



# **Relatório Anual da Ouvidoria da Secretaria Estadual de Saúde de Santa Catarina**

**\* 2019 \***



Florianópolis/SC  
2021

**Governador**  
Carlos Moisés da Silva

**Vice-Governadora**  
Daniela Cristina Reinehr

**Secretário de Estado da Saúde**  
Helton de Souza Zeferino

**Secretário-Adjunto de Estado da Saúde**  
André Motta Ribeiro

**Coordenador de Controle Interno e Ouvidoria**  
Frederico Tadeu da Silva

**Equipe Técnica**  
Agostinho da Silva  
Fabiana Bertemes da Silva  
Jaqueline Richter  
Rita de Cácia Pereira

**Revisão e Edição Final**  
Jéssica de Oliveira Rech

**Período analisado**  
1º de dezembro de 2018 a 30 de novembro de 2019

**Fonte**  
Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS/DataSUS/MS

## ***Mensagem da Ouvidoria***

Toda organização precisa estar em constante adaptação a fim de absorver as mudanças externas e internas que influenciam o seu funcionamento. Recentemente, passamos por uma Reforma Administrativa, nos termos da Lei Complementar 741/2019, a qual alterou a estrutura organizacional da Secretaria de Estado da Saúde. Nesse ano, portanto, vivemos a fusão de dois importantes setores para a gestão, distintos, porém complementares, que são o Controle Interno e a Ouvidoria. Dessa alteração decorreu o fato de termos tido três Ouvidores: Luiz Carlos Mariano – de janeiro a junho –, Luciano Jorge Konescki – entre os meses de junho e julho –, e Frederico Tadeu da Silva – a partir de agosto.

A reforma administrativa trouxe também alteração importante quanto à posição das regionais de saúde. Enquanto o Decreto 1.503/2018 extinguiu as Agências de Desenvolvimento Regionais, a LC 741/2019 reduziu ainda mais a estrutura. Passamos a contar com sete macrorregionais de saúde, as quais absorveram as demandas de ouvidoria daquelas agências e supervisões a elas vinculadas. Em dezembro de 2019, contávamos com quatro assessores jurídicos nomeados nas macrorregiões, auxiliando a dirimir questões de ouvidoria em conjunto com a referência técnica que já realizava essa função. Em 2020, todas as macrorregionais terão seus assessores nomeados, trazendo outro olhar para as questões de ouvidoria, qualificando as respostas com maior respaldo ao gestor.

Em linhas gerais, o papel principal desenvolvido pela Ouvidoria é o atendimento ao cidadão, acatando, registrando, tratando, encaminhando e respondendo suas demandas. Nosso canal mais acessado é a central telefônica. Em 2019, conseguimos manter nossa média de resolubilidade, atingindo 95% de demandas respondidas, considerando que a resposta pode ou não conter a solução imediata do problema.

Para além do papel de atendimento ao cidadão, a Lei 13.460/2017 define como atribuição precípua da Ouvidoria propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário e o aperfeiçoamento na prestação dos serviços. O art. 14 da lei diz:

“com vistas à realização desses objetivos, as ouvidorias deverão:

- I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e
- II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.”

A Lei 13.460/2017, que entrou em vigor em meados de 2018, passou a ser mais fortemente observada pela Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde, tendo em vista que estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos e aplica-se à administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

A meta, portanto, para 2020, é intensificar o trabalho de monitoramento e se aproximar das áreas fim, prestando auxílio e oferecendo subsídio para a tomada de decisão com base no que o cidadão comunica à Ouvidoria.

Equipe da Ouvidoria SES/SC

## **Disposições Legais**

De acordo com o Manual das Ouvidorias do SUS (Brasília/DF 2014)<sup>1</sup>, ouvidorias são unidades administrativas dos órgãos e entidades integrantes do Sistema Único de Saúde, no âmbito dos governos federal, estadual e municipal, cuja missão é viabilizar o direito dos cidadãos de serem ouvidos e terem suas demandas pessoais e coletivas tratadas adequadamente no âmbito do SUS.

A Ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina (Ouvidoria SES/SC) existe há cerca de vinte anos. O primeiro marco institucional foi a publicação da Portaria nº 591<sup>2</sup>, de 3 de outubro de 1999, que criou o serviço de ouvidoria da saúde. Posteriormente, foi revogada pela Portaria nº 450<sup>3</sup>, de 12 de maio de 2017, que dispôs sobre a regulamentação do serviço de ouvidoria da Secretaria de Estado da Saúde. Essa última norma trouxe com mais detalhes como se dava, à época, a estrutura e o funcionamento do setor, bem como competências de cada ator e disposições gerais de fluxo.

Com o advento da Lei 13.460/2017<sup>4</sup>, que estabeleceu normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública, ampliaram-se as atribuições da Ouvidoria. Essa lei aplica-se à administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e entrou em vigor em junho de 2018. Como competência das ouvidorias, a norma prevê, entre outras:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

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

A Lei 13.460/2017 ainda aguarda regulamentação estadual. Por isso, a Ouvidoria SES/SC orienta-se pelo Decreto 9492/2018<sup>5</sup> do Poder Executivo Federal, e pela IN nº 5/2018<sup>6</sup> da Ouvidoria-Geral da União (OGU).

A fim de garantir o direito constitucional do acesso à informação, a Ouvidoria recebe pedidos com base na Lei 12.527/2011<sup>7</sup>, que dispõe sobre os procedimentos a serem observados pela União, Estados, Distrito Federal e Municípios, permitindo a qualquer pessoa solicitar dados e informações, desde que não protegidas por sigilo ou que contenham dado pessoal. Tal norma se baseia na observância da publicidade como preceito geral e no sigilo como exceção, garantindo o princípio da publicidade da Administração Pública.

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

### **Canais de comunicação e descentralização**

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

- Telefone: 0800 482 800\*
- Formulário web, por meio do Portal da Saúde: [www.saude.sc.gov.br](http://www.saude.sc.gov.br)
- E-mail: [ouvidoria@saude.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@saude.sc.gov.br)
- Correspondência: Rua Esteves Júnior, 160 – Centro, Florianópolis/SC, CEP 88015-130

*\*Na data de conclusão deste relatório, em decorrência de nova regulamentação da ANATEL, o telefone de contato da Ouvidoria SES/SC passou a contar com onze dígitos. Número antigo: 0800 482 800. Número novo: 0800 048 2800.*

Além dos canais mencionados, a Ouvidoria SES/SC recebe manifestações da Ouvidoria-Geral do SUS (Ministério da Saúde/MS), de algumas Ouvidorias do SUS, municipais e da Ouvidoria-Geral do Estado (CGE/OGE).

As demandas de ouvidoria são tratadas em rede. Atualmente, a Ouvidoria SES/SC possui referência técnica nas unidades próprias de saúde e em algumas organizações sociais, superintendências e setores estratégicos, como Recursos Humanos, Corregedoria, Macrorregionais de Saúde e Municípios. Segue lista da sub-rede completa da Ouvidoria SES/SC:

Sub-redes Ouvidoria SES/SC

CLASSIFICAÇÕES	SUB-REDES
Hospitais e OS	Cepon Hemosc Centro Catarinense de Reabilitação Hospital Doutor Waldomiro Colautti Hospital Florianópolis Hospital Governador Celso Ramos Hospital Infantil Joana de Gusmão Hospital Nereu Ramos Hospital Regional de São José Dr. Homero de Miranda Gomes Hospital Regional Hans Dieter Schmidt Hospital Tereza Ramos Santa Teresa de Dermatologia Sanitária Instituto de Cardiologia Instituto de Psiquiatria Maternidade Carmela Dutra Maternidade Darcy Vargas Maternidade Dona Catarina Kuss
Superintendências e outros setores	Superintendência de Urgência e Emergência Superintendência de Gestão Administrativa Superintendência de Planejamento em Saúde Superintendência de Serviços Especializados e Regulação Superintendência de Hospitais Públicos Estaduais Superintendência de Vigilância em Saúde Gerência de Normatização de Gestão de Pessoas Corregedoria da Secretaria de Estado da Saúde
Macrorregiões de Saúde	Chapecó Joaçaba Blumenau Itajaí Florianópolis Criciúma Joinville
Municípios (nível 2)	Palhoça Biguaçu Joinville Imbituba (difícil acesso) Laguna (difícil acesso)
Ouvidorias do SUS municipais (nível 1)	Balneário Arroio do Silva Balneário Camboriú Blumenau Chapecó Criciúma Florianópolis Forquilha Içara Itapema Jaraguá do Sul Lages Navegantes São José São Miguel do Oeste

## Sistema informatizado

O sistema informatizado utilizado pela ouvidoria deve possibilitar a inserção das manifestações, sua categorização e seu gerenciamento dos dados assim gerados, além de garantir a segurança dos dados inseridos e gerenciados. Além disso, é importante que esse sistema facilite o processo de encaminhamento das manifestações de maneira que a ouvidoria e sua rede utilizem o mínimo de documentos impressos.

Nesse sentido, em 2007, iniciou-se o processo de organização sistêmica das Ouvidorias do SUS, com a utilização do Sistema Informatizado OuvidorSUS, regulamentado pela Portaria nº 8, de 25 de maio de 2007<sup>8</sup>. Essa ferramenta tem por finalidade o cadastro das reclamações, sugestões, solicitações, denúncias e elogios do cidadão, assim como a disseminação das informações em saúde.

O sistema foi idealizado pelo Ministério da Saúde/MS por solicitação da Ouvidoria-Geral do SUS e desenvolvido pelo Departamento de Informática do SUS – DATASUS/SE/MS, de modo a proporcionar às ouvidorias do SUS uma importante ferramenta de apoio ao desenvolvimento de sua missão institucional.

Tela inicial do Sistema OuvidorSUS

The screenshot displays the initial screen of the Ouvidor SUS system. At the top, there is a banner for the Ministério da Saúde with the Ouvidor SUS logo. Below the banner is a navigation menu with options: Operação do Sistema, Registro, Perfil Cidadão, Gestão de Conteúdo, Sair, and Ajuda. The 'Registro' option is selected, and the page title is 'Registro'. Below the title, there is a user field 'Usuário: .' and an 'Iniciar' button. To the right, there are dropdown menus for 'Rascunho:' (set to 'Não') and 'Problema:' (set to 'selecionar'), along with a 'Finalizar Atendimento' button. Below these are tabs for 'Atendimento', 'Dados do Cidadão', 'Detalhes da Demanda', 'Dados da Demanda', 'Anotações', and 'Encaminhamento da Demanda'. The 'Atendimento' tab is active, showing a form with the following fields: 'Tipo de Atendimento:' (dropdown menu), 'Nº Atendimento:' (text input), 'Pesquisar Demanda:' (text input), 'Técnico Responsável:' (text input), and 'Responsável pelo Cadastro da Demanda:' (text input). To the right of these fields are 'Nº Protocolo:' (text input), 'CartaSUS:' (dropdown menu), 'NUP:' (dropdown menu), and a search icon. Below the search icon are buttons for 'Por Protocolo' and 'Pesquisa Avançada'. At the bottom of the form are buttons for 'Alterar Demanda' and 'Limpar Demanda'.

Recentemente, a Ouvidoria-Geral do SUS apresentou uma nova versão do **Sistema OuvidorSUS** e disponibilizou uma plataforma de treinamento para conhecimento e manuseio de suas funcionalidades, por meio da internet. O processo de implantação da nova ferramenta inclui uma capacitação presencial, realizada em Brasília, de 3 a 6 de março de 2020. Após o treinamento presencial, a Ouvidoria SES/SC estará apta a auxiliar as demais Ouvidorias do SUS (estaduais, regionais, municipais) no aprendizado e utilização do novo sistema.

Na data de conclusão deste relatório, já estávamos em meio à pandemia da Covid-19, que impôs medidas restritivas de contato social. Por isso, as capacitações presenciais foram suspensas, e o Ministério da Saúde está providenciando treinamento online para utilização do novo sistema. Esse fator acabou adiando o início das suas operações.

### ***Perfil das manifestações***

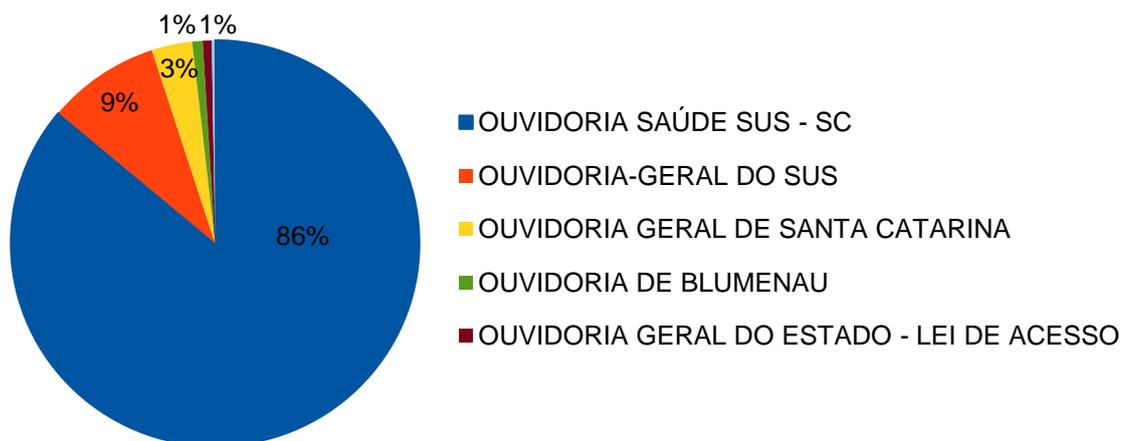
No período de 1º de dezembro de 2018 a 30 de novembro de 2019 a Ouvidoria SES/SC recebeu um total de **10.925** manifestações. O número representa um aumento de 38% em relação ao período anterior analisado.

Dos 10.925 atendimentos, 5.659 tiveram origem na própria Ouvidoria SES/SC e 913 foram registradas por Ouvidorias externas do SUS – como o Ministério da Saúde (MS), Secretarias Municipais de Saúde (SMS), Ouvidoria-Geral do Estado (CGE/OGE) e encaminhadas à Secretaria de Estado da Saúde (SES) – totalizando **6.572** demandas registradas no Sistema OuvidorSUS, que geraram número de protocolo e seguiram o fluxo estabelecido para o devido tratamento e resposta. O restante, **4.353** atendimentos, podem ser o repasse de informações ou orientações pelos atendentes, identificadas como “gestão de conteúdo”, concluídas no momento da ligação, sem gerar protocolo.

Perfil das manifestações: classificação quanto à origem

<b>ORIGENS</b>	<b>QUANTIDADE</b>
OUVIDORIA SAÚDE SUS – SC	5.659
OUVIDORIA-GERAL DO SUS	585
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO (SANTA CATARINA)	211
OUVIDORIA DE BLUMENAU	54
OUVIDORIA GERAL DO ESTADO – LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	46
OUVIDORIA SUS – BALNEÁRIO ARROIO DO SILVA – SC	15
OUVIDORIA SUS – JARAGUÁ DO SUL – SC	2
<b>TOTAL</b>	<b>6.572</b>

Perfil das manifestações: classificação quanto à origem



Dos **4.353** atendimentos classificados como “gestão de conteúdo”, que não geraram protocolo, 49% ocorreram pela opção de o cidadão não querer abrir demanda. Outros 13% não foram abertas no momento por insuficiência de dados, podendo ou não serem abertas em momento posterior e 4% por interrupção da ligação. Para os 34% restantes foram fornecidas informações diversas.

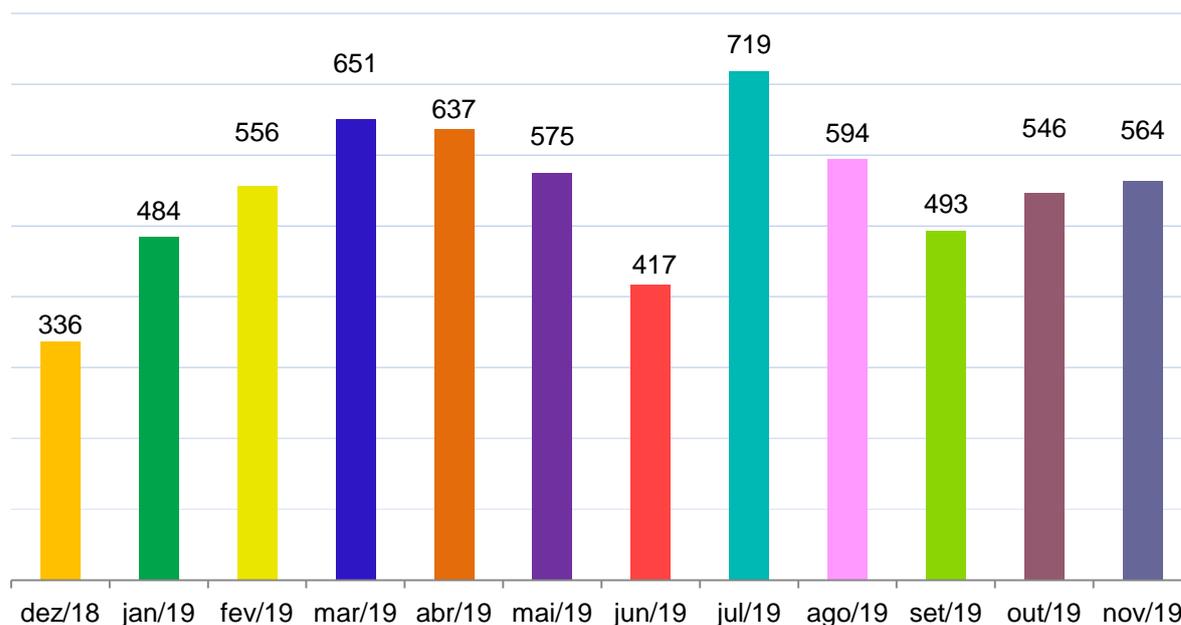
Perfil dos atendimentos: classificação quanto à orientação/informação

ORIENTAÇÕES/INFORMAÇÕES	QUANTIDADE
CIDADÃO OPTOU PELA NÃO ABERTURA DA DEMANDA	2.132
DEMANDA NÃO ACEITA POR INSUFICIÊNCIA DE DADOS	573
INFORMADO ANDAMENTO DA MANIFESTAÇÃO	493
INFORMADO TELEFONE SERVIÇOS PÚBLICOS DE SAÚDE	316
ORIENTADO ENTRAR EM CONTATO COM UNIDADE DA SMS	243
LIGAÇÃO INTERROMPIDA	153
DEMANDA PERTINENTE A OUTRA INSTITUIÇÃO	149
DEMANDA COM MESMO TEOR JÁ CADASTRADA	125
DEMANDAS NÃO ACEITAS DO PORTAL POR INSUFICIÊNCIA DE DADOS	59
ORIENTADO ENTRAR EM CONTATO COM UNIDADE DA SES	54
ORIENTADO ENTRAR EM CONTATO COM VISA MUNICIPAL	44
OGE - DEMANDA PERTINENTE A OUTRA INSTITUIÇÃO	12
<b>TOTAL</b>	<b>4.353</b>

Considerando-se apenas os protocolos gerados, o pico de maior quantidade de atendimentos ocorreu no mês de julho/2019, quando a Ouvidoria SES/SC recebeu 719 manifestações. O assunto mais demandado foi “Falta de Medicamento do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica” (384 demandas registradas) e os medicamentos mais faltosos foram “Somatropina” (131) e “Azatioprina” (101).

No gráfico abaixo se tem a quantidade de demandas por mês. **A média mensal consolidou-se em 548 demandas.**

## Perfil dos atendimentos: quantidade por mês



### **Resolubilidade**

Esse índice mostra o percentual de demandas que completaram o fluxo de tratamento, ou seja, foram acolhidas, registradas, encaminhadas, concluídas e fechadas, com resposta enviada ao cidadão. Nos anos anteriores, foram analisados períodos anuais inteiros, de janeiro a dezembro. Porém, considerando que o prazo para resposta ao cidadão é de 30 dias, conforme Art. 16 da Lei 13.460/2017, o último período analisado foi de 1º de dezembro do ano anterior (2018) ao dia 30 de novembro do ano de referência (2019), a fim de que possamos verificar o cumprimento dos prazos com maior fidedignidade.

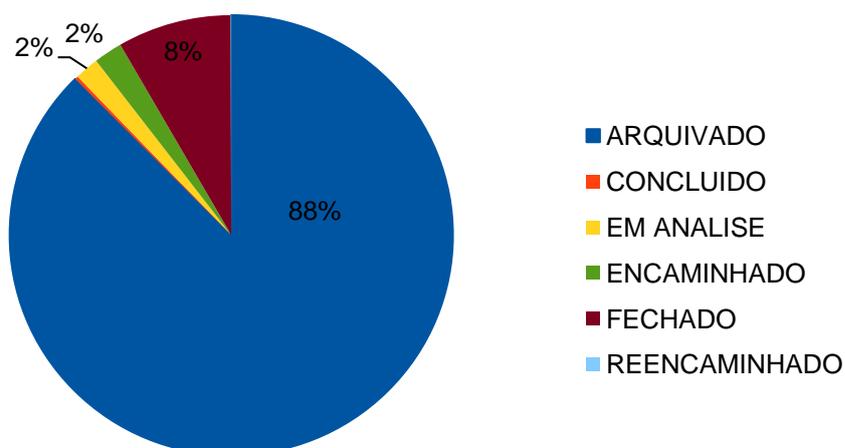
Considerando as informações acima, alcançamos um percentual de resolubilidade de **95,88%**, mantendo a marca anterior, o que indica que 6.301 demandas foram concluídas. Outras 271, no entanto, permaneceram em aberto ao final do período.

Dentre os setores com mais pendências estavam a Superintendência de Serviços Especializados e Regulação (SUR) e a Superintendência de Urgência e Emergência (SUE), com 64 e 20 demandas em aberto ao final de 2019, respectivamente. As Secretarias Municipais de Saúde, especialmente Biguaçu (37) e Criciúma (20), eram responsáveis por 80 demandas pendentes e as Regionais de Saúde por 60, com destaque para Criciúma (16) e Chapecó (12). As demais estavam distribuídas entre unidades próprias de saúde, outras superintendências, municípios e regionais de saúde e, ainda, em outras esferas, como Ministério da Saúde e Secretarias Estaduais de Saúde.

## Resolubilidade das manifestações

STATUS DA DEMANDA	QUANTIDADE
ARQUIVADO	5.755
FECHADO	546
CONCLUÍDO	16
EM ANÁLISE	115
ENCAMINHADO	137
REENCAMINHADO	3
<b>TOTAL</b>	<b>6.572</b>

## Resolubilidade das manifestações



### **Canais de atendimento**

Do total de 6.572 demandas registradas no sistema de Ouvidoria SES/SC, **257** foram encaminhadas pela Ouvidoria Geral do Estado (OGE), outras **585** pela Ouvidoria Geral do SUS (MS) e ainda **71** por Secretarias Municipais de Saúde. Já o principal número de demandas, **5.659** demandas (86%) se originou na própria Ouvidoria SES/SC.

O **telefone** é, com grande vantagem, o meio mais utilizado pelos cidadãos para o contato com a Ouvidoria SES/SC, por meio do qual foram registradas 5.046 demandas de dezembro de 2018 a novembro de 2019. A central telefônica da Ouvidoria SES/SC funciona por meio do número **0800 482 800**, das 9h às 19h, de segunda a sexta-feira, ininterruptamente. A ligação é gratuita.

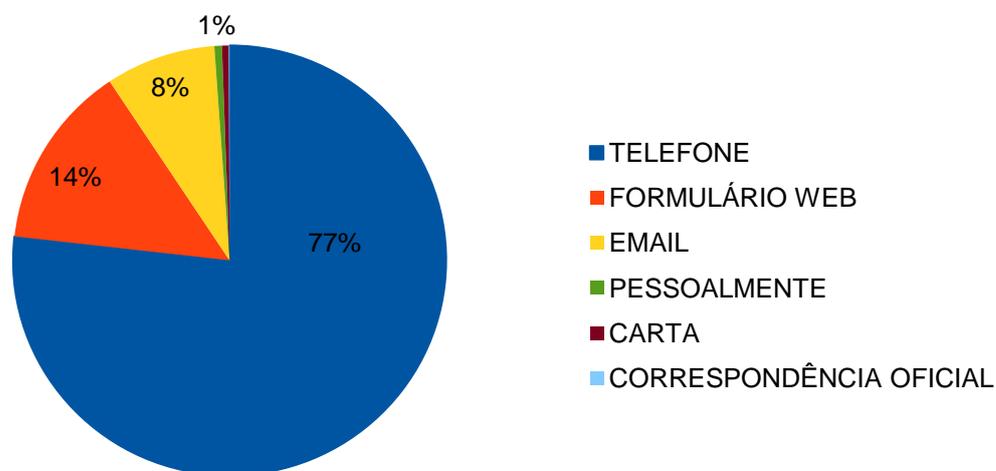
*Na data de conclusão deste relatório, em decorrência de nova regulamentação da ANATEL, o telefone de contato da Ouvidoria SES/SC passou a contar com onze dígitos.*

*Número antigo: 0800 482 800. Número novo: 0800 048 2800.*

Perfil das manifestações: classificação quanto ao canal de atendimento

CANAIS DE ATENDIMENTO	QUANTIDADE
TELEFONE	5.046
FORMULÁRIO WEB	912
E-MAIL	540
PESSOALMENTE	37
CARTA	33
CORRESPONDÊNCIA OFICIAL	4
<b>TOTAL</b>	<b>6.572</b>

Perfil das manifestações: classificação quanto ao canal de atendimento



Além do telefone, outros meios estão disponíveis pela internet para que o cidadão registre manifestação. Pelo **formulário web** do portal da Saúde ([www.saude.sc.gov.br](http://www.saude.sc.gov.br)) foram aceitas 912 manifestações. Nem todas as manifestações cadastradas no formulário web são aceitas. No período analisado, 567 demandas foram devolvidas para o cidadão, por diversos motivos. O mais recorrente é a falta de dados. Isso ocorre porque o próprio cidadão redige com suas palavras a manifestação e, muitas vezes, não informa dados suficientes para que se elucidem os fatos, como nome do paciente, do medicamento, miligramas e até mesmo nome da instituição a que se refere.

É possível verificar na tabela abaixo os demais motivos pelos quais as demandas, originadas pelo formulário web, são rejeitadas, não sendo possível verificar se aqueles cidadãos retornaram o contato ou simplesmente desistiram de registrar sua manifestação.

Perfil das manifestações: classificação: rejeitadas no formulário web, classificadas por motivo

REJEITADAS WEB/MOTIVO	QUANTIDADE
DEMANDA NÃO ACEITA POR INSUFICIÊNCIA DE DADOS	328
ORIENTADO ENTRAR EM CONTATO COM UNIDADE DA SMS	149
DEMANDA COM MESMO TEOR JÁ CADASTRADA	26
DEMANDA PERTINENTE A OUTRA INSTITUIÇÃO	26
ORIENTADO ENTRAR EM CONTATO COM UNIDADE DA SES	15
INFORMADO ANDAMENTO DA MANIFESTAÇÃO	12
CIDADÃO OPTOU PELA NÃO ABERTURA DA DEMANDA	9
INFORMADO TELEFONE SERVIÇOS PÚBLICOS DE SAÚDE	2
<b>TOTAL</b>	<b>567</b>

Por **e-mail** ([ouvidoria@saude.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@saude.sc.gov.br)) foram recebidas 540 demandas. Esse canal tem sido amplamente utilizado, sendo que o número de manifestações mais que dobrou no período anterior e teve novo aumento no último período: foram 84 registros em 2017 e 287 em 2018.

Houve ainda 33 demandas registradas por meio de carta, 4 por correspondência oficial e 37 pessoalmente. Estas últimas foram registradas nas Secretarias Municipais de Saúde, tendo em vista que a Ouvidoria SES/SC não realiza atendimento presencial.

### **Classificação das manifestações**

Com base nas diretrizes do Sistema OuvidorSUS e conforme a natureza do assunto, os atendimentos registrados podem ser de seis tipos:

- **Solicitação**, quando há uma comunicação verbal ou escrita que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e serviços de saúde;
- **Reclamação**, quando se tratar de comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento;
- **Informação**, comunicação verbal ou escrita onde cidadão faz questionamentos a respeito do sistema de saúde ou sobre assistência à saúde;
- **Denúncia**, comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade na administração ou no atendimento prestado por entidade pública ou privada de saúde;
- **Elogio**, comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde;
- **Sugestão**, comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria do sistema de saúde.

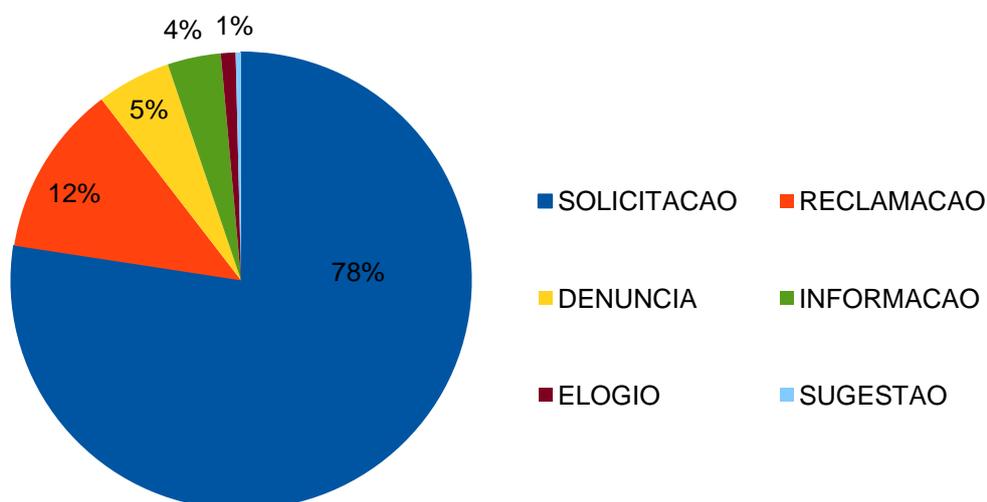
Na tabela abaixo, observamos que a maioria das manifestações foi classificada como **solicitação** (5.089), totalizando pouco mais de 77% dos registros. As **reclamações** (800), **denúncias** (343),

**informações** (247), **elogios** (68) e **sugestões** (25) perfizeram os 23% restantes. Entre as solicitações estão as manifestações sobre falta de medicamentos e fila de espera, que representam os assuntos mais demandados.

Perfil das manifestações: classificação quanto ao tipo de demanda

CLASSIFICAÇÕES DA DEMANDA	QUANTIDADE
SOLICITAÇÃO	5.089
RECLAMAÇÃO	800
DENÚNCIA	343
INFORMAÇÃO	247
ELOGIO	68
SUGESTÃO	25
<b>TOTAL</b>	<b>6.572</b>

Perfil das manifestações: classificação quanto ao tipo de demanda



Os pedidos de Lei de Acesso à Informação possuem tratamento diferenciado no que diz respeito a prazos e prescrições da Lei 12.527/2011. No período analisado, foram registrados 48 pedidos de acesso à informação (14 a mais que no ano anterior, quando foram registrados 34 pedidos).

### **Análise por Assunto**

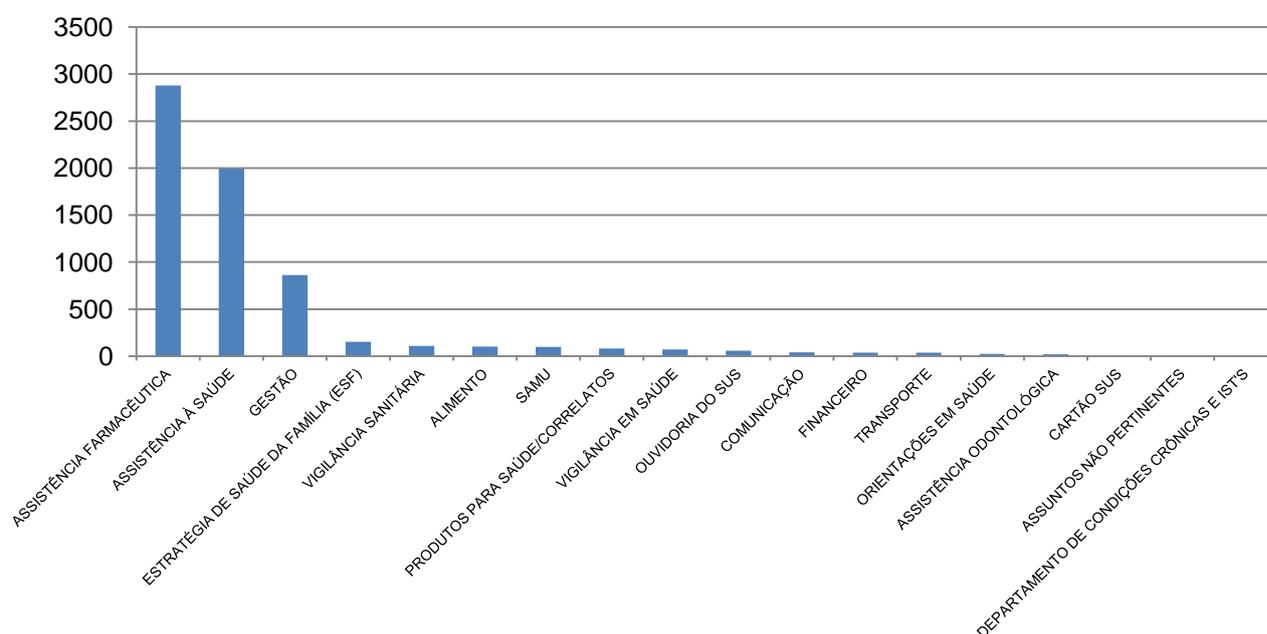
Assistência Farmacêutica é o assunto mais recorrente, com 2.881 demandas, seguido de Assistência à Saúde (1.992) e Gestão (861).

Os assuntos e quantidades seguem na tabela e no gráfico abaixo.

Perfil das manifestações: classificação quanto ao assunto

ASSUNTOS	QUANTIDADE
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	2.881
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1.992
GESTÃO	861
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	153
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	106
ALIMENTO	102
SAMU	100
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	81
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	72
OUVIDORIA DO SUS	58
COMUNICAÇÃO	42
FINANCEIRO	37
TRANSPORTE	37
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	24
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	20
CARTÃO SUS	4
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	1
DEPARTAMENTO DE CONDIÇÕES CRÔNICAS E IST'S	1
<b>TOTAL</b>	<b>6.572</b>

Perfil das manifestações: classificação quanto ao tipo de demanda



A distribuição das demandas por assunto é feita de acordo com a análise do seu conteúdo. Isso é feito pelo técnico, no momento da tipificação, antes do encaminhamento. A *tipificação* consiste na categorização dos assuntos a fim de que, padronizados, possam ser utilizados de maneira efetiva como ferramenta de auxílio na gestão do SUS, bem como assegurar o encaminhamento correto das demandas.

A presente análise se propõe a abordar os principais assuntos levantados, para subsidiar as ações baseadas em critérios de risco, auxiliando no processo de planejamento e programação das ações em saúde. Visa ainda promover espaços de discussão e a realização de ações intersetoriais a fim de vencer os obstáculos encontrados no caminho.

Importante esclarecer que os conceitos adotados no momento da tipificação da demanda, são aqueles padronizados pelo Sistema OuvidorSUS, que revelam as especificidades de cada manifestação.

São tipificadas como **Assistência Farmacêutica** as manifestações que envolvem questões relacionadas à solicitação de medicamentos, reclamação da falta dos mesmos na rede do Sistema Único de Saúde, medicamentos não padronizados, estratégicos, dúvidas quanto à inclusão de fármacos no elenco daqueles que são cobertos pelo SUS, além de outras manifestações referentes a desvio ou revenda de medicações direcionadas à distribuição gratuita.

São tipificadas como **Assistência à Saúde** as demandas que abordam a necessidade do cidadão em obter procedimentos médicos em suas especialidades, bem como tratamentos com os demais profissionais, em todos os níveis de complexidade (área ambulatorial e hospitalar).

Por fim, são consideradas de **Gestão** as demandas que compreendem situações envolvendo a gerência necessária ao funcionamento do Sistema Único de Saúde, incluindo a responsabilidade das esferas de governo que, por meio da habilitação de gestão, assumiram o compromisso de garantir e aperfeiçoar o funcionamento do sistema de saúde, oferecendo com suficiência e qualidade ações e serviços de saúde.

### **Análise por Subassunto**

Os subassuntos são o detalhamento da demanda que permitem direcionar o seu conteúdo, encaminhando à área responsável com clareza e objetividade. Isso impulsiona uma melhor resolubilidade e gera informações estatísticas para os gestores.

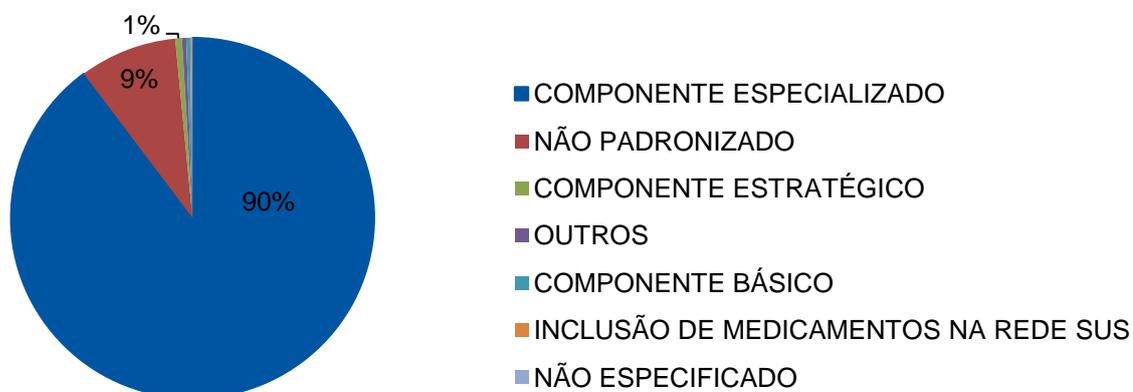
Na **Assistência Farmacêutica**, das 2.881 demandas, as manifestações sobre **Componente Especializado** chegaram a 2.588, sendo que dessas, 2.226 indicavam **Falta de Medicamento**. Os medicamentos **Não Padronizados**, obtidos por meio de ação judicial, foram citados 251 vezes – das quais 193 eram por **Falta de Medicamento**. Sobre **Componente Estratégico** foram 16, enquanto medicamentos da **Atenção Básica** (Componente Básico) somavam 10.

Os setores requisitados para responder essas demandas são a Diretoria de Assistência Farmacêutica (DIAF) e a Diretoria de Logística (DLOG), as quais atenderam, respectivamente, 1.007 e 1.700 manifestações.

Perfil das manifestações: subassunto assistência farmacêutica

SUBASSUNTOS	QUANTIDADE
<b>ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA</b>	
COMPONENTE ESPECIALIZADO	2.587
NÃO PADRONIZADO	251
COMPONENTE ESTRATÉGICO	17
OUTROS	11
COMPONENTE BÁSICO	10
INCLUSÃO DE MEDICAMENTOS NA REDE SUS	3
NÃO ESPECIFICADO	3
<b>TOTAL</b>	<b>2.881</b>

Perfil das manifestações: classificação quanto ao assunto Assistência Farmacêutica por tipo de medicamento



Perfil das manifestações: classificação quanto ao tipo de medicamento de assunto Assistência Farmacêutica por motivo de Falta

SUBASSUNTOS	QUANTIDADE
<b>ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA</b>	
<b>FALTA DE MEDICAMENTO</b>	
COMPONENTE ESPECIALIZADO	2.226
NÃO PADRONIZADO	193
COMPONENTE BÁSICO	7
COMPONENTE ESTRATÉGICO	12
NÃO ESPECIFICADO	3
<b>TOTAL</b>	<b>2.441</b>

Em **Assistência à Saúde** foram registradas 1.992 demandas de dezembro de 2018 a novembro de 2019, cerca de 50% a mais do que no período anterior.

Destacam-se, na área de **Cirurgias** (1.227), as **Ortopédicas** (261) e **Gerais** (178), num universo de 1.225 demandas. Entre as **Consultas**, num total de 452 demandas, a especialidade de **Oftalmologia** registrou maior número (47), seguida de **Ortopedia e Traumatologia** (46) e de **Ginecologia e Obstetrícia** (44). Na sessão de **Diagnóstico**, as **Endoscopias** tiveram o número

mais expressivo de demandas registradas (88) – especialmente do aparelho digestivo (64 das 88 demandas).

É possível ainda verificarmos o número de demandas sobre “Fila de Espera do SUS”. Em cumprimento à Lei Estadual 17.066/2017, foi desenvolvido, pela SES/SC, o Portal Listas de Espera SUS, no qual é possível o cidadão acessar informações sobre a posição e a previsão de atendimento nas listas de espera por serviços no Sistema único de Saúde (SUS). A pesquisa pode ser realizada pelo CPF ou Cartão Nacional do SUS (CNS) do paciente e as informações são atualizadas semanalmente. Os dados publicizados são extraídos do Sistema Nacional de Regulação (SISREG), do Ministério da Saúde (MS).

No período analisado, 1.574 demandas foram identificadas pelos técnicos da Ouvidoria por tratarem de assunto relacionado à Fila de Espera. Normalmente, são pacientes ou familiares questionando a posição na fila e o tempo de espera para o agendamento. Mesmo estando disponível no site essa informação, muitos cidadãos solicitam o registro da manifestação para obterem resposta direta do órgão.

Perfil das manifestações: quanto à fila de espera, classificada por assunto e subassunto

<b>D.A.P.S / ASSUNTOS / SUBASSUNTOS</b>	<b>QUANTIDADE</b>
FILA DE ESPERA SUS	
<b>ASSISTÊNCIA À SAÚDE</b>	<b>1.527</b>
CIRURGIA	1.056
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	275
DIAGNÓSTICO	12
DIAGNÓSTICO - COLETA DE MATERIAL	16
DIAGNÓSTICO EM ANGIOLOGIA	1
DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA	10
DIAGNÓSTICO EM GINECOLOGIA/OBSTETRÍCIA	1
DIAGNÓSTICO EM LABORATÓRIO CLÍNICO	2
DIAGNÓSTICO EM NEUROLOGIA	10
DIAGNÓSTICO EM OFTALMOLOGIA	4
DIAGNÓSTICO EM OTORRINOLARINGOLOGIA E FONOAUDIOLOGIA	6
DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA	66
DIAGNÓSTICO POR MEDICINA NUCLEAR IN VIVO	5
DIAGNÓSTICO POR RADIOLOGIA	8
DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAGNÉTICA	23
DIAGNÓSTICO POR TOMOGRAFIA	16
DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA	15
TRANSPLANTE	1
<b>ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA</b>	<b>11</b>
COMPONENTE ESPECIALIZADO	10
NÃO PADRONIZADO	1
<b>ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA</b>	<b>5</b>
ASSISTÊNCIA ESPECIALIZADA	5
<b>COMUNICAÇÃO</b>	<b>3</b>
E-MAIL/SITE	3

Continua

<b>D.A.P.S / ASSUNTOS / SUBASSUNTOS</b>	<b>QUANTIDADE</b>
<b>GESTÃO</b>	<b>5</b>
DOCUMENTOS	1
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	3
RECURSOS HUMANOS	1
<b>ORIENTAÇÕES EM SAÚDE</b>	<b>2</b>
COBERTURA DE PROCEDIMENTOS PELO SUS	1
DOENÇAS	1
<b>OUIDORIA DO SUS</b>	<b>3</b>
INSATISFAÇÃO	1
REVISÃO DA RESPOSTA	2
<b>PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS</b>	<b>17</b>
APARELHO AUDITIVO	4
AUXILIAR DA RESPIRAÇÃO (BALÃO DE O2/CPAP)	4
CADEIRA DE RODAS	1
ÓRTESE	4
OUTROS	1
PRÓTESE	3
<b>SAMU</b>	<b>1</b>
DIFICULDADE DE ACESSO	1
<b>TOTAL</b>	<b>1.574</b>

Sobre o assunto **Gestão**, somaram-se 861 demandas no período analisado, cujo subassunto mais recorrente foi **Recursos Humanos** (411). O número é praticamente o dobro se comparado ao período anterior (206 num total de 496 demandas). Nesse universo encontram-se as situações que envolvem os profissionais da saúde, no desempenho de suas atividades, na prestação de serviços, no relacionamento com a instituição e com os usuários, bem como questionamentos em relação a concurso público e nomeação dos aprovados. Destacam-se as manifestações de **Insatisfação** (195), em contrapartida às 46 manifestações relacionadas à **Satisfação** do cidadão, direcionadas tanto às equipes administrativas quanto as de saúde.

As manifestações relacionadas à estrutura e funcionamento dos **Estabelecimentos de Saúde** somaram 222 manifestações, destacando-se Dificuldade de Acesso (85) e Rotinas/Protocolos Adotados nas Unidades de Saúde (81).

Questões relacionadas a **Documentos**, como resultado de exames e prontuários, foram citadas em 86 das 861 demandas. Pedidos de **Acesso à Informação (LAI)** e outras **Legislações** somaram 74 demandas.

Perfil das manifestações: quanto ao assunto Gestão, classificadas por subassuntos

<b>ASSUNTOS</b>	<b>QUANTIDADE</b>
<b>GESTÃO</b>	
<b>RECURSOS HUMANOS</b>	<b>411</b>
INSATISFAÇÃO	195
TRABALHADOR EM SAÚDE	91
SATISFAÇÃO	46
FALTA DE PROFISSIONAL	29
OUTROS	26
PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE	10
CONCURSO PÚBLICO	9
EXERCÍCIO ILEGAL DA PROFISSÃO	5
<b>ESTABELECIMENTO DE SAÚDE</b>	<b>222</b>
DIFICULDADE DE ACESSO	85
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	81
ESPAÇO FÍSICO	17
INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS	11
OUTROS	10
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	6
ALIMENTAÇÃO	4
IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE	2
ACOMPANHANTE PARA GESTANTE	2
ACOMPANHANTE PARA MENOR DE 12 ANOS DE IDADE	1
DESAPARECIMENTO DE EQUIPAMENTO, INSTRUMENTO, PRODUTO OU OBJETO USADO EM INSTITUIÇÕES DE SAÚDE	1
DESAPARECIMENTO DE PERTENCES	1
ENDEREÇO DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	1
<b>DOCUMENTOS</b>	<b>86</b>
RESULTADO DE EXAME	40
OUTROS	16
PRONTUÁRIO	8
LAUDO	8
CARTÃO DE VACINAÇÃO	7
ATESTADO MÉDICO	3
PRESCRIÇÃO MÉDICA (RECEITA)	3
ALTERAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS DO PACIENTE	1
<b>LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO</b>	<b>43</b>
<b>LEGISLAÇÃO, DIREITOS E DEVERES</b>	<b>31</b>
<b>RECURSOS MATERIAIS</b>	<b>26</b>
MATERIAL DE USO CONTÍNUO/PERMANENTE	22
MATERIAL DE EXPEDIENTE	4
<b>CENTRAL DE REGULAÇÃO</b>	<b>14</b>
<b>OUTROS</b>	<b>13</b>
<b>AÇÕES E PROGRAMAS DE SAÚDE</b>	<b>6</b>
<b>CRENCIAMENTO</b>	<b>4</b>
ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	3
PROFISSIONAL	1
<b>CADASTRO NACIONAL DE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE - CNES</b>	<b>3</b>
<b>AUDITORIA</b>	<b>2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>861</b>

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

### ***Demandas por área de competência***

As demandas cadastradas pela Ouvidoria da Saúde são distribuídas entre as sub-redes, de acordo com a área de competência, podendo ser encaminhadas para as Secretarias Municipais de Saúde, Gerências Regionais de Saúde, Superintendências e unidades hospitalares próprias da SES.

Em cada um dos hospitais próprios do Estado há um servidor capacitado e apto para utilizar o Sistema OuvidorSUS. Ele exerce um papel fundamental de referência técnica para o serviço de Ouvidoria da Saúde, pois está localizado estrategicamente próximo aos responsáveis pelo atendimento do cidadão e, conseqüentemente, pela resposta ao seu apelo.

As unidades da SES que mais receberam manifestações no período de dezembro de 2018 a novembro de 2019 foram: Hospital Governador Celso Ramos/HGCR – Florianópolis (76), Hospital Regional de São José Dr. Homero de Miranda Gomes/HRSJHMG – São José (67), Hospital Tereza Ramos/HTR – Lages (58), e Hospital Regional Hans Dieter Schmidt/HRHDS – Joinville (51). O quadro completo está na tabela abaixo.

Perfil das manifestações: quanto à área de competência

<b>ÁREAS</b>		<b>QUANTIDADE</b>
Assessoria SES/SC	SES/SC	622
	GABINETE DO SECRETÁRIO (SES/SC)	23
	CORREGEDORIA (COGER/SES/SC)	2
	COORDENAÇÃO DO FUNDO ESTADUAL DE SAÚDE (COFES)	1
Macrorregionais de Saúde	BLUMENAU	35
	CHAPECÓ	26
	CRICIUMA	36
	FLORIANÓPOLIS	36
	ITAJAÍ	15
	JOAÇABA	16
	JOINVILLE	23
Superintendências	SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA (SGA)	1.845
	SUPERINTENDÊNCIA DE SERVIÇOS ESPECIAL E REGULAÇÃO (SUR)	1.837
	SUPERINTENDÊNCIA DE PLANEJAMENTO EM SAÚDE (SPS)	1.044
	SUPERINTENDÊNCIA DE VIGILÂNCIA EM SAÚDE (SUV)	169
	SUPERINTENDÊNCIA DE HOSPITAIS PÚBLICOS ESTADUAIS (SUH)	74
	SUPERINTENDÊNCIA DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA (SUE)	54
	SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA (SGA)	50

Continua

ÁREAS		QUANTIDADE
Unidades Finalísticas Próprias	HOSPITAL GOVERNADOR CELSO RAMOS (HGCR)	76
	HOSPITAL REGIONAL DE SÃO JOSÉ DR. HOMERO DE MIRANDA GOMES (HRSJHMG)	64
	HOSPITAL MATERNIDADE TEREZA RAMOS (HMTR)	58
	HOSPITAL REGIONAL HANS DIETER SCHMIDT (HRHDS)	51
	CENTRO CATARINENSE DE REABILITAÇÃO (CCR)	29
	MATERNIDADE CARMELA DUTRA (MCD)	23
	HOSPITAL INFANTIL JOANA DE GUSMÃO (HIJG)	17
	HOSPITAL CENTRO DE PESQUISAS ONCOLÓGICAS (CEPON)	16
	CENTRO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DE SANTA CATARINA (HEMOSC)	15
	INSTITUTO DE CARDIOLOGIA DE SANTA CATARINA (ICSC)	15
	HOSPITAL FLORIANÓPOLIS (HF)	14
	HOSPITAL NEREU RAMOS (HNR)	12
	HOSPITAL DOUTOR WALDOMIRO COLLAUTTI (HDWC)	9
	MATERNIDADE DARCY VARGAS (MDV)	8
	HOSPITAL SANTA TEREZA DE DERMATOLOGIA SANITARIA (HST)	4
INSTITUTO DE PSIQUIATRIA (IPQ)	4	
SECRETARIAS MUNICIPAIS DE SAÚDE		230
MINISTÉRIO DA SAÚDE		14
NÃO PERTENCE À SES		5

A Ouvidoria dos hospitais não possui vínculo ou subordinação com a Ouvidoria da SES, pois a estrutura dos setores não é interligada, apenas o sistema é compartilhado. Algumas unidades, inclusive, possuem serviço de ouvidoria interno, cujas demandas não são inseridas no Sistema OuvidorSUS. As demandas são registradas por meio de formulários próprios, atendimento presencial e por telefone, conforme podemos verificar nas informações enviadas a seguir:

**HNR:** No Hospital Nereu Ramos (HNR) há demandas pontuais, específicas de conduta técnica que não são computadas, uma vez que cada serviço procura sanar imediatamente essas demandas e quase nunca são intermediadas pela Ouvidoria. Em 2019 atendemos apenas uma paciente por telefone, demos seguimento imediato à queixa e não houve registro.

(informação enviada pela servidora Arlete Jochen, no dia 15/05/2020)

**HGCR:** De acordo com relatório enviado, em 2019 foram registradas 174 demandas no Hospital Governador Celso Ramos (HGCR).

(informação enviada pelo servidor Rodrigo Faria Pereira, no dia 18/05/2020)

**IPQ:** No Instituto de Psiquiatria do Estado de Santa Catarina (IPQ) foram recebidas várias demandas em 2019, sendo que o responsável técnico ao ouvir a demanda orienta sobre o assunto e mesmo assim se a pessoa não aceitar a orientação é informada sobre a Ouvidoria do

Estado. Muitas são relacionadas à solicitação, reclamação, informação e elogio. Cada demanda é registrada em uma pasta no computador onde só o responsável técnico tem acesso. A unidade disponibiliza atendimento por telefone, pessoalmente e caixa de sugestão.

(informação enviada pela servidora Raquel dos Santos Vieira, no dia 19/05/2020)

**HF:** De acordo com relatório enviado, em 2019 foram registradas 331 demandas no Hospital Florianópolis (HF). Essa é a única unidade com gestão por OS que utiliza o sistema OuvidorSUS.

(informação enviada pela servidora Tatiana Figueiredo, no dia 21/05/2020)

**HTR:** No Hospital Tereza Ramos (HTR) o serviço de Ouvidoria foi anexado ao Escritório de Qualidade e Segurança do paciente (EQSP) no mês de março, data em que se passou a gerenciar e realizar o controle de demandas. Os canais de atendimento existentes internamente são: presencial, formulário próprio, e-mail ([ouvidoriahmtr@saude.sc.gov.br](mailto:ouvidoriahmtr@saude.sc.gov.br)). Em 2019 foram registradas 105 demandas.

(informação enviada pela servidora Paula Gil Grando Flores, no dia 09/07/2020)

**HEMOSC:** No Hemosc, é utilizada a ferramenta de Pesquisa de Satisfação do Cliente da Hemorrede, por meio da qual os clientes se manifestam no site do Hemosc, formulários disponibilizados em espaços estratégicos de cada Hemocentro, telefone. Atualmente, a unidade está trabalhando com o direcionamento por Whatsapp.

(informação enviada pela servidora Renata Rodrigues Ferreira de Melo, no dia 10/07/2020)

**HRHDS:** O Hospital Regional Hans Dieter Schmidt (HRHDS) possui os seguintes canais de Ouvidoria: presencial, telefone, e-mail, Ouvidor SUS e formulário deixado nas urnas.

Em 2019 foram registradas 946 demandas, incluídas as manifestações do sistema OuvidorSUS. Informações detalhadas estão à disposição na Ouvidoria da SES ou na unidade.

(informação enviada pela servidora Neusa Maria Lopes, no dia 10/07/2020)

**MDV:** Na Maternidade Darcy Vargas (MDV), as manifestações podem ser registradas pessoalmente, por telefone ou urna de sugestão, que são 5 no total.

Em 2019 foram registradas 162 demandas.

(informação enviada pela servidora Zuleide Bressan Bardini, no dia 12/07/2020)

**HIJG:** De acordo com relatório enviado, em 2019 foram registradas 247 demandas no Hospital Infantil Joana de Gusmão (HIJG).

(informação enviada pela Dra. Gisele Rozone de Luca, no dia 13/07/2020)

**CEPON:** De acordo com relatório enviado, em 2019 foram registradas 4.835 demandas na unidade. Entre elas, 2.317 são de agradecimento e elogios.

(informação enviada pela servidora Senilda Pasold Candido, no dia 13/07/2020)

As unidades que não foram citadas, não enviaram informações até o momento de fechamento deste relatório.

Para 2020 está prevista a implantação de um novo sistema de Ouvidoria, que permitirá que as unidades próprias de saúde da SES, que tem atendimento de ouvidoria, utilizem essa ferramenta para registrar manifestações. Isso possibilitará mensurar de forma mais fidedigna a movimentação desse serviço e seu impacto, bem como qualificará os relatórios, que são importantes medidores.

Entre as superintendências, a de Gestão Administrativa (**SGA**) foi a que recebeu o maior número de demandas ao longo do período analisado: foram 1.851. Pois é o setor que responde pela logística de medicamentos, recursos humanos e questões financeiras em geral. Das 1.851, foram direcionadas 1.729 manifestações à Diretoria de Logística (**DLOG/SGA**). O setor de Recursos Humanos, devido à sua especificidade, possui um canal direto no sistema OuvidorSUS para o encaminhamento de demandas, embora esteja ancorado na SGA. No período analisado, a Gerência de Normatização de Gestão de Pessoas (**GENOP**) recebeu 51 demandas.

A Superintendência de Serviços Especializados e Regulação (**SUR**) apresentou um aumento significativo de demandas registradas. Foram 912 no período anterior (2018), enquanto que no último período analisado foram 1.835. O número está relacionado à publicização da lista de espera, na internet. O campo Fila de Espera do SUS foi sinalizado 1.453 vezes entre as demandas encaminhadas ao setor de regulação estadual.

Um aumento considerável pode ser verificado também na quantidade de demandas encaminhadas à Superintendência de Planejamento em Saúde (**SPS**), tendo em vista que após a reforma administrativa, a Diretoria de Assistência Farmacêutica (**DIAF**) passou a compor sua estrutura. Houve também uma mudança de nomenclatura, que só não foi alterada no Sistema de Ouvidoria para não alterar dados anteriores. Por isso, a SPS, no sistema OuvidorSUS, está identificada como Superintendência de Planejamento e Gestão, antiga SUG. Entre dezembro de 2018 e novembro de 2019 foram enviadas 1.046 demandas, enquanto que no período anterior tinham sido apenas 24.

A Superintendência de Vigilância em Saúde (**SUV**) recebeu 169 demandas. Isso porque as ações de vigilância são, em sua maioria, responsabilidade da gestão municipal. Por isso, o cidadão é orientado, primeiramente, a procurar o órgão local para tentar solucionar a situação. Outros casos são repassados para os municípios por meio das Regionais de Saúde. Outro motivo foi a alteração da DIAF, que passou a compor a SPS, conforme mencionado acima. Em 2018, a SUV havia recebido 421 demandas.

A Superintendência de Hospitais Públicos Estaduais (**SUH**) recebeu 74 manifestações, enquanto que a Superintendência de Urgência e Emergência (**SUE**), criada após a reforma administrativa, recebeu 53.

Entre dezembro de 2018 e novembro de 2019, as regionais de saúde receberam 211 demandas. Mesmo tendo sido vinculadas às sete MACROS resultantes da reforma administrativa, outras 11 ainda permaneceram ativas até sanarem todas as demandas pendentes. A distribuição está disposta na tabela a seguir.

*As demandas restantes que não foram contabilizadas em nenhuma das áreas de competência acima, cujo último encaminhamento foi a Secretaria de Estado da Saúde ou Secretarias Municipais de Saúde, referem-se a uma lacuna do banco de dados obtido do Ministério da Saúde, que permite filtrar apenas pelo último encaminhamento ou pelo estabelecimento comercial. Então, quando uma demanda é enviada para mais de um setor, como, por exemplo, hospital e superintendência, somente o último será considerado no relatório. Ou quando uma demanda é gerada pela Ouvidoria Geral do SUS, por exemplo, encaminhada à SES, que por sua vez encaminha ao setor afim para obter resposta, concluindo posteriormente ao setor de origem. O setor que efetivamente respondeu não aparece no banco de dados.*

<b>MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO – HISTÓRICO 2015/2019</b>						
		<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Nº de Demandas	Total de demandas	10.925	7.909	9.642	9.129	4.800
	Orientações/Informações	4.353	2.450	2.811	797	263
	Demandas registradas pela SES	5.658	4.902	6.354	7.926	4.030
	Demandas externas	914	557	477	406	507
<i>Resolubilidade</i>		<i>95,88%</i>	<i>95,62%</i>	<i>93,79%</i>	<i>84,31%</i>	<i>87,85%</i>
Canais de Atendimento	Telefone	5.046	4.042	5.648	6.971	2.953
	Formulário WEB	912	378	467	624	777
	E-mail	540	287	84	116	53
	Carta / Correspondência Oficial	37	5	1	10	4
	Pessoalmente	37	-	2	6	2
	Ouvidoria Geral do Estado	258*	190	152	199	241
	Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/MS	585	497	422	357	477
	Secretarias Municipais de Saúde	71	60	55	49	28
	Outras SES	-	-	-	-	2
	Rejeitadas (Formulário WEB)	567	513	363	-	-
Classificação	Solicitação	5.089	4.377	5.889	7.416	3.123
	Reclamação	800	539	462	484	568
	Denúncia	343	241	225	153	271
	Informação	247	228	198	995	540
	Elogio	68	50	45	55	62
	Sugestão	25	24	12	26	236

Continua

MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO – HISTÓRICO 2015/2019						
Assunto	Assistência Farmacêutica	2.881	2.615	4.946	6.796	2.338
	Assistência à Saúde	1.992	1.297	468	418	487
	Gestão	861	496	435	427	551
	Alimento	102	82	228	-	187
	Produtos para saúde/correlatos	81	104	116	95	90
	Estratégia de Saúde da Família	153	60	35	37	96
	Financeiro	37	14	25	22	35
	Vigilância Sanitária	106	39	25	16	57
	Vigilância em Saúde	72	36	24	39	34
	SAMU	100	41	21	21	41
	Comunicação	42	42	12	23	49
	Transporte	37	18	8	12	24
	Assistência Odontológica	20	16	5	2	11
	Carta SUS	-	-	1	-	-
	Cartão SUS	4	-	1	1	-
	Conselho de Saúde	-	-	1	-	-
	Ouvidoria do SUS	58	22	1	3	1
	Farmácia Popular	-	2	1	-	13
	Programa Nacional DST/AIDS	-	1	1	1	1
	Orientações em Saúde	24	17	-	10	13
Assuntos não pertinentes	1	-	-	3	2	
Departamento de Condições Crônicas e IST's	1	-	-	-	-	

\*A partir de 2019, as demandas advindas da Ouvidoria Geral do Estado (OGE/SC) foram classificadas como Demandas externas.

### **Considerações Finais**

A Ouvidoria SES/SC, por meio de suas atividades diárias e constantes, desenvolve o papel de proporcionar espaço de cidadania, em que usuários, profissionais de saúde, gestores e cidadãos em geral podem registrar suas necessidades, na expectativa de resolução e atendimento. Ao buscarem nossa instituição, depositam na Ouvidoria sua credibilidade e contribuem com informações ao sistema. Desse modo, suas manifestações espelham o funcionamento da rede de atenção à saúde do SUS em Santa Catarina.

O ano de 2019 foi marcado por uma Reforma Administrativa do Estado, que impactou na organização interna da SES/SC e teve reflexos no setor de Ouvidoria, tendo em vista que este foi unido ao setor de Controle Interno, passando a ser uma só coordenadoria ligada ao Gabinete do Secretário de Estado da Saúde.

Buscamos no ano o aperfeiçoamento das equipes, tanto da própria Ouvidoria SES/SC quanto dos setores que formam nossa sub-rede, de modo que as manifestações recebam tratamento adequado e não fiquem sem resposta. Para isso acontecer, é necessário, para cada caso, esforço conjunto e personalizado.

Nossa capacidade de responder e finalizar demandas, simplificando e agilizando fluxos, índice que chamamos de “Resolubilidade”, manteve-se em 95%, comparado ao de 2018. A Ouvidoria, por fazer o papel de elo para comunicação entre o cidadão e o órgão, não possui competência técnica da resolução dos problemas. Sendo assim, não há que se confundir esse índice com a

“Resolubilidade do SUS”. Segundo o Ministério da Saúde (BRASIL, 1990, p. 10) a resolubilidade é definida como: "a exigência de que, quando um indivíduo busca o atendimento ou quando surge um problema de impacto coletivo sobre a saúde, o serviço correspondente esteja capacitado para enfrentá-lo e resolvê-lo até o nível da sua competência”.

Dos 7.909 atendimentos realizados em 2018, saltamos para 10.925, de dezembro de 2018 a novembro de 2019, dos quais 6.572 foram registrados e percorreram o fluxo de demandas da Ouvidoria. Os demais, 4.353 atendimentos, foram realizados sem a necessidade de registrar a manifestação, encerrando-se no momento do atendimento.

O telefone permanece sendo o meio mais utilizado para o contato, por meio de ligação gratuita para o número 0800 482 800, disponível de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h. Na data de finalização deste relatório, uma nova norma da ANATEL estava vigente e a central telefônica da Ouvidoria já estava operando por meio do número **0800 048 2800**. Houve, no entanto, um acesso maior à Ouvidoria por meio da internet. As demandas registradas pelo formulário web e e-mail, que no período anterior somavam 665, no último somaram 1.452 – um aumento de mais de 100%. Isso nos aponta para uma mudança de perfil do manifestante e a necessidade de estimular a utilização desses canais, que permitem que o próprio cidadão escreva sua manifestação com mais riqueza de detalhes.

Apesar do grande número de demandas registradas pela internet, muitas ainda são devolvidas especialmente pela falta de dados básicos para apuração, como a identificação completa do paciente, data e local de atendimento. Disso, concluímos que é preciso instruir o cidadão, aprimorando a página da Ouvidoria no Portal da SES, por exemplo, para que haja maior esclarecimento no momento de registrar a demanda.

Os três assuntos mais abordados continuam sendo: Assistência Farmacêutica, Assistência à Saúde e Gestão, nessa ordem. A falta de medicamentos e o acesso à fila de espera online são os temas mais solicitados. Em março de 2018, passou-se a monitorar as demandas sobre Fila de Espera do SUS utilizando o campo D.A.P.S. Com isso, foi possível fazer um levantamento do número de manifestações em que o cidadão questionava a respeito da sua posição e qual o tempo de espera até o agendamento, entre outras dúvidas. Foram sinalizadas 1.554 demandas no período analisado.

Em decorrência dos assuntos mencionados, conseqüentemente os setores mais demandados foram as Superintendências de Gestão Administrativa (SGA), Serviços Especializados e Regulação (SUR) e Planejamento em Saúde (SPS). Entre as unidades próprias de saúde, receberam maior número de manifestações: Hospital Governador Celso Ramos, Hospital Regional de São José, Hospital e Maternidade Tereza Ramos e Hospital Regional de Joinville. A Secretaria Municipal de Joinville foi a que mais recebeu demandas da Ouvidoria SES/SC, seguida por Biguaçu, Florianópolis e Palhoça. Entre as Regionais de Saúde, a Macro da Grande Florianópolis recebeu mais demandas, depois a de Blumenau e a de Rio do Sul. Após a Reforma Administrativa, as demandas foram centralizadas apenas nas sete Macrorregionais: Blumenau, Chapecó, Criciúma, Florianópolis, Itajaí, Joaçaba e Joinville.

Continuamos na busca por excelência em nosso serviço e nesse processo ressaltamos a importância da aprendizagem constante. Conseguimos melhorar na medida em que mantemos contato permanente com os técnicos nas sub-redes, contribuindo para o desenvolvimento das competências individuais e a ampliação dos conhecimentos relacionados ao processo de trabalho. Isso não só aumenta a quantidade de demandas respondidas, mas melhora a qualidade das

respostas. Em 2019, a Ouvidoria SES/SC esteve em contato com técnicos de diferentes localidades, atuando como referência da Ouvidoria Geral do SUS para o Estado de Santa Catarina.

Por fim, apresentamos um quadro comparativo das demandas de Ouvidoria ao longo dos últimos cinco anos, por classificação e assunto. Acreditamos que dessa forma é possível visualizar mais amplamente o progresso que se vem tendo e as mudanças no perfil das manifestações. Reforçamos que a construção desse relatório visa informar aos gestores da Saúde os aspectos mais relevantes apontados nas manifestações dos cidadãos, que exercem sua cidadania **por meio da Ouvidoria**.

### **Referências**

1. Manual das Ouvidorias do SUS (Brasília/DF 2014).  
[http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/manual\\_ouvidoria\\_sus.pdf](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/manual_ouvidoria_sus.pdf)
2. Portaria nº 591<sup>2</sup>, de 3 de outubro de 1999.
3. Portaria nº 450<sup>3</sup>, de 12 de maio de 2017.
4. Lei 13.460, de 26 de junho de 2017.
5. Decreto 9492, de 5 de setembro de 2018 (Pode Executivo Federal).
6. IN nº 5, de 18 de junho de 2018 (Ouvidoria-Geral da União).
7. Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011.
8. Portaria nº 8, de 25 de maio de 2007.