



RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA SUS/BHAIA 2021

RUY COSTA
GOVERNADOR DO ESTADO DA BAHIA

ADÉLIA MARIA CARVALHO DE MELO PINHEIRO
SECRETÁRIA DA SAÚDE DO ESTADO DA BAHIA

ROBERTA SILVA DE CARVALHO SANTANA
CHEFE DE GABINETE DA SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DA BAHIA

TAÍS DA CUNHA FERREIRA TUPINAMBÁ
COORDENADORA DA OUVIDORIA SUS/BAHIA

EQUIPE TÉCNICA:

ALBA DA CUNHA ALVES
ANA CLÁUDIA REIMÃO CALDAS CABRAL
AYDIL GORETE DE FRANÇA ROCHA
BRUNO MENEZES REIS
CAROLINE RAMOS DO CARMO DE SOUZA
HAIRLA HENRIQUE ALVES DE ALMEIDA MONTEIRO
MÁRCIA REGINA CARVALHO LEMOS
MARIA DAS GRAÇAS CARDOSO DE FREITAS LIMA

CALL-CENTER:

BIANCA PAIXÃO ARAÚJO
CRISCIANE CONCEIÇÃO DOS SANTOS
JÉSSICA DOS PASSOS DE SOUZA
POLIANA SANTOS LIMA
REINILDA FERREIRA DOS SANTOS
TAMIRES CALAZANS DOS SANTOS

SUMÁRIO

01 APRESENTAÇÃO	2
02 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	3
03 OUVIDORIAS DA REDE PRÓPRIA	8
04 OUVIDORIAS DAS SECRETRARIAS MUNICIPAIS DE SAÚDE	9
05 ANÁLISE DE DADOS	10
06 CONSIDERAÇÕES FINAIS	13

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria SUS/Bahia, criada em 2004, através da portaria 774, constitui-se num espaço democrático de comunicação e articulação entre o cidadão que exerce seu papel no controle social e a gestão pública da saúde. Tem como objetivo, assegurar ao cidadão usuário do Sistema Único de Saúde, o direito e a oportunidade de participar da gestão pública, através de sugestões, reclamações, denúncias, solicitações, informações e elogios, propiciando maior visibilidade por parte da Gestão, na identificação de eventuais distorções e implementação de mudanças para a melhoria dos serviços de saúde em nosso Estado.

Vinculada ao Gabinete do Secretário, o Serviço é constituído por uma Coordenação que funciona no Nível Central e duas gerências: Gerência de Planejamento e Educação Permanente (GPEP) - responsável pela execução dos treinamentos, articulação e sensibilização apoio para implantação de Ouvidorias em todo o Estado; planejamento e acompanhamento da Meta proposta no PES, PAS e PPA ; e a Gerência de Processamento e Tratamento de Demandas (GPTD) - responsável pelo acolhimento, tratamento e acompanhamento das demandas recepcionadas pelos canais de entrada do serviço (presencial, telefone, e-mail e internet), bem com pelo monitoramento de toda a rede estadual, através de visitas técnicas e qualificação dos processos de trabalho da Ouvidoria.

Esta coordenação também conta com um serviço de teleatendimento , que funciona dentro da estrutura do serviço e compartilha a Unidade de Resposta Audível (URA) disponibilizada através do 0800 284 0011, da Ouvidoria Geral do Estado. Esta equipe possui 04 ramais disponíveis para atendimento simultâneo dos cidadãos que buscam a Ouvidoria SUS/BA através do telefone.

Ao Serviço também compete a coordenação da Rede de Ouvidoria SUS do Estado que em 2021 contabilizou um total de 87 ouvidorias em funcionamento, distribuídas entre Unidades de Saúde, Centros de Referência, Policlínicas, Núcleos Regionais de Saúde e Secretarias Municipais de Saúde.

Este relatório tem por objetivo descrever as principais ações e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria ao longo do ano de 2021, tendo por base o planejamento e acompanhamento das metas pactuadas nos instrumentos de gestão, bem como apresentar as principais análises de dados das demandas recepcionadas pela Rede de Ouvidorias. Para tanto está subdividido em duas partes centrais, na primeira, uma síntese das atividades de gestão, no que tange a descentralização, monitoramento e acompanhamento da Rede de Ouvidorias SUS implantadas, e a segunda onde são apresentadas a quantidade de registros recepcionados pela Rede de Ouvidorias ao longo do ano, suas principais categorias de análise e interpretações gráficas.

2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

No escopo das ações e serviços que são desempenhados pelo serviço à luz dos instrumentos de gestão, a Ouvidoria, situa-se no Planejamento Plurianual - PPA da Secretaria, no compromisso 6 que relaciona-se ao aprimoramento da Gestão Estratégica em Saúde. Para atingir a meta pactuada, que é a de expansão do serviço, a Coordenação subdivide suas ações em duas importantes iniciativas: Descentralização do Serviço e Educação permanente da Rede das Ouvidorias Implantadas.

Portanto, os eixos que estruturam a atuação do serviço, concentram-se, de um lado, no acolhimento, tratamento e acompanhamento das demandas que são cadastradas, através dos canais de entrada disponibilizados ao cidadão: telefone (0800 284 0011), internet: www.saude.ba.gov.br/ouvidoria, e-mail: sesab.ouvidoria@saude.ba.gov.br, e atendimento presencial. E de outro, nos processos de formação e educação continuada, com a oferta de cursos, treinamentos, capacitações e encontros, que fomentem a formação do Ouvidor e que possibilitem o estabelecimento de uma Rede de Ouvidorias uníssona, no que se refere as rotinas de trabalho, em prol do fortalecimento das Ouvidorias do SUS em nosso Estado. Abaixo descreveremos uma síntese das principais ações executadas em 2021, de acordo com os eixos estruturantes do serviço.

Descentralização do Serviço:

A meta de expansão do serviço descrita no PPA que consistiu em ampliar em 25 o número de unidades com Ouvidoria, encontrou obstáculos para sua execução em 2021, atribuída em parte, pela continuidade do momento pandêmico vivenciado pelo país, conseqüentemente pela Bahia. A necessária obediência ao decreto estadual, inviabilizou a realização de eventos presenciais, para a execução de sensibilizações, treinamentos e capacitações.

Sendo as sensibilizações excelentes oportunidades de divulgação do serviço, a não realização dessa estratégia contribuiu em certa medida, com a baixa adesão dos municípios, à proposta de implantação. Ressaltamos que a implantação de Ouvidorias nas Secretarias Municipais de Saúde são um dos principais focos da Coordenação, dada a baixa quantidade de ouvidorias desse seguimento em funcionamento no Estado. Além do obstáculo causado pela pandemia, outra dificuldade para o alcance dessa meta, está relacionada a ausência de estrutura por parte das próprias Secretarias Municipais de Saúde, já que a implantação da Ouvidoria prevê a disponibilização de estrutura própria e indicação por parte do Gestor de um profissional para atuar no serviço.

A conjunção desses fatores impactou na execução da meta, que só atingiu 56% do pactuado para o ano. Mesmo assim, foram implantadas 14 novas ouvidorias em 2021, um número 28% superior quando comparado à 2020. São elas: **SMS Quijingue, SMS Madre de Deus, SMS Irará, Policlínica Eunápolis, Policlínica de Ribeira do Pombal, Policlínica de Brumado, SMS Esplanada, Hospital e Maternidade Associação de Proteção à Maternidade e à Infância (Mutuípe), SMS Pojuca, SMS Santa Rita de Cássia, Policlínica de Itaberaba, Policlínica de Serrinha, Hospital Geral de Ipiaú, SMS Sapeaçu.**

Educação Permanente e Monitoramento da Rede:

As ações de educação permanente da Ouvidoria são sempre desenvolvidas de maneira transversalizada, através da oferta de cursos, treinamentos e qualificações e ações relativas ao monitoramento e acompanhamento da Rede, pautando-se na escuta ativa, no acolhimento e na autonomia dos atores envolvidos no processo.

No que tange a oferta de cursos para novos Ouvidores, foram ao todo 06 ministrados na modalidade remota, com um total de 51 ouvidores formados para o desenvolvimento de suas atividades. Os cursos tem por objetivo ensinar o manuseio do sistema informatizado OuvidorSUS, principal ferramenta de trabalho das Ouvidorias, bem como forma-los quanto as rotinas que vão embasar respectivas atuações cotidianas na Ouvidoria.

Já a qualificação, que engloba os processos de formação continuada, registramos um total de 145 ouvidores da rede contemplados, através dos encontros, treinamentos, reuniões ampliadas, sejam em decorrência de mudança na composição da equipe técnica das ouvidorias, sejam por substituição do ouvidor ou mesmo por ampliação da equipe, sempre objetivando a não interrupção do serviço prestado pela ouvidoria, fomentando a qualidade deste serviço.

O monitoramento da Rede previsto para o ano, atingiu a meta proposta, tendo em vista que foram realizados encontros na modalidade remota, com a totalidade dos Ouvidores da Rede SESAB. Para atingir a este propósito e dentro de uma proposta metodológica até então inovadora, foi instituído o projeto Diálogos em Ouvidoria, como uma das etapas do monitoramento. O projeto consistiu na realização de encontros por grupo de ouvidorias com atividades correlatas, onde assuntos relacionados ao cotidiano de trabalho eram debatidos e consensuados. Foram três encontros ao longo do ano, englobando ouvidores de unidades de saúde, ouvidores de policlínicas e ouvidores dos núcleos regionais de saúde. Além dos encontros por grupo de Ouvidorias, a equipe técnica realizou encontros individualizados com cada Ouvidor da Rede própria, onde aspectos relativos à rotina de trabalho, acompanhamento das pendências foram discutidos e acompanhados.

Destacamos a realização de uma Reunião ampliada na modalidade híbrida, com a Rede de ouvidorias, em dezembro, na Escola de Saúde Pública da Bahia, com 89 participantes. O encontro contou com a presença do Ouvidor Geral do Estado, Jonival Lucas, do Ouvidor adjunto da Ouvidoria-Geraldo SUS/ MS, Lawrence Gonçalves, e da Superintendente de Recursos Humanos da SESAB, Janaina Peralta.

Na oportunidade, os participantes puderam debater o tema central do evento, alusivo à reflexão sobre as implicações no cotidiano de escuta e cuidado em um território racializado. Para essa mesa, tivemos a presença Ubiraci Matilde de Jesus, técnica da Coordenação de Promoção da equidade em Saúde, da Diretoria de Gestão do Cuidado- SESAB, Dra. Maria Alice Teixeira Luciano Sena, diretora médica do Instituto Couto Maia -SESAB e Caroline Ramos do Carmo, técnica desta Coordenação. Além das apresentações, tivemos contribuições de Ouvidores da Rede, que foram convidados a apresentar suas práticas cotidianas, subsidiando a troca de experiências e o fortalecimento de vínculos.

Encontro de Ouvidores - Escola de Saúde Pública



Mesa de abertura



Plenária



Plenária

Além deste Encontro, foram realizadas 02 reuniões que tiveram objetivo de qualificação, por abordar conteúdo importante para o conhecimento e desenvolvimento dos processos de trabalho na ouvidoria, nos quais contamos com a participação total de 145 ouvidores e técnicos da rede, ultrapassando a meta estabelecida no planejamento.

A realização de treinamentos das sub-redes dos Núcleos Regionais de Saúde, também foi relevante para o alcance deste número, visto a importância do trabalho regionalizado que esta Coordenação se propõe a executar, através das Ouvidorias dos Núcleos, que são o elo fundamental de ligação com os Municípios que possuem Ouvidoria, bem como com aqueles que não dispõem do serviço. Esta ação, que em 2021 foi realizada em parceria com os Núcleos Norte, Nordeste e Centro-Norte, contribuiu para aprimorar, sensibilizar e ampliar os canais de escuta à população destas regionais, uma vez que conectaram as Ouvidorias dos núcleos aos municípios que passaram a acessar o sistema, fornecendo respostas mais ágeis aos cidadãos dessas localidades.

Dentro dessa perspectiva, ressaltamos o trabalho realizado com as áreas técnicas da SESASB, as quais são responsáveis pela elaboração dos pareceres conclusivos das demandas encaminhadas. Ao todo foram qualificadas 08 áreas técnicas da SESAB: DGGUP/DAOUP; DGECOP; AUDITORIA; DIVAST (SUvisa); BAHIAFARMA; CEAC; Programa Mais médicos e DIVEP, com o total de 14 participantes em cursos para utilização do sistema. Além do suporte individualizado, esse ano foi realizado a primeira versão do projeto Diálogos em Ouvidoria - Sub-rede SESAB, onde foram debatidos pontos importantes relacionados à rotina de trabalho dos interlocutores com as demandas de Ouvidoria. Essa estratégia proporcionou o alinhamento de condutas, bem como uma maior aproximação da Coordenação com as áreas técnicas da SESAB.

Ações Administrativas:

Com objetivo de garantir o bem-estar aos trabalhadores que desempenham a função do teleatendimento, desde 2019 esta Coordenação vinha empreendendo esforços no sentido de garantir a ambiência adequada ao desenvolvimento dessa atividade, conforme previsto na legislação própria vigente. Em março de 2021, logramos êxito com a entrega do mobiliário (mesas e divisórias) adequadas ao funcionamento de call-center, conforme demonstra a imagem abaixo:

Nova ambiência para o call-center



sala do teleatendimento - Ouvidoria SUS/bahia

Com recurso previsto no Convênio Federal 757750/2011, foi possível ainda a aquisição de material gráfico, sendo disponibilizado material informativo para 46 Ouvidorias da Rede própria SESAB, conforme planejamento, objetivando a divulgação do serviço de Ouvidoria entre os usuários, gestores e trabalhadores.

Através da utilização do recurso financeiro previsto na Portaria Ministerial 1975/2018, esta Coordenação efetivou a compra de 73 máquinas através de adesão da Ata de Registro de Preço, junto à Secretaria de Administração do Estado da Bahia- SAEB. A aquisição e descentralização desse maquinário compõe uma das ações relativas a Descentralização do serviço, sendo meta constante no PPA, bem como atende ao compromisso assumido na Comissão Intergestores Bipartite - CIB, de 4 de janeiro de 2019, onde foi pactuado junto aos Gestores, a disponibilização de um computador para o Município que implantasse uma Ouvidoria em Saúde. Os computadores foram entregues pela empresa ainda no mês de dezembro/2021, porém a execução financeira do recurso, devido ao término do exercício 2021, ficou para 2022, assim como a distribuição das máquinas para as Ouvidorias contempladas com os respectivos equipamentos.

Em 2021 a Coordenação oficializou adesão à proposta da Acreditação Institucional realizada em conjunto com a Agência de Acreditação Institucional, com vistas ao recebimento do selo de qualidade, que terá validade de 02 anos. A proposta, é fruto da parceria estabelecida entre a Escola Nacional de Saúde Pública/ Fiocruz e a Ouvidoria Geral do SUS- OUV-SUS/MS e visa estimular a reflexão das práticas realizadas pelas Ouvidorias. Se trata de um ação que objetiva qualificar as atividades realizadas pelo serviço, bem como contribuir para a experimentação da gestão coletiva, numa perspectiva autoavaliativa e não ranqueada.

Com a adesão, que se consolidou com a publicação em diário oficial do Estado, no dia 01 de março, foi instituída a Equipe de Gestão da Qualidade- EGQ, composta por:

- Camila Silva Lisboa - Representante do Gabinete da Secretaria de Saúde
- Celurdes Alves Carvalho - Representante da Ouvidoria SUS/Bahia
- Érica Cristina Silva Bowes - Representante da Diretoria de Gestão do Trabalho e Educação na Saúde
- Hairla Henrique Alves de Almeida Monteiro - Representante da Ouvidoria
- Maria das Graças Cardoso de Freitas Lima - Representante da Ouvidoria
- Marília Santos Fontoura- Representante da Escola de Saúde Pública
- Marimeire Moraes da Conceição - Representante da Escola de Saúde Pública
- Poliana Brito Barbosa - Representante do Gabinete da Secretaria de Saúde
- Rosana Santos Batista Adorno - Representada da Diretoria de Gestão do Trabalho e Educação na Saúde
- Taís da Cunha Ferreira Tupinambá - Representante da Ouvidoria SUS/Bahia

A esta equipe coube a responsabilidade de reflexão das práticas, que teve como norte, os padrões de referência elencados no Manual da Acreditação Institucional. Como proposta metodológica, as reuniões da EGQ ocorriam em média duas vezes ao mês e aconteciam sempre após reuniões que eram realizadas previamente com a equipe interna da Ouvidoria. Esse processo levou aproximadamente 7 meses para sua completude, tendo a primeira reunião ocorrida em 20/04/21 e a última em 27/10/21. Espera-se para 2022 a finalização desse processo, com o envio do relatório de autoavaliação para agência acreditadora, que culminará com a vinda dos avaliadores externos.

3. OUVIDORIAS DA REDE PRÓPRIA

Unidades de Emergência

Unidade de Emergência Cajazeiras VIII
Unidade de Emergência Mãe Hilda Do Curuzu

Núcleos Regionais

NRS Leste
NRS Centro-Leste
NRS Norte
NRS Centro Norte
NRS Sul
NRS Extremo Sul
NRS Sudoeste
NRS Oeste
NRS Nordeste

Fundações e Setores da Gestão

Fundação Estatal Saúde da Família
Fundação de Hematologia e Hemoterapia da Bahia
DIVISA

Hospitais

Hospital Ana Nery
Hospital Geral Clériston Andrade
Hospital Geral de Camaçari
Hospital Regional de Guanambi
Hospital Geral do Estado
Hospital Geral Ernesto Simões Filho
Hospital Geral Prado Valadares
Hospital Geral Roberto Santos
Hospital Geral Vitória da Conquista
ICOM – Instituto Couto Maia
Hospital Geral de Ipiaú
Hospital Maternidade Clélia Chaves Rebouças

Policlínicas Regionais

Policlínica Regional de Alagoinhas
Policlínica Regional de Barreiras
Policlínica Regional de Feira De Santana
Policlínica Regional de Guanambi
Policlínica Regional de Irecê
Policlínica Regional de Jacobina
Policlínica Regional de Jequié
Policlínica Regional de Santo Antônio De Jesus
Policlínica Regional de Teixeira De Freitas
Policlínica Regional de Valença
Policlínica Regional de Paulo Afonso
Policlínica Regional de Vitória da Conquista
Policlínica Regional de Juazeiro
Policlínica Regional de Itabuna
Policlínica Regional de Simões Filho
Policlínica Regional de Senhor do Bonfim
Policlínica Regional de Saúde de Ribeira do Pombal
Policlínica Regional de Saúde de Brumado
Policlínica Regional de Saúde de Eunápolis
Policlínica Regional de Saúde de Itaberaba
Policlínica Regional de Saúde de Serrinha

Centros de Referência

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

Maternidades

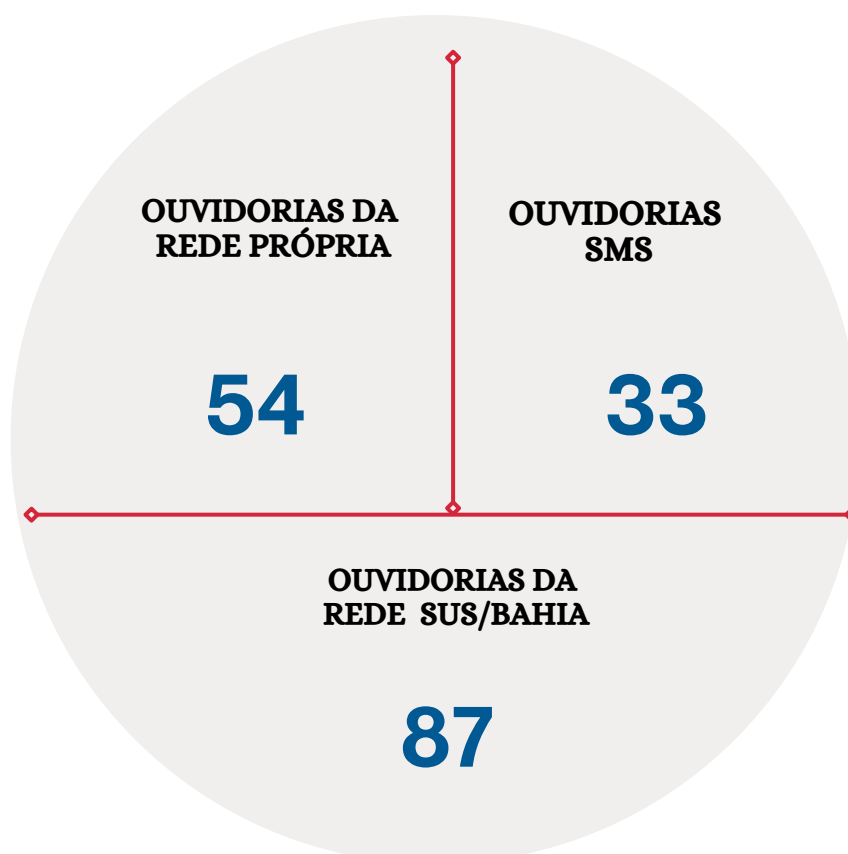
Maternidade Albert Sabin
Instituto de Perinatologia da Bahia
Maternidade Tsylla Balbino



4. OUVIDORIAS DAS SECRETARIAS MUNICIPAIS DE SAÚDE

Barreiras
Belo Campo
Bom Jesus da Lapa
Buritirama
Camaçari
Conceição do Jacuípe
Cruz das Almas
Esplanada
Eunápolis
Feira de Santana
Guanambi
Ilhéus
Irará
Irecê
Itabuna
Juazeiro
Laje

Lauro de Freitas
Madre de Deus
Muniz Ferreira
Paulo Afonso
Porto Seguro
Quijingue
Salvador
Santo Antônio de Jesus
São Sebastião do Passé
Sapeaçu
Serrinha
Teixeira de Freitas
Valença
Vitória da Conquista
Pojuca
Santa Rita de Cássia





5. ANÁLISE DOS DADOS

A Ouvidoria registrou em 2021, um total de **23.436** atendimentos, conforme observamos no gráfico abaixo, que traça um panorama da quantidade de registros acolhidos entre os anos de 2016 à 2021. Os dados ilustrados abaixo, representam a soma dos registros acolhidos pelo conjunto de Ouvidorias da Rede SUS do Estado da Bahia, ou seja, a Coordenação e as 54 Ouvidorias da Rede Própria.

Gráfico 1 - Série Histórica

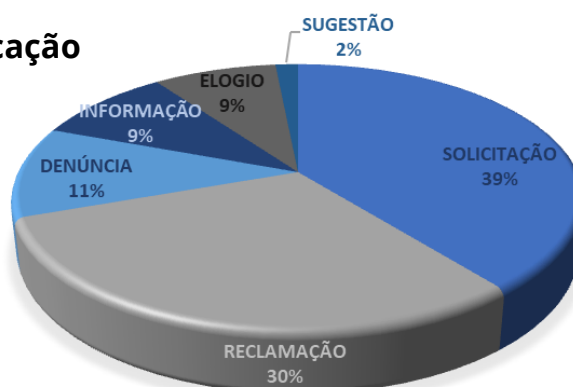


Fonte: Banco de dados - Sistema OuvidorSUS

Dos 23.436 atendimentos realizados neste ano, 15.411 representaram demandas cadastradas, que geraram necessidade de tramitação e 8.025 representaram orientações disseminadas, componente importante do trabalho do Ouvidor, que representa a soma dos atendimentos que a Ouvidoria após o acolhimento inicial prestou a orientação de forma imediata ao cidadão, sem a necessidade de encaminhamentos e estabelecimentos de fluxos.

Quanto analisamos as demandas cadastradas e a classificação recebida, tivemos em sua maioria registros de solicitações, seguidos de reclamações, conforme observamos no gráfico abaixo:

Gráfico 2 - Classificação



Fonte: Banco de dados - Sistema OuvidorSUS



OUVIDORIA SUS · BAHIA
A VOZ DA CIDADANIA

Ao correlacionamos a classificação com o assunto demandado, verificamos que estes, em sua maioria, foram categorizados com o assunto Gestão, seguidos pela Vigilância em Saúde. Em termos percentuais, a soma desses registros tipificados em Gestão e Vigilância, representa 71% do total em relação aos demais assuntos listados, de acordo com a tabela abaixo:

Tabela 1 - Assuntos dos Registros

Anos	ASSUNTO	Total
2021	GESTÃO	6285
	VIGILÂNCIA EM SAÚDE	4679
	ASSISTÊNCIA À SAÚDE	2182
	COMUNICAÇÃO	625
	ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	597
	VIGILÂNCIA SANITÁRIA	221
	ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	187
	TRANSPORTE	119
	FINANCEIRO	90
	PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	90
	OUVIDORIA DO SUS	85
	CARTÃO SUS	61

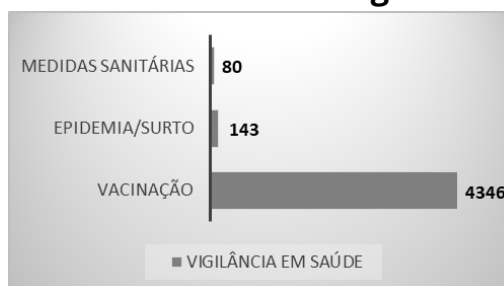
Fonte: Banco de dados - Sistema OuvidorSUS

Gráfico 3 - Gestão



Fonte: Banco de dados - Sistema OuvidorSUS

Gráfico 4 - Vigilância em Saúde



Fonte: Banco de dados - Sistema OuvidorSUS

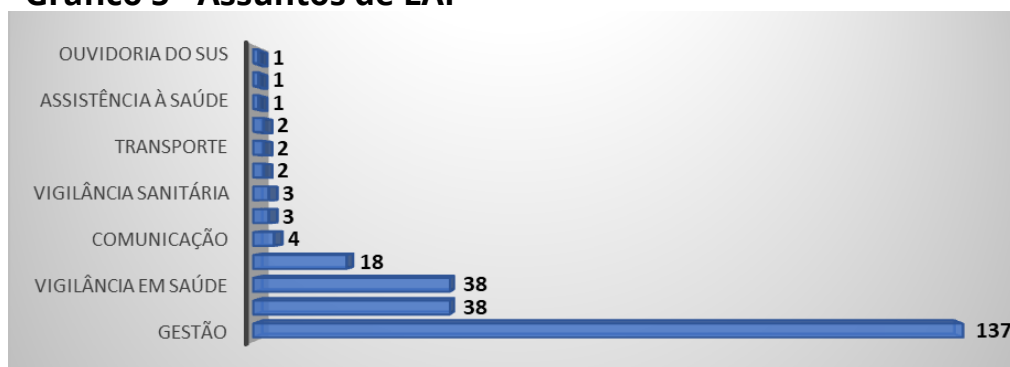
O gráfico 3, que sinaliza o desdobramento do assunto gestão, evidencia as categorizações mais demandas nesses registros, sendo as questões relacionadas a Recursos Humanos, as mais pontuadas. São registros em sua maioria relacionados a reclamações de conduta de profissionais de saúde, sendo a categoria médico a mais sinalizada.

Em vigilância saúde, assunto que engloba as subcategorias relacionadas a vacinação, surtos, epidemias e dados epidemiológicos, teve o assunto vacinação como mais demandado, conforme sinaliza o gráfico 4. Esse dado reflete o momento pandêmico vivenciado pelo país, onde as demandas relacionadas a oferta da vacina contra a COVID-19, foram bastante recorrentes. Foram registros em sua maioria classificados como solicitação, já que sinalizavam a necessidade de obtenção da vacina, seja 1ª dose, ou demais doses para complementação do esquema vacinal. Nesse ínterim, cabe mencionar que Salvador foi o município mais demandado, tendo a Ouvidoria abarcado um total de 5.474 atendimentos relativos à COVID-19 em 2021.

Demandas de 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 à 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. Em 2021, os setores que mais receberam registros de LAI no âmbito da Secretaria foram: Superintendência de Assistência Farmacêutica, Tecnologia e Ciência - SAFTEC, Diretoria Geral e a Central de Licitações e Contratos -CEAC.

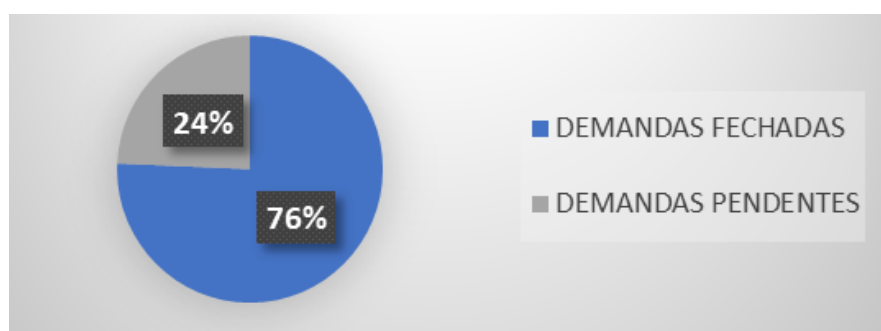
Gráfico 5- Assuntos de LAI



Fonte: Banco de dados - Sistema OuvidorSUS

Resolutividade

O cálculo da resolutividade leva em consideração a quantidade de demandas pendentes, ou seja, ainda não respondidas, em relação ao que foi tramitado 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 76% de resolutividade em 2021. Consideramos esse percentual relativamente satisfatório, tendo em vista o quantitativo de registros recepcionados e a dimensão da rede, que é, como já mencionado, descentralizada também para Secretarias Municipais de Saúde.



Fonte: Banco de dados - Sistema OuvidorSUS



6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como mencionado, ano de 2021 revelou-se desafiador para a Ouvidoria SUS/Bahia, tendo em vista a continuidade do momento pandêmico, o que impactou na execução de algumas ações e metas programadas para o ano.

Registrarmos uma tendência na elevação da quantidade de registros recepcionados pelo Serviço quando comparamos com 2020, o que de um lado entendemos como positivo à medida em que os usuários reconhecem na Ouvidoria o canal de escuta e acolhimento para suas manifestações, mas também fator de preocupação, já que a quantidade de registros recepcionados é inversamente proporcional a capacidade instalada da equipe, o que torna o atendimento por vezes moroso, trazendo insatisfação para o usuário e sobrecarga da equipe. Para equacionar essa questão, foi solicitado junto à Gestão ampliação dos postos de trabalho da equipe do teleatendimento, pleito que foi atendido com projeções de concretização para 2022.

Com a chegada dos computadores ainda no final do ano, vislumbramos um aumento da Rede de Ouvidorias para 2022, já que essas máquinas foram adquiridas para o fomento à implantação de Ouvidorias das Secretarias Municipais de Saúde, meta de expansão que ainda está abaixo do ideal, quando consideramos o tamanho do Estado da Bahia.

No que tange a qualificação, apesar da realização de apenas um evento na modalidade presencial, destacamos como positiva o movimento realizado pela equipe técnica, no desenvolvimento de metodologias capazes de aplicar cursos, treinamentos e qualificações na modalidade remota. Dessa forma, continuamos a subsidiar processos de educação continuada, formação de Ouvidores e encontros com a Rede e áreas técnicas da Gestão.

Destacamos como importante também, a adesão à Acreditação Institucional, ainda em curso, pois possibilitou ao serviço um processo de autoavaliação, que contribuiu para o estabelecimento de novas rotinas e detecção de ações de melhoria. Em 2022 almeja-se o prosseguimento das etapas seguintes da Acreditação Institucional, que preveem o envio do relatório de autoavaliação à agência acreditadora, bem como o recebimento da visita da equipe de avaliadores externos, com vistas a obtenção do selo de qualidade do serviço.

Projeta-se ainda, com base no planejamento estratégico da Ouvidoria, iniciativas que favoreçam maior aproximação com as áreas técnicas da SESAB, como o envio de relatórios de acompanhamento de pendências de forma regular, estabelecimento de calendários de reuniões, de modo a subsidiar o fortalecimento de vínculos, alinhamento de condutas e consequente, retorno mais satisfatórios às demandas dos cidadãos.

Por fim, além dos relatórios de pendências, essa Coordenação pretende estabelecer novas estratégias de confecção e publicização das informações advindas da participação cidadã, de modo a fortalecer para a gestão da Secretaria, a concepção de que essas informações produzidas e compiladas pela Ouvidoria, podem contribuir para a melhoria serviços prestados, bem como para o fortalecimento do controle social no SUS em nosso Estado.