

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

RELATÓRIO DE GESTÃO
OUVIDORIA SUS BAHIA - 2011

BAHIA

DEZEMBRO - 2011

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 - 2011

BAHIA

1. APRESENTAÇÃO

O relatório ora apresentado tem por finalidade a descrição das ações e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria SUS Bahia ao longo do ano 2011. Analisa ainda dados referentes às demandas protocoladas e extraídas do sistema informatizado OuvidorSus, tendo como propósito contribuir junto aos gestores na tomada de decisões, sendo ainda um instrumento possivelmente capaz de propor direcionamento na elaboração e execução de políticas públicas.

Com o propósito de melhorar a eficácia e qualidade dos serviços prestados pelo SUS em nosso Estado, procurou-se delinear um panorama das manifestações dos cidadãos que procuraram a Ouvidoria para o registro de suas demandas durante o ano de 2011.

Relativo às manifestações protocoladas, os dados foram retirados da última planilha enviada pelo DATASUS, dia 01/01/2012, cuja base de dados referente ao status pode sofrer alteração devido ao fluxo de trabalho posterior a esta data.

2. INTRODUÇÃO

Criada em 2004 a partir da portaria 774, a Ouvidoria SUS Bahia é um canal democrático de comunicação e articulação entre o cidadão que exerce seu papel no controle social e a gestão pública da saúde. Assegurar ao cidadão usuário do Sistema Único de Saúde o direito e a oportunidade de participar da gestão pública, através de sugestões, reclamações, denúncias, solicitações e elogios é o objetivo da Ouvidoria SUS Bahia de modo a propiciar maior visibilidade da rede, a identificação de eventuais distorções e implementação de mudanças para a melhoria dos serviços de saúde prestados pelo SUS em nosso Estado.

Vinculada ao Gabinete do Secretário, a Ouvidoria SUS Bahia é composta por uma coordenação no nível central e uma Rede de 23 Ouvidorias implantadas em Hospitais, Centros de Referência e nas Macrorregiões do Estado.

O nível central da Ouvidoria SUS Bahia possui uma equipe composta por Coordenação, Suporte Operacional/ Financeiro, Gerência de Planejamento e Educação Permanente e Gerência de Processamento e Tratamento de Demandas.

A Ouvidoria SUS Bahia dispõe de diferentes meios para o aproveitamento das suas manifestações. Fornecer meios que possibilitam um contato ágil e fácil é uma das finalidades desta Ouvidoria acolhendo, cadastrando e encaminhando as manifestações aos órgãos competentes para análise e providências e posterior resposta aos cidadãos de todo o Estado, além de disseminar informações em saúde.

Tem como canais de entradas:

- Telefone (0800-284 0011)
- Internet (Formulário Web + E-mail)
- Pessoalmente.

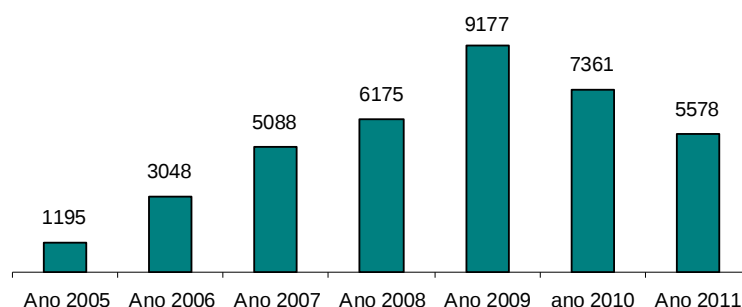
As demandas são inseridas e trabalhadas no Sistema Informatizado OuvidorSus, com o objetivo de identificar aquelas que deverão ser encaminhadas para as áreas/órgãos competentes e aquelas que poderão ser solucionadas na própria Ouvidoria.

3. ANÁLISE GERAL DOS DADOS

Os dados ora apresentados foram extraídos da planilha enviada pelo DOGES em 01 de janeiro de 2012 cuja base de dados refere-se às demandas registradas no sistema informatizado OuvidorSus durante o ano 2011.

Neste ano foram registradas 5.578 manifestações. Portanto, verificou-se um declínio de 24% em relação ao ano anterior (7.361). Dentre outros fatores, observou-se que a habilitação dos municípios de Salvador, Camaçari e Lauro de Freitas no acesso nível 1 do Sistema Ouvidor SUS contribuiu para efetividade destes números. O gráfico 1, abaixo, ilustra como evoluiu as manifestações da Ouvidoria SUS Bahia segundo ano de registro.

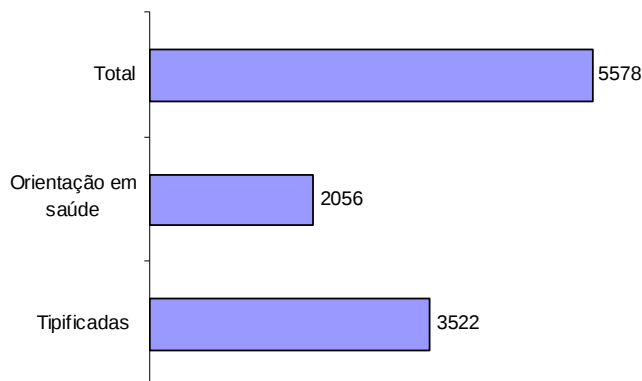
Gráfico 1. Evolução Anual das Manifestações



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSus

Durante o ano de 2011 a Ouvidoria SUS Bahia prestou 2.056 orientações sobre ações e serviços de saúde existentes em nosso Estado. Essas orientações, dado o seu caráter informativo, são contabilizadas, contudo não geram protocolo para um tratamento posterior, como é o caso das 3.522 demandas que são classificadas e categorizadas para em seguida encaminhadas aos órgãos competentes para pronunciamento e posterior envio de resposta aos cidadãos.

Gráfico 2. Total de Acessos

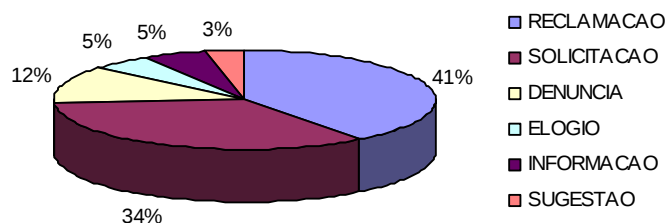


Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSus

A classificação das demandas é feita de acordo com o teor das manifestações. Dos registros protocolados na Ouvidoria, 41% foram reclamações seguidas por 34% de

solicitações e 12% denúncias. Estes indicadores apontam para aspectos da prestação dos serviços de saúde que precisam ser melhorados.

Gráfico 3. Classificação

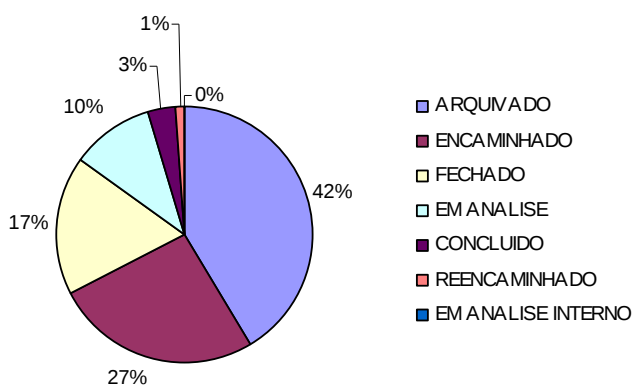


Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSus

Após serem inseridas no sistema, as manifestações são encaminhadas aos órgãos competentes. O Status da demanda possibilita saber em que situação se encontra a manifestação no sistema. O Gráfico 4 demonstra que o percentual de demandas respondidas efetivamente ao cidadão, arquivadas e fechadas, foi de 59%. Nota-se uma melhora em relação ao ano anterior, cujo percentual respondido foi de 56.

As demandas com prazo de resposta vencido perfazem 32% (1.145) do total de manifestações protocoladas na Ouvidoria durante o ano 2011. Destas, 450 são solicitações com prazo de prioridade urgente. Este dado demonstra a gravidade da falta de resposta ao cidadão.

Gráfico 4. Status



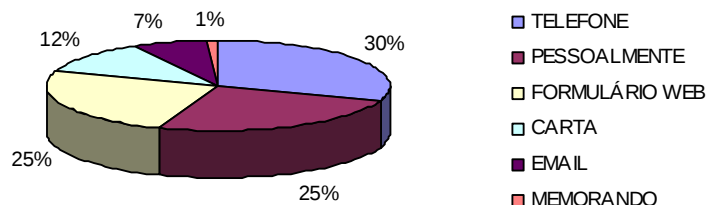
Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSus

Referente ao meio de entrada das manifestações, o telefone (08002840011) é o mais acessado pelo cidadão (30%) indicando a importância de ter um canal gratuito, de comunicação direta com o cidadão.

As demandas registradas de forma presencial é outro dado que merece destaque pois representam 25% dos registros. Considera-se esse dado expressivo, uma vez

que aponta para a importância da descentralização do serviço de Ouvidoria nas Unidades, Centros de Referência e Macrorregiões do Estado, já que reflete no acesso mais democrático ao cidadão que se sente a vontade em buscar o serviço de maneira presencial.

Gráfico 5. Canais de Entrada das Manifestações



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSus

De modo geral, o assunto mais recorrente das manifestações diz respeito à Gestão com 54% como podemos observar na Tabela 1, abaixo. Segue relação de todos os assuntos manifestados durante o ano 2011.

Tabela 1. Assuntos

Assunto	Total	%
GESTÃO	1920	54,51
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	569	16,16
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	520	14,76
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE - ESF/PACS	102	2,90
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	65	1,85
TRANSPORTE	62	1,76
FINANCEIRO	49	1,39
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	45	1,28
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	40	1,14
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	29	0,82
COMUNICAÇÃO	26	0,74
SAMU	26	0,74
OUVIDORIA DO SUS	18	0,51
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	17	0,48
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	9	0,26
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL	7	0,20
CONSELHO DE SAÚDE	4	0,11
PROGRAMA NACIONAL DE DST E AIDS	4	0,11
CARTÃO SUS	3	0,09
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL - SISTEMA CO-PAGAMENTO	3	0,09

ALIMENTO	2	0,06
PROGRAMA NACIONAL DE CONTROLE DO TABAGISMO - PNCT	2	0,06
Total geral	3522	100,00

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSus

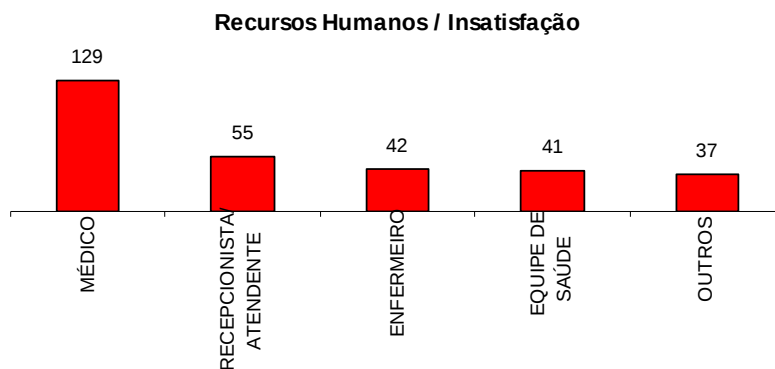
4. ANÁLISE DOS DADOS POR CLASSIFICAÇÃO X CANAL DE ENTRADA

Conforme as informações contidas no teor da manifestação é realizada a classificação da demanda. Na sequência, será feita uma análise mais detalhada das classificações mais frequentes no ano de 2011.

4.1 Reclamação

Observa-se que a Reclamação tem sido a classificação mais recorrente registrada na Ouvidoria SUS Bahia. No decorrer do ano, registrou-se 1.400 demandas classificadas como reclamação. Destas, o assunto mais manifestado diz respeito a Gestão. Ao aprofundar esta análise, constatou-se que Insatisfação com profissional Médico perfaz 31,6%.

Gráfico 6. Reclamação X Gestão



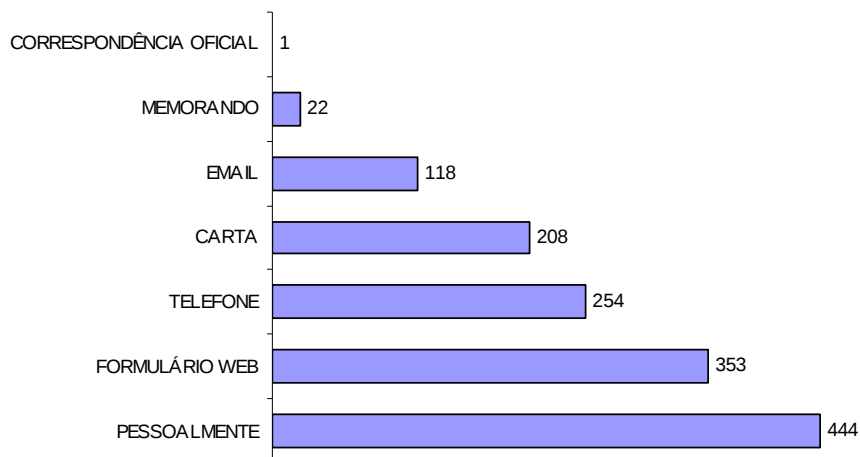
Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSus

Considerando o universo das Reclamações verifica-se que 32% destas, ou seja, 444 demandas têm como canal de entrada o atendimento presencial. Percebe-se que este dado indica a importância da descentralização do serviço de Ouvidoria nas Unidades, Centos de referência e Macrorregiões do Estado, já que disponibiliza ao cidadão um caminho democrático para aqueles que se sentem mais a vontade em buscar o serviço de Ouvidoria pessoalmente.

Ainda sobre Reclamação, verifica-se que o Formulário web também é um meio de comunicação bastante utilizado representando neste universo 25%. Curiosamente, se somado ao E-mail, 8%, tem-se um valor ainda maior que o atendimento presencial. O acesso fácil e rápido desta ferramenta leva a crer que este fato é consequência da inclusão digital em ascensão observada no país nos últimos anos.

Segue abaixo gráfico relacionado à Reclamação X Canal de Entrada.

Gráfico 7. Reclamação X Canal de Entrada



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSus

4.2 Solicitação

Com um total de 1204 demandas em 2011, as solicitações representam 34% das manifestações de Ouvidoria, como podemos observar no gráfico 3, página 5 deste relatório.

Assuntos como consultas e cirurgias descrevem as solicitações. Este fato revela a precariedade dos serviços ofertados pelo SUS a população a medida que o cidadão não conseguindo o acesso pela vias normais recorre a Ouvidoria para ter seu direito assegurado.

Tabela 2. Solicitação/Assistência a Saúde/ Consulta/ Atendimento/ Tratamento

NEUROLOGIA	17
CARDIOLOGIA	16
ANGIOLOGIA	15
ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	15
UROLOGIA	14
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	13
CLÍNICA MÉDICA	9
OFTALMOLOGIA	9
OTORRINOLARINGOLOGIA	9
MASTOLOGIA	7
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	7
DERMATOLOGIA	6
REUMATOLOGIA	6
HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA	5

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSus

Tabela 3. Solicitação/Assistência a Saúde/ Cirurgias

ORTOPÉDICA	47
GERAL	13
NEUROLÓGICA	13
OFTALMOLÓGICA	12
GASTROENTEROLÓGICA	4

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSus

Concernente a Solicitação, 59% das manifestações registraram como meio de entrada o Telefone. O aspecto característico do atendimento realizado pelo telefone na Ouvidoria SUS Bahia são as solicitações relativas a assistência farmacêutica. Segue relação dos fármacos mais frequentes:

Tabela 4. Solicitação X Telefone. Assistência Farmacêutica/ Fármacos

QUETIAPINA	34
OLANZAPINA	27
CALCITRIOL	24
LATANOPROSTA	18
ATORVASTATINA	13
RISPERIDONA	13
TRAVOPROSTA	12
PRAMIPEXOL	10
RIVASTIGMINA	10
ARIPIRAZOL	9

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSus

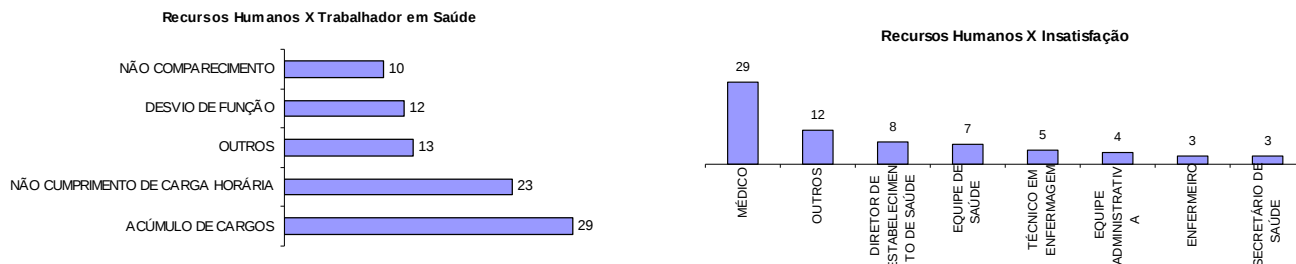
4.3 Denúncia

Totalizando 429 registros em 2011, as denúncias representam 12% das manifestações protocoladas na Ouvidoria SUS Bahia.

Assim como Reclamação, a Gestão é o assunto mais abordado nas demandas classificadas como Denúncia. Neste universo a irregularidade ou indício de irregularidade no serviço público de saúde representa 68%.

O Acúmulo de Cargos e a Insatisfação com o Profissional Médico são os assuntos mais recorrentes das denúncias. Segue gráficos ilustrativos dos assuntos mais abordados nas denúncias registradas em 2011.

Gráfico 9 e 10. Denúncia X Gestão



5. DEMANDA POR MUNICÍPIO DO CIDADÃO

O gráfico 11 relaciona os principais municípios citados como sede do cidadão nas demandas da Ouvidoria.

Das 3.355 demandas registradas em 2011, 46% representam os cidadãos soteropolitanos que realizaram suas manifestações de modo presencial conforme demonstra a tabela 5.

Gráfico 11. Município do Cidadão

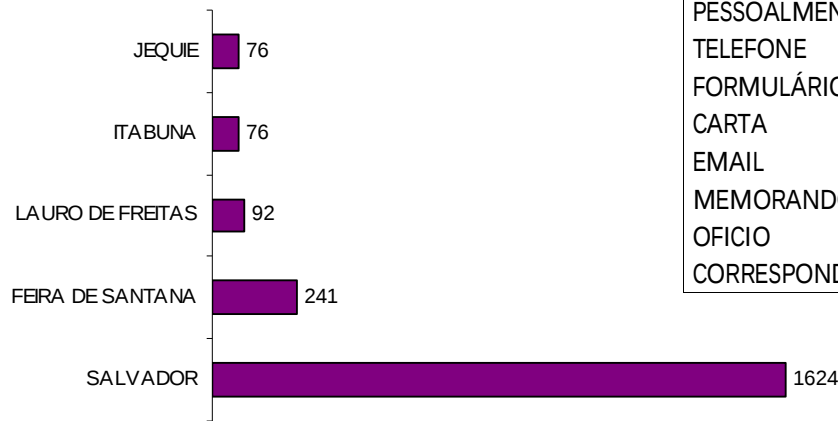


Tabela 5. Município Cidadão X Canal de Entrada

PESSOALMENTE	520
TELEFONE	508
FORMULÁRIO WEB	270
CARTA	196
EMAIL	107
MEMORANDO	21
OFÍCIO	1
CORRESPONDÊNCIA OFICIAL	1

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSus

7. SUB REDE SESAB

O desabastecimento na dispensação de alguns medicamentos, principalmente medicações destinadas à saúde mental, caracterizaram muitas manifestações protocoladas em 2011, consequentemente, a SAFTEC foi a que mais recebeu demandas desta Ouvidoria. Também a SUPERH com assuntos relativos a pagamento ao trabalhador foram bastante demandados durante o ano. A insatisfação com profissional de saúde relacionou a DGRP como o terceiro setor mais demandado no ano anterior. Segue tabela 6 com o elenco de setores mais demandados em 2011.

Tabela 6. Sub Rede SESAB mais demandados

SUPERINTENDENCIA DE ASSISTENCIA FARMACEUTICA CIENCIA E TECNOLOGIA	165
SUPERINTENDENCIA DE RECURSOS HUMANOS	147
DIRETORIA DE GESTAO DA REDE PRÓPRIA	112
SUPERINTENDENCIA DE REGULAÇÃO GESTAO À SAUDE	49
AUDITORIA DA SECRETARIA ESTADUAL DE SAUDE DA BAHIA	19
DIRETORIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA - SAIS	12
FUNDO ESTADUAL DE SAUDE DA BAHIA	9
GABINETE DO SECRETÁRIO ESTADUAL DE SAUDE DA BAHIA	8
DIRETORIA DA ATENÇÃO BASICA	5
DIRETORIA GERAL SECRETARIA ESTADUAL DE SAUDE - BAHIA	5
DIRETORIA DE GESTAO AO CUIDADO - SAIS	3

DIRETORIA DE VIGILANCIA SANITARIA E AMBIENTA - SUVISA	3
DIRETORIA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA - SUVISA	2
SUPERINTENDENCIA DE ATENÇÃO INTEGRAL A SAUDE - APOIO	2
SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA E PROTOÇÃO A SAUDE	2
DIRETORIA DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA	1

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSus

8. MONITORAMENTO DA REDE

Compreende-se que acompanhar e monitorar a rede de Ouvidorias consiste em dar suporte ao desenvolvimento técnico das mesmas. O acompanhamento é feito através de contatos telefônicos, visitas técnicas, acompanhamento de demandas inseridas no Sistema OuvidorSUS, reuniões ampliadas, acompanhamento de tempo de resposta dentro outras ações. Durante o ano de 2011 foram realizadas 13 reuniões/visitas as ouvidorias de hospitais e centros de referencias e 3 ouvidorias de Macro Regiões, conforme tabela abaixo:

Tabela 7. Ouvidorias Monitoradas em 2011

OUVIDORIA	DATA	LOCAL
CEDAP	22/02/11	CEDAP
CICAN	11/02/11	CICAN
HEMOBA	17/03/11	HEMOBA
LACEN	15/03/11	OUVIDORIA SESAB
IPERBA	24/03/11	IPERBA
HGRS	17/02/11	SESAB
HGE	08/02/11	HGE
HCAMAÇARI	24/12/11	OUVIDORIA SESAB
HEOM	25/07/11	OUVIDORIA SESAB
HGESF	05/04/11	HGESF
H C. ANDRADE	13/05/11	OUVIDORIA SESAB
HMV	01/03/11	HMV
HGPV	20/06/11	HGPV
MACRO LESTE	11/04/11	1º DIRES
MACRO NORDESTE	26/05/11	3º DIRES
MACRO SUL	01/07/11	7º DIRES

Também realizamos 01 reunião ampliada da rede ouvidorias em 02/06/11. Contudo nesta oportunidade ficou claro a dificuldade de deslocamento dos ouvidores lotados no interior do estado em virtude do valor da diária paga aos servidores não cobrir o custo de hospedagem e transporte. Desta forma a participação dos ouvidores ficou comprometida.

Outra ação de acompanhamento e monitoramento realizada foi a avaliação das demandas inseridas mensalmente pelas Ouvidorias. Neste momento avaliamos a utilização correta do Sistema OuvidorSUS, a qualidade e pertinência do registro além da qualidade da resposta fornecida ao cidadão. Este acompanhamento foi feito

mensalmente durante todo o ano, exceto nos meses de Julho e Outubro em virtude das férias da técnica responsável e atraso no envio do Banco de dados por parte do DOGES respectivamente.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Do apresentado neste relatório referente ao ano de 2011 a ouvidoria não apresentou uma boa performance quanto ao almejado e planejado. Considera-se vários motivos entre eles as dificuldades de ampliação de sua rede cuja meta não se atingiu tendo em vista o contingenciamento vivenciado pelos órgãos do governo, como também falta de recursos humanos nas unidades que solicitaram implantação de ouvidorias porém, sem quadro de RH que pudesse dispor para servir na ouvidoria o que representa um de seus principais critérios.

Mesmo com as dificuldades apontadas conseguimos alcançar alguns resultados favoráveis ao nível de organização nos processos de trabalho, a exemplo da Capacitação para Elaboração de Relatórios com o objetivo de gerar pareceres fidedignos e tecnicamente melhor apresentados. Destaca-se também o trabalho de monitoramento da rede cujo resultado trouxe uma visão mais apurada das atividades desenvolvidas assim como a organização de suas gerencias, que possibilitou a distribuição adequada dos trabalhos como também favoreceu maior fluidez das ações junto a toda Rede.

Finalmente, percebe-se que falta maior engajamento dos gestores da Rede e Sub Rede SESAB de forma a agilizar as repostas as manifestações recebidas para que a Ouvidoria cumpra realmente seu papel no fortalecimento do sistema único de saúde na Bahia.