

RELATÓRIO ANUAL DE 2019

SUM ÁRIO

Apresentação	3
Atividades desenvolvidas.....	4
Análise dos dados	8
Considerações finais	16

APRESEN TAÇÃO

Enquanto Coordenação da Rede de Ouvidoria do SUS Bahia , um dos nossos maiores desafios consiste na descentralização do serviço em todo o estado, apoiando os municípios e unidades da Rede SUS na implantação e implementação de Ouvidorias.

No ano de 2019 a ouvidoria desenvolveu o seu trabalho na perspectiva de avançar cada vez mais na descentralização do serviço no Estado, de forma mais efetiva. Apesar dessa ação está como meta no Plano Plurianual- PPA, no Plano Estadual da Saúde e na Programação Anual da Saúde e do esforço da Ouvidoria em atingir a meta, a adesão dos municípios ocorre de forma tímida e gradual.

Diante dessa realidade, buscando estimular os municípios na implantação de ouvidorias e qualificação da rede de ouvidorias, fomos contemplados com a aprovação do Plano de Ação para aquisição de recursos federal, proveniente da Portaria de nº 1.975, visando o incentivo aos municípios na implantação do serviço, que foi de fundamental importância, uma vez que foi aprovada em CIB, com definição de critérios publicados na Resolução CIB de nº 01 no Diário Oficial do Estado em 04 de janeiro de 2019.

Neste ano, o trabalho da Ouvidoria foi na perspectiva da descentralização e qualificação do serviço no Estado, tendo como ponto de partida a sensibilização dos gestores , bem como a implementação e implantação de ouvidorias, além das demais ações que são realizadas no setor , tais como: acolhimento e tratamento das demandas, e do monitoramento das ouvidorias da Rede.

Enfim, este relatório tem por finalidade apresentar as ações desenvolvidas pela Ouvidoria SUS Bahia no ano de 2019, em cumprimento as metas definidas nos instrumentos de gestão do nosso Estado, em consonância com a Ouvidoria Geral do Estado e com a ouvidoria Geral do SUS. Encontra-se sistematizado em três partes: Atividades desenvolvidas; análises das demandas cadastradas e considerações finais.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Durante o ano de 2019 a Ouvidoria SUS Bahia desenvolveu as ações de qualificação da rede e ampliação do serviço através da descentralização/implantação nos Municípios e Unidades da Rede SESAB, as quais foram primordiais para o alcance da meta. Foi realizado também o monitoramento das ouvidorias da Rede.

Porém a morosidade na tramitação dos processos licitatórios impossibilitou a realização de eventos – capacitações e encontros da rede – conforme planejado no ano anterior, tornando-se necessário a readequação das ações e a realização dos treinamentos no espaço físico e utilização do equipamento de informática da ouvidoria, com o objetivo de atender a meta, bem como a necessidades premente de implementar e implantar ouvidorias, atendendo a solicitação dos municípios e outras unidades da Rede. Portanto, foram capacitados um total de 27 novos ouvidores durante o referido ano.

Foi realizada implementação em 11 Ouvidorias da Rede, devido mudança no quadro técnico das mesmas, seja por troca de ouvidor ou por ampliação do efetivo, objetivando a não interrupção do serviço prestado pela Ouvidoria, bem como fomentar a qualidade deste serviço.

UNIDADES QUALIFICADAS:

- NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE NORTE;
- NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE CENTRO-NORTE;
- HOSPITAL GERAL PRADO VALADARES;
- HOSPITAL ANA NERY;
- HOSPITAL GERAL DE GUANAMBI;
- POLICLÍNICA REGIONAL DE SAÚDE EM SANTO ANTÔNIO DE JESUS;
- POLICLÍNICA REGIONAL DE SAÚDE EM FEIRA DE SANTANA;
- POLICLÍNICA REGIONAL DE SAÚDE EM ALAGOINHAS;
- SMS IBOTIRAMA;
- SMS JEQUIÉ;
- SMS LAURO DE FREITAS.

Como previsto no PPA, as ações para a implantação do serviço de Ouvidoria também lograram êxito, uma vez que foram implantadas 10 Ouvidorias implantadas em 2019:



- Instituto Couto Maia;
- SMS Conceição do Jacuípe;
- Policlínica Regional de Saúde em Alagoinhas;
- Policlínica Regional de Saúde em Paulo Afonso;
- Policlínica Regional de Saúde em Vitória da Conquista;
- Policlínica Regional de Saúde em Jequié;
- Policlínica Regional de Saúde em Juazeiro;
- Policlínica Regional de Saúde em Jacobina;
- Policlínica Regional de Saúde em Itabuna;
- Policlínica Regional de Saúde em Simões Filho.

Visando a qualificação das ouvidorias, no final do primeiro semestre foi realizada a reunião com os ouvidores da Rede SESAB para falar do Panorama das Ouvidorias do SUS, bem como definir algumas condutas de trabalho para a Rede.

Dando continuidade às ações de treinamento, visando maior celeridade às respostas das demandas, foi realizado o treinamento dos pontos de respostas, ou seja, as pessoas que irão acessar o sistema nas áreas técnicas da SESAB, bem como de duas ouvidorias da Rede: **Hospital Ernesto Simões Filho e da Secretaria Municipal de Saúde de Lauro de Freitas.**

No que tange às ações definidas no Plano de Ação da Portaria de nº 1.975 para aquisição de Recurso Federal, que tem como objetivo Fortalecer a Rede de Ouvidoria SUS do Estado da Bahia apoiando a descentralização e qualificação das Ouvidorias SUS, no mês de novembro foi realizado o Seminário de Sensibilização dos Gestores do Estado para a Implantação do Serviço de Ouvidoria, com a participação de 78 gestores municipais e da rede SESAB.

Evento considerado exitoso, que contou com a presença do Ouvidor Geral do SUS/MS, da Ouvidoria Geral da União, da Ouvidoria Geral do estado, da CIB e representantes do Gabinete do Secretário da Saúde (Subsecretária e da Superintendência de Ações Integradas da Saúde. Vale salientar que a Portaria foi aprovada na última CIB ocorrida em dezembro de 2018, sendo posteriormente publicada a Resolução CIB de nº1 no Diário Oficial do Estado do dia 04 de janeiro de 2019. Abaixo fotos do evento:



A Ouvidoria participou ainda, de rodas de conversa com grupos organizados da sociedade civil, no sentido de subsidiá-los com informações a respeito dos processos de Saúde, e do funcionamento do SUS no estado, a exemplo dos Testemunhas de Jeová, e de eventos promovidos pela Ouvidoria do Ministério Público.

No decorrer do ano ocorreu a elaboração do Plano Plurianual, como a Ouvidoria faz parte da Rede de Planejamento, Monitoramento e Avaliação (Rede PMA/SESAB) participou ativamente na elaboração do Plano Plurianual 2020-2023, no Planejamento Estadual da Saúde 2020-2023 e na Programação Anual de Saúde 2020, nos quais constam as ações e atividades propostas para o próximo quadriênio, como a dotação orçamentária prevista para o mesmo período.

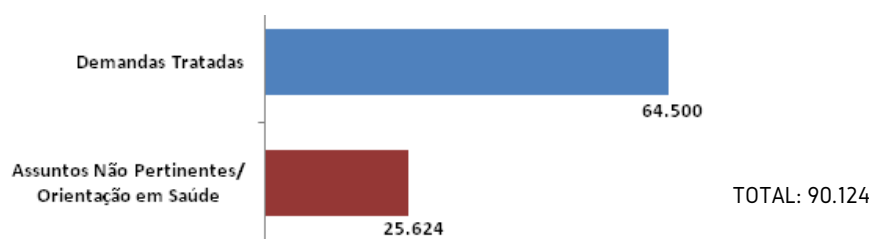
Vale salientar ainda, a participação da Ouvidoria na escuta qualificada durante a fase externa de elaboração do PPA realizada pela Secretaria de Planejamento – SEPLAN na Região do Portal do Sertão, região de Feira de Santana, bem como em Jacobina na Região Piemonte da Diamantina, representando a SESAB na construção das metas propostas pela população, a qual deu caráter participativo ao PPA 2020-2023. Abaixo mapa da Bahia que representa a quantidade de Ouvidorias implantadas em 2019.



ANÁLISE DOS DADOS

Com base nas informações do Banco de Dados do Sistema OuvidorSUS, datado de 02 de janeiro de 2019, no período compreendido entre setembro de 2008 e dezembro de 2019 a Rede de Ouvidorias do SUS-Bahia tramitou 64.500 registros e realizou outros 25.624 atendimentos voltados para orientações diversas e assuntos não pertinentes à área da saúde, e que portanto não geraram demandas, perfazendo um total de 90.124 manifestações.

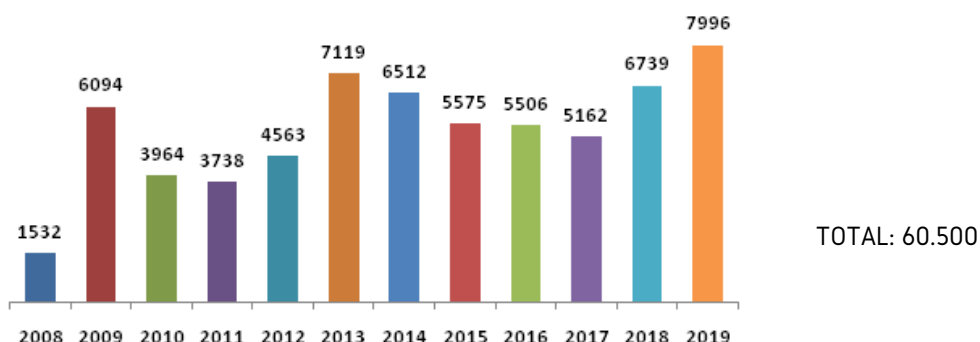
GRÁFICO 1 - DEMANDAS TRATADAS X ASSUNTOS NÃO PERTINENTES/ORIENTAÇÃO EM SAÚDE ENTRE 2008 E 2018



FONTE: BANCO DE DADOS DO SISTEMA INFORMATIZADO OUIDORSUS

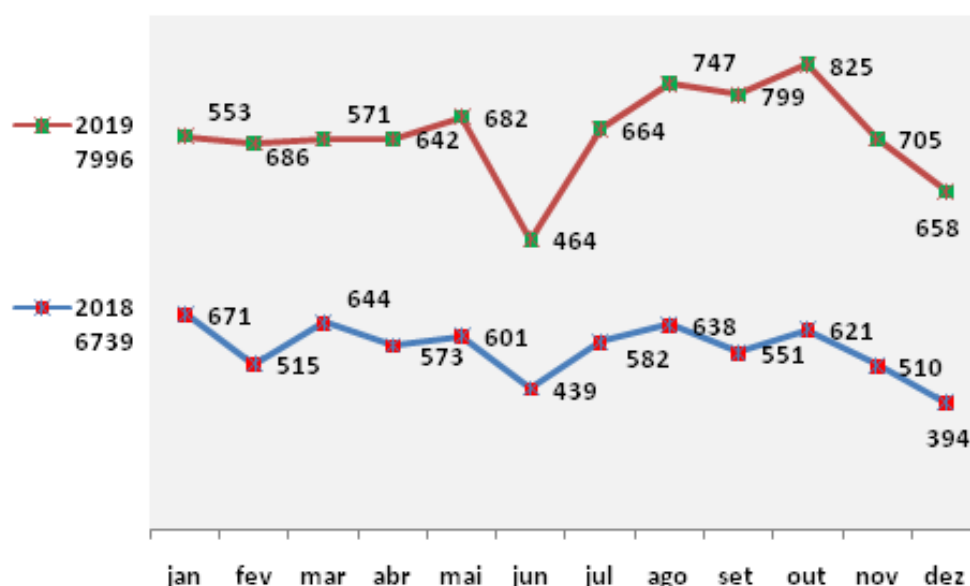
Num comparativo entre 2019 e o ano de 2018, verifica-se um acréscimo de 18,65% no quantitativo de manifestações cadastradas, tendo o ano de 2019 registrado até então, o maior número de demandas, onde observa-se que o mês de outubro apresentou o maior número de demandas, conforme demonstrado nos gráficos 2 e 3.

GRÁFICO 2 - EVOLUÇÃO ANUAL DAS DEMANDAS TRATADAS NA REDE DE OUIDORIAS SUS/BA



FONTE: BANCO DE DADOS DO SISTEMA INFORMATIZADO OUIDORSUS

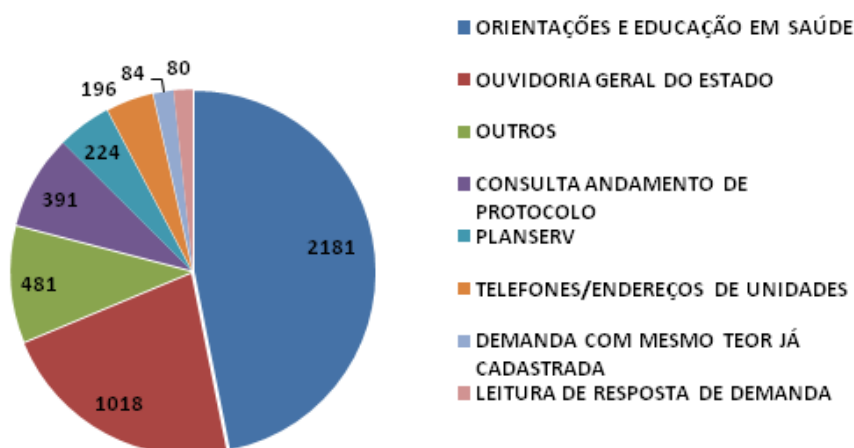
GRÁFICO 3 – COMPARATIVO DO NÚMERO DE DEMANDAS POR MÊS - 2018 X 2019



FONTE: BANCO DE DADOS DO SISTEMA INFORMATIZADO OUVIDORSUS

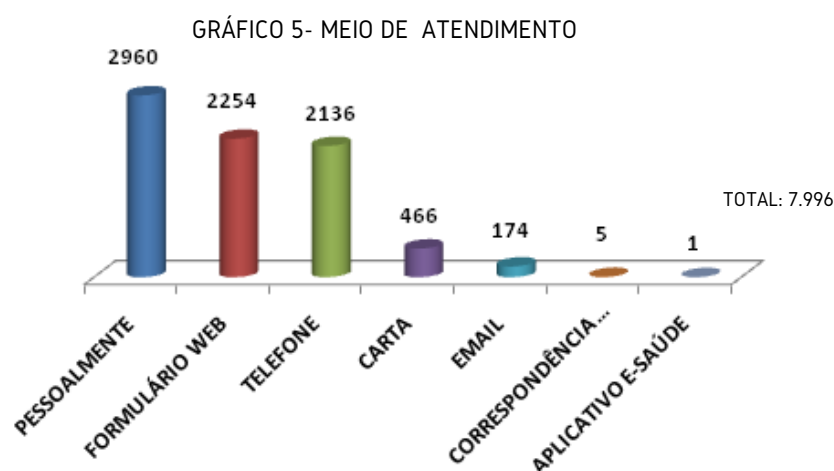
No que diz respeito aos atendimentos que não geraram registros, o ano de 2019 apresentou 5.019 atendimentos voltados para orientações ou para assuntos não pertinentes à saúde, os quais estão demonstrados no gráfico a seguir:

GRÁFICO 4 - ASSUNTOS NÃO PERTINENTES MAIS FREQUENTES



FONTE: BANCO DE DADOS DO SISTEMA INFORMATIZADO OUVIDORSUS

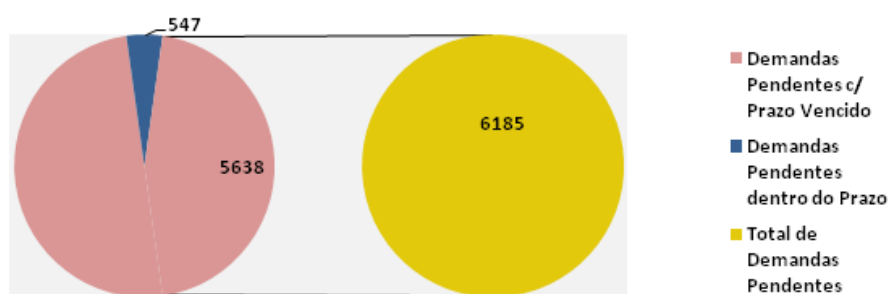
Avaliando-se os meios de atendimento utilizados pelo cidadão para o registro das 7.996 manifestações no ano de 2019, observa-se a elevação do atendimento presencial, sinalizando a importância do aumento das ouvidorias implantadas, visto que o contato telefônico sempre foi prevalente. No referido ano, tem-se ainda que o segundo meio de entrada de registros foi o Portal Web vinculado à Internet, o que demonstra a ampliação do acesso da população à tecnologia, seguido pelo contato telefônico.



FONTE: BANCO DE DADOS DO SISTEMA INFORMATIZADO OUVIDORSUS

Dentre as demandas tramitadas entre 2008 e 2019, (64.500), ao final de 2019 tem-se que 58.315 foram respondidas, enquanto que 6.185 ainda aguardam parecer conclusivo, sendo que destas, 5.638 já apresentam prazo para resposta vencido, considerando-se a data limite para o período avaliado, 31 de dezembro de 2019.

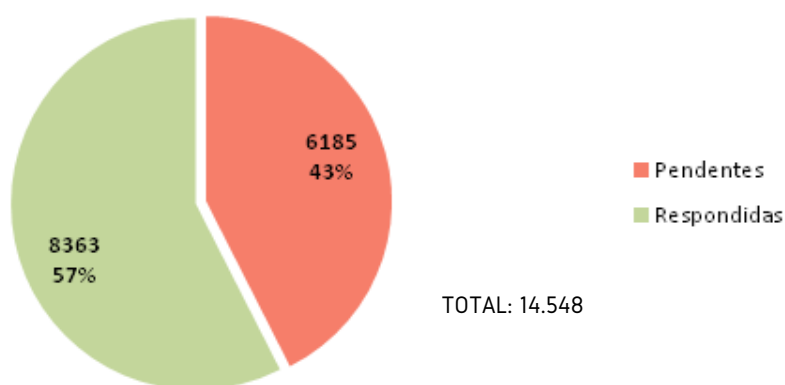
GRÁFICO 6 - TOTAL DE REGISTROS PENDENTES ENTRE 2008 E 2019 X PRAZO VENCIDO



FONTE: BANCO DE DADOS DO SISTEMA INFORMATIZADO OUVIDORSUS

Na avaliação do ano de 2019, tem-se que foram tramitados na Rede de Ouvidorias Sus-Bahia um total de 14.548 registros, onde 8.363 foram respondidos e fechados, apresentando um percentual de resolutividade de 57%, enquanto que 6.185 registros permaneceram no aguardo da resposta, ao final do ano analisado, evidenciando o impacto da demora no envio do parecer, para o trabalho da Ouvidoria. Aprofundando-se a análise das demandas em tramitação no ano de 2019, tem-se que 7.996 foram manifestações efetivamente cadastradas no referido ano, onde 5.297 foram respondidas, enquanto que 6.552 representavam demandas remanescentes, originadas entre 2008 e 2018, das quais 3.066 foram finalizadas em 2019, perfazendo o total encontrado de 8.363 demandas fechadas.

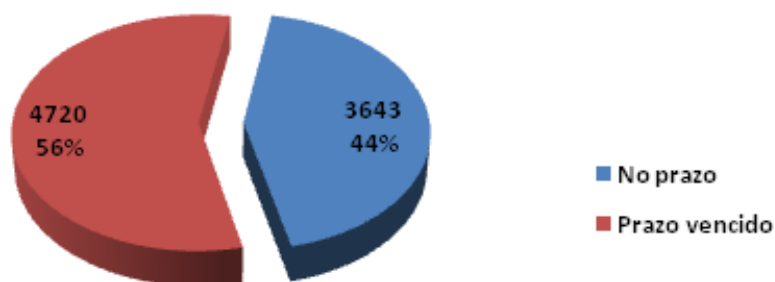
GRÁFICO 7 - RESOLUTIVIDADE DAS DEMANDAS FECHADAS X DEMANDAS PENDENTES



FONTE: BANCO DE DADOS DO SISTEMA INFORMATIZADO OUVIDORSUS

Analisando-se o andamento dos 14.548 registros tramitados até o dia 31/12/2019, observa-se que em 2019 foi fechado um total de 7.996 manifestações, sendo que 6.185 registros ainda permaneciam no aguardo do parecer.

GRÁFICO 8 - DEMANDAS FECHADAS NO PRAZO X DEMANDAS FECHADAS COM PRAZO VENCIDO

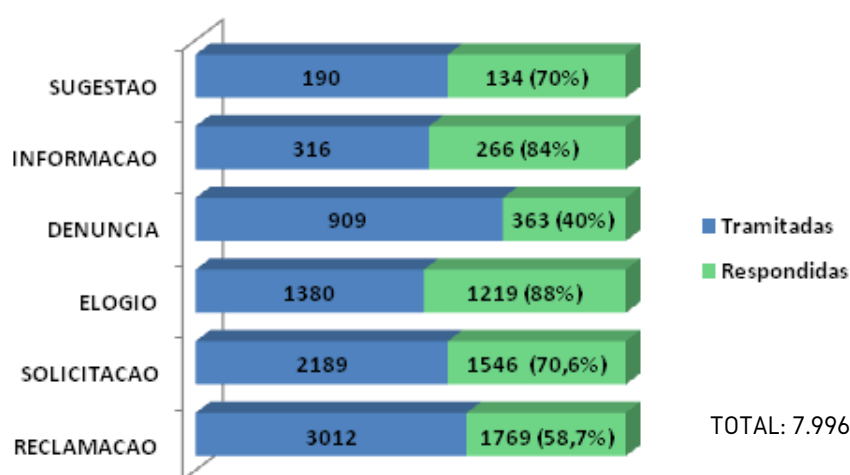


FONTE: BANCO DE DADOS DO SISTEMA INFORMATIZADO OUVIDORSUS

Dentre as demandas que foram fechadas no ano de 2019, 4.720 já apresentavam prazo de resposta vencido, enquanto que 3.643 manifestações encontravam-se ainda dentro do prazo estabelecido para resposta conforme demonstrado no gráfico ao lado.

Quanto à Classificação dos 7.996 registros efetivamente originados em 2019, ainda prevalecem as demandas de Reclamação, com 3.012 demandas, onde 58,7% foram respondidas, seguidas por Solicitação, que obteve o total de 2.189 manifestações cadastradas, das quais 70,6% foram finalizadas. Embora o maior percentual de demandas respondidas tenha sido para registros de Elogio, com 88%, as demandas de Informação apareceram em segundo lugar, com 84%, sendo possível observar que a Lei de Acesso à Informação contribui para uma maior celeridade no envio do parecer, contrapondo-se aos registros de Denúncia e Reclamação, os quais detêm os números menos expressivos de finalizações, conforme demonstrado no gráfico de número 10.

GRÁFICO 10- TOTAL DE DEMANDAS P/CLASSIFICAÇÃO X DEMANDAS RESPONDIDAS (%)



FONTE: BANCO DE DADOS DO SISTEMA INFORMATIZADO OUVIDORSUS

Em se tratando dos Assuntos mais demandados nos registros cadastrados no ano 2019, a Gestão dos Serviços, a Assistência à Saúde e a Assistência Farmacêutica abarcaram a maior quantidade de registros. No que diz respeito ao quesito Gestão, o maior quantitativo de registros versaram sobre a Insatisfação com o Profissional Médico, com 380 registros, e sobre a Demora no Atendimento, com 295 demandas. Ao ser avaliada a satisfação do usuário, nota-se que a Equipe de Saúde recebeu o maior número de elogios, abarcando 544 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 Leitos, ou para UTIs, nas unidades hospitalares do Estado, onde somaram 193 manifestações, sendo importante destacar também as solicitações de procedimentos ortopédicos, com 68 demandas cadastradas. Já na Assistência Farmacêutica a maioria das manifestações foi decorrente do desabastecimento das medicações Latanoprost, com 24 registros e Insulina Glargina/Lantus, com 16 demandas, conforme tabelas 1 e 2 que seguem como demonstrativo dos dados informados

TABELA 1 - ASSUNTOS DEMANDADOS EM 2019

Assunto	Total
GESTÃO	5315
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	1248
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	429
ESF/PACS	156
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	156
TRANSPORTE	138
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	113
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	106
FINANCEIRO	74
OUVIDORIA DO SUS	63
SAMU	48
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	35
COMUNICAÇÃO	31
CARTÃO SUS	28
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	26
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	17
ALIMENTO	9
CONSELHO DE SAÚDE	4
PROGRAMA FARMÁCIA POP. DO BRASIL - SISTEMA CO-PAGAMENTO	2
Total geral	7996

FONTE: BANCO DE DADOS DO SISTEMA INFORMATIZADO OUVIDORSUS

TABELA 2 – RECORTE DOS PRINCIPAIS ASSUNTOS DEMANDADOS EM 2019

Assunto	Subassuntos		Total	
GESTÃO	DOCUMENTOS	RESULTADO DE EXAME	185	
		LAUDO	97	
	ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	DEMORA NO ATENDIMENTO	295	
		ROTINAS/PROTOCOLOS DA UNIDADE	183	
	RECURSOS HUMANOS	INSATISFAÇÃO	RECUSA AO ATENDIMENTO	64
			MÉDICO	380
			ENFERMEIRO	99
			EQUIPE DE SAÚDE	90
		SATISFAÇÃO	RECEPCIONISTA/ATENDENTE	81
			EQUIPE DE SAÚDE	544
			MÉDICO	277
			ENFERMEIRO	71
		TÉC DE ENFERMAGEM	59	
			ATRASO/FALTA	95
			PAGAMENTO AO TRABALHADOR	APOSENTADORIA
	RECURSOS MATERIAIS	ADICIONAL	46	
			NÃO CUMP. DE CARGA HORÁRIA	42
TABALHADOR EM SAÚDE		NÃO COMPARECIMENTO	23	
A ASSISTÊNCIA À SAÚDE	CIRURGIA	MATERIAL DE USO CONTÍNUO	QUALIDADE DOS MATERIAIS	163
			EQUIPAMENTO C/ DEFEITO	36
		ORTOPÉDICA	68	
		GINECOLÓGICA	33	
		GERAL	25	
		CONSULTA/ TRATAMENTO	GINECOLOGIA/OBSTETRÍCIA	60
	CARDIOLOGIA		46	
	DIAGNÓSTICO POR ENDOSCOPIA	APARELHO DIGESTIVO	24	
		APARELHO GINECOLÓGICO	11	
	DIAGNÓSTICO POR RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL	23	
		ABDOMEM, PELVE E MEMBROS INFERIORES	20	
		TÓRAX E MEMBROS SUPERIORES	9	
	DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA	ABDOMEM, PELVE E MEMBROS INFERIORES	22	
		TÓRAX E MEMBROS SUPERIORES	14	
		CABEÇA, PESCOÇO E COLUNA VERTEBRAL	10	
TRANSF. DE PACIENTE	ENTRE ESTABELECIMENTOS - LEITO	135		
	ENTRE ESTABELECIMENTOS - UTI	58		
A ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	FÁRMACO	LATANOPROSTA	24	
		INSULINAGLARGINA/BASAL/LANTUS	16	
		PRAZIQUANTEL	8	
		MALEATO DE TIMOLOL	8	
		SOFOBUIR	7	
		CLORIDRATO DE DORZOLAMIDA	7	
	TOPIRAMATO	7		

FONTE: BANCO DE DADOS DO SISTEMA INFORMATIZADO OUVIDORSUS

Ao serem analisadas as 6.185 demandas que ainda se encontravam pendentes em 2019, verifica-se que as principais retenções estão localizadas nos destinos vinculados ao Núcleo Regional de Saúde Leste, com 1.366 registros. Em se tratando das Ouvidorias de Unidades, encontrava-se no Hospital Prado Valadares o maior quantitativo, perfazendo um montante de 287 manifestações, conforme descrito na tabela abaixo.

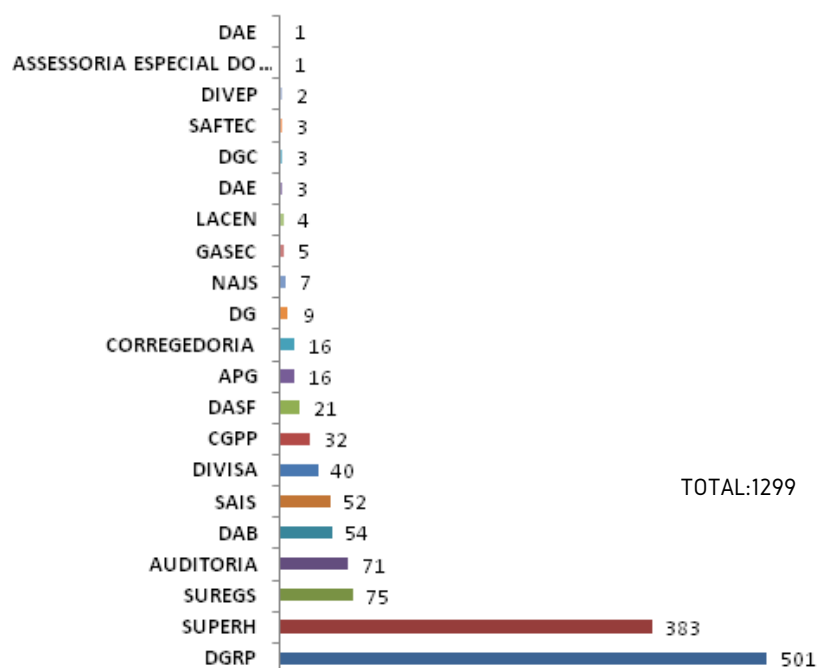
TABELA 3 – OUVIDORIAS DE DESTINOS DAS DEMANDAS PENDENTES EM 2019

Ouvidorias de Destino – NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE	Total
NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE LESTE	1366
NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE SUDOESTE	811
NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE CENTRO LESTE	641
NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE SUL	618
NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE EXTREMO SUL	314
NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE CENTRO NORTE	232
NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE NORTE	150
NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE NORDESTE	121
NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE OESTE	86
Ouvidorias de Destino – HOSPITAL/MATERINIDADE/EMERGÊNCIA	
HGPV	287
HGRS	217
HAN	46
UNIDADE DE EMERGÊNCIA CAJAZEIRAS VIII	46
HGE	37
HGESF	34
INSTITUTO COUTO MAIA	26
IPERBA	24
HGC	19
HGCA	17
HGVC	16
HGG	12
HEOM	11
MATERINIDADE ALBERT SABIN	5
UNIDADE DE EMERGÊNCIA MÃE HILDA JITOLU - CURUZU	3
Ouvidorias de Destino – CENTROS DE REFERÊNCIA	
CEDAP	22
CICAN	16
CREASI	12
CEPRED	9
Ouvidoria de Destino das Demandas - FUNDAÇÃO	
HEMOBA	31
FESFSUS	2
Ouvidoria de Destino - POLICLÍNICAS	
POLICLÍNICA DE TEIXEIRA DE FREITAS - BA	95
POLICLÍNICA SANTO ANTÔNIO DE JESUS	19
POLICLÍNICA REGIONAL DE SAÚDE DE PAULO AFONSO - BA	18
POLICLÍNICA REGIONAL DE SAÚDE - REGIÃO DE VALENÇA	14
POLICLÍNICA REGIONAL DE SAÚDE - REGIÃO DE JEQUIÉ	12
POLICLÍNICA REGIONAL DE SAÚDE DE IRECÊ	7
POLICLÍNICA REGIONAL DE SAÚDE - REGIÃO VIT DA CONQUISTA	4
POLICLÍNICA REGIONAL DE SAÚDE DA REGIÃO DE GUANAMBI	4
POLICLÍNICA REGIONAL DE SAÚDE - REGIÃO JUAZEIRO	3
POLICLÍNICA REGIONAL DE SAÚDE DE ALAGOINHAS/BA	3
POLICLÍNICA REGIONAL DE SAÚDE - FEIRA DE SANTANA	2
Ouvidoria de Destino - OUVIDORIAS VINCULADAS	
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO PROF EDGAR SANTOS	20

FONTE: BANCO DE DADOS DO SISTEMA INFORMATIZADO OUVIDORSUS

Quanto às Áreas Técnicas vinculadas à Sesab, em dezembro de 2019 era possível se verificar a existência de 1.299 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 a partir de 2018, uma vez que, além de tratar das transferências de pacientes, abarca ainda demandas voltadas para outras situações, a exemplo da Lista Única, assim como a Internação Domiciliar e a Oxigenoterapia, por exemplo. Quanto à Assistência Farmacêutica, no ano analisado houve considerável redução das pendências vinculadas à referida Diretoria, considerando-se o seu histórico de configuração entre as áreas que se apresentavam com maior acúmulo de demandas. Segue abaixo gráfico demonstrativo.

GRÁFICO 11- TOTAL DE DEMANDAS PENDENTES X ÁREAS TÉCNICAS SESAB)



FONTE: BANCO DE DADOS DO SISTEMA INFORMATIZADO OUVIDORSUS,

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As perspectivas para o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria no ano de 2019 foram exitosas, a medida em que cumpriu-se quanto ao programado para o ano. Nesse sentido, o seminário de sensibilização foi um marco importante no processo de divulgação e de descentralização do serviço no Estado.

As ações de monitoramento e acompanhamento da Rede desenvolvidas ao longo do ano, possibilitaram o desenvolvimento de estratégias para o trabalho, além de fortalecerem a aproximação entre o nível central e as Ouvidorias descentralizadas.

Destacamos como positiva também a interlocução com a Gestão, tendo em vista a ampliação dos pontos de resposta às demandas de Ouvidoria no sistema OuvidorSUS. O contato com os interlocutores das áreas técnicas, possibilitou maior conhecimento sobre as atividades realizadas pelos setores/serviços, bem como propiciou o fortalecimento de vínculos.

Dado o aporte do serviço como canal de comunicação que recebe demandas de todo o estado, a descentralização dos registros para Municípios, Unidades de Saúde, Núcleos Regionais e Policlínicas, consiste em uma importante estratégia, que visa inclusive, dar celeridade na apuração dos fatos e respostas ao cidadão. Entretanto, é também um desafio à medida em que as demandas precisam ser respondidas e analisadas em tempo hábil, fato que nem sempre acontece de acordo com que é estipulado na legislação vigente. Nesse ínterim, a Ouvidoria vem sempre implementando esforços no sentido de minorar essa questão, que representa hoje, um dos principais desafios a serem suplantados pelo serviço.