



SECRETARIA DA
SAÚDE

BAHIA
GOVERNO DO ESTADO



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

RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA SUS BAHIA - 2017

BAHIA

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

GOVERNADOR DO ESTADO DA BAHIA
Rui Costa dos Santos

SECRETÁRIO DA SAÚDE
Fábio Vilas Boas Pinto

COORDENADORA DA OUVIDORIA SUS BAHIA
Celurdes Alves Carvalho

BAHIA

APRESENTAÇÃO

A ouvidoria SUS Bahia constitui-se num espaço democrático de comunicação e articulação entre o cidadão, que exerce o seu papel no Controle Social, e a gestão pública da saúde, através do qual o cidadão participa da construção da política pública, por meio de suas denúncias, solicitações, reclamações, sugestões, informações e elogio

Foi implantada através da Portaria nº 775 de maio de 2004, tendo como respaldo legal o Decreto nº 8.803 de 10/10/2003, vinculada ao Gabinete do Secretário da Saúde e tecnicamente, à Ouvidoria Geral do Estado, trabalhando em parceria com o Departamento de Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/MS.

Atualmente a Ouvidoria SUS-BA é constituída por uma coordenação que funciona no Nível Central com duas gerências e um suporte operacional e a Rede de Ouvidorias SUS Bahia composta por 54 ouvidorias, distribuídas pelas Unidades da Rede SESAB, incluindo hospitais, Centros de Referência, o HEMOBA, os nove Núcleos Regionais de Saúde, as quatro Policlínicas Regionais e Secretarias Municipais da Saúde, além do Hospital Universitário Professor Edgard Santos, que apesar de ser federal, faz parte da Rede de Ouvidoria SUS/Bahia.

Para tanto, a Ouvidoria SUS Bahia desenvolve o seu trabalho baseado na meta do PPA visando a descentralização do serviço para as Unidades da Rede SESAB bem como para as secretarias municipais da Saúde, através da implantação e implementação de Ouvidorias, realizando sensibilização dos gestores municipais e das Unidades da Rede SESAB, capacitações de novos ouvidores e monitoramento das ouvidorias, com o objetivo de ter um serviço de qualidade.

Enfim, a Ouvidoria SUS/Bahia vem ampliando e garantindo o acesso do cidadão ao seu direito à saúde, bem como as informações relativas ao exercício deste direito, contribuindo significativamente para a melhoria dos serviços prestados pelo SUS no nosso Estado.

Este relatório tem por objetivo apresentar as ações desenvolvidas pela Ouvidoria SUS/Bahia no ano de 2017, baseadas na meta definida no PPA e no PES, bem como a análise quantitativa e qualitativa dos dados, advindos da participação cidadã. Para tanto, foi subdividido em duas partes: a primeira destina-se ao desenvolvimento das ações, baseadas nas metas, bem como as atividades que a Ouvidoria participou. A segunda, discorrerá sobre a análise interpretativa dos dados, a partir das demandas recebidas na ouvidoria, extraídas do Banco de dados do Sistema Informatizado Ouvidor SUS no referido ano, porém levando em consideração as demandas pendentes de anos anteriores.

AÇÕES DESENVOLVIDAS

De acordo com a proposta da Ouvidoria SUS Bahia no PPA: **Implantar Ouvidoria do SUS nos municípios do Estado, nas Unidades da Rede SESAB e Implementar as Ouvidorias da Rede SUS Bahia, através de monitoramento e visitas técnicas**, a sua meta para o ano de 2017 foi de 68 ouvidorias municipais implantadas e em funcionamento. Diante do exposto, foi realizado um trabalho de sensibilização com os gestores das secretarias municipais da saúde e Unidades da Rede SESAB, no sentido de implantar novas ouvidorias e implementar as já existentes, uma vez que, com a mudança de gestão municipal os ouvidores foram exonerados por não serem servidores de carreira, interrompendo o funcionamento do serviço. Por outro lado, os municípios que estavam em fase de implantação não avançaram com a proposta, o que dificultou a descentralização do serviço no Estado, e conseqüentemente, o cumprimento da meta.

Nessa perspectiva, foram realizados também dois cursos de Novos Ouvidores no 2º e 3º quadrimestres, com a participação dos servidores municipais, bem como das Unidades da Rede SESAB, além de treinamentos pontuais.

Foram implantadas quatro novas Ouvidorias, sendo uma no Município de Muniz Ferreira, e as demais em três Policlínicas Regionais de Saúde: Teixeira de Freitas, Jequié e Irecê. Sendo que nas policlínicas, os ouvidores participaram de seleção pública para ocupar a função de ouvidor

No que se refere às Unidades da Rede SESAB, não houve implantação do serviço, apenas foram implementadas algumas ouvidorias através da capacitação de novos ouvidores..

Além das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, houve participação em vários eventos e atividades:

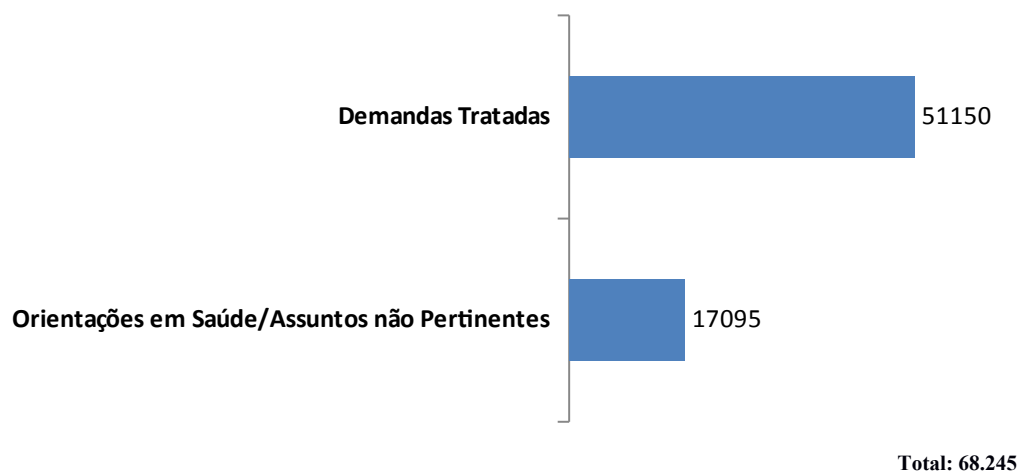
- Reunião com o chefe de Gabinete para discutir as demandas pendentes na Rede SESAB (11/01/2017);
- Participação nas reuniões de Consórcio para discutir a implantação de ouvidoria nas Policlínicas (reuniões quinzenais);

- Reunião com o diretor do Hospital da Mulher com o objetivo de implantar o Serviço de Ouvidoria (01/02/2017);
- Participação na Reunião na Ouvidoria Geral do Estado para discutir o trabalho de ouvidoria nos bairros;
- Participação nas discussões do Plano de Ação Multisetorial para Enfrentamento da Zika e outras Arboviroses no Estado da Bahia, 2017- 2019;
- Participação na Semana de Ouvidoria e Acesso à Informação realizada em Brasília de 14 à 16 de março de 2017;
- Participação nas reuniões da CIB com o objetivo de sensibilizar os gestores municipais quanto à importância da implantação de ouvidorias do SUS;
- Realização da II Oficina de Implementação da Rede de Ouvidorias SUS Bahia com a Participação dos municípios e Ouvidores da Rede SESAB no período de 28/08 a 01/09;
- Reunião com o chefe de Gabinete para discussão das demandas pendentes da ouvidoria;
- Participação na Ação Ouvidoria Ativa- nos bairros;
- Participação no Encontro Nacional de Ouvidores do SUS, ocorrido em Brasília (07 a 10 de agosto de 2017);
- Reunião de monitoramento de Ouvidorias da Rede SUS (09/08);
- Realização de palestra no I Encontro Regional de Auditoria do SUS em 12/09/17 em Feira de Santana;
- Realização de palestra no II Encontro Regional de Auditoria do SUS ocorrido em Salvador;
- Reunião Técnica com a Ouvidoria SUS do município de Salvador em 20/10/2017;
- Participação no 2º Encontro Regional de Ouvidores Estaduais do SUS realizado em Brasília de 24 a 27/10/2017.

ANÁLISE QUANTITATIVA E QUALITATIVA DOS DADOS DA OUVIDORIA SUS BAHIA - 2017

Considerando-se que a Ouvidoria SUS Bahia começou a utilizar o Sistema Informatizado OuvidorSUS/DATASUS/MS, em setembro de 2008, a partir deste período até dezembro de 2017 foram tramitadas **51.150** registros e realizada **17.095** atendimentos voltados para orientações diversas da Saúde e de outros serviços do Estado, os quais não geraram protocolo, perfazendo um total de **68.245** atendimentos, sendo que o quantitativo de **2.350** desses atendimentos foram realizados em 2017.

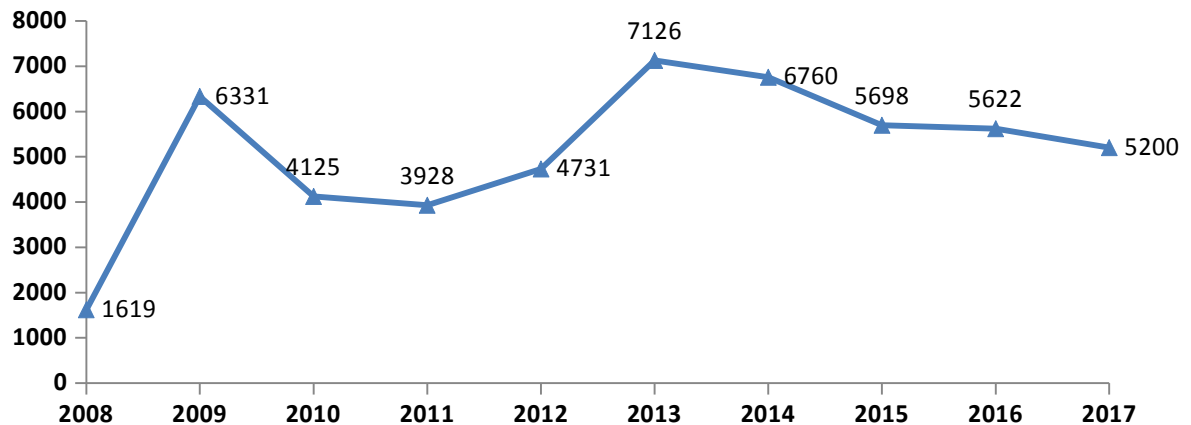
**Gráfico 1 – Total de Demandas X Orientações/Assuntos Não Pertinentes
2008 a 2017**



Fonte: Banco de Dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS

Ao analisar a evolução anual das demandas, pode-se perceber que entre os anos de 2016 e 2017, houve um decréscimo de 7,5% no quantitativo de demandas cadastradas, fato que vem se repetindo desde 2014, considerando-se que em 2013 foi alcançado o maior número de registros. Alguns aspectos poderão ser considerados: o primeiro, é devido o processo de descentralização do serviço para os municípios, os quais poderão cadastrar as demandas do cidadão de forma presencial, pela internet e por telefone. Sendo ente federado as demandas não são computadas no Estado. O segundo é a falta de divulgação do serviço, que, apesar da sensibilização dos cidadãos, deverão ser divulgados através dos meios acessíveis tais como: outdoor, busdoor, imprensa falada e escrita, etc.

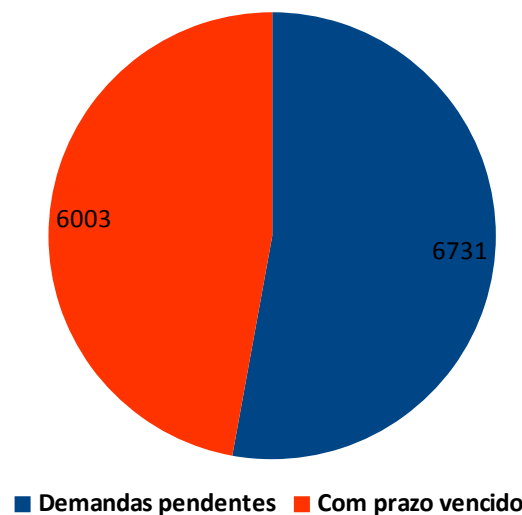
Gráfico 2 - Evolução Anual das Demandas Tratadas na Ouvidoria Ouvidoria SUS-Ba



Fonte: Banco de Dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS

Dentre as demandas tramitadas entre 2008 e 2017, **44.419** foram respondidas, enquanto que **6.731** ainda aguardam parecer conclusivo, sendo que destas, **6.003** já apresentam prazo para resposta vencido, considerando-se a data limite para o período avaliado, 31 de dezembro de 2017, conforme demonstrado no gráfico de número 3.

Gráfico 3 – Total de Registros Pendentes X Prazo Vencido entre 2008 e 2017

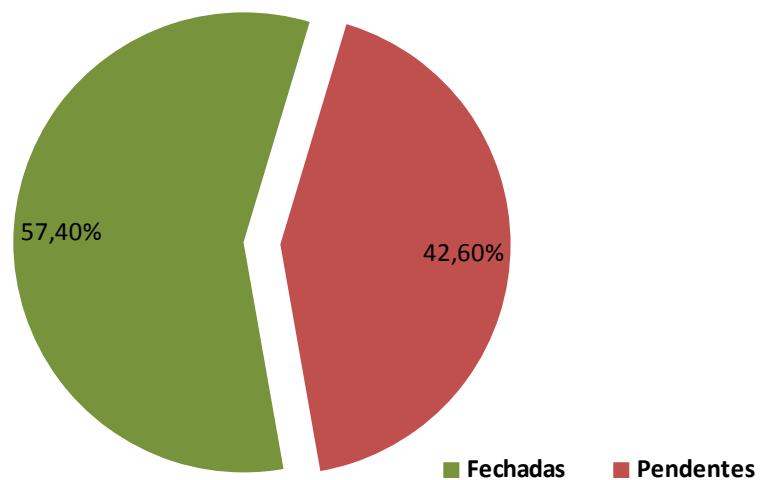


Fonte: Banco de Dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS

Analisando-se o andamento dos registros até o dia 31/12/2017, observa-se que em 2017 foi fechado um total de **5.576** manifestações, enquanto que permanece na Rede de Ouvidorias SUS-BA, um quantitativo de **6.709** demandas pendentes, sendo que destas, **2.204** foram

cadastradas no referido ano e as demais **4.405** deram origem entre 2008 e 2016. Vale salientar que das manifestações cadastradas em 2017 (5.185), **2.981** foram finalizadas, alcançando um percentual de 57,4% de demandas respondidas no ano, sendo que apenas **659** desses registros foram efetivamente fechados dentro do prazo, atingindo um percentual de 22%, demonstrando assim, uma baixa resolutividade no período avaliado, o que tem causado um impacto no trabalho da Ouvidoria, principalmente junto ao cidadão, o qual perde a credibilidade no nosso trabalho por não obter a resposta das suas demandas.

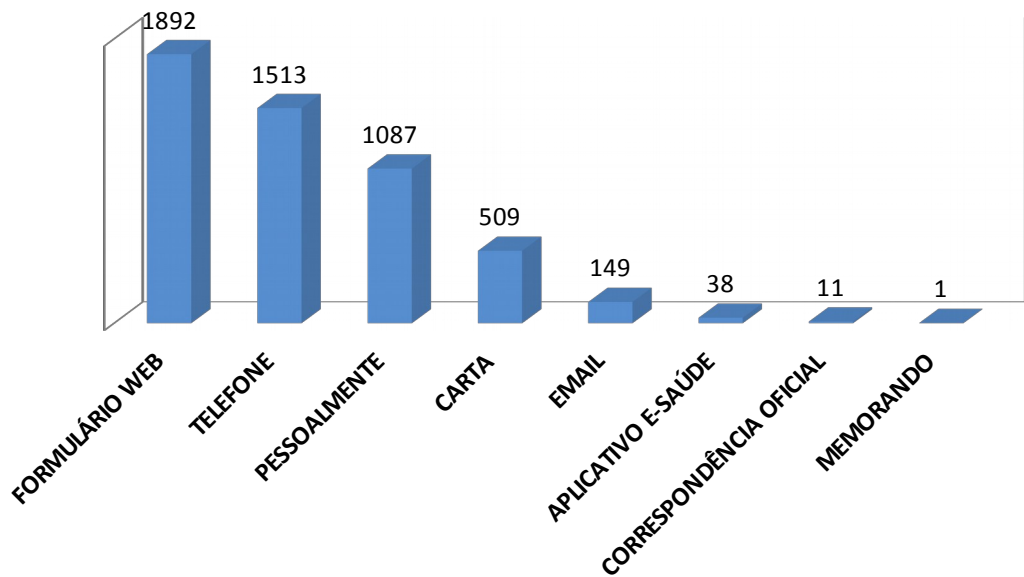
Gráfico 4 – Demandas Pendentes X Registros Fechados em 2017



Fonte: Banco de dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS,

Avaliando os meios de atendimento utilizados pelo cidadão para o registro das manifestações no ano de 2017, observa-se a preferência pelo Portal, vinculado à Internet, seguida pelo contato telefônico e pelo atendimento presencial, o que diferiu de anos anteriores, onde o telefone foi o meio de contato mais utilizado, demonstrando o crescente interesse do cidadão no acesso informatizado e redes sociais, assim como a dificuldade de contato através do 0800 que não aceita ligações originadas de aparelho celular.

Gráfico 5– Meio de Atendimento

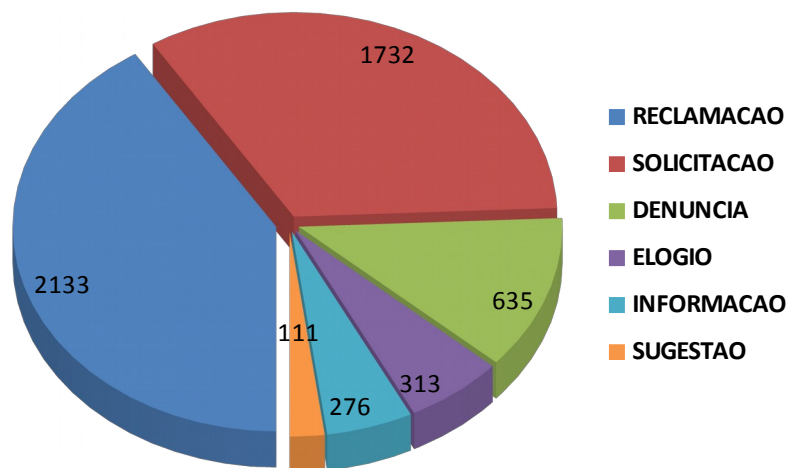


Fonte: Banco de dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS,

Total: 5.200

Quanto à Classificação dos registros tratados em 2017, ainda prevalecem as demandas de Reclamação, com **2.133** demandas, seguidas por Solicitação, que obteve o total de **1.732** manifestações cadastradas, conforme demonstrado no gráfico de número 6.

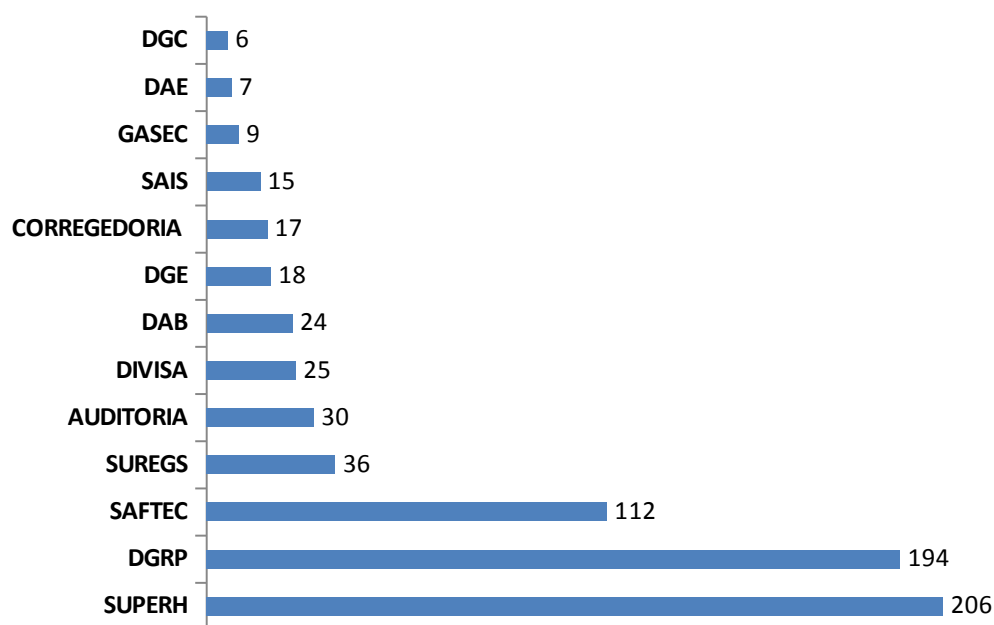
Gráfico 6– Classificação das demandas cadastradas em 2017



Banco de dados do Sistema informatizado OuvidorSUS

Quanto às Áreas Técnicas vinculadas à SESAB, verifica-se a existência de **699** manifestações pendentes, sendo que a SUPERH, a DGRP, e a SAFTEC estão com o maior número de demandas que se encontram aguardando pronunciamento, conforme demonstrado no gráfico abaixo.

Gráfico 7 – Total de Demandas Pendentes na Sub-rede SESAB



Fonte: Banco de dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS

Total: 699

Em se tratando dos Assuntos mais demandados nas reclamações, a Gestão abarcou a maior quantidade de registros que versaram sobre a insatisfação com o profissional médico, a demora no andamento de processos para aposentadoria e sobre o adicional de insalubridade, com **201**, **124** e **71** demandas respectivamente. Quanto às solicitações, o maior número de demandas cadastradas refere-se para a Assistência à Saúde e Assistência Farmacêutica, sendo que na Assistência à Saúde o maior quantitativo diz respeito à transferência de pacientes para unidades hospitalares, apresentando **186** manifestações, e à realização de cirurgia ortopédica com **92** manifestações. Já na Assistência Farmacêutica as manifestações foram decorrentes do desabastecimento das medicações Mesalazina, **28** com registros e

Lamotrigina, que apresentou um quantitativo de **20** registros, conforme tabelas que seguem como demonstrativos dos dados informados.

Tabela 1 - Assuntos demandados em 2017

Assunto	Total
GESTÃO	2853
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1091
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	526
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA - ESF/PACS	106
TRANSPORTE	99
FINANCEIRO	95
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	87
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	86
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	77
SAMU	31
COMUNICAÇÃO	26
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	25
OUVIDORIA DO SUS	24
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	24
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	14
ALIMENTO	9
CONSELHO DE SAÚDE	8
CARTÃO SUS	8
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL	7
PROGRAMA NACIONAL DE DST E AIDS	4
Total geral	5200

Banco de dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 2 – Recorte dos Principais Assuntos e Sub-assuntos demandados em 2017

Assunto	Sub-assunto 1	Sub-assunto 2	Sub-assunto 3	Total
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	LEITO		186
	CIRURGIA	ORTOPÉDICA		92
	CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	CARDIOLOGIA		26
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	COMPONENTE ESPECIALIZADO	FÁRMACO	MESALAZINA	28
			LAMOTRIGINA	20
GESTÃO	ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	DIFICULDADE DE ACESSO	DEMORA NO ATENDIMENTO	102
			RECUSA AO ATENDIMENTO	53
	RECURSOS HUMANOS	INSATISFAÇÃO	ENFERMEIRO	83
			EQUIPE DE SAÚDE	78
			MÉDICO	202
			PAGAMENTO AO TRABALHADOR	124
		ADICIONAL	71	
Total geral				1065

Ao serem analisadas as demandas que ainda se encontram pendentes em 2017, verifica-se que as principais retenções estão localizadas nos destinos vinculados ao Núcleo Regional de Saúde Leste, com 1.657 registros, onde a Secretaria Municipal de Saúde Salvador detém o maior número de pendências, com 667 demandas. No que se refere às Ouvidorias de Unidades, o Hospital Roberto Santos detém o maior quantitativo, perfazendo um montante de 459 manifestações, onde 422 encontram-se retidas e sem respostas nas Diretorias da própria unidade, o que demonstra a dificuldade encontrada pela ouvidoria junto às áreas técnicas.

Tabela 3 – Ouvidorias de Destinos das Demandas Pendentes em 2017

Ouvidorias de Destino das Demandas – NÚCLEOS REGIONAIS DE SAÚDE	Total
NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE LESTE	1657
NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE CENTRO-LESTE	1126
NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE SUL	650
NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE SUDOESTE	628
NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE CENTRO-NORTE	305
NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE EXTREMO SUL	274
NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE NORTE	101
NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE NORDESTE	99
NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE OESTE	79
Ouvidorias de Destino das Demandas – CENTROS DE REFERÊNCIA	
CENTRO DE REF ESTADUAL DE ATENÇÃO À SAÚDE DO IDOSO - CREASI	29
CENTRO ESTADUAL DE ONCOLOGIA	29
CENTRO EST ESP EM DIAGN ASSIST E PESQUISA - CEDAP	26
CENTRO EST DE PREV E REAB DE PESSOAS COM DEF - CEPRED	19
Ouvidoria de Destino das Demandas - FUNDAÇÃO	
FUNDAÇÃO DE HEMATOLOGIA HEMOTERAPIA DA BAHIA	18
Ouvidorias de Destino das Demandas – UNIDADES HOSPITALARES	
HOSPITAL ROBERTO SANTOS	459
HOSPITAL GERAL PRADO VALADARES	132
HOSPITAL FEDERAL ANA NERY	115
HOSPITAL OTÁVIO MANGABEIRA	70
HOSPITAL CLÉRISTON ANDRADE	65
HOSPITAL GERAL ERNESTO SIMÕES FILHO	48
HOSPITAL GERAL DO ESTADO	43
HOSPITAL VITÓRIA DA CONQUISTA	33
HOSPITAL JOÃO BATISTA CARIBÉ	7
HOSPITAL MANOEL VICTORINO	7
HOSPITAL GERAL DE CAMAÇARI	5
INSTITUTO DE PERINATOLOGIA DA BAHIA	1
Ouvidorias de Destino das Demandas – OUVIDORIA VINCULADA	
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO PROF EDGAR SANTOS	463
OUTROS DESTINOS	
SES-BA, DOGES E OUTRAS SES	221
Total Geral	6709

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pode-se perceber que no ano de 2017 foram desenvolvidas várias ações da Ouvidoria com o objetivo cumprir com a proposta do PPA de **Implantar Ouvidoria do SUS nos municípios do Estado, nas Unidades da Rede SESAB e Implementar as Ouvidorias da Rede SUS Bahia, através de monitoramento e visitas técnicas.**

Considerando-se que a meta é garantir 68 ouvidorias em funcionamento na Rede SUS Bahia, apesar de ter sido desenvolvidas as ações, voltadas para a implantação e implementação, não foi possível atingir a meta devido à dificuldade dos gestores dos municípios e das unidades da Rede SESAB em implantar o serviço, justificando a falta de Recursos Humanos e financeiros.

Foram realizados dois cursos de Novos Ouvidores com a participação de técnicos dos municípios, de algumas Unidades da Rede SESAB e das Policlínicas.

Foram implantadas ouvidorias em três Policlínicas Regionais de Saúde (Teixeira de Freitas, Jequié e Irecê) e no município de Muniz Ferreira.

Não houve implantação de novas ouvidorias nas Unidades da Rede SESAB, apenas ocorreram implementação das ouvidorias já existentes, o mesmo ocorrendo com alguns municípios do Estado.

No que se refere à análise dos dados da Ouvidoria no ano de 2017, pode-se perceber que houve um decréscimo do número de demandas cadastradas na coordenação, ou seja, no nível Central, por um lado, devido a descentralização do serviço para os municípios e Unidades da Rede, por outro, o desconhecimento do cidadão com o serviço de Ouvidoria, tornando-se necessário uma maior divulgação do serviço, junto à população.

Outro dado que chama atenção é o número de demandas pendentes, sem respostas, sendo que a maioria encontra-se com o prazo de resposta vencido, apesar da realização de monitoramento junto às ouvidorias da Rede e as áreas técnicas com o objetivo de dar celeridade às demandas e responder ao cidadão, que na maioria das vezes, solicita o acesso aos serviços do SUS, enquanto direito fundamental, garantido pela Constituição Federal, porém não tem êxito devido à incoerência entre a oferta e a procura.

Outro ponto importante é a predominância das demandas de reclamação, seguidas de solicitação e denúncias, diferente dos anos anteriores onde predominavam sempre as solicitações. Enfim, percebe-se que é premente a melhoria da qualidade do atendimento e otimização dos recursos no Sistema Único de Saúde.