

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

A stylized graphic of the Brazilian flag, featuring a green field with a large yellow rhombus in the center. Inside the rhombus is a blue globe with white stars and a white band across it. The flag is depicted with a slight 3D effect and a shadow.

**RELATÓRIO DE GESTÃO
OUVIDORIA SUS BAHIA - 2012**

BAHIA

DEZEMBRO - 2012

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 - 2012

BAHIA

1. APRESENTAÇÃO

Este relatório tem por finalidade apresentar as ações desenvolvidas pela Ouvidoria SUS Bahia no ano de 2012, em cumprimento as metas definidas nos instrumentos de gestão do nosso Estado, tais como PPA, PES, SISPACTO, em consonância com a SESAB e a Ouvidoria Geral do Estado, bem como, baseadas no compromisso firmado com o Departamento de Ouvidoria Geral do SUS, contribuindo efetivamente no processo de descentralização das Ouvidorias no nosso estado, ampliando e fortalecendo o Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS.

Encontra-se sistematizado em quatro partes, sendo que a primeira relata as atividades desenvolvidas pela Coordenação, estabelecendo um comparativo com as metas e compromisso, a segunda faz uma análise qualitativa dos dados referentes às manifestações cadastradas no Sistema Informatizado Ouvidor SUS, a terceira refere-se à análise da execução orçamentária e financeira e a 4ª, trata-se das considerações finais.

Enfim, enquanto Ferramenta de Gestão tem como propósito contribuir com os gestores na tomada de decisão, propondo um direcionamento na elaboração e execução das Políticas Públicas.

2. INTRODUÇÃO

A relevância dada ao trabalho das Ouvidorias do SUS no País nestes últimos anos tem contribuído significativamente para a estruturação da Rede, de forma qualificada e integrada, constituindo assim o Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS com a participação dos Estados, do Distrito Federal e o DOGES, o qual, enquanto ente Federal tem apoiado e estimulado a criação dessas estruturas, propondo a adesão ao Projeto de Qualificação para ampliação do Sistema Nacional de Ouvidoria do SUS, tendo como finalidade a descentralização do serviço para as Secretarias Municipais da Saúde.

Durante o ano de 2012 houve um grande avanço no trabalho da Ouvidoria SUS Bahia, a qual desenvolveu as suas ações à luz das metas estabelecidas nos instrumento de Gestão do nosso estado, tais como PPA, PES, SISPACTO e Agenda Estratégica da Saúde, bem como baseado no compromisso firmado com o Departamento de Ouvidoria Geral do SUS.

Pode-se perceber a descentralização das Ouvidorias do SUS no Estado através da implantação e implementação de ouvidorias nas Unidades da Rede SESAB e nas Secretarias Municipais da Saúde, formando assim a Rede de Ouvidorias SUS Bahia. Vale ressaltar que a Ouvidoria, como indicador Universal no Contrato Organizativo de Ação Pública – COAP foi de grande relevância para o processo de descentralização do serviço para os municípios, considerando-se que muitos gestores pactuaram a implantação de Ouvidoria no SISPACTO.

3. AÇÕES DESENVOLVIDAS

A Ouvidoria SUS Bahia desenvolveu as suas ações na perspectiva de atender as metas estabelecidas no compromisso 10 do PPA, bem como no Projeto de Descentralização das Ouvidorias do SUS, numa parceria com o Departamento de Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/MS.

- Participação no Projeto Nacional de Descentralização das Ouvidorias do SUS com o objetivo de descentralizar o serviço no Estado;
- III Reunião Ampliada da Rede SUS Bahia com o objetivo de discutir os processos de trabalho da Rede;
- Sensibilização dos gestores municipais através de palestra na CIB;
- Implantação de Ouvidoria em 03 Unidades da Rede SESAB: Hospital Especializado Lopes Rodrigues, Hospital Geral João Batista Caribé, Centro Estadual de Prevenção e Reabilitação do Portador de Deficiência - CEPRED;
- Realização de 02 capacitações dos novos Ouvidores da Rede SESAB e de 06 Secretarias Municipais da Saúde (Simões Filho, Jequié, Itabuna, Ilhéus Teixeira Freitas e Bom Jesus da Lapa);
- Implantação de Ouvidoria na Secretaria Municipal da Saúde de Bom Jesus da Lapa;
- Implementação das Ouvidorias de duas Macrorregiões: Extremo Sul e Centro Norte e três Secretarias Municipais da Saúde (Cruz das Almas, Guanambi e Vitória da Conquista);
- Participação nas reuniões do SISPACTO em Salvador e Barreiras com o objetivo de pactuar a implantação de ouvidorias nas Secretarias Municipais da Saúde,
- Realização de reuniões com a sub-rede da SESAB com o objetivo de sensibilizar os setores quanto à importância da resposta em tempo hábil às demandas da Ouvidoria;
- Realização do Curso de Tipificação e Tratamento das Demandas no Sistema Informatizado Ouvidor SUS;
- Realização da 4ª Reunião Ampliada da Ouvidoria SUS Bahia com o objetivo de avaliar o trabalho realizado no ano de 2012 e o Planejamento das Ações para o ano de 2013.

4. EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A Ouvidoria SUS Bahia na perspectiva de cumprir as metas e os compromissos dos Instrumentos de Gestão e do Projeto de Descentralização do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS, no ano de 2012, teve como incentivo financeiro o valor de R\$ 320.585,00. No que tange à execução da despesa orçamentária do bloco de gestão fonte 84, foi orçado o valor de R\$ 92.000,00 e suplementado mais R\$ 80.000,00 totalizando o valor de R\$ 172.000,00, para realização das suas metas-produtos.

Para tanto, o orçamentário foi dividido nos seguintes elementos:

14 – Diária Civil: R\$ 13.477,40

30 – Material de Consumo: R\$ 2.100,83

33 – Passagens e Deslocamentos: R\$ 38.476,82

39 – Serviços de terceiros: R\$ 68.995,00

52 – Equipamento e Material Permanente: R\$ 1.810,00 (compra de 01 impressora colorida).

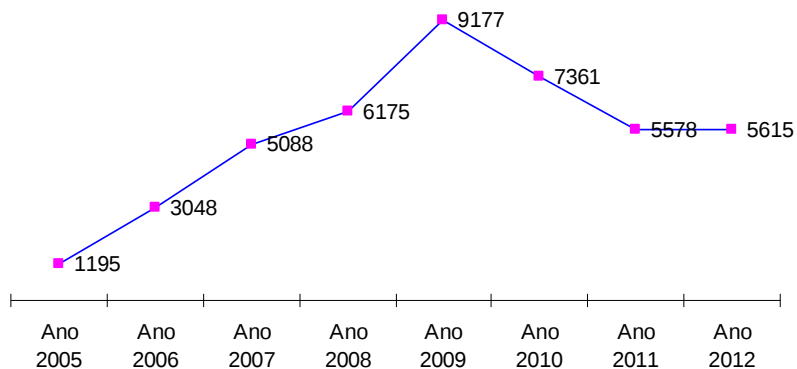
Sendo assim, foram utilizados 62,31% do orçamento, ou seja, liquidado em torno de R\$ 110.913,23.

3. ANÁLISE GERAL DOS DADOS

Os dados apresentados neste relatório foram extraídos da planilha Excel, enviada pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS – DOGES em 04 de janeiro de 2013, referente às demandas registradas no sistema informatizado OuvidorSus durante o ano 2012.

No decorrer do ano foram registradas 5.615 manifestações, havendo um acréscimo de 0,66% no número de demandas em relação ao ano anterior. Abaixo, o gráfico 1, ilustra a evolução das demandas da Ouvidoria SUS Bahia, conforme o ano de registro.

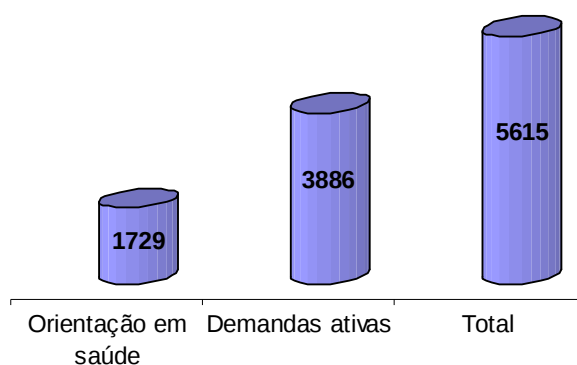
Gráfico 1. Evolução Anual das Demandas da Ouvidoria SUS Bahia.



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

A Ouvidoria SUS Bahia prestou 1.729 orientações sobre ações e serviços de saúde existentes em nosso Estado durante o ano de 2012. Essas orientações, dado o seu caráter informativo, são contabilizadas, contudo não geram protocolo para um tratamento posterior, como é o caso das 3.886 demandas que são classificadas e categorizadas, encaminhadas aos órgãos competentes para pronunciamento e posterior envio de respostas aos cidadãos.

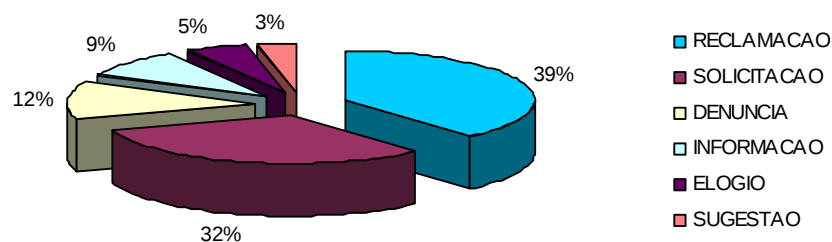
Gráfico 2. Total de Acessos em 2012



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

O gráfico abaixo, refere-se à classificação das manifestações no ano de 2012. O elevado percentual de reclamações (39%) denota que apesar do acesso do cidadão aos serviços, estes são oferecidos de forma deficiente, acarretando insatisfação. As solicitações (32%) constataam a dificuldade de acesso dos cidadãos aos serviços disponibilizados pelo SUS, enquanto as denúncias (12%) apontam as irregularidades que lesam o SUS, comprometendo a prestação dos serviços.

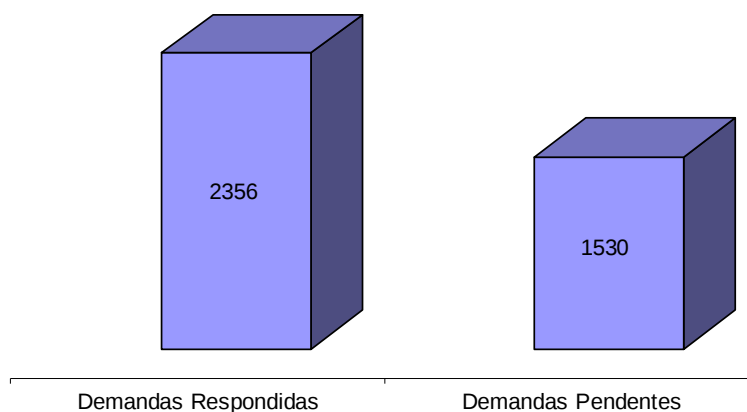
Gráfico 3. Classificação das demandas de 2012



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

O Gráfico abaixo demonstra um percentual de 61% de demandas efetivamente respondidas ao cidadão e 39% pendentes. Pode-se perceber que a falta de resposta continua sendo o grande entrave do serviço, o que impacta negativamente na eficiência da Ouvidoria e da gestão, fragilizando a credibilidade junto ao cidadão. No que se refere às demandas pendentes, 1530, encontram-se com prazo de resposta vencido e destas 485 são solicitações, as quais merecem prioridade de resposta devido a urgência.

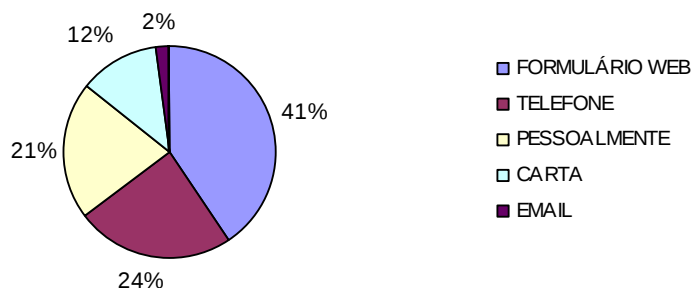
Gráfico 4. Situação Geral das Manifestações de 2012



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

De acordo com o gráfico abaixo a internet foi o meio de acesso mais utilizado para o registro de demandas com 41%, o que constata a sua ampla utilização no Estado. Em seguida, o telefone com o percentual de 24% e o registro presencial 21%, consequência da descentralização do serviço de Ouvidoria para as Unidades, Centros de Referência e Macrorregiões.

Gráfico 5. Meio de Atendimento das manifestações de 2012



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

De acordo com a tabela abaixo, os assuntos mais demandados na Ouvidoria no ano de 2012, diz respeito à Gestão, Assistência à Saúde e Assistência Farmacêutica representando respectivamente 54%, 17% e 11% dos registros.

Tabela1. Assuntos das demandas de 2012

GESTÃO	2092	53,83%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	655	16,86%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	425	10,94%
PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE - ESF/PACS	164	4,22%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	84	2,16%
TRANSPORTE	78	2,01%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	67	1,72%
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	50	1,29%
FINANCEIRO	38	0,98%
SAMU	31	0,80%
OUVIDORIA DO SUS	29	0,75%
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	27	0,69%
CARTÃO SUS	27	0,69%
COMUNICAÇÃO	27	0,69%
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	24	0,62%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	18	0,46%
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL	16	0,41%
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL - SISTEMA CO-PAGAMENTO	16	0,41%
ALIMENTO	6	0,15%
(vazio)	5	0,13%
PROGRAMA NACIONAL DE DST E AIDS	5	0,13%
CONSELHO DE SAÚDE	2	0,05%
Total geral	3886	100%

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

4. ANÁLISE DOS DADOS POR CLASSIFICAÇÃO X ASSUNTO

Para uma análise mais detalhada das demandas relativas a 2012, será feito um cruzamento das classificações mais frequentes no ano com os principais assuntos abordados nas manifestações.

4.1 Reclamação

Reclamação continua sendo a classificação preponderante na Ouvidoria SUS Bahia. Filtrando os principais assuntos decorrentes desta classificação, referente a Gestão/Recursos Humanos/ percebe-se que a Insatisfação com profissional médico representa a maioria das reclamações. Abaixo, segue relação dos assuntos mais demandados no ano 2012.

Tabela 2. Reclamação/ Gestão/ Recursos Humanos /Insatisfação

MÉDICO	172	40,86%
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	49	11,64%
ENFERMEIRO	39	9,26%
EQUIPE DE SAÚDE	35	8,31%
OUTROS	34	8,08%
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	16	3,80%
DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	15	3,56%
NÃO ESPECIFICADO	11	2,61%

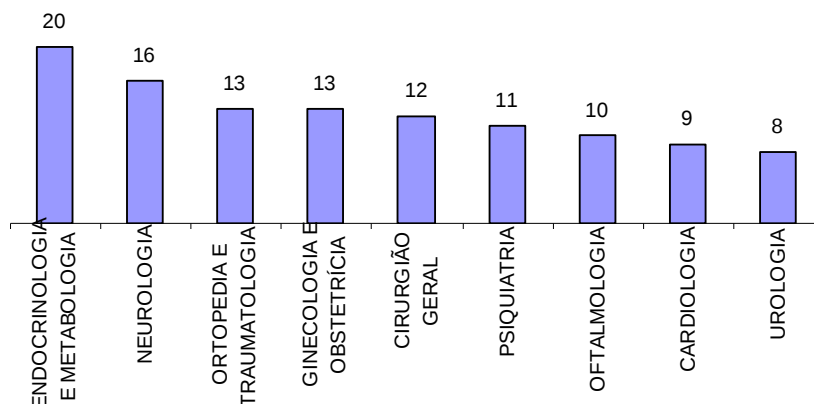
Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

4.2 Solicitação

O número elevado de solicitação descreve a precariedade dos serviços ofertados pelo SUS à população, pois quando o cidadão não consegue o acesso pela vias normais, recorre a Ouvidoria para ter seu pleito atendido.

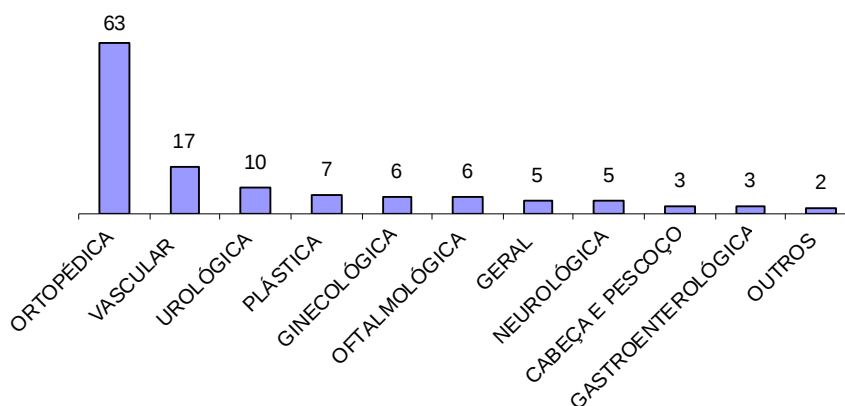
Analisando mais detalhadamente as solicitações, no que se refere ao assunto Assistência à Saúde, verificou-se que os sub-assuntos Consulta/ Atendimento/ Tratamento e Cirurgia foram os mais demandados. Os gráficos 6 e 7 relacionam as principais especialidades nos dois casos.

Gráfico 6. Consulta/Atendimento/Tratamento



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Gráfico 7. Cirurgia



Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

4.3 Denúncia

Pode perceber que a Gestão é o assunto mais demandado nesta classificação considerando-se que engloba todas as situações que envolvem a gerência necessária ao funcionamento do SUS, incluindo com suficiência e qualidade ações e serviços de saúde.

Considerando o universo de denúncias recebidas no ano passado, 67% são manifestações de caráter anônimo ou sigiloso.

De acordo com as tabelas abaixo o assunto Gestão/ Recursos Humanos/ Insatisfação e Trabalhador em Saúde foram os mais demandados.

Tabela 3. Denúncia/ Gestão/ RH/ Insatisfação

MÉDICO	33
OUTROS	9
EQUIPE DE SAÚDE	7
DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	7
ENFERMEIRO	5
MOTORISTA	4
SECRETÁRIO DE SAÚDE	4
SEGURANÇA	2
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	1
NÃO ESPECIFICADO	1
AUXILIAR DE ENFERMAGEM	1
FISIOTERAPEUTA	1
INSATISFAÇÃO	75

Tabela 3. Denúncia/ Gestão/ RH/ Trabalhador em Saúde

ACÚMULO DE CARGOS	34
NÃO CUMPRIMENTO DE CARGA HORÁRIA	17
OUTROS	12
NÃO COMPARECIMENTO	4
DESVIO DE FUNÇÃO	3
CONTRATA	2
EXONERAÇÃO/DEMISSÃO	2
TRABALHADOR EM SAÚDE	74

5. DEMANDAS INSERIDAS x RESPONDIDAS PELA REDE DE OUVIDORIA SUS BAHIA, UNIDADES DA REDE E MACRORREGIÕES

Tabela 4. Demandas Inseridas X Resposta Pendente

Nível Central e Unidades da Rede	Inseridas	Pendentes
SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DA BAHIA	2866	1240
CEDAP	145	28
HOSPITAL GERAL DO ESTADO	130	14
HOSPITAL CLÉRISTON ANDRADE	128	23
HOSPITAL ROBERTO SANTOS	126	39
HEMOBA	104	14
HOSPITAL ERNESTO SIMÕES FILHO	90	46
CENTRO ESTADUAL DE ONCOLOGIA	78	12
INSTITUTO DE PERINATOLOGIA DA BAHIA	53	34
HOSPITAL GERAL PRADO VALADARES	39	31
HOSPITAL MANOEL VICTORINO	24	6
HOSPITAL CAMAÇARI	23	10
HOSPITAL OTÁVIO MANGABEIRA	23	14
LABORATÓRIO CENTRAL DO ESTADO DA BAHIA	10	0
HOSPITAL VITÓRIA DA CONQUISTA	5	2
Total geral	3886	1513

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 5. Demandas Inseridas X Resposta Pendente

Macrorregiões	Inseridas	Pendentes
MACRORREGIÃO LESTE	16	9
MACRORREGIÃO OESTE	6	2
MACRORREGIÃO SUDOESTE	6	1
MACRORREGIÃO NORDESTE	5	1
MACRORREGIÃO NORTE	4	1
MACRORREGIÃO CENTRO-NORTE	3	3
MACRORREGIÃO CENTRO-LESTE	1	0
Total geral	41	17

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

6. DEMANDS ENCAMINHADAS PARA AS ÁREAS TÉCNICAS x DEMANDAS RESPONDIDAS PELA SUB-REDE.

As áreas técnicas, responsáveis pelo pronunciamento às demandas, são parceiros importantes para o serviço de Ouvidoria. Considerando que o número de manifestações pendentes, ou seja, sem resposta, é o principal e recorrente problema já descrito neste e em relatórios anteriores destacamos na tabela 6 a relação das áreas técnicas com acesso ao sistema informatizado OuvidorSUS, on line, e que possuem um número representativo de demandas pendentes.

Tabela 6. Sub-rede X Demanda sem resposta

Sub-rede (Nível Central)	Encaminhadas	Sem resposta
SUPERINTENDENCIA DE ASSISTENCIA FARMACEUTICA CIENCIA E TECNOLOGIA	109	98
SUPERINTENDENCIA DE RECURSOS HUMANOS	57	48
DIRETORIA DE GESTAO DA REDE PRÓPRIA	48	37
SUPERINTENDENCIA DE REGULAÇÃO GESTAO À SAUDE	39	5
AUDITORIA DA SECRETARIA ESTADUAL DE SAUDE DA BAHIA	19	19
DIRETORIA DE ATENÇÃO BASICA	15	14
DIRETORIA DE VIGILANCIA SANITARIA E AMBIENTA - SUVISA	7	7
FUNDO ESTADUAL DE SAUDE DA BAHIA	5	5
GABINETE DO SECRETÁRIO ESTADUAL DE SAUDE DA BAHIA	5	4
DIRETORIA DE GESTAO AO CUIDADO - SAIS	4	4
DIRETORIA GERAL SECRETARIA ESTADUAL DE SAUDE - BAHIA	3	3
SUPERINTENDENCIA DE ANTENÇÃO INTEGRAL A SAUDE - APOIO	2	1
DIRETORIA DE ANTENÇÃO ESPECIALIZADA - SAIS	1	0
Total geral	314	245

Fonte: Sistema Informatizado OuvidorSUS

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apesar dos avanços da Ouvidoria SUS Bahia no ano de 2012, a qual desenvolveu as suas ações com o objetivo de atingir as metas definidas nos instrumentos de gestão como já descrito no início deste documento, várias foram as dificuldades encontradas, principalmente no que se refere à implantação e implementação das ações devido ao déficit de Recursos Humanos nas unidades da Rede SESAB e nos municípios, bem como o desconhecimento do gestor quanto ao papel da ouvidoria e a sua importância enquanto ferramenta de Gestão.

Outro ponto importante a destacar é o não cumprimento de prazos de respostas às demandas de ouvidoria por parte da Sub-rede (Setores responsáveis pela resposta) o que tem impactado negativamente no trabalho da ouvidoria frente ao Departamento de Ouvidoria Geral do SUS e na sua credibilidade do serviço perante o cidadão.

Desta forma, as ações da Coordenação foram focadas na sensibilização dos gestores municipais e das Unidades da Rede Própria, no sentido de descentralizar o serviço, ampliando o acesso do cidadão e assegurando a sua participação efetiva para a melhoria dos serviços prestados pelo SUS, bem como na sensibilização da sub-rede, visando a agilidade das respostas ao cidadão respeitando os prazos estabelecidos no Sistema Informatizado Ouvidor SUS/ DATASUS .

De acordo com a análise das demandas recebidas na Ouvidoria, destaca-se o elevado número de reclamações/ denúncias, traduzidas na insatisfação do cidadão com os profissionais da assistência, evidenciando assim, o mau atendimento prestado nas unidades da Rede. Portanto, recomenda-se o desenvolvimento de um trabalho de educação permanente com os referidos profissionais, através do Humaniza SUS, visando à melhoria nas relações interpessoais e o entendimento do dever do servidor de prestar um bom atendimento.

Enfim, é importante que a Ouvidoria seja entendida pelos gestores como uma ferramenta de grande relevância para o aprimoramento institucional, fortalecendo a concepção de que a interação entre o gestor e o cidadão representa um efetivo mecanismo de gestão e do controle social para o aperfeiçoamento da qualidade e da eficácia das ações e serviços prestados pelo SUS.