



GOVERNO DE  
**SANTA  
CATARINA**  
SECRETARIA DA SAÚDE



# 2025

RELATÓRIO DE GESTÃO

# OUVIDORIA



0800 048 2800



[ouvidoria@saude.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@saude.sc.gov.br)



[www.ouvidoria.saude.sc.gov.br](http://www.ouvidoria.saude.sc.gov.br)

Florianópolis, fevereiro de 2026.



**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 Paulucci

**Coordenador de Controle Interno e Ouvidoria**

Pedro Luís Cidral

**Assistente de Gabinete**

Juliana Pauli Teixeira Witoslawsk

**Equipe Ouvidoria SES/SC**

Agostinho da Silva

Grasiela Cardoso Ludvig

João Eduardo Deschamps Ganzo Fernandez

Juliana Pauli Teixeira Witoslawski

Lilian Fonseca

Luciana de Andrade

Maiany Caroline Stefani

Rita de Cácia Pereira

Waldinéya Moraes de Azevedo

**Elaboração**

Equipe Ouvidoria SES/SC

**Revisão e Edição**

Juliana Pauli Teixeira Witoslawsk

Maiany Caroline Stefani

**Período analisado**

1º de janeiro de 2025 a 31 de dezembro de 2025

**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  |
| 2.2.1 Unidade Central da Ouvidoria SES.....              | 5  |
| 2.2.2 A Rede da Ouvidoria SES/SC.....                    | 6  |
| 3 OUVIDORIAS DE SAÚDE MUNICIPAIS.....                    | 8  |
| 4 OUVIDORIAS DAS UNIDADES DE SAÚDE DA SES/SC .....       | 9  |
| 5 A OUVIDORIA SES/SC EM NÚMEROS.....                     | 10 |
| 5.1 Atendimentos Com Abertura de Manifestações.....      | 11 |
| 5.1.1 Origem das manifestações .....                     | 12 |
| 5.1.2 Classificação das manifestações.....               | 12 |
| 5.1.3 Canais de atendimento.....                         | 14 |
| 5.1.4 Assunto das manifestações.....                     | 17 |
| 5.1.4.1 Manifestações por subassunto.....                | 19 |
| 5.1.4.2 Assunto das manifestações por classificação..... | 21 |
| 5.1.5 Manifestações por área de competência.....         | 22 |
| 5.1.6 Indicadores.....                                   | 23 |
| 5.1.7 Perfil dos manifestantes.....                      | 25 |
| 5.2 Atendimentos Sem Abertura de Manifestações.....      | 27 |
| 5.3 Lei de Acesso à Informação.....                      | 28 |
| 5.3.1 Assuntos - LAI.....                                | 29 |
| 5.3.2 Indicadores - LAI.....                             | 29 |
| 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....                              | 30 |

## 1 APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina (Ouvidoria SES/SC) é o canal que aproxima a sociedade da gestão pública da saúde. Por meio dela, qualquer cidadão ou entidade pode encaminhar manifestações sobre os serviços do Sistema Único de Saúde (SUS) e sobre a atuação dos agentes públicos. Seu trabalho se baseia na escuta qualificada, no registro e na análise das manifestações, transformando essas informações em dados que apoiam melhorias na saúde pública catarinense.

O ano de 2025 foi marcado pela execução do Plano de Trabalho de Implantação do Sistema Informatizado OuvidorSUS nas Unidades de Saúde da SES, instituído como ferramenta única para o registro padronizado das manifestações dos usuários dos serviços do SUS, o qual está alinhado ao Plano de Ação da Portaria nº 1.975/2018 e representou um avanço significativo na integração das ouvidorias, padronizando fluxos de registro e modernizando a gestão das manifestações.

Outro destaque foi a atualização da Portaria nº 450/2017, oficializada pela Portaria nº 1.522/2025, que modernizou as normas do Serviço de Ouvidoria da SES e aprimorou seus fluxos operacionais, garantindo mais segurança, organização e eficiência às atividades.

O ano também trouxe importantes momentos de integração e transparência, entre eles a apresentação das boas práticas relacionadas à Criação do Protocolo Padrão para Gravação dos Atendimentos Telefônicos na Ouvidoria SES/SC, durante o Encontro Nacional de Ouvidorias do SUS (EnOUV), realizado em Brasília. Somam-se a essa iniciativa as ações realizadas nas Unidades de Saúde da SES, em parceria com a Corregedoria (COGER) e a Superintendência dos Hospitais Públicos (SUH), que fortaleceram a divulgação e o uso do canal de Ouvidoria, além do projeto “Cuidar de Quem Cuida”, voltado a oferecer aos profissionais de saúde um olhar mais atento e cuidadoso, valorizando o bem-estar de quem dedica sua vida ao cuidado da população.

O presente relatório consolida os resultados obtidos durante o exercício de 2025, reunindo dados referentes aos atendimentos realizados. O documento está elaborado em conformidade com o inciso II do art. 14 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

As informações analisadas foram extraídas do sistema OuvidorSUS, da Ouvidoria-Geral do SUS (OUVSUS), e do sistema OUV, da Ouvidoria-Geral do Estado (OGE). Ambos constituem sistemas oficiais de registro, tratamento e acompanhamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria SES/SC.

Por fim, os pedidos de acesso à informação, amparados pela Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), e registrados no sistema eletrônico e-SIC, são apresentados separadamente neste relatório, por se referirem a solicitações específicas de informações públicas, distintas das manifestações de ouvidoria relacionadas à prestação de serviços de saúde.

## 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 a Portaria SES nº 1.522, de 7 de novembro de 2025, Compete à Ouvidoria da SES:

Art. 6

- I – receber, analisar e registrar as manifestações dos usuários dos serviços de saúde nos sistemas informatizados oficiais de ouvidoria;
- II – encaminhar manifestações aos Pontos de Resposta e garantir sua tramitação até a emissão das respostas pelos setores especializados;
- III – monitorar o tratamento das manifestações, analisar respostas dos Pontos de Resposta e, quando necessário, solicitar ajustes, assegurando o envio tempestivo e qualificado da decisão administrativa ao cidadão;
- IV – estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas e articuladas de Ouvidorias em Saúde;
- V – consolidar dados e elaborar relatórios gerenciais e estatísticos para subsidiar a melhoria da gestão e dos serviços de saúde;
- VI – orientar os cidadãos sobre os canais de comunicação, etapas do processo e prerrogativas, assegurando o uso adequado dos serviços;
- VII – fomentar a transparência pública e o acesso à informação, nos termos da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), coordenando os prazos e as atividades relativas ao atendimento dos pedidos de informação no âmbito da SES;
- VIII – articular-se com a Ouvidoria-Geral do SUS e a Ouvidoria-Geral do Estado, conforme diretrizes, normativas e procedimentos dos respectivos órgãos;
- IX – coordenar tecnicamente a Rede de Ouvidoria da SES e cadastrar, atualizar e liberar o acesso dos pontos focais nos sistemas informatizados oficiais de ouvidoria;
- X – capacitar e apoiar os Pontos de Resposta, as Ouvidorias das Unidades de Saúde da SES e, em cooperação, as Ouvidorias de Saúde Municipais do Estado;
- XI – encaminhar aos Pontos de Resposta com caráter apuratório as demandas que exijam providências administrativas, salvaguardando a identidade do denunciante; e
- XII – assegurar o sigilo das informações e a proteção dos dados pessoais, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

As competências da Ouvidoria são essenciais para assegurar a democratização e a ampliação dos direitos dos cidadãos no âmbito do SUS, promovendo a transparência, o controle social e a melhoria contínua dos serviços públicos de saúde.

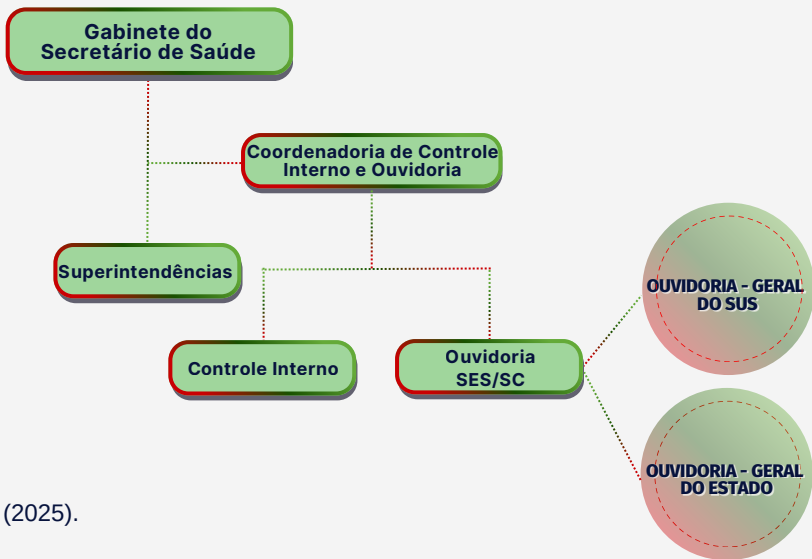
### 2.2 Estrutura Institucional e Vinculação Técnica

A Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde é subordinada diretamente ao Gabinete do Secretário de Estado da Saúde e está inserida na Coordenadoria de Controle Interno e Ouvidoria.

Atua como órgão setorial do Sistema Administrativo de Ouvidoria do Governo e é vinculada tecnicamente à Ouvidoria-Geral do SUS, do Ministério da Saúde, e à Ouvidoria-Geral do Estado, da Controladoria-Geral do Estado de Santa Catarina (CGE/SC).

A Figura 1 representa a estrutura institucional de vinculação técnica da Ouvidoria SES.

Figura 1: Estrutura Institucional e Vinculação Técnica da Ouvidoria SES/SC



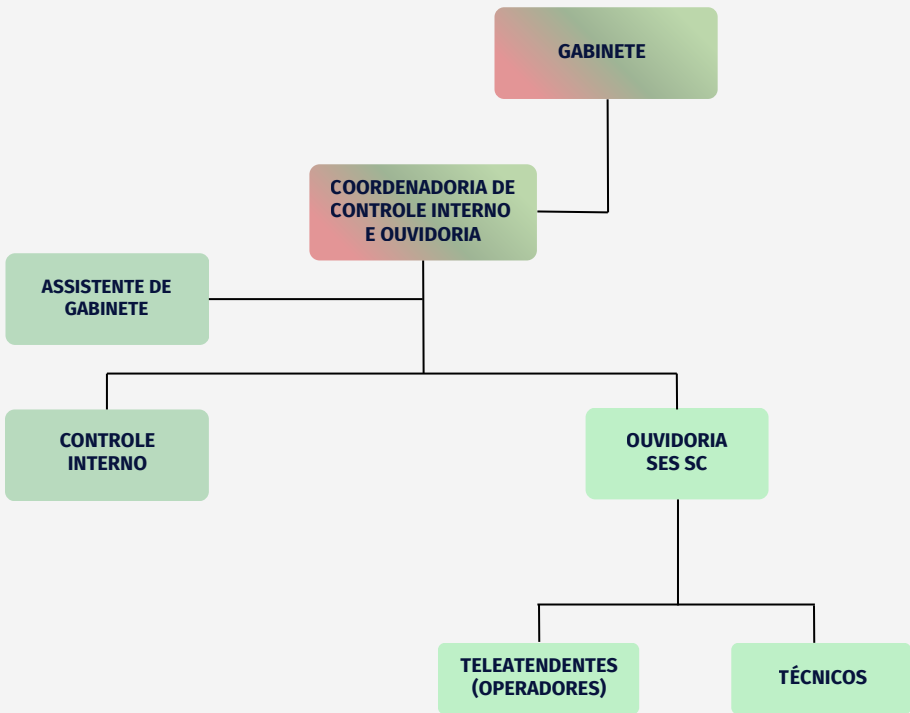
Fonte: OUV/CIOUV/SES (2025).

2.2.1 Unidade Central da Ouvidoria SES

A Ouvidoria da SES/SC, como unidade central, conta com a atuação do Coordenador de Controle Interno e Ouvidoria, do Assistente de Gabinete e dos técnicos e teleatendentes.

A Figura 2 apresenta o organograma da unidade central da Ouvidoria SES/SC.

Figura 2: Organograma da Ouvidoria SES/SC



Fonte: OUV/CIOUV/SES (2025).

## 2.2.2 A Rede da Ouvidoria SES/SC

A Rede da Ouvidoria SES/SC é composta pelas seguintes unidades, conforme representada na Figura 3:

- I – Ouvidoria SES, unidade central;
- II – Pontos de Resposta, que operam por meio de Pontos Focais designados;
- III – Ouvidorias das Unidades de Saúde da SES; e
- IV – Ouvidorias de Saúde Municipais do Estado.

**Ponto de Resposta** o setor técnico ou especializado da SES, cadastrado nos sistemas informatizados oficiais de ouvidoria, responsável por analisar e elaborar respostas às manifestações relacionadas à sua área de competência, atuando sob supervisão funcional da Ouvidoria SES;

**Ponto Focal** o perfil de acesso atribuído ao servidor designado pelo respectivo Ponto de Resposta, devidamente cadastrado nos sistemas informatizados oficiais de ouvidoria, responsável pelo gerenciamento das manifestações e pelo registro das respostas elaboradas pelo Ponto de Resposta;

As Ouvidorias das Unidades de Saúde da SES funcionam como ouvidorias próprias para fins de cadastro e são responsáveis pelo registro das manifestações recebidas em suas respectivas unidades no sistema informatizado oficial da Ouvidoria-Geral do SUS, atuando como ponto de resposta da Ouvidoria SES/SC.

As Ouvidorias de Saúde Municipais do Estado constituem órgãos de gestão própria do respectivo ente federativo, com atuação autônoma e cooperativa nos sistemas informatizados oficiais de ouvidoria, de modo que compete a essas ouvidorias gerir suas próprias manifestações e encaminhar, quando necessário, aquelas destinadas a outros entes, observada a autonomia administrativa e federativa de cada município.

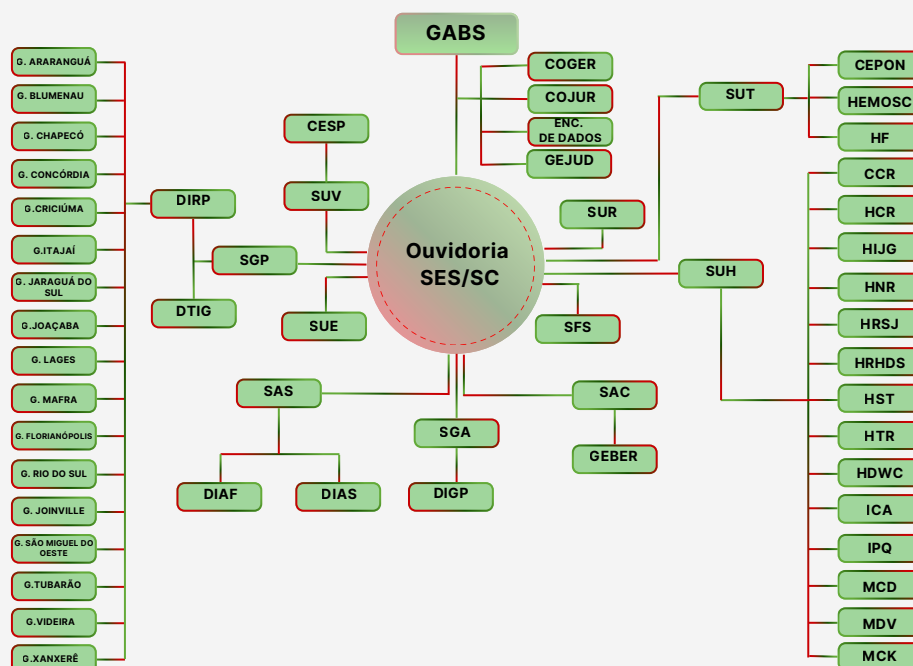
Figura 3: Rede da Ouvidoria SES/SC



Fonte: OUV/CIOUV/SES (2025).

A Figura 4 representa os pontos de respostas da Ouvidoria SES/SC.

Figura 4: Pontos de Respostas da Ouvidoria SES/SC



Fonte: OUV/CIUV/SES (2025).

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

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).

À Superintendência de Aquisições de Contratos (SAC) está vinculada a Gerência de Bens Regulares (GEBER).

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 de Vigilância em Saúde (SUV) esta vinculada a Coordenação Estadual de Segurança do Paciente (CESP).

À Superintendência dos Hospitais Públicos Estaduais (SUH) estão vinculados 10 hospitais, três maternidades e um centro especializado, sob gestão direta.

À Superintendência das Organizações Sociais e Terceiro Setor (SUT), 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 Serviços Especializados e Regulação (SUR) e Superintendência de Urgência e Emergência (SUE).

Este relatório apresentará, na sequência, a quantidade de registros realizados diretamente nas Ouvidorias de Saúde Municipais do Estado, nas Ouvidorias das Unidades de Saúde da SES e, posteriormente, as manifestações encaminhadas à Ouvidoria Central da SES/SC.

### 3 OUVIDORIAS DE SAÚDE MUNICIPAIS DO ESTADO DE SANTA CATARINA

O Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS é composto por uma rede integrada de ouvidorias implantadas nas esferas federal, estadual e municipal, que atuam de forma descentralizada e autônoma, sob a orientação estratégica da Ouvidoria-Geral do SUS (OUVSUS), vinculada ao Ministério da Saúde (MS).

As Ouvidorias do SUS têm como atribuição receber, analisar e encaminhar as manifestações dos cidadãos relativas aos serviços e atendimentos prestados pelo SUS. Seu principal objetivo é garantir e ampliar o acesso da população aos seus direitos, atuando como ferramenta de gestão e como instrumento de fortalecimento do controle social.

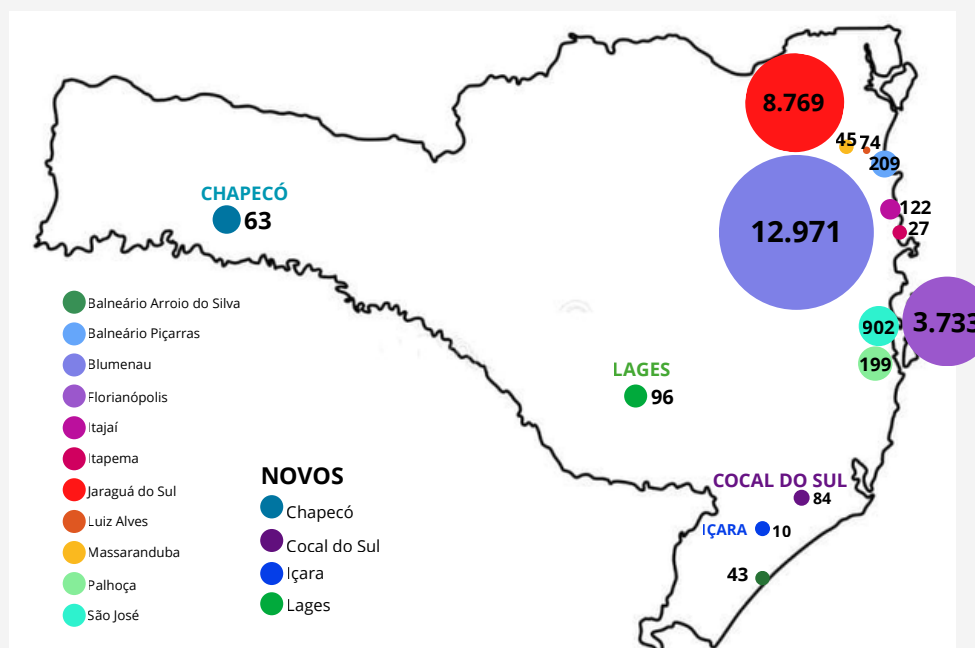
Cabe aos gestores do SUS o compromisso de implantar ouvidorias estruturadas e articuladas entre si nas três esferas de governo, promovendo a participação dos cidadãos nos processos de formulação, acompanhamento, avaliação e controle das políticas públicas de saúde.

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.

Atualmente, o Estado de Santa Catarina conta com 15 municípios com Ouvidorias do SUS implantadas. Desse total, quatro implantações foram realizadas no exercício de 2025, em consonância com o Plano de Trabalho de Implantação de novas Ouvidorias Municipais, nos municípios de Chapecó, Lages, Cocal do Sul e Içara, ampliando a cobertura e fortalecendo a rede de Ouvidorias no âmbito do SUS.

No ano de 2025, a rede municipal de Ouvidorias do SUS em Santa Catarina registrou 21.668 manifestações no sistema OuvidorSUS. Além disso, foram contabilizados 5.679 atendimentos sem registro de manifestação, totalizando 27.347 atendimentos realizados pelos municípios catarinenses, conforme Gráfico 1.

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



Fonte: OUV/CIOUV/SES, Banco de Dados do sistema OuvidorSUS/MS (2025).

## 4 OUVIDORIAS DAS UNIDADES DE SAÚDE DA SES/SC

No ano de 2025, a Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina (SES/SC) deu um passo significativo ao executar o Projeto de Implantação do Sistema Informatizado OuvidorSUS nas suas Unidades Hospitalares, alinhado ao Plano de Ação da Portaria nº 1.975/2018. A iniciativa teve como objetivo consolidar o sistema OuvidorSUS como ferramenta única e padronizada para o registro das manifestações dos usuários do SUS, promovendo maior integração, transparência e eficiência no tratamento das demandas apresentadas, com ênfase na resolutividade das manifestações dos pacientes durante sua permanência na unidade hospitalar, possibilitando a identificação e o encaminhamento tempestivo de situações passíveis de solução ainda no curso do atendimento.

A adoção do sistema visa aprimorar a gestão das manifestações, assegurando respostas mais ágeis e qualificadas, além de configurar-se como instrumento de apoio à tomada de decisões. Isso se dá, pela possibilidade de tipificação das manifestações em categorias específicas relacionadas aos assuntos de saúde, o que permite o encaminhamento direcionado e mais eficiente às áreas competentes.

Nesse contexto, as Ouvidorias das Unidades de Saúde, além de desempenharem papel essencial como Pontos de Resposta da Ouvidoria SES/SC, assumiram a função de canais estratégicos de registro e comunicação entre os usuários do SUS e a gestão hospitalar, fortalecendo a atuação descentralizada e integrada da ouvidoria no âmbito da rede estadual de saúde.

Em 2025, o projeto resultou na implantação do sistema OuvidorSUS em 10 hospitais próprios da SES/SC. No mesmo período, as Ouvidorias das Unidades de Saúde realizaram um total de 11.846 atendimentos de ouvidoria, número que evidencia a consolidação do sistema e a ampliação do acesso dos cidadãos aos canais formais de manifestação.

Destacaram-se pelo elevado volume de atendimentos as seguintes unidades: Hospital Governador Celso Ramos, Hospital Regional de São José Dr. Homero de Miranda Gomes, Centro de Hematologia e Hemoterapia de Santa Catarina, Hospital Regional de Araranguá Deputado Affonso Guizzo e Hospital da Criança Augusta Muller Bohner, de Chapecó. Esses resultados demonstram a eficácia do sistema de ouvidoria na captação das demandas dos usuários e no encaminhamento adequado das manifestações aos setores responsáveis.

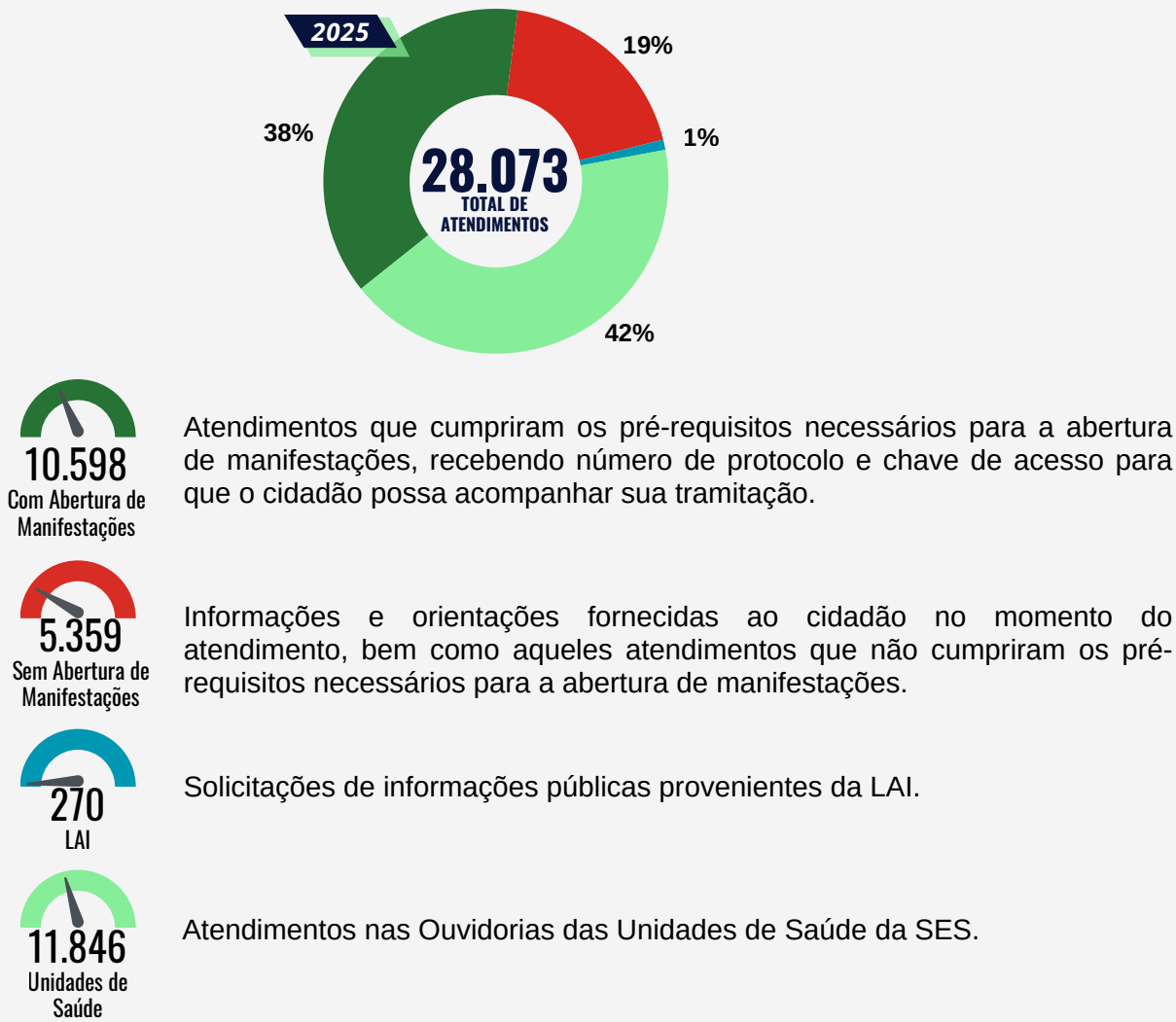
Dessa forma, a implantação do OuvidorSUS nas Unidades Hospitalares consolida-se como ferramenta estratégica de gestão e de controle social, ao qualificar o tratamento das manifestações, fortalecer a governança institucional e subsidiar a tomada de decisões no âmbito da SES/SC.

5 A OUVIDORIA SES/SC EM NÚMEROS

No ano de 2025, a SES/SC realizou 28.073 atendimentos de ouvidoria ao cidadão, enquanto, em 2024, esse número foi de 15.857 atendimentos. O aumento verificado decorre da contabilização dos registros das Ouvidorias das Unidades de Saúde da SES/SC no total de atendimentos, os quais representam 42% das manifestações, evidenciando o avanço do processo de descentralização do atendimento.

Ainda do total de atendimentos, 38% resultaram no registro de manifestação formal, com a geração de número de protocolo; 19% corresponderam a informações orientativas, solucionadas sem necessidade de formalização; e 1% tiveram origem em solicitações realizadas por meio da Lei de Acesso à Informação (LAI), conforme demonstrado no Gráfico 2.

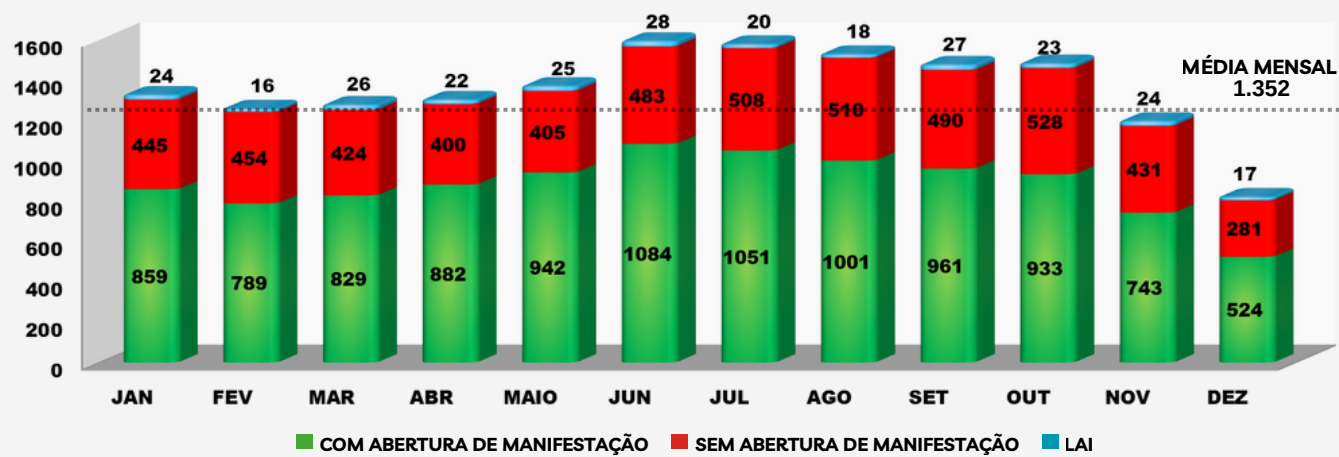
Gráfico 2: Total de atendimentos no ano



Fonte: OUV/CIOUV/SES, Banco de Dados do sistema OuvidorSUS/MS e OUV/OGE (2025).

O Gráfico 3 evidencia a quantidade de atendimentos realizados mensalmente pela Ouvidoria SES/SC, não incluindo os registros efetuados pelas Ouvidorias das Unidades de Saúde da SES/SC. 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/CIOUV/SES, Banco de Dados do sistema OuvidorSUS/MS e OUV/OGE (2025).

A análise dos dados ao longo de 2025 evidencia um comportamento com variações sazonais nos atendimentos, com média mensal de 1.352 atendimentos. Os atendimentos com abertura de manifestação concentraram a maior parte dos registros, apresentando crescimento gradual no primeiro semestre, com pico nos meses de junho e julho, quando foram contabilizados 1.084 e 1.051 registros, respectivamente, seguido de redução no último trimestre do ano.

Os atendimentos sem abertura de manifestação mantiveram volumes mais estáveis ao longo do período analisado, com variações menos acentuadas, o que sugere atuação contínua da ouvidoria em orientações, esclarecimentos e encaminhamentos que não resultaram em registro formal, com destaque para o mês de outubro, que registrou 508 atendimentos.

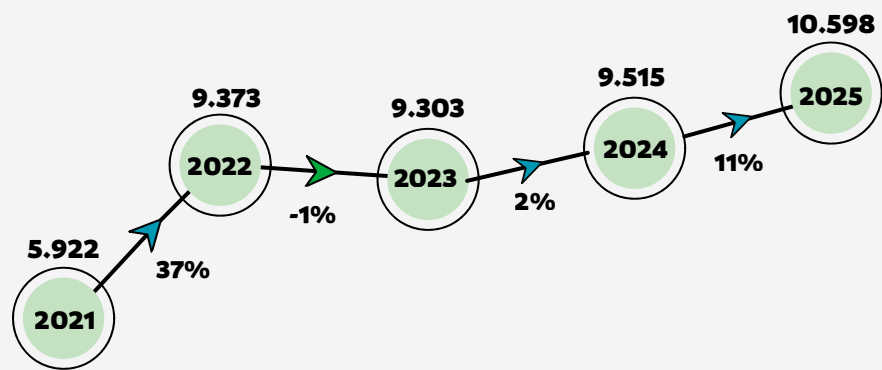
Já as demandas relacionadas à Lei de Acesso à Informação (LAI) representaram a menor parcela do total de atendimentos, apresentando oscilações pontuais e maior concentração no meio do ano, acompanhando parcialmente a tendência geral, porém sem impacto significativo no volume global.

5.1 Atendimentos Com Abertura de Manifestações

Neste item 4.1, o relatório é dedicado à análise exclusiva dos atendimentos que resultaram em abertura de manifestação, com a consequente geração de número de protocolo, o que permite ao cidadão acompanhar o seu atendimento e a respectiva resposta. São considerados, portanto, apenas os registros formalizados pela Ouvidoria SES/SC.

O Gráfico 4 evidencia esses registros ao demonstrar a evolução anual, destacando um aumento de 11% em 2025 em relação a 2024, quando foram contabilizados 10.598 atendimentos com abertura de manifestação, configurando o maior quantitativo do período analisado.

Gráfico 4: Quantidade de manifestações por ano

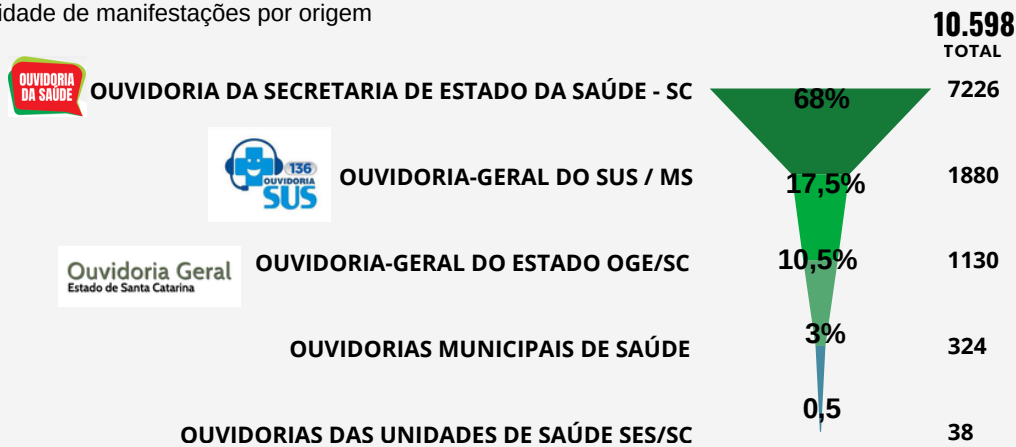


Fonte: OUV/CIOUV/SES, Banco de Dados do sistema OuvidorSUS/MS e OUV/OGE (2025).

5.1.1 Origem das manifestações

Os sistemas informatizados oficiais utilizados para o registro das manifestações pela Ouvidoria SES/SC são o sistema OuvidorSUS, da OUVSUS, e o sistema OUV, da OGE. Conforme apresentado no Gráfico 5, do total de 10.598 manifestações registradas, 1.130 tiveram origem no sistema OUV, enquanto 9.468 foram registradas por meio do sistema OuvidorSUS, com diferentes origens.

Gráfico 5: Quantidade de manifestações por origem



Fonte: OUV/CIOUV/SES, Banco de Dados do sistema OuvidorSUS/MS e OUV/OGE (2025).

Ressalta-se que o sistema OuvidorSUS possibilita o registro de manifestações em qualquer Ouvidoria de Cadastro pertencentes à rede do OUVSUS, o que resulta em origens diversas. Dentre essas, 7.226 manifestações originaram-se na própria Ouvidoria SES/SC, 1.880 na OUVSUS, 324 em ouvidorias municipais e 38 nas ouvidorias das Unidades de Saúde da SES/SC, o que reflete a ampla gama de canais de comunicação disponíveis aos cidadãos.

5.1.2 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 5, em Santa Catarina, o Decreto Estadual nº 1.933, de 18 de maio de 2022, adota as seguintes tipologias:

Figura 5: Classificação das manifestações

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

Fonte: OUV/CIOUV/SES (2025).

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 2025 em relação a 2024 e os valores percentuais de 2025.

Tabela 1: Quantidade de manifestações por classificação por ano

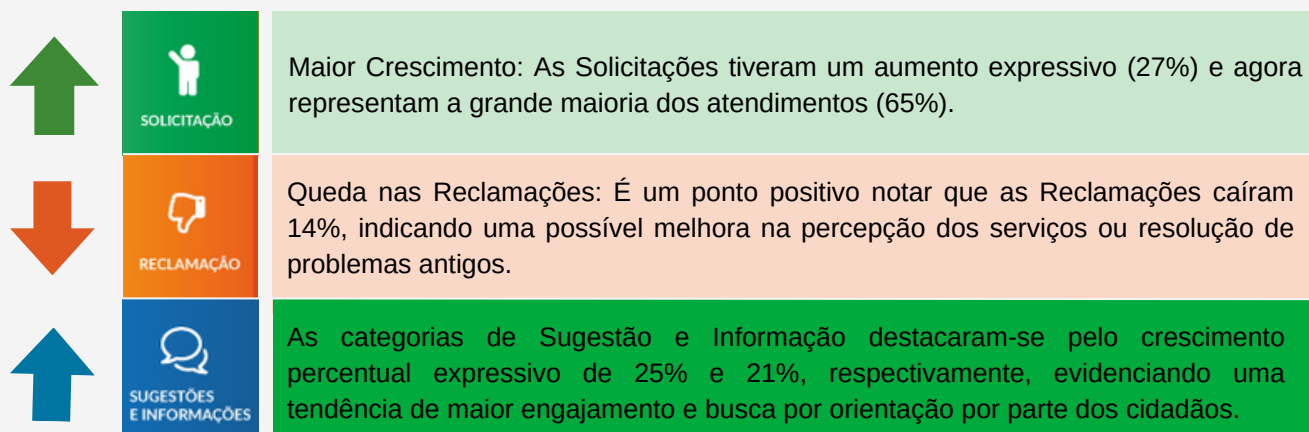
|                    | 2024         | Variação %  | 2025          | %           |
|--------------------|--------------|-------------|---------------|-------------|
| <b>SOLICITAÇÃO</b> | <b>5.452</b> | <b>27%</b>  | <b>6.898</b>  | <b>65%</b>  |
| <b>RECLAMAÇÃO</b>  | <b>2.645</b> | <b>-14%</b> | <b>2.275</b>  | <b>21%</b>  |
| <b>DENÚNCIA</b>    | <b>1.126</b> | <b>-2%</b>  | <b>1.101</b>  | <b>10%</b>  |
| <b>INFORMAÇÃO</b>  | <b>179</b>   | <b>21%</b>  | <b>217</b>    | <b>2%</b>   |
| <b>ELOGIO</b>      | <b>97</b>    | <b>-10%</b> | <b>87</b>     | <b>0,8%</b> |
| <b>SUGESTÃO</b>    | <b>16</b>    | <b>25%</b>  | <b>20</b>     | <b>0,2%</b> |
| <b>TOTAL</b>       | <b>9.515</b> | <b>11%</b>  | <b>10.598</b> | <b>100%</b> |

Fonte: OUV/CIOUV/SES, Banco de Dados do sistema OuvidorSUS/MS e OUV/OGE (2025).

Os dados sobre a classificação das manifestações entre 2024 e 2025 revelam variações significativas em diferentes categorias.

A Figura 6 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 6: Análise da variação das classificações



Fonte: OUV/CIOUV/SES, Banco de Dados do sistema OuvidorSUS/MS e OUV/OGE (2025).

Em comparação ao ano anterior, houve um aumento de 21% na quantidade de Informações requeridas, uma redução de 10% nos Elogios e um crescimento de 25% nas Sugestões, correspondendo a 2%, 1% e 0,2% do total de manifestações, respectivamente.

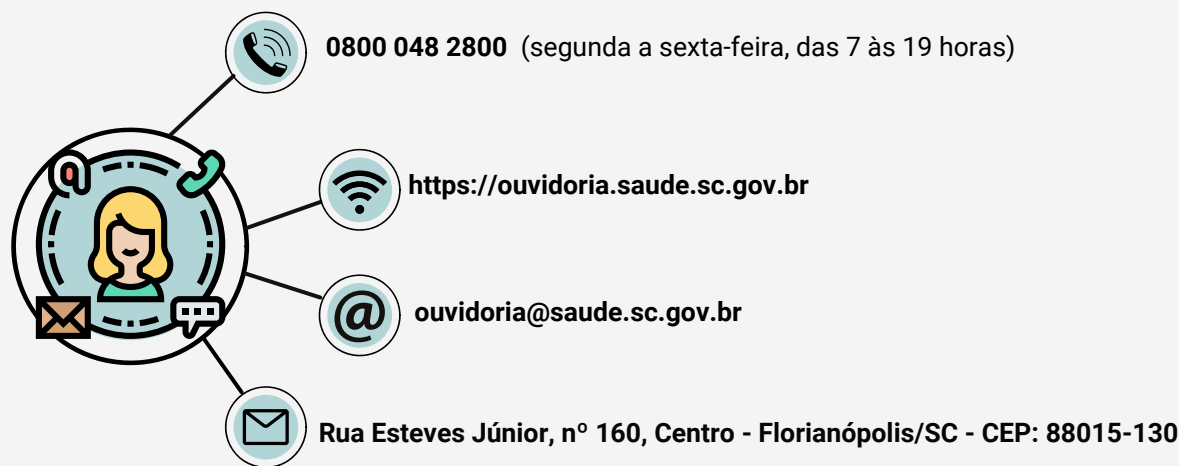
A redução nas Reclamações de 14% e de 2% nas Denúncias podem indicar uma melhora na percepção dos serviços prestados ou maior resolutividade nos processos.

Por outro lado, o aumento expressivo nas Solicitações 27% sugere uma maior demanda da população por acesso a serviços e uma maior facilidade na utilização dos canais de atendimento.

### 5.1.3 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 7: Canais de atendimento

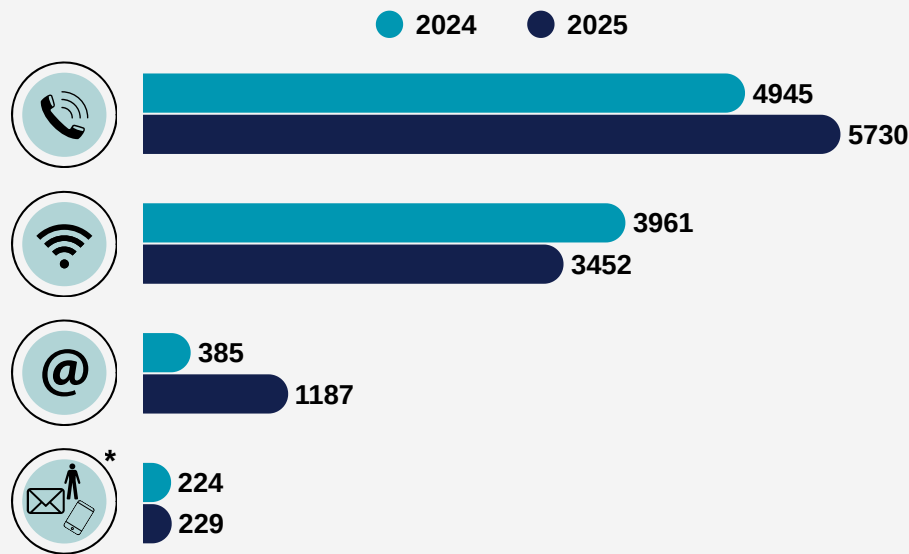


Fonte: OUV/CIOUV/SES (2025).

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/CIOUV/SES, Banco de Dados do sistema OuvidorSUS/MS e OUV/OGE (2025).

Em 2025, o Telefone consolidou-se como o canal mais utilizado pelo cidadão, registrando 5.730 atendimentos. Representou 54% do total, havendo um aumento de aproximadamente 16% em comparação com os 4.945 atendimentos de 2024.

O Formulário Web apresentou uma redução de 15%, com 3.452 atendimentos em 2025, correspondendo a 32% do total, em comparação com os 3.961 atendimentos do ano anterior. Vale ressaltar que o registro efetuado diretamente pelo cidadão por meio desta ferramenta proporciona melhor precisão e detalhamento dos fatos.

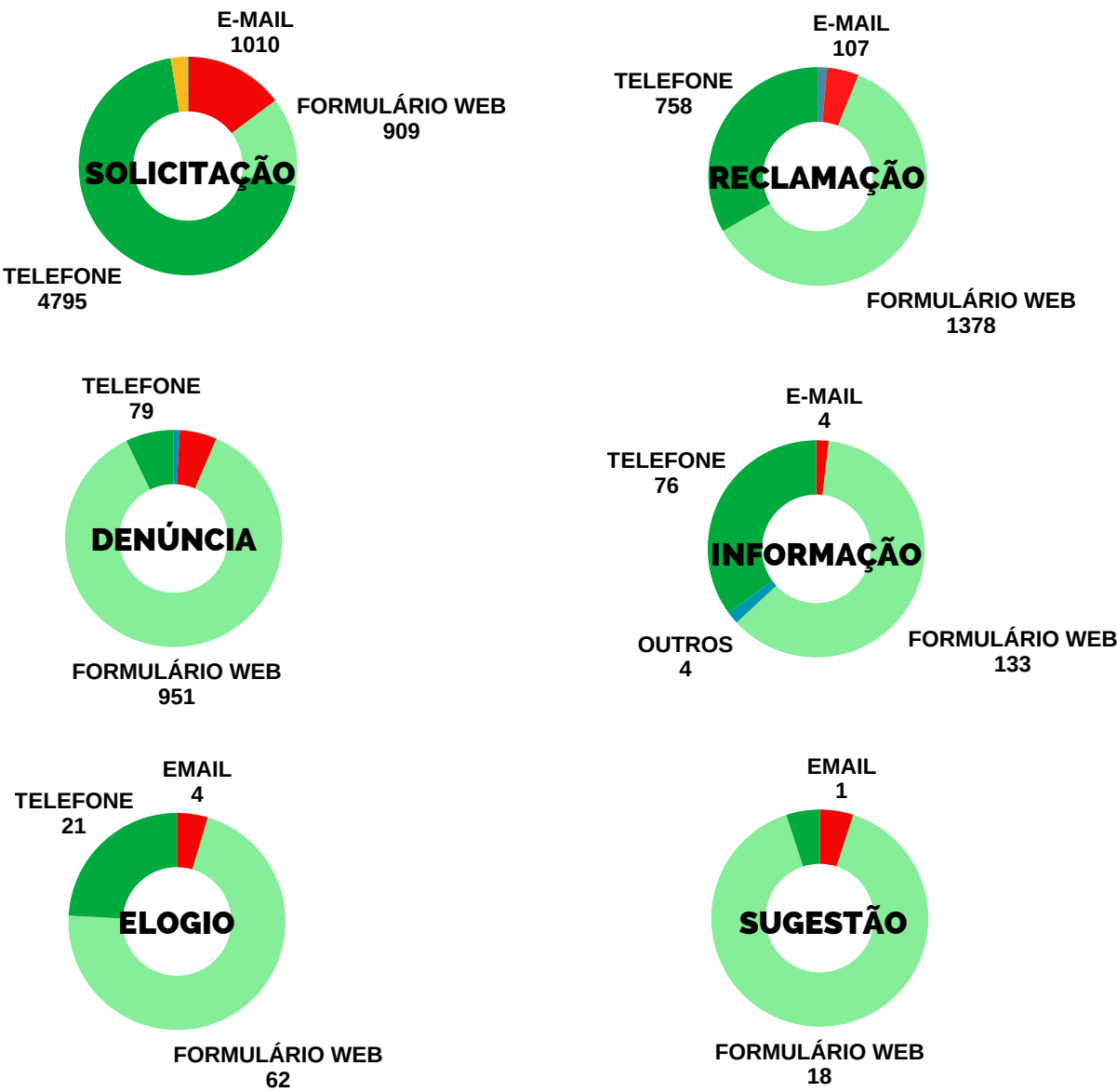
As plataformas online são intuitivas, possuindo campos com validação e inserção de anexos, que facilitam o preenchimento dos dados necessários e permitem maior agilidade no processo.

Apesar das vantagens da plataforma web, observou-se um aumento expressivo de 208% nos atendimentos realizados por e-mail, que passaram de 385 registros em 2024 para 1.187 em 2025, passando a representar 11% do total. Esse crescimento está diretamente relacionado à mudança de conduta adotada pela Ouvidoria SES/SC no período, que voltou a registrar as manifestações recebidas por e-mail, em substituição à orientação anteriormente praticada de direcionar o cidadão ao preenchimento do formulário eletrônico na plataforma web.

Os atendimentos classificados como "Outros" mantiveram-se estáveis, variando de 224 em 2024 para 229 em 2025, 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/OGE (2025).

Para as Solicitações, o canal preferido utilizado pelo cidadão foi o Telefone, com 4.795 atendimentos, representando 45% do total de 10.598 manifestações registradas no período.

Para as Denúncias, o canal com maior destaque foi o Formulário Web, com o montante de 951 atendimentos. Isso se deve ao fato de esse canal possibilitar ao cidadão efetuar sua manifestação de forma anônima ou sigilosa com maior praticidade e segurança.

O Formulário Web também foi o mais escolhido para o registro de Reclamações 1.378, Informações 133, Elogios 62 e Sugestões 18, evidenciando a preferência dos cidadãos por um canal digital que oferece facilidade de acesso, agilidade no envio das manifestações e autonomia no registro.

#### 5.1.4 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 2025 comparado ao ano anterior.

Tabela 2: Assunto das manifestações por ano

|                     | 2024  | Variação % | 2025   | %    |
|---------------------|-------|------------|--------|------|
| ATENÇÃO À SAÚDE     | 6.581 | 19%        | 7.836  | 74%  |
| GESTÃO              | 2.267 | 4%         | 2.365  | 22%  |
| VIGILÂNCIA EM SAÚDE | 445   | -22%       | 349    | 3,5% |
| OUTROS              | 222   | -78%       | 48     | 0,5% |
| TOTAL               | 9.515 | 11%        | 10.598 | 100% |

Fonte: OUV/CIOUV/SES, Banco de Dados do sistema OuvidorSUS/MS e OUV/OGE (2025).

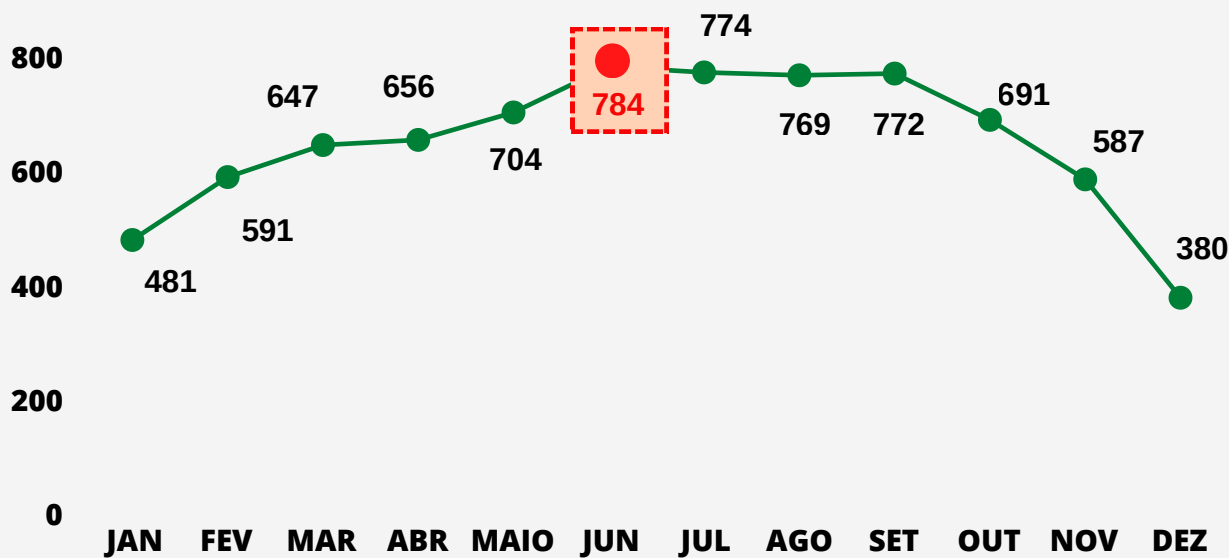
O assunto Atenção à Saúde representou 74% das manifestações no ano de 2025, com aumento em 19% em relação a 2024, consequência do notável desempenho do Programa Catarinense de Cirurgias Eletivas de 2025. O Governo de Santa Catarina investiu em incentivos hospitalares e cirurgias eletivas, incluindo os repasses financeiros para essas cirurgias, o que permitiu que os hospitais contratualizados atuassem fortemente nesse aspecto.

O assunto Gestão, em segundo lugar, representou 22% das manifestações, com aumento de 4% em relação ao ano anterior.

O assunto Vigilância em Saúde ocupou a terceira posição, com 3% das manifestações, representando uma redução 22% em relação ao ano de 2024. Essa diminuição pode estar associada à maior estabilidade do cenário epidemiológico no período, bem como à redução de eventos de maior impacto sanitário que tradicionalmente geram demandas à Ouvidoria.

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 (2025).

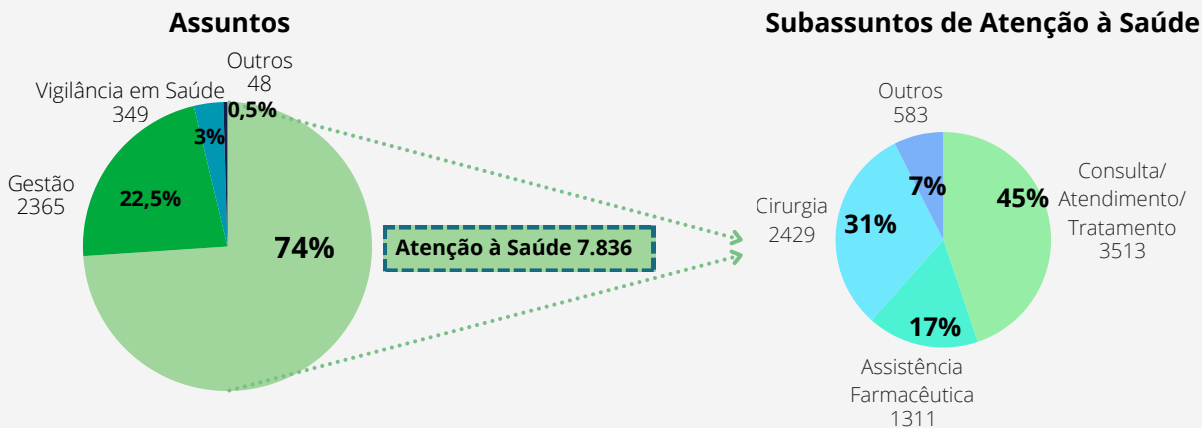
No Gráfico 8, observa-se um aumento progressivo, no período de janeiro a junho, das manifestações registradas com o assunto Atenção à Saúde, atingindo o pico no mês de junho, com o total de 784 manifestações, mantendo-se em patamar elevado até setembro. A partir desse período, verifica-se tendência de queda até dezembro, quando o número de registros alcança 380 manifestações. Destaca-se, ainda, que os meses de janeiro e dezembro concentram os menores volumes de atendimentos.

### 5.1.4.1 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.

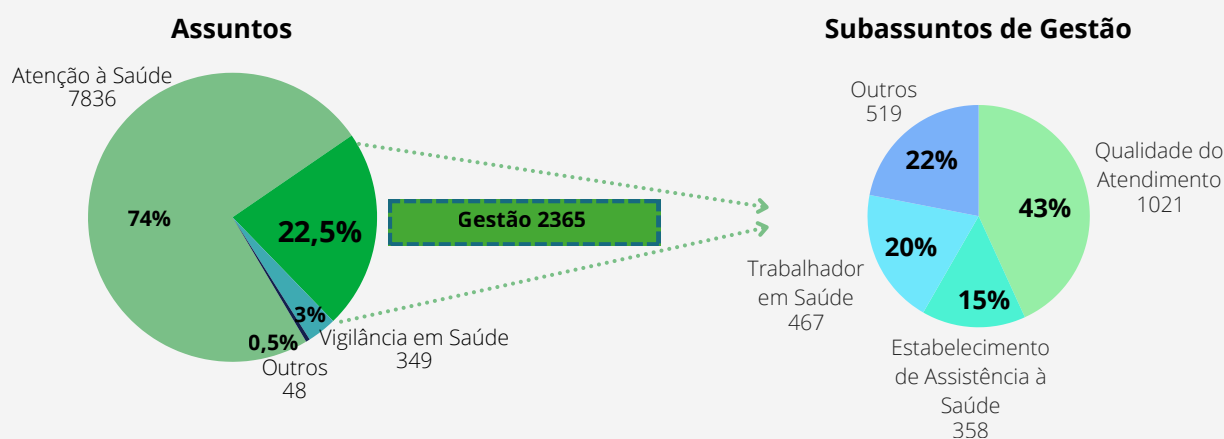
Gráfico 9: Quantidade de manifestações por assuntos e subassuntos de Atenção à Saúde



Fonte: OUV/CIOUV/SES, Banco de Dados do sistema OuvidorSUS/MS e OUV/OGE (2025).

- Das 7.836 manifestações de Atenção à Saúde:
- 45% referem-se ao subassunto Consulta/Atendimento/Tratamento, totalizando 3.513 manifestações relacionadas a diversas especialidades, como Oftalmologia, Ortopedia, Traumatologia e demais especialidades;
- 31% das manifestações referem-se ao subassunto Cirurgia, totalizando 2.429 registros, que abrangem procedimentos do aparelho digestivo, sistema osteomuscular, aparelho geniturinário, entre outras especialidades;
- 17% das manifestações referem-se ao subassunto Assistência Farmacêutica, totalizando 1.311 registros. Essas manifestações tratam de medicamentos padronizados no SUS, incluídos na Relação Nacional de Medicamentos Essenciais (RENAME), os quais são fornecidos gratuitamente nas unidades de saúde e farmácias conveniadas ao SUS. Outras manifestações referem-se também a medicamentos não padronizados no SUS, que não constam na RENAME e que, em alguns casos, podem ser obtidos por meio de ações judiciais, além de abrangerem outras classificações de medicamentos.

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

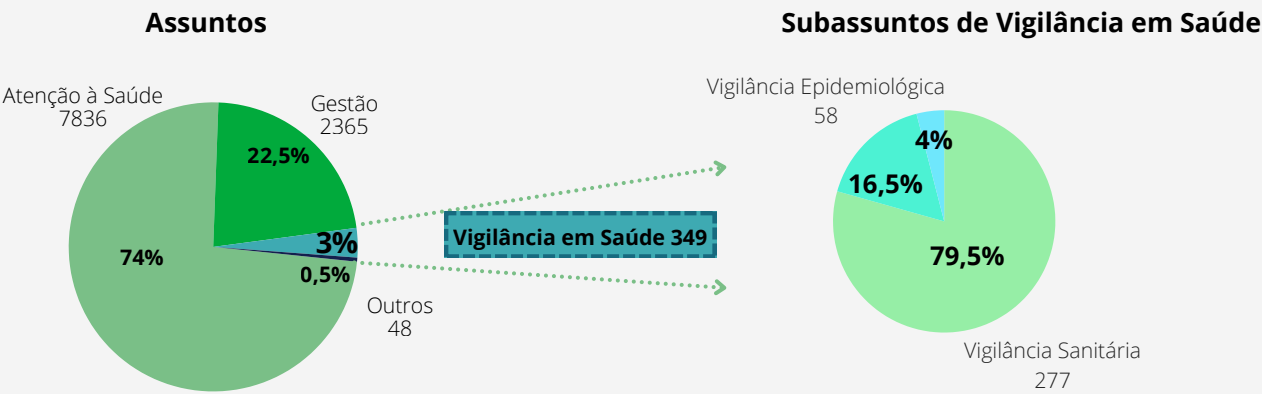


Fonte: OUV/CIOUV/SES, Banco de Dados do sistema OuvidorSUS/MS e OUV/OGE (2025).

Das 2.365 manifestações de Gestão:

- 43% das manifestações referem-se ao subassunto Qualidade do Atendimento no Serviço Prestado, totalizando 1.021 registros. Essas manifestações tratam do atendimento da equipe, da rotina e dos protocolos de atendimento, do atendimento médico, e o restante corresponde a outros tipos de atendimento;
- 20% das manifestações referem-se ao subassunto Trabalhador em Saúde, totalizando 467 registros. Dessas, algumas tratam de Desvio Ético, Provimento e Pagamentos, enquanto o restante está relacionado a outras especialidades;
- 15% das manifestações referem-se ao subassunto Estabelecimento de Assistência à Saúde, totalizando 358 registros. Destas, parte corresponde a aspectos relacionados à rotina e aos protocolos do estabelecimento, ao espaço físico e aos materiais de uso e expediente, sendo o restante referente a outros tópicos relacionados ao estabelecimento.

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 (2025).

Das 349 manifestações de Vigilância em Saúde:

- 79,5% das manifestações referem-se ao subassunto Vigilância Sanitária, totalizando 277 registros. Dentre essas, uma parte trata de Fiscalização, outra de Alimentos e Bebidas, e o restante corresponde a outros tópicos;
- 16,5% referem-se ao subassunto Vigilância Epidemiológica, totalizando 58 ocorrências. Dessas, algumas estão relacionadas à Dengue, outras a Imunobiológicos, e o restante corresponde a outros tópicos.

5.1.4.2 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     | 6.551       | 1.084      | 66       | 131        | -      | 4        | 7.836  |
| Gestão              | 234         | 1.130      | 819      | 79         | 87     | 16       | 2.365  |
| Vigilância em Saúde | 96          | 46         | 201      | 6          | -      | -        | 349    |
| Outros              | 17          | 15         | 15       | 1          | -      | -        | 48     |
| TOTAL               | 6.898       | 2.275      | 1.101    | 217        | 87     | 20       | 10.598 |

Fonte: OUV/CIOUV/SES, Banco de Dados do sistema OuvidorSUS/MS e OUV/OGE (2025).

O assunto Atenção à Saúde representou, na sua maioria, 6.551 (84%) manifestações classificadas como Solicitações e 1.084 (14%) 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 1.130 (48%) manifestações, seguida da Denúncia com 819 (35%). 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 201 (58%) manifestações de Denúncias e 96 (27%) de Solicitações, relacionadas principalmente à vigilância sanitária e epidemiológica.

5.1.5 Manifestações por área de competência

A Tabela 4 apresenta as manifestações por áreas de competência, representadas pela totalidade dos Pontos de Respostas inseridas nas Superintendências da SES/SC e no GABS-SES/SC.

Tabela 4: Manifestações referentes às áreas de competência por classificação

| Áreas Técnicas | Solicitação | Reclamação | Denúncia | Informação | Elogio | Sugestão | Total  |
|----------------|-------------|------------|----------|------------|--------|----------|--------|
| SUR            | 4808        | 543        | 17       | 90         | 4      | 2        | 5.464  |
| GABS           | 108         | 314        | 570      | 24         | 4      | 1        | 1.021  |
| SAS            | 724         | 95         | 20       | 30         | 1      | 5        | 875    |
| SGP            | 551         | 618        | 290      | 35         | 18     | 1        | 1.513  |
| SUH            | 183         | 473        | 67       | 5          | 45     | 6        | 779    |
| SGA            | 30          | 24         | 19       | 15         | 1      | 2        | 91     |
| SUE            | 26          | 84         | 42       | 4          | 10     | -        | 166    |
| SUV            | 66          | 20         | 38       | 8          | -      | -        | 132    |
| SFS            | -           | -          | -        | -          | -      | 1        | 1      |
| SUT            | 48          | 55         | 23       | 1          | 3      | 2        | 132    |
| SAC            | 324         | 29         | 4        | 3          | -      | -        | 360    |
| OUTROS         | 30          | 20         | 11       | 2          | 1      | -        | 64     |
| TOTAL          | 6.898       | 2.275      | 1.101    | 217        | 87     | 20       | 10.598 |

Fonte: OUV/CIOUV/SES, Banco de Dados do sistema OuvidorSUS/MS e OUV/OGE (2025).

Do total de 10.598 registros, 10.534 competem às áreas da SES/SC e 64 referem-se a Ouvidorias externas de responsabilidade de outros entes.

A SUR, foi o Ponto de Resposta mais demandado no ano de 2025, com 5.464 manifestações, representando 51,5% do total das manifestações registradas, sendo na sua maioria classificadas como Solicitação. Ela é responsável pela regulação do acesso ao SUS no Estado, abrangendo agendamentos de consultas, procedimentos, tratamentos e cirurgias, além da publicização da fila de espera do SUS, um dos subassuntos mais recorrentes nesta Ouvidoria.

A SGP foi a segunda área mais requerida, com um total de 1.513 manifestações, o que corresponde a 14,3% do total registrado. As principais classificações foram Reclamação com 618 registros e Solicitação com 551 registros. A Superintendência é responsável pela gestão das 17 Regionais de Saúde do Estado, todas cadastradas como Pontos de Resposta no sistema OuvidorSUS. No Sistema Ouv, o Ponto de Resposta está vinculado diretamente à Superintendência, que distribui as manifestações recebidas entre as Regionais de Saúde.

O GABS que agrupa as áreas: Corregedoria, Consultoria Jurídica, Controle Interno e Ouvidoria, Gerência de Bens Judiciais e Encarregado de Dados, ocupa a terceira posição entre os Pontos de Resposta com maior número de manifestações, totalizando 1.021 registros, o que corresponde a 9,6% do total. Com destaque para a classificação Denúncia, em razão de ser detentor da Corregedoria, setor responsável pela apuração das demandas recebidas.

A SAS ocupou a quarta posição, com 875 manifestações, correspondendo a 8,25% do total. O destaque foi para as manifestações classificadas como Solicitação, que somou 724 registros. A maioria das manifestações esteve relacionada a fármacos sob gestão da Diretoria de Assistência Farmacêutica, responsável pelos medicamentos padronizados pelo SUS.

### **5.1.6 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, foram excluídas as 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 2025.

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

|                         |                      |                                                                                     |                     |
|-------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Total de Manifestações  |                      | 10.598                                                                              |                     |
| Respondidas<br>10.357   |                      | Em Tratamento<br>241                                                                |                     |
| No Prazo<br>9.925       | Fora do Prazo<br>432 |    | No Prazo<br>145     |
|                         |                      |                                                                                     | Fora do Prazo<br>96 |
| Resolubilidade          |                      | 98%                                                                                 |                     |
| Resolutividade          |                      | 94%                                                                                 |                     |
| Tempo Médio de Resposta |                      |  | 14 dias             |

Fonte: OUV/CIOUV/SES, Banco de Dados do sistema OuvidorSUS/MS e OUV/OGE (2025).

Do total de 10.598 manifestações recebidas, 10.357 foram respondidas, resultando em um índice de Resolubilidade de 98%, percentual superior ao registrado no ano anterior, quando a resolubilidade foi de 93%. Esse avanço demonstra o fortalecimento dos fluxos de resposta e o maior engajamento das áreas técnicas no tratamento das demandas encaminhadas pela Ouvidoria.

No que se refere ao cumprimento dos prazos legais, 9.925 manifestações foram respondidas dentro do prazo, alcançando um índice de Resolutividade de 94%, frente aos 85% observados no período anterior. Apenas 432 manifestações foram respondidas fora do prazo, o que evidencia uma melhora significativa no controle dos prazos e na eficiência do atendimento ao cidadão.

Ao final do período avaliado, 241 manifestações permaneciam em tratamento, das quais 145 estão dentro do prazo legal e 96 fora do prazo, sendo estas últimas acompanhadas de forma sistemática pela Ouvidoria, com monitoramento contínuo junto às áreas responsáveis, visando sua conclusão no menor tempo possível.

O Tempo Médio de Resposta apresentou melhora expressiva, reduzindo de 23 dias no ano anterior para 14 dias no período avaliado. Essa redução reflete o amadurecimento dos processos de trabalho, a consolidação do uso dos sistemas de informação e, principalmente, o impacto positivo do monitoramento contínuo das manifestações, aliado à aproximação da Ouvidoria com as áreas técnicas. Tais ações contribuíram para maior celeridade no tratamento das demandas, qualificação das respostas e fortalecimento da comunicação institucional, resultando em atendimento mais eficiente e tempestivo ao cidadão.

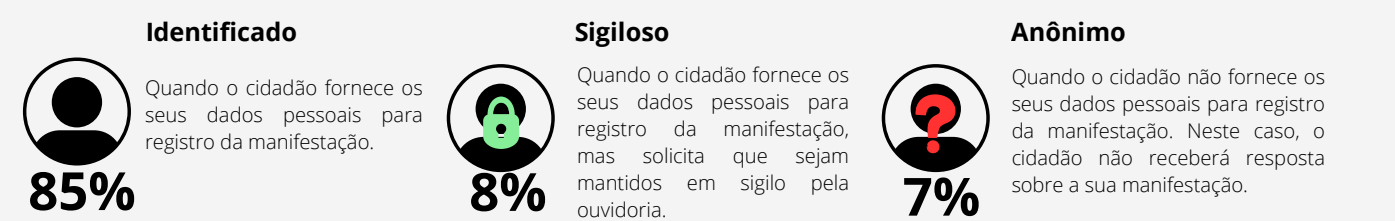
A evolução positiva dos indicadores está diretamente relacionada ao monitoramento permanente das manifestações, com atuação mais próxima da Ouvidoria junto às áreas técnicas. Essa aproximação possibilitou compreender melhor as dificuldades enfrentadas, alinhar fluxos de trabalho e fortalecer a comunicação entre os Pontos de Resposta, resultando em maior agilidade e qualidade nas respostas encaminhadas aos cidadãos.

Destaca-se, ainda, que o índice de Resolutividade integra o Plano Anual de Saúde (PAS), instrumento de planejamento que estabelece metas e objetivos para os indicadores da SES/SC. A meta definida foi amplamente superada, reafirmando o compromisso institucional da Ouvidoria e de seus gestores com a escuta qualificada, a transparência e a garantia dos direitos dos usuários dos serviços de saúde.

5.1.7 Perfil dos manifestantes

Apresentamos um recorte do perfil dos cidadãos que utilizaram o canal da Ouvidoria da SES/SC. Buscou-se traçar um breve retrato do público atendido cotidianamente, considerando aspectos relacionados à identificação e à região de origem. Os dados referentes a gênero e faixa etária não foram discriminados, em razão da ausência de informações suficientes que possibilitassem uma análise precisa.

Figura 8: Identificação dos manifestantes



Fonte: OUV/CIOUV/SES, Banco de Dados do sistema OuvidorSUS/MS e OUV/OGE (2025).

Quanto à identificação do cidadão, 8.966 manifestantes optaram por se identificar, 873 preferiram o sigilo e 759 optaram pelo anonimato, conforme Figura 8. 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.

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     | 3.375 | Lages               | 174    |
| Joinville         | 1.591 | Mafra               | 167    |
| Blumenau          | 792   | Rio do Sul          | 159    |
| Itajaí            | 650   | Videira             | 120    |
| Criciúma          | 555   | Xanxerê             | 64     |
| Tubarão           | 432   | Joaçaba             | 62     |
| Chapecó           | 392   | São Miguel do Oeste | 62     |
| Araranguá         | 206   | Concórdia           | 50     |
| Jaraguá do Sul    | 206   | Outros              | 1.541  |
| TOTAL             |       |                     | 10.598 |

Fonte: OUV/CIOUV/SES, Banco de Dados do sistema OuvidorSUS/MS e OUV/OGE (2025).

Do total de 10.598 manifestações relacionadas aos serviços de saúde, observa-se maior concentração de demandantes nas seguintes Regionais de Saúde: Florianópolis, com 3.375 registros (32%); Joinville, com 1.591 registros (15%); e Blumenau, com 792 registros (7%).

As demais manifestações encontram-se distribuídas entre as outras Regionais de Saúde do Estado, conforme consolidação dos dados por município de origem.

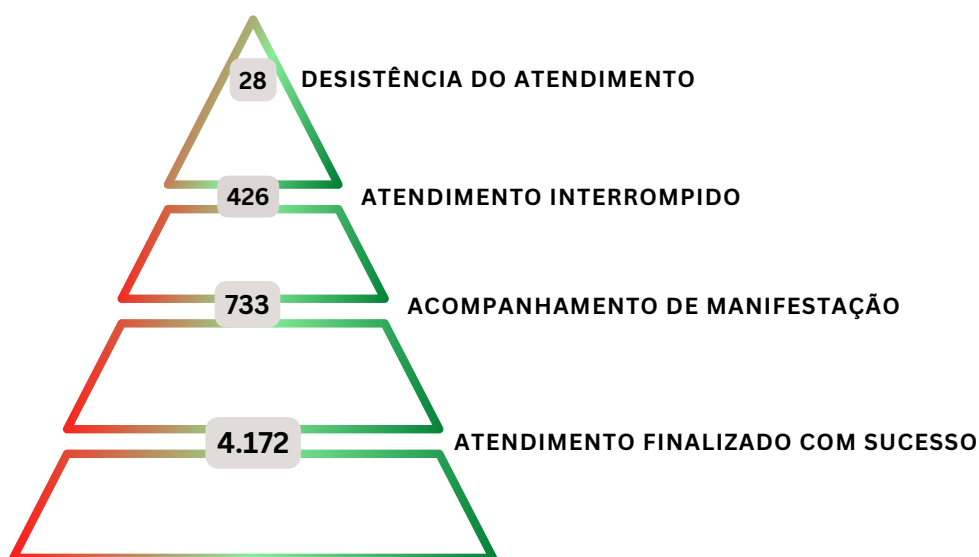
Ressalta-se que 1.541 manifestações (14%) foram classificadas na categoria “Outros”, das quais 514 (33%) referem-se a manifestantes que não informaram o município de residência, e 1.027 (66%) correspondem a cidadãos residentes em outros estados.

## 5.2 Atendimentos Sem Abertura de Manifestações

No ano de 2025 foram realizados 5.359 atendimentos sem a necessidade de abertura de manifestação. Dessa forma, os usuários receberam orientações e informações de modo adequado no momento do atendimento.

A Figura 9 apresenta os principais assuntos tratados nesses atendimentos.

Figura 9: Assuntos dos atendimentos sem abertura de manifestações



Fonte: OUV/CIOUV/SES, Banco de Dados do sistema OuvidorSUS/MS (2025).

Observa-se que 78% dos atendimentos (4.172) foram finalizados com sucesso, ou seja, o cidadão foi prontamente atendido e recebeu as orientações e informações necessárias no momento do atendimento, sem a necessidade de abertura de manifestação.

Do total de atendimentos, 13,5% (733) referiram-se ao acompanhamento de manifestações já cadastradas anteriormente no sistema OuvidorSUS.

Além disso, 8% dos atendimentos (426) foram interrompidos, em razão de fatores como queda da ligação, telefone mudo ou inconsistência do sistema.

Por fim, 0,5% dos atendimentos (28) resultaram na desistência do cidadão em registrar a manifestação durante o atendimento.

### 5.3 Lei de Acesso à Informação - LAI

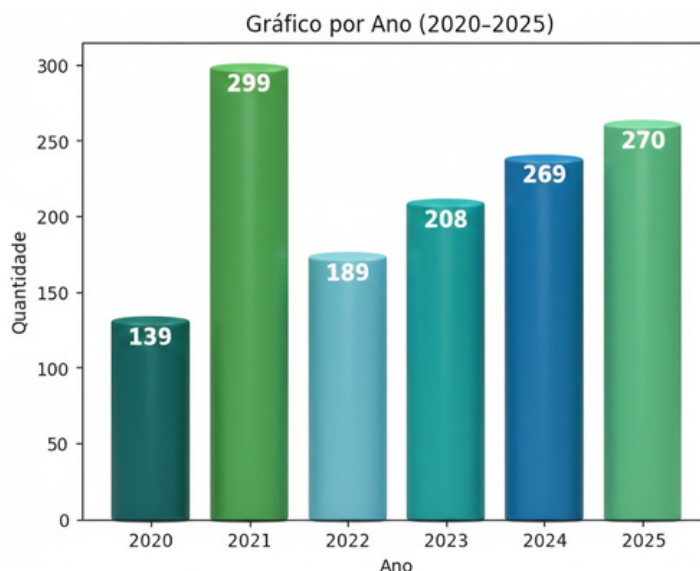
A LAI, sob o nº 12.527 de 2011, em vigor desde 16 de maio de 2012, regulamentou o direito constitucional de acesso às informações públicas e criou mecanismos que permitem a qualquer pessoa, física ou jurídica, solicitar e receber informações públicas dos órgãos e entidades, sem necessidade de apresentar 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 12 apresenta a evolução dos pedidos de acesso à informação recebidos pela Ouvidoria SES/SC no período de 2020 a 2025.

Gráfico 12: Quantidade de LAI por ano



Fonte: OUV/CIUV/SES, Banco de Dados do sistema e-SIC/OGE (2025).

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. Já em 2025, recebemos um número similar de pedidos de acesso a informação. Esses dados indicam uma variação no interesse da população em obter informações sobre os serviços de saúde oferecidos pelo estado ao longo dos anos.

5.3.1 Assuntos - LAI

Uma ampla gama de assuntos são abrangidos. Entre os temas mais solicitados destacam-se: medicamentos (33), fila para consulta/procedimentos/cirurgia (25), acesso a processos administrativos (21) e dados de saúde pública (16)

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.

5.3.2 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 2025 em 100% e 97% respectivamente, superando a meta estabelecida para o índice de Resolutividade no PAS de 92%. A análise do índice revela que o Tempo Médio de Resposta foi de 10 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            |                    | 270                |                    |
| Respondidas<br>270      |                    | Em Tratamento<br>0 |                    |
| No Prazo<br>263         | Fora do Prazo<br>7 | No Prazo<br>0      | Fora do Prazo<br>0 |
| Resolubilidade          |                    | 100%               |                    |
| Resolutividade          |                    | 97%                |                    |
| Tempo Médio de Resposta |                    | 10 Dias            |                    |

Fonte: OUV/CIOUV/SES, Banco de Dados do sistema e-SIC/OGE (2025).

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Relatório Anual de 2025 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, demonstra o papel do cidadão nos processos participativos do SUS.

A execução do Projeto de Implantação do Sistema OuvidorSUS nas Unidades de Saúde da SES foi o grande marco de 2025, instituindo-se como ferramenta única para o registro padronizado das manifestações. Esse período foi caracterizado pela modernização normativa, com a atualização da Portaria nº 1.522/2025, que garantiu maior segurança jurídica e eficiência aos fluxos operacionais.

Houve também o fortalecimento da Rede de Ouvidorias do SUS. Atualmente, o Estado de Santa Catarina conta com 15 municípios com Ouvidorias do SUS implantadas, com a adesão em 2025 de Chapecó, Lages, Cocal do Sul e Içara, que registraram 21.668 manifestações no sistema OuvidorSUS.

Foram realizados 28.073 atendimentos ao cidadão pela Ouvidoria SES/SC. O aumento significativo em relação ao ano anterior decorre diretamente da integração das Unidades de Saúde ao sistema OuvidorSUS, que somaram 11.846 registros. Do total de atendimentos, 10.598 converteram-se em manifestações com abertura de protocolo e 270 referem-se a pedidos de acesso à informação (LAI).

A Ouvidoria SES/SC segue sua missão ao promover a efetividade dos direitos humanos. Os indicadores e ações de 2025, como o projeto "Cuidar de Quem Cuida" e a padronização das gravações telefônicas, mostram o aprimoramento contínuo e a excelência alcançada na capacidade de escuta e resposta, reafirmando o compromisso com a transparência e a melhoria constante dos serviços de saúde prestados à população catarinense.



## Assinaturas do documento



Código para verificação: **3BV18S6A**

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



**PEDRO LUÍS CIDRAL** (CPF: 031.XXX.089-XX) em 11/02/2026 às 10:08:33

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 11/02/2026 às 19:07:15

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/U0VTXzcwNTIfMDAwMzQ3NjlfMzUwMjJfMjAyNI8zQlYxOFM2QQ==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SES 00034769/2026** e o código **3BV18S6A** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.