

**GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DA BAHIA
OUVIDORIA SUS BAHIA**

A stylized graphic of the state of Bahia flag, featuring a white triangle with a blue border, a blue triangle, and a red triangle, all set against a white background.

**RELATÓRIO DE GESTÃO
OUVIDORIA SUS BAHIA - 2013**

BAHIA

JANEIRO - 2014

GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA

**SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DA BAHIA
OUVIDORIA SUS BAHIA**

Jaques Wagner
GOVERNADOR DO ESTADO DA BAHIA

Jorge Solla
SECRETÁRIO DA SAÚDE

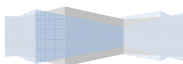
Elide Oliveira de Carvalho
COORDENADORA DA OUVIDORIA SUS BAHIA

RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA SUS BAHIA - 2013

BAHIA

2



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	4
-------------------------	---

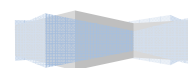
I PARTE - ASPECTOS GERENCIAIS E ADMINISTRATIVOS

Desenvolvimento das Metas- Produtos	5
Principais atividades desenvolvidas pela Coordenação	7
Principais atividades desenvolvidas pela Rede	8
Execução Orçamentária	10

II PARTE – ANÁLISE DAS DEMANDAS REGISTRADAS

Metodologia de análise	11
Evolução Anual	12
1. Canais de entrada	13
2. Classificação	13
2.1 Lei de Acesso à Informação	14
3. Assuntos demandados	15
3.1 Gestão	16
3.2 Assistência à Saúde	17
3.3 Assistência Farmacêutica	18
4. Status	19
4.1 Resolubilidade	20
4.2 Sub-rede SESAB	21

CONSIDERAÇÕES FINAIS	22
-----------------------------------	----



INTRODUÇÃO

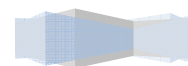
Ouvidoria SUS/Bahia, se constitui em um importante instrumento de fortalecimento do controle social no SUS, na medida em que se configura enquanto um canal democrático de articulação, através do qual o cidadão, participa da política pública, através de suas denúncias, solicitações, reclamações, sugestões, informações e elogios.

O conjunto de todas as demandas advindas da participação cidadã, consolidadas em relatórios gerenciais, permitem ao gestor o conhecimento das situações-problemas e a partir daí, a correção de possíveis distorções na prestação de serviço público. Nesta perspectiva, a Ouvidoria atua com vistas à garantia do direito do cidadão, bem como importante ferramenta de gestão.

Nos últimos anos houve uma evolução significativa das ouvidorias do SUS no País, tanto no que se refere à descentralização do serviço para os estados e municípios, bem como a sua legitimação, constituindo assim um Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS – SNO, com a participação dos três entes federados, e a definição de novas políticas e estratégias.

Dentre todas as ações realizadas pela Ouvidoria SUS/Bahia em 2013, a implantação/implementação de novas Ouvidorias, foi a atividade de maior destaque desenvolvida pelo serviço, sendo meta presente em todos instrumentos normativos da Secretaria: Plano Plurianual da Saúde - PPA, Programação Orçamentária Anual – POA, do Programação Anual de Saúde- PAS e SISPACTO, bem como no SNO.

O presente relatório pretende apresentar o conjunto das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria SUS/Bahia no ano de 2013, bem como a análise dos dados advindos da participação cidadã, a partir das demandas recebidas na Ouvidoria. Para tanto, foi subdividido em duas partes: a primeira destina-se a discutir os aspectos gerenciais e administrativos da Ouvidoria, como metas e atividades realizadas pela coordenação e sua rede; a segunda, discorrerá sobre a análise interpretativa dos dados, a partir das demandas recebidas.



ASPECTOS GERENCIAIS E ADMINISTRATIVOS

DESENVOLVIMENTO DAS METAS- PRODUTOS

A ouvidoria, dentro do Programa Bahia Saudável, está no compromisso 11 do documento, que se refere ao Fortalecimento do controle social em saúde com gestão democrática e participativa e ampliação dos canais de diálogo com a sociedade, para consolidação do Sistema Único de Saúde. Para atingir esse compromisso, o serviço possui duas entregas:

1. A primeira refere-se a Ouvidorias da Rede SUS/Bahia implantadas e qualificadas;
2. A Segunda refere-se a ampliação de canais de diálogo e de comunicação com a sociedade civil.

A meta da Ouvidoria SUS Bahia para o ano de 2013 era a implantação de Ouvidorias em 06 unidades da Rede Própria e 12 Secretarias municipais da saúde. Vale ressaltar que foram capacitados técnicos de 15 municípios porém só foram implantadas ouvidorias em 10 Municípios: *Paulo Afonso, Teixeira de Freitas, Cruz das Almas, Eunápolis, Lauro de Freitas, Santo Antônio de Jesus, Itiúba, Buritirama, Ibotirama e Barreiras e 01 ouvidoria na Fundação Estatal de Saúde da Família.*

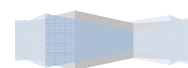
Atualmente a Rede SUS Bahia é constituída de 45 ouvidorias, conforme descrito abaixo:

OUVIDORIAS DA REDE PRÓPRIA	OUVIDORIAS MUNICIPAIS
Hospital Geral do Estado	Porto Seguro
Hospital Geral Roberto Santos	Paulo Afonso
Hospital Especializado Octávio Mangabeira	Teixeira de Freitas
Hospital Ernesto Simões Filho	Vitória da Conquista
Hospital Manoel Victorino	Salvador
Hospital Geral Clériston Andrade	Cruz das Almas
Hospital Geral de Vitória da Conquista	Eunápolis

Hospital Geral Prado Valadares	Guanambi
Hospital Especializado Lopes Rodrigues	Lauro de Freitas
Fundação de Hemoterapia da Bahia	Feira de Santana
Instituto de Perinatologia da Bahia	Camaçari
Centro Estadual de Oncologia	Santo Antônio de Jesus
Centro Estadual de Prevenção e Reabilitação do Portador de Deficiência	Itiuba
Centro Estadual Especializado em Diagnóstico Assistência e Pesquisa	Ibotirama
Hospital Geral de Camaçari	Buritirama
Laboratório Central	Barreiras
Fundação Estatal de Saúde da Família	Bom Jesus da Lapa
OUIDORIAS REGIONAIS	Juazeiro
Macrorregião Leste	
Macrorregião Oeste	
Macrorregião Norte	
Macrorregião Sul	
Macrorregião Nordeste	
Macrorregião Centro-Leste	
Macrorregião Centro- Norte	
Macrorregião Extremo Sul	

Algumas observações:

- A meta pré estabelecida para implantação de ouvidorias em municípios a partir de 50 mil habitantes, foi ampliada para municípios com população inferior a 50 mil, de acordo com o indicador 13.1 “Proporção de ouvidorias implantadas nos municípios” do COAP – Contrato Organizativo de Ação Pública, cujos indicadores foram utilizados no SISPACTO, o que possibilitou a implantação das ouvidorias nos municípios de Itiúba, Ibotirama e Buritirama.
- As Ouvidorias do Hospital Geral de Camaçari e Macrorregião Extremo Sul, Hospital Geral Ernesto Simões Filho e Hospital Manoel Victorino, embora

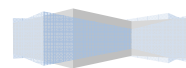


tenham sido implantadas, encontram-se sem ouvidores, o que impossibilita o seu funcionamento local. Para dar continuidade ao serviço, o nível central assumiu a responsabilidade com as demandas oriundas destas Unidades, até a indicação de novos ouvidores.

PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA COORDENAÇÃO

No decorrer do ano de 2013, A Ouvidoria SUS/Bahia realizou as seguintes atividades:

- Visita técnica nas unidades do CICAN, HEMOBA e HGE;
- Capacitação de novos Ouvidores (duas turmas);
- Realização do curso de atualização em tratamento e encaminhamento de demandas (duas turmas);
- Participação da coordenadora como palestrante no seminário realizado pela Ouvidoria do Hospital Octávio Mangabeira;
- Participação de duas técnicas como membro efetivo do Grupo de Trabalho de Humanização da SESAB;
- Inscrição e Aprovação de dois trabalhos no prêmio Cecília Donnangelo de Ouvidorias do SUS, sendo um deles premiado na segunda colocação;
- Reuniões com áreas técnicas da SESAB: SAIS, SAFTEC, DAB;
- Curso de Gestão da Informação (uma turma);
- Encontro dos Ouvidores da Rede SUS Bahia no dia 29 de novembro de 2013;
- Capacitação da Sub- rede da Ouvidoria do Hospital Especializado Lopes Rodrigues no 18 de dezembro de 2013;
- Participação no II Encontro trimestral de Ouvidorias do SUS em Brasília no período de 02 a 03 de setembro de 2013;
- Capacitação da Sub- rede da Ouvidoria da macrorregião Leste, com a participação dos municípios de São Sebastião do Passé, Candeias, São Francisco do Conde e São Miguel das Matas;
- III Encontro de Ouvidores Estaduais em Brasília e 2ª Semana Nacional de ouvidoria do SUS em Brasília;
- Capacitação em Tipificação para os tele-atendentes da Coordenação de



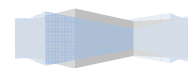
Ouvidoria SUS Bahia;

- Participação na Reunião do Colegiado Ampliado Gestor, proferindo palestra no evento da Auditoria.

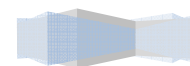
PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA REDE

A partir dos relatórios gerenciais encaminhado pelo conjunto de Ouvidorias da rede, foram extraídas as principais atividades e avanços alcançados no decorrer do ano de 2013, no quadro-resumo abaixo.

OUVIDORIA	PRINCIPAIS ATIVIDADES	AVANÇOS
Macro Oeste	<ul style="list-style-type: none"> • Participação na reunião de comissão do mutirão de combate à dengue; • Participação na reunião da CIR, sobre a plenária macro regional dos conselhos de saúde; • Participação da Ouvidoria na conferência municipal de saúde de Catolândia, ministrando palestra sobre participação popular e controle social. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conclusão de demandas antigas através de contatos telefônicos com os gestores municipais de saúde; • Participação nas reuniões intergestores regional.
Hospital Lopes Rodrigues	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgação da Ouvidoria com grupos de estudantes das escolas de ensino superior e técnicos que fazem estágio no hospital; • Divulgação da ouvidoria na sala de espera no ambulatório adulto e infantil; • Elaboração e confecção de certificados para homenagear servidores que receberam demandas de elogio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sub-rede treinada no sistema Informatizado OuvidorSus, o que garantiu uma resposta mais ágil às demandas • Aumento do grau de satisfação dos colaboradores da unidade, em virtude dos certificados de elogio emitidos pela ouvidoria.
CEDAP	<ul style="list-style-type: none"> • Disseminação dos dados da Ouvidoria nos murais da Unidade; • Participação em reuniões de monitoramento da ação de planejamento estratégico implantado na Unidade. 	<ul style="list-style-type: none"> • Áreas técnicas da gestão cumprindo de forma fidedigna os prazos estipulados para resposta as demandas.
Hospital Manoel Victorino	<ul style="list-style-type: none"> • Levantamento de demandas com prazo de resposta vencido 	<ul style="list-style-type: none"> • Demandas encaminhadas as áreas técnicas que estavam com prazo de resposta vencido, foram respondias.



Hospital Roberto Santos	<ul style="list-style-type: none"> • Participação nas reuniões de colegiado gestor da unidade; • Participação no Grupo de Humanização da unidade; • Inscrição no concurso prêmio Cecília Donnangelo com o artigo citando a experiência da ouvidoria do Hospital Geral Roberto Santos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Maior envolvimento da sub-rede com o processo de ouvidoria, o que resultou na diminuição da morosidade das respostas
Hospital Clériston Andrade	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniões com a diretoria médica e coordenação de enfermagem, para diminuir demandas de 1ª instância, que estavam sendo encaminhadas para a Ouvidoria; • Participação das reuniões de colegiado gestor da Unidade • Participação nas reuniões da CIPA; • Divulgação do papel da ouvidoria para estudantes de enfermagem da UEFS. • Participação em atividades educacionais promovidas pela Unidade. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de demandas de elogio ao atendimento prestado pelos funcionários da unidade.
Macro Norte	<ul style="list-style-type: none"> • Levantamento das demandas vencidas; • Participação das reuniões do SISPACTO; • Participação nas reuniões de colegiado gestor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Municípios que fazem parte da macro passaram a acessar o sistema OuvidoSus (Paulo Afonso e Itiuba).
Hospital Prado Valadares	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniões individuais de sensibilização com as sub-redes; • Participação da Ouvidoria como membro efetivo do Grupo de Trabalho e Humanização. 	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionamento da Ouvidoria nos dois turnos, garantida através da ampliação da carga horária da ouvidora.
Hospital Geral do Estado	<ul style="list-style-type: none"> • Participação na Comissão de Avaliação de Desempenho do HGE, conforme publicação em D.O. do dia 28/10/2011 com a Portaria nº. 10/2011 de 26 de outubro de 2011; • Monitoramento dos processos de avaliação de desempenho no âmbito da respectiva Unidade; • Acompanhamento da inclusão dos dados e informações no SIRH; • Realização de reuniões técnicas com os gestores e servidores para discussão e implementação da avaliação de desempenho na Unidade; • Participação em reuniões do colegiado Gestor; 	<ul style="list-style-type: none"> • Articulação com diversos setores da unidade hospitalar; • Diminuição no tempo de resposta das demandas das sub-redes internas. • Maior utilização das informações da Ouvidoria como instrumento de gestão.

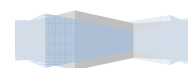


<p>Macro Nordeste</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Participação em eventos e reuniões de lideranças para participação na tomada de decisões nas Estratégias de Saúde da Gestão do município; • Divulgação do Papel da Ouvidoria através de eventos – “Café com Prosa” • Conhecimento dos atores para aproximar os municípios da Macro NE à Ouvidoria; • Visita à OuvidoriaSES/Bahia; • Reunião da CIR na 11ª DIRES/Cícero Dantas; • Visita técnica ao Hospital Regional de Ribeiro do Pombal; • visita de membro do CMS/Alagoinhas; • Reuniões da CIR/3ª DIRES/Alagoinhas; • Participação da Ouvidoria na Programação das Regionais: 3ª e 11ª DIRES. • Participação em reunião do CMS/Alagoinhas; • Participação em evento sobre Hanseníase; 	<ul style="list-style-type: none"> • Elogios dirigidos ao corpo técnico da Ouvidoria; • Aproximação e interação da Ouvidoria e CMS e CIR; • Solicitação da presença dos Ouvidores nestas reuniões; • Participação como convidada na capacitação de Conselheiros de saúde; • Solicitação da presença dos ouvidores como membro da mesa da Reunião do CMS; • Visita de representantes do CMS à Ouvidoria; • Visita de servidores à Ouvidoria para registro de demandas; • Visita de servidores à Ouvidoria para solicitação de orientação.
<p>Hospital João Batista Caribé</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Palestra com servidores da enfermagem sobre o papel da Ouvidoria • Participação nas reuniões de colegiado gestor da unidade • Reuniões nas salas de espera, unidade de internação, corredor de atendimento de urgência/emergência • Criação do certificado de elogio para as manifestações de elogio aos serviços e servidores 	<ul style="list-style-type: none"> • Valorização dos funcionários, a partir do envio dos certificados de elogio • Aumento das demandas elogio a partir do segundo semestre, impacto das ações implementadas através da Ouvidoria.

EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A Ouvidoria SUS/BA teve como despesa total o valor **R\$96.892,60**, sendo distribuído conforme os elementos a seguir:

- Diárias: 7.737,00



- Passagens/ deslocamento: 13.356,66
- Serviços terceirizados: 68.640,00
- Material permanente: 2.599,00
- Material de consumo: 4.426,14

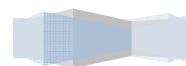
ANÁLISE DAS DEMANDAS REGISTRADAS

METODOLOGIA DE ANÁLISE

Os dados ora apresentados foram extraídos do banco de dados do sistema informatizado OuvidorSUS, encaminhado a esta Ouvidoria pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS - DOGES em 07/01/14, e se referem ao período de **01/01/2013 à 31/12/2013**. Buscando traçar um breve diagnóstico das demandas advindas da participação cidadã, e com objetivo de contribuir para a melhoria dos serviços de saúde prestados pelo nosso estado, as análises pretendem não só traçar o perfil das demandas mais recorrentes, como também propor sugestões de melhorias aos serviços, a partir do olhar do cidadão usuário dos serviços de saúde, bem como da experiência técnica dos membros desse serviço.

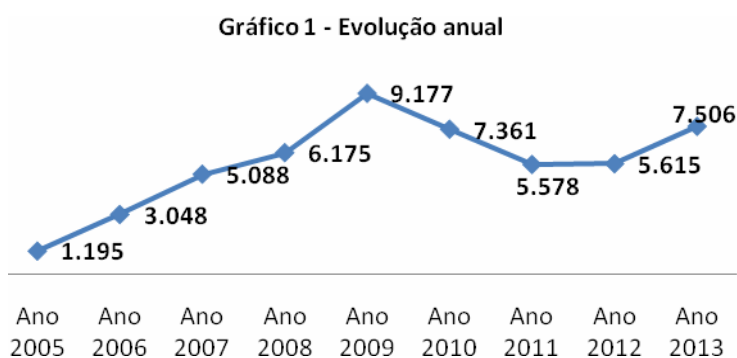
Para melhor compreensão dos dados, cabe salientar que a Ouvidoria SUS/Bahia, categoriza as demandas em dois grupos: demandas **protocoladas**, que são aquelas que são classificadas e categorizadas e dado o seu teor, necessitam ser tramitadas no âmbito da gestão e as demandas de **orientações e educação em saúde**, que são aquelas que, embora pontuadas no sistema, tem caráter meramente informativo, já que são respondidas ao cidadão de forma imediata.

Portanto, a metodologia de análise dos dados apresentados abaixo, se referem as demandas protocoladas, já que as mesmas, além de representarem a maioria expressiva das demandas, são classificadas e categorizadas no Sistema OuvidorSUS.



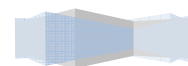
EVOLUÇÃO ANUAL

Em 2013, a Ouvidoria SUS/Bahia recebeu um total de **7.506** demandas, o que representa um acréscimo de **33%** em relação ao ano anterior. Como sinalizado, esse total representa a soma das demandas protocoladas, que esse ano foram **6.073**, com as demandas de orientações em saúde, que perfizeram o total de **1.433** sinalizações.



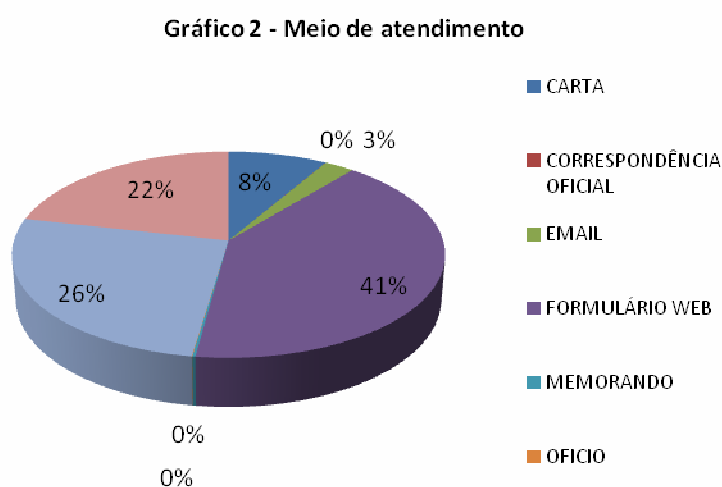
Fonte: Sistema OuvidorSUS

Esse acréscimo de demandas em relação ao ano anterior é considerado um avanço para o serviço, tendo em vista que um dos fatores para esse aumento foi a ampliação dos canais de escuta ao cidadão, com a implantação de novas Ouvidorias em municípios e Unidades da rede própria, que já no final do ano de 2012, repercutiu amplamente em 2013.



1. CANAIS DE ENTRADA

Do total de demandas protocoladas, o formulário web foi o canal de entrada mais acessado pelo cidadão, com o total de **2.498** registros, o que equivale a 41% do total, conforme o gráfico abaixo. A utilização da internet para realização de demandas, tem sido mais recorrente em relação aos demais canais de entrada, dada a facilidade de acesso, já que o link para cadastrado de demandas está disponível 24 horas na rede.



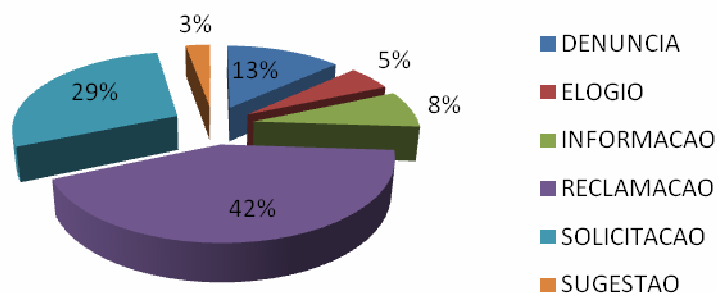
Fonte: Sistema OuvidorSUS

2. CLASSIFICAÇÃO

A análise por classificação evidencia que as reclamações representaram a maioria das demandas protocoladas no período. Essa constatação além comprovar o perfil do cidadão usuário do serviço, que procura a ouvidoria para manifestar insatisfação com relação aos serviços prestados, confirma a tendência do ano anterior, que já pontuava a reclamação como a classificação mais recorrente.

As demandas classificadas como solicitação, depois das reclamações, foram as mais demandadas. Isso refere a carência de serviços prestados pelo SUS, já que as solicitações representam as situações em que o cidadão ao acessar a ouvidoria, ainda necessita de algum procedimento, consulta ou medicamento.

Gráfico 3 - Classificação



Fonte: Sistema OuvidorSUS

2.1 Lei de Acesso à Informação

A partir da entrada em vigor da Lei de Acesso à Informação – LAI, Nº 12.527, em maio de 2012, as demandas de informação ganharam status privilegiado, tendo em vista que os pedidos de informação passaram a não ter mais a exigência de motivação prévia, bem como a não resposta por parte do órgão público implica em sanção penal, ao detentor da informação.

No estado da Bahia, a Ouvidoria Geral do Estado– OGE previu na lei de regulamentação, que as Ouvidorias presentes nos órgãos públicos, seriam os canais privilegiados de acolhimento dessas demandas. Isso implica em dizer que, cabe as respectivas Ouvidorias a responsabilidade por acompanhamento desses registros.

Em 2013 a Ouvidoria SUS/Bahia acolheu um total de **462** demandas de informação, conforme sinalizado no gráfico 3, o que representou **8%** do total. Essas demandas versaram, em sua maioria, sobre o assunto gestão e mais especificamente, sobre pagamento ao trabalhador da saúde, conforme sinalizado na tabela a seguir:

Tabela1 – Recorte Gestão/ Recursos Humanos – Informações mais demandadas

Assunto	SubAssunto 1	SubAssunto 2	Total
GESTÃO	RECURSOS HUMANOS	TRABALHO VOLUNTÁRIO	1
		INSATISFAÇÃO	1
		OUTROS	10
		CONCURSO PÚBLICO	16
		TRABALHADOR EM SAÚDE	81
		PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE	85
	RECURSOS HUMANOS Total		194

Fonte: Sistema OuvidorSUS

Cabe salientar que, das 462 demandas, **83** se encontravam com prazo de resposta vencido no momento de geração desse banco de dados, ou seja, **18%** do total. Esse dado é preocupante, tendo em vista que, como preconizado pela LAI, o cidadão pode recorrer as vias judiciais, com vistas a aplicabilidade da sanção ao portador da informação. Ainda de acordo com o banco de dados, na Secretaria, a detenção maior dessas informações pendentes, se localiza da Superintendência de Recursos Humanos-SUPERH, com 4 demandas e o restante, em sua maioria, nas secretarias municipais de saúde, sendo a de Itabuna, com maior concentração de demandas, totalizando 06 registros.

3. ASSUNTOS DEMANDADOS

A tabela a seguir demonstra todos os assuntos presentes nas demandas no ano de 2013, conforme a tipificação recebida pelos técnicos da Ouvidoria, mediante a árvore de assuntos pré estabelecida pelo sistema OuvidorSUS. Conforme análise, constata-se que o assunto gestão foi o mais recorrente, perfazendo o total de **3.419** registros, seguido do assunto assistência a saúde com **921** registros e da assistência farmacêutica, com **575** registros.

Esses assuntos quando relacionados com a classificação, traduzem a insatisfação do cidadão com aspectos relacionados a gestão do SUS, bem como refletem a dificuldade que o usuário encontra para realização de procedimentos no âmbito da assistência e de se conseguir medicamentos, seja na atenção básica ou na alta complexidade. Para melhor compreensão, as análises a seguir pontuarão de maneira mais aprofundada os recortes dos três assuntos mais demandados.

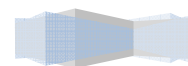


Tabela 2 – Assuntos demandados

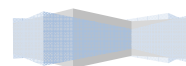
ASSUNTO	Total
PROGRAMA NACIONAL DE CONTROLE DO TABAGISMO - PNCT	3
PROGRAMA NACIONAL DE DST E AIDS	3
CONSELHO DE SAÚDE	5
CARTÃO SUS	12
ALIMENTO	13
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL	13
CARTA SUS	14
PROG. FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL - CO-PAGAMENTO	15
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	26
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	29
OUIDORIA DO SUS	39
SAMU	39
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	42
FINANCEIRO	66
COMUNICAÇÃO	73
TRANSPORTE	84
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	97
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	100
ESF/PACS	208
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	208
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	575
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	921
GESTÃO	3419
Total geral	6073

Fonte: Sistema OuvidorSUS

3.1 Gestão

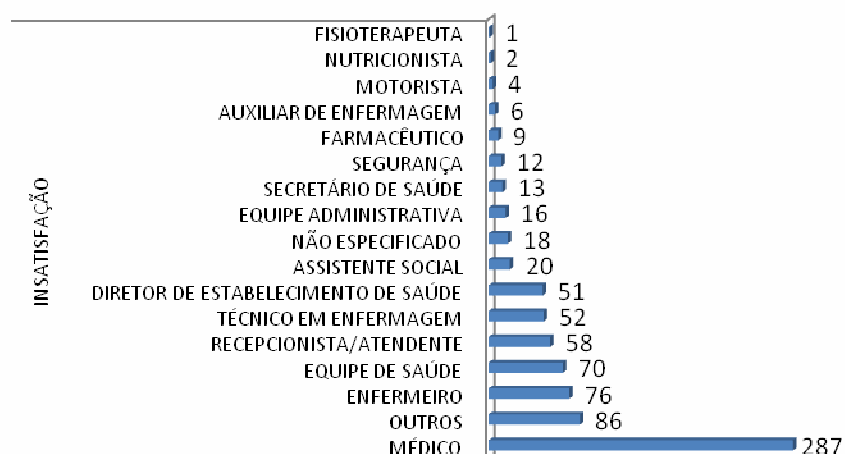
O assunto gestão representa um dos maiores assuntos da árvore do sistema, pois ele abarca não só aspectos gerenciais e organizativos das unidades de saúde, como também questões relacionadas à gestão de recursos humanos. O recorte do assunto gestão, conforme o banco de dados do sistema, demonstra que o quantitativo maior das reclamações, se concentrou nos sub-assuntos recursos humanos (2.157 registros) e insatisfação (833 registros).

O gráfico abaixo sinaliza as categorias profissionais citadas nos registros de insatisfação, onde tem-se a categoria médica como a mais recorrente. A análise dos



registros relacionados a insatisfação com a conduta desse profissional evidenciam, em sua maioria, a pouca cordialidade dos mesmos no trato com cidadão, principalmente no que se refere a falta de esclarecimentos quanto a situação de saúde apresentada pelo paciente.

Gráfico 4 - Recorte Gestão/ Recursos Humanos



Fonte: Sistema OuvidorSUS

3.2 Assistência à Saúde

O assunto Assistência à Saúde, aborda o conjunto de sub-assuntos que se referem a realização de procedimentos, consultas, exames e transferência de pacientes. Em 2013, a maior parte dos registros dentro desse assunto, se concentraram no recorte consulta/atendimento/tratamento com **268** demandas.

O gráfico abaixo sinaliza as 09 especialidades mais demandadas, sendo a ortopedia/traumatologia a mais recorrente. A falta dessa especialidade vem sendo sentida pela população, que somadas a neurologia, cardiologia e oftalmologia, representam o grande gargalo da atenção básica no estado da Bahia.

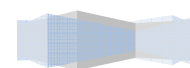
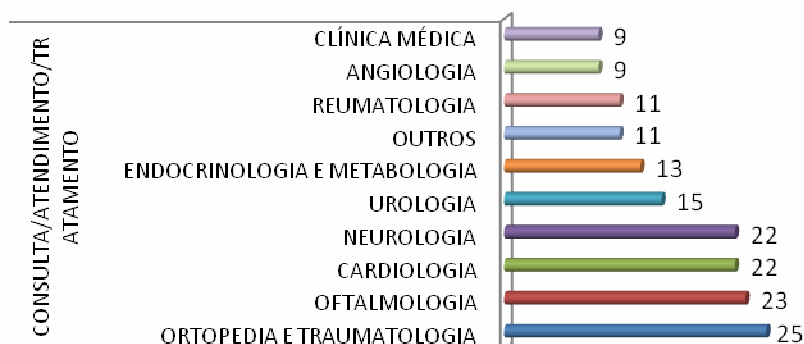


Gráfico 5 - Recorte Ass. A Saúde / Consulta/ Atendimento/Tratamento



Fonte: Sistema OuvidorSUS

3.3 Assistência Farmacêutica

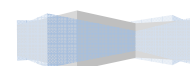
O assunto Assistência farmacêutica representa em sua maioria as demandas que envolvem situações referentes a solicitação de medicamentos, que são sub-divididos, nos sub-assuntos: Atenção básica, Componente especializado e Medicamento estratégico. Em 2013 demandas relacionadas a solicitação de medicamentos pertencentes ao componente especializado foram as mais recorrentes, com **249** registros.

Esse dado reflete questões relacionadas ao desabastecimento da rede pública, o que contribui sobremaneira não só para manifestações na ouvidoria, como também para ações judiciais, já que o medicamento tem caráter de urgência para o tratamento do cidadão. Abaixo os 11 princípios ativos mais citados nos registros.

Gráfico 6 - Recorte Ass. Farmacêutica/ Componente especializado



Fonte: Sistema OuvidorSUS



4. STATUS

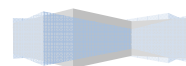
O Status representa o caminho percorrido pela demanda no sistema OuvidorSUS, até seu encerramento. Eles podem assumir a seguinte configuração:

- Novo: demanda ainda não tramitada;
- Em análise interna: demandas que versam sobre a própria ouvidoria;
- Reencaminhado: demandas que necessitam de um novo pronunciamento da área responsável pela resposta;
- Concluído: demandas que já receberam resposta da área técnica, contudo, não foram ainda avaliadas pela Ouvidoria de origem;
- Em análise: demandas encaminhadas a área técnica, que embora tenham sido visualizadas, ainda não foram respondidas;
- Arquivado: demandas fechadas, arquivadas automaticamente pelo sistema;
- Encaminhado: demandas encaminhadas para área técnica se pronunciar;
- Fechado: demandas respondidas pela área técnica, avaliadas pela Ouvidoria e finalizadas com resposta final dada ao cidadão.

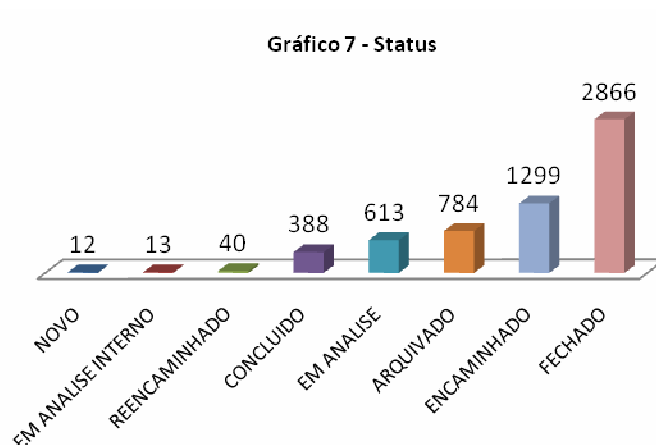
A análise por status é importante para avaliação do serviço, pois ela mensura o total de pendências, ou seja, demandas encaminhadas e não respondidas bem como a resolubilidade do serviço. Para análise desse dado, cabe salientar que como as demandas de ouvidoria não são estáticas, essas informações podem ter sofrido alteração após o momento da geração do banco utilizado nesse relatório.

No que se refere as pendências, que representam a soma de todos os status onde se encontram demandas ainda em tramitação, o gráfico abaixo sinaliza o total de **2.365** demandas, ou seja, **39%** do total, um dado preocupante já que se tratam de demandas cadastradas no ano de 2013.

Essas demandas se localizam em sua maioria, em algumas secretarias municipais de saúde, dentre elas, destaque para Salvador, que possui **103** demandas localizadas na central de regulação. Outro quantitativo grande de demandas se encontram no próprio DOGES, mais especificamente na Coordenação do Programa do Profissional de



Atenção Básica – PROVAB, com **106** demandas e na Superintendência de Recursos Humanos –SUPERH, com 101 demandas pendentes.

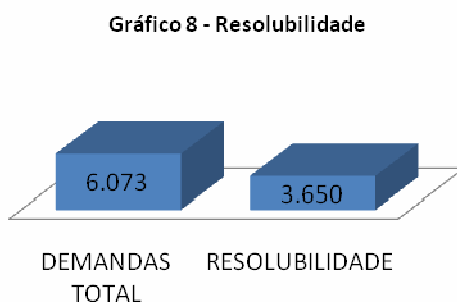


Fonte: Sistema OuvidorSUS

4.1 RESOLUBILIDADE

Como já sinalizado, a resolubilidade se configura em importante indicador para a Ouvidoria, pois mensura o percentual de demandas resolvidas em relação ao quantitativo de entrada no período. Esse dado serve para sinalizar o trabalho realizado pelo ouvidor em relação ao acompanhamento dos registros, como também o índice de respostas encaminhadas pelas áreas técnicas da gestão à Ouvidoria. Nessa perspectiva, a análise do gráfico abaixo permite a constatação de que Ouvidoria em 2013 atingiu o percentual de **60%** de resolubilidade.

Considera-se esse percentual baixo, tendo em vista que a meta estabelecida pelo serviço para o ano era de 80%. Por ser a Ouvidoria o canal aberto a participação cidadã, tem-se que o não retorno das respostas as manifestações, afeta não só a credibilidade do serviço, como também da gestão.



Fonte: Sistema OuvidorSUS

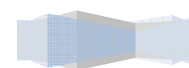
4.2 SUB-REDE SESAB

A tabela abaixo sinaliza os setores da SESAB que receberam demandas cadastradas em 2013 mais que ainda não foram respondidas, ou seja, ainda se encontram pendentes. A SUPERH, se constitui a área com maior quantitativo de pendências, até mesmo por ter sido a área técnica da gestão mais demandada em 2013, conforme já verificado nas análises anteriores. A partir da leitura dessas demandas verificou-se que as mesmas, em sua maioria, se referem a situação de morosidade de processos administrativos com relação a aposentadoria, retroativos de insalubridade, desconto irregular de Gratificação de Incentivo ao Desempenho-GID, dentre outros.

Tabela 3 – Sub-rede SESAB pendências

Sub-rede SESAB	Qtd. Demandas pendentes
SUPERINTENDENCIA DE ATENÇÃO INTEGRAL A SAUDE - APOIO	2
DIRETORIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA – SAIS	3
DIRETORIA DE GESTAO AO CUIDADO – SAIS	4
DIRETORIA DE VIGILANCIA SANITARIA E AMBIENTA - SUVISA	9
GABINETE DO SECRETÁRIO ESTADUAL DE SAUDE DA BAHIA	13
DIRETORIA DE ATENÇÃO BASICA	26
SUPERINTENDENCIA DE REGULAÇÃO GESTAO À SAUDE	26
AUDITORIA DA SECRETARIA ESTADUAL DE SAUDE DA BAHIA	45
DIRETORIA DE GESTAO DA REDE PRÓPRIA	73
SUPERINTENDENCIA DE ASSISTENCIA FARMACEUTICA CIENCIA E TECNOLOGIA	98
SUPERINTENDENCIA DE RECURSOS HUMANOS	106
Total geral	405

Fonte: Sistema OuvidorSUS



CONSIDERAÇÕES FINAIS

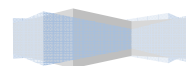
As ações desenvolvidas pela Ouvidoria no ano 2013 considerando o pré-estabelecido em seus instrumentos normativos tiveram saldo positivo no que se refere a implantação de ouvidorias municipais, já que superou-se em muito a meta determinada para o ano. Contudo o mesmo não aconteceu com a meta que se referia a implantação em unidades da rede própria. Destaca-se como obstáculos para efetivação dessa meta, ausência de recursos humanos nas unidades da rede, já que implantação de ouvidoria, requer a disponibilização de um servidor que fique inteiramente à disposição do serviço.

Numa tentativa de superar esse obstáculo, pretende-se em 2014 ação conjunta com a Superintendência de Atenção Integral à Saúde- SAIS e a Diretoria Geral da Rede Própria- DGRP, no intuito de sensibilizar o gestores das unidades quanto a importância de se implantar um serviço de Ouvidoria.

O incremento de novas Ouvidorias justifica-se, principalmente porque, como cada Ouvidoria implantada pressupõe a formação de redes, entende-se que a descentralização do serviço, além de ampliar os canais de escuta ao cidadão, fortalece a gestão local, na medida em que propicia a esse gestor a tomada de decisões de maneira mais ágil e menos burocratizada.

Em 2013 as ações relacionadas ao acompanhamento da Rede não foram efetivas, tendo em vista a dificuldade do grupo técnico em acumular as atividades de tratamento de demandas com o monitoramento da Rede. O monitoramento é uma ação essencial para o serviço, estratégia importante de qualificação, tendo em vista que representa o fortalecimento de vínculos, já que pressupõe uma aproximação maior com o nível central, bem como uma padronização de condutas.

Reconhecendo a importância de se restabelecer essa ação, foi proposta uma reestruturação das funções da equipe técnica responsável pelo tratamento de demandas, com o redimensionamento das funções do tele atendimento. Dessa forma, espera-se que em 2014, o monitoramento seja novamente efetivado pela coordenação.



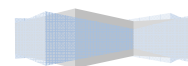
Importante salientar que, embora as ações de acompanhamento da rede não tenham sido efetivadas, cursos de qualificação importantes foram realizados, a exemplo do curso de atualização em encaminhamento de demandas, que orientou as ouvidorias quanto aos fluxos de encaminhamento e o curso de gestão da informação, referente a produção de relatórios gerenciais.

No tocante a análise dos dados, percebeu-se um aumento de demandas inseridas em relação ao ano anterior, reflexo do incremento da descentralização do serviço. Quanto mais ouvidorias implantadas, mais canais de acesso disponíveis ao cidadão. Salienta-se que a implantação recente de ouvidorias municipais contribuiu para esse fator, já que todas utilizam o 0800, como principal porta de entrada.

Apesar dos avanços e esforços empreendidos pela Secretaria no tocante a agilização dos processos de aposentaria, ainda é grande a insatisfação dos servidores quanto a sua morosidade, bem como morosidade de demais processos que exprimem questões da vida funcional do servidor.

Diante desse quadro, a SESAB, através da SUPERH, precisa continuar investindo em contratação de pessoal e modernização dos processos de trabalho, para que demandas como esse teor deixem de ser recorrentes na Ouvidoria. Além desse investimento, a ouvidoria sugere maior qualificação e descentralização das ações de recursos humanos para as áreas de setor pessoal das unidades. Percebe-se ainda que, muitas informações ficam centralizadas na Superintendência de Recursos Humanos da SESAB.

Outro dado preocupante perceptível a partir da análise dos dados, é a morosidade das respostas as demandas, o que reflete na resolubilidade do serviço. Como já pontuado, por ser a Ouvidoria o canal aberto a participação cidadã, sendo esta muitas vezes a última porta em que o cidadão recorre antes de procurar outras instâncias, a exemplo da via judicial, tem-se que, a não resposta, ou não cumprimento dos prazos das mesmas, impacta negativamente na credibilidade não só do serviço, como também da Secretaria como um todo.



Para minorar esse impacto, a Ouvidoria pretende intensificar em 2014 reuniões com as áreas técnicas da SESAB, bem como a produção de relatórios específicos por área, evidenciando para gestão onde estão os gargalos e as possíveis soluções para os mesmos. Dessa forma, acredita-se que, uma maior aproximação com a gestão além subsidiar a mesma com dados advindos da participação cidadã, o que possibilitará a tomada de decisões, subsidiará a Ouvidoria com informações técnicas imprescindíveis para construção de relatórios gerenciais mais fidedignos bem como disseminar informações ao cidadão de maneira mais precisa.

Portanto, o fortalecimento do serviço só é possível na medida em que a gestão veja a ouvidoria enquanto importante ferramenta, capaz de sinalizar possíveis transformações na política pública. Sem essa compreensão a Ouvidoria não conseguirá desenvolver suas ações de maneira plena e eficaz.

