



GOVERNO DE
**SANTA
CATARINA**
SECRETARIA DA SAÚDE

2024

Relatório de Gestão

OUVIDORIA

- ☎ 0800 048 2800
- ✉ ouvidoria@saude.sc.gov.br
- 🌐 www.ouvidoria.saude.sc.gov.br

Florianópolis, fevereiro de 2025.



**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

Secretário de Estado da Saúde

Diogo Demarchi Silva

Secretária Adjunta

Cristina Pires Pauluci

Coordenador de Controle Interno e Ouvidoria

Pedro Luís Cidral

Assistente de Gabinete

Frederico Tadeu da Silva

Equipe Ouvidoria SES/SC

Agostinho da Silva

Grasiela Cardoso Ludvig

Guimel Americano

João Eduardo Deschamps Ganzo Fernandez

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

Revisão e Edição

Jéssica de Oliveira Rech

Período analisado

1º de janeiro de 2024 a 31 de dezembro de 2024

Fonte

Banco de Dados do sistema OuvidorSUS - DataSUS - MS
Banco de Dados do sistema Ouv e e-SIC - OGE/SC - CGE/SC

Data da publicação

28 de fevereiro de 2025

CONTEÚDO

1 APRESENTAÇÃO.....	3
2 A OUVIDORIA DA SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE.....	4
2.1 Competências.....	4
2.2 Estrutura.....	4
3 A REDE DE OUVIDORIAS DO SUS NO ESTADO DE SANTA CATARINA.....	7
4 A OUVIDORIA SES/SC EM NÚMEROS.....	8
4.1 Atendimentos Com Abertura de Manifestações.....	9
4.1.1 Origem das manifestações	10
4.1.2 Classificação das manifestações.....	10
4.1.3 Canais de atendimento.....	12
4.1.4 Assunto das manifestações.....	15
4.1.4.1 Manifestações por subassunto.....	17
4.1.4.2 Assunto das manifestações por classificação.....	19
4.1.5 Manifestações por área de competência.....	20
4.1.6 Indicadores.....	21
4.1.7 Perfil dos manifestantes.....	23
4.2 Atendimentos Sem Abertura de Manifestações.....	25
4.3 Lei de Acesso à Informação.....	26
4.3.1 Assuntos - LAI.....	27
4.3.2 Indicadores - LAI.....	27
5. AS OUVIDORIAS DAS UNIDADES DE SAÚDE.....	28
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	29

1 APRESENTAÇÃO

QUEM SOMOS E ONDE ESTAMOS?

A Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina, Ouvidoria SES/SC, é o meio legítimo e oficial pelo qual qualquer pessoa, natural ou jurídica, pode se comunicar com a gestão pública em saúde do estado sobre a prestação dos serviços do Sistema Único de Saúde (SUS) e a conduta de seus agentes públicos quanto à execução e à fiscalização desses serviços.

A efetivação do trabalho da ouvidoria ocorre quando as manifestações dos cidadãos são registradas, tratadas e analisadas, revertendo-as em dados que subsidiam ações estratégicas no âmbito da saúde pública.

Este relatório apresenta os resultados do exercício de 2024, consolidando as informações referentes aos atendimentos realizados e sugerindo melhorias na prestação de serviços públicos em saúde, em conformidade ao inciso II do art. 14 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 2024 foi marcado pela reaproximação e o fortalecimento da rede de Ouvidorias do SUS, impulsionados por encontros e oficinas de educação permanente em saúde, promovidos pela Ouvidoria-Geral do SUS (OUVSUS), refletindo nosso compromisso com a transparência e a melhoria contínua.

A implantação do novo sistema OuvidorSUS apresentou desafios e exigiu resiliência e adaptação para superar os problemas técnicos. Nesse sentido, a Ouvidoria SES/SC não mediu esforços para aprimorar os processos de trabalho e qualificar os Pontos de Resposta, orientando e sanando dúvidas pertinentes ao novo sistema.

Os dados analisados neste relatório são oriundos das bases de dados do sistema OuvidorSUS, sistema informatizado da OUVSUS, e do sistema OUV, sistema informatizado da Ouvidoria-Geral do Estado (OGE). Essas são as ferramentas utilizadas para o registro, tratamento e acompanhamento das manifestações.

Os pedidos de acesso à informação, provenientes da Lei de Acesso à Informação (LAI) nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, extraídos do banco de dados do sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), serão tratados separadamente neste relatório por possuírem caráter específico de solicitação de informações públicas, divergindo de manifestações de ouvidoria relacionadas aos serviços prestados.

2 A OUVIDORIA DA SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

A Ouvidoria SES/SC permite que os cidadãos apresentem suas manifestações, atuando como instrumento de participação social e de gestão pública. Esse serviço auxilia na melhoria dos serviços prestados em saúde e promove a defesa dos direitos dos cidadãos, garantindo a transparência, eficiência e qualidade no atendimento às demandas da população.

2.1 Competências

De acordo com incisos VIII a XII do art. 9º 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.

As competências da Ouvidoria SES/SC são essenciais para assegurar a democratização e ampliação dos direitos dos cidadãos no âmbito do SUS.

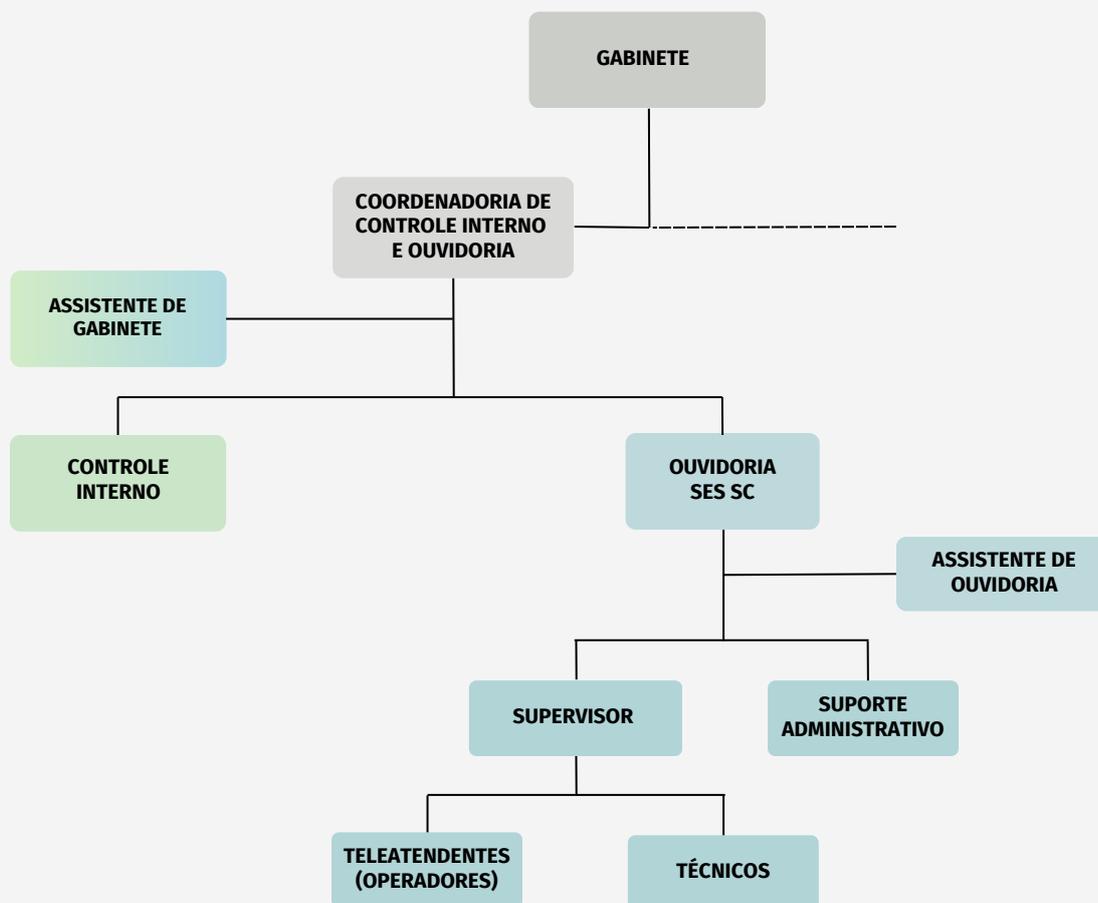
2.2 Estrutura

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

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

Figura 1: Organograma da Ouvidoria SES/SC



Fonte: OUV/CIOUV/SES (2024).

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

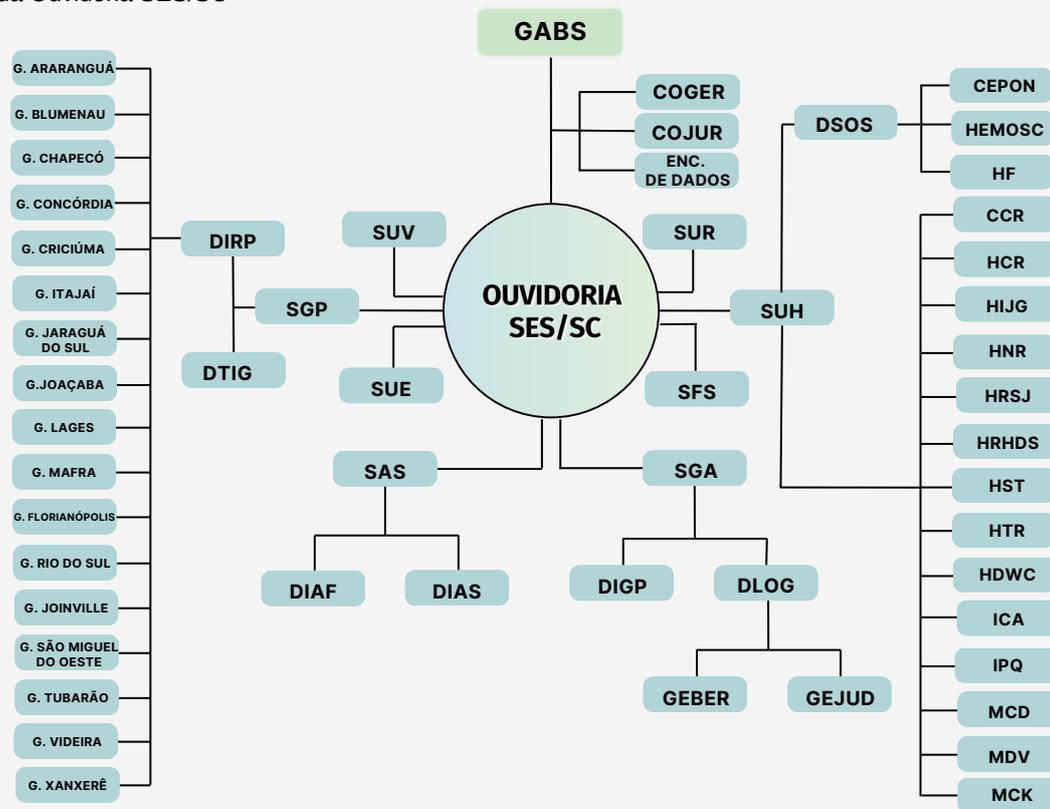
I – Ouvidoria SES/SC, unidade central; e

II – Pontos de Resposta, representados por Setores Administrativos da SES/SC, Regionais de Saúde e Unidades de Saúde.

A Ouvidoria SES/SC atende, registra e encaminha as manifestações aos Pontos de Resposta, que são responsáveis por elaborar e inserir no sistema as respostas técnicas das manifestações, devolvendo-as à unidade central, que realiza análise da resposta e encaminha a decisão administrativa final ao cidadão.

A Figura 2 representa a Rede da Ouvidoria SES/SC, composta pela unidade central e 54 Pontos de Resposta.

Figura 2: Rede da Ouvidoria SES/SC



Fonte: OUV/CIUV/SES (2024).

Estão vinculados diretamente ao Gabinete (GABS): a Corregedoria (COGER), a Consultoria Jurídica (COJUR) e o Encarregado de Proteção de Dados.

À Superintendência de Gestão Estratégica e Planejamento (SGP) estão vinculadas a Diretoria de Tecnologia da Informação e Governança Eletrônica (DTIG) e a Diretoria de Regionalização e Planejamento (DIRP), à qual subordinam-se 17 Gerências Regionais de Saúde (GERSA).

À Superintendência de Gestão Administrativa (SGA) estão vinculadas a Diretoria de Gestão de Pessoas (DIGP) e a Diretoria de Logística (DLOG), à qual subordinam-se a Gerência de Bens Regulares (GEBER) e a Gerência de Bens Judiciais (GEJUD).

À Superintendência de Atenção à Saúde (SAS) estão vinculadas a Diretoria de Assistência Farmacêutica (DIAF) e a Diretoria de Auditoria do SUS (DIAS).

À Superintendência dos Hospitais Públicos Estaduais (SUH) estão vinculados 10 hospitais, três maternidades e um centro especializado, sob gestão direta, e a Diretoria de Supervisão e Controle das Organizações Sociais (DSOS), à qual vinculam-se um hospital e dois centros especializados, gerenciados por Organizações Sociais.

Além das superintendências supracitadas, são Pontos de Resposta a Superintendência do Fundo Estadual de Saúde (SFS), Superintendência de Vigilância em Saúde (SUV), Superintendência de Serviços Especializados e Regulação (SUR) e Superintendência de Urgência e Emergência (SUE).

3 A REDE DE OUVIDORIAS DO SUS NO ESTADO DE SANTA CATARINA

O sistema Nacional de Ouvidorias do SUS constitui uma rede interligada de ouvidorias, implantadas na União, nos Estados e nos Municípios, que funcionam de forma descentralizada e autônoma, sob orientação estratégica da OUVSUS, subordinada ao Ministério da Saúde (MS).

As Ouvidorias do SUS são responsáveis por receber as manifestações dos cidadãos quanto aos serviços e atendimentos prestados pelo SUS e têm como objetivo principal garantir e ampliar o acesso dos cidadãos na busca efetiva de seus direitos, atuando enquanto ferramenta de gestão e instrumento de fortalecimento do controle social.

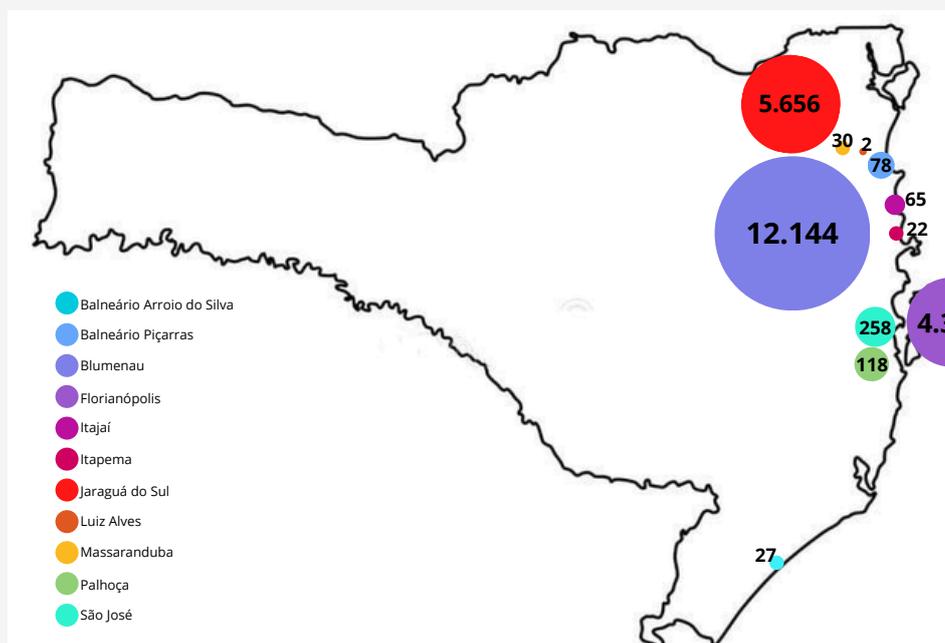
É compromisso dos gestores do SUS a implementação de ouvidorias estruturadas e articuladas entre si, nas três esferas de governo, voltadas à inserção dos cidadãos nos processos de formulação, de acompanhamento, de avaliação e de controle das políticas públicas de saúde.

Em novembro de 2023, foi implantado o novo sistema OuvidorSUS pela OUVSUS. A transição do antigo para o novo resultou a não adesão de alguns municípios, que deixaram de atuar como Ouvidorias do SUS.

No cenário atual, o Estado de Santa Catarina conta com 11 municípios com Ouvidorias do SUS implantadas: Balneário Arroio do Silva, Balneário Piçarras, Blumenau, Florianópolis, Itajaí, Itapema, Jaraguá do Sul, Luiz Alves, Massaranduba, Palhoça e São José.

A rede municipal de Ouvidorias do SUS do Estado de Santa Catarina registrou 22.717 manifestações no sistema OuvidorSUS durante o ano de 2024. Dentre os municípios com maior número de registros, destacam-se, Blumenau 12.144; Jaraguá do Sul, 5.656; e Florianópolis, 4.317, conforme Gráfico 1.

Gráfico 1: Quantidade de manifestações registradas pela rede municipal de Ouvidorias do SUS de Santa Catarina



Fonte: OUV/CIUV/SES, Banco de Dados do sistema OuvidorSUS/MS (2024).

4 A OUVIDORIA SES/SC EM NÚMEROS

No ano de 2024, a Ouvidoria SES/SC realizou um total de 15.857 atendimentos ao cidadão, enquanto que em 2023 esse número foi de 12.902, representando um crescimento de aproximadamente 23%. A análise detalhada dos dados de 2024 mostra que 60% desses referem-se a Atendimentos com Abertura de Manifestações, 38% a Atendimentos sem Abertura de Manifestações e 2% à LAI, conforme mostrado no Gráfico 2.

Gráfico 2: Total de atendimentos por ano



Fonte: OUV/CIUV/SES, Banco de Dados do sistema OuvidorSUS/MS e OUV/OGE (2024).

O Gráfico 3 evidencia a quantidade de atendimentos realizados pela Ouvidoria SES/SC por mês. Esses dados são fundamentais para entender a demanda e a distribuição dos atendimentos ao longo do ano, permitindo a identificação de padrões que auxiliam na melhoria da qualidade dos serviços prestados pela ouvidoria.

Gráfico 3: Quantidade de atendimentos por mês



Fonte: OUV/CIUV/SES, Banco de Dados do sistema OuvidorSUS/MS e OUV/OGE (2024).

Em 2024 consolidou-se uma média mensal de 1.321 atendimentos. Os picos com Abertura de Manifestações ocorreram nos meses de janeiro e outubro, com 1.003 e 977 manifestações cadastradas no sistema informatizado, respectivamente.

Os Atendimentos sem Abertura de Manifestações também se destacaram nos meses de janeiro e outubro, com 616 e 579 atendimentos, respectivamente. Esses números refletem a alta demanda de “pronto atendimento”, com informações e orientações fornecidas pela ouvidoria de imediato, encerradas por desistência do cidadão ou por insuficiência de dados para prosseguirem para abertura de uma manifestação.

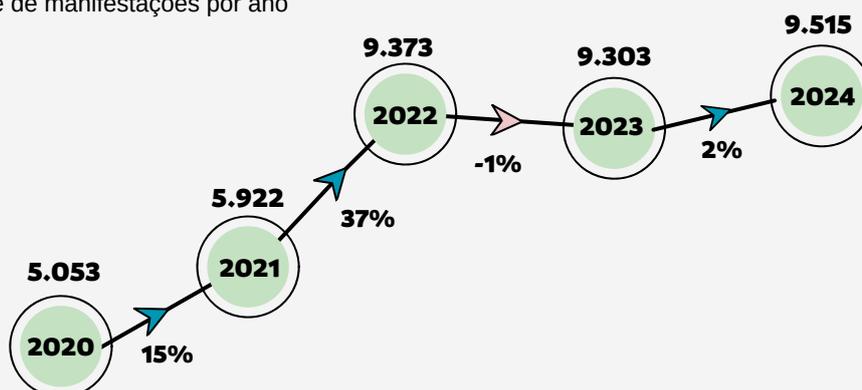
No que diz respeito à LAI, o mês de outubro apresentou o maior número de solicitações, totalizando 38 pedidos. Esse aumento pode indicar uma maior demanda por transparência e acesso a informações públicas durante o período.

4.1 Atendimentos Com Abertura de Manifestações

Conforme evidenciado no Gráfico 2, do total de 15.857 atendimentos realizados em 2024, 9.515 (60%) necessitaram da abertura de manifestação. Dessas, 8.937 foram registradas no sistema OuvidorSUS e 578 por meio do sistema OUV.

O Gráfico 4 demonstra a evolução do número de manifestações registradas nos anos de 2020 a 2024.

Gráfico 4: Quantidade de manifestações por ano



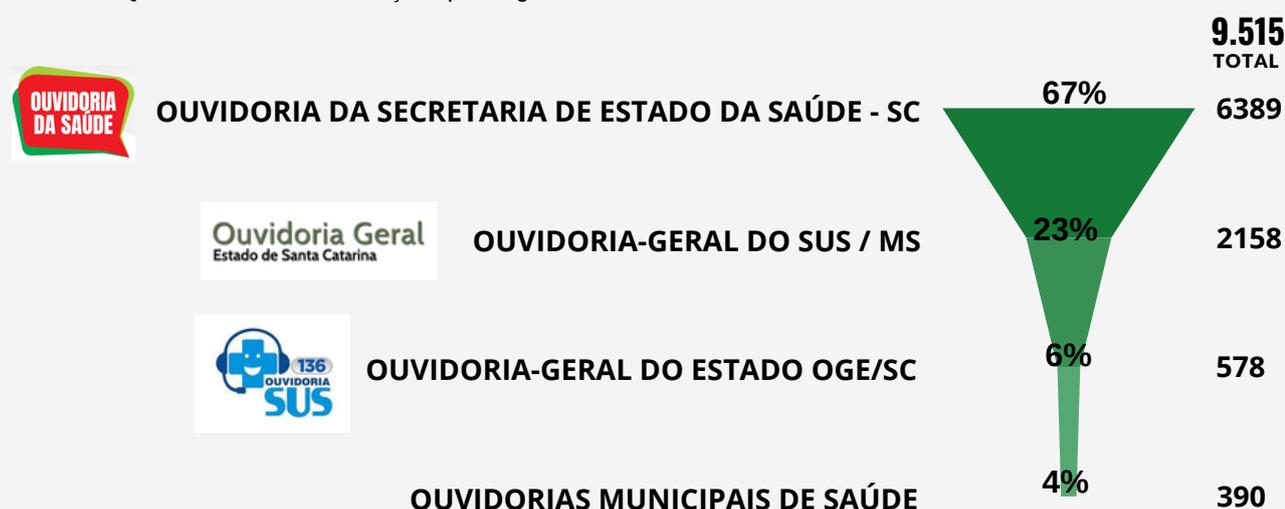
Fonte: OUV/CIUV/SES, Banco de Dados do sistema OuvidorSUS/MS e OUV/OGE (2024).

De 2020 a 2024, o número de atendimentos cresceu de 5.053 para 9.515, destacando um aumento contínuo na demanda. O ano de 2021 teve um aumento de 15% em relação ao ano anterior, enquanto 2022 registrou um crescimento significativo de 37%. Em 2023, houve uma ligeira queda de 1%, seguida por um aumento de 2% em 2024, indicando um engajamento crescente e a eficácia da Ouvidoria SES/SC às necessidades dos cidadãos.

4.1.1 Origem das manifestações

As manifestações cadastradas na Ouvidoria SES/SC possuem diversas origens, o que reflete a ampla gama de canais de comunicação disponíveis para os cidadãos e os sistemas de cadastros utilizados: sistema OuvidorSUS e sistema OUV, conforme apresentado no Gráfico 5.

Gráfico 5: Quantidade de manifestações por origem



Fonte: OUV/CIUV/SES, Banco de Dados do sistema OuvidorSUS/MS e OUV/OGE (2024).

As origens das manifestações incluem: 6.389 (67%) registradas diretamente na Ouvidoria SES/SC, 2.158 (23%) na OUVSUS, 578 (6%) na OGE e 390 (4%) nas Ouvidorias Municipais de Saúde.

4.1.2 Classificação das manifestações

De acordo com a Lei 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.

Conforme Figura 3, em Santa Catarina, o Decreto Estadual nº 1.933 de 18 de maio de 2022 adota as seguintes tipologias:

Figura 3: Classificação das manifestações

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

Fonte: OUV/CIUV/SES (2024).

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

A Tabela 1 demonstra a variação da quantidade de manifestações por classificação de 2024 em relação a 2023 e os valores percentuais de 2024.

Tabela 1: Quantidade de manifestações por classificação por ano

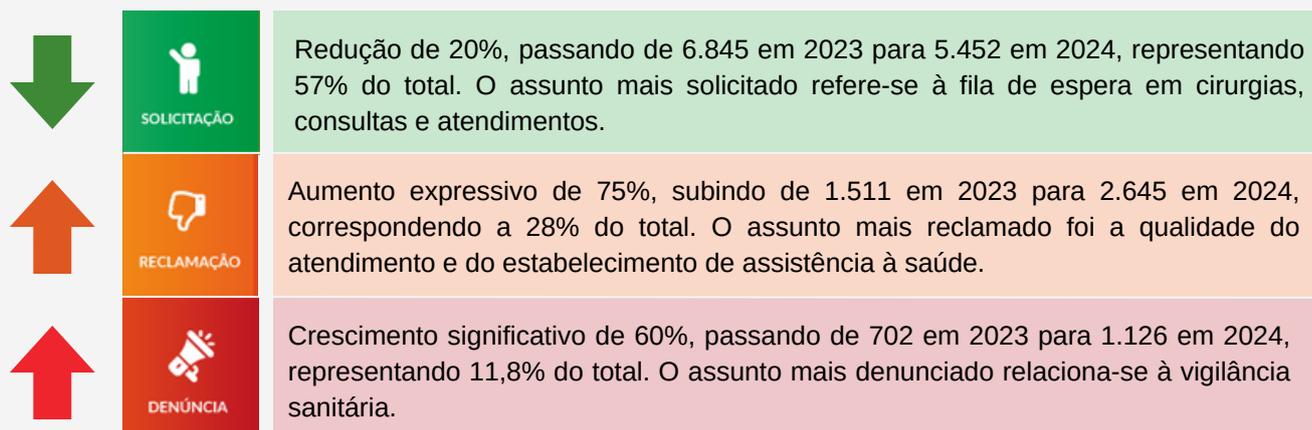
	2023	Variação %	2024	%
SOLICITAÇÃO	6.845	-20%	5.452	57%
RECLAMAÇÃO	1.511	75%	2.645	28%
DENÚNCIA	702	60%	1.126	11,8%
INFORMAÇÃO	121	48%	179	2%
ELOGIO	100	-3%	97	1%
SUGESTÃO	24	-33%	16	0,2%
TOTAL	9.303		9.515	100%

Fonte: OUV/CIUV/SES, Banco de Dados do sistema OuvidorSUS/MS e OUV/OGE (2024).

Os dados sobre a classificação das manifestações entre 2023 e 2024 revelam variações significativas em diferentes categorias.

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

Figura 4: Análise da variação das classificações



Fonte: OUV/CIOUV/SES, Banco de Dados do sistema OuvidorSUS/MS e OUV/OGE (2024).

Em comparação ao ano anterior, houve um aumento de 48% na quantidade de Informações requeridas, uma leve redução de 3% nos Elogios e uma diminuição de 33% nas Sugestões, correspondendo a 2%, 1% e 0,2% do total de manifestações, respectivamente.

O aumento notável nas Reclamações e Denúncias pode indicar uma maior insatisfação ou conscientização sobre os serviços prestados em saúde.

A redução nas Solicitações e Sugestões sugere uma possível mudança nas prioridades dos cidadãos ou uma melhoria na resolução de questões previamente solicitadas.

4.1.3 Canais de atendimento

A Ouvidoria SES/SC oferece quatro canais de atendimento para garantir que os cidadãos possam registrar suas manifestações com facilidade e segurança: Telefone, Formulário Web, E-mail e Carta. Esses canais têm como objetivo tornar o processo de comunicação mais acessível entre os cidadãos e a SES/SC.

Figura 5: Canais de atendimento

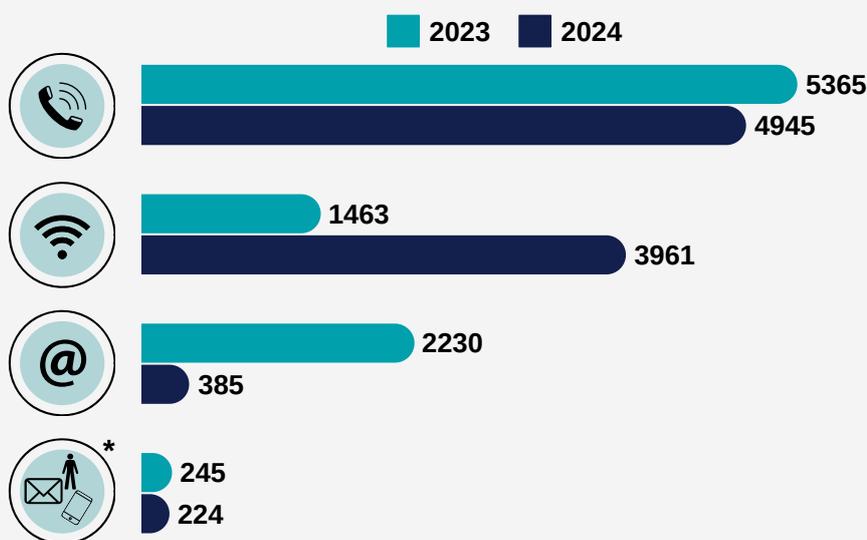


Fonte: OUV/CIUV/SES (2024).

O Gráfico 6 apresenta uma análise dos canais de atendimento utilizados pela Ouvidoria SES/SC, comparando os dados com o ano anterior.

Para fins dessa análise, serão considerados como “Outros” os registros por meio de Carta e os atendimentos realizados pela OUVSUS por meio de WhatsApp e Presencial.

Gráfico 6: Quantidade de manifestações por canal de comunicação por ano



* Outros

Fonte: OUV/CIUV/SES, Banco de Dados do sistema OuvidorSUS/MS e OUV/OGE (2024).

Em 2024, o Telefone continuou sendo o canal mais utilizado pelo cidadão, registrando 4.945 atendimentos. Representou 52% do total, havendo uma leve redução em comparação com os 5.365 atendimentos de 2023.

O Formulário Web teve um aumento de 171%, com 3.961 atendimentos em 2024, correspondendo a 42% do total, em comparação com os 1.463 atendimentos de 2023. Essa expressiva variação se deu devido às novas medidas adotadas pela Ouvidoria SES/SC em 2024, que fomentaram a utilização do Formulário Web para registro das manifestações.

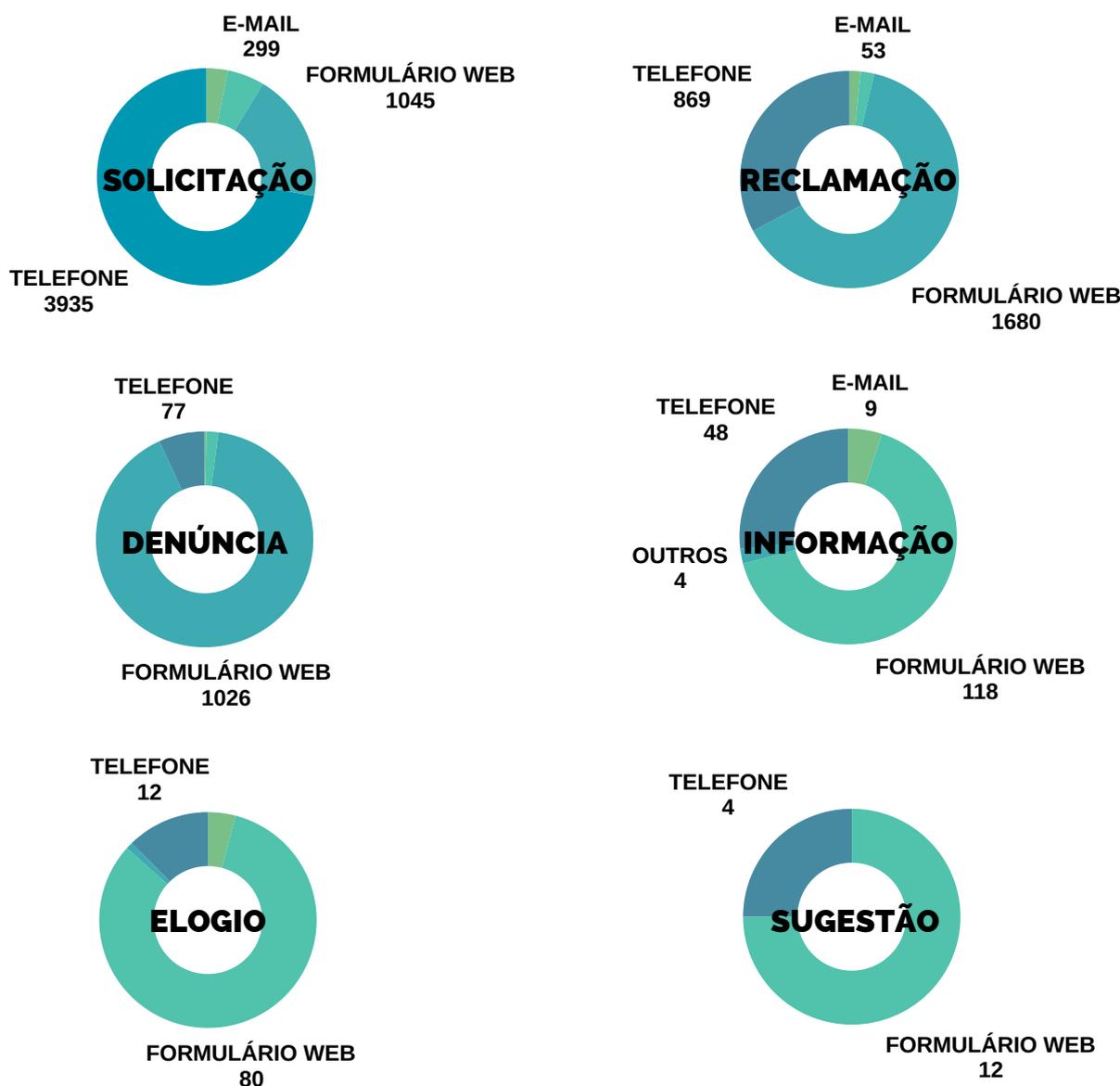
O registro efetuado diretamente pelo cidadão por meio do Formulário Web proporciona melhor precisão e detalhamento dos fatos. Além disso, as plataformas online são intuitivas, possuindo campos com validação e inserção de anexos, que facilitam o preenchimento dos dados necessários e permitem maior agilidade no processo.

Em contrapartida, essa medida resultou na diminuição de 83% dos atendimentos por E-mail, de 2.230 em 2023 para 385 em 2024, representando 4% do total.

Os atendimentos classificados como "Outros" diminuíram de 245 em 2023 para 224 em 2024, representando 2% do total.

A escolha do canal de atendimento também varia conforme a necessidade do cidadão. O Gráfico 7 apresenta as tipologias das manifestações por canal de preferência do cidadão.

Gráfico 7: Classificação das manifestações por canal de comunicação



Fonte: OUV/CIOUV/SES, Banco de Dados do sistema OuvidorSUS/MS e OUV/OG (2024).

Para as Solicitações, o canal preferido utilizado pelo cidadão foi o Telefone com 3.935 atendimentos, representando 72% do total.

Interessante observar que, para as Denúncias, o canal com maior destaque foi o Formulário Web, com o montante de 1.026 atendimentos, representando 91% do total. Isso se deve ao fato de esse canal possibilitar ao cidadão efetuar sua manifestação de forma anônima ou sigilosa.

O canal Formulário Web também foi escolhido para registro das Reclamações, Informações, Elogios e Sugestões na sua maioria, com 1.680 (64%), 118 (66%), 80 (82%) e 12 (75%) atendimentos respectivamente.

4.1.4 Assunto das manifestações

A padronização do assunto das manifestações é feita em conformidade com o Manual de Tipificação, desenvolvido pela Ouvidoria-Geral do SUS.

A tipificação é o processo pelo qual as manifestações são agrupadas por categorias de acordo com assuntos específicos em saúde.

A precisão na tipificação é fundamental para o correto encaminhamento das manifestações aos Pontos de Resposta e para que a ouvidoria possa, de fato, ser um instrumento de gestão, pois permite a elaboração de relatórios gerenciais sob a ótica dos temas mais abordados.

Conforme o Manual de Tipificação, as categorias são:

I Atenção à Saúde: engloba as ações e os serviços ofertados pelo SUS.

SUBASSUNTOS: ALIMENTAÇÃO E NUTRIÇÃO, ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA, ASSISTÊNCIA MÉDICA NO EXTERIOR, BANCO DE CÉLULAS E TECIDOS, CARTÃO SUS, CIRURGIA, CONSULTA – ATENDIMENTO – TRATAMENTO, DIAGNÓSTICO (EXAME), INTERNAÇÃO, JUDICIALIZAÇÃO NO SUS, PRODUTOS PARA SAÚDE E CORRELATOS, REGISTRO E DOCUMENTAÇÃO, TECNOLOGIAS EM SAÚDE, TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE, TRANSPLANTE DE ÓRGÃOS, TECIDOS E CÉLULAS, TRANSPORTE SANITÁRIO, TRATAMENTO FORA DE DOMICÍLIO (TFD), URGÊNCIA E EMERGÊNCIA.

II Assuntos não Pertinentes: são assuntos não pertinentes à saúde, como por exemplo, questões relacionadas à Educação, Previdência Social, Receita Federal e outros.

SUBASSUNTOS: ÓRGÃOS DO PODER EXECUTIVO FEDERAL, OUTROS ÓRGÃOS.

III Controle Social: abrange os Conselhos e as Conferências de Saúde.

SUBASSUNTOS: CONFERÊNCIAS DE SAÚDE E CONSELHOS DE SAÚDE.

IV Gestão: diz respeito à organização, ao financiamento, ao controle, à avaliação e aos programas do SUS.

SUBASSUNTOS: AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE, ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA, AUDITORIA, AUTORIZAÇÃO DE INTERNAÇÃO HOSPITALAR (AIH), CADASTRO NACIONAL DE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE (CNES), CENTRAL DE REGULAÇÃO, COBERTURA DE PROCEDIMENTOS PELO SUS, COMUNICAÇÃO, CREDENCIAMENTO, DADOS E INFORMAÇÕES, DESCREDENCIAMENTO, ESTABELECIMENTOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE, FINANCEIRO, LEGISLAÇÃO, DIREITOS E DEVERES, LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI, OUTROS, OUVIDORIA DO SUS, QUALIDADE DO ATENDIMENTO – SERVIÇO PRESTADO, REGISTRO E DOCUMENTAÇÃO, SAÚDE PRIVADA, TRABALHADOR EM SAÚDE, TRANSPLANTE DE ÓRGÃOS, TRANSPORTE SANITÁRIO, TRATAMENTO FORA DE DOMICÍLIO (TFD), URGÊNCIA E EMERGÊNCIA, VIOLÊNCIA NO SUS.

V Vigilância em Saúde: compreende a Vigilância Epidemiológica, Vigilância Ambiental, Vigilância da Saúde do Trabalhador e Vigilância Sanitária.

SUBASSUNTOS: SAÚDE DO TRABALHADOR, VIGILÂNCIA AMBIENTAL, VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA, VIGILÂNCIA SANITÁRIA.

Para fins dessa análise, serão considerados como “Outros” as categorias: Assuntos não Pertinentes, Controle Social e as manifestações não tipificadas por inconsistência do sistema.

A Tabela 2 demonstra os assuntos mais demandados no ano de 2024 comparado ao ano anterior.

Tabela 2: Assunto das manifestações por ano

	2023	Varição %	2024	%
ATENÇÃO À SAÚDE	7.457	-13%	6.581	69%
GESTÃO	1.548	32%	2.267	24%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	252	43%	445	5%
OUTROS	46		222	2%
TOTAL	9.303		9.515	100%

Fonte: OUV/CIUV/SES, Banco de Dados do sistema OuvidorSUS/MS e OUV/OGE (2024).

O assunto Atenção à Saúde representou 69% das manifestações no ano de 2024, consequência do notável desempenho do Programa Catarinense de Cirurgias Eletivas de 2024. O Governo de Santa Catarina investiu em incentivos hospitalares e cirurgias eletivas, incluindo os repasses financeiros para essas cirurgias, o que permitiu que os hospitais contratualizados atuassem fortemente nesse aspecto.

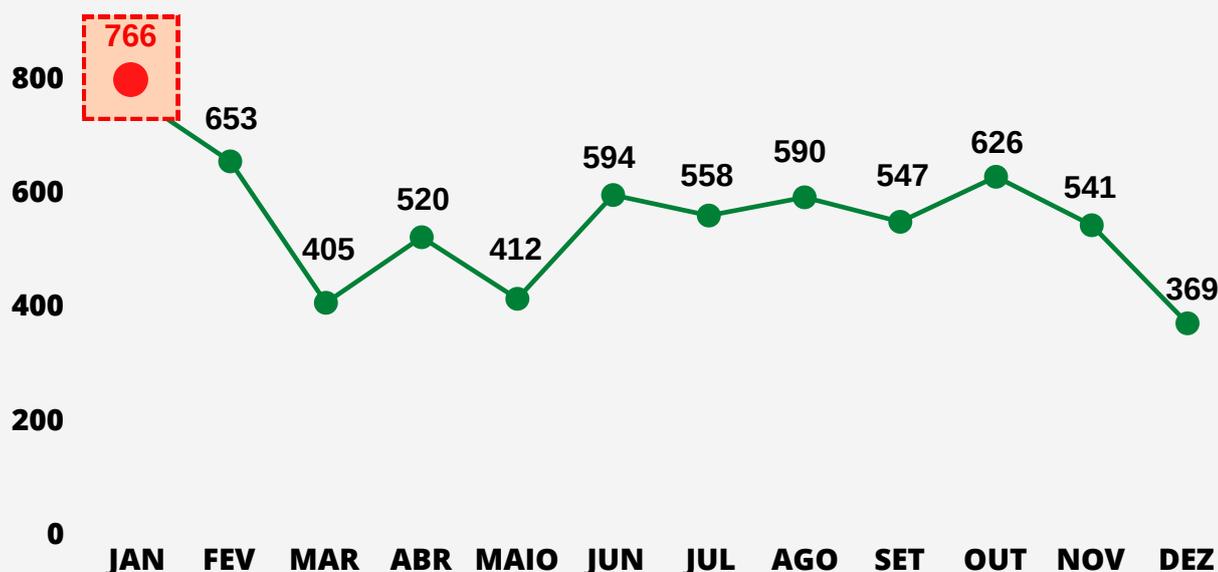
Ademais, a publicização da lista de espera do SUS no site da SES/SC facilitou o acesso dos cidadãos às informações pertinentes ao seu posicionamento na lista, corroborando com uma queda de 13% no número total de manifestações registradas em comparação ao ano anterior.

O assunto Gestão, em segundo lugar, representou 24% das manifestações, com um aumento de 32% em relação ao ano anterior.

O assunto Vigilância em Saúde ocupou a terceira posição, com 5% das manifestações, representando um crescimento de 43% em relação ao ano anterior.

O Gráfico 8 apresenta a curva da quantidade de manifestações por mês, classificadas no assunto Atenção à Saúde, que dizem respeito principalmente à fila de espera de cirurgias, consultas, atendimentos e tratamentos.

Gráfico 8: Quantidade de manifestações assunto Atenção à Saúde por mês



Fonte: OUV/CIOUV/SES, Banco de Dados do sistema OuvidorSUS/MS e OUV/OGE (2024).

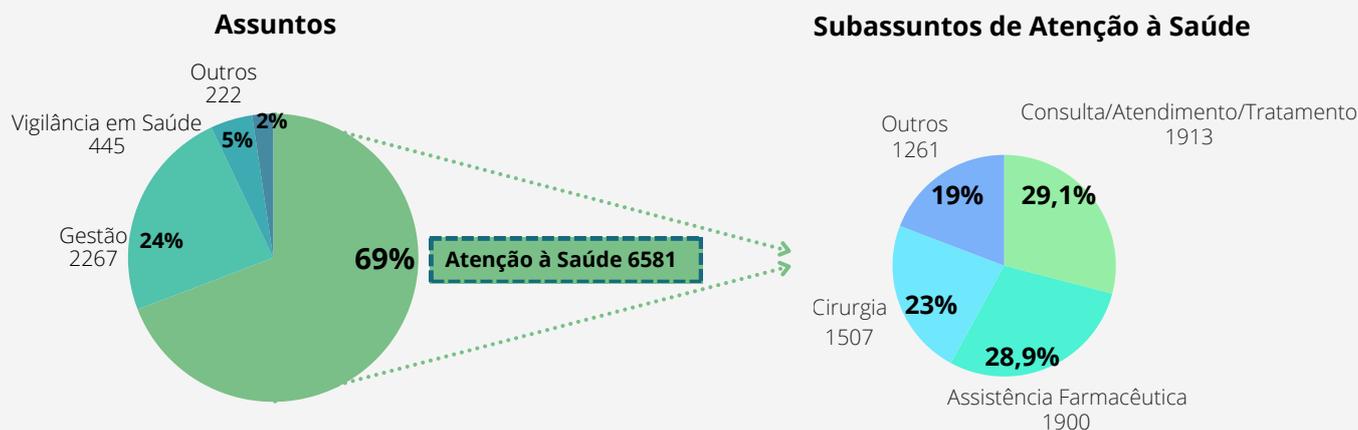
Após a apresentação do programa aos cidadãos em dezembro de 2023, houve um aumento das manifestações registradas com o assunto Atenção à Saúde em janeiro de 2024. A evolução do programa ao longo de 2024, com atualizações importantes sobre o impacto positivo nas cirurgias realizadas aos usuários do SUS, resultou em uma diminuição progressiva no número de manifestações sobre o assunto nos meses subsequentes, evidenciado pelo Gráfico 8.

4.1.4.1 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.

Os Gráficos 9, 10 e 11 apresentam as quantidades de manifestações por assuntos, destacando os subassuntos mais demandados que os compuseram.

Gráfico 9: Quantidade de manifestações por assuntos e subassuntos de Atenção à Saúde

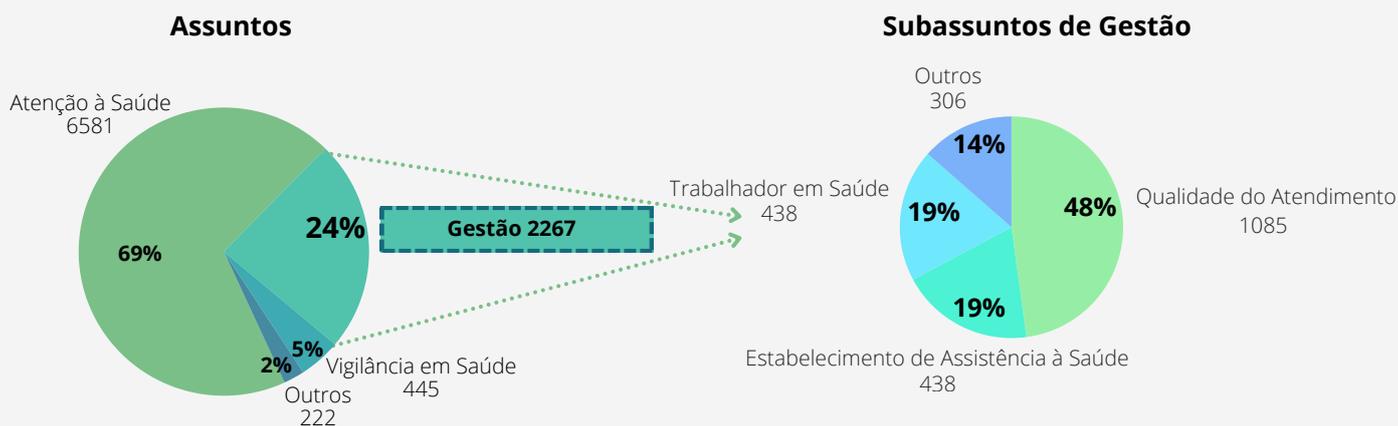


Fonte: OUV/CIOUV/SES, Banco de Dados do sistema OuvidorSUS/MS e OUV/OGE (2024).

Das 6.581 manifestações de Atenção à Saúde:

- 29,1% referem-se ao subassunto Consulta/Atendimento/Tratamento, totalizando 1.913 manifestações. Destas, 251 tratam de Oftalmologia, 236 de Ortopedia e Traumatologia, 188 de Oncologia e o restante corresponde a outras especialidades;
- 28,9% referem-se ao subassunto Assistência Farmacêutica, totalizando 1.900 manifestações. Destas, 1.552 tratam de Medicamento Padronizado no SUS, incluídos na Relação Nacional de Medicamentos Essenciais (RENAME), fornecidos gratuitamente nas unidades de saúde e farmácias conveniadas ao SUS. Outras 201 manifestações referem-se a Medicamentos não Padronizados no SUS, que não estão incluídos na RENAME e que, em alguns casos, podem ser obtidos por meio de ações judiciais. O restante corresponde a outras classificações de medicamentos;
- 23% referem-se ao subassunto Cirurgia, totalizando 1.507 manifestações. Destas, 261 tratam de Aparelho Digestivo, 241 de sistema Osteomuscular, 210 de Aparelho Geniturinário e o restante corresponde a outras especialidades.

Gráfico 10: Quantidade de manifestações por assuntos e subassuntos de Gestão

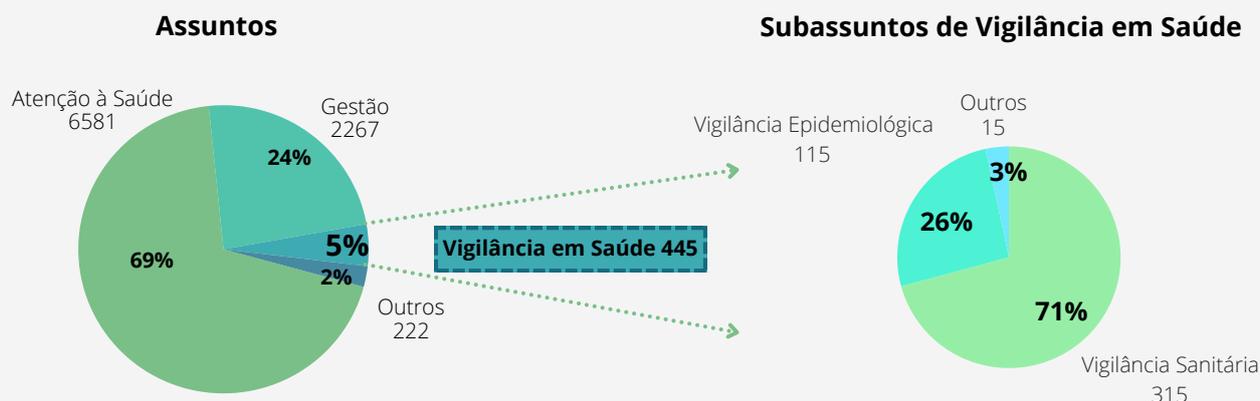


Fonte: OUV/CIOUV/SES, Banco de Dados do sistema OuvidorSUS/MS e OUV/OGI (2024).

Das 2.267 manifestações de Gestão:

- 48% referem-se ao subassunto Qualidade do Atendimento no Serviço Prestado, totalizando 1.085 manifestações. Destas, 268 tratam de Atendimento da Equipe, 237 tratam de Atendimento Médico, 128 de Rotina e Protocolos de Atendimento e o restante corresponde a outros atendimentos;
- 19% referem-se ao subassunto Estabelecimento de Assistência à Saúde, totalizando 438 manifestações. Destas, 128 correspondem a Rotina e Protocolos do Estabelecimento, 45 de Espaço Físico, 42 de Materiais de Uso e Expediente e o restante corresponde a outros tópicos de estabelecimento;
- 19% referem-se ao subassunto Trabalhador em Saúde, totalizando 438 manifestações. Destas, 90 tratam de Desvio Ético, 86 de Provimento, 38 de Pagamentos e o restante corresponde a outras especialidades.

Gráfico 11: Quantidade de manifestações por assuntos e subassuntos de Vigilância em Saúde



Fonte: OUV/CIOUV/SES, Banco de Dados do sistema OuvidorSUS/MS e OUV/OGE (2024).

Das 445 manifestações de Vigilância em Saúde:

- 71% referem-se ao subassunto Vigilância Sanitária, totalizando 315 manifestações. Destas, 91 tratam de Fiscalização, 75 tratam de Alimentos e Bebidas e o restante corresponde a outros tópicos;
- 26% referem-se ao subassunto Vigilância Epidemiológica, totalizando 115 manifestações. Destas, 37 são sobre Dengue, 24 de Imunobiológicos o restante corresponde a outros tópicos.

4.1.4.2 Assunto das manifestações por classificação

O cruzamento dos quesitos Assunto e Classificação das manifestações possibilita identificar quais temas são mais recorrentes em cada tipo de manifestação (Solicitação, Reclamação, Denúncia, Informação, Elogio e Sugestão), conforme Tabela 3.

Tabela 3: Assunto das manifestações por classificação

	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Informação	Elogio	Sugestão	TOTAL
Atenção à Saúde	5.132	1.248	86	111	-	4	6.581
Gestão	194	1.204	712	52	95	10	2.267
Vigilância em Saúde	62	81	292	8	-	2	445
Outros	64	112	36	8	2	-	222
TOTAL	5.452	2.645	1.126	179	97	16	9.515

Fonte: OUV/CIOUV/SES, Banco de Dados do sistema OuvidorSUS/MS e OUV/OGE (2024).

O assunto Atenção à Saúde representou, na sua maioria, 5.132 (78%) manifestações classificadas como Solicitações e 1.248 (19%) como Reclamações, principalmente sobre fila de espera (atendimento, consulta, tratamento e cirurgia) e gestão de medicamentos.

A classificação mais presente para o assunto Gestão é a Reclamação com 1.204 (53%) manifestações, seguida da Denúncia com 712 (31%). Ambas estão relacionadas à qualidade dos serviços de saúde prestados, à avaliação da estrutura física e aos recursos humanos.

O assunto Vigilância em Saúde é composto por 292 (66%) manifestações de Denúncias e 81 (18%) de Reclamações, relacionadas principalmente à vigilância sanitária e epidemiológica.

4.1.5 Manifestações por área de competência

A categorização das manifestações recebidas por área de competência permite identificar quais os pontos de atenção existentes em cada Superintendência da SES/SC. Do total de 9.515 registros, 9.397 competem às áreas da SES/SC e 118 referem-se a ouvidorias externas de responsabilidade de outros entes.

A Tabela 4 apresenta as manifestações por áreas de competência, representadas pelo conjunto dos Pontos de Resposta que compõe cada Superintendência da SES/SC e pelo GABS.

Tabela 4: Manifestações referentes às áreas de competência por classificação

Áreas Técnicas	Solicitação	Reclamação	Denúncia	Informação	Elogio	Sugestão	Total
SUR	2.952	458	14	74	-	2	3.500
GABS	198	584	526	15	17	2	1.342
SAS	1.003	215	47	24	1	1	1.291
SGP	375	506	292	20	8	3	1.204
SUH	302	635	121	15	60	6	1.139
SGA	509	104	31	13	3	-	660
SUE	23	60	42	5	8	-	138
SUV	32	27	47	12	-	-	118
SFS	4	1	-	-	-	-	5
TOTAL	5.398	2.590	1.120	178	97	14	9.397

Fonte: OUV/CIUV/SES, Banco de Dados do sistema OuvidorSUS/MS e OUV/OGE (2024).

A SUR foi o Ponto de Resposta mais demandado no ano de 2024, com 3.500 manifestações, representando 37% do total das manifestações registradas, sendo a maioria classificada como Solicitações. A SUR é responsável pela regulação do acesso e publicização da fila de espera para agendamento de consultas, atendimentos, tratamentos e cirurgias, um dos subassuntos mais expressivos nesta ouvidoria.

O GABS é a segunda área mais requisitada, com um total de 1.342 manifestações, representando 14% do total das manifestações registradas. As duas maiores parcelas das manifestações do GABS são classificadas como Reclamações e Denúncias. Deste total, 70% são concernentes à própria Ouvidoria, que responde com informações orientativas, e 28% à Corregedoria, responsável por conduzir sindicâncias e investigações para apurar irregularidades e infrações cometidas por servidores ou prestadores de serviços vinculados à SES/SC.

Em terceiro lugar, a SAS, com 1.291 manifestações, representa 13,6% do total, com destaque para as manifestações classificadas como Solicitações. Dessas, 91% referem-se à DIAF, que responde pelos medicamentos padronizados no SUS.

4.1.6 Indicadores

A Ouvidoria SES/SC trabalha com três indicadores essenciais para avaliar a eficiência e a qualidade dos serviços prestados: Resolubilidade, Resolutividade e Tempo Médio de Resposta.

O índice de Resolubilidade evidencia o percentual de manifestações que completaram o fluxo de tratamento, desde o acolhimento, registro, encaminhamento, conclusão e fechamento, até o envio da resposta ao cidadão. Assim, o índice de Resolubilidade 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. A ouvidoria não possui competência técnica para resolução dos assuntos tratados nos atendimentos.

Já o índice de Resolutividade mede o percentual de manifestações respondidas dentro do prazo legal estabelecido pela Lei nº 13.460/2017.

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 legal estabelecido.

O Manual do OuvidorSUS informa que, para o cálculo do índice Tempo Médio de Resposta, não se incluem as manifestações ainda não respondidas, uma vez que a média corresponde ao tempo que levaram para serem tratadas. Dessa forma, para análise do Tempo Médio de Resposta, foi excluído um percentual referente a 7% do total das manifestações, por se referir a manifestações em tratamento que não completaram o fluxo.

A Tabela 5 apresenta o percentual de Resolubilidade, Resolutividade e o Tempo Médio de Resposta das manifestações registradas em 2024.

Tabela 5: Resolubilidade, Resolutividade e Tempo Médio de Resposta das manifestações

Total de Manifestações		9.515	
Respondidas 8.852		Em Tratamento 663	
No Prazo 8.114	Fora do Prazo 738	No Prazo 499	Fora do Prazo 164
Resolubilidade		93%	
Resolutividade		85%	
Tempo Médio de Resposta		23 dias	

Fonte: OUV/CIUV/SES, Banco de Dados do sistema OuvidorSUS/MS e OUV/OGE (2024).

Do total de 9.515 manifestações, 8.852 foram respondidas, alcançando o índice de Resolubilidade de 93%. Dentre estas, 92% respeitaram o prazo legal previsto na Lei n.º 13.460/2017 e 8% foram respondidas fora do prazo legal.

Ao final de 2024, 663 manifestações permaneceram em tratamento. Destas, 25% estão fora do prazo e são monitoradas constantemente pela ouvidoria para garantir sua efetiva conclusão, enquanto 75% estão dentro do prazo legal.

O índice de Resolutividade é parte integrante do Plano Anual de Saúde (PAS), instrumento que define anualmente ações, objetivos e metas para cada indicador da SES/SC. A meta estabelecida para o ano de 2024 foi de 85%. Diante do resultado alcançado de 85%, nota-se o compromisso não só da Ouvidoria SES/SC como de seus gestores em atender às demandas dos cidadãos de maneira eficiente e dentro do prazo legal.

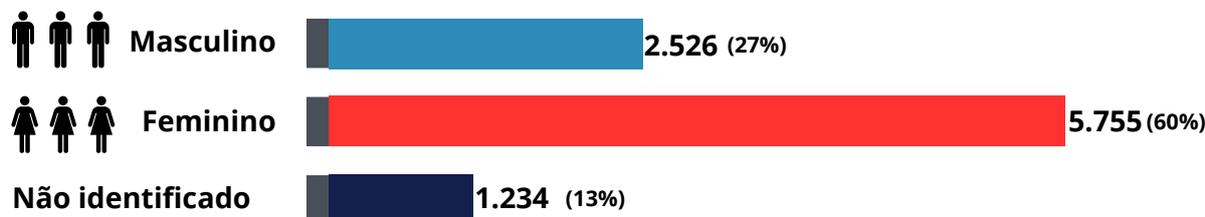
O Tempo Médio de Resposta das manifestações ao cidadão aumentou de 14 dias em 2023 para 23 dias em 2024. Esta variação já era esperada devido à implantação do novo OuvidorSUS e ao consequente período de adaptação ao novo sistema, que, por inúmeras vezes, apresentou inconsistências reportadas à OUVSUS para as devidas providências.

Ainda assim, o resultado dos indicadores superou as expectativas devido aos esforços da equipe para aprimorar os processos de trabalho e qualificar os Pontos de Resposta, orientando e sanando dúvidas pertinentes ao novo sistema.

4.1.7 Perfil dos manifestantes

Apresentamos um recorte 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 quanto ao gênero, faixa etária, identificação e região.

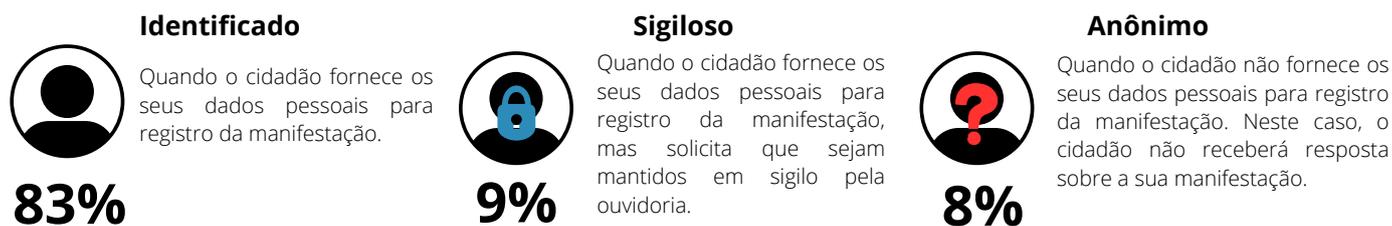
Gráfico 12: Gênero dos manifestantes



Fonte: OUV/CIUV/SES, Banco de Dados do sistema OuvidorSUS/MS e OUV/OGE (2024).

O Gráfico 12 reflete a predominância dos usuários do gênero feminino que utilizam os serviços da Ouvidoria. Dentre os manifestantes, 5.755 identificaram-se como do gênero feminino, 2.526 como do gênero masculino e 1.234 optaram por não se identificar.

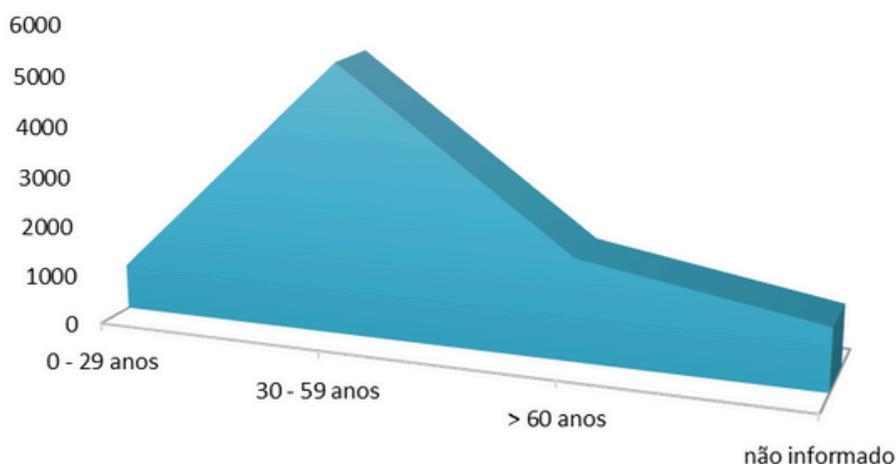
Figura 6: Identificação dos manifestantes



Fonte: OUV/CIUV/SES, Banco de Dados do sistema OuvidorSUS/MS e OUV/OGE (2024).

Quanto à identificação do cidadão, 7.905 manifestantes optaram por se identificar, 866 preferiram o sigilo e 744 optaram pelo anonimato, conforme Figura 6. Esses números indicam uma tendência predominante dos cidadãos em se identificarem ao registrarem suas manifestações, refletindo a confiança no sistema de ouvidoria e na proteção de suas informações pessoais.

Gráfico 13: Faixa etária dos manifestantes



Fonte: OUV/CIUV/SES, Banco de Dados do sistema OuvidorSUS/MS e OUV/OGE (2024).

A análise etária dos manifestantes que utilizaram a Ouvidoria SES/SC em 2024 revela que 906 foram registradas por cidadãos com até 29 anos, 5.363 por aqueles na faixa etária de 30 a 59 anos, e 2.013 por cidadãos com mais de 60 anos. Além disso, 1.233 manifestantes não informaram sua idade. O Gráfico 13 indica maior participação do grupo etário de 30 a 59 anos. Essa faixa etária frequentemente lida com várias questões de saúde, tanto para si mesmos quanto para seus dependentes, o que pode explicar sua maior participação nas manifestações.

A Tabela 6 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 6: Região dos manifestantes

Regional de Saúde		Quant.	
Florianópolis	2.897	Rio do Sul	166
Joinville	1.217	Jaraguá do Sul	154
Blumenau	742	Araranguá	126
Itajaí	573	Videira	78
Criciúma	357	Joaçaba	66
Tubarão	318	Concórdia	37
Chapecó	220	São Miguel do Oeste	36
Lages	203	Xanxerê	24
Mafra	181	Outros	2.120
TOTAL		9.515	

Fonte: OUV/CIUV/SES, Banco de Dados do sistema OuvidorSUS/MS e OUV/OGE (2024).

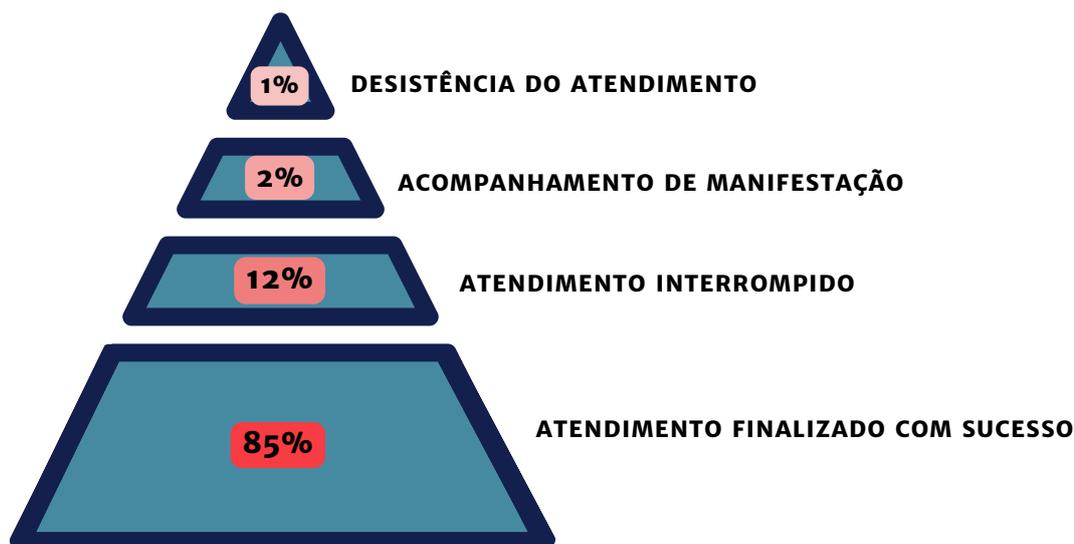
Dentre o perfil dos cidadãos que procuraram os serviços em saúde, 30% estão localizados na Regional de Saúde de Florianópolis, 13% na Regional de Saúde de Joinville e 8% na Regional de Saúde de Blumenau. Dos 2.120 classificados como "Outros", 1.234 manifestantes não informaram seu município e 886 pertencem a outros estados.

4.2 Atendimentos Sem Abertura de Manifestações

Do total de 15.857 atendimentos no ano de 2024, conforme Gráfico 2, 6.073 (38%) foram realizados sem a necessidade de abertura de manifestação. Dessa forma, os usuários receberam orientações e informações de modo adequado no momento do atendimento.

A Figura 7 apresenta os principais assuntos tratados nesses atendimentos.

Figura 7: Assuntos dos atendimentos sem abertura de manifestações



Fonte: OUV/CIUV/SES, Banco de Dados do sistema OuvidorSUS/MS (2024).

Observa-se que 85% dos atendimentos foram finalizados com sucesso, ou seja, o cidadão foi “prontamente atendido” e recebeu as orientações e informações necessárias à manifestação no momento do atendimento. Outros 12% dos atendimentos foram interrompidos devido a motivos como queda da ligação ou telefone mudo. Além disso, 2% dos atendimentos foram relativos à informação sobre o acompanhamento de manifestações já cadastradas anteriormente no sistema OuvidorSUS e 1% dos cidadãos desistiram de registrar sua manifestação durante o atendimento.

4.3 Lei de Acesso à Informação - LAI

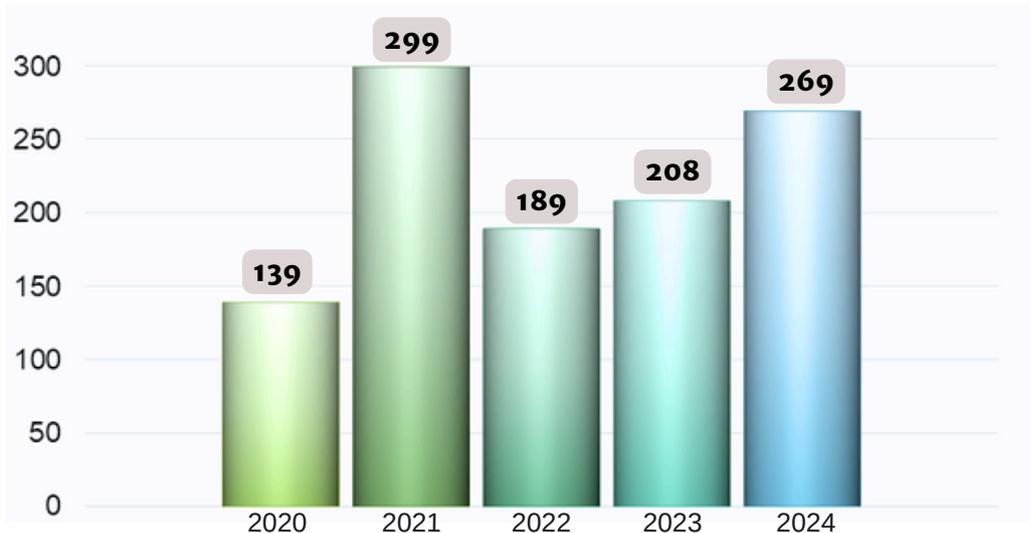
A LAI, sob o nº 12.527 de 2011, em vigor desde 16 de maio de 2012, regulamentou o direito constitucional de acesso às informações públicas e criou mecanismos que permitem a qualquer pessoa, física ou jurídica, solicitar e receber informações públicas dos órgãos e entidades, sem necessidade de apresentar motivação.

A LAI se sobressai no ordenamento jurídico tendo em vista que tem por objetivo primordial assegurar o direito fundamental de acesso à informação. Tem 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.

Os pedidos de acesso à informação direcionados aos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual são registrados no Serviço Eletrônico de Informações ao Cidadão (E-SIC), opção 3 do sistema Informatizado de Ouvidoria e Acesso à Informação do Estado.

O Gráfico 14 apresenta a evolução dos pedidos de acesso à informação recebidos pela Ouvidoria SES/SC no período de 2020 a 2024.

Gráfico 14: Quantidade de LAI por ano



Fonte: OUV/CIUV/SES, Banco de Dados do sistema e-SIC/OGE (2024).

Em 2020 foram registrados 139 pedidos, enquanto em 2021 houve um aumento significativo de 115%, totalizando 299 pedidos, o que pode ser atribuído à pandemia de COVID-19. Em 2022, o número de pedidos caiu em 37%, totalizando 189 e voltou a subir 10% no ano de 2023, totalizando 208 solicitações. Em 2024, o número de pedidos aumentou novamente em 29%, atingindo 269 pedidos. Esses dados indicam uma variação no interesse da população em obter informações sobre os serviços de saúde oferecidos pelo estado ao longo dos anos.

4.3.1 Assuntos - LAI

Uma ampla gama de assuntos são abrangidos. Entre os temas mais solicitados destacam-se: medicamentos (38), fila para consulta/procedimentos/cirurgia (31), acesso a processos administrativos (29), prontuários médicos (25), dados de saúde pública (21) e outros assuntos (125).

A análise desses pedidos permite identificar as principais demandas da sociedade e contribui para a formulação de políticas públicas mais transparentes e eficazes, promovendo a responsabilização dos gestores públicos e a participação cidadã na gestão pública.

Ao exercer seu direito de acesso à informação, o cidadão se torna um agente ativo na fiscalização e no controle social das ações governamentais, fortalecendo a democracia e garantindo a prestação de contas por parte das autoridades.

4.3.2 Indicadores - LAI

Os órgãos públicos devem responder aos pedidos de acesso à informação no prazo máximo de 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias mediante justificativa expressa. A Ouvidoria SES/SC empenhou-se em cumprir este prazo e garantiu a Resolubilidade e a Resolutividade de 2024 em 100% das solicitações, superando a meta estabelecida para o índice de Resolutividade no PAS de 90%. A análise do índice revela que o Tempo Médio de Resposta foi de 11 dias, refletindo o compromisso com a eficiência e a prestação de contas à população, conforme é possível verificar na Tabela 7.

Tabela 7: Resolubilidade, Resolutividade e Tempo Médio de Resposta das manifestações

Total de LAI		269	
Respondidas		Em Tratamento	
269		0	
No Prazo	Fora do Prazo	No Prazo	Fora do Prazo
269	0	0	0
Resolubilidade		100%	
Resolutividade		100%	
Tempo Médio de Resposta		11 dias	

Fonte: OUV/CIUV/SES, Banco de Dados do sistema e-SIC/OGE (2024).

5 AS OUVIDORIAS DAS UNIDADES DE SAÚDE

As Ouvidorias das Unidades de Saúde, além de desempenharem um papel fundamental como Pontos de Resposta da Ouvidoria SES/SC, também atuam como canal de comunicação entre os usuários do SUS e a gestão hospitalar, atendendo e registrando as manifestações internas de pacientes, familiares, servidores, visitantes, acompanhantes e outras partes interessadas.

É importante destacar que esses registros internos não são cadastrados no sistema OuvidorSUS, uma vez que os Pontos de Resposta não têm permissão para cadastro direto no sistema. Cada unidade, portanto, possui seu próprio mecanismo de gestão interna das manifestações.

Considerando a relevância desses registros e o fato de que, das 21 Unidades de Saúde, 19 prestam o serviço de ouvidoria aos seus usuários, é fundamental que esses números sejam evidenciados neste relatório de gestão, reforçando o papel das ouvidorias como instrumentos de gestão.

No ano de 2024, 17.351 é a quantidade total informada pelas Ouvidorias das Unidades de Saúde relativa aos atendimentos de ouvidoria. As unidades Hospital Governador Celso Ramos, Hospital Regional de São José Dr. Homero de Miranda Gomes, Hospital Regional de Joinville Hans Dieter Schmidt, Centro de Hematologia e Hemoterapia de Santa Catarina e Hospital Regional de Araranguá Deputado Affonso Guizzo destacaram-se pelo elevado número de atendimentos, demonstrando a eficácia do sistema de ouvidoria em captar as demandas dos usuários e encaminhá-las de forma adequada.

A presença de ouvidorias bem estruturadas nas unidades de saúde é essencial para garantir a transparência, promover a qualidade no atendimento e assegurar que as necessidades dos manifestantes sejam atendidas com a devida atenção.

Como parte dos projetos para 2025, a Ouvidoria SES/SC planeja tornar as Ouvidorias das Unidades de Saúde mais integradas ao sistema OuvidorSUS. Esta ação visa dar autonomia para que cada unidade possa cadastrar diretamente suas manifestações no sistema OuvidorSUS, garantindo uma gestão descentralizada, aumentando o poder de controle e aprimoramento das respostas fornecidas aos cidadãos.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Relatório Anual de 2024 da Ouvidoria SES/SC foi elaborado com o objetivo de evidenciar os resultados dos trabalhos realizados, destacando os avanços significativos e os desafios enfrentados ao longo do ano.

A Ouvidoria SES/SC é responsável por receber as manifestações dos usuários do SUS no estado. 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 estimula a participação e a conscientização da população sobre o direito de receber um serviço público de qualidade.

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

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.

A implantação do novo sistema OuvidorSUS foi um marco importante para o ano de 2024, com foco nas capacitações e orientações dos Pontos de Resposta. Esse período ficou caracterizado pela reaproximação e fortalecimento da Rede de Ouvidorias do SUS, impulsionados por encontros e oficinas de educação permanente em saúde.

A transição do sistema também gerou a não adesão de alguns municípios. Atualmente, o Estado de Santa Catarina conta com 11 municípios com Ouvidoria do SUS implantadas, que registraram 22.717 manifestações, com destaque para o município de Blumenau, com 12.144 registros no sistema OuvidorSUS.

Foram realizados 15.857 atendimentos ao cidadão, com uma média de 1.321 atendimentos por mês, representando um aumento de 23% em relação ao anterior. Desse total, 60% se converteram em manifestações cadastradas no sistema OuvidorSUS Com Abertura de Manifestação, sendo que 6.389 foram registradas pela própria Ouvidoria SES/SC, 2.158 pela OUVSUS, 578 pela OGE e 390 por Ouvidorias Municipais de Saúde. Além disso, 8% dos atendimentos foram Sem Abertura de Manifestações e 2% referem-se à LAI.

Embora haja diversas formas de se manifestar, cabe ressaltar que, nos últimos anos, a predominância ocorreu por meio de Solicitações, seguida de Reclamações, as quais somaram 85% das manifestações de 2024.

O Telefone continuou sendo o canal mais utilizado pelos cidadãos. Representou 52% do total, com 4.945 registros, destacando-se como um espaço de democratização e gestão das informações, uma vez que a população o utiliza em busca de informações qualificadas sobre o funcionamento do SUS. O Formulário Web teve um aumento expressivo de 171%, com 3.961 registros, devido a novas medidas que incentivaram seu uso, o que também refletiu na diminuição de 83% dos atendimentos por E-mail, totalizando 385 atendimentos.

No período analisado, notou-se que o assunto mais tratado foi a Fila de Espera para Cirurgias, Atendimentos e Tratamentos, sob responsabilidade da SUR, reflexo do Programa Catarinense de Cirurgias Eletivas lançado pelo Governo do Estado, seguido do assunto Assistência Farmacêutica, especialmente no que diz respeito ao fornecimento de Medicamentos Padronizados no SUS, sob responsabilidade da SAS.

Em resumo, ainda não é possível traçar um perfil completo dos manifestantes devido à opção de muitos em não informar seus dados pessoais. No entanto, sabe-se que, entre os que forneceram essas informações, a maioria é do gênero feminino (5.755), seguida pelo gênero masculino (2.526), com 1.234 optando por não se identificar. Quanto à identificação, 7.905 manifestantes se identificaram, 866 preferiram o sigilo e 744 optaram pelo anonimato. A faixa etária predominante foi de 30 a 59 anos, com 5.363 registros. Em relação à localização, a maioria reside nos municípios que compõem a Regional de Saúde de Florianópolis.

O índice de Resolubilidade das manifestações foi de 93%. A meta estabelecida no PAS para Resolutividade foi de 85%, a qual foi atingida. O Tempo Médio de Resposta aumentou de 14 dias em 2023 para 23 dias em 2024 devido à adaptação ao novo sistema OuvidorSUS, que apresentou inconsistências iniciais. Apesar disso, os resultados superaram as expectativas, graças aos esforços da equipe em aprimorar os processos e qualificar as respostas.

No que diz respeito aos pedidos de acesso à informação (LAI), foram respondidas 100% das solicitações no prazo legal, garantindo transparência e eficiência e superando a meta estabelecida no PAS de 90%. O Tempo Médio de Resposta foi de 11 dias, refletindo o trabalho e o compromisso com a prestação de contas à população.

As Ouvidorias das Unidades de Saúde desempenharam um papel crucial em 2024 como Pontos de Resposta. Apesar de não cadastrarem diretamente suas manifestações no sistema OuvidorSUS, registraram internamente 17.351 manifestações. Com a integração ao sistema OuvidorSUS planejada para 2025, espera-se que a gestão descentralizada aumente o monitoramento das manifestações e aprimore a capacidade de resposta de forma eficaz e dentro do prazo.

A Ouvidoria SES/SC segue sua missão ao promover a efetividade dos direitos humanos. Os indicadores mostram o aprimoramento e a excelência alcançada durante o ano de 2024 na capacidade de responder e finalizar manifestações, simplificando e agilizando fluxos ao ouvir, reconhecer e qualificar as manifestações recebidas, encaminhando-as para as áreas técnicas competentes e acompanhando sua tramitação para posterior fornecimento da resposta adequada aos usuários do SUS.



Assinaturas do documento



Código para verificação: **0J5FO5E8**

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

✓ **JULIANA PAULI TEIXEIRA WITOSLAWSKI** (CPF: 057.XXX.929-XX) em 10/02/2025 às 17:30:05
Emitido por: "SGP-e", emitido em 12/08/2019 - 12:24:53 e válido até 12/08/2119 - 12:24:53.
(Assinatura do sistema)

✓ **PEDRO LUÍS CIDRAL** (CPF: 031.XXX.089-XX) em 10/02/2025 às 17:47:27
Emitido por: "SGP-e", emitido em 13/07/2018 - 14:57:39 e válido até 13/07/2118 - 14:57:39.
(Assinatura do sistema)

✓ **DIOGO DEMARCHI SILVA** (CPF: 010.XXX.009-XX) em 10/02/2025 às 20:50:06
Emitido por: "SGP-e", emitido em 02/08/2023 - 13:06:44 e válido até 02/08/2123 - 13:06:44.
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0VtXzcwNTifMDAwMzA5MTdfMzEyNDdfMjAyNV8wSjVGTzVFOA==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SES 00030918/2025** e o código **0J5FO5E8** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.