

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

RELATÓRIO DE GESTÃO
OUVIDORIA SUS BAHIA - 2014

Bahia, janeiro de 2015

GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA

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

Exercício 2014

Jaques Wagner
GOVERNADOR DO ESTADO DA BAHIA

Jorge Solla
SECRETÁRIO DA SAÚDE

Elide Oliveira de Carvalho
COORDENADORA DA OUVIDORIA SUS BAHIA

Exercício 2015

Rui Costa
GOVERNADOR DO ESTADO DA BAHIA

Fábio Villas-Boas
SECRETÁRIO DA SAÚDE

COORDENAÇÃO DA OUVIDORIA SUS BAHIA

SUMÁRIO

1- INTRODUÇÃO.....	3
1.1 Organogramas Oficial e Funcional do Serviço.....	5
2 – AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA.....	6
2.1 Ações Estratégicas.....	6
2.1.1 Principais Atividades desenvolvidas pela coordenação.....	7
2.2 Participação em Eventos.....	8
2.3 Execução Orçamentária.....	9
3- ANÁLISE DOS DADOS(quantitativa e qualitativa).....	11
3.1 Metodologia de Análise.....	11
3.2 Evolução Anual.....	11
3.3 Canais de Entrada.....	12
3.4 Classificação.....	13
3.5 Assuntos Mais Demandados.....	14
3.5.1 Gestão.....	15
3.5.2 Assistência à Saúde.....	16
3.5.3 Assistência Farmacêutica.....	17
3.6 Status.....	19
4- CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	22
ANEXO1.....	23

1- INTRODUÇÃO

O presente relatório tem por objetivo fazer uma breve apresentação da Ouvidoria SUS/BA, e relatar as atividades desenvolvidas no ano de 2014, bem como a análise dos dados advindos da participação cidadã a partir das demandas recebidas na Ouvidoria no referido ano. Em princípios apresentam-se aspectos gerenciais e administrativos do serviço, em seguida as ações estratégicas desenvolvidas pelas gerências e posteriormente a análise interpretativa dos dados, a partir das demandas recebidas.

A Ouvidoria SUS/Bahia 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, (conforme organograma constante na página 5 deste relatório) e uma rede de 48 Ouvidorias, que utilizam o Sistema Informatizado OuvidorSUS, assim distribuídas: 12 hospitais estaduais, 01 Hospital universitário, 01 maternidade estadual, 03 Centros de Referência (CICAN, CEPRED e CEDAP), Fundação de Hematologia e Hemoterapia da Bahia - HEMOBA, Fundação Estadual Saúde da Família – FESF, LACEN (Laboratório Central), 09 Macrorregiões e 19 municípios. A relação completa das Ouvidorias encontra-se no anexo 1, contido neste relatório.

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 elogios. Tem como valores:

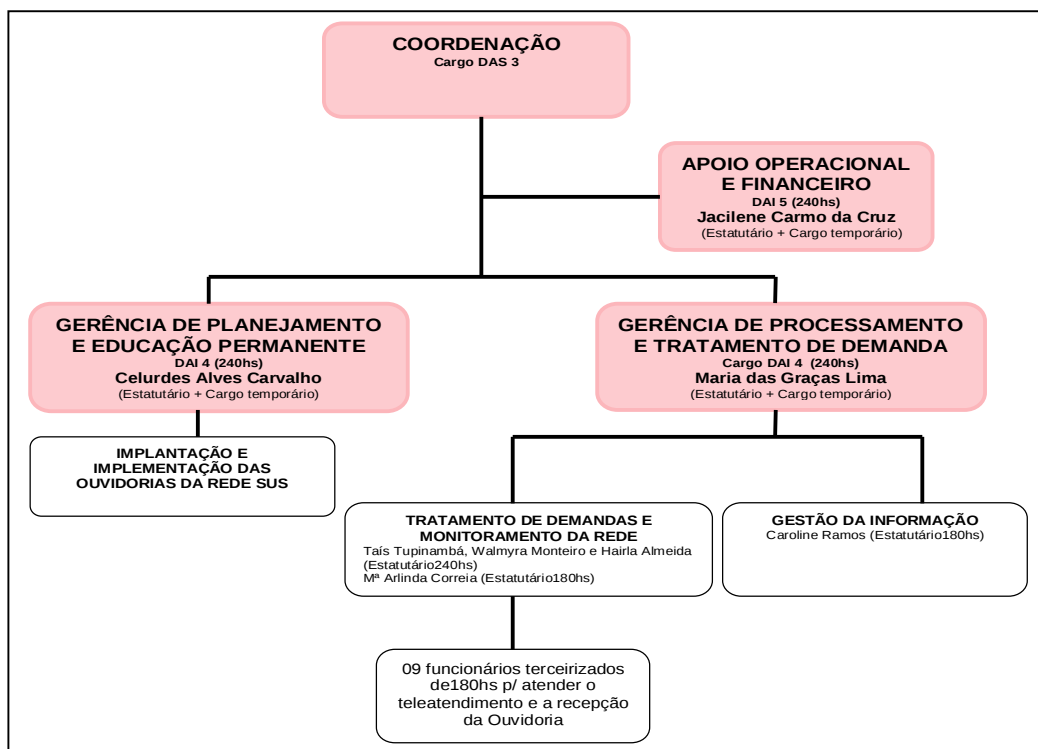
- Zelar por ações que garantam as questões éticas assegurando a privacidade e a confidencialidade em todas as etapas do processamento das manifestações registradas na Ouvidoria;
- Democratizar o acesso às informações coletivas de saúde;

- Ter respeito ao cidadão com garantia de respostas às suas demandas, de acordo com os Princípios e Diretrizes do SUS;
- Agir com autonomia, integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
- Contribuir para a observância dos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência da administração.

As suas ações são desenvolvidas em consonância com os Princípios e Diretrizes do SUS, com o PPA e com o Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS, descentralizando o serviço para os municípios e Unidades da Rede SUS, através do apoio à implantação e implementação de Ouvidorias no Estado, realizando capacitação dos técnicos e o monitoramento das Ouvidorias da Rede com o objetivo de desenvolver um trabalho unificado, de forma articulada e estruturada, respeitando a autonomia dos entes federados.

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.

1.1 ORGANOGRAMA OFICIAL E FUNCIONAL DO SERVIÇO



2 – AÇÕES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

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

2.1 AÇÕES ESTRATÉGICAS

Dentre as ações e estratégias destaca-se o Contrato Organizativo de Ação Pública-COAP, no qual a Ouvidoria está com um indicador específico: **“Proporção de municípios com Ouvidorias implantadas,”** contribuindo significativamente para a descentralização do serviço através da implantação nas Secretarias Municipais da Saúde do estado. Vale ressaltar que o Estado não aderiu ao COAP, porém os indicadores foram utilizados no SISPACTO.

Portanto, tem como principais ações estratégicas:

- Coordenar a Rede de Ouvidoria em Saúde, atendendo aos Princípios e Diretrizes do SUS, descentralizando o serviço para as Secretarias municipais da Saúde, as Unidades da Rede SUS Bahia e as 09 macrorregiões da saúde, de forma a garantir o funcionamento de ouvidorias em todo Estado, ampliando cada vez mais o acesso do cidadão aos serviços disponibilizados pelo SUS;
- Participação no Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS com o DOGES (Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/MS), todos os Estados e o Distrito Federal com o objetivo de desenvolver um trabalho unificado, de forma articulada e estruturada, respeitando a autonomia dos entes federados;
- Estimular e apoiar os Municípios na criação de Ouvidorias, através de Seminários de Sensibilização dos Gestores das secretarias municipais da Saúde e da participação nas reuniões da CIB, CIR, COSEMS, etc.

- Zelar por ações que garantam as questões éticas assegurando a privacidade e a confidencialidade em todas as etapas do processamento das manifestações registradas na Ouvidoria.
- Promover parceria com entidades de defesas dos direitos do cidadão.
- Gerenciar e monitorar as demandas cadastradas, acompanhando todo o seu trâmite junto à Rede de Ouvidorias e os setores competentes;
- Elaborar e desenvolver projetos de capacitação, fórum, seminário e evento para sensibilização de gestores acerca do trabalho das ouvidorias, além da divulgação do serviço através da mídia cartazes e folders.
- Realizar o acompanhamento e monitoramento das Ouvidorias da Rede SUS Bahia;
- Elaborar os relatórios gerenciais com informações advindas da participação cidadã, extraídas do Banco de Dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS.

2.1.1 Principais atividades desenvolvidas pela Coordenação

Durante o ano de 2014 a Ouvidoria desenvolveu o seu trabalho com o objetivo de atingir as metas definidas no compromisso 11 do Programa Bahia Saudável: **“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,”** descentralizando o serviço para os municípios e unidades da Rede, apoiando a implantação e a implementação das Ouvidorias, através do treinamento e monitoramento dos técnicos. Para tanto, foram desenvolvidas as seguintes atividades:

- Capacitação de Novos ouvidores com o objetivo de implementar as Ouvidorias da Rede SUS Bahia (HGMEF, HGESF, HMEV, Maternidade Federal Clémio de Oliveira, Macrorregião Oeste, Macrorregião Nordeste, Macrorregião Extremo Sul, SMS Porto Seguro, SMS Ilhéus, SMS Itabuna, SMS Vitória da Conquista;
- Implantação da Ouvidoria da Secretaria da Saúde do município de Itabuna;
- Participação como membro efetivo do Colegiado de Gestão da SESAB;
- Realização do Seminário de Sensibilização dos Gestores das Secretarias Municipais da Saúde e Hospitais da Rede SESAB com o objetivo de descentralizar o serviço, com a participação de 100 pessoas;

- Capacitação da sub-rede de 02 macrorregiões: Oeste e Nordeste, com a participação de 45 municípios;
- Realização de reuniões técnicas com os ouvidores de macrorregiões com o objetivo de discutir as dificuldades do serviço e orientá-los quanto a importância da participação da ouvidoria nas Comissões Intergestores Regionais, visando a sensibilização dos gestores municipais quanto a emissão das respostas às demandas da ouvidoria, dentro do prazo estabelecido;
- Realização do monitoramento das ouvidorias da Rede SESAB;
- Revisão do manual de Normas e Rotinas da Ouvidoria SUS Bahia e da Cartilha de Implantação de Ouvidoria

2.2 PARTICIPAÇÕES EM EVENTOS

- Participação na II EXPOGEP- Mostra Nacional de Experiências em Gestão Estratégica e Participativa no SUS com apresentação de trabalho e Premiação (02 a 06/02/2014) Brasília-DF
- Participação na apresentação do Programa Mais Médicos realizada pela SESAB no Hotel Fiesta;
- Participação do debate: Gestão da Educação e Trabalho na Saúde - Debatendo a Política Pública e Ações no SUS/BA, realizado na Escola de Formação Técnica Prof. Aristidez Novis – EFTS, promovido pela Escola Estadual de Saúde Pública;
- Participação do Iº Fórum de Regulação do Estado da Bahia realizado no Hotel Pestana;
- Participação no XI Congresso da Rede Unida Diálogo Brasil + Portugal em Fortaleza/Ce;
- Participação das reuniões do Sistema Nacional de Ouvidorias (DOGES/MS) ;
- Presença nas reuniões do Conselho Estadual da Saúde e da CIB como ouvinte;
- Participação em reunião da Câmara Técnica de Informática e Informação da SESAB, realizada no CEDAP;

- Participação como palestrante da Roda de Educação Permanente na FESF/SUS;
- Participação da IIª Audiência Pública de Saúde realizada pela Ouvidoria Popular Comunitária;
- Participação da atividade em comemoração ao dia da Assistente Social e Cerimônia de posse da nova diretoria, realizada no Hotel Sol Bahia;
- Apresentação do serviço na Oficina de Estágio promovida pela Escola Estadual de Saúde Pública – EESP;
- Participação de Reunião de Ouvidores da rede da Ouvidoria Geral do Estado na SEAGRI;
- Participação do Iº Encontro Inter-regional de Ouvidoria das Secretarias de Saúde, no Rio de Janeiro/RJ;
- Participação no IIº Encontro de Ouvidorias Estaduais promovido pelo DOGES/MS em Brasília/DF;
- Participação como palestrante no IIº Seminário de Ouvidoria do Hospital Especializado Otávio Mangabeira;
- Participação no Encontro de Ouvidores Estaduais promovido pela Ouvidoria Geral do Estado da Bahia – OGE na Cidade do Saber em Camaçari;
- Presença na Inauguração da Unidade de Pronto Atendimento do Hospital Roberto Santos;
- Participação como palestrante no Seminário promovido pelo Serviço Social do HGE sobre a atuação do Assistente Social na Ouvidoria SUS/Bahia;
- Participação como palestrante no Seminário de Auditoria promovido pela Auditoria do SUS no Hotel Fiesta;
- Participação como palestrante no Seminário Controle Social e Cidadania, promovido pelo Conselho Municipal de Assistência Social;

2.3 EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A Ouvidoria SUS/Ba teve previsão orçamentária para o ano de 2014 na fonte 284 o valor de **R\$ 306.000,00**, sendo que, para executar as despesas foi utilizado um saldo remanescente como despesa na fonte 684 o valor de **R\$ 60.025,99**, sendo distribuído conforme elementos a seguir:

Diárias: R\$ 7.772,20

Passagens/deslocamentos: R\$ 8.186,81

Serviços terceirizados: R\$ 13.718,91

Material Permanente: R\$ 30.228,12

Material de consumo: R\$ 0,0

Despesas do exercício anterior: R\$ 119,95

Quanto à despesa firmada com o Convênio Federal nº. 757750/2011, teve o valor de **R\$ 70.990,00**. Assim, o total de despesas foi de **R\$ 130.925,99**.

3 - ANÁLISE DE DADOS(quantitativa e qualitativa)

3.1 METODOLOGIA DE ANÁLISE

As informações contidas neste relatório provenientes do Banco de Dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS de 07 de janeiro de 2015, fornecido pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS – DOGES e expressam o quantitativo de demandas registradas pela Ouvidoria SUS/Bahia no período de 01/01/2014 à 31/12/2014.

Salienta-se que os dados apresentados referem-se tanto às demandas do cidadão **registradas** no Sistema Informatizado OuvidorSUS/ DATASUS (inseridas, tratadas e encaminhadas , para pronunciamento dos órgãos competentes), quanto às não protocoladas (**orientação e educação em saúde** – pontuadas no sistema, cujo caráter informativo possibilitou a resposta imediata ao cidadão).

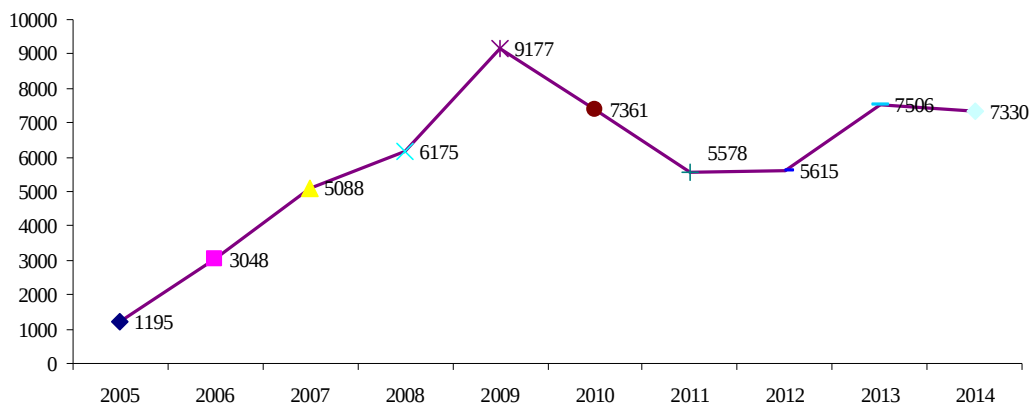
.

3.2 EVOLUÇÃO ANUAL

A Ouvidoria SUS/Bahia recebeu um total de **7.330** demandas em 2014, o que representa um decréscimo de registros no percentual de **2,4%** em relação ao ano anterior. Salienta-se que esta somatória corresponde ao total de demandas protocoladas, que em 2014 correspondeu a **6.028**, com as demandas de orientação e educação em saúde, que corresponderam a um total de **1.302** registros.

Uma análise do perfil do cidadão demonstra que 62% das manifestações são procedentes de mulheres, o que reforça as análises contemporâneas que já demonstram o crescimento e participação feminina na esfera pública. Outro dado importante é que um percentual de aproximadamente 30% das pessoas afirmou ter concluído o ensino médio e 15% tinham o nível universitário. Tal indicador reforça a importância do investimento na Educação, como condição precípua para fortalecimento do controle social e construção da política pública de saúde.

Gráfico 1 – Evolução anual das demandas na Ouvidoria SUS/Bahia



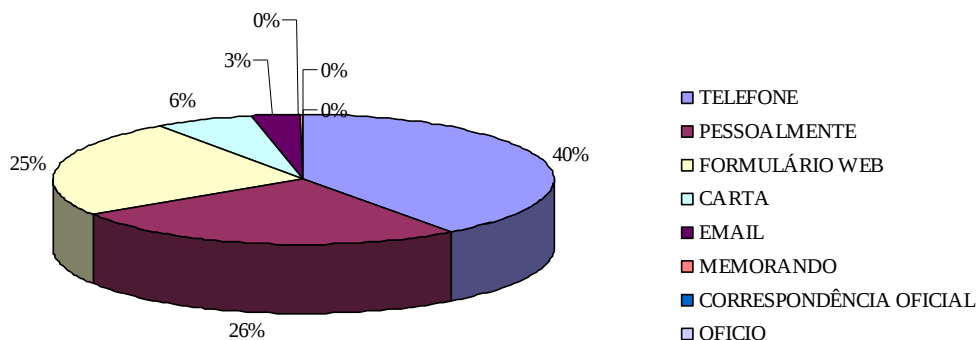
Fonte: Relatório, 2013 e Banco de Dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS, 07 de janeiro de 2015

Esse decréscimo de demandas pode ser resultado do ano atípico de 2014, que implicou em redução dos dias trabalhados no estado da Bahia, inclusive na Ouvidoria SUS/Bahia, com uma pequena redução na inserção das demandas, por conta de eventos como a Copa Fifa 2014, realizada no Brasil, tendo Salvador como uma das sedes.

3.3 CANAIS DE ENTRADA

Conforme gráfico abaixo, pode-se observar que do total de demandas protocoladas, o telefone foi o canal de entrada mais acessado pelo cidadão, com **2.403** registros, o que equivale a 40% do total. Contrário ao ano anterior, quando o Formulário Web, foi o mais acessado. Esta mudança é resultado do processo de implantação das Ouvidorias municipais no estado da Bahia, as quais foram inseridas no Nível 1 do Sistema OuvidorSUS, e passaram a receber via Formulário WEB as suas próprias demandas. Em seguida temos as demandas presenciais, com um total de 26%, devido ao trabalho desenvolvido pelas ouvidorias das Unidades da Rede SESAB e, em 3º lugar as de formulário Web com 25%.

Gráfico 2 – Meio de Atendimento na Ouvidoria SUS/Bahia



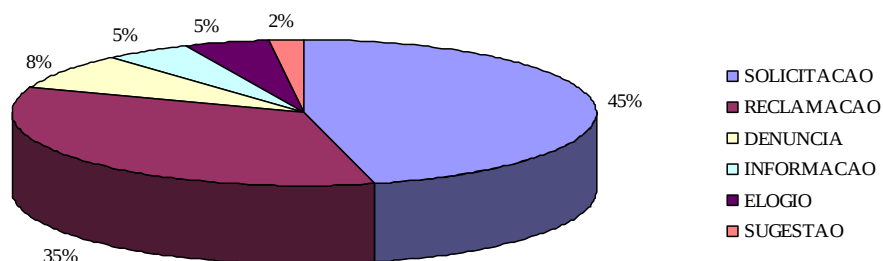
Fonte: Banco de Dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS

3.4 CLASSIFICAÇÃO

Conforme gráfico de número 03, no que tange a classificação das demandas foi verificado também mudanças importantes entre os anos de 2013 e 2014. No ano de 2013 as reclamações foram responsáveis, pela maioria das demandas protocoladas (42%), o que expressava a insatisfação do cidadão com os serviços prestados, entretanto em 2014, as solicitações representaram a maioria com um percentual de 45% de demandas protocoladas na Ouvidoria SUS/Bahia.

Esta situação reforça a necessidade imediata de rever a atenção aos serviços fornecidos pelo SUS, vez que, a classificação de solicitação, expressa a dificuldade de acesso do cidadão aos serviços, ou seja, ainda necessita do procedimento, consulta ou medicamento. Especificamente em 2014, verificamos que as solicitações foram ampliadas, também por conta da busca por medicamentos, conforme será demonstrado neste relatório no Gráfico 6.

Gráfico 3 – Classificação das demandas



Fonte: Banco de Dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS

3.5 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Quanto aos assuntos mais demandados no ano de 2014 pelos cidadãos na Ouvidoria SUS/Ba, o assunto Gestão vai ser o mais recorrente, sendo responsável pela inserção de 45% dos registros, seguido de Assistência à Saúde e Assistência Farmacêutica que em números percentuais aparecem com 21% dos registros cada.

Tabela 1 – Assuntos mais demandados na Ouvidoria SUS/Ba

Assunto 2014	Total
GESTÃO	2692
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1292
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	1274
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	133
TRANSPORTE	97
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	95
ESF/PACS	89
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	61
FINANCEIRO	45
SAMU	45
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	41
ALIMENTO	35
COMUNICAÇÃO	35
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	31
OUVIDORIA DO SUS	27
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	16
PROG. FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL - SISTEMA CO-PAGAMENTO	6
CARTÃO SUS	5
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL	4
CONSELHO DE SAÚDE	3
CARTA SUS	1
PROGRAMA NACIONAL DE DST E AIDS	1
Total Geral	6028

Fonte: Banco de Dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 2 – Comparativo dos assuntos mais demandados nos anos de 2013 e 2014

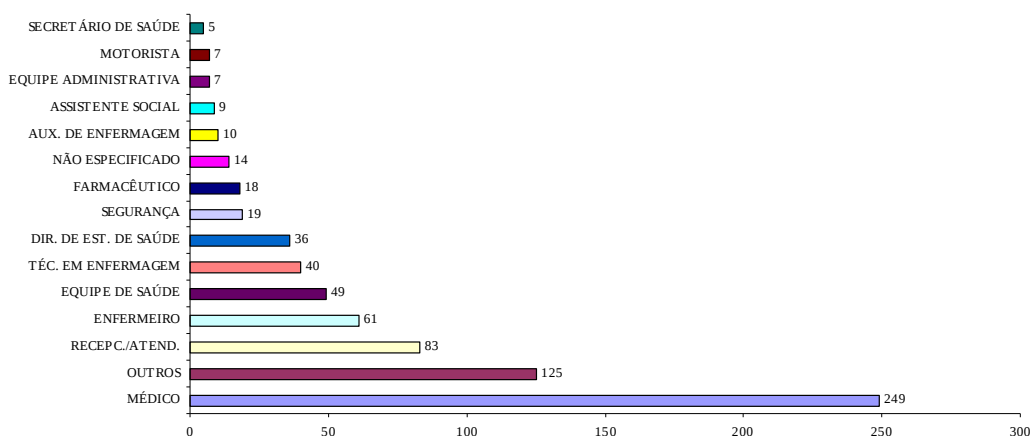
Assunto	2013	2014
GESTÃO	3550	2692
ASSIS. À SAÚDE	946	1292
ASSIS. FARMACÊUTICA	578	1274

Fonte: Banco de Dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS

3.5.1 Gestão

Se comparado com 2013, pode-se perceber que, embora com pequena redução, o assunto Gestão representou o mais demandado nesta Ouvidoria com **2.692** registros. Ao realizar um recorte neste assunto, verifica-se que a maior concentração esteve no subassunto recursos humanos, com 1.760 demandas e por sua vez na insatisfação com profissionais da saúde (744 registros), conforme gráfico 4.

Gráfico 4 – Assunto Gestão, Recursos Humanos, Insatisfação



Fonte: Banco de Dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS

A observação destes gráficos demonstra que o profissional médico permanece como aquele mais reclamado ou denunciado na saúde pública da Bahia, como já havia ocorrido em 2013. Estas reclamações estão relacionadas com o “descontentamento com a assistência prestada pelo trabalhador em relação ao procedimento ou comportamento do mesmo, bem como por imprudência, imperícia, negligência, erro técnico-profissional, inabilidade, indiscrição, informação incompreensível ou incompleta antes, durante ou após a realização do atendimento”. (DOGES, 2012).

3.5.2 Assistência à saúde

No campo da assistência à saúde, assunto que contempla a realização de procedimentos cirúrgicos ou diagnósticos, consultas, exames, transferências e internações, houve a inserção de **1.292** registros. Neste item, o subassunto mais demandado foi consulta/atendimento/tratamento representando um percentual de 30% das demandas aí inseridas, o subassunto cirurgia aparece na sequência, sendo responsável pela tramitação de 19% das demandas aí inseridas, o que traduz a dificuldade de acesso do cidadão a estes serviços.

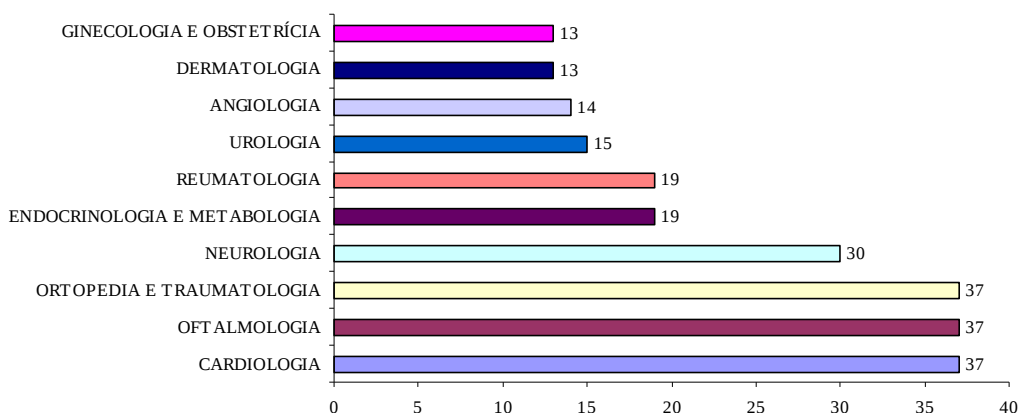
Tabela 3 – Subassunto mais demandado no assunto Assistência à Saúde

Assunto	SubAssunto 1	Total
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	Consulta/atendimento/tratamento	386
	Cirurgia	246
	Transferência de paciente	175
	Diagnóstico por ultra-sonografia	147
	Diagnóstico por ressonância magnética	58
	Diagnóstico em oftalmologia	53
	Diagnóstico em cardiologia	52
	Diagnóstico por endoscopia	32
	Diagnóstico por radiologia	29
	Diagnóstico - coleta de material	15
	Diagnóstico em neurologia	15
	Diagnóstico	14
	Diagnóstico por tomografia	13
	Diagnóstico em laboratório clínico	9
	Internação	8
	Diagnóstico em angiologia	7
	Diagnóstico em ginecologia/obstetrícia	7
	Diagnóstico por anatomia patológica e citopatologia	7
	Diagnóstico em otorrinolaringologia e fonoaudiologia	6
	Transplante	6
	Diagnóstico por medicina nuclear in vivo	4
	Armazenamento de células/tecidos - banco	3
Total		1292

Fonte: Banco de Dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS

A seguir apresentam-se as 10 especialidades mais mencionadas, sendo cardiologia, oftalmologia e ortopedia/traumatologia, as mais recorrentes. Importante salientar que em 2013, estas especialidades também foram as mais questionadas, a diferença é que ortopedia/traumatologia aparecia sozinha em 1º lugar.

Gráfico 5 – Assunto Assistência à Saúde, consulta/atendimento/tratamento



Fonte: Banco de Dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS

O relatório de 2013 já sinalizava que a busca por estas especialidades, em conjunto com a neurologia representavam o gargalo da Assistência média complexidade no estado da Bahia, cuja responsabilidade é da esfera municipal. Na mesma direção, o relatório de 2014 novamente demonstra esta situação e reitera a importância de ampliar e investir na prestação dos serviços e garantia destas especialidades para acompanhamento da população usuária dos serviços públicos de saúde.

3.5.3 Assistência Farmacêutica

Se comparado com o ano anterior, pode-se perceber que em 2014 houve uma ampliação expressiva de demandas inseridas no assunto Assistência Farmacêutica. Em 2013 foram registradas 578 manifestações neste assunto, já em 2014 o Banco de Dados contabilizou 1.274 registros. Destas, 51% estavam relacionadas à solicitação de medicamentos do Componente Especializados da Assistência Farmacêutica, de acordo com a tabela a seguir.

Tabela 4 – Assunto Assistência Farmacêutica

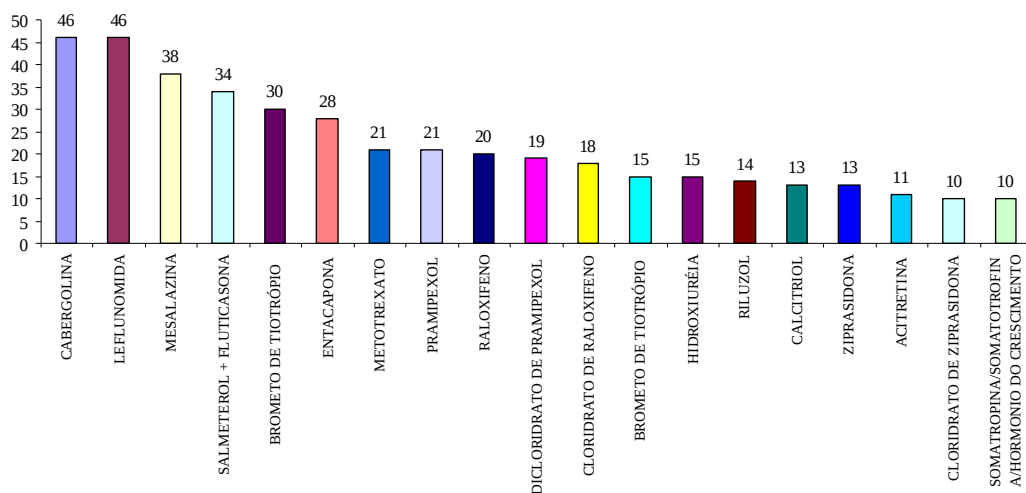
Assunto	SubAssunto 1	Total
ASSIS. FARMACÊUTICA	COMP. ESPEC. DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	650
	NÃO PADRONIZADO	359
	ATENÇÃO BÁSICA	209
	MEDICAMENTO ESTRATÉGICO	39
	OUTROS	9
	NÃO ESPECIFICADO	8
Total		1274

Fonte: Banco de Dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS

O recorte do fármaco no componente especializado vai demonstrar que os princípios ativos mais demandados no âmbito da Ouvidoria SUS/Ba foram a cabergolina e leflunomida. A cabergolina foi solicitada, sobretudo, para o tratamento do adenoma hipofisário (tumor na região da hipófise). Quanto à leflunomida, foi solicitada para o trato do reumatismo.

Importante ressaltar que os princípios ativos, mesalazina e calcitriol foram os medicamentos mais solicitados no ano de 2013, o que não se repetiu em 2014. Porém, quantitativamente o registro de demandas que versavam sobre mesalazina saltou de 14 em 2013 para 38 registros em 2014, quanto ao calcitriol permaneceram com 13 solicitações nos anos referidos. Verifica-se assim, que a solicitações destas medicações não reduziram, porém houve uma ampliação da busca pelos outros medicamentos.

Gráfico 6 - Princípio ativo mais solicitado



Fonte: Banco de Dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS

3.6 STATUS

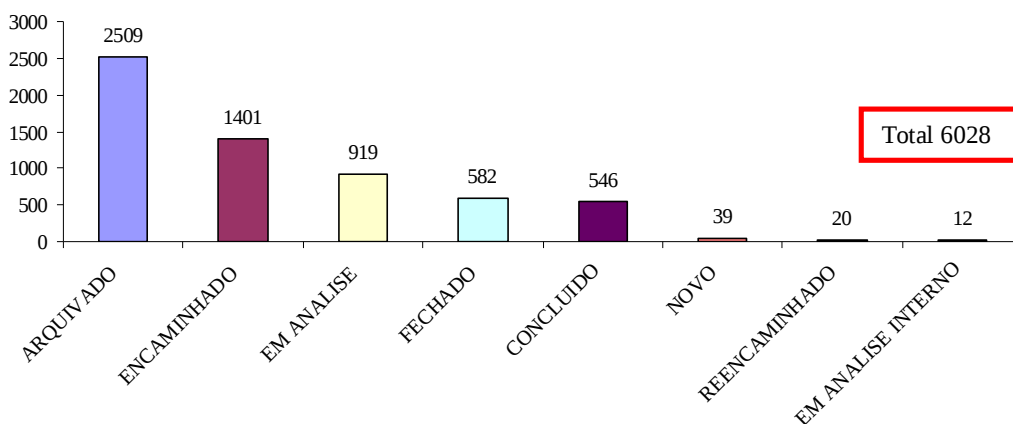
A análise do status permite observar o fluxo de encaminhamento das manifestações realizadas pelos cidadãos neste serviço. O resultado, a partir deste Banco de Dados demonstra que das 6.028 demandas protocoladas em 2014, um total de **2.509** já haviam sido respondidas e arquivadas automaticamente pelo sistema no mesmo ano e **582** encontram-se no status fechado, ou seja, a resposta também já tinha chegado ao cidadão. Este montante (arquivadas e fechadas) vai configurar o total de demandas cujas respostas, após avaliação da Ouvidoria, foram informadas e aceitas pelos cidadãos.

Com o findar do ano, percebe-se que **1.401** demandas permaneciam no status encaminhado, o que expressa que as manifestações ainda não foram visualizadas pela área técnica responsável pelo pronunciamento, numa pesquisa no Banco de Dados percebe-se que estas demandas encontram-se em 335 locais diferentes, entretanto a maior parte está sob a responsabilidade da Ouvidoria do Hospital Geral Roberto Santos (**151**) e na Diretoria de Gestão da Rede Própria (**71**).

Já as demandas no status em análise, aqui correspondem à **919** registros é que já foram visualizadas pela área técnica responsável, porém aguardam a resposta.

Além disso, **546** manifestações encontram-se no status concluído, o que significa que a área técnica já teria ofertado a resposta a ser direcionada para o cidadão, porém a mesma não teria sido avaliada pela Ouvidoria de origem.

Gráfico 7 – Status



Fonte:

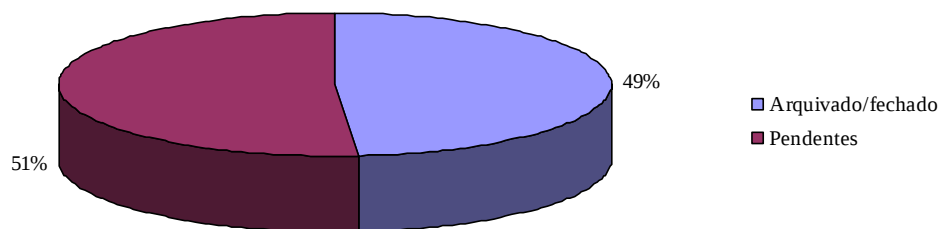
Banco de Dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS

O gráfico a seguir ilustra a resolubilidade (indicador que mensura o percentual de demandas resolvidas em relação ao quantitativo de entrada na Ouvidoria SUS/Bahia no ano

de 2014). Sobre este aspecto, constatou-se que a Ouvidoria atingiu o percentual de 51% de resolubilidade.

Este percentual é considerado baixo se relacionado ao ano anterior que foi de 60%, bem como a meta estabelecida pelo próprio serviço para o ano que foi de 80%. Importante reforçar que a Ouvidoria é um espaço de participação cidadã e os registros chegam voluntariamente neste serviço, portanto, a ausência de retorno para o cidadão acarreta reflexos para a Ouvidoria e também para a própria gestão, vez que ao buscar a Ouvidoria, o cidadão cria a expectativa de uma resposta que contemple o seu pleito.

Gráfico 8 – Resolubilidade, 2014



Fonte: Banco de Dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS

Salienta-se ainda que um quantitativo expressivo das demandas não respondidas aguardam pronunciamento das áreas técnicas situadas na própria Secretaria Estadual de Saúde – SESAB, portanto, considera-se importante as ações de sensibilização interna, no sentido de orientar os órgãos gestores quanto à importância de responder as manifestações encaminhadas, vez que elas traduzem informações sobre a construção e implementação da própria política.

A tabela a seguir apresenta informações sobre as unidades da SESAB que ao longo de 2014 mantiveram um quantitativo de registros sem resposta ao cidadão. Salienta-se que a SAFTEC (que aparece com 382 demandas pendentes), ao longo de 2014, esteve por um período sem interlocutor para acessar as demandas e fornecer as respostas aos cidadãos, chegando a um quantitativo de 528 demandas pendentes em outubro do referido ano.

Vale ressaltar que a situação de falta de medicamentos permanece e grande número das demandas continua sem resposta, fato agravado após o incêndio, que deixou a Diretoria de Assistência Farmacêutica sem espaço adequado para atendimento ao público, no que se refere a processo administrativo e demandas judiciais, o que tem gerado muita insatisfação ao cidadão, o qual procura a ouvidoria na esperança de ter a sua solicitação atendida.

Percebe-se a necessidade premente da resolução do problema através da reestruturação do setor, com a indicação de um profissional que possa atender o cidadão e orientá-lo quanto ao acesso do seu direito ao medicamento.

Tabela 5 - Sub rede com pendências

Último Destino	Total
SAFTEC	382
DGRP	155
SUPERH	39
SUREGS	14
DAE	11
SAIS - APOIO	11
DGC - SAIS	7
DIVISA - SUVISA	6
GAESC	5
DAE - SAIS	2
AUDITORIA	1
DIVEP - SUVISA	1
Total	634

Fonte: Banco de Dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS

Além da ampliação das demandas direcionadas para a SAFTEC e o quantitativo de pendências (98 mencionadas no relatório de 2013 e aumento para 382 em 2014), sinaliza-se também a ampliação das demandas na Diretoria de Gestão da Rede Própria – DGRP, de 73 em 2013 para 155 em 2014. Porém, houve a redução das demandas na SUPERH de 106 em 2013 para 39 em 2014.

O aumento do número de pendências na DGRP também foi consequência de um afastamento (licenças e férias) da interlocutora desta área técnica. Tanto a SAFTEC, quanto a DGRP tiveram a situação das mesmas regularizadas no final de 2014. Estas considerações reforçam a importância da garantia e permanência de um interlocutor nas áreas técnicas da SESAB, com vistas a garantir as respostas às demandas do cidadão.

4 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2014 a Ouvidoria SUS Bahia desenvolveu as suas ações em consonância com os Princípios e Diretrizes do SUS, com o PPA e o Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS descentralizando o serviço para os municípios e Unidades da Rede Própria, implementado e monitorando as Ouvidorias da Rede.

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 e monitoramento da Rede e sub-rede de Ouvidoria, visando à qualidade do serviço e a agilidade das respostas ao cidadão, respeitando os prazos estabelecidos no Sistema Informatizado Ouvidor SUS/ DATASUS.

As ações relacionadas ao acompanhamento da Rede no ano de 2014 tiveram um saldo positivo, em comparação ao ano de 2013, em virtude de uma reestruturação Ouvidoria no nível central e mudanças internas que foram realizadas como a incorporação do tratamento de demandas pela equipe do Call Center.

Várias foram as dificuldades enfrentadas para o cumprimento das metas, tais como

- A morosidade na descentralização dos Recursos Financeiros, o que retardou bastante a realização das capacitações e eventos de sensibilização dos gestores municipais, e, conseqüentemente, a descentralização do serviço para os municípios e unidades da Rede, bem como o monitoramento das ouvidorias implantadas ;
- Falta de Recursos Humanos nos municípios e Unidades da Rede para assumir a função de Ouvidor, o que vem dificultando significativamente a implantação e implementação de ouvidorias, já que a função requer a disponibilização de um servidor exclusivo para o serviço;
- A Copa do Mundo e as eleições em 2014, estes eventos retardaram bastante a realização das ações, devido à mobilização nacional;
- A morosidade ou inconformidades de respostas provenientes de algumas Superintendências, como a Superintendência de Assistência Farmacêutica,

Ciência e Tecnologia em Saúde – SAFTEC e Diretorias, como a Diretoria de Gestão da Rede Própria – DGRP.

No que se refere a análise dos dados no ano de 2014 pode-se perceber que houve uma redução do número de demandas cadastradas nesta Ouvidoria, isto devido ao processo de descentralização do serviço para os municípios, os quais passam a utilizar o Sistema Informatizado Ouvidor SUS e acolher as demandas advindas da internet.

Diante das dificuldades apresentadas a Ouvidoria tem como desafio:

- Apoio da Gestão ao Projeto de descentralização das Ouvidorias do SUS no Estado através da Implantação do serviço nas Secretarias Municipais da Saúde e Unidades da Rede SUS;
- Celeridade das respostas às demandas de ouvidoria pelos gestores, respeitando o prazo estabelecido pela Ouvidoria SUS Bahia, respaldada nas normas estabelecidas pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS- DOGES/MS;
- A implementação das Ouvidorias da Rede SUS Bahia através de monitoramento, capacitação de técnicos e infra-estrutura das unidades da rede SESAB.
- Divulgação da Ouvidoria através dos meios de comunicação bem como nas escolas através de trabalho educativo.

Importante reiterar que, como canal aberto à participação cidadã, a Ouvidoria do SUS é por vezes o último local que o cidadão recorre antes de buscar outras instâncias, como a esfera judicial. Portanto, as respostas em tempo hábil contribuem para a redução da judicialização da saúde, credibilidade da Ouvidoria e da própria Secretaria de Saúde do Estado da Bahia.

Enfim, o fortalecimento do serviço e a descentralização no estado, supõem também o reconhecimento de que a Ouvidoria, enquanto ferramenta de gestão e de fortalecimento do Controle Social contribui de forma significativa para o aprimoramento dos serviços prestados pelo SUS e a consolidação da Democracia através de uma Gestão Democrática e Participativa.

Anexo 1 - Relação das Ouvidorias da rede SUS/Bahia

OUVIDORIAS DA REDE PRÓPRIA	OUVIDORIAS REGIONAIS	OUVIDORIAS MUNICIPAIS	OUVIDORIAS FEDERAIS
Hospital Geral do Estado	Macrorregião Leste	Porto Seguro	Hospital Universitário Prof. Edgar Santos
Hospital Geral Roberto Santos	Macrorregião Oeste	Paulo Afonso	Hospital Ana Nery
Hospital Especializado Octávio Mangabeira	Macrorregião Norte	Teixeira de Freitas	
Hospital Ernesto Simões Filho(Sem ouvidor no momento)	Macrorregião Sul	Vitória da Conquista	
Hospital Manoel Victorino	Macrorregião Nordeste	Salvador	
Hospital Geral Clériston Andrade	Macrorregião Centro-Leste	Cruz das Almas	
Hospital Geral de Vitória da Conquista	Macrorregião Centro-Norte	Eunápolis	
Hospital Geral Prado Valadares	Macrorregião Extremo Sul	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 Especializado em Diagnóstico Assistência e Pesquisa		Itiuba	
Hospital Geral de Camaçari(Sem Ouvidor)		Ibotirama	
Laboratório Central		Buritirama	
Fundação Estatal de Saúde da Família		Barreiras	
		Bom Jesus da Lapa	
		Juazeiro	
		Itabuna	

