



GOVERNO DE  
**SANTA  
CATARINA**  
SECRETARIA DA SAÚDE

# 2023

Relatório de Gestão

# OUVIDORIA



**Florianópolis, fevereiro de 2024.**



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

**Governador**

Jorginho dos Santos Mello

**Vice-Governadora**

Marilisa Boehm

**Secretária de Estado da Saúde**

Carmen Emília Bonfá Zanotto

**Secretário Adjunto**

Diogo Demarchi Silva

**Coordenadora de Controle Interno e Ouvidoria**

Magali Geovana Ramlow Campelli

**Assistente de Gabinete**

Frederico Tadeu da Silva

**Equipe Ouvidoria SES/SC**

Agostinho da Silva

Daniely Maria Goulart

Grasiela Cardoso Ludvig

Guimel Americano

Juliana Pauli Teixeira Witoslawski

Lilian de Almeida Fonseca

Luciana de Andrade

Maiany Caroline Stefani

Rita de Cácia Pereira

Waldinéya Moraes de Azevedo

**Elaboração**

Frederico Tadeu da Silva

Grasiela Cardoso Ludvig

Maiany Caroline Stefani

**Revisão e Edição**

Frederico Tadeu da Silva

Grasiela Cardoso Ludvig

Maiany Caroline Stefani

**Período analisado**

1º de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023

**Fonte**

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

**Data da publicação**

29 de fevereiro de 2024

---

## CONTEÚDO

1 APRESENTAÇÃO.....	3
2 A OUVIDORIA DA SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE.....	4
2.1 Competências.....	4
2.2 Estrutura.....	4
3. OUVIDORIA EM NÚMEROS.....	8
3.1 Atendimentos por período.....	8
3.2 Atendimentos sem abertura de manifestações.....	9
4 ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES.....	10
4.1 Origem das manifestações .....	10
4.2 Classificação das manifestações.....	11
4.3 Canais de Comunicação.....	13
4.4 Manifestações por canais de comunicação.....	14
4.5 Assunto das manifestações.....	15
4.5.1 Assunto das manifestações por classificação.....	17
4.5.2 Manifestações por subassunto.....	18
4.5.2.1 Assistência à Saúde.....	18
4.5.2.2 Assistência Farmacêutica.....	19
4.5.2.3 Gestão.....	20
4.6 Manifestações por área de competência.....	20
4.7 Programação Anual de Saúde.....	22
4.8 Resolubilidade e Tempo de resposta das manifestações.....	23
4.9 Perfil dos manifestantes.....	25
5. Lei de Acesso à Informação.....	27
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	29

---

## 1 APRESENTAÇÃO

### 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 2023, consolidando as informações referentes às manifestações recebidas, sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos em saúde, em cumprimento ao art. 14, inciso II da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

**O ano de 2023 foi de grande avanço para a Ouvidoria SES/SC, sendo marcado por inovações e desafios com a implantação do novo sistema OuvidorSUS 3, que entrou em produção em 6 de novembro de 2023.**

**O sistema trouxe novas funcionalidades para o aprimoramento dos processos de trabalho das ouvidorias do SUS, além de tornar mais ágil, eficiente e seguro o atendimento aos usuários do sistema de saúde pública, modernizando e ampliando as ferramentas de trabalho dos servidores e técnicos que compõem as redes de Ouvidoria.**

**Nesse sentido, a Ouvidoria SES/SC não mediu esforços para auxiliar os “Pontos de Resposta” na adaptação ao sistema, orientando e sanando dúvidas pertinentes ao novo sistema implantado.**

Os dados analisados neste relatório 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.

Importante salientar que não houve migração da base de dados do OuvidorSUS para a nova versão do Sistema OuvidorSUS 3. Os diferentes campos do novo Sistema foram parametrizados com os do sistema antigo. Deste modo, para o fechamento das informações foi realizada a junção dos dois bancos de dados.

## 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 para se comunicar com a gestão pública em saúde.

### 2.1 Competências

De acordo com art. 9º, incisos VIII à XII do Decreto Estadual n.º 2.400, de 30 de dezembro de 2022, é competência da Ouvidoria SES/SC:

Art. 9 [...]

[...]

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

IX - Receber as manifestações dos cidadãos relativas aos serviços prestados pelo SUS e encaminhá-las às áreas competentes;

X - Acompanhar o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuários no âmbito da SES;

XI - Estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de Ouvidorias em Saúde; e

XII - 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

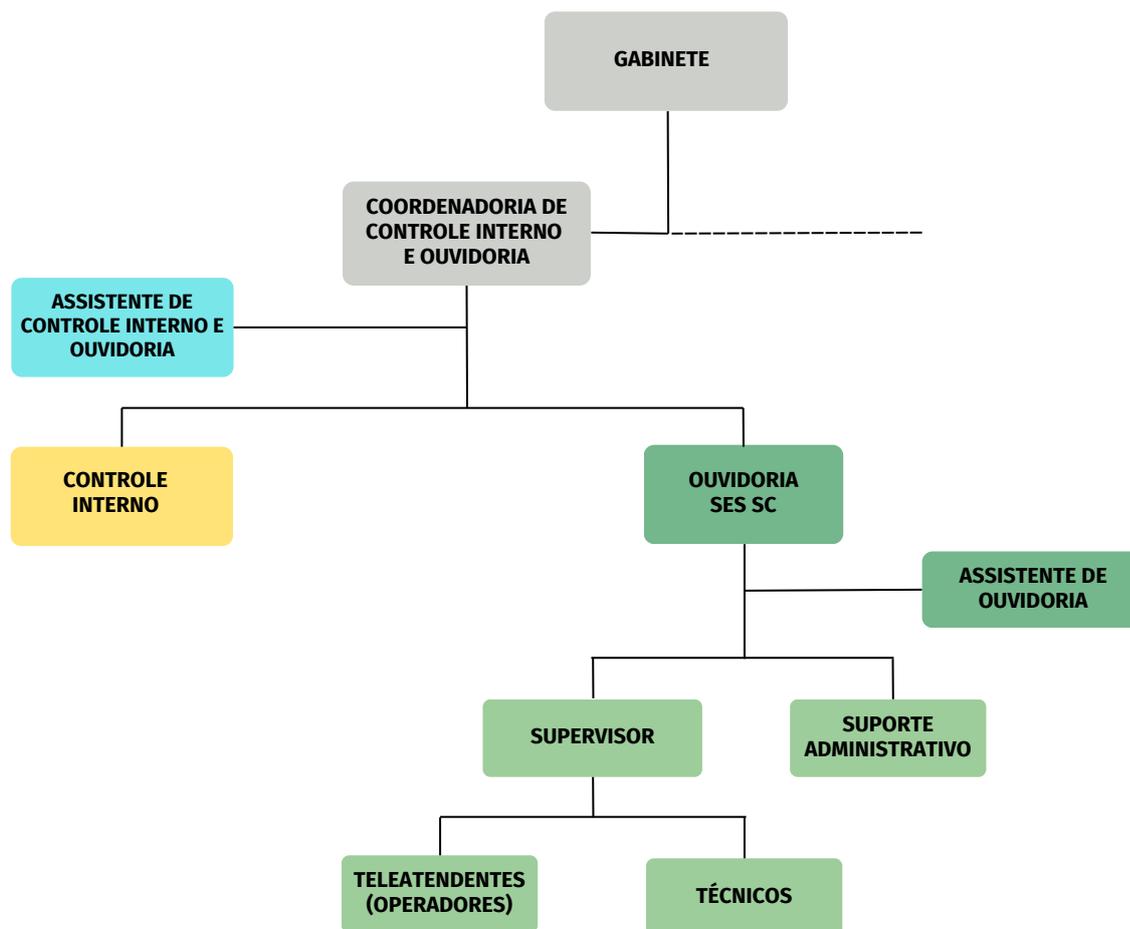
A Ouvidoria SES/SC está inserida na Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria, a qual se subordina diretamente ao Gabinete da Secretária de Estado da Saúde.

Constitui-se como órgão setorial do Sistema Administrativo de Ouvidoria do Governo de Estado de Santa Catarina e vincula-se tecnicamente à Ouvidoria-Geral do Sistema Único de Saúde — OUVSUS e à Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina — OGE/SC.

---

A Figura 1 apresenta o organograma da unidade central da Ouvidoria SES/SC.

Figura 1: Organograma da unidade central da Ouvidoria SES/SC



Fonte: CIOUV/OUV/SES.

A Rede da Ouvidoria SES/SC é composta pelas seguintes unidades:

I – Ouvidoria SES/SC, unidade central; e

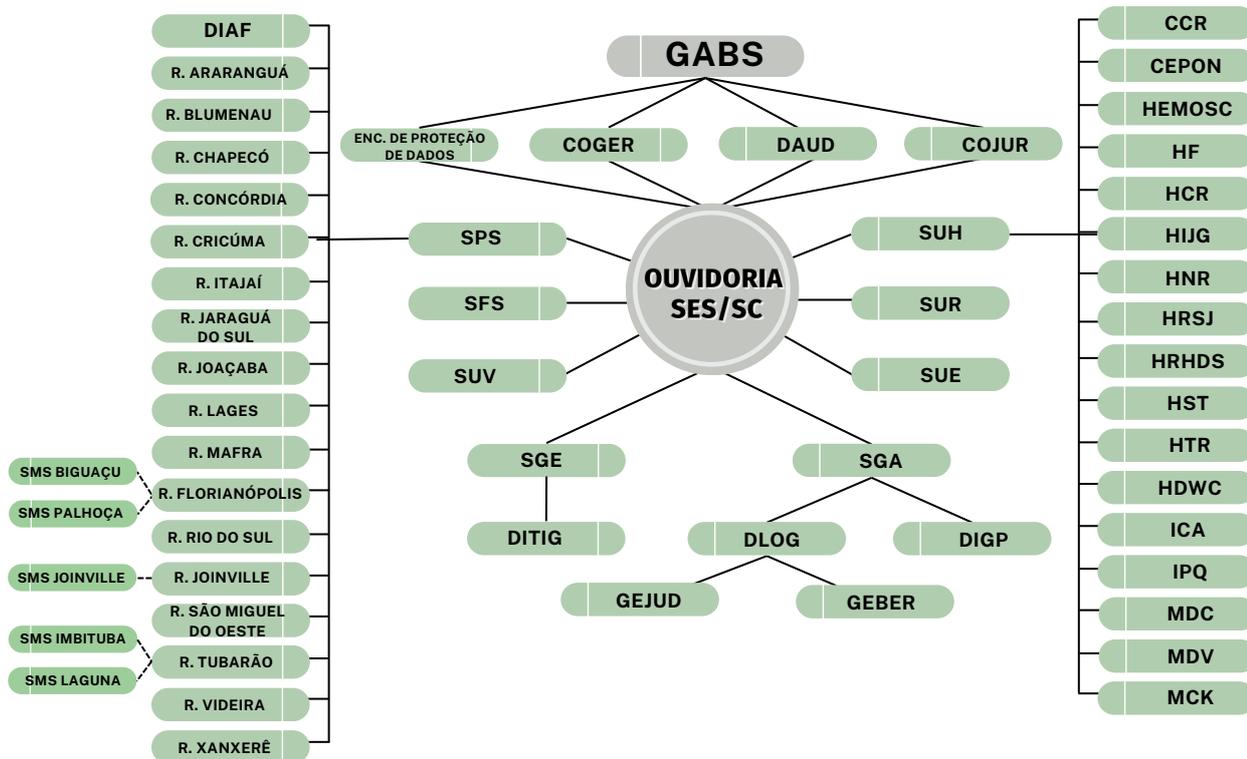
II – Sub-redes: pontos de resposta, representados pelos Setores Administrativos da SES/SC, das Regionais de Saúde e das Unidades Finalísticas de Saúde (maternidades, hospitais, laboratórios e vigilância).

A Ouvidoria SES/SC, denominada "nível I" no Sistema OuvidorSUS, atende, registra e encaminha as manifestações aos pontos de resposta (sub-redes).

As sub-redes são responsáveis por elaborar e inserir no sistema as respostas técnicas das manifestações, devolvendo a manifestação à Ouvidoria SES/SC, que realiza análise antes de encaminhar a decisão administrativa final ao cidadão.

De acordo com a Figura 2, a rede da Ouvidoria SES/SC é representada por 52 áreas da SES/SC e cinco 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".

Figura 2: Rede da Ouvidoria SES/SC



Fonte: CIOUV/OUV (2024).

A Ouvidoria SES/SC, em sua unidade central, concentra 52 pontos de resposta que, por sua vez, subordinam-se ao Gabinete e às superintendências respectivas.

Estão vinculados ao Gabinete, o Encarregado de Dados, a Corregedoria — COGER, a Consultoria Jurídica — COJUR e a Diretoria de Auditoria — DAUD.

À Superintendência dos Hospitais Públicos Estaduais — SUH, estão subordinados 14 hospitais e maternidades e três centros especializados.

No caso da Superintendência de Planejamento em Saúde — SPS, vinculam-se a Diretoria de Assistência Farmacêutica — DIAF e 17 Gerências Regionais de Saúde — GERSA.

Algumas Secretarias Municipais de Saúde possuem acesso nível II, ou seja, recebem as manifestações de ouvidoria encaminhadas pelas Regionais de Saúde por meio do sistema OuvidorSUS.

À Regional de Saúde de Florianópolis vinculam-se as Secretarias Municipais de Saúde de Biguaçu e Palhoça. Já a Regional de Saúde de Tubarão tem vinculadas as Secretarias Municipais de Saúde de Imbituba e Laguna. Por fim, à Regional de Saúde de Joinville, tem a Secretaria Municipal de Saúde de Joinville como sua vinculada.

A Superintendência de Gestão Administrativa — SGA possui pontos de resposta nas Diretorias de Gestão de Pessoas e de Logística, esta última com outros dois pontos: na Gerência de Bens Judiciais — GEJUD e de Bens Regulares — GEBER.

À Superintendência de Gestão Estratégica está vinculada o ponto de resposta da Diretoria de Tecnologia da Informação e Governança Eletrônica — DTIG.

Além das superintendências supracitadas, há pontos de respostas na Superintendência do Fundo Estadual de Saúde — SFS, de Vigilância em Saúde — SUV, de Regulação — SUR e de Urgência e Emergência — SUE.

---

### 3 OUVIDORIA EM NÚMEROS



**12.902**  
Total de atendimentos - 2023

**15.356**  
Total de atendimentos - 2022

**-16%**



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



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

#### 3.1 Atendimentos por período

A quantidade média mensal de atendimentos realizados pela Ouvidoria SES/SC consolidou-se em 1.075 atendimentos. Conforme apontado no Gráfico 1, nos meses de março, julho e agosto de 2023 foram realizados mais de 1.300 atendimentos por mês.

Gráfico 1: Quantidade de atendimentos por mês



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

O ápice de atendimentos sem abertura de manifestação ocorreu em agosto, com um total de 455 atendimentos. Ressalta-se que não foram considerados os meses de novembro e dezembro, tendo em vista a entrada em produção do sistema OuvidorSUS 3.

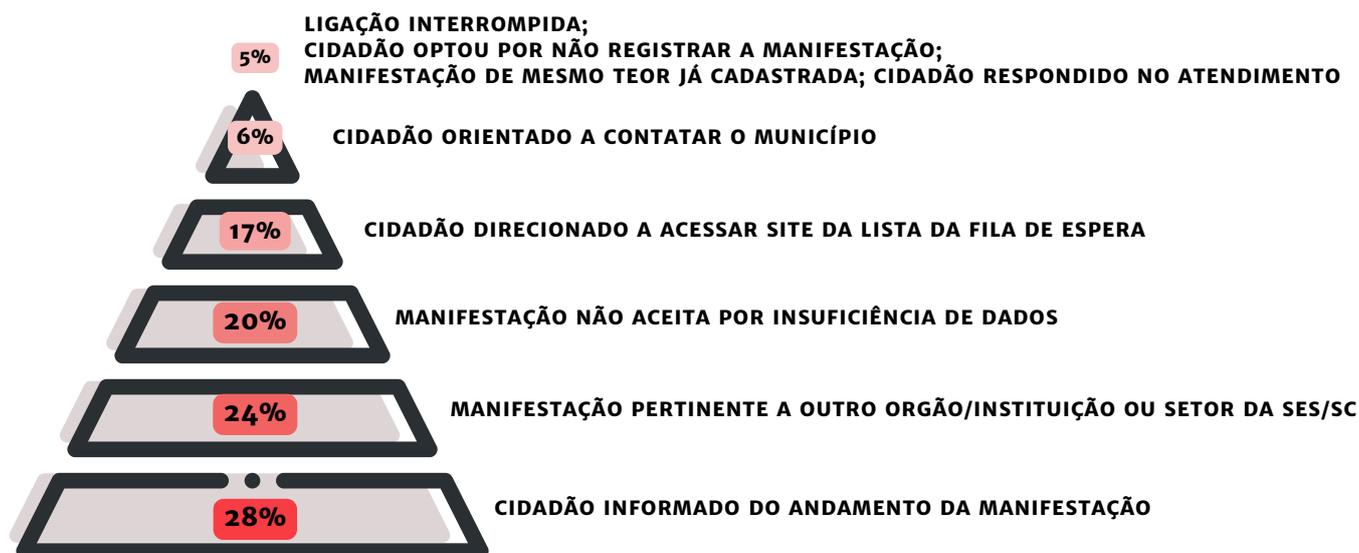
O auge de manifestações abertas também ocorreu no mês de agosto, num total de 1.081 demandas.

Os atendimentos sem abertura de manifestação e os registrados no Sistema OuvidorSUS serão apresentados nos próximos tópicos.

### 3.2 Atendimentos sem abertura de manifestações

Do total de 12.902 atendimentos, no ano de 2023, 3.391, ou seja, 26%, foram realizados sem a necessidade de abertura de manifestação. Dessa forma, os usuários receberam orientações de como obter as informações de modo adequado. A Figura 3 apresenta os principais temas.

Figura 3: Temas dos atendimentos sem abertura de manifestações



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

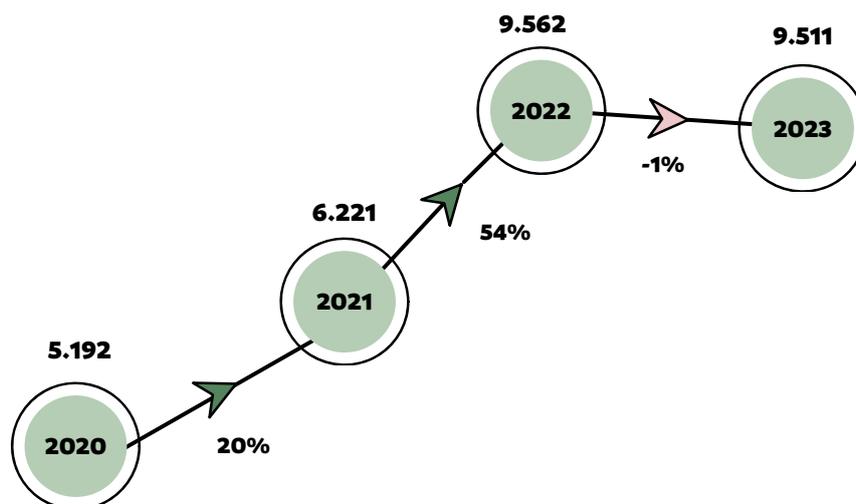
Observa-se que 28% dos atendimentos foram sobre andamento das manifestações, outros 24% sobre orientações prestadas aos cidadãos, referentes a manifestações de outro órgão. Já as manifestações não aceitas por insuficiência de dados atingiram um montante de 20%, enquanto que 17% foram atendimentos prestados ao cidadão ao acessar o site da lista de espera, outros 6% ao cidadão a contatar o município e ainda 5% foram ligações interrompidas ou de manifestação de mesmo teor já cadastrada, entre outros.

## 4 ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

No exercício de 2023 foram registradas 9.511 manifestações no Sistema OuvidorSUS, que representam 74% do total de atendimentos do período analisado.

O Gráfico 2 demonstra a evolução do número de manifestações registradas nos últimos anos, havendo uma diminuição de 1% em comparação ao ano anterior.

Gráfico 2: Quantidade de manifestações por ano



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

O número de atendimentos em 2023, teve ligeira queda de 1% quando comparado com o ano de 2022.

### 4.1 Origem das manifestações

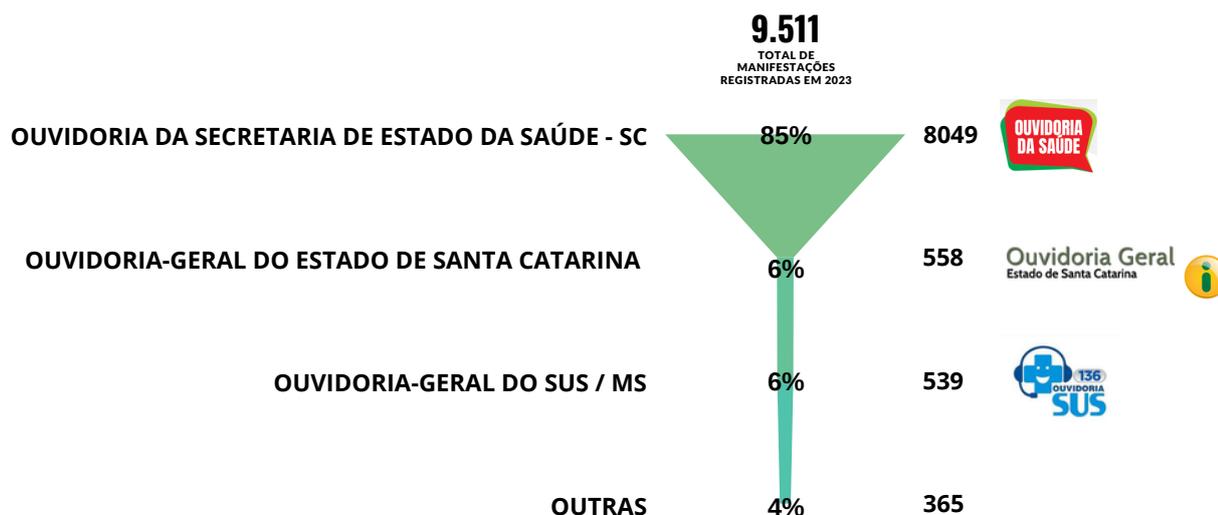
Das 9.511 manifestações registradas no Sistema OuvidorSUS em 2023, 8.049 originaram-se na própria Ouvidoria da SES/SC, representando 85% do total; 558 vieram da OGE/SC e 539 da OUVSUS/MS, cada uma delas representando o igual percentual de 6%. As outras 365 manifestações, ou seja, 4% do total, foram de origem externa.

**No decorrer do ano de 2023, em tratativas com a Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina (OGE/SC), a Ouvidoria da SES/SC implantou a rede da Ouvidoria-Geral do Estado no âmbito da Secretaria de Estado da Saúde, formalizando a criação de 14 sub-redes, cada uma possuindo um ou mais servidores capacitados no tratamento de demandas advindas da OGE.**

No ano de 2023, foram recebidas da OGE 451 manifestações, sendo tratadas no Sistema OuvidorSUS. Para 2024, com a criação da sub-rede própria da OGE na SES, os valores evidenciados serão contabilizados de forma apartada do OuvidorSUS.

Os números apresentados no Gráfico 3 correspondem a 558 manifestações da OGE, incluídos neste total, 208 pedidos baseados na Lei de Acesso à Informação (LAI). Além disso, 101 manifestações da OGE foram respondidas, diretamente no sistema da OGE, sem necessidade de tratamento da demanda.

Gráfico 3: Quantidade de manifestações por origem



Neste sentido, a Ouvidoria da SES/SC também recebe as demandas do Ministério da Saúde e as demandas da Ouvidoria-Geral do Estado de Santa Catarina.

## 4.2 Classificação das manifestações

De acordo com a Lei Federal n.º 13.460/2017, as manifestações podem ser classificadas como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Em Santa Catarina, o Decreto Estadual nº 1.933 de 18 de maio de 2022 adota as seguintes definições:

Figura 4: Classificação das manifestações

 SOLICITAÇÃO	<b>Solicitação:</b> requerimento de adoção de providência por parte da Administração Pública Estadual.
 RECLAMAÇÃO	<b>Reclamação:</b> demonstração de insatisfação relativa ao serviço ou à política pública.
 DENÚNCIA	<b>Denúncia:</b> comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução depende da atuação dos órgãos apuratórios competentes.
 SUGESTÃO	<b>Sugestão:</b> proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos.
 ELOGIO	<b>Elogio:</b> demonstração de reconhecimento e/ou satisfação a respeito da política pública, do serviço público oferecido ou do atendimento recebido.
 INFORMAÇÃO	Os demais pronunciamentos referem-se a solicitações de informações gerais, desde que não abrangidas pela Lei de Acesso à Informação.

Toda manifestação registrada é classificada com base em seu conteúdo, a fim de direcionar o seu tratamento e viabilizar o controle de informações.

A Tabela 1 demonstra as evoluções anuais das classificações, a variação de 2023 em relação a 2022 e os valores percentuais de 2023.

Tabela 1: Classificação das manifestações por conteúdo por ano

	2020	2021	2022	Varição	2023	2023 (%)
<b>SOLICITAÇÃO</b>	3.409	4.324	7.674	-11%	<b>6.845</b>	72,0%
<b>RECLAMAÇÃO</b>	768	625	1.011	49%	<b>1.511</b>	15,9%
<b>DENÚNCIA</b>	497	606	461	52%	<b>702</b>	7,4%
<b>INFORMAÇÃO*</b>	413	576	346	-5%	<b>329</b>	3,5%
<b>ELOGIO</b>	50	41	55	82%	<b>100</b>	1,1%
<b>SUGESTÃO</b>	55	49	15	60%	<b>24</b>	0,3%
<b>TOTAL</b>	5.192	6.221	9.562	-1%	<b>9.511</b>	100%

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

Nota\* - Incluídos os pedidos de acesso à informação (Lei n.º 12.527/2011).

Observa-se no ano de 2023, que as classificações predominantes foram a “Solicitação” com 6.845 atendimentos, seguida da “Reclamação”, com 1.511 e da “Denúncia” com 702.

Importante registrar, ainda, que no ano de 2023, obtivemos um aumento expressivo de elogios em comparação aos anos anteriores. Em relação a 2022, o ano de 2023 teve uma variação positiva de 82%.

A Figura 5 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 5: Análise da variação das classificações

 SOLICITAÇÃO	Diminuição de 11% no número de solicitações, sendo os assuntos mais frequentes a Fila de Espera de Cirurgia, Fila de Atendimento/Tratamento e a Falta de Medicamentos.
 RECLAMAÇÃO	Aumento de 49% no número de reclamações, onde destaca-se o tema Recursos Humanos, seguido de Estabelecimentos de Saúde.
 DENÚNCIA	Aumento de 52% no quantitativo de denúncias, principalmente relacionadas a Recursos Humanos, com ênfase no tema Trabalhador em Saúde.
 INFORMAÇÃO	Redução de 5% no número de Informação, no cômputo geral.

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

### 4.3 Canais de comunicação

Os usuários do SUS podem ter acesso à Ouvidoria da Saúde mediante telefone, e-mail, site e carta.

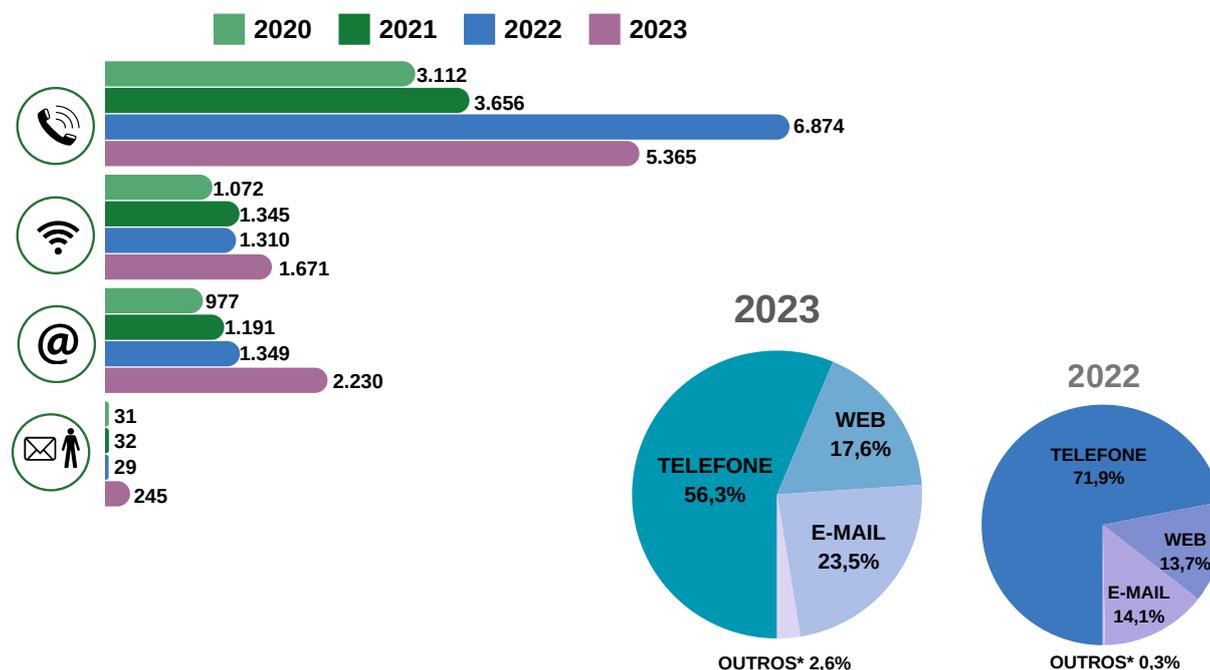


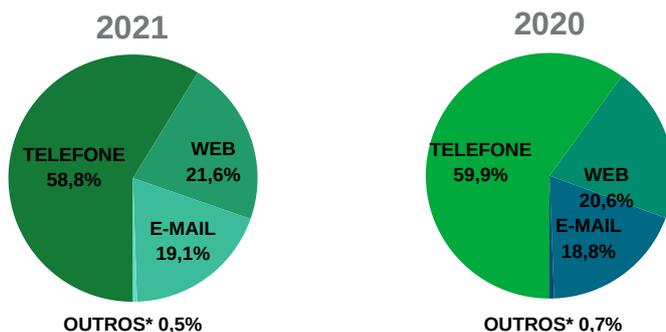
O sistema OuvidorSUS 3 definiu outros canais de entrada das manifestações. São eles: Correspondência Oficial, Integração com o sistema Fala.BR e Whatsapp.

O Gráfico 4 mostra que o “Telefone” continuou sendo o canal mais utilizado pelo cidadão. Em 2023, representou 56,3% do total de manifestações recebidas com 5.365 atendimentos.

O “Formulário Web” e o “E-mail” são canais em constante crescimento. Representam, juntos, 41% do total das manifestações recebidas no período analisado. O “E-mail” teve um aumento de 60% quando comparado ao ano anterior enquanto que o “Formulário Web” de 28%.

Gráfico 4: Quantidade de manifestações por canal de comunicação por ano





\*OUTROS: Composto pelos canais "carta" e "presencial". Com o advento do OuvidorSUS 3, foram adicionados os canais Correspondência Oficial, Integração com o sistema Fala.BR e o Whatsapp.  
 Fonte: CIOUV/OUV, Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS/DataSUS/MS (2023).

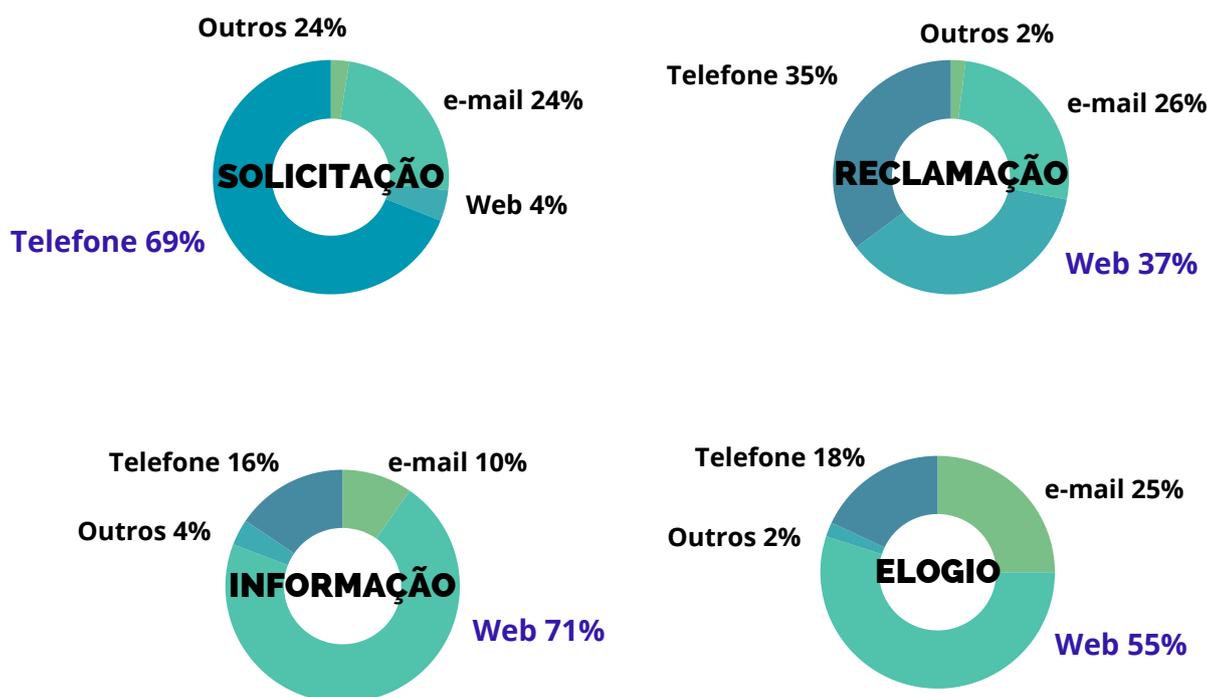
O “Formulário Web e o E-mail” são canais em constante crescimento. Representam, juntos, 41% do total das manifestações recebidas no período analisado. O e-mail teve um aumento de 60% quando comparado ao ano anterior, enquanto que o Formulário Web teve 28%.

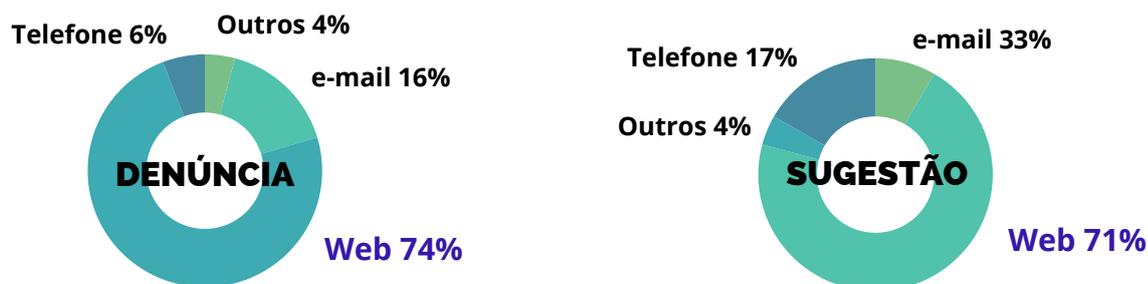
#### 4.4 Manifestações por canais de comunicação

A escolha do canal de atendimento varia conforme a necessidade do cidadão.

O Gráfico 5 apresenta as tipologias das manifestações por canal de preferência do cidadão.

Gráfico 5: Classificação da manifestações por canal de comunicação





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

Para as “Solicitações”, o canal preferido utilizado pelo cidadão foi o telefone com 69%. Para “Reclamações, Informações, Elogios e Sugestões” verificou-se a predominância do canal Formulário Web, com 37%, 71%, 55% e 71%, respectivamente.

Para as Denúncias, o canal com maior destaque também foi o “Formulário Web”, com montante de 74%, por possibilitar ao cidadão efetuar sua manifestação de forma anônima ou sigilosa.

#### 4.5 Assunto das manifestações

A distribuição das manifestações por assunto é realizada de acordo com a análise de seu conteúdo. Ao serem padronizados, asseguram o correto encaminhamento 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 por exemplo 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 2 demonstra os assuntos mais demandados no ano de 2023 comparados aos anos anteriores.

Tabela 2: Assunto das manifestações por ano. Período 2020-2023.

	2020	2021	2022	Varição	2023	2023 (%)
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1.398	2.294	5.787	-14%	4.985	52,4%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	1.810	1.717	1.702	19%	2.022	21,3%
GESTÃO	1.060	1.213	1.349	23%	1.660	17,5%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	264	526	129		76	
PRODUTOS PARA SAÚDE CORRELATOS	56	58	109		153	
SAMU	93	108	104		132	
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	89	98	93		176	
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	17	13	70		43	
OUVIDORIA DO SUS	48	28	59		43	8,9%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA	58	55	44		72	
COMUNICAÇÃO	20	42	29		23	
ALIMENTO	202	16	29		17	
OUTROS	19	13	23		84	
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	24	16	20		12	
FINANCEIRO	34	24	15		13	
<b>TOTAL</b>	<b>5.192</b>	<b>6.221</b>	<b>9.562</b>		<b>9.511</b>	<b>100%</b>

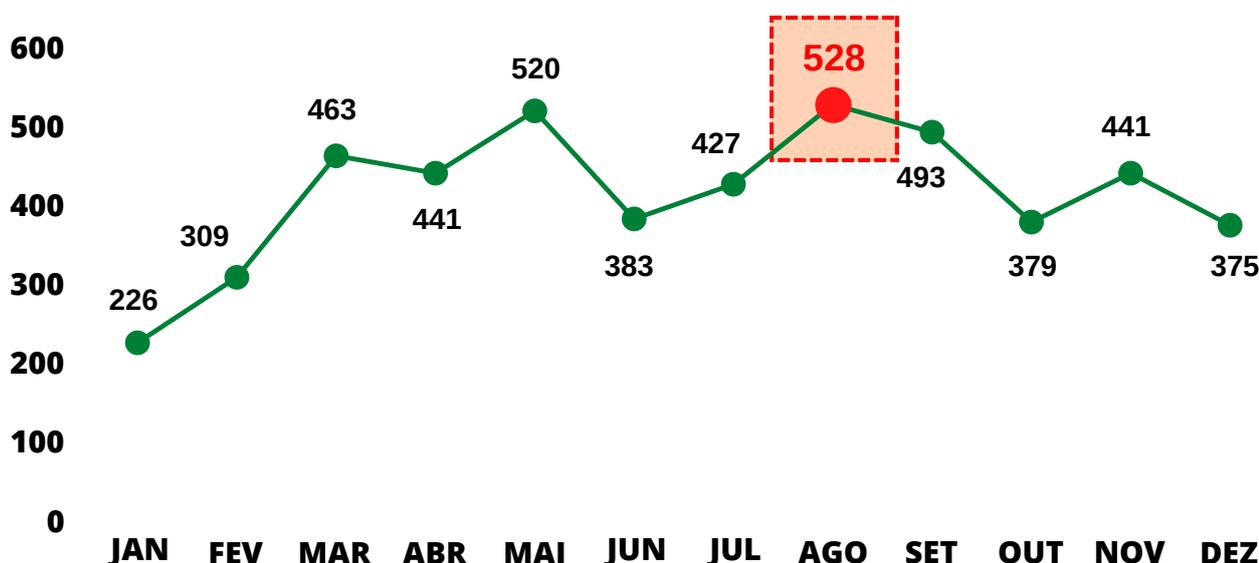
Fonte: CIOUV/OUV, Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS/DataSUS/MS (2023).

O assunto Assistência à Saúde representou 52,4% das manifestações no ano de 2023, em consequência da retomada nas cirurgias eletivas de alta e média complexidade, reflexo do PROGRAMA ESTADUAL DE CIRURGIAS ELETIVAS lançado pelo governo do Estado, com o objetivo de zerar filas de cirurgias.

Ademais, a publicização da lista de espera do SUS no site da SES/SC facilitou o acesso dos cidadãos às informações pertinentes ao seu posicionamento na lista, corroborando com uma queda de 14% no número total de manifestações registradas em comparação ao ano anterior.

No mês de agosto de 2023, quando o Governo do Estado apresentou a evolução do Programa Estadual de Cirurgias Eletivas, houve um aumento das manifestações registradas com o assunto Assistência à Saúde, evidenciado pelo Gráfico 6.

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



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

O assunto Assistência Farmacêutica, em segundo lugar, representou 21,3% das manifestações, com um aumento de 19% em relação ao ano anterior, tendo em vista a falta de medicamentos.

O assunto Gestão manteve-se na terceira posição, com 17,5% das manifestações, representando um crescimento de 23% em relação ao ano anterior.

#### 4.5.1 Assunto das manifestações por classificação

A Tabela 3 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, 90% e 93% respectivamente dos assuntos.

A classificação mais presente para o assunto Gestão é a "Reclamação" com 42%, seguida da "Denúncia" com 26%. Ambas, estão relacionadas à qualidade dos serviços de saúde prestados, à avaliação da estrutura física e aos recursos humanos.

Tabela 3: Assunto das manifestações por classificação

	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Informação	Elogio	Sugestão	TOTAL
Assistência à Saúde	90%	9%	-	1%	-	-	52,4%
Assistência Farmacêutica	93%	7%	-	-	-	-	21,3%
Gestão	11%	42%	26%	14%	5%	1%	17,5%
Outros	36%	29%	29%	3%	2%	1%	8,9%
TOTAL	72,0%	15,9%	7,4%	3,5%	1,1%	0,3%	100%

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

Os demais assuntos denominados como "Outros", também apresentam a predominância das classificações "Solicitações" com 36% e "Reclamações" e "Denúncias", ambas com 29%.

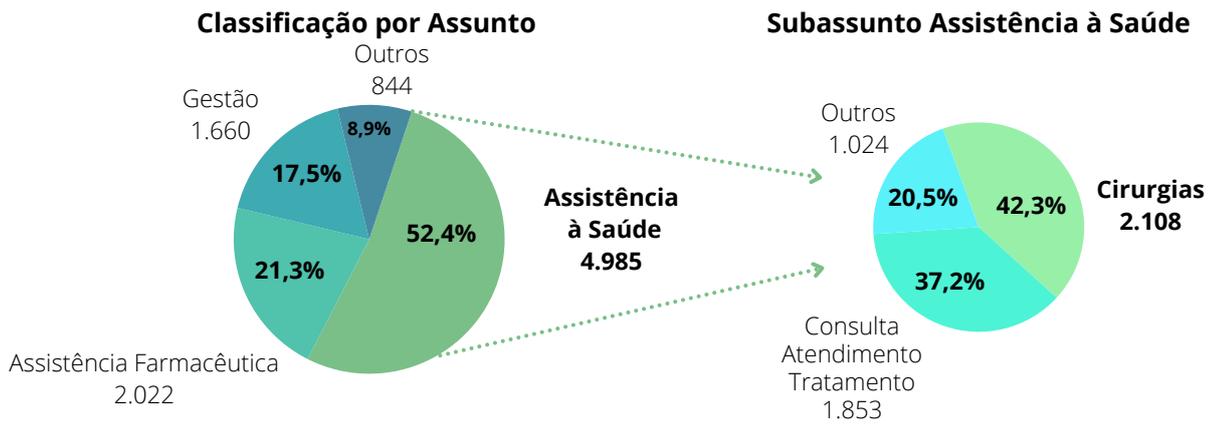
#### 4.5.2 Manifestações por subassunto

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

##### 4.5.2.1 Assistência à Saúde

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

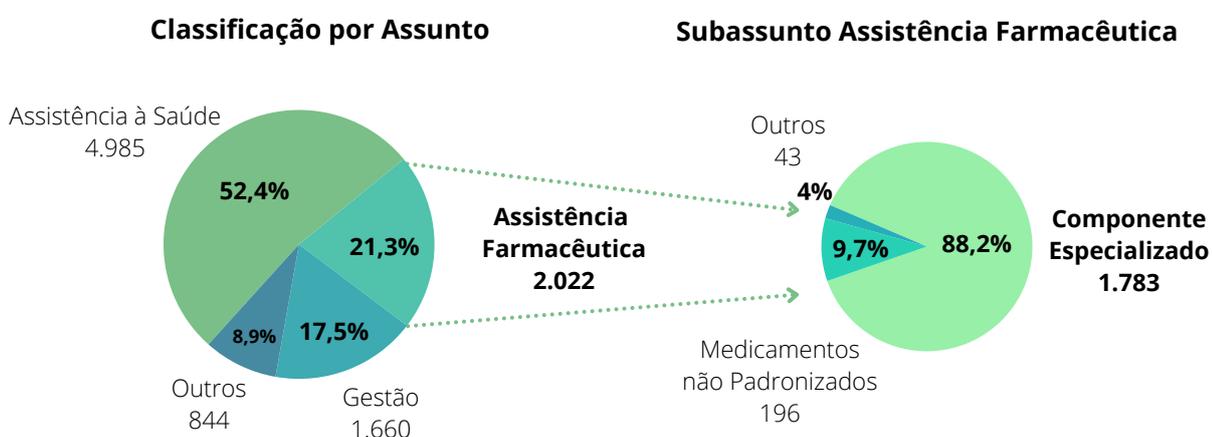
Das 4.985 manifestações de Assistência à Saúde:

- 42,3% referem-se ao subassunto “Cirurgias”, totalizando 2.108 manifestações, das quais 423 tratam de Cirurgias Ortopédicas, 273 de Cirurgia Geral, 183 de Cirurgia Oftalmológica e o restante corresponde a outras especialidades.
- 37,2% referem-se ao subassunto “Consulta/Atendimento/Tratamento”, totalizando 1.853 manifestações, das quais 337 tratam de Oftalmologia, 193 de Ortopedia e Traumatologia, 149 de Urologia e o restante corresponde a outras especialidades.

#### 4.5.2.2 Assistência Farmacêutica

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

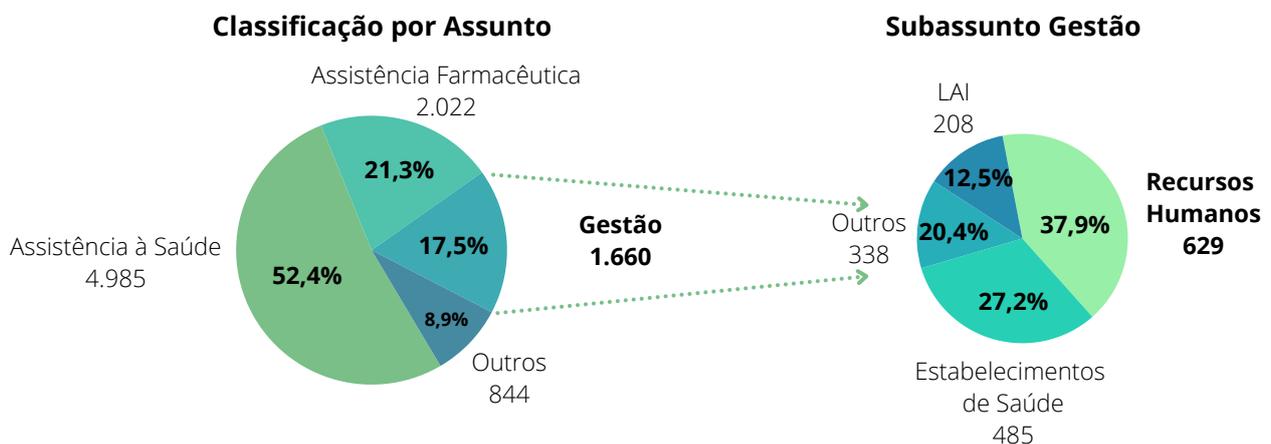
Das 2.022 manifestações de Assistência Farmacêutica ocorridas em 2023:

- 88,2% referem-se ao subassunto “Componente Especializado” (medicamento padronizado), totalizando 1.783 manifestações. Desses, 1.601 tratam da falta desses componentes e 182 de outros temas deste subassuntos.
- 9,7% referem-se ao subassunto “Medicamentos não Padronizados (obtidos por meio de ação judicial)”, totalizando 196 manifestações. Desses, 135 tratam da falta desses medicamentos e 61 de outros temas deste subassuntos.

#### 4.5.2.3 Gestão

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

Das 1.660 manifestações do assunto Gestão ocorridas em 2023:

- 37,9% referem-se ao subassunto “Recursos Humanos”, totalizando 629 manifestações. Desses, 238 tratam de insatisfação quanto ao trabalhador em saúde e 391 de outros temas deste subassuntos.
- 27,2% referem-se ao subassunto “Estabelecimentos de Saúde”, totalizando 485 manifestações. Desses, 163 tratam da dificuldade de acesso, 121 da rotinas e protocolos da Unidade de Saúde e 201 de outros temas deste subassuntos.

#### 4.6 Manifestações por área de competência

Das 9.511 manifestações recebidas, 9.343 competem às áreas da SES/SC. As 168 restantes referem-se a ouvidorias municipais e de outros entes da federação.

A Tabela 4 apresenta as manifestações por áreas de competência, representadas pelas rub-redes.

Tabela 4: Manifestações referentes às áreas de competência por classificação

SUB-REDES	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Informação	Elogio	Sugestão	Total
SUPERINTENDÊNCIA DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS E REGULAÇÃO	4.060	298	9	83	3	1	4.454
SUPERINTENDÊNCIA DE PLANEJAMENTO EM SAÚDE	1.684	403	193	58	14	12	2.364
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA	704	85	19	76	0	0	884
SUPERINTENDÊNCIA DOS HOSPITAIS PÚBLICOS ESTADUAIS	232	417	87	42	59	7	844
SUPERINTENDÊNCIA DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	26	82	30	8	9	2	127
SUPERINTENDÊNCIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE	34	20	44	26	3	0	157
SUPERINTENDÊNCIA DO FUNDO ESTADUAL DE SAÚDE	2	2	1	7	0	0	12
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO ESTRATÉGICA	2	7	0	1	0	0	10
GABINETE							8
CORREGEDORIA	3	93	254	12	3	1	366
DIRETORIA DE AUDITORIA	1	2	8	1	0	0	12
ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO	0	0	1	3	0	0	4
CONSULTORIA JURÍDICA	8	0	1	1	0	0	10
OUVIDORIA SES/SC	23	29	7	5	3	0	67
ENCARREGADO DE PROTEÇÃO DE DADOS	1	0	0	0	0	0	1
OUVIDORIAS EXTERNAS	58	56	45	3	6	0	168
OUTROS	7	10	3	2	0	1	23
<b>TOTAL</b>	<b>6.845</b>	<b>1.511</b>	<b>702</b>	<b>329</b>	<b>100</b>	<b>24</b>	<b>9.511</b>

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

A Superintendência de Serviços Especializados e Regulação (SUR) foi a sub-rede mais demandada no ano de 2023, com 4.454 manifestações, representando 46,8% do total das manifestações recebidas na Ouvidoria SES/SC. 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. Além disso, 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, com 2.364 manifestações, representando 24,9% do total das manifestações registradas. Deste total, 67,8% são concernentes à sub-rede Diretoria de Assistência Farmacêutica (DIAF), núcleo que responde pelos medicamentos padronizados financiados e adquiridos pelo Ministério da Saúde.

Em terceiro lugar, a Superintendência de Gestão Administrativa (SGA), com 884 manifestações, representa 9,3% do total. Dessas, 84,2% referem-se à sub-rede Diretoria de Logística (DLOG), departamento encarregado da distribuição dos bens móveis e dos bens de consumo hospitalar da assistência farmacêutica e medicamentos judiciais.

#### 4.7 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", que utiliza instrumentos de Gestão, como Plano Estadual de Saúde e sua Programação Anual. Esses instrumentos descrevem anualmente ações, objetivos e metas, vinculando cada meta a um indicador. O indicador utilizado pela Ouvidoria SES/SC de 2020-2023 foi o número de unidades hospitalares próprias da SES/SC com sub-rede de ouvidoria classificada como **"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.

A Tabela 5 demonstra o resultado alcançado no quadriênio 2020-2023.

Tabela 5: resultado alcançado no quadriênio 2020-2023

Quadriênio 2020-2023	Meta	Resultado
2020	1 unidade atuante	1 unidade atuante
2021	4 unidades atuantes	7 unidades muito atuantes
2022	9 unidades muito atuantes	7 unidades muito atuantes e 8 atuantes
2023	9 unidades muito atuantes	4 unidades muito atuantes e 10 atuantes

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

A meta estabelecida para o ano de 2020 foi de uma unidade hospitalar classificada como atuante, no entanto, com a pandemia, o foco maior da Ouvidoria Estadual foi o atendimento às demandas relacionadas à Covid-19.

A Ouvidoria SES/SC, percebendo que havia melhorias a serem realizadas, planejou ações no 2º semestre de 2020 e começou a aplicá-las a partir de janeiro de 2021. O monitoramento periódico das demandas, a fim de que a cobrança não acontecesse apenas no esgotamento do prazo, foi uma das ações implementadas.

Além disso, esta Ouvidoria SES/SC promoveu a capacitação dos servidores que atuavam nas ouvidorias dos hospitais, no intuito que o trabalho sobre as demandas fosse mais humanizado.

As ações tiveram foco em respostas no prazo e com qualidade, atendendo à necessidade do cidadão.

No ano de 2021, a meta passou para quatro novas unidades hospitalares classificadas como atuantes. Ao final daquele ano, o resultado superou a expectativa, totalizando com sete unidades muito atuantes.

No ano de 2022, a meta passou para nove unidades classificadas como muito atuantes, e o resultado alcançado foi de sete unidades hospitalares muito atuantes e oito unidades atuantes.

Em 2023, a meta era continuar com nove unidades muito atuantes, entretanto a Ouvidoria SES/SC ultrapassou a meta estabelecida na Programação Anual de Saúde da SES/SC no primeiro e segundo quadrimestre, com um resultado considerado excelente, tendo em vista que dez, das 15 unidades foram consideradas "muito atuantes".

Contudo, devido à implantação do novo sistema OuvidorSUS e posterior período de adaptação dos pontos de resposta, no terceiro quadrimestre, o resultado alcançado foi de quatro unidades hospitalares próprias com sub-rede de ouvidoria classificadas como "muito atuantes" e dez unidades classificadas como "atuantes". Ainda assim, o resultado foi excelente, considerando a nova fase de treinamento para o uso do sistema.

## **4.8 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 9.511 manifestações, 9.444 foram respondidas, alcançando o percentual de resolubilidade de 99,3%. Dentre as manifestações respondidas, 88,6% foram dentro do prazo legal de 30 dias, em conformidade com a Lei n.º 13.460/2017.

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. O índice apresentado 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.

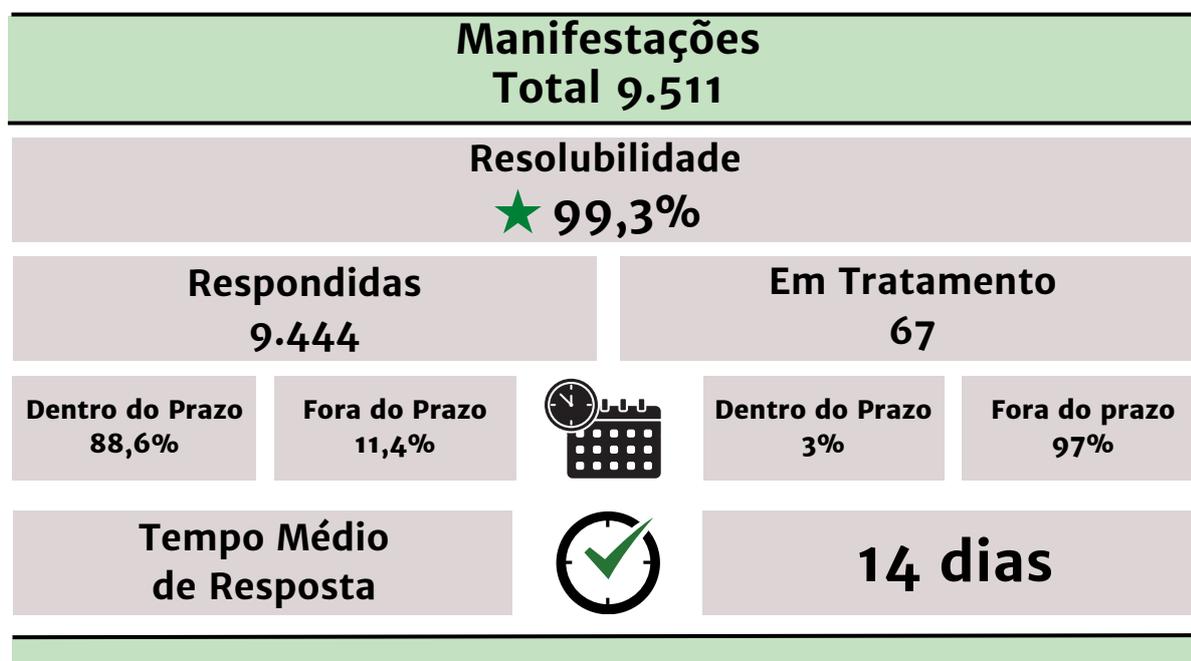
---

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 0,7% do total das manifestações, por se tratar de manifestações em tratamento que não completaram o fluxo.

A Tabela 6 apresenta o percentual de resolubilidade e o tempo médio de resposta das manifestações registradas.

Tabela 6: Resolubilidade e tempo médio de resposta das manifestações



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

O tempo médio de resposta das manifestações ao cidadão de 13 dias em 2022, foi para 14 dias em 2023. Esta variação decorreu da implantação do OuvidorSUS 3 e consequente período de adaptação ao novo sistema que, por inúmeras vezes, apresentou inconsistências que foram reportadas ao DataSUS para devidas providências. Esse processo de adequação ocasionou a identificação de 11,4% de demandas respondidas fora do prazo.

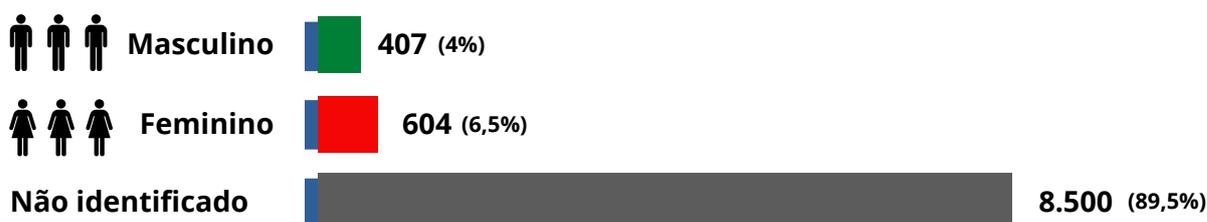
Ao final de 2023, 67 manifestações permanecem em tratamento, sendo que 97% estão fora do prazo, sendo monitoradas constantemente pela Ouvidoria SES/SC, a fim de realizar sua efetiva conclusão.

## 4.9 Perfil dos manifestantes

Apresentamos um recorde do perfil dos cidadãos que utilizaram o canal da Ouvidoria SES/SC. Apesar das dificuldades, visto que muitos dos usuários não informam os dados pessoais completos, buscou-se traçar um breve retrato daqueles atendidos cotidianamente.

Das 9.511 manifestações registradas, apenas 6,5% dos usuários informaram serem do gênero feminino, 4% do gênero masculino e 89,5% não forneceram a informação quanto ao seu gênero, conforme o Gráfico 10.

Gráfico 10: Gênero do manifestante



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

Observa-se ainda que a maioria dos usuários prefere não se identificar quanto ao gênero.

A Figura 6 mostra a representatividade de pessoas físicas e jurídicas.

Figura 6: Classificação do manifestante



Fonte: CIOUV/OUV, Banco de Dados do Sistema OUVSUS/DataSUS/MS (2023).

Observa-se que 9.441 foram pessoas físicas e apenas 70 pessoas jurídicas.

A Figura 7 apresenta a preferência do cidadão quanto ao quesito identificação.

Figura 7: Identificação do manifestante



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

Observa-se quanto à identificação do cidadão, que 8.329 manifestantes, optaram por se identificar, 694 preferiram o anonimato e 488 optaram pelo sigilo, conforme Figura 7.

A Tabela 7 evidencia a região na 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	4.552	Jaraguá do Sul	192
Joinville	1.167	Mafra	176
Blumenau	873	Araranguá	125
Itajaí	559	Videira	75
Tubarão	368	Joaçaba	63
Criciúma	337	São Miguel do Oeste	54
Lages	240	Concórdia	36
Chapecó	207	Xanxerê	32
Rio do Sul	205	Outros	250
<b>TOTAL</b>		<b>9.511</b>	

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

Dentre o perfil das pessoas que procuraram os serviços em saúde, 48% estão localizadas na Regional de Saúde de Florianópolis, 12% na Regional de Saúde de Joinville e 9% na Regional de Saúde de Blumenau. Dos 250 classificados como "Outros", 99 manifestantes não informaram seu município e 151 pertencem a outros estados da Federação.

## 5 LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

A Lei de Acesso à Informação - LAI, sob o nº 12.527 de 2011, em vigor desde 16 de maio de 2012, regulamentou o direito constitucional de acesso às informações públicas criando mecanismos que permitem a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivo, o recebimento de informações públicas dos órgãos e entidades.

A LAI se sobressai no ordenamento jurídico tendo em vista que tem por objetivo primordial assegurar o direito fundamental de acesso à informação, apontando como diretrizes básicas a publicidade como princípio geral, o sigilo como exceção, a divulgação de informações de interesse público, independentemente de solicitação, a cultura da transparência e o controle social da administração pública.

Foram registrados **208** pedidos de acesso à informação em 2023, enquanto que no ano de 2022 foram 189 pedidos. Esse aumento representou um acréscimo aproximado de 10% no número de manifestações relativas à LAI em relação ao ano anterior.

Os pedidos de acesso à informação referem-se a variados assuntos, como dados estatísticos, fila de espera de cirurgias, prontuários médicos, atendimentos, medicamentos não padronizados, repasse de verbas, despesas públicas, contratos e cópia de documentos.

Com vista a consolidar os resultados, o assunto Medicamentos destaca-se com 62 pedidos, representando 30% do total, com predominância dos subassuntos distribuição, dispensação, compras e número de pacientes ativos.



Com 43 pedidos, perfazendo 21% do total, destacam-se as solicitações de acesso aos processos no Sistema de Gestão de Protocolo Eletrônico (SGP-e), tendo em vista a restrição de acesso apenas aos interessados cadastrados, em obediência à Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).

Dados em Saúde Pública, também foi assunto relevante em se tratando de solicitações baseadas na LAI. Foram registrados 11 requerimentos, 5% do total.

De acordo com a referida normativa, o prazo de resposta ao cidadão é de 20 dias, o qual poderá ser prorrogado por mais dez dias, mediante justificativa expressa.

A Tabela 8 apresenta a resolubilidade e o tempo médio de resposta.

Tabela 8: Resolubilidade e tempo médio de resposta de LAI

<b>Pedidos de Acesso à Informação Total 208</b>	
<b>Resolubilidade 100%</b>	
<b>Respondidas 208</b>	<b>Em Tratamento 0</b>
<b>Respostas Dentro do Prazo</b>	 <b>99%</b>
<b>Tempo Médio de Resposta</b>	 <b>10 dias</b>

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

Os resultados evidenciam que todos os pedidos de acesso à informação foram atendidos dentro do prazo médio de resposta de dez dias, alcançando 100% de resolubilidade no período analisado.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Neste presente relatório foram apresentados os resultados alcançados pela Ouvidoria da SES/SC durante o exercício de 2023.

A Ouvidoria da Saúde é a área responsável por receber as manifestações dos usuários do SUS. Atuando no processo de interlocução, entre o cidadão e a Administração Pública, propicia uma gestão comprometida com a satisfação das necessidades do cidadão ao mediar o acesso aos serviços ofertados pelo SUS.

Ao auxiliar o cidadão a identificar o lugar mais apropriado para a resolução de sua manifestação, a Ouvidoria da Saúde estimula a participação e a conscientização da população sobre o direito de receber um serviço público de qualidade.

A Ouvidoria SES/SC está pautada na imparcialidade, discricção e sigilo, 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.

Desse modo, observa-se a relevância deste relatório como forma de prestar contas relativas às atividades de Ouvidoria. A interpretação dos dados gerados além de fornecer subsídios aos gestores da SES/SC para tomada de decisão, demonstram o papel do cidadão nos processos participativos do SUS.

O ano de 2023 foi marcado por uma nova gestão no âmbito Estadual e Federal. Novas ações de Ouvidoria foram implementadas com maior intensidade no monitoramento das demandas e com a implantação do novo sistema OuvidorSUS 3.

As capacitações e orientações aos pontos de resposta e as ouvidorias hospitalares foram foco de atenção na implementação do novo sistema.

Durante o exercício de 2023 foram realizados 12.902 atendimentos, sendo que 74% se converteram em manifestações que cumpriram os pré-requisitos necessários para abertura de demandas, totalizando 9.511 manifestações registradas.

Quanto à identificação destes manifestantes, 88% optaram por se identificar, 7% preferiram o anonimato e 5% optaram pelo sigilo.

Quanto ao gênero, apenas 6,5% dos usuários informaram serem do gênero feminino, 4% do gênero masculino e 89,5% não forneceram a informação quanto ao seu gênero.

Com relação à localização dos manifestantes, 48% estão localizadas na Regional de Saúde de Florianópolis, 12% na Regional de Saúde de Joinville, 9% na Regional de Saúde de Blumenau e os 31% restantes nas demais regionais.

A média mensal de atendimentos realizados consolidou-se em 1.075 atendimentos, sendo que nos meses de março, julho e agosto de 2023, foram realizados mais de 1.300 atendimentos/mês.

---

No ano, do total de atendimentos, 85% originaram-se na própria Ouvidoria da SES/SC, 6% da Ouvidoria - Geral do Estado de Santa Catarina, 6% da Ouvidoria-Geral do SUS e outros 4% referem-se a outras situações.

O maior número de manifestações se deu por meio das Solicitações, seguida de Reclamações, Denúncias e Informações. Cabe ressaltar que nos últimos anos, "Solicitação" e "Reclamação" foram as ocorrências de maior número. Juntas, somaram 88% das manifestações de 2023.

No período analisado, notou-se que o assunto de maior relevância nas manifestações foi a fila de espera para cirurgias, atendimentos e tratamentos, reflexo do Programa Estadual de Cirurgias Eletivas lançado pelo governo do Estado em fevereiro de 2023, com o objetivo de zerar filas de cirurgias.

Entre os canais de comunicação disponíveis, o 0800 048 2800 foi o preferido do cidadão para se manifestar. O teleatendimento tem se mostrado um importante espaço de democratização e gestão das informações na área da saúde, uma vez que a população o procura em busca de informações qualificadas sobre o funcionamento do SUS. Ainda assim, vale destacar um aumento expressivo no acesso à ouvidoria por meio do *site* da Ouvidoria e *e-mail*. O destaque foi para as manifestações advindas de e-mail, que tiveram um aumento de 60% em comparação ao ano anterior.

O Fluxo de Monitoramento das Manifestações Pendentes de Respostas fortaleceu, sobremaneira, o trabalho da ouvidoria para tornar a comunicação entre governo e sociedade mais efetiva, garantindo o cumprimento e o alcance das metas traçadas na Programação Anual de Saúde.

Os indicadores mostraram que a Ouvidoria SES/SC vem aprimorando a capacidade de responder e finalizar manifestações, simplificando e agilizando fluxos. A taxa de Resolubilidade atingiu 99,3%, representando um crescimento de 1% quando comparado com ano anterior. Desse total, 96,5% das manifestações foram respondidas dentro do prazo legal, com um Tempo Médio de Resposta de 14 dias.

Atendemos 208 pedidos de acesso à informação baseados na Lei de Acesso à Informação. Novas práticas foram implementadas para melhor atender e monitorar os assuntos mais requisitados, alcançando um Índice de Resolubilidade de 100% e um Tempo Médio de Resposta de dez dias.

A Ouvidoria SES/SC alcançou a meta estabelecida na Programação Anual de Saúde da SES/SC para o quadriênio 2020-2023. Em 2023, no primeiro e segundo quadrimestre a Ouvidoria ultrapassou a meta com um resultado considerado excelente, tendo em vista que dez das quinze unidades hospitalares próprias com sub-rede de ouvidoria foram consideradas "muito atuantes". No último quadrimestre, em função da implantação do Novo Sistema OuvidorSUS e consequente período de adaptação dos pontos de resposta, a meta atingiu quatro unidades classificadas como "muito atuante" e dez unidades classificadas como "atuantes". Ainda assim, o resultado pode ser considerado excelente, diante das adversidades apresentadas e o grande esforço da Ouvidoria SES/SC para melhorar o serviço de atendimento ao cidadão.

---

A Ouvidoria SES/SC segue sua missão ao promover a efetividade dos direitos humanos ao ouvir, reconhecer e qualificar as manifestações recebidas, encaminhando-as para os órgãos competentes e acompanhando sua tramitação para, posteriormente, fornecer a resposta adequada aos usuários do SUS.