

RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA SUS BAHIA 2018

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

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	04
AÇÕES DESENVOLVIDAS.....	05
PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	07
ANÁLISE QUALITATIVA DOS DADOS.....	08

Introdução

As Ouvidorias do SUS surgem como mais uma estratégia de participação social para além das instâncias colegiadas e se constitui num canal democrático importante de Participação, pois é através dela que o cidadão efetiva o seu direito à saúde. Nessa perspectiva, se constitui como um instrumento de fortalecimento do controle social e, conseqüentemente, numa ferramenta de gestão, pois 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 a melhoria dos serviços prestados pelo SUS.

Para tanto, a Ouvidoria SUS Bahia vem desenvolvendo o seu trabalho respaldado nas ações definidas no PPA do quadriênio 2016 a 2019 com o objetivo de atingir a meta, de 112 Ouvidorias implantadas até o final do quadriênio, incluindo Secretarias Municipais de Saúde e Unidades da Rede SESAB.

Vale salientar que após avaliação e discussão com a SEPLAN, houve uma mudança da meta da Ouvidoria para os anos de 2018/2019, e conseqüentemente, das suas ações, considerando-se que o cumprimento da meta estava atrelado à implantação do serviço nos municípios e Unidades da Rede SESAB, dependendo assim da decisão dos gestores. Portanto, ficou definido como meta: Desenvolver ações para o fortalecimento da Ouvidoria SUS Bahia, garantindo assim a realização das ações abaixo definidas e o cumprimento do meta, sem está atrelada à implantação de novas ouvidorias.

- Sensibilizar os gestores municipais e das unidades da Rede SESAB para a implantação do Serviço de Ouvidoria do SUS;
- Realizar capacitação de novos ouvidores das Secretarias municipais da Saúde;
- Realizar capacitação de novos ouvidores das Unidades da Rede SESAB;
- Monitorar as Ouvidorias da Rede SUS Bahia.

Este relatório tem como objetivo apresentar o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria SUS Bahia no ano de 2018 bem como a análise qualitativa dos dados, resultantes da participação cidadã, tendo como fonte o banco de dados do Sistema Informatizado Ouvidor SUS.

AÇÕES DESENVOLVIDAS

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.**

Considerando a alteração da meta da Ouvidoria para os anos de 2018 e 2019, no ano de 2018 a Ouvidoria desenvolveu as suas ações com o objetivo de alcançar a nova meta, ou seja, desenvolver as ações visando o fortalecimento da Ouvidoria SUS Bahia. Para tanto, durante o ano foram realizadas quatro oficinas de capacitação de Novos ouvidores com a participação dos municípios, Unidades da Rede e Policlínicas, com o objetivo de implantar e implementar ouvidorias do SUS no Estado.

Para tanto foram implantadas nove ouvidorias do SUS no Estado incluindo as Unidades da Rede SESAB, as Policlínicas Regionais de Saúde e o Hospital Regional de Eunápolis, número bastante significativo de novas, quais sejam:

- Unidade de Emergência Mãe Hilda no Curuzu;
- Unidade de Emergência de Cajazeiras;
- Maternidade Albert Sabin;
- Hospital Regional De Guanambi;
- Policlínica regional de Alagoinhas;
- Policlínica Regional de Santo Antônio de Jesus;
- Policlínica Regional de Feira de Santana;

- Policlínica Regional de Valença;
- Hospital Regional de Eunápolis.

Foram implementadas as ouvidorias dos Hospitais da Rede, de Núcleo Regional Centro Leste e municípios, perfazendo um total de 12 ouvidorias: HGRS, SMS Lauro de Freitas, SMS Teixeira de Freitas, Hospital Geral Prado Valadares, SMS de Paulo Afonso, HGE, CEDAP, SMS de São Felipe, SMS de Laje, DIVISA, além de dois técnicos da coordenação de Ouvidoria SUS Bahia.

Quanto a sensibilização dos gestores, esta ocorreu no primeiro e segundo quadrimestre, de forma pontual considerando a dificuldade na liberação de recurso para a realização de evento mais amplo. Porém, no último quadrimestre foi elaborado o Plano de Ação da Ouvidoria SUS Bahia para aquisição do Recurso Federal, respaldado na Portaria de nº 1.975 a qual estabelece incentivo financeiro destinado aos Estados e Distrito Federal para qualificação e gestão no SUS no âmbito da Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa do SUS com foco na implantação, descentralização, e qualificação das Ouvidorias do SUS.

Vale salientar que o referido Plano foi aprovado pelo Departamento de Ouvidoria Geral do SUS – DOGES/ MS, com as ações pactuadas na CIB do dia 20/12/2019, sendo a Resolução CIB de nº 001/2019 publicada no Diário Oficial do Estado da Bahia de 04 de janeiro de 2019. Portanto foi uma oportunidade importante de sensibilização dos secretários municipais da saúde, os quais, a partir da publicação da Resolução em Diário, procuraram a Ouvidoria para implantação do serviço. Estando prevista uma descentralização efetiva no Estado e as Oficinas de treinamento dos Novos Ouvidores.

Atualmente a Ouvidoria SUS Bahia é constituída de uma Rede com 69 Ouvidorias distribuídas pelos Hospitais, Centro de Referência da Rede SESAB, os Núcleos Regionais de Saúde, as Policlínicas Regionais de Saúde, o Hospital Universitário Professor Edgard Santos e 29 Secretarias Municipais da Saúde.

O objetivo da Coordenação é continuar o processo de descentralização do serviço de ouvidorias do SUS no Estado, ampliando cada vez participação do cidadão viabilizando o seu acesso à saúde, enquanto direito fundamental, garantido pela Constituição Federal e pelos Princípios e Diretrizes do SUS,

Enfim, o nosso papel enquanto ouvidoria do SUS é ser uma ferramenta de garantia e respeito ao Direito do Cidadão, contribuindo efetivamente para o fortalecimento do Controle Social e melhoria dos serviços prestados pelo SUS.

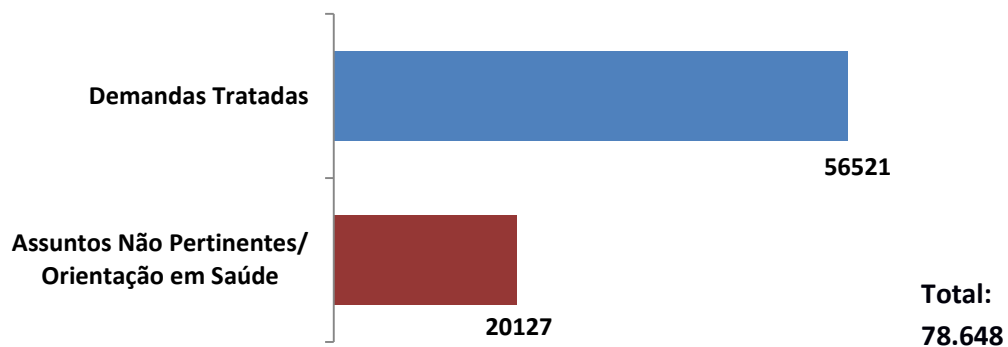
Principais Atividades Desenvolvidas

- Participação no projeto de criação do Manual de Boas Práticas em parceria com o Departamento de Ouvidoria Geral do SUS/ MS;
- Realização da web palestra sobre Ouvidoria na FESF/SUS;
- Realização do curso de Novos Ouvidores para municípios e Unidades da Rede;
- Reunião com a Unidade de Emergência Mãe Hilda para implantação do Serviço de Ouvidoria;
- Participação no Encontro Nacional de Ouvidores do SUS em Brasília;
- Realização de Oficina de treinamento no Sistema Informatizado OuvidorSUS com as policlínicas;
- Capacitação de Novos Ouvidores para implantação e implementação de Ouvidoria com a participação de Unidades da Rede SESAB e municípios ;
- Participação na reunião sobre a Lei 13.460/2017;
- Reunião Planejamento Estratégico Organizacional;
- Reunião com Dr^a Carla Scott para implantação do Hotline nas Unidades da Rede SESAB, com o objetivo de ampliar o acesso do cidadão;
- Capacitação com o teleatendimento da Ouvidoria
- Reunião sobre o Mapa de Negócio da SESAB
- Elaboração do Plano de Ação para aquisição do Recurso Federal, respaldado na Portaria de nº 1.975, de 18/06/2018;
- Sensibilização dos Gestores municipais para implantação do Serviço de ouvidoria;
- Aprovação do Plano e apresentação na CIB para aprovação e utilização do recurso de custeio e investimento para implantação e implementação de Ouvidoria nas Secretarias Municipais da Saúde e Unidades da Rede SESAB;

Análise Qualitativa dos Dados

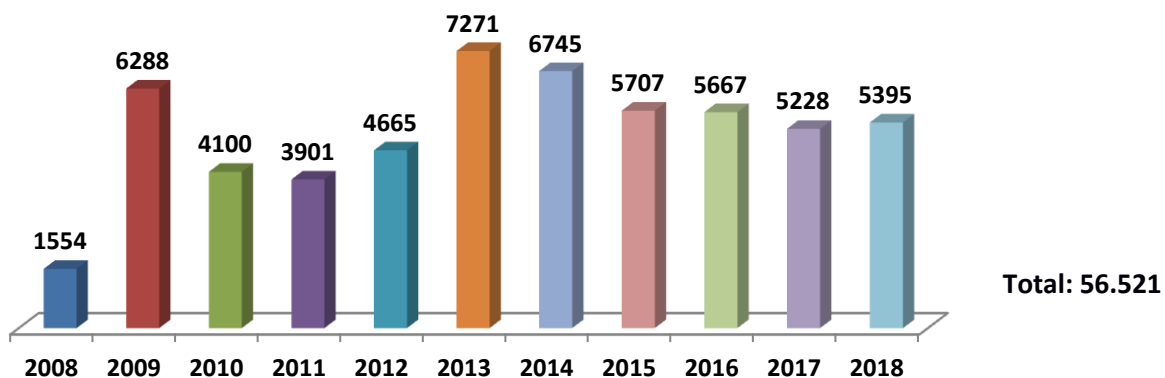
Com base nas informações do Banco de Dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS, datado de 07 de janeiro de 2019, tramitaram na Rede de Ouvidoria SUS Bahia no ano de **2018**, **11.945** manifestações, sendo que foram cadastradas no referido ano, **5.395** demandas, as demais foram resquícios de anos anteriores. Destas, **2.959** foram originados na própria Ouvidoria da SES, tendo sido também realizados outros **3.032** atendimentos que não originaram manifestações. Vale salientar que dentre as **5.395** demandas cadastradas em 2018, **1.741** ainda aguardavam por resposta.

Gráfico 1 - Demandas Tratadas X Assuntos não Pertinentes/ Orientação em Saúde entre 2008 e 2018



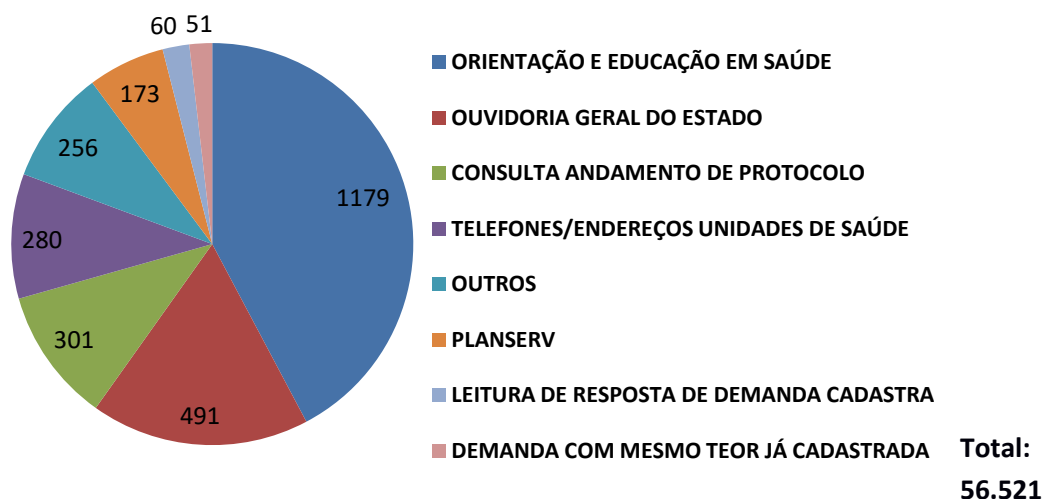
Fonte: Banco de Dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS

Gráfico 2 - Evolução Anual das Demandas Tratadas na Rede de Ouvidorias SUS-Ba



Fonte: Banco de Dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS

Gráfico 3 - Assuntos não pertinentes mais frequentes

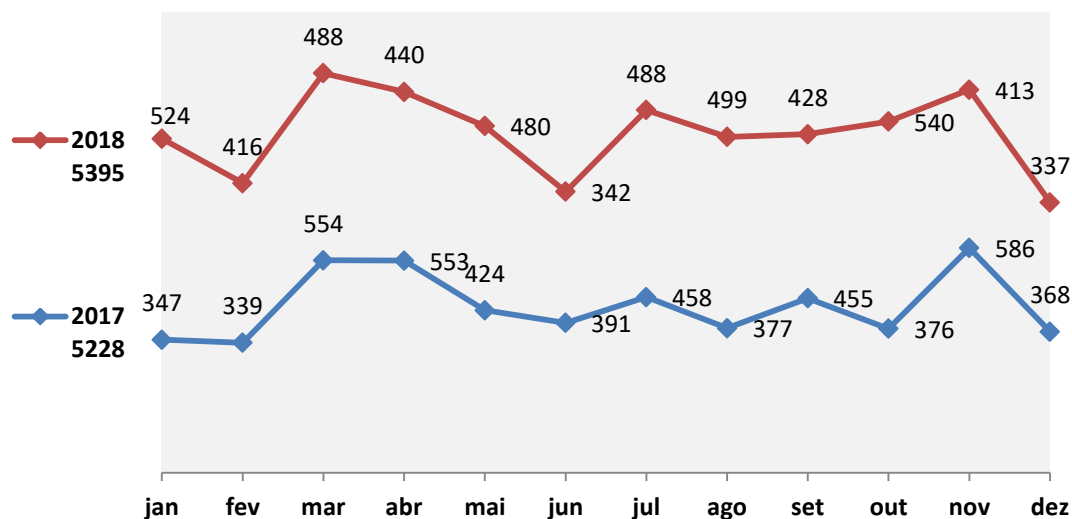


Fonte: Banco de Dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS

Num comparativo entre 2018 e o ano de 2017, verifica-se um acréscimo de **3,2%** no quantitativo de manifestações cadastradas, tendo o ano de 2013 registrado até então, o maior número de demandas.

Gráfico 4 – Comparativo do número de demandas - 2017 X 2018

Total: 3.032



Fonte: Banco de Dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS

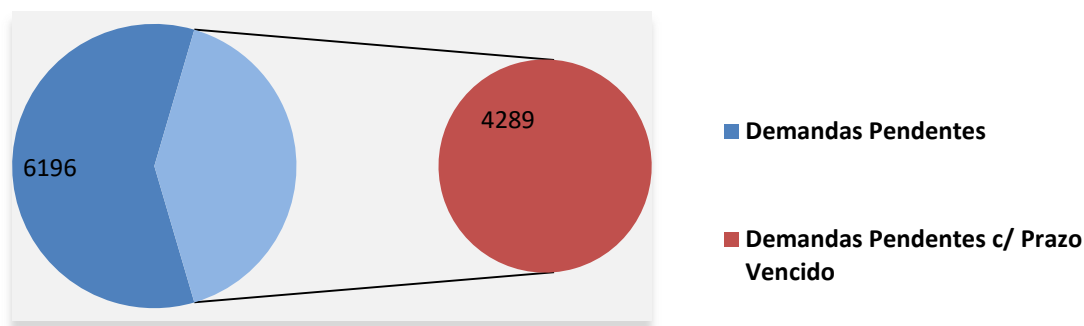
Dentre as demandas tramitadas entre 2008 e 2018, (56.521), tem-se que 50.325 foram respondidas, enquanto que 6.196 ainda aguardam parecer conclusivo, sendo que destas, 4.289 já apresentam prazo para resposta vencido, considerando-se a data limite para o período avaliado, 31 de dezembro de 2018, conforme demonstrado nos gráficos de número 5 e 6.

Gráfico 5 - Status Atual X Total de demandas Tratadas



Fonte: Banco de Dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS

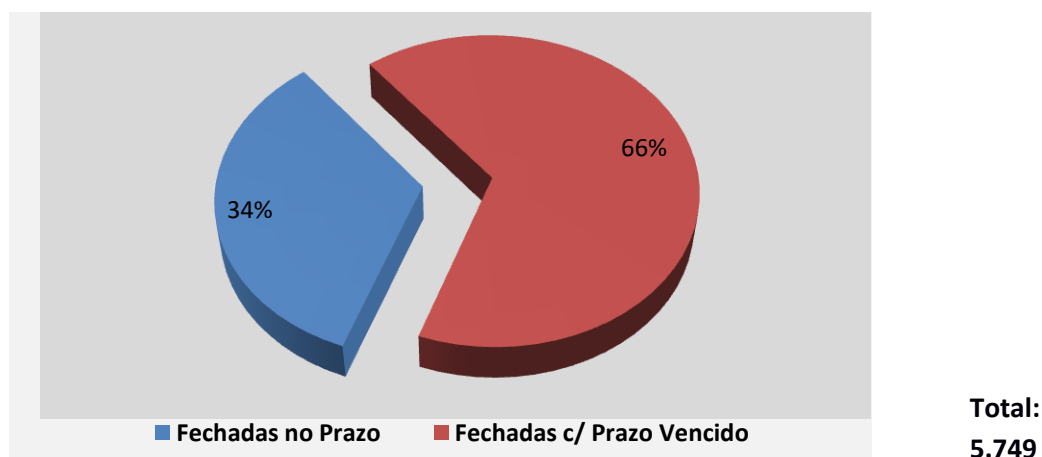
Gráfico 6 – Total de Registros Pendentes entre 2008 e 2018 X Prazo Vencido



Fonte: Banco de Dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS

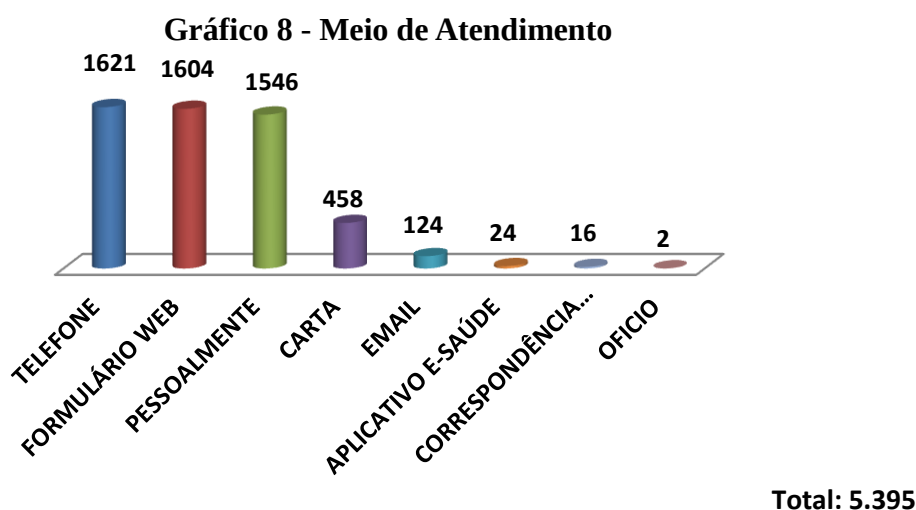
Analisando-se o andamento dos registros até o dia 31/12/2018, observa-se que em 2018 foi fechado um total de **5.749** manifestações, sendo que **6.196** registros ainda aguardam o parecer. Em se tratando da resolutividade das demandas, considerando-se o total já tratado entre 2008 e 2018 (56.521 registros) a Ouvidoria acumulou um percentual de **89%** de demandas respondidas. Dentre as demandas pendentes que foram fechadas no ano de 2018, **3.813** já apresentavam prazo de resposta vencido, enquanto que **1.936** manifestações encontravam-se ainda no prazo estabelecido para resposta, alcançando um percentual máximo de **34%** de resolutividade, demonstrando o impacto da demora no envio do parecer, para o trabalho da Ouvidoria, conforme demonstrado no gráfico abaixo.

Gráfico 7 – Demandas Fechadas no Prazo X Demandas Fechadas com Prazo Vencido



Fonte: Banco de dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS

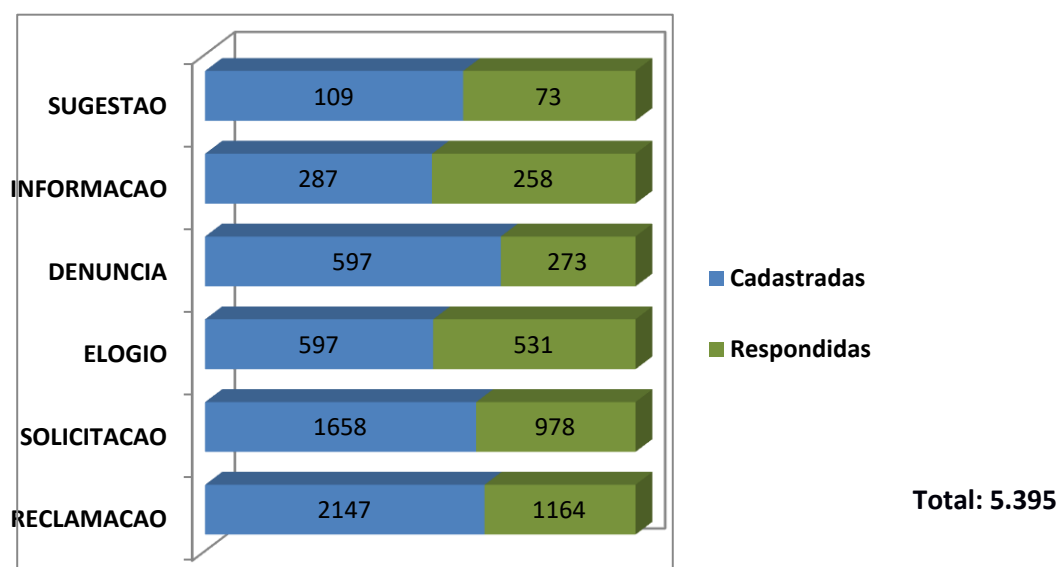
Avaliando-se os meios de atendimento utilizados pelo cidadão para o registro das manifestações no ano de 2018, ainda pode ser observada a preferência pelo contato telefônico e pelo Portal Web vinculada à Internet, seguidos pelo atendimento presencial, demonstrando o interesse do cidadão por esses meios de contato, devido a praticidade e celeridade. No que refere ao presencial, o aumento é em decorrência da descentralização do serviço de ouvidoria para as Unidades da Rede SESAB, bem como as Swecretarias Municipais de Saúde.



Fonte: Banco de dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS,

Quanto à Classificação dos 5.335 registros originados exclusivamente em 2018, ainda prevalecem as demandas de Reclamação, com 2.147 demandas, onde 54% foram respondidas, seguidas por Solicitação, que obteve o total de 1.658 manifestações cadastradas, das quais 59% foram finalizadas. Considerando-se que o maior percentual de demandas respondidas foi para registros de Informação, observa-se que a Lei de Acesso à Informação contribui para uma maior celeridade no envio do parecer, o que não é observado frente aos registros de Denúncia e Reclamação, os quais detêm o número menos expressivo de finalizações, conforme demonstrado no gráfico de número 9.

Gráfico 9 – Total de Demandas p/ Classificação X Demandas Respondidas (%)



Banco de dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS

Em se tratando dos Assuntos mais demandados nas Reclamações, a Gestão dos Serviços abarcou a maior quantidade de registros que versaram sobre a Insatisfação com o Profissional Médico, com **288** registros, a Demora no Atendimento, com **154**, e as Rotinas da Unidade de Saúde, a exemplo da dificuldade para marcação e horário de funcionamento da unidade, que abarcou **128** manifestações. No tocante às Solicitações, o maior número de demandas cadastradas voltou-se para a Assistência à Saúde e para a Assistência Farmacêutica, sendo que na Assistência à Saúde o maior quantitativo permanece direcionado à Transferência de Pacientes para unidades hospitalares, apresentando **225** manifestações, e à realização de cirurgia ortopédica, com **52** demandas cadastradas. Já na Assistência Farmacêutica a maioria das manifestações foi decorrente do desabastecimento das medicações Travoprost com **27** registros e Mesalazina, com **22** demandas, conforme tabelas que seguem como demonstrativo dos dados informados.

Tabela 1 - Assuntos demandados em 2018

Assunto	Total
---------	-------

GESTÃO	3.145
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1.063
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	417
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	111
ESF/PACS	110
TRANSPORTE	110
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	104
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	88
FINANCEIRO	80
SAMU	35
OUVIDORIA DO SUS	28
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	22
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	21
COMUNICAÇÃO	19
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	13
CARTÃO SUS	10
ALIMENTO	9
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL - SIST CO-PAGAMENTO	4
PROGRAMA NACIONAL DE DST E AIDS	4
CONSELHO DE SAÚDE	2
Total geral	5.395

Banco de dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS

Tabela 2 – Recorte dos Principais Assuntos demandados em 2018

Assunto	Subassuntos	Total
---------	-------------	-------

GESTÃO	DOCUMENTOS	DIVERSOS		72
		RESULTADO DE EXAME		39
		PRONTUÁRIO		20
		RELATÓRIO MÉDICO		15
	ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	DEMORA NO ATENDIMENTO		154
		ROTINAS/PROTOCOLOS DA UNIDADE		128
		ESPAÇO FÍSICO		56
	RECURSOS HUMANOS	INSATISFAÇÃO	MÉDICO	288
			EQUIPE DE SAÚDE	106
			ENFERMEIRO	82
			TÉC DE ENFERMAGEM	45
		SATISFAÇÃO	EQUIPE DE SAÚDE	261
			ENFERMEIRO	67
			MÉDICO	58
			TÉC DE ENFERMAGEM	29
		PAGAMENTO AO TRABALHADOR	APOSENTADORIA	80
			ADICIONAL	29
			ATRASSO/FALTA	33
		TRABALHADOR EM SAÚDE	NÃO CUMP. DE CARGA HORÁRIA	34
			ACÚMULO DE CARGOS	23
	RECURSOS MATERIAIS	MATERIAL DE USO CONTÍNUO	FALTA DE MATERIAL	29

			EQUIPAMENTO C/ DEFEITO	21
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	CIRURGIA	ORTOPÉDICA		52
		GINECOLÓGICA		31
		GERAL		24
	CONSULTA/ATENDIMEN TO/ TRATAMENTO	OFTALMOLOGIA		11
		CARDIOLOGIA		5
	DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA	APARELHO DIGESTIVO		31
		APARELHO GINECOLÓGICO		11
	DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA	ABDOMEM, PELVE E MEMBROS INFERIORES		20
		TÓRAX E MEMBROS SUPERIORES		12
		CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL		9
	TRANSF. DE PACIENTE	ENTRE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE		225
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	FÁRMACO	TRAVOPROSTA		27
		MESALAZINA		22
		LATANOPROSTA		16
		LAMOTRIGINA		12
		BETAINTERFERONA		11
		CLORIDRATO DE DORZOLAMIDA		11
		OLANZAPINA		11
		GABAPENTINA		9
		ÁCIDO URSODESOXICÓLICO		8
		TARTARATO DE BRIMONIDINA		8

Fonte: Banco de dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS.

Ao serem analisadas as demandas que ainda se encontravam pendentes em 2018, verifica-se que as principais retenções estão localizadas nos destinos vinculados à Ouvidoria do Núcleo Regional de Saúde Leste, com **1.760** registros, onde a Secretaria Municipal de Saúde de Salvador detém o maior número de pendências, com **567** demandas. Em se tratando das Ouvidorias de Unidades, encontrava-se no Hospital Roberto Santos o maior quantitativo, perfazendo um montante de **497** manifestações, onde **468** permaneciam sem andamento nas Diretorias da própria unidade, estando na Diretoria Administrativa a maior retenção, com **210** registro, seguida pela Diretoria Médica, com **182** manifestações sem resposta, demonstrando as dificuldades encontradas pela ouvidoria junto às suas áreas técnicas.

Tabela 3 – Ouvidorias de Destinos das Demandas Pendentes em 2018

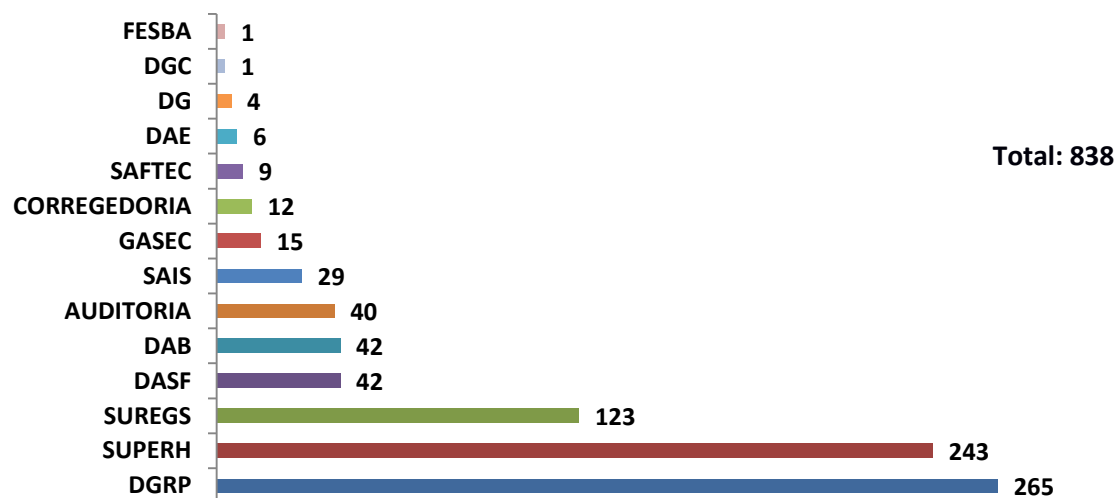
Ouvidorias de Destino das Demandas – NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE	Total
NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE LESTE	1760
NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE CENTRO LESTE	1057
NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE SUDOESTE	770
NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE SUL	640
NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE CENTRO NORTE	224
NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE EXTREMO SUL	144
NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE NORDESTE	100
NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE NORTE	85
NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE OESTE	70
Ouvidorias de Destino das Demandas – HOSPITAL/MATERINIDADE/EMERGÊNCIA	
HGRS	497
HGPV	171
HAN	139
HGCA	67
HGESF	46
HEOM	43
HGVC	27

HGC	35
IPERBA	15
UNIDADE DE EMERGÊNCIA CAJAZEIRAS VIII	2
Ouvidorias de Destino das Demandas – CENTROS DE REFERÊNCIA	
CEDAP	59
CICAN	28
CEPRED	20
CREASI	13
Ouvidoria de Destino das Demandas - FUNDAÇÃO	
HEMOBA	26
Ouvidoria de Destino das Demandas - OUVIDORIAS VINCULADAS	
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO PROF EDGAR SANTOS	5
POLICLÍNICA REGIONAL DE SAÚDE - REGIÃO DE JEQUIÉ	1
OUTROS DESTINOS	
OUVIDORIA SES-BA, DEPART DE OUVIDORIA GERAL DO SUS E OUTRAS SES	152
Total Geral	6196

Fonte: Banco de dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS

Quanto às Áreas Técnicas vinculadas à Sesab, em dezembro de 2018 era possível se verificar a existência de **838** manifestações pendentes, sendo que a DGRP, a SUPERH, e a SUREGS apresentavam o maior número de demandas que permaneciam no aguardo do pronunciamento. Vale salientar que a SUREGS passou a configurar entre as áreas com maior retenção em 2018, uma vez que, além de tratar das transferências de pacientes, abarca ainda demandas voltadas para outras situações, a exemplo da Lista Única vinculada ao Hospital da Mulher, assim como a Internação Domiciliar. Segue abaixo gráfico demonstrado.

**Gráfico 10 - Total de Demandas Pendentes X Áreas Técnicas
SESAB**



Fonte: Banco de dados do Sistema Informatizado OuvidorSUS,

Celurdes Alves Carvalho

Coordenadora da Ouvidoria SUS Bahia