



# BOLETIM INSTITUCIONAL

## OUVIDORIA SUS · BAHIA

### Nº 01



SECRETARIA  
DA SAÚDE



Conforme as informações extraídas do Banco de dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS, **do início de Janeiro a 15 de Junho de 2020**, a Ouvidoria SUS/Bahia realizou um total de **9.180** atendimentos, número que representa a soma das orientações disseminadas de maneira direta e as demandas cadastradas tramitadas. Esse quantitativo de atendimentos pressupõe um acréscimo de **80%** em relação ao mesmo período do ano anterior, conforme demonstra a tabela abaixo.

**Tabela- Comparativo Quantidade de atendimentos realizados em 2019 e 2020**

Ano	Período	Demandas Cadastradas	Orientação em Saúde	TOTAL
2019	De Jan à 15/06	3385	1709	5094
2020	De Jan à 15/06	3921	5259	9180

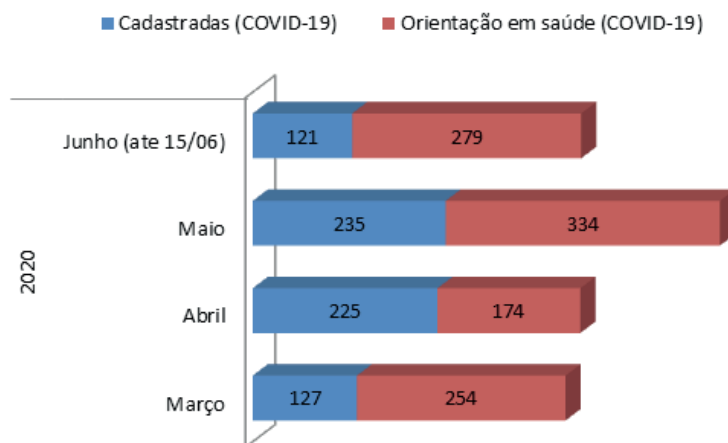
Para fins de análise, os dados constantes nesse estudo, consideram a soma de todos os atendimentos sinalizados no sistema OuvidorSUS, realizados pela Rede de **Ouvidorias SUS do Estado**.

### ATENDIMENTOS RELACIONADOS À PANDEMIA DO NOVO CORONAVÍRUS

Comparando o período analisado dos anos de 2019 e 2020, destaca-se que, o percentual de aumento de **42%** referiu-se as demandas relacionadas a pandemia, que teve atendimentos registrados na Ouvidoria SUS/Bahia, a partir do mês de março. Em números absolutos, esse quantitativo representa entre demandas cadastradas e orientações disseminadas o total de **1.749** atendimentos. A tabela abaixo evidencia esse quantitativo distribuído entre os meses analisados, comparando as demandas cadastradas e as orientações realizadas sobre o tema, no período.



## Gráfico - Comparativo entre demandas cadastradas e orientações sobre COVID-19 disseminadas em 2020



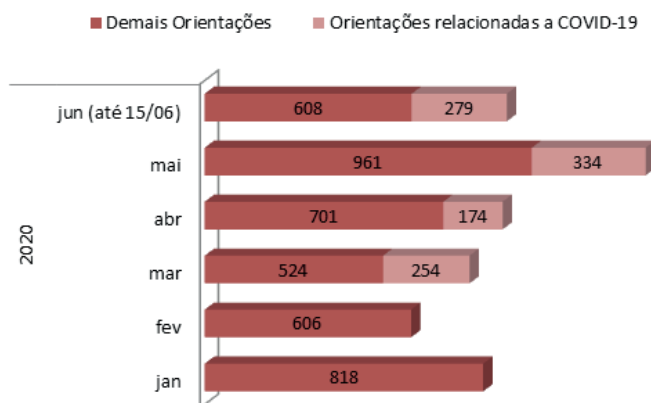
Banco de dados Sistema OuvidorSUS

Com base nessas informações, temos que aproximadamente **60%** dos registros sobre a pandemia, constituíram-se em orientações diretas prestadas ao cidadão, sendo o serviço do teleatendimento que funciona no Nível Central, responsável por mais de **80%** das orientações disseminadas.

### Orientações em Saúde sobre a pandemia:

Partindo para análise específica sobre as orientações disseminadas, verificou-se que em números absolutos, esses atendimentos representaram **1.041** orientações, num universo de **5.259** atendimentos. Esse número portanto, representa **20%** do total para o período, conforme podemos observar no gráfico abaixo, que discrimina esses atendimentos de acordo com o tema.

### Gráfico - Orientação em Saúde



Banco de dados Sistema OuvidorSUS



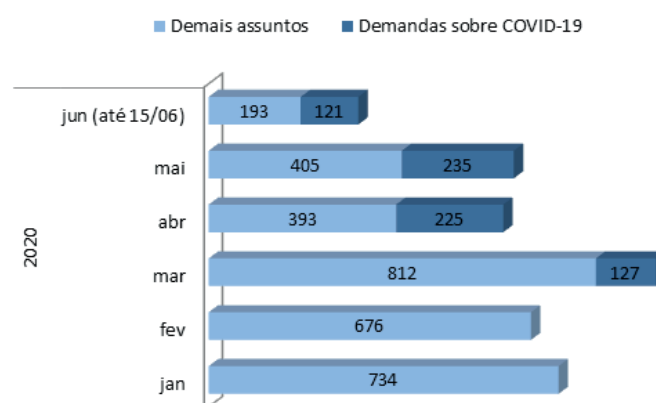
Em março, o Call Center registrou número expressivo de cidadãos que procuram o serviço, relatando possuir sintomas da doença. Essa situação foi progressivamente equacionada ao longo dos meses seguintes, com a implantação do Telecoronavírus-155, no final de março, serviço composto por médicos e estudantes de medicina, que atendem remotamente a população baiana que refere possuir sintomas da doença. Nas semanas iniciais a implantação desse serviço, dada a especificidade técnica dos questionamentos, as pessoas eram direcionadas a procurar o CIEVS do Estado ou do Município.

Completaram o rol de orientações disseminadas diretamente nesse período: relatos referindo aglomeração de pessoas em locais públicos e privados; questionamentos sobre os procedimentos eletivos suspensos em decorrência da pandemia; funcionamento das unidades de saúde durante a pandemia; telefones das Unidades de Saúde referências para o tratamento da COVID-19 e os protocolos para realização de exames para detecção da doença nos postos de saúde. Todas essas informações foram repassadas à população de maneira imediata, sem a necessidade de encaminhamentos subsequentes, mediante a busca ativa de informações junto às áreas técnicas da SESAB e nos sites de comunicação oficiais.

### **Demandas cadastradas sobre a pandemia:**

Do total de demandas cadastradas, **708** foram relacionadas ao coronavírus. O gráfico abaixo discrimina esse quantitativo distribuído entre os meses de março até o dia 15 de Junho. Em relação ao quantitativo total, as demandas sobre COVID-19, tiveram o impacto de **18%**.

#### **Gráfico - Total de demandas cadastradas**



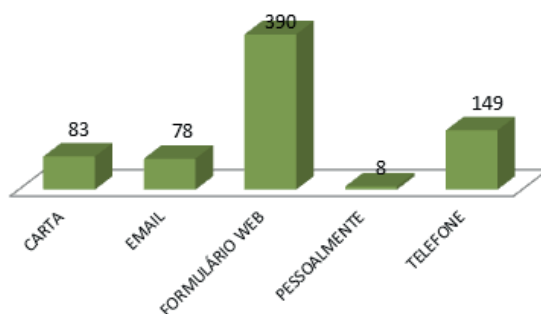
*Banco de dados Sistema OuvidorSUS*



## • Meio de Atendimento

Quanto à forma de cadastro, a predominância foi o formulário web, com **55%** do total. Quando somamos esses acessos, as demandas recebidas através de e-mail, esse número sobe para **66%**. O acesso a Ouvidoria através da internet se consolidou como importante canal de entrada de demandas, sendo a via preferencial para os registros em tempos de pandemia, tendo em vista ser uma possibilidade disponível 24 horas, e em virtude da não realização de atendimentos presenciais ou na redução dos mesmos, em algumas Unidades de Saúde em virtude da pandemia.

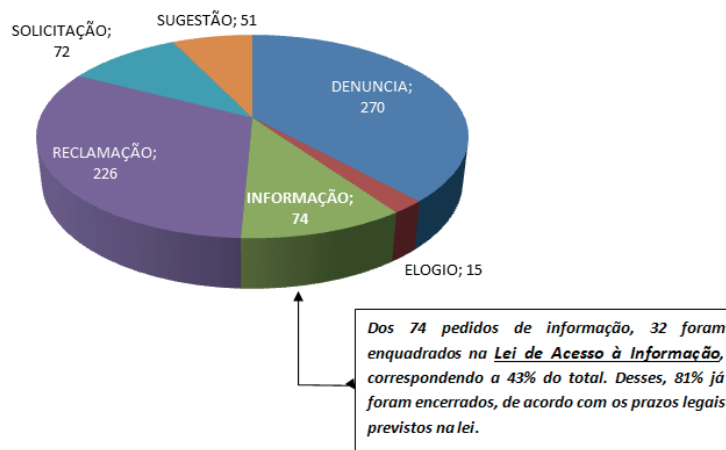
**Gráfico - Meio de Atendimento**



*Banco de dados Sistema OuvidorSUS*

## • Classificação:

A classificação de maior incidência em relação às demandas foi à denúncia, seguida das reclamações. A prevalência dessas tipologias deve-se ao perfil das demandas sobre o tema, que em sua maioria, referem-se ao descumprimento de normativas profissionais, inconsistências nas rotinas e protocolos das Unidades de Saúde e no descumprimento de Leis e decretos do Estado dos Municípios relacionado à pandemia.



*Banco de dados Sistema OuvidorSUS*



- **Assuntos dos registros:**

Abaixo, o rol de assuntos categorizados nos registros a respeito da pandemia, sendo **Vigilância Sanitária, Vigilância em Saúde e Gestão** os mais predominantes, responsáveis quando somados, por aproximadamente **90%** do total.

**Tabela - Assuntos dos registros**

ASSUNTO	TOTAL
OUVIDORIA DO SUS	1
FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL - SISTEMA CO-PAGAMENTO	1
SAMU	1
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	2
COMUNICAÇÃO	3
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	4
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	5
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	7
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	11
FINANCEIRO	11
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	26
<b>VIGILÂNCIA SANITÁRIA</b>	<b>134</b>
<b>VIGILÂNCIA EM SAÚDE</b>	<b>235</b>
<b>GESTÃO</b>	<b>267</b>
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>708</b>

*Banco de dados Sistema OuvidorSUS*

Esses assuntos, quando observados em suas respectivas árvores de subcategorização, evidenciam algumas especificidades. Dentro do universo das demandas tipificadas como **Gestão**, o sub-assunto **Recursos Humanos** foi o mais recorrente, englobando **38%** do total. Nesse rol, enquadram-se os registros relacionados à vida funcional dos trabalhadores em meio a pandemia: reclamações e questionamentos quanto ao exercício dos profissionais de saúde pertencentes ao grupo de risco, que atuam nas Unidades de Saúde; dificuldades de locomoção face a limitação de transporte intermunicipal, bem como registros relacionados a contratação de profissionais para trabalhar durante a pandemia, com destaque pela procura de médicos cubanos.

No assunto **Vigilância em Saúde**, pode-se perceber que houve um número significativo de demandas sobre **Epidemia/Surto** com **51%** do total. Aqui se encontram os registros relacionados à reclamações e denúncias de aglomerações de pessoas em locais privados ou públicos e o descumprimento das legislações municipais que preveem o fechamento dos comércios locais.



## • Encaminhamento dos registros

A tabela abaixo relaciona as localidades de encaminhamentos dos registros, dentre elas áreas técnicas da gestão, Unidades de Saúde, Núcleos Regionais e Secretarias Municipais de saúde. O fluxo de encaminhamento adotado pela Ouvidoria, leva em consideração as responsabilidades de cada ente federativo, bem como os setores dentro da gestão, responsáveis pela adoção das medidas cabíveis, de acordo com o teor de cada registro.

Dentre os destinos mais demandados no período, destacam-se a **Diretoria de Vigilância Epidemiológica- DIVEP**, em decorrência do **Comitê de Operações Emergenciais - COE**, tendo em vista o referido comitê ter ficado atrelado à DIVEP, para fins de recebimento de demandas de ouvidoria; a **Diretoria Geral de Gestão das Unidades da Rede Própria - DGGUP**, que abarca todas as demandas das Unidades da Gestão Direta e Indireta que não possuem Ouvidoria SUS implementada; **A Secretaria Municipal de Saúde de Salvador**, dada as responsabilidades dos entes na condução e execução das ações relacionadas à pandemia, e em números absolutos, as demais Secretarias Municipais de Saúde do Estado.

**Tabela - Destino dos encaminhamentos dos registros**

LOCALIDADES DE ENCAMINHAMENTO DOS REGISTROS	
ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E GESTÃO	1
CENTRO ESTADUAL DE PREVENÇÃO E REABILITAÇÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA	1
CENTRO ESTADUAL ESPECIALIZADO EM DIAGNÓSTICO ASSISTÊNCIA E PESQUISA	1
DIRETORIA DE ATENÇÃO BÁSICA - DAB - BAHIA	1
DIRETORIA GERAL SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DABAHIA	1
ESCOLA ESTADUAL DE SAÚDE PÚBLICA DA BAHIA	1
FUNDO ESTADUAL DE SAÚDE DA BAHIA -FESBA	1
FUNDAÇÃO HEMOBA	2
HOSPITAL ESPECIALIZADO OCTÁVIO MANGABEIRA	2
NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE CENTRO-NORTE	2
CENTRO DE REFERÊNCIA ESTADUAL DE ATENÇÃO À SAÚDE DO IDOSO - CREASI	3
DIRETORIA DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA DA BAHIA	3
HOSPITAL GERAL DE CAMAÇARI	3
UNIDADE DE EMERGÊNCIA MÃE HILDA JITOLU - CURUZU	3
CEAC - CENTRAL DE AQUISIÇÕES E CONTRATAÇÕES	4
CENTRO DE REFERÊNCIA ESTADUAL DE ATENÇÃO À SAÚDE DO IDOSO	4
HOSPITAL GERAL CLÉRISTON ANDRADE	4
DIRETORIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA	4
HOSPITAL GERAL DE VITÓRIA DA CONQUISTA	4
INSTITUO DE PERINATOLOGIA DA BAHIA	4
NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE NORDESTE	4
M. ALBERT SABIN	5
GABINETE DO SECRETÁRIO ESTADUAL DE SAÚDE DA BAHIA - GASEC	5
HOSPITAL ANA NERY	5
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO PROFESSOR EDGARD SANTOS	5
NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE OESTE	5



OUVIDORIA-GERAL DO SUS - OUVSUS/DINTEG/MS	5
NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE CENTRO-LESTE	6
NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE NORTE	6
HOSPITAL GERAL PRADO VALADARES	7
LABORATÓRIO CENTRAL DO ESTADO	7
NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE SUDOESTE	7
NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE EXTREMO SUL	11
SUPERINTENDÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS	12
HOSPITAL GERAL ERNESTO SIMÕES FILHO	15
HOSPITAL GERAL ROBERTO SANTOS	15
NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE SUL	15
SUPERINTENDÊNCIA DE ATENÇÃO INTEGRAL A SAÚDE	15
HOSPITAL GERAL DO ESTADO	19
DIRETORIA DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA E AMBIENTAL	21
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO DOS SISTEMAS DE REGULAÇÃO DA ATENÇÃO À SAÚDE	21
NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE LESTE	26
INSTITUTO COUTO MAIA	30
DIRETORIA DE VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA	41
DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DAS UNIDADES DA REDE PRÓPRIA	56
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE SALVADOR	56
<b>OUVIDORIA SUS/BAHIA</b>	<b>103</b>
DEMAIS SECRETARIAS MUNICIPAIS DE SAÚDE DO ESTADO	139
<b>TOTAL</b>	<b>708</b>

*Banco de dados Sistema OuvidorSUS*

Em destaque na tabela, a **Ouvidoria SUS/Bahia**, que aparece com o quantitativo de **103** registros, equivalente a **13%** do total, dado que se refere às demandas que uma vez cadastradas, não precisaram ser encaminhadas, pois foram respondidas internamente pela equipe técnica. Somando-se esse número as **1.041** demandas de Orientações disseminadas diretamente, chegamos ao percentual de **65%** em relação ao número total atendimentos realizados em decorrência da pandemia. Ou seja, maior parte dos atendimentos realizados foram respondidos diretamente pela Ouvidoria, reforçando a importância da busca ativa de informações, através dos canais oficiais de comunicação da Secretaria, do acompanhamento das notas técnicas e boletins epidemiológicos, o que reflete a efetiva interlocução com a gestão, bem como no compromisso com a celeridade no retorno de informações aos cidadãos.

#### • Resolutividade

Do total de demandas cadastradas no período, **48%** já se encontram encerradas, conforme é possível verificar na tabela abaixo, que discrimina a situação do registro, no momento da geração do banco de dados. Dos **367** registros que ainda se encontravam pendentes de respostas, **259** encontram-se fora do prazo previsto para conclusão, que a depender do teor do registro, pode variar de **15 a 20 dias**. Cabe, entretanto, especificar que desse quantitativo de pendências, **52%** seriam de responsabilidade direta da Gestão do Estado,



através dos setores/ áreas técnicas da SESAB e das Unidades de Saúde e a outra parte, de responsabilidade direta dos municípios que receberam esses registros e que ainda não responderam.

**Tabela - Status dos registros**

SITUAÇÃO DA DEMANDA	QUANTIDADE
EMANÁLISE INTERNO	1
REENCAMINHADO	1
CONCLUÍDO	11
ARQUIVADO	92
EMANÁLISE	109
ENCAMINHADO	245
FECHADO	249
TOTAL	708

Percentual de demandas encerradas: **48%**

*Banco de dados Sistema OuvidorSUS*