

RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDRIA SUS/BAHIA



ouvidoria
SUS · Bahia

A voz da Cidadania.

2020



Ruy Costa

GOVERNADOR DO ESTADO DA BAHIA

Fábio Vilas-Boas

SECRETÁRIO ESTADUAL DA SAÚDE DA BAHIA

Nelma Carneio

CHEFE DE GABINETE DO SECRETARIA DA SAÚDE

Celurdes Carvalho

COORDENADORA DA OUVIDORIA SUS/BAHIA

Salvador, 2020

SUMÁRIO

01	Apresentação	3
02	Atividades desenvolvidas	4
03	Análise de dados	9
04	Considerações finais	13

APRESENTAÇÃO

Em 2020 o país sofreu com a chegada da COVID-19 e na Bahia, não seria diferente. A Ouvidoria percebeu um acréscimo sensível na quantidade de demandas recebidas, a partir do mês de março, sendo esse aumento, uma constante nos meses subsequentes do ano. A equipe técnica necessitou focar suas atividades no acolhimento e tratamento dessas demandas, que além de representarem um aumento significativo, exigiu de todos, um mergulho para conhecimento dessa nova realidade, sobre o comportamento do vírus, e principalmente, sobre o entendimento de como a Secretaria de Saúde e demais órgãos e setores públicos estruturavam-se e articulavam para o atendimento a população baiana.

Como espaço democrático que tem por objetivo articular com a Gestão Pública a Saúde, as demandas advindas da participação cidadã, a Ouvidoria SUS/Bahia, além de viabilizar o acesso do cidadão aos serviços do SUS, desempenha importante papel na disseminação de orientações em saúde. Os dados contidos nesse relatório apontam inclusive para a constatação de que em 2020 as orientações prestadas diretamente ao cidadão, foram uma importante premissa para o trabalho desenvolvido.

Regida por leis, decretos e portarias, que juntos, fornecem o escopo legal que legitima e norteia a sua atuação no âmbito da administração pública, a Ouvidoria possui uma rede, hoje composta por 76 Ouvidorias entre Unidades de Saúde, Núcleos Regionais, Policlínicas e Secretarias Municipais de saúde. A atuação em redes processa-se através da utilização do sistema Informatizado OuvidorSUS, disponibilizado pelo Ministério da Saúde, que representa um importante instrumento para o trabalho do ouvidor, dada a sua capilaridade em rede e possibilidade de categorização das informações de saúde.

O presente relatório condensa a atuação da Ouvidoria SUS/Bahia no ano 2020, tanto no que tange aos aspectos gerenciais, quanto à análise das demandas recebidas pela Rede de Ouvidorias do Estado ao longo do ano. Como espaço democrático que tem por objetivo articular as demandas advindas da participação do cidadão com a Gestão Pública da Saúde, a Ouvidoria SUS/Bahia desempenha importante papel na disseminação de orientações em saúde. Os dados contidos nesse relatório apontam inclusive para a constatação de que em 2020 as orientações prestadas diretamente pelo cidadão foram uma importante premissa para o trabalho desenvolvido.

Regida por leis, decretos e portarias, que juntas, fornecem o escopo legal que legitima e norteia a sua atuação no âmbito da administração pública. A Ouvidoria possui uma rede, hoje composta por 76 Ouvidorias entre Unidades de Saúde, Núcleos Regionais, Policlínicas e Secretarias Municipais de saúde. A atuação em redes se dá através da utilização do sistema Informatizado OuvidorSUS, disponibilizado pelo Ministério da Saúde, que representa um importante instrumento para o trabalho do ouvidor, dada a sua capilaridade em rede e possibilidade de categorização das informações de saúde.

O presente relatório condensa a atuação da Ouvidoria SUS/Bahia no ano 2020, tanto no que tange aos aspectos gerenciais, quanto na análise das demandas recebidas pela Rede de Ouvidorias do Estado ao longo do ano.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

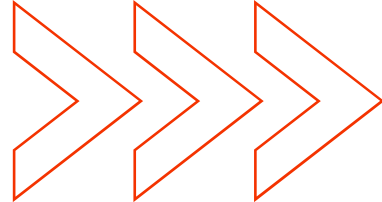
Como canal de disseminação de informações, a Ouvidoria destaca nesses primeiros meses do ano, o fortalecimento da interação entre a Coordenação e as áreas técnicas da Gestão, como um elo forte para execução das atividades. A medida em que a rede de serviços vinha sendo organizadas, a Coordenação da Ouvidoria buscava atualizar essas informações, para que a equipe técnica pudesse subsidiar tanto o cidadão que procurava o serviço, bem como a rede de ouvidorias descentralizadas. Como resultado dessa ação, em abril a coordenação **publicizou a nota técnica orientadora para fluxo de encaminhamentos das demandas relacionadas à COVID-19.**

Conforme os meses avançavam e com chegada das demandas ao serviço, principalmente as relacionadas à necessidade de treinamentos e capacitações, a equipe buscou redimensionar suas atividades, fazendo com que, mesmo em meio a pandemia, algumas metas e ações continuassem a ser realizadas.

Dessa forma, em 2020 a Coordenação **realizou 03 reuniões ampliadas** com a rede de ouvidorias, a primeira, ainda presencial, na data de 19/02/2020 na Escola Estadual de Saúde Pública da Bahia pois ainda não havia deflagrado a pandemia no Estado, nem mesmo no nosso país. A segunda e terceira foram realizadas remotamente, através de plataforma digital disponibilizada pela SESAB respectivamente em 03/08 e 16/12/2020. A primeira e terceira reunião tiveram objetivo de qualificar os ouvidores da rede, por abordar conteúdo importante para o conhecimento e desenvolvimento dos processos de trabalho na ouvidoria, nos quais contamos com a participação total de 74 ouvidores, ultrapassando a meta estabelecida no planejamento.



Reunião ampliada da Rede - Fevereiro de 2020



Foi possível também realizar a **qualificação de 15 Ouvidorias da Rede**, seja por mudança na composição da equipe técnico das ouvidorias, seja por substituição do ouvidor ou por ampliação da equipe, porém sempre objetivando a não interrupção do serviço prestado pela ouvidoria, fomentando a qualidade deste serviço.

Uma importante Estratégia de divulgação do Serviço, foi a confecção e publicização de Boletins informativos, respectivamente em junho e em novembro, onde através de análises gráficas e interpretativas, foram consolidadas o quantitativo de demandas relacionadas a COVID-19, recepcionadas pela Ouvidoria.

Dentro da perspectiva de qualificação do serviço, é importante abordar o trabalho realizado com as áreas técnicas da SESAB, as quais são responsáveis pela elaboração dos pareceres conclusivos das demandas encaminhadas. Foram **qualificadas ao todo, 09 áreas técnicas da SESAB**: CGS; CGFP; DGGUP; CGPP; DG; SUPERH; SUREGS, Mais médicos e DGCOP. Cabe ressaltar que as duas últimas áreas técnicas citadas, além de qualificadas, também foram inseridas como ponto de resposta, ampliando a sub-rede da SESAB. As ações foram realizadas presencialmente, mesmo durante a pandemia, visto que as atividades desta secretaria permaneceram de forma presencial durante todo o ano.

Na modalidade remota, foi realizado o treinamento do responsável pela sub rede da Diretoria Administrativa do Hospital Ernesto Simões Filho e do representante da Diretoria Administrativa do Hospital Regional de Guanambi, através da plataforma Microsoft Teams. Sendo a mesma utilizada para a realização do curso de gestão da informação, ofertado à equipe interna do serviço.

No Plano Plurianual a Ouvidoria está incluída no compromisso 6 que tem como descrição “aprimorar a gestão estratégica em saúde, ampliando os canais de diálogo com a sociedade e o exercício do controle social” na qual possuía como meta para 2020 “expandir em 28 o número de unidades de Ouvidoria.

A meta descrita encontrou obstáculos no contexto específico do presente ano, visto que a ocorrência da pandemia do novo coronavírus, impactou diretamente nas ações de educação permanente planejadas, devido a adoção de medidas sanitárias mais severas de contenção do vírus e a necessária obediência ao decreto estadual que proibia eventos com aglomeração de participantes, paralisando os processos licitatórios de contratação de empresas especializadas para realização dos eventos de capacitação da rede estadual de ouvidorias e de treinamentos de novos ouvidores. Outro fator primordial foi a eleição municipal ocorrida em todo território nacional, dificultando a articulação com as gestões municipais, tão fundamental para a garantia da descentralização do serviço de ouvidoria do SUS no Estado.

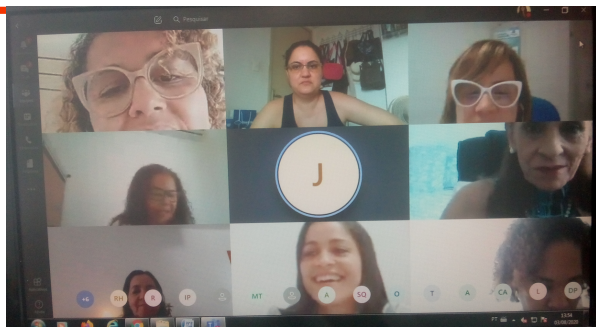
Pode-se perceber que tais fatores dificultaram a execução das ações e, conseqüentemente, o alcance da meta, a qual propunha 28 novas Ouvidorias implantadas, sendo alcançada apenas o resultado de **04 novas ouvidorias** em funcionamento: Policlínica Senhor do Bonfim; Policlínica Barreiras; Maternidade Tsylla Balbino e a Diretoria de Vigilância Sanitária e Ambiental.

Outra dificuldade enfrentada pela ouvidoria foi processo de aquisição dos Kits de Informática, a serem distribuídos para as novas ouvidorias do SUS dos municípios e unidades da Rede SESAB, atendendo a Portaria Federal de nº1.975 e a Resolução CIB nº 01 de 04/01/2019, como incentivo à implementação e implantação do serviço. Apesar do processo administrativo solicitando a compra ser iniciado no ano de 2019, não foi executado devido as exigências das legislações vigentes no Estado, impactando na execução do processo no ano de 2020 e na não distribuição dos referidos kits. Porém já foi iniciado um novo processo, com previsão de execução no ano de 2021.

As ações de acompanhamento das Ouvidorias da Rede, foram executadas, mediante o acompanhamento das pendências, através do envio de relatórios por parte da equipe técnica, contabilizando no total **77 relatórios enviados**. Foi confeccionado material gráfico, com recurso previsto no Convênio Federal 757750/2011, o qual foi disponibilizado para as Ouvidorias da Rede, conforme planejado, objetivando a divulgação do serviço entre os usuários, gestores e trabalhadores.



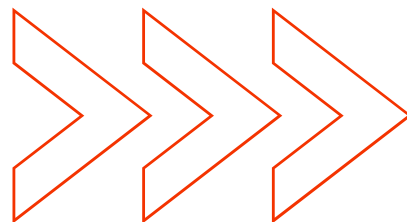
Treinamento para novos Ouvidores - Julho de 2020



Reunião ampliada da Rede, modalidade remota - Agosto de 2020



OUVIDORIAS DA REDE PRÓPRIA EM FUNCIONAMENTO



Ouvidorias de Unidades de Saúde

- Hospital Geral do Estado
- Hospital Geral Roberto Santos
- Hospital Geral Ernesto Simões Filho
- Hospital Geral de Camaçari
- Hospital Especializado Octávio Mangabeira
- Hospital Geral de Guanambi
- Hospital Ana Nery
- Instituto Couto Maia
- Hospital Geral Clériston Andrade
- Hospital Geral Prado Valadares
- Hospital Geral de Vitória da Conquista

Centros de Referência

- Centro Estadual de Oncologia
- Centro de Prevenção e Reabilitação do Portador de Deficiência
- Centro Estadual Especializado em Diagnóstico, Assistência e Pesquisa
- Centro de Referência Estadual de Atenção à Saúde do Idoso

Núcleos Regionais

- Núcleo Regional de Saúde Leste
- Núcleo Regional de Saúde Centro Leste
- Núcleo Regional de Saúde Norte
- Núcleo Regional de Saúde Centro-Norte
- Núcleo Regional de Saúde Sul
- Núcleo Regional de Saúde Sudoeste
- Núcleo Regional de Saúde Oeste
- Núcleo Regional de Saúde Nordeste
- Núcleo Regional de Saúde Extremo Sul

Maternidades

- Albert Sabin
- Tyssila Balbino
- Instituto de Perinatologia da Bahia

Policlínicas Regionais

- Policlínica Regional de Alagoinhas
- Policlínica Regional de Saúde de Barreiras
- Policlínica Regional de Saúde de Feira de Santana
- Policlínica Regional de Saúde de Guanambi
- Policlínica Regional de Saúde de Irecê
- Policlínica Regional de Saúde de Itabuna
- Policlínica Regional de Saúde de Jacobina
- Policlínica Regional de Saúde de Jequié
- Policlínica Regional de Saúde de Juazeiro
- Policlínica Regional de Saúde de Paulo Afonso
- Policlínica Regional de Saúde de Santo Antônio de Jesus
- Policlínica Regional de Saúde de Senhor do Bonfim
- Policlínica Regional de Saúde de Simões Filho
- Policlínica Regional de Saúde de Teixeira de Freitas
- Policlínica Regional de Saúde de Vitória da Conquista
- Policlínica Regional de Saúde de Valença

Unidades de Emergência

- Unidade de Emergência Mãe Hilda do Curuzu
- Unidade de Emergência Cajazeiras VIII

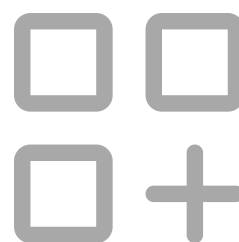
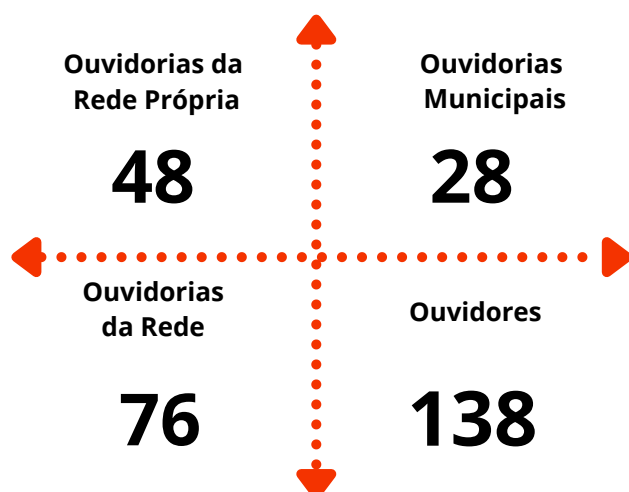
Fundações e setores da Gestão

- Fundação Estatal Saúde da Família
- Fundação de Hematologia e Hemoterapia da Bahia
- Diretoria de Vigilância Sanitária

OUVIDORIAS DAS SECRETARIAS MUNICIPAIS DE SAÚDE EM FUNCIONAMENTO

- Secretaria Municipal de Saúde de Barreiras
- Secretaria Municipal de Saúde de Belo Campo
- Secretaria Municipal de Saúde de Bom Jesus da Lapa
- Secretaria Municipal de Saúde de Buritirama
- Secretaria Municipal de Saúde de Camaçari
- Secretaria Municipal de Saúde de Conceição de Jacuípe
- Secretaria Municipal de Saúde de Cruz das Almas
- Secretaria Municipal de Eunápolis
- Secretaria Municipal de Saúde de Feira de Santana
- Secretaria Municipal de Saúde de Guanambi
- Secretaria Municipal de Saúde de Ibotirama
- Secretaria Municipal de Saúde de Ilhéus
- Secretaria Municipal de Saúde de Itabuna
- Secretaria Municipal de Saúde de Jequié
- Secretaria Municipal de Saúde de Laje
- Secretaria Municipal de Saúde de Lauro de Freitas
- Secretaria Municipal de Saúde de Muniz Ferreira
- Secretaria Municipal de Saúde de Mutuípe
- Secretaria Municipal de Saúde de Paulo Afonso
- Secretaria Municipal de Saúde de Porto Seguro
- Secretaria Municipal de Saúde de Salvador
- Secretaria Municipal de Saúde de Serrinha
- Secretaria Municipal de Saúde de Santo Antônio de Jesus
- Secretaria Municipal de Saúde de Santa Maria da Vitória
- Secretaria Municipal de Saúde de São Sebastião do Passé
- Secretaria Municipal de Saúde de Teixeira de Freitas
- Secretaria Municipal de Saúde de Valença
- Secretaria Municipal de Saúde de Vitória da Conquista

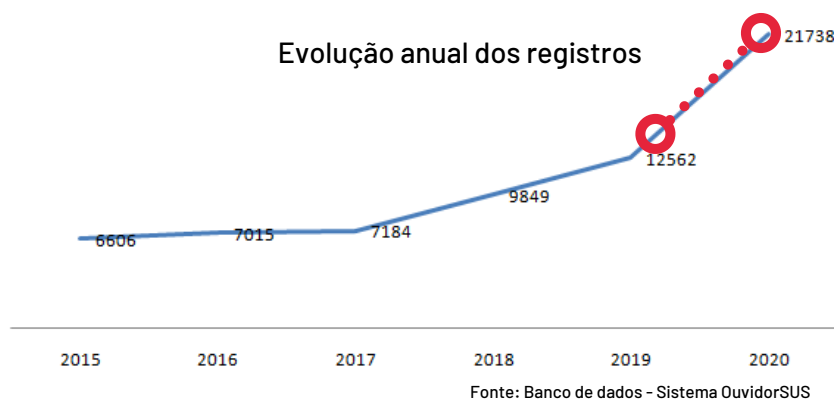
EM NÚMEROS



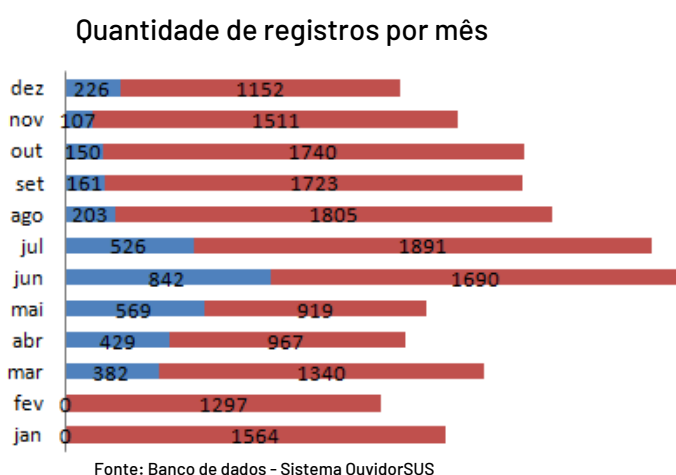
ANÁLISE DOS DADOS

A Ouvidoria registrou em 2020, um total de de **21.738** atendimentos, conforme observamos no gráfico abaixo, que traça um panorama da quantidade de registros acolhidos entre os anos de 2015 à 2020. Esse aumento em termos percentuais representou um acréscimo de 58% em relação ao ano anterior, sendo 16% desses registros relacionados ao SARSCov 2.

Importante que se diga, esses dados representam a soma dos registros acolhidos pelo conjunto de Ouvidorias da Rede SUS do Estado da Bahia, o que representa a Coordenação e as 48 Ouvidorias da Rede Própria do Estado.



Avaliando o gráfico abaixo, que analisa a evolução dos atendimentos em uma escala mensal, observa-se mais diretamente a evolução desses números. São quantitativos que representam a soma dos atendimentos em que as orientações fornecidas diretamente ao cidadão não precisaram ser categorizadas, com aqueles registros que, uma vez cadastrados, foram encaminhados para obtenção de respostas. Em números absolutos tivemos **13.082** atendimentos relativos a orientações feitas diretamente ao cidadão e **8.656** de atendimentos convertidos em registros de ouvidoria.



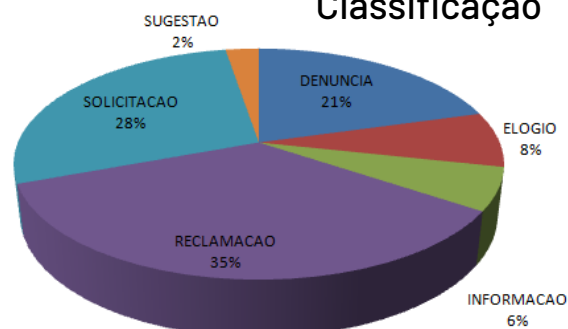
Dos atendimentos prestados diretamente ao cidadão, tivemos em sua maioria, situações relacionadas a COVID-19.

Foram orientações em saúde relativas a sintomas da doença, ações governamentais e locais de atendimento e de realização de testes para comprovação da doença.

No gráfico, representado em azul, temos as demandas relativas a COVID-19 e em vermelho, a soma dos demais assuntos referenciados à Ouvidoria. Em destaque, os meses de junho e julho como os mais demandados.

Esse acréscimo coincide com o aumento exponencial do número de casos de COVID-19 e consequentemente do avanço da doença nos meses de março a maio no Estado.

Classificação



Fonte: Banco de dados - Sistema OuvidorSUS

Quanto as demandas cadastradas e a classificação recebida, tivemos em sua maioria registros de reclamações, conforme observamos no gráfico ao lado.

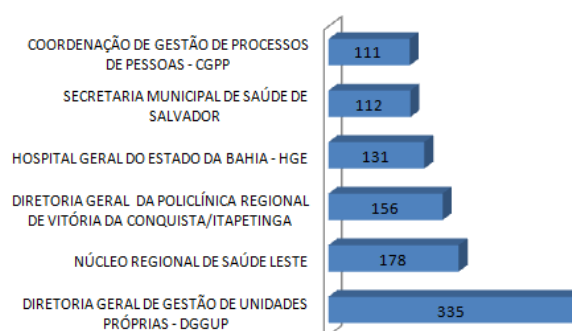
Quando correlacionamos a classificação recebida pelo registro, com o assunto demandado, verificamos que estes, em sua maioria, foram categorizados com o assunto Gestão. Em termos percentuais esse quantitativo representa um total de **55%** em relação aos demais assuntos listados, de acordo com a tabela abaixo:

Assuntos dos registros

Assunto	Total
GESTÃO	4803
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1366
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	823
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	579
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	360
FINANCEIRO	111
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	107
TRANSPORTE	85
CARTÃO SUS	69
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	67
OUVIDORIA DO SUS	64
SAMU	57
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	50
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	38
COMUNICAÇÃO	29
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	19
ALIMENTO	10
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL - SISTEMA CO-PAGAMENTO	8
CARTA SUS	2
CONSELHO DE SAÚDE	1
DEPARTAMENTO DE CONDIÇÕES CRÔNICAS E IST'S	1
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL	1
PROGRAMA NACIONAL DE CONTROLE DO TABAGISMO - PNCT	1
Total geral	8656

Fonte: Banco de dados - Sistema OuvidorSUS

categorização do assunto Gestão

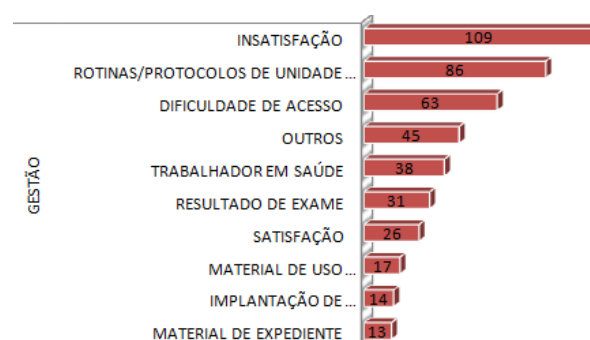


Fonte: Banco de dados - Sistema OuvidorSUS

A depender do teor do registro, essas demandas foram direcionadas tanto as áreas técnicas da SESAB, como as demais Ouvidorias da rede. Entretanto verificamos, que boa parte dos registros que tiveram como assunto principal Gestão, foram direcionados para a Diretoria Geral de Gestão das Unidades Próprias- DGGUP, setor da SESAB, responsável pelo acompanhamento das Unidades de Gestão Direta e Indireta do Estado.

1 - Demandas relacionadas à COVID-19

categorização do assunto Gestão

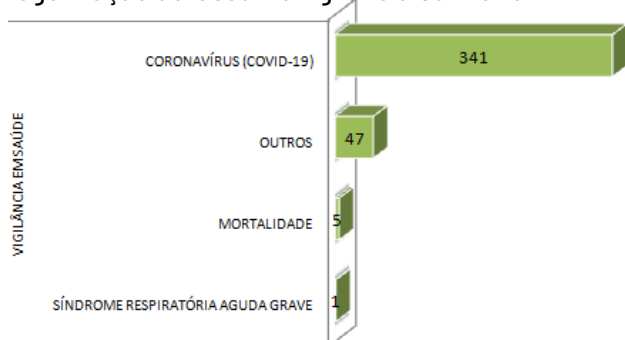


Fonte: Banco de dados - Sistema OuvidorSUS

Das demandas categorizadas tendo por temática central a COVID-19, tivemos um total de **1.374** registros. Desses, a maioria foi categorizada tendo por assunto questões relacionadas a Gestão com 557 demandas e Vigilância em Saúde com 509 sinalizações. .

No que tange ao assunto gestão, o gráfico anterior evidencia a insatisfação com a conduta profissional como uma das questões mais recorrentes, seguidas de rotinas e protocolos das unidades de saúde. A organização quanto a rotina de passagem de informações relativas a pacientes internados nas Unidades referência para COVID-19, foram um dos nós críticos sinalizados à Ouvidoria no ano em questão.

Categorização do assunto Vigilância Sanitária



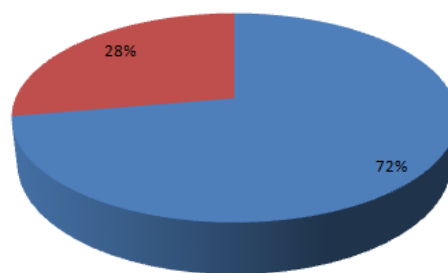
Fonte: Banco de dados - Sistema OuvidorSUS

Em vigilância em Saúde, os registros foram categorizados, em sua absoluta maioria, no sub-assunto coronavírus. Esses registros, referem-se a situações relativas a reclamações e denúncias relacionadas a aglomerações em espaços públicos e descumprimento de decretos e leis estaduais.

São registros que possuem um grau elevado de resolutividade, como é possível observarmos no gráfico ao lado. Apenas 28% das demandas relativas à Covid-19 ainda não foram resolvidas. São registros que se encontram pendentes em grande parte nas Secretarias Municipais de Saúde.

Resolutividade

■ RESOLVIDAS ■ PENDENTES

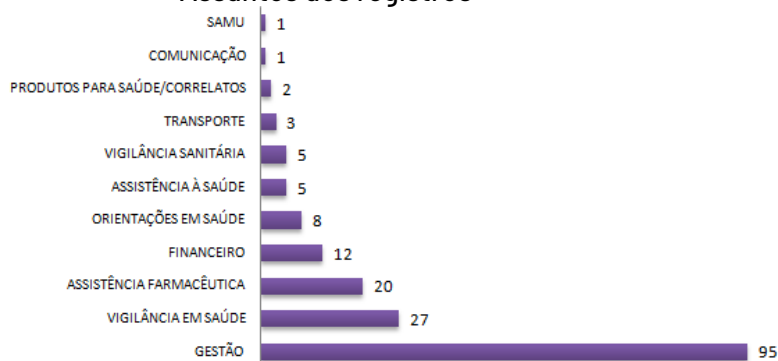


Fonte: Banco de dados - Sistema OuvidorSUS

2 - Demandas da Lei de Acesso à Informação- LAI

A Ouvidoria SUS/Bahia, dentro da estrutura da Secretaria de Saúde, é o canal responsável pelo acompanhamento das demandas relativas a Lai. Justamente pelas características atinentes ao teor desses registros, eles são em sua maioria categorizados com assunto gestão, pois via de regra, são pedidos relacionados a documentos e dados estatísticos.

Assuntos dos registros



Fonte: Banco de dados - Sistema OuvidorSUS

Em decorrência da pandemia, muitos pedidos de informação enquadrados na Lei recepcionados pela Ouvidoria, foram relativos a essa temática e puderam, em grande parte, ser respondidos pela equipe técnica da Ouvidoria SUS/Bahia, como demonstrado no gráfico abaixo. Respostas fornecidas com base em notas técnicas e boletins informativos, os quais foram fundamentais no atendimento direto e imediato ao cidadão, através das orientações em saúde.

Áreas técnicas demandadas

Destino de encaminhamento	Colunas1
RESPONDIDAS PELA OUVIDORIA	53
CEAC - CENTRAL DE AQUISIÇÕES E CONTRATAÇÕES	7
CEIRF - COORDENAÇÃO EXECUTIVA DE INFRAESTRUTURA DA REDE FÍSICA	1
COORDENAÇÃO DE GESTÃO DA FOLHA DE PAGAMENTO - CGFP	1
COORDENAÇÃO DE GESTÃO DE PROCESSOS DE PESSOAS - CGPP	2
DIRETORIA DE ATENÇÃO BÁSICA - DAB - BAHIA	1
DIRETORIA DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA - DAE	2
DIRETORIA DE GESTÃO DE UNIDADES CONSORCIADAS E EM PARCERIA PÚBLICO PRIVADA - DGECP	1
DIRETORIA DE GESTÃO DO CUIDADO - DGC	4
DIRETORIA DE VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA - DIVEP (SUvisa)	19
DIRETORIA DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA E AMBIENTAL - DIVISA (SUvisa)	2
DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DE UNIDADES PRÓPRIAS - DGGUP	3
DIRETORIA GERAL SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DA BAHIA - DG	9
ESCOLA ESTADUAL DE SAÚDE PÚBLICA DA BAHIA - EESP	2
FUNDAÇÃO DE HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA DA BAHIA - HEMOBA	7
FUNDO ESTADUAL DE SAÚDE DA BAHIA - FESBA	9
GABINETE DO SECRETÁRIO ESTADUAL DE SAÚDE DA BAHIA - GASEC	2
HOSPITAL GERAL DO ESTADO DA BAHIA - HGE	1
HOSPITAL GERAL PRADO VALADARES - HGPV	1
HOSPITAL GERAL ROBERTO SANTOS - HGRS	3
LABORATÓRIO CENTRAL DO ESTADO DA BAHIA - LACEN	2
NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE LESTE	1
NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE SUDOESTE	1
NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE SUL	1
SUPERINTENDÊNCIA DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA CIÊNCIA E TECNOLOGIA - SAFTEC	25
SUPERINTENDÊNCIA DE ATENÇÃO INTEGRAL A SAÚDE - SAIS	6
SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO DOS SISTEMAS DE REGULAÇÃO DA ATENÇÃO À SAÚDE - SUREGS	6
SUPERINTENDÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS - SUPERH	7
Total geral	179

Fonte: Banco de dados - Sistema OuvidorSUS

Outro dado importante é que, dada a especificidade desses registros e dos prazos de resposta preconizados na Lei, temos que todas as demandas cadastradas durante o ano, foram respondidas pelas áreas técnicas da Gestão, o que representa 100% do índice de resolutividade atingida. Esse dado reforça o compromisso das áreas técnicas no atendimento e cumprimento desses prazos.

3- Resolutividade Geral em 2020

O cálculo da resolutividade leva em consideração a quantidade de demandas pendentes, ou seja ainda não respondidas, em relação ao que foi respondido durante o ano. Nesse sentido e com base no gráfico abaixo, observa-se que a Ouvidoria SUS/Bahia, no âmbito global, atingiu o percentual de 72% de resolutividade. Consideramos esse percentual relativamente satisfatório, tendo em vista o quantitativo de registros recepcionados e a dimensão da rede, que é, como já mencionado, capilarizada também para Secretarias Municipais de Saúde.



Fonte: Banco de dados - Sistema OuvidorSUS

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Definitivamente 2020 foi um ano de grandes desafios para a gestão pública. A pandemia nos apresentou uma nova realidade, num contexto de escala mundial totalmente adverso, o qual não estávamos preparados para enfrentar. Ainda assim, consideramos extramente positivos todos os esforços realizados pela Gestão Estadual, e mais especificamente a Gestão da Secretaria da Saúde, na reorganização de redes e estruturas para atendimento da população acometida pelo SARS-COV2.

Enquanto coordenação de rede, acompanhamos todos os estágios da estruturação dessa rede, que envolveu desde o estabelecimento de canais de escuta qualificada para àqueles que tinham dúvidas quanto aos sintomas relativos a doença (formado por médicos e estudantes de medicina), a formação de Unidades específicas para atendimento dos que evoluíam para estágios mais graves. A SESAB através de seu corpo técnico, engendrou esforços de pronta resposta à medida que a doença ia evoluindo e que novos estudos vinham sendo realizados.

Portanto no que tange a atuação do serviço de Ouvidoria, destaca-se o estreitamento de vínculos com as áreas técnicas da SESAB durante todo o processo, como algo fundamental para o desenvolvimento das atividades. Enquanto canal democrático de articulação entre a população e a gestão, a partir das informações subsidiadas através das notas técnicas e boletins informativos publicizados, bem como através de contatos telefônicos, eram realizadas orientações em saúde à população que procurava o serviço, possibilitando respostas rápidas aos usuários. Essas informações também foram de extrema importância, para o estabelecimento de fluxos de processos de trabalho da Rede de Ouvidorias como um todo.

Todos os esforços da equipe da Ouvidoria foram concentrados no acolhimento dos cidadãos que acessaram o serviço, que, como observado, teve um acréscimo de 58% em relação ao ano anterior, representando inclusive, o maior aumento em termos percentuais de registros acolhidos na Ouvidoria de acordo como a série histórica do serviço. No que pese o fato do impacto desse aumento para o serviço, ainda assim a Coordenação da ouvidoria deu prosseguimento as atividades previamente pactuadas para o ano, no que tange a descentralização do serviço e qualificação da Rede.

Destaca-se também como ponto positivo o esforço da equipe interna no atingimento das metas e na apreensão de novas abordagens e metodologias de ensino remoto, através da utilização da plataforma Microsoft teams, bem como o comprometimento dos Ouvidores da Rede, que durante todo o ano, envidaram esforços para melhor atender os usuários que buscaram o serviço.

