



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 - 2016

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

INTRODUÇÃO

Ouvidoria SUS/Bahia, se constitui em um importante instrumento de fortalecimento do controle social no SUS, na medida em que se configura enquanto um canal democrático de articulação e participação social, através do qual o cidadão, participa da política pública, por meio das suas denúncias, solicitações, reclamações, sugestões, informações e elogios.

O conjunto de todas as demandas advindas da participação cidadã, consolidadas em relatórios gerenciais, permitem ao gestor o conhecimento das situações-problemas e a partir daí, a correção de possíveis distorções na prestação de serviço público. Nesta perspectiva, a Ouvidoria atua com vistas à garantia do direito do cidadão, bem como importante ferramenta de gestão.

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

Durante o ano de 2016 a Ouvidoria SUS Bahia desenvolveu as suas ações com o objetivo de descentralizar o serviço no Estado, ampliando cada vez mais o acesso do Cidadão à Saúde, através da implantação e implementação de Ouvidorias nas Secretarias Municipais da saúde e Unidades da Rede SESAB, sendo meta presente em todos instrumentos normativos da Secretaria : Plano Plurianual da Saúde - PPA, Programação Orçamentária Anual – POA, da Programação Anual de Saúde- PAS , bem como no Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS, numa parceria com o Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/ MS.

O presente relatório tem por objetivo apresentar as ações desenvolvidas pela Ouvidoria SUS/Bahia no ano de 2016, bem como a análise quantitativa e qualitativa dos dados advindos da participação cidadã, a partir das demandas recebidas. Para tanto, foi subdividido em duas partes: a primeira destina-se a discutir os aspectos gerenciais e administrativos da Ouvidoria, como metas e atividades realizadas, 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 ano de 2016.

DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES

A ouvidoria, dentro do **Programa 200- Saúde Mais Perto de Você** está no **Compromisso 9: - Fortalecer a capacidade de gestão estadual do sus, qualificando as ações de sistematização, monitoramento e fiscalização, ampliando os canais de diálogo com a sociedade e o exercício do controle social – SESAB**, tendo como iniciativa: **Desenvolver ações para o fortalecimento da Ouvidoria SUS-Ba**

A meta da Ouvidoria SUS Bahia para o ano de 2016 era a implantação de Ouvidorias em 07 Unidades da Rede Própria e 20 Secretarias municipais da saúde. Vale ressaltar que no segundo quadrimestre a Ouvidoria realizou a Oficina de Implementação da Rede de Ouvidoria SUS/Bahia, com a participação de 22 municípios, com recurso do Convênio Nº 757750/2011, no período de 06 a 10 de Junho de 2016, com um valor de R\$ 22.970,00.. O evento teve como objetivo a implantação de ouvidoria nos municípios e a implementação das Ouvidorias existentes através da capacitação de novos técnicos, abrangendo os municípios dos Núcleos de Saúde:

Extremo Sul, Centro-Leste, Leste, Sudoeste, Sul, Centro Norte, Oeste. Apesar de todo investimento feito pela Ouvidoria SUS Bahia na realização das capacitações de novos técnicos apenas dois municípios implantaram o serviço, sendo que os demais alegaram o processo eleitoral e a possível mudança dos gestores municipais. No que se refere às Unidades da Rede SESAB, apenas o CREASI implantou ouvidoria neste ano

Atualmente a Rede SUS Bahia é constituída de 46 ouvidorias, sendo 26 em Unidades da SESAB e 20 Secretarias municipais da Saúde conforme descrito abaixo:

OUVIDORIAS DA REDE SESAB	OUVIDORIAS MUNICIPAIS
Hospital Geral do Estado	Porto Seguro
Hospital Geral Roberto Santos	Paulo Afonso
Hospital Especializado Octávio Mangabeira	Teixeira de Freitas
Hospital Ernesto Simões Filho	Vitória da Conquista
Hospital Manoel Victorino	Salvador
Hospital Geral Clériston Andrade	Cruz das Almas
Hospital Geral de Vitória da Conquista	Eunápolis
Hospital Geral Prado Valadares	Guanambi

Centro de Referência e Atenção à Saúde do Idoso-CREASI	Lauro de Freitas
Fundação de Hemoterapia da Bahia-HEMOBA	Feira de Santana
Instituto de Perinatologia da Bahia	Camaçari
Centro Estadual de Oncologia- CICAN	Santo Antônio de Jesus
Centro Estadual de Prevenção e Reabilitação do Portador de Deficiência-CEPRED	Itiúba
Centro Estadual Especializado em Diagnóstico Assistência e Pesquisa-CEDAP	Ibotirama
Hospital Geral de Camaçari	Buritirama
Hospital Ana Nery	Barreiras
Fundação Estatal de Saúde da Família	Bom Jesus da Lapa
OUVIDORIAS REGIONAIS	Juazeiro
Macrorregião Leste	Serrinha
Macrorregião Oeste	Dias D'Ávila
Macrorregião Norte	
Macrorregião Sul	
Macrorregião Nordeste	
Macrorregião Centro-Leste	
Macrorregião Centro-Norte	
Macrorregião Extremo Sul	

OBSERVAÇÕES:

- As Ouvidorias do Hospital Geral de Camaçari, Hospital Ana Nery e do Instituto de Perinatologia da Bahia (IPERBA), encontram-se sem ouvidores no momento o que impossibilita o seu funcionamento local. Para dar continuidade ao serviço, as demandas referentes a estas Unidades são encaminhadas para a Diretoria da Rede Própria (DGRP) para providências cabíveis, até a indicação de novos ouvidores.

- Os municípios de Paulo Afonso, Juazeiro, Santo Antônio de Jesus, Itiúba e Cruz das Almas, apesar de terem implantado o serviço, no momento encontram-se sem funcionar devido à falta do ouvidor, porém todos estão cientes da importância da implementação do serviço, inclusive foram convidados para participar da capacitação realizada no 2º quadrimestre do referido ano.
- Vale salientar que o Hospital Universitário Professor Edgar Santos e a Maternidade Federal Climério de Oliveira têm o serviço de Ouvidoria e fazem parte da Rede SUS Bahia.

PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA COORDENAÇÃO

Foram várias as ações desenvolvidas pela Ouvidoria SUS Bahia no ano de 2016 porém destacaremos algumas:

- Implantação da Ouvidoria do Município de Dias D'Ávila;
Participação da ouvidoria como membro efetivo nas reuniões do Consórcio com o objetivo de garantir a implantação do serviço nas Policlínicas,
 - Participação da Ouvidoria no Projeto Ouvidoria nos Bairros , numa parceria com a Ouvidoria Geral do estado, com o objetivo de aproximar a Ouvidoria do cidadão e divulgar o serviço junto ao cidadão;.
 - Participação da Coordenação da Ouvidoria SUS Bahia na Oficina de Capacitação e intervenção das Ouvidorias do SUS, em Brasília , proferindo palestras sobre ações desenvolvidas pela Ouvidoria SUS Bahia no Estado em combate ao Mosquito Aedes Aegypti;
 - Realização da Oficina de Implementação da Rede de Ouvidoria SUS/Bahia, com a participação de 22 municípios com população a partir de 50 mil habitantes, com recurso do Convênio Nº 757750/2011, no período de 06 a 10 de Junho de 2016, no Hotel Vila Velha, com um valor de R\$ 22.970,00.. O evento teve como objetivo a implantação de ouvidoria nos municípios e a implementação das que já estavam implantadas, porém com novos técnicos, abrangendo os municípios dos Núcleos de Saúde:Extremo Sul, Centro Leste, Leste,Sudoeste,Sul,Centro Norte e Oeste;
 - Monitoramento das ouvidorias Rede SESAB e dos municípios sede dos Núcleos de Saúde ;
Implementação da Ouvidoria da Secretaria de Saúde de Porto Seguro com treinamento de novo Ouvidor e da Sub rede no Sistema Informatizado Ouvidor SUS/ DATASUS;
-

- Implantação da Ouvidoria do CREASI;
Visita Técnica de monitoramento na Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde do município de Ilhéus, a qual não está funcionando devido a falta do profissional;

ANÁLISE DAS DEMANDAS REGISTRADAS

METODOLOGIA DE ANÁLISE

Buscando traçar um breve diagnóstico das demandas advindas da participação cidadã, e com objetivo de contribuir para a melhoria dos serviços de saúde prestados pelo nosso estado, as análises pretendem não só traçar o perfil das demandas mais recorrentes, como também propor sugestões de melhorias aos serviços, a partir do olhar do cidadão usuário dos serviços de saúde, através da escuta qualificada.

Para melhor compreensão dos dados, cabe salientar que a Ouvidoria SUS/Bahia, categoriza as demandas em dois grupos: demandas **protocoladas**, que são aquelas que são classificadas e categorizadas e devido ao seu teor, necessitam ser tramitadas no âmbito da gestão e as demandas de **orientações e educação em saúde**, que são aquelas que, embora pontuadas no sistema, têm caráter meramente informativo, já que são respondidas ao cidadão de forma imediata.

Portanto, a metodologia de análise dos dados apresentados abaixo, refere-se às demandas protocoladas, classificadas e categorizada no Sistema Informatizado OuvidorSUS.

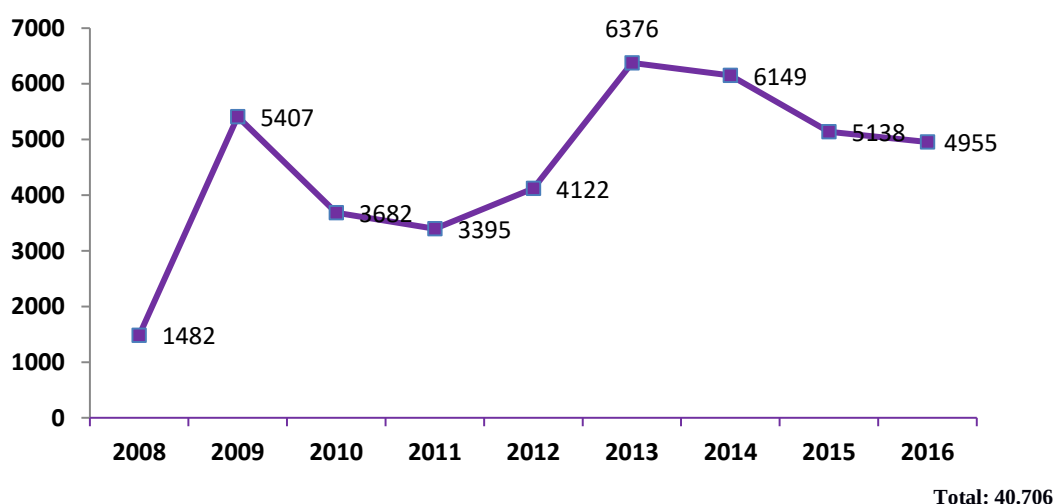
EVOLUÇÃO ANUAL

No período compreendido entre 2008 e 2016 na avaliação total da Rede de Ouvidorias SUS Bahia, constatou-se o montante de 56.721 atendimentos, porém foram cadastradas o quantitativo de 40.706 demandas, sendo que foram identificados 16.015 atendimentos

voltados para orientações e encaminhamento aos serviços de saúde, os quais não geraram cadastros com protocolos.

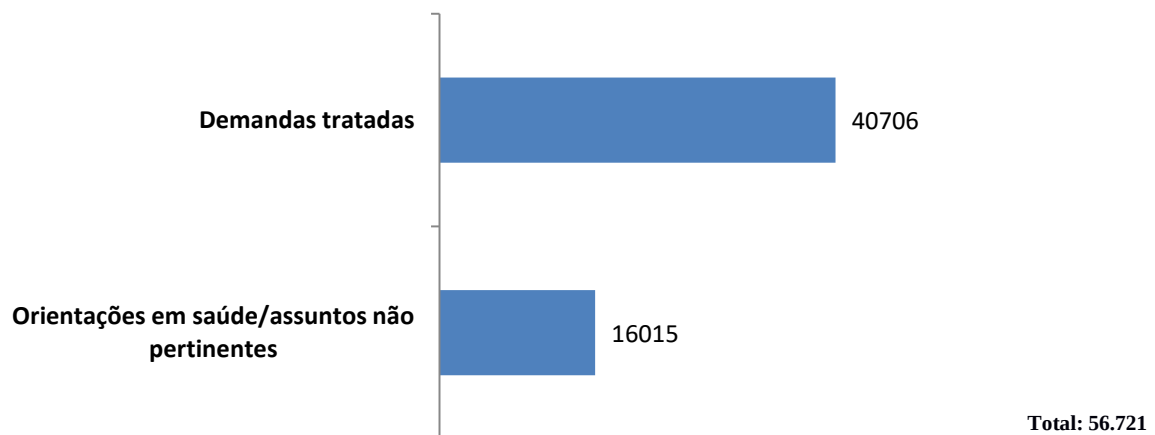
No ano de 2016 foram cadastradas e encaminhadas 4.955 manifestações conforme o gráfico de nº1. Pode-se perceber que houve uma redução de demandas se comparado com o ano anterior devido a descentralização do serviço para os municípios e Unidades da Rede, bem como a falta de conhecimento da população quanto ao papel da Ouvidoria do SUS. Diante de tal situação a Ouvidoria SUS Bahia vem trabalhando junto com as ouvidorias descentralizadas na sensibilização dos gestores quanto ao papel de uma Ouvidoria do SUS e divulgando o serviço para a população através do trabalho de ouvidoria ativa.

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



Fonte: Banco de Dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS

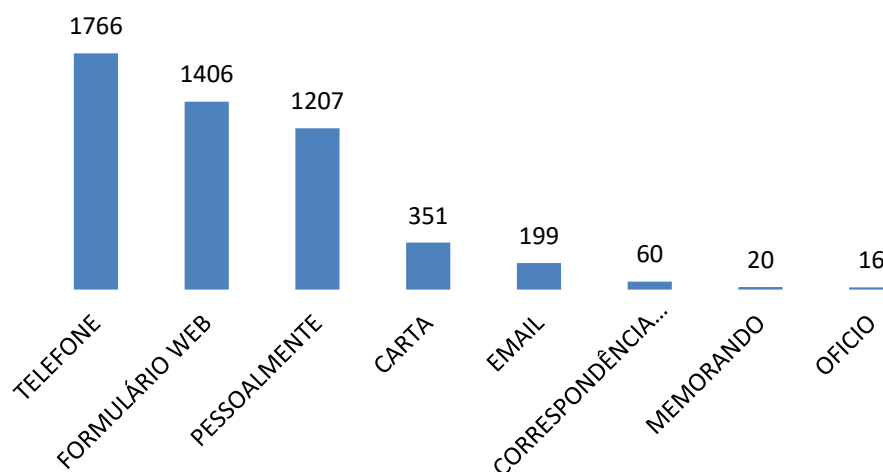
**Gráfico 2 - Total de atendimentos na Ouvidoria SUS-BAHIA
2008 a 2016**



Fonte: Banco de Dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS

Avaliando os meios de atendimento utilizados pelo cidadão para o registro das manifestações no ano de 2016, observa-se que ainda prevalece a opção pelo contato telefônico, com um total de **1766** registros, seguido do Portal vinculado à Internet, com **1406** e do atendimento presencial com **1207**.

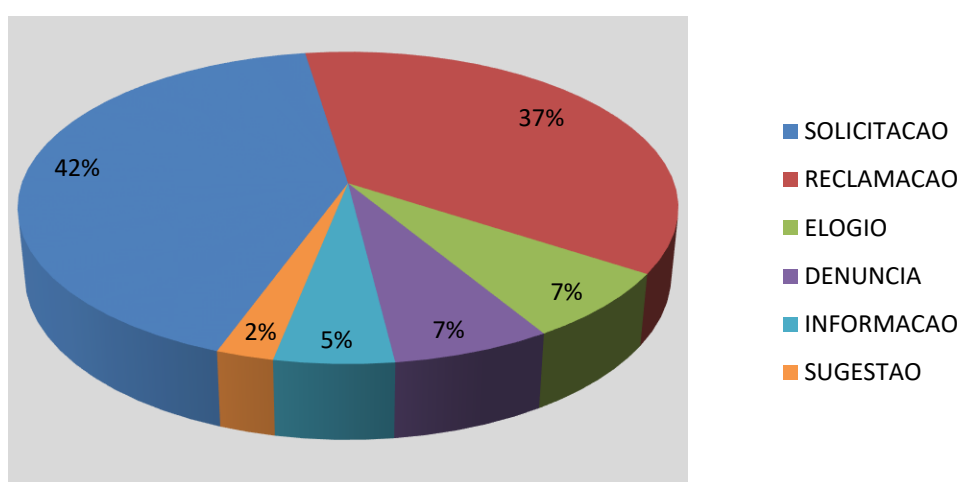
**Gráfico 3 – Meio de Atendimento
Demandas Cadastradas**



Fonte: Banco de Dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS

Conforme demonstrado no gráfico 4, no que diz respeito às classificações, o maior percentual das demandas foi para a Solicitação, abrangendo **42%** dos registros, os quais estão vinculados aos assuntos da Assistência à Saúde e da Assistência Farmacêutica, seguido de Reclamação que alcançou **37%** das demandas cadastradas em 2016 cujos assuntos estão voltados principalmente aos assuntos relativos à Gestão da Saúde.

Gráfico 4 – Classificação das demandas



Fonte: Banco de Dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS

Analisando os assuntos das demandas cadastradas em 2016, o Assunto Gestão abarcou o maior quantitativo, perfazendo um total de **2413** manifestações, seguido por Assistência à Saúde com **1115** e pela Assistência Farmacêutica com **791** registros, informações demonstradas nas tabelas 1, 2, 3 e 4. Pode ser observado que dentro do assunto Gestão prevaleceram as reclamações do servidor com relação a pagamentos com **231** demandas, tendo essa prevalência decorrido da suspensão do pagamento da insalubridade e pela demora na efetivação dos pedidos de aposentadoria que obteve **113** reclamações. Chama a atenção também a permanência da insatisfação com o profissional médico, que obteve um total de **160** reclamações.

No que diz respeito à Assistência à Saúde, o quantitativo maior de registros foi destinado às solicitações para transferência de pacientes com **223** manifestações e a realização de cirurgias ortopédicas, num total de **55** demandas além de outras **27** para a

realização de consultas na mesma especialidade, demonstrando a permanência da dificuldade de acesso dentro da rede de serviços ofertados.

Já no que se refere à Assistência Farmacêutica, o grande número de manifestações decorreu do desabastecimento das medicações, principalmente as de Alto Custo, como a Mesalazina para tratamento de Retocolite, com **85** registros, seguido por Hidroxicloroquina para tratamento do Lúpus, com **19** manifestações.

Tabela 1 – Assuntos mais demandados na Ouvidoria SUS/BA

Assunto	Total
GESTÃO	2413
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1115
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	791
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL	131
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	127
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	77
TRANSPORTE	59
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA/ PROG DE AGENTES COMUNIT DE SAÚDE	52
FINANCEIRO	29
COMUNICAÇÃO	26
CARTA SUS	25
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	21
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	16
ALIMENTO	12
SAMU	12
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	11
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	9
CARTÃO SUS	9
OUVIDORIA DO SUS	9
CONSELHO DE SAÚDE	4
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL - SISTEMA CO-PAGAMENTO	4
PROGRAMA NACIONAL DE CONTROLE DO TABAGISMO - PNCT	3
Total Geral	4955

Fonte: Banco de Dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 2 – Recorte dos Subassuntos mais demandados dentro do Assunto Gestão

Subassunto 2	Subassunto 3	Total
PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE	ADICIONAL	231
	OUTROS ASSUNTOS	147
	APOSENTADORIA	113
INSATISFAÇÃO	MÉDICO	160

	ENFERMEIRO	54
	OUTROS ASSUNTOS	50
	EQUIPE DE SAÚDE	45
	RECEPCIONISTA/ATENDENTE	40
DIFICULDADE DE ACESSO	OUTROS ASSUNTOS	120
	DEMORA NO ATENDIMENTO	55
	RECUSA AO ATENDIMENTO	31
Total geral		1046

Fonte: Banco de Dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 3 – Recorte dos Assuntos mais demandados para a Assistência à Saúde

Subassunto 1	Subassunto 2	Subassunto 3	Total
TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	ENTRE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE DISTINTOS	LEITO	152
		UTI/CTI	65
	ENTRE SETORES DE UM MESMO ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	UTI/CTI	11
		LEITO	5
CIRURGIA	ORTOPÉDICA		55
	GERAL		25
	GASTROENTEROLÓGICA		15
	CARDIOLÓGICA	NÃO ESPECIFICADO	9
		OUTROS	2
	ONCOLÓGICA	CÓLON E RETO	2
		PRÓSTATA	2
		CABEÇA	1
		ESTÔMAGO	1
		NÃO ESPECIFICADO	1
		TESTÍCULO	1
CONSULTA/ATENDIMENTO/ TRATAMENTO	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA		27
	CARDIOLOGIA		26
	GRASTROENTEROLOGIA		12
	ONCOLOGIA	NÃO ESPECIFICADO	6
		QUIMIOTERAPIA	4
		RADIOTERAPIA	3
		OUTROS	2
	NEFROLOGIA		3
Total geral			430

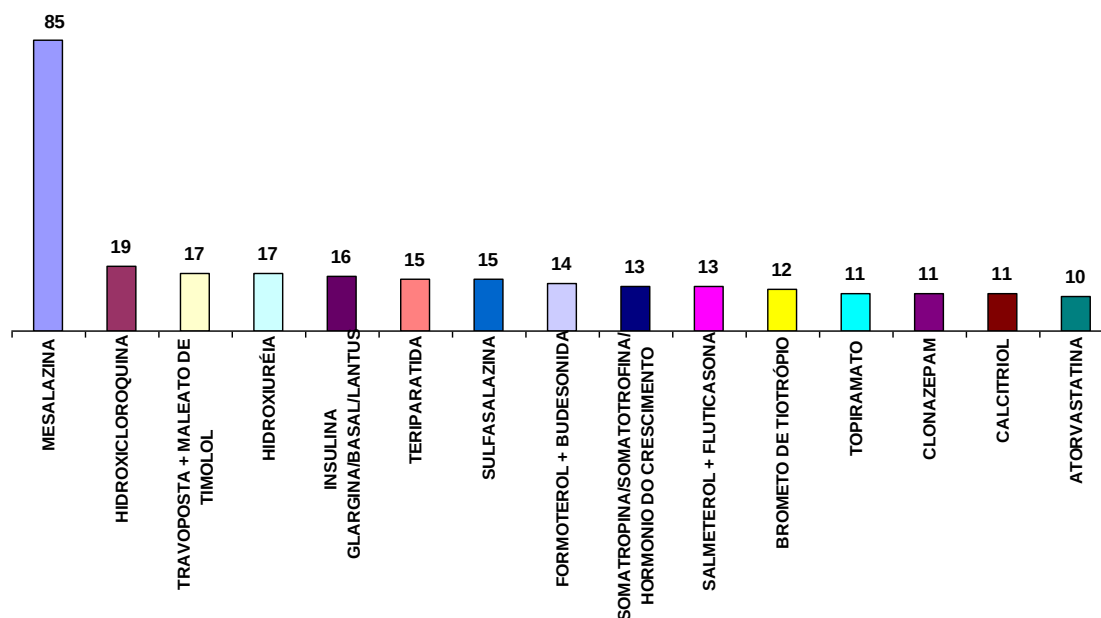
Fonte: Banco de Dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 4 – Recorte dos Assuntos mais demandados para a Assistência Farmacêutica

Subassunto 1	Total
COMP ESPECIALIZADO DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	425
NÃO PADRONIZADO	199
ATENÇÃO BÁSICA	127
MEDICAMENTO ESTRATÉGICO	22
NÃO ESPECIFICADO	12
OUTROS	5
Total geral	790

Fonte: Banco de Dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS

Gráfico 4 - Medicamentos mais solicitados na Assistência Farmacêutica



Fonte: Banco de Dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS

STATUS DAS DEMANDAS

O Status representa o caminho percorrido pela demanda no sistema OuvidorSUS, até seu encerramento. Eles podem assumir a seguinte configuração:

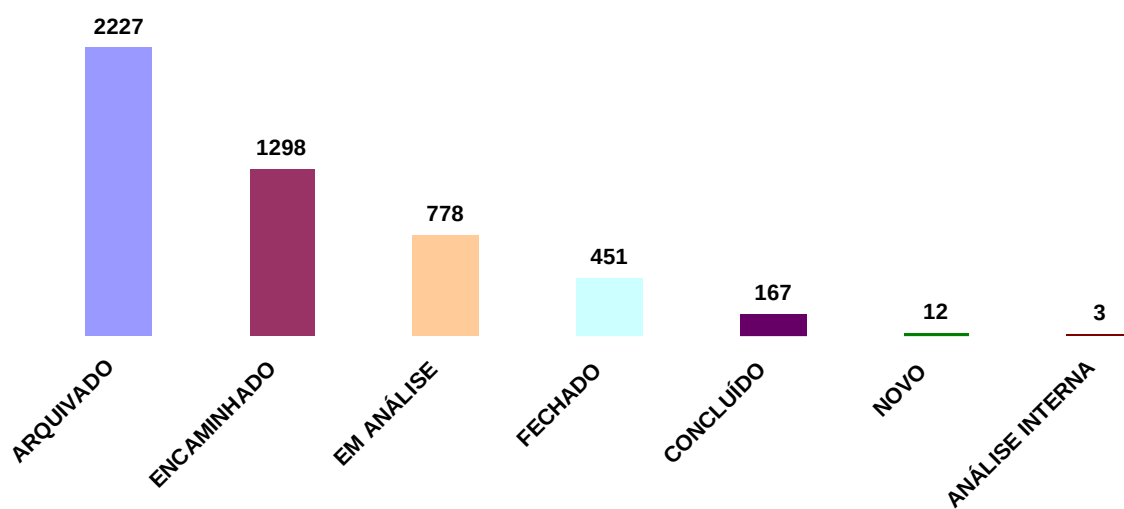
- Novo: demanda ainda não tramitada;
- Em análise interna: demandas que versam sobre a própria ouvidoria;
- Reencaminhado: demandas que necessitam de um novo pronunciamento da área responsável pela resposta;
- Concluído: demandas que já receberam resposta da área técnica, contudo, não foram ainda avaliadas pela Ouvidoria de origem;
- Em análise: demandas encaminhadas a área técnica, que embora tenham sido visualizadas, ainda não foram respondidas;
- Arquivado: demandas fechadas, arquivadas automaticamente pelo sistema;
- Encaminhado: demandas encaminhadas para área técnica se pronunciar;
- Fechado: demandas respondidas pela área técnica, avaliadas pela Ouvidoria e finalizadas com resposta final dada ao cidadão.

A análise por status é importante para avaliação do serviço, pois ela mensura o total de pendências, ou seja, demandas encaminhadas e não respondidas bem como a resolubilidade do serviço. Para análise desse dado, cabe salientar que como as demandas de ouvidoria não são estáticas, essas informações podem ter sofrido alteração após o momento da geração do banco utilizado nesse relatório.

Portanto o status das demandas traduz o andamento dos registros nas respectivas ouvidorias e setores demandados, e nesse contexto se observa que no ano avaliado, **2.227** demandas foram arquivadas após cumprido o prazo de três meses do seu fechamento, e que **451** estão fechadas aguardando o prazo para arquivamento. O grande quantitativo de demandas que se encontram encaminhadas (**1298**) e em análise (**778**), indica que os responsáveis pela emissão do parecer retêm as demandas sem oferecer a resposta a ser dada ao cidadão, muitas vezes por período superior àquele fornecido pelo Sistema OuvidorSUS, conforme pode ser observado no gráfico 5 . Ao ser avaliado o número de demandas pendentes, **2.246** percebe-se que **1.657** manifestações já

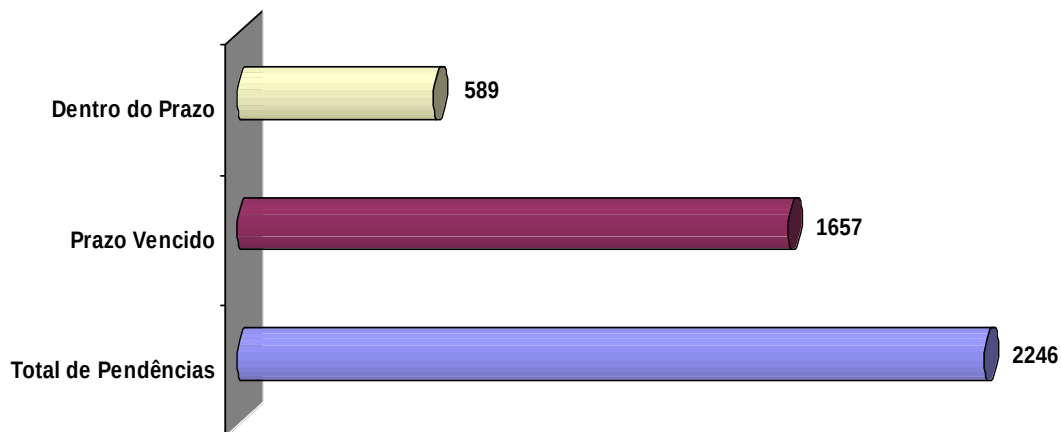
apresentam prazo vencido sem que a resposta tenha sido disponibilizada pelo setor responsável, o que impacta na conclusão dos registros, e desta forma a ouvidoria apresentou até o final do ano de 2016 uma resolutividade de 54%, o que institucionalmente acarreta descrédito ao trabalho da Ouvidoria e da própria gestão, situações demonstradas nos gráficos 5, 6 e 7

Gráfico 5 – Status das Demandas



Fonte: Banco de Dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS

Gráfico 6 - Pendências X Prazo Vencido



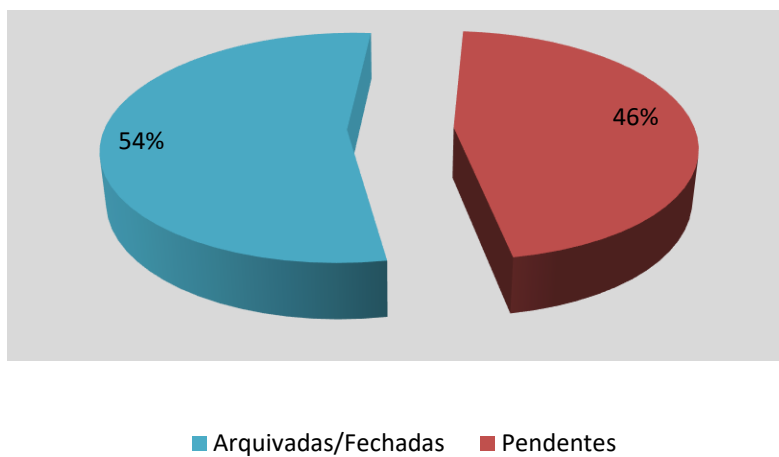
Fonte: Banco de Dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS

RESOLUTIVIDADE

Como já sinalizado, a resolutividade se configura em importante indicador para a Ouvidoria, pois mensura o percentual de demandas resolvidas em relação ao quantitativo de entrada no período. Esse dado serve para sinalizar o trabalho realizado pelo ouvidor em relação ao acompanhamento dos registros, como também o índice de respostas encaminhadas pelas áreas técnicas da gestão à Ouvidoria. Nessa perspectiva, a análise do gráfico abaixo permite a constatação de que Ouvidoria em 2016, atingiu o percentual de **54%** de Resolutividade, menor que em 2015 que foi de 61%

Gráfico 7 – Resolutividade das demandas – Ano 2016

Chart Title



Fonte: Banco de Dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS

Responsável Técnico pela extração dos dados:
Graça Lima
Gerência de Processamento e Tratamento de Demanda
Ouvidoria SUS BAHIA – SES
Janeiro/2017

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pode-se perceber que durante o ano de 2016 a Ouvidoria SUS Bahia desenvolveu o seu trabalho com o objetivo de alcançar as metas estabelecidas no PPA no PES e na Programação Anual 'da Saúde, porém não foram atingidas plenamente, No que se refere à implantação, esta depende da vontade e decisão dos Gestores municipais e das Unidades da Rede SESAB. Foi realizada sensibilização dos gestores e treinamento dos técnicos mas o processo eleitoral nos municípios e a dificuldade com Recursos Humanos, dificultou bastante a implantação do serviço. Quanto à implementação das ouvidorias da Rede, este foi realizado quase que plenamente pela coordenação da Ouvidoria em 98% das ouvidorias da Rede SESAB, apesar do reduzido número de profissionais.

Numa tentativa de descentralizar o serviço pretende-se em 2017, uma ação conjunta com a Superintendência de Atenção Integral à Saúde- SAI, a Diretoria Geral da Rede Própria- DGRP e os municípios, através da CIB e COSEMS no intuito de sensibilizar os gestores das unidades bem como dos municípios quanto a importância de se implantar um serviço de Ouvidoria do SUS.

O incremento de novas Ouvidorias justifica-se, principalmente porque, cada Ouvidoria implantada pressupõe a formação de redes, entende-se que a descentralização do serviço, além de ampliar os canais de escuta ao cidadão, fortalece a gestão local, na medida em que propicia a esse gestor a tomada de decisões de maneira mais ágil e menos burocratizada, através do olhar do cidadão, o que vem a fortalecer cada vez mais o Controle Social..

No tocante a análise dos dados, percebeu-se que houve uma redução no número de demandas inseridas em relação ao ano anterior, reflexo do incremento da descentralização do serviço. Quanto mais ouvidorias implantadas, mais canais de acesso disponíveis ao cidadão. Salienta-se que a implantação recente de ouvidorias municipais contribuiu para esse fator, já que utilizam outros meios de acesso e possuem o seu próprio Banco de dados no Sistema Ouvidor SUS .

Partindo-se para a análise dos dados, pode-se perceber que o cidadão continua com muita dificuldade de acesso aos serviços do SUS , incluindo aí todos os procedimentos, exames e internamentos , bem como dificuldade na aquisição dos medicamentos.

Outro ponto importante que vale destacar é a insatisfação do cidadão com os profissionais, evidenciado através das reclamações com o atendimento realizado.

Apesar dos avanços e esforços empreendidos pela Secretaria no tocante a agilização dos processos de aposentaria, ainda é grande a insatisfação dos servidores quanto a sua morosidade, bem como dos demais processos referentes a Direitos e Vantagens do servidor.

Diante desse quadro, a SESAB, através da SUPERH, precisa continuar investindo em contratação de pessoal e modernização dos processos de trabalho, para que demandas como esse teor deixem de ser recorrentes na Ouvidoria. Além desse investimento, a ouvidoria sugere maior qualificação e descentralização das ações de recursos humanos para as áreas de setor pessoal das unidades.

Outro dado preocupante perceptível a partir da análise dos dados, é a morosidade das respostas as demandas, o que reflete na resolubilidade do serviço. Como já pontuado, por ser a Ouvidoria o canal aberto a participação cidadã, sendo esta muitas vezes a última porta em que o cidadão recorre antes de procurar outras instâncias, a exemplo da via judicial, tem-se que, a não resposta, ou não cumprimento dos prazos das mesmas, impacta negativamente na credibilidade não só do serviço, como também da Secretaria como um todo.

Para melhorar a Resolutividade das demandas e dá celeridade às respostas, a partir dos dados deste relatório, foi realizada reunião com o chefe de gabinete e demais setores da SESAB, com percentual alto de demandas pendentes, estabelecendo prazos para que estas demandas sejam respondidas e definida reuniões mensais para prestação de contas pela Ouvidoria quanto às pendências e os setores mais demandados.

, A Ouvidoria pretende intensificar em 2017 as reuniões com as áreas técnicas da SESAB, bem como a produção de relatórios específicos por área, evidenciando para gestão onde estão os gargalos e as possíveis soluções para os mesmos. Dessa forma, acredita-se que, uma maior aproximação com a gestão além subsidiar a mesma com

dados advindos da participação cidadã, o que possibilitará a tomada de decisões, subsidiará a Ouvidoria com informações técnicas imprescindíveis para construção de relatórios gerenciais mais fidedignos.

Portanto, o fortalecimento do serviço só é possível na medida em que a gestão veja a ouvidoria enquanto importante ferramenta, capaz de sinalizar possíveis transformações na política pública. Sem essa compreensão a Ouvidoria não conseguirá desenvolver suas ações de maneira plena e eficaz.

Celurdes Alves Carvalho
Coordenadora da Ouvidoria SUS Bahia