relação ao ano anterior .

#### 4.4.1 Assunto das manifestações por classificação

A Tabela 4 demonstra os assuntos mais requisitados relacionados às suas classificações. Os assuntos "Assistência à Saúde" e "Assistência Farmacêutica", em sua maioria, são classificados como Solicitações, representando, 58% e 17% respectivamente dos assuntos.

A classificação mais presente para o assunto Gestão é a "Reclamação" com 6%, seguida da "Denúncia" com 3%. Ambas, estão relacionadas à qualidade dos serviços de saúde prestados, à avaliação da estrutura física e à recursos humanos.

Os demais assuntos denominados outros, também apresentam a predominância das classificações "Solicitações" de 3,3% e "Reclamações" de 2,2%

Tabela 4: Assunto das manifestações por classificação

	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Informação	Elogio	Sugestão	TOTAL
Assistência à Saúde	58%	2%	-	0,5%	-	-	60,5%
Assistência Farmacêutica	17%	0,4%	0,1%	0,2%	-	0,1%	17,8%
Gestão	2%	6%	3%	2,5%	0,5%	-	14%
Outros	3,3%	2,2%	1,7%	0,4%	0,1%	-	7,7%
TOTAL	80,3%	10,6%	4,8%	3,6%	0,6%	0,1%	100%

Fonte: Elaborada por CIOUV/OUV (2023), Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS/DataSUS/MS (2022).

No caso das Solicitações, a depender do assunto, segue-se um protocolo de tratamento. Por exemplo, quando o cidadão contesta o tempo de espera na fila para a obtenção de uma cirurgia ou a ausência de um medicamento, mas continua a existir a necessidade da realização do procedimento ou da aquisição do fármaco, a manifestação é classificada como "Solicitação" e não como "Reclamação".

#### 4.4.2 Manifestações por subassunto

O subassunto é o detalhamento de que trata o teor da manifestação. A classificação por subassunto permite direcionar a manifestação à área responsável com objetividade, aumentando a eficiência quanto as respostas ao cidadão.

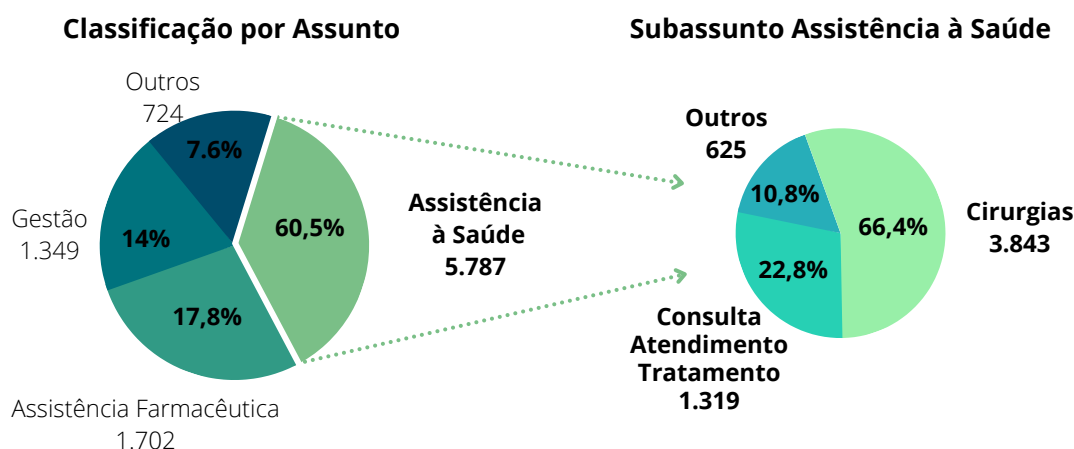
##### 4.4.2.1 Assistência à Saúde

Das 5.787 manifestações de Assistência à Saúde ocorridas em 2022:

- 66,4% referem-se ao subassunto Cirurgias, o qual totaliza 3.843 manifestações. Sendo que 851 tratam de Cirurgias Ortopédicas, 644 de Cirurgia Geral, 392 de Cirurgia Ginecológica e o restante corresponde a outras especialidades.
- 22,8% referem-se ao subassunto Consulta/Atendimento/Tratamento, o qual totaliza 1.319 manifestações. Sendo que, 174 tratam de Oftalmologia, 171 de Ortopedia e Traumatologia, 135 de Oncologia e o restante corresponde a outras especialidades.

O Gráfico 7 apresenta a quantidade de manifestações por assunto e evidencia os subassuntos que compõem a Assistência à Saúde.

Gráfico 7: Quantidade de manifestação dos subassunto de Assistência à Saúde



Fonte: Elaborado por CIOUV/OUV (2023), Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS/DataSUS/MS (2022).

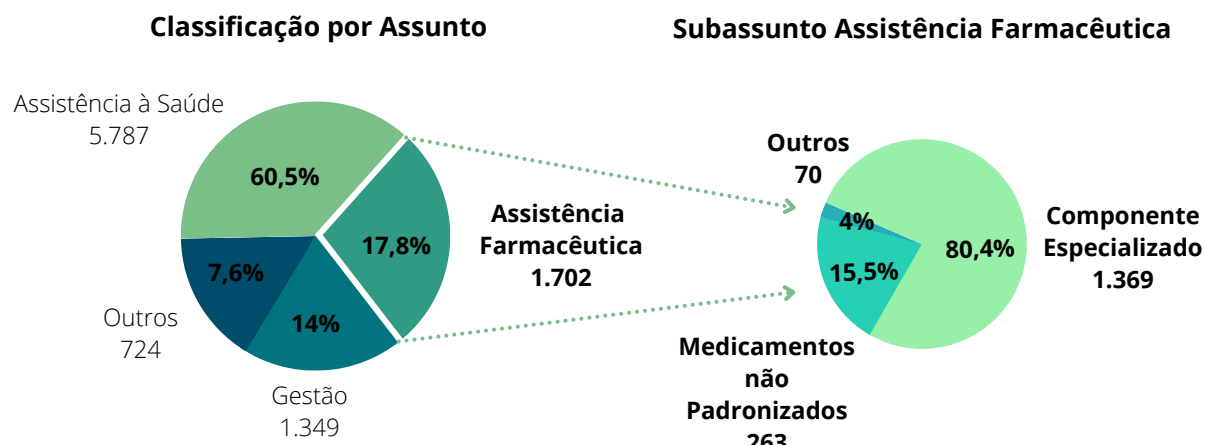
#### 4.4.2.2 Assistência Farmacêutica

Das 1.702 manifestações de Assistência Farmacêutica ocorridas em 2022:

- 80,4% referem-se ao subassunto Componente Especializado (medicamento padronizado), o qual totaliza 1.369 manifestações. Sendo que, 1.184 tratam da falta desses componentes e 185 de outros temas deste subassuntos.
- 15,5% referem-se ao subassunto Medicamentos não Padronizados (obtidos por meio de ação judicial), o qual totaliza 263 manifestações. Sendo que, 172 tratam da falta desses medicamentos e 91 de outros temas deste subassuntos.

O Gráfico 8 apresenta a quantidade de manifestações por assunto e evidencia os subassuntos que compõem a Assistência Farmacêutica.

Gráfico 8: Quantidade de manifestações dos subassuntos de Assistência Farmacêutica



Fonte: Elaborado por CIOUV/OUV (2023), Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS/DataSUS/MS (2022).



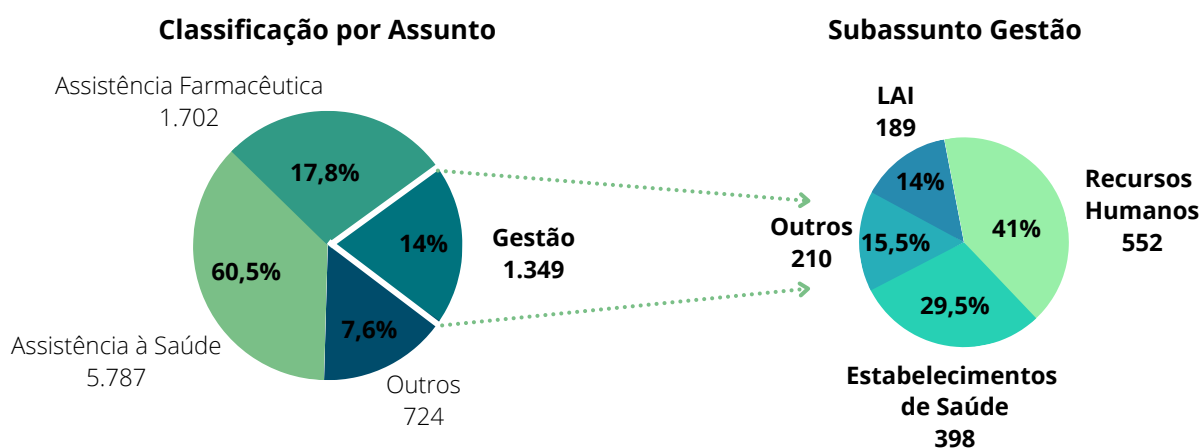
### 4.4.2.3 Gestão

Das 1.349 manifestações do assunto Gestão ocorridas em 2022:

- 41% referem-se ao subassunto Recursos Humanos, o qual totaliza 552 manifestações. Sendo que, 334 tratam de insatisfação quanto ao trabalhador em saúde e 218 de outros temas deste subassuntos.
- 29,5% referem-se ao subassunto Estabelecimentos de Saúde, o qual totaliza 398 manifestações. Sendo que, 153 tratam da dificuldade de acesso, 119 da rotinas e protocolos da Unidade de Saúde e 126 de outros temas deste subassuntos.

O Gráfico 9 apresenta a quantidade de manifestações por assunto e evidencia os subassuntos que compõem a Gestão.

Gráfico 9: Quantidade de manifestações dos subassuntos de Gestão



Fonte: Elaborado por CIOUV/OUV (2023), Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS/DataSUS/MS (2022).

## 4.5 Manifestações por área de competência

A Ouvidoria SES/SC, denominada "nível I" no Sistema OuvidorSUS, atende, registra e encaminha as manifestações aos seus pontos de resposta (sub-redes). Ao todo, é composta por 57 sub-redes, denominadas de "nível II".

As sub-redes são responsáveis por elaborarem e inserirem no sistema as respostas técnicas das manifestações. Devolvendo a manifestação à ouvidoria, que realiza sua análise antes de encaminhar a decisão administrativa final ao cidadão.

De acordo com a Figura 2, p. 5, as sub-redes representam 52 áreas da SES/SC e 5 ouvidorias municipais.

A maioria das manifestações cadastradas pela Ouvidoria SES/SC são distribuídas para suas sub-redes e para ouvidorias externas estaduais e municipais de "nível I".

Em cada uma das sub-redes há um ou mais servidores capacitados ao trabalho, exercendo papel fundamental de referência técnica para o serviço de ouvidoria da saúde.

Das 9.562 manifestações recebidas, 9.480 competem às áreas da SES/SC. As 82 restantes referem-se a ouvidorias municipais de "nível II" ou ouvidorias externas de "nível I".

Tabela 5: Manifestações referentes às áreas de competência por classificação

SUB-REDES	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Informação	Elogio	Sugestão	Total
SUPERINTENDÊNCIA DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS E REGULAÇÃO	5.537	141	11	57	0	1	5.747
SUPERINTENDÊNCIA DE PLANEJAMENTO EM SAÚDE	964	305	143	66	6	2	1.486
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA	878	61	15	55	0	2	1.011
SUPERINTENDÊNCIA DOS HOSPITAIS PÚBLICOS ESTADUAIS	155	329	108	46	37	6	681
SUPERINTENDÊNCIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE	61	17	25	55	0	4	162
SUPERINTENDÊNCIA DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	27	58	28	3	10	0	126
SUPERINTENDÊNCIA DO FUNDO ESTADUAL DE SAÚDE	1	0	0	40	0	0	41
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA	5	6	4	4	0	0	19
CORREGEDORIA	9	49	110	4	0	0	172
DIRETORIA DE AUDITORIA	3	3	6	1	0	0	13
ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO	0	0	0	7	0	0	7
CONSULTORIA JURÍDICA	4	0	0	4	0	0	8
OUVIDORIA SES/SC	4	0	0	0	1	0	5
ENCARREGADO DE PROTEÇÃO DE DADOS	1	0	0	0	0	0	1
COMISSÃO INTERGESTORES BIPARTITE	1	0	0	0	0	0	1
OUVIDORIAS EXTERNAS	24	42	11	4	1	0	82
<b>TOTAL</b>	<b>7.674</b>	<b>1.011</b>	<b>461</b>	<b>346</b>	<b>55</b>	<b>15</b>	<b>9.562</b>

Fonte: Elaborada por CIUV/OUV (2023), Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS/DataSUS/MS (2022).

A Superintendência de Serviços Especializados e Regulação (SUR) foi a sub-rede mais demandada no ano de 2022, representando 60,1% das manifestações recebidas. A SUR é a responsável pela regulação e publicização da fila de espera para agendamento de cirurgias, consultas, atendimentos e tratamentos – um dos subassuntos mais expressivos nesta Ouvidoria.

Em comparação ao período anterior, essa Superintendência apresentou um expressivo aumento de 123% no número de manifestações recebidas. Este acréscimo se justifica pela suspensão das cirurgias eletivas e pela retirada preventiva da lista de espera de cirurgia e atendimentos/tratamentos do SUS publicada no site da SES/SC. Além disso, A SUR contempla toda a área de transplantes, serviços de atenção à pessoa com deficiência, tratamento fora de domicílio e telessaúde.

A Superintendência de Planejamento em Saúde (SPS) é a segunda área mais requisitada, responsável por 15,5% do total das manifestações. De suas 1.486 manifestações, 56% concernem à sub-rede Diretoria de Assistência Farmacêutica (DIAF), núcleo que responde pelos medicamentos padronizados financiados e adquiridos pelo Ministério da Saúde.

A Superintendência de Gestão Administrativa (SGA) representa 10,5% do total das manifestações. Das 1.011 manifestações, 84% referem-se à sub-rede Diretoria de Logística (DLOG), departamento encarregado da distribuição dos bens móveis de consumo hospitalar da assistência farmacêutica e medicamentos judiciais.

#### **4.6 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 sua Programação Anual. Estes descrevem anualmente ações, objetivos e metas. Para cada meta é vinculado um indicador, sendo o indicador da Ouvidoria SES/SC o número de unidades hospitalares da SES/SC com sub-rede de ouvidoria classificada como "muito atuante".

A classificação ocorre em três níveis: "pouco atuante", "atuante" e "muito atuante". Os critérios envolvem o prazo de resposta, o eventual tempo de atraso na resposta e o fato de a unidade possuir ouvidoria própria implementada.

Diversas unidades hospitalares da SES/SC possuem ouvidoria própria implantada em sua estrutura. Até o final do ano de 2022, das 15 unidades hospitalares, 12 possuíam ouvidorias próprias, criadas para facilitar o atendimento ao cidadão. O registro e o tratamento dos atendimentos realizados por essas ouvidorias não são registrados no Sistema OuvidorSUS, visto se tratarem de sub-redes "nível II" (não são habilitadas a inserir manifestações no sistema), ficando, assim, excluídos da valoração para o atingimento da meta da Ouvidoria SES/SC. Apenas as manifestações registradas no Sistema OuvidorSUS são contabilizadas.

A meta estabelecida para o ano de 2021 foi de 4 novas unidades hospitalares classificadas como atuantes. Ao final daquele ano, os resultados alcançados superaram as expectativas, totalizando 3 pouco atuantes, 5 atuantes e 7 muito atuantes. Com o objetivo de obter alta resolubilidade das manifestações e superar desafios, foi lançada uma nova meta para o ano de 2022: a obtenção de 8 unidades hospitalares próprias com sub-rede de ouvidoria classificadas como "muito atuante".

Ao final do 3º quadrimestre de 2022, o resultado alcançado foi de 7 unidades hospitalares próprias com sub-rede de ouvidoria classificadas como "muito atuante". Embora não tenhamos alcançado a meta traçada inicialmente, considera-se um excelente resultado, visto que as 8 unidades restantes se classificaram como atuantes.

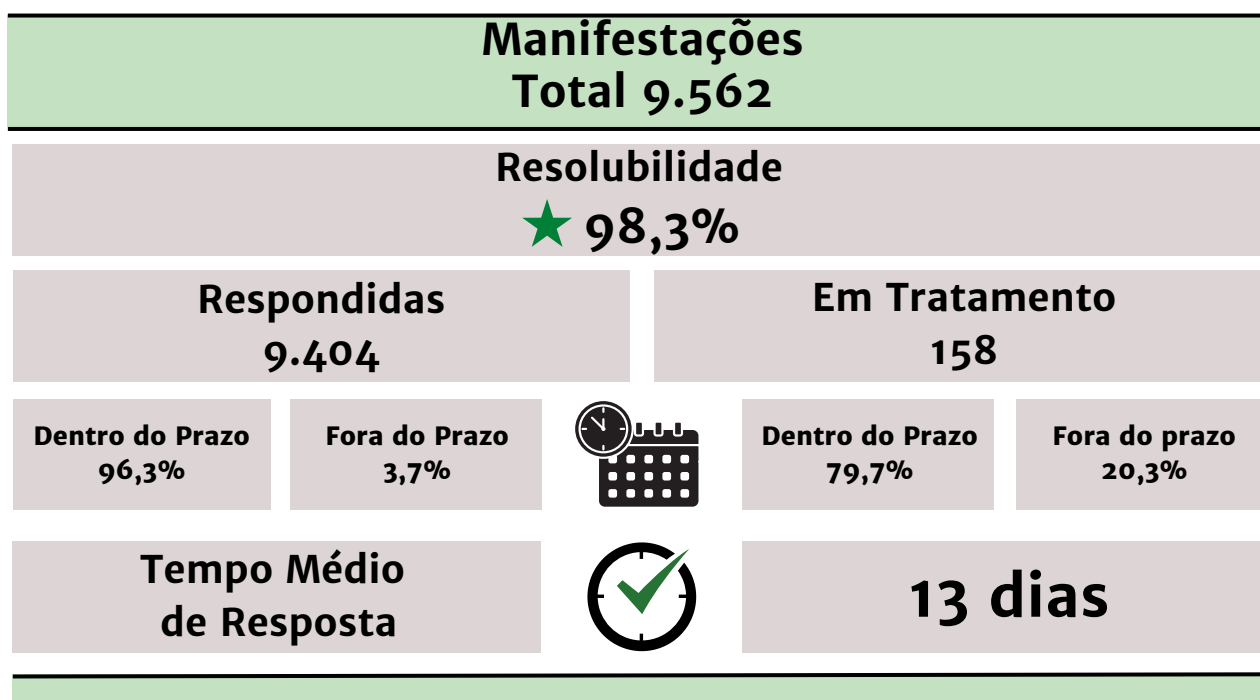
#### 4.7 Resolubilidade e Tempo de resposta das manifestações

O índice de resolubilidade evidencia o percentual de manifestações que completaram o fluxo de tratamento: foram acolhidas, registradas (protocoladas), encaminhadas, concluídas e fechadas, com resposta enviada ao cidadão. Do total das 9.562 manifestações, 9.404 completaram o fluxo de tratamento e 158 permanecem em tratamento.

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.

Em 2022 foi alcançado o percentual de resolubilidade de 98,3%, superando o período antecedente em 0,8%. Atribui-se esse resultado à implementação do novo Fluxo de Monitoramento das Manifestações Pendentes de Resposta, desenvolvido pela Ouvidoria SES/SC e firmado com suas sub-redes em novembro de 2022.

Tabela 6: Resolubilidade e tempo médio de resposta das manifestações



Fonte: Elaborada por CIUV/OUV (2023), Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS/DataSUS/MS (2022).

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

O Manual das Ouvidorias do SUS informa que, para o cálculo do "Tempo Médio de Resposta", não se incluem as manifestações ainda não respondidas, uma vez que a média corresponde ao tempo em que elas foram tratadas. Dessa forma, para análise do tempo médio de resposta, foi excluído um percentual referente a 1,7% do total das manifestações, por se tratarem de manifestações em tratamento que não completaram o fluxo até a data de 31 de dezembro de 2022. Dessas, 126 ainda estão dentro do prazo de resposta e 32 estão com prazo vencido, conforme Tabela 6.

Mesmo com o aumento de 25% na quantidade de manifestações registradas em 2022 em relação ao ano anterior, o tempo médio de resposta das manifestações ao cidadão obteve uma diminuição de 4 dias, atingindo 13 dias. Dessas, 96,3% cumpriram o prazo legal e 3,7% o excederam. A implementação do Fluxo de Monitoramento das Manifestações Pendentes de Resposta corroborou também para essa redução.

#### 4.8 Perfil dos manifestantes

Apresentamos um recorte do perfil dos cidadãos que se manifestam por meio da Ouvidoria SES/SC. Apesar das dificuldades, visto que muitos não informam todos os dados pessoais, buscamos coletar dados que nos permitam traçar um breve retrato daqueles que atendemos cotidianamente.

Os dados das 9.562 manifestações registradas indicam que 91% dos usuários não forneceram a informação quanto ao seu gênero, 5% informaram serem do gênero feminino e 4% do gênero masculino, de acordo com o Gráfico 10.

Gráfico 10: Gênero do manifestante



Fonte: Elaborado por CIOUV/OUV (2023), Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS/DataSUS/MS (2022).

A Figura 5 mostra a predominância de 9.508 pessoas físicas e de apenas 54 pessoas jurídicas.

Figura 5: Classificação do manifestante

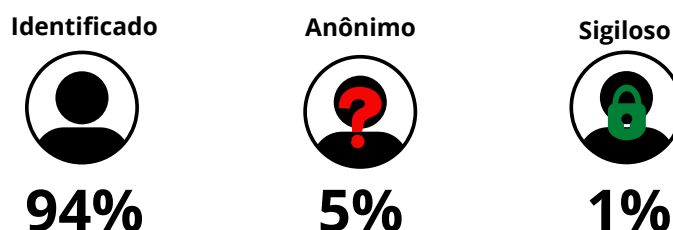


Fonte: Elaborada por CIOUV/OUV (2023), Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS/DataSUS/MS (2022).



Quanto à identificação do cidadão, a maioria dos manifestantes, 8.955, optaram por se identificar, 456 preferiram o anonimato e 41 optaram pelo sigilo, conforme Figura 6.

Figura 6: Identificação do manifestante



Fonte: Elaborada por CIOUV/OUV (2023), Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS/DataSUS/MS (2022).

A Tabela 7 evidencia a região a qual pertence o cidadão. Os municípios foram agrupados conforme o Decreto nº 1.682/2022, que dispõe sobre a estrutura organizacional das 17 regionais de saúde.

Tabela 7: Região do manifestante

Regional de Saúde		Quant.	
Florianópolis	5.286	Mafra	131
Joinville	1.242	Araranguá	97
Blumenau	780	Chapecó	96
Itajaí	404	São Miguel do Oeste	66
Tubarão	324	Joaçaba	52
Jaraguá do Sul	242	Videira	51
Lages	217	Xanxerê	43
Criciúma	198	Concórdia	32
Rio do Sul	139	Outros	162
<b>TOTAL</b>		<b>9.562</b>	

Fonte: Elaborada por CIOUV/OUV (2023), Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS/DataSUS/MS (2022).

Dentre o perfil das pessoas que procuraram os serviços em saúde, 55% estão localizadas na Regional de Saúde de Florianópolis, 13% na Regional de Saúde de Joinville e 8% na Regional de Saúde de Blumenau. Dos 162 classificados como "Outros", 59 manifestantes não informaram seu município e 103 pertencem a outros estados da Federação.

## 5 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 durante o exercício de 2022.

Nesse sentido, é possível mostrar ao cidadão as informações geradas por esta ouvidoria, além de fornecer subsídios aos gestores da SES/SC para tomada de decisões.

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 15.356 atendimentos no período analisado, sendo que 62% se converteram em manifestações. Embora haja diversas formas de se manifestar, a predominância ocorreu por meio de Solicitações, seguida de Reclamações. Das Informações solicitadas, 55% foram baseadas na Lei de Acesso à Informação (LAI). Assim, criaram-se novas práticas internas para melhor atender as manifestações e monitorar os assuntos mais requisitados, atingindo-se um Índice de Resolubilidade de 100% e um Tempo Médio de Resposta de 8,7 dias em relação à LAI.

Entre os canais de comunicação disponíveis, a Central Telefônica continua sendo o meio preferido pelo cidadão para se manifestar. Esperava-se um aumento expressivo no acesso à ouvidoria por meio da internet – pelo E-mail e o Formulário Web. Porém, mesmo com os progressos obtidos ano a ano, a mudança de comportamento no perfil do manifestante ainda não ocorreu efetivamente. Com isso, acreditamos na importância de estimular a utilização desses canais, para que o próprio cidadão escreva sua manifestação com mais riqueza de detalhes.

No âmbito do Sistema OuvidorSUS, 87% das manifestações registradas são originárias na própria Ouvidoria SES/SC. Os períodos de maior volume de registro foram os meses de agosto e setembro de 2022.

O assunto de maior relevância foi a fila de espera para cirurgias, atendimentos e tratamentos. Em segundo lugar foi a falta de medicamentos. Atrelado a esse cenário, conseqüentemente, as Superintendências mais requeridas foram a de "Serviços Especializados e Regulação" e a de "Planejamento em Saúde".

A implementação do Fluxo de Monitoramento das Manifestações Pendentes de Respostas fortaleceu o trabalho da ouvidoria para tornar a comunicação entre governo e sociedade mais efetiva, garantindo o cumprimento e o alcance das metas traçadas.

Essa incumbência mostrou a necessidade de estreitar o relacionamento entre a Ouvidoria SES/SC e suas sub-redes. Conseguimos melhorar na medida em que mantivemos contato frequente, 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.

No balanço geral, os indicadores mostram que a Ouvidoria SES/SC vem trilhando o caminho certo. Nossa capacidade de responder e finalizar manifestações, simplificando e agilizando fluxos, é evidenciada pela taxa de Resolubilidade que atingiu 98,3%, representando um crescimento de 0,8% quando comparado ao ano anterior. Desse total, 96,3% das manifestações foram respondidas dentro do prazo legal, conquistando uma redução do Tempo Médio de Resposta para 13 dias.

Continuamos em 2022 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, mesmo não alcançando a meta estabelecida na Programação Anual de Saúde da SES/SC para o ano, o resultado pode ser considerado excelente, tendo em vista que todas as 15 unidades foram consideradas "atuantes", sendo que 7 dessas, foram consideradas "muito atuantes".

A ouvidoria segue fazendo seu papel de elo de comunicação entre o cidadão e o órgão. Continuamos na busca por excelência em nossos serviços, e nesse processo, ressaltamos a importância da aprendizagem constante. Assim, juntos conseguiremos, continuar na construção de uma saúde pública de maior qualidade.



# Assinaturas do documento



Código para verificação: **7VLJ1303**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

✓ **MAGALI GEOVANA RAMLOW CAMPELLI** (CPF: 802.XXX.619-XX) em 14/02/2023 às 14:26:26  
Emitido por: "SGP-e", emitido em 13/07/2018 - 14:36:38 e válido até 13/07/2118 - 14:36:38.  
(Assinatura do sistema)

✓ **CARMEN EMÍLIA BONFÁ ZANOTTO** (CPF: 514.XXX.459-XX) em 16/02/2023 às 14:54:22  
Emitido por: "SGP-e", emitido em 01/04/2021 - 13:53:43 e válido até 01/04/2121 - 13:53:43.  
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0VtXzcwNTIfMDAwMzE0ODNfMzE4MTBfMjAyM183VkkKMTNPMw==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SES 00031483/2023** e o código **7VLJ1303** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.