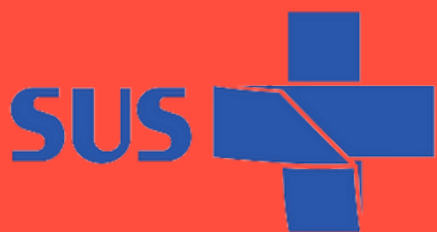




Relatório Anual de Gestão

OUVIDORIA SUS/BAHIA



2022

JERÔNIMO RODRIGUES
GOVERNADOR DO ESTADO DA BAHIA

ROBERTA SILVA DE CARVALHO SANTANA
SECRETÁRIA DA SAÚDE DO ESTADO DA BAHIA

PAULO JOSÉ BASTOS BARBOSA
SUBSECRETÁRIA DA SAÚDE DO ESTADO DA BAHIA

CÍCERO DE ANDRADE ROCHA FILHO
CHEFE DE GABINETE DA SECRETARIA DA SAÚDE DO ESTADO DA
BAHIA

TAÍS DA CUNHA FERREIRA TUPINAMBÁ
COORDENADORA DA OUVIDORIA SUS/BAHIA

GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO E EDUCAÇÃO PERMANENTE
HAIRLA HENRIQUE ALVES DE ALMIEDA MONTEIRO
(GERENTE)

ANA CLÁUDIA REIMÃO CALDAS CABRAL
CAROLINE RAMOS DO CARMO DE SOUZA
MARIA DAS GRAÇAS CARDOSO DE FREITAS LIMA

GERÊNCIA DE PROCESSAMENTO E TRATAMENTO DE DEMANDA
MÁRCIA REGINA CARVALHO LEMOS
(GERENTE)

ALBA DA CUNHA ALVES
AYDIL GORET DE FRANÇA ROCHA
ISADORA DE QUEIOZ BATISTA RIBEIRO
REINILDA FERREIRA DOS SANTOS
ANDREZA SANTANA CARVALHO

TELEATENDIMENTO
BIANCA PAIXÃO ARAÚJO
CRISCIANE CONCEIÇÃO DOS SANTOS
JESSICA DOS PASSOS DE SOUZA
JULIANA COSTA DOS SANTOS
LARISSA BEIRÃO PONTES
MÔNICA NERES DA SILVA
SABRINA MENEZES DE SOUZA
TAMIRES CALAZANS DOS SANTOS

ADMINISTRATIVO
BRUNO MENEZES REIS
JOCIANE BARRRTO DE LIMA

ÍNDICE

04

APRESENTAÇÃO

05

REDE DE OUVIDORIA SUS BAHIA

07

AÇÕES E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

13

ANÁLISE DOS DADOS

20

CONSIDERAÇÕES FINAIS

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 nos instrumentos de planejamento governamentais; 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 sua estrutura 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 Ouvidorias SUS do Estado que em 2022 contabilizou um total de 110 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 2022, 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.

REDE DE OUVIDORIAS SUS/BAHIA POR REGIÕES DE SAÚDE

REGIÃO NORTE

NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE NORTE
SMS ABARÉ
SMS CAMPO ALEGRE DE LOURDES
SMS CAMPO FORMOSO
SMS JUAZEIRO
SMS PAULO AFONSO
POLICLÍNICA EM PAULO AFONSO
POLICLÍNICA EM JUAZEIRO
POLICLÍNICA EM SENHOR DO BOMFIM

REGIÃO CENTRO-NORTE

NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE CENTRO-NORTE
SMS BARRA DO MENDES
SMS IBIPEBA
SMS ITAGAÇU DA BAHIA
SMS JACOBINA
SMS LAPÃO
SMS MIRANGABA
SMS MULUNGU DO MORRO
SMS PRESIDENTE DUTRA
SMS SAÚDE
POLICLÍNICA EM IRECE
POLICLÍNICA EM JACOBINA

REGIÃO NORDESTE

NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE NORDESTE
SMS ALAGOINHAS
SMS APORÁ
SMS CATU
SMS CIPÓ
SMS ENTRE RIOS
SMS ESPLANADA
SMS INHAMBUPE
SMS CORONEL JOÃO SÁ
POLICLÍNICA EM ALAGOINHAS
POLICLÍNICA EM RIBEIRA DO POMBAL

REGIÃO LESTE

NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE LESTE
SMS CAMAÇARI
SMS CRUZ DAS ALMAS
SMS LAJE
SMS LAURO DE FREITAS
SMS MADRE DE DEUS
SMS MUNIZ FERREIRA
SMS POJUCA
SMS SALVADOR
SMS SANTO ANTONIO DE JESUS
SMS SÃO FELIPE
SMS SÃO SEBASTIÃO DO PASSÉ
SMS SAPEAÇU
HOSPITAL ANA NERY
HOSPITAL GERAL DE CAMAÇARI
HOSPITAL GERAL DO ESTADO
HOSPITAL GERAL ERNESTO SIMÕES FILHO
HOSPITAL GERAL ROBERTO SANTOS
HOSPITAL MATERNIDADE CLÉLIA CHAVES REBOUÇAS (MUTUÍPE)
HOSPITAL GERAL MENANDRO DE FARIA
ICOM – INSTITUTO COUTO MAIA
MATERNIDADE ALBERT SABIN
MATERNIDADE TSYLLA BALBINO
IPERBA – INSTITUTO DE PERINATOLOGIA DA BAHIA
UE CAJAZEIRA VIII
POLICLÍNICA EM SANTO ANTONIO DE JESUS
POLICLÍNICA EM SIMÕES FILHO
POLICLÍNICA ESCADA
POLICLÍNICA NARANDIBA
CEDAP
CEPRED
CICAN
CREASI
FESF
HEMOBA
DIVISA

REGIÃO EXTREMO SUL

NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE EXTREMO SUL
SMS EUNÁPOLIS
SMS PORTO SEGURO
SMS TEIXEIRA DE FREITAS
POLICLÍNICA EM EUNÁPOLIS
POLICLÍNICA EM TEIXEIRA DE FREITAS

REDE OUVIDORIA SUS/BAHIA POR REGIÕES DE SAÚDE

REGIÃO CENTRO-LESTE

NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE CENTRO-LESTE
SMS CONCEIÇÃO DO JACUIPE
SMS FEIRA DE SANTANA
SMS IRARÁ
SMS QUIJINGUE
SMS SERRINHA
POLICLÍNICA EM FEIRA DE SANTANA
POLICLÍNICA EM SERRINHA
POLICLÍNICA EM ITABERABA
HOSPITAL GERAL CLÉRISTON ANDRADE

REGIÃO SUL

NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE SUL
SMS CANAVIEIRAS
SMS ITABUNA
SMS VALENÇA
SMS ILHÉUS
POLICLÍNICA EM ITABUNA
POLICLÍNICA EM JEQUIÉ
POLICLÍNICA EM VALENÇA
HOSPITAL GERAL DE IPIAÚ
HOSPITAL GERAL PRADO VALADARES
HOSPITAL MATERNO INFANTIL DR. JOAQUIM SAMPAIO (ILHÉUS)

REGIÃO OESTE

NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE OESTE
SMS BARREIRAS
SMS BOM JESUS DA LAPA
SMS SANTA RITA DE CÁSSIA
POLICLÍNICA EM BARREIRAS
POLICLÍNICA EM SANTA MARIA DA VITÓRIA

REGIÃO SUDOESTE

NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE SUDOESTE
SMS BELO CAMPO
SMS GUANAMBI
SMS VITÓRIA DA CONQUISTA
POLICLÍNICA EM BRUMADO
POLICLÍNICA EM GUANAMBI
POLICLÍNICA EM VITÓRIA DA CONQUISTA
HOSPITAL GERAL DE GUANAMBI
HOSPITAL GERAL VITÓRIA DA CONQUISTA

EM NÚMEROS

58 OUVIDORIAS REDE SESAB

52 OUVIDORIAS MUNICIPAIS

110 OUVIDORIAS REDE SUS

ACÇÕES E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

26 NOVAS OUVIDORIAS IMPLANTADAS

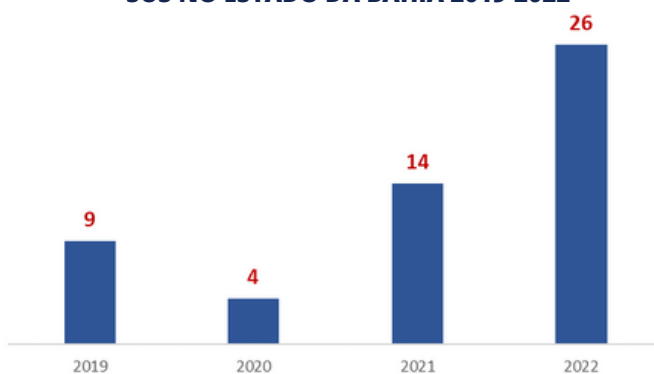
Em 2022 a Ouvidoria SUS/Bahia conseguiu avançar no processo de descentralização do serviço, implantando 26 novas unidades de Ouvidoria, um aumento 86% maior em relação ao ano anterior.

No Plano Plurianual de Saúde, a Ouvidoria está incluída no compromisso 6 que tem como objetivo o "aprimoramento da gestão estratégica, a partir da ampliação dos canais de diálogo com a sociedade e o exercício do controle social". Como meta para esse objetivo, a Ouvidoria estipulou para 2022, a expansão em 25 do número de unidades de Ouvidoria implantadas, ou seja, em 2022 tivemos a meta estipulada para ano atingida.

O recrudescimento da pandemia, a distribuição de kits de informática, para os municípios que aderiram à implantação, bem como as ações desenvolvidas pela coordenação, com vistas ao fortalecimento das Ouvidorias dos Núcleos Regionais de Saúde, foram elementos preponderantes para o alcance do quantitativo planejado.

73 KITS DE MICROCOMPUTADORES DISTRIBUÍDOS

SÉRIE HISTÓRICA - IMPLANTAÇÃO DE OUVIDORIAS SUS NO ESTADO DA BAHIA 2019-2022



FONTE: RELATÓRIOS GERENCIAIS DE ANOS ANTERIORES DA OUVIDORIA, PUBLICIZADOS NO SITE DA SESAB

46 OUVIDORIAS CONTEMPLADAS COM MATERIAL INFORMATIVO

A aquisição dos computadores se deu através do recurso financeiro previsto na Portaria Ministerial 1975/2018, o que viabilizou a compra e distribuição de 73 máquinas. Soma-se a essa ação, a aquisição e distribuição de material gráfico, adquirido com recurso do Convênio Federal 757750/2011, sendo estes materiais destinados para as 46 Ouvidorias da Rede, com o objetivo da divulgação do serviço entre os usuários, gestores e trabalhadores.

EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Valor orçado para a ação 6069 (Funcionamento das Ouvidorias) foi no total R\$572.623,00, quantitativo acima do previsto na fonte do tesouro estadual, pois a Ouvidoria conta com um residual da Portaria 1975/2018, a qual disponibilizou recurso financeiro para uso exclusivo das ações da Ouvidoria. Considerando as dificuldades administrativas, conseguimos executar financeiramente algumas ações previstas para o ano, totalizando o valor de R\$ 52.572,20 .

AÇÕES E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

COOPERAÇÃO TÉCNICA Nº 01/2022 INTEGRAÇÃO ESPBA X OUVIDORIA

O ano de 2022 tornou-se um marco para o desenvolvimento das ações de educação permanente desenvolvidas na Ouvidoria SUS/BA, pois através da proposta de estabelecer uma integração com a Escola de Saúde Pública/ESPBA realizamos a (re)estruturação das atividades direcionadas para a formação dos ouvidores. A parceria entre a Coordenação da Ouvidoria SUS/BA e a Diretoria da ESPBA foi pactuada através do Termo de Cooperação Técnica publicado em DO 08/10/22, no qual estabeleceu um espaço de ensino-aprendizagem permitindo uma agenda continuada das ações de educação permanente em saúde desenvolvidas pela Gerência de Planejamento e Educação Permanente/GPEP, garantindo a chancela da Espba na certificação de todas as atividades de qualificação realizados. Principais ações:

- Montagem de 01 Laboratório de Informática - Ouvidoria forneceu 15 computadores e a ESPBA disponibilizou o espaço e a garantia da manutenção dos equipamentos;
- Reestruturação de todas as atividades de qualificação desenvolvidas, a partir de novas configurações pedagógicas, realizadas pela equipe técnica da GPEP;
- Curso de Especialização em Ouvidoria (lançamento 2º semestre de 2023);
- Inserção componente Ouvidoria nos cursos da ESPBA, permitindo ampla divulgação da Ouvidoria para os trabalhadores e gestores do SUS.

Conforme pactuado, a cooperação técnica terá avaliação anual entre ESPBA e a Ouvidoria, o laboratório estará à disposição da Escola para a integração entre os diversos serviços da SESAB, coadunando também com o fortalecimento da política de educação permanente no Estado.

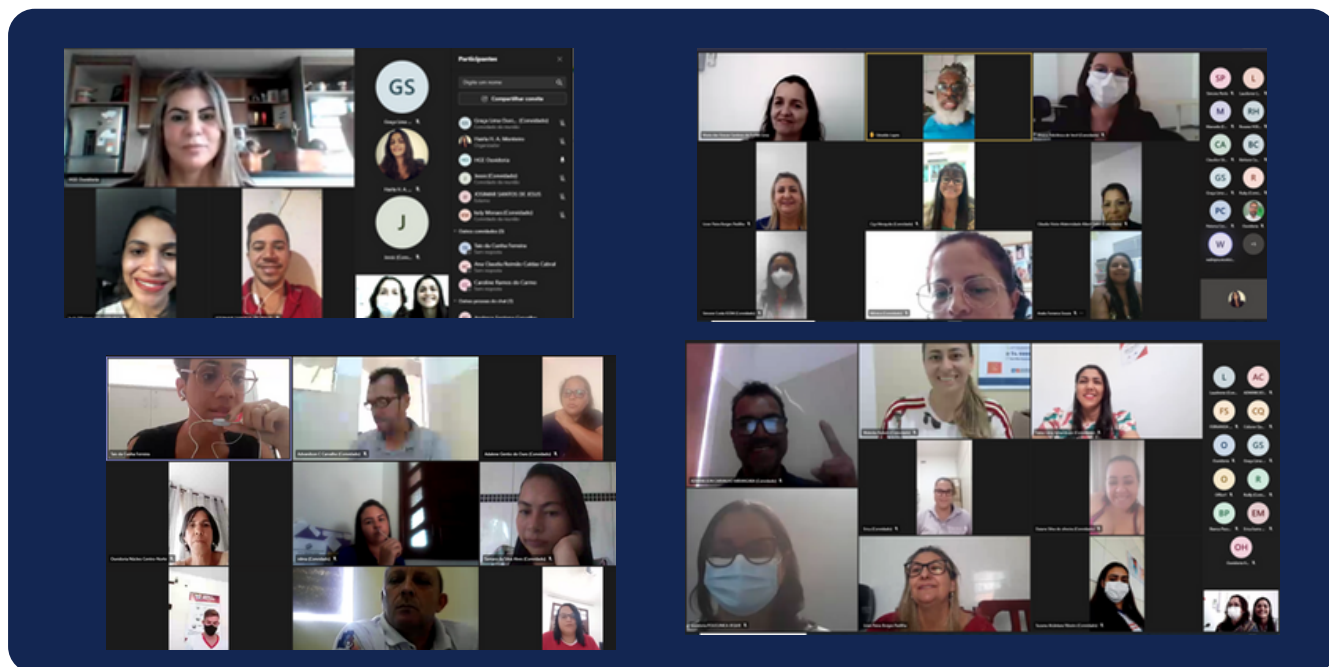


AÇÕES E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

09 CURSOS DE FORMAÇÃO PARA NOVOS OUVIDORES



66 NOVOS OUVIDORES CAPACITADOS



Uma das ações previstas dentro do escopo das atividades da coordenação da Ouvidoria SUS/Bahia, é a oferta de cursos de formação inicial aos (as) Ouvidores (as) indicados para implantação de Ouvidorias. Esta inclusive é uma etapa necessária, para formalização da nova Ouvidoria para composição da rede Ouvidorias SUS do Estado, bem como de autorização junto a Ouvidoria-Gerla do SUS, para criação de senhas de acesso no sistema informatizado OuvidorSUS. A condução e oferta desses cursos, é uma das atribuições da Gerência de Planejamento e Educação Permanente, setor responsável pelas ações de educação permanente, planejamento e apoio as ações de descentralização do serviço. Em 2022, essa equipe ofertou 09 cursos de formação inicial aos Ouvidores, com 66 Ouvidores formados, um número que representa um marco dentro da história de existência do serviço.

AÇÕES E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

11

**CURSOS E OFICINAS DE
QUALIFICAÇÃO DA REDE**



257

**OUVIDORES
QUALIFICADOS**



A oferta de cursos de qualificação, tem por objetivo aprimorar o desenvolvimento das Ouvidorias, a partir da reflexão e do amadurecimento de seus processos de trabalho cotidianos. Nesse ínterim, em 2022, destacamos a retomada da realização de oficinas de Gestão da Informação, com foco na construção de relatórios gerenciais, considerando que esta atividade contribui, de forma efetiva, para a consolidação das Ouvidorias como ferramentas de gestão. Além dessa oferta, foram oferecidos à rede, cursos de gerenciamento do sistema e formação de multiplicadores para treinamentos de sub-rede locais.

AÇÕES E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

49 OUVIDORIAS DA REDE SUS MONITORADAS



A Gerência de Tratamento de Demandas, assume a responsabilidade pelo acolhimento, tratamento e acompanhamento das demandas recepcionadas pelos canais de entrada do serviço (presencial, telefone, e-mail e internet), bem com pelo monitoramento das Ouvidorias de toda a rede estadual, ação que compreende visitas técnicas e qualificação dos processos de trabalho das Ouvidorias. Esse apoio institucional, reflete o compromisso da Coordenação com o estreitamento de vínculos o alinhamento de rotinas que reverberam no fortalecimento da Ouvidoria em seu ambiente institucional. Em 2022 destacamos além dos encontros virtuais, a realização de 16 visitas na modalidade presencial às Ouvidorias.

AÇÕES E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

10

**PALESTRAS MINISTRADAS PARA
DIVULGAÇÃO DA POLÍTICA DE COMBATE
AOS ASSÉDIOS MORAL E SEXUAL DA SESAB**

03

**ARTIGOS APRESENTADOS EM
EVENTOS DE RECONHECIMENTO DE
EXPERIÊNCIAS EXITOSAS**



Com a publicação da portaria nº 613 de agosto de 2022, que institui a Política de prevenção e combate aos assédios, a Coordenação da Ouvidoria participou ativamente do processo de construção e disseminação da política. Em parceria com a Corregedoria da saúde e da Diretoria de Gestão do Trabalho em Saúde, através do Serviço de Atendimento ao Trabalhadora- SIAST, realizou seminários nas Unidades: Hospital Juliano Moreira, ESPBA, SESAB, Hospital Lopes Rodrigues, Maternidade Albert Sabin, Hospital Geral Cleriston Andrade, Hospital Geral Vitória da Conquista, Hospital Geral Ipiaú, Núcleo Regional de Saúde Sul (Bases Ilhéus e Itabuna).

Registramos também a participação da Ouvidoria na IV Mostra Integrada de Humanização e Saúde do Trabalhador e no IX Encontro de SICs das Instituições Públicas de Ensino Superior e Pesquisa do Brasil, com apresentação de trabalhos reconhecidos como experiências exitosas.

ACÇÕES E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

02 ENCONTROS ANUAIS DA REDE DE OUVIDORIA SUS/BAHIA



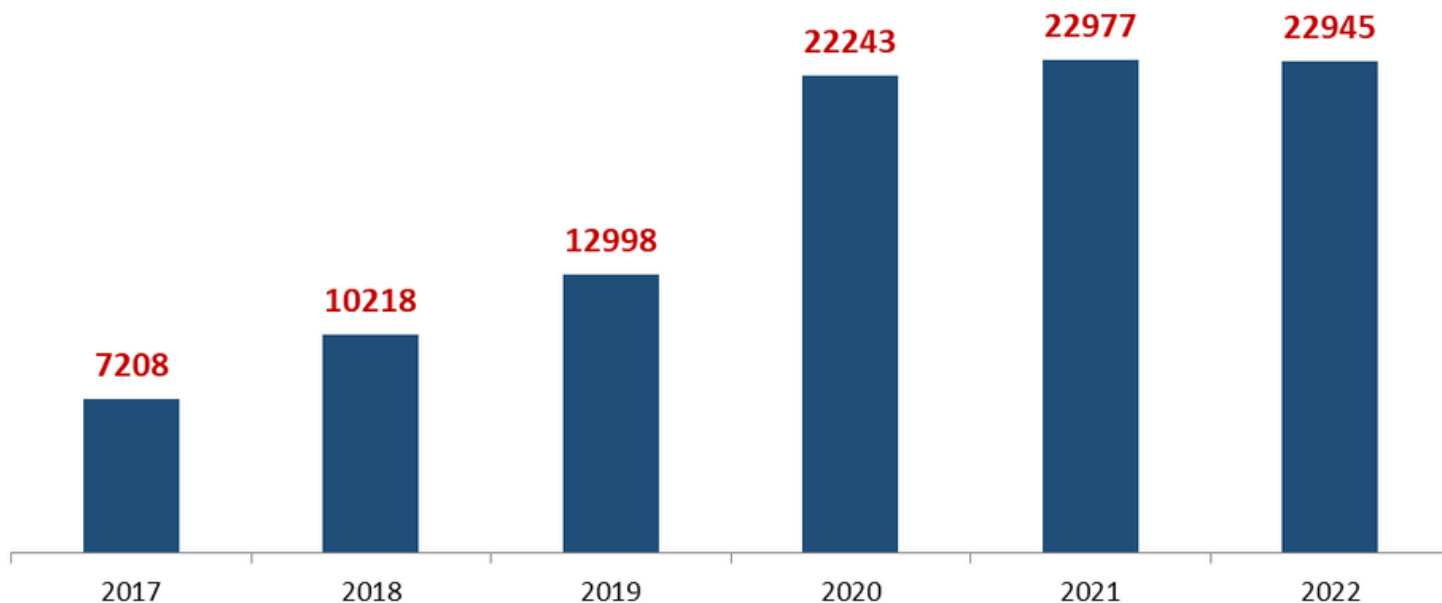
128 PARTICIPANTES



As reuniões ampliadas ao longo do ano, possuem como foco a qualificação da rede, mas sobretudo, a formação e fortalecimento de vínculos e a troca de experiências, entendendo esses elementos como primordiais para o desenvolvimento do trabalho. Em 2022 foram realizadas duas reuniões uma em agosto, na modalidade virtual, como o tema: "As Ouvidorias do SUS e a Política de Prevenção e Combate aos Assédios Moral e Sexual" e a outra em dezembro, realizada no Auditório da Secretaria de Saúde do Estado da Bahia (SESAB) - CAB, tendo como tema central - "Ouvidoria SUS/Bahia: 18 anos contribuindo para o fortalecimento da democracia participativa do SUS em nosso território".

ANÁLISE DOS DADOS

SÉRIE HISTÓRICA 2017 A 2022



FONTE: BANCO DE DADOS - SISTEMA OUVIDOR SUS 01.02.2023

A Ouvidoria registrou em 2022, um total de **22.945** atendimentos, conforme observamos no gráfico 1, que traça um panorama da quantidade de demandas cadastradas e orientações em saúde acolhidos entre os anos de 2017 a 2022.

Os dados ilustrados representam a soma dos registros acolhidos pelo conjunto de Ouvidorias da Rede SUS do Estado da Bahia, ou seja, a Coordenação e as 58 Ouvidorias da Rede Própria do Estado. Dos 22.945 atendimentos realizados, contabilizamos 13.482 demandas cadastradas, e o quantitativo restante, 9.463, equivale às orientações em saúde.



13.482

**DEMANDAS
CADASTRADAS**

9.463

**ORIENTAÇÕES EM
SAÚDE**

ANÁLISE DOS DADOS

MEIO DE ATENDIMENTO



FORMULÁRIO WEB

4.878



TELEFONE

3.803



PESSOALMENTE

3.690



CARTA

585



E-MAIL

525



**CORRESPONDÊNCIA
OFICIAL**

1

FONTE: BANCO DE DADOS - SISTEMA OUVIDOR SUS 01.02.2023

ANÁLISE DOS DADOS

CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

SOLICITAÇÃO	4.825	36%
RECLAMAÇÃO	4.772	35%
ELOGIO	1.843	14%
DENÚNCIA	1.327	10%
INFORMAÇÃO	543	4%
SUGESTÃO	172	1%

FONTE: BANCO DE DADOS - SISTEMA OUVIDOR SUS 01.02.2023

ANÁLISE DOS DADOS

Quando correlacionamos a classificação recebida pelo registro, com o assunto demandado, verificamos que estes, em sua maioria, foram categorizados com o assunto Gestão, seguidos pela Assistência à Saúde. Em termos percentuais esse quantitativo representa um total de 81% em relação aos demais assuntos.

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

GESTÃO - 56%

RECURSOS HUMANOS - 58%

ESTABELECIMENTO DE SAÚDE - 28%

ASSISTÊNCIA À SAÚDE - 25%

CONSULTA/ATENDIMENTO/
TRATAMENTO - 34%

TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE - 28%

FONTE: BANCO DE DADOS - SISTEMA OUVIDOR SUS 01.02.2023

Dos 22.945 atendimentos realizados neste ano, contabilizamos apenas 944 manifestações relacionadas à pandemia do COVID-19, representando uma queda significativa em relação ao ano anterior. Tal fato deve-se pelo avanço da vacinação e redução dos impactos causados pela pandemia.

ANÁLISE DOS DADOS

ÁREAS TÉCNICAS MAIS DEMANDADAS NO ANO

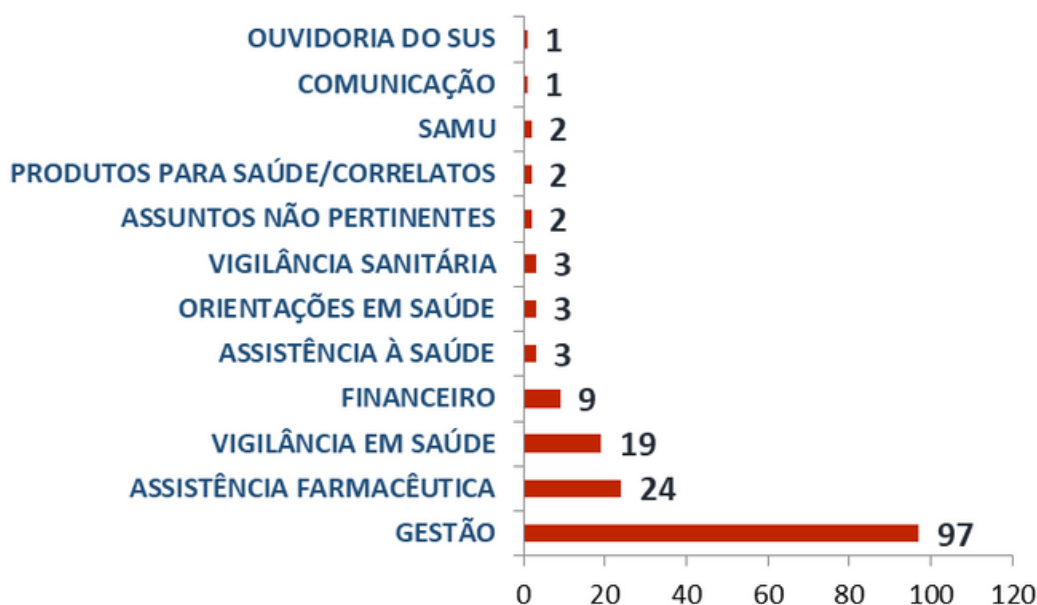
1	SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO DOS SISTEMAS DE REGULAÇÃO DA ATENÇÃO À SAÚDE - SUREGS	1270
2	DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DE UNIDADES PRÓPRIAS - DGGUP	859
3	DIRETORIA DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA DA BAHIA - DASF	323
4	SUPERINTENDÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS - SUPERH	117
5	CORREGEDORIA GERAL DA SAÚDE - BAHIA	101
6	DIRETORIA DE GESTÃO DE UNIDADES CONSORCIADAS E EM PARCERIA PÚBLICO PRIVADA - DGECP	90

FONTE: BANCO DE DADOS - SISTEMA OUVIDOR SUS 01.02.2023

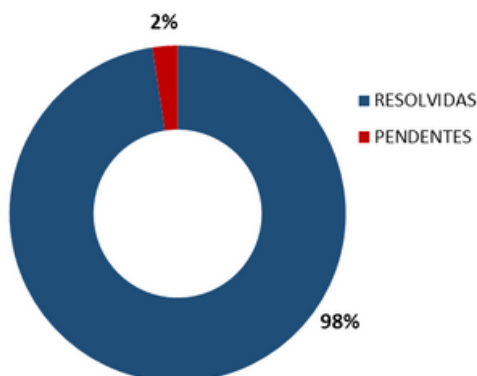
ANÁLISE DOS DADOS

166 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.



RESOLUTIVIDADE - LAI



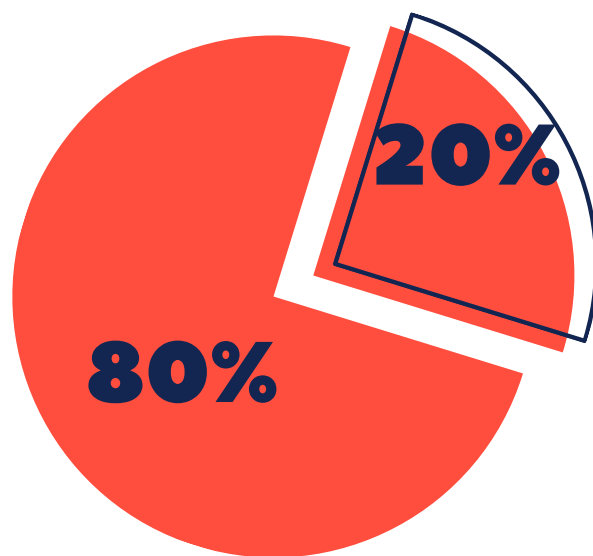
FONTE: BANCO DE DADOS -
SISTEMA OUVIDOR SUS
01.02.2023

ANÁLISE DOS DADOS

RESOLUTIVIDADE GERAL

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 **80%** 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.

DEMANDAS PENDENTES



DEMANDAS FECHADAS

FONTE: BANCO DE DADOS - SISTEMA OUVIDOR SUS 01.02.2023

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em 2022, ano em que a Ouvidoria SUS/Bahia celebrou 18 anos de existência, o serviço vivenciou uma nova fase no que tange a organização de processos de trabalho internos e amadurecimento de ações e perspectivas. O recrudescimento da Pandemia da COVID-19, possibilitou o retorno de atividades presenciais e o fortalecimento da Rede de Ouvidorias SUS do estado. Característica dessa nova fase, destacamos a regionalização, com enfoque das ações da coordenação, mais direcionadas para a instrumentalização dos Ouvidores das 09 regionais de saúde. Esse movimento, aliado a distribuição dos Kits de informática, possibilitou um salto no número de Ouvidorias implantadas, sendo 26 ao todo, número que representou o atingimento da meta prevista para o ano.

Destacamos o fortalecimento de importantes parcerias, que resultaram em ações efetivas para o trabalho das Ouvidorias, como a parceria com a Corregedoria da Saúde, integrando o grupo de trabalho que culminou com a publicação da política de combate aos assédios moral e sexual da Secretaria; com a Auditoria do SUS, para a criação do fluxo de acolhimento e tratamento das denúncias e com a Superintendência de Recursos Humanos, através da Escola de Saúde Pública, para formação de um laboratório para oferta dos cursos da Ouvidoria, com certificação chancelada pela Escola.

Sendo as Ouvidorias fortalecedoras da transparência ativa, ressaltamos também a parceria desenvolvida com a Diretoria de Modernização Administrativa da Secretaria, para construção do *Bissenes Intelligence* da Ouvidoria. A ferramenta condensa todas as informações dos registros acolhidos, no formato de infográficos, o que possibilita visualização das informações de forma rápida e intuitiva.

A participação e premiação em eventos, com certificação de experiência exitosa, demarca a preocupação desta coordenação com a escrita e publicização das ações desenvolvidas pelo serviço, bem como com a produção de conhecimento científico em Ouvidoria. Uma ação importante, que a luz dos princípios da Educação Permanente em Saúde, tem por objetivo agregar o desenvolvimento individual e o institucional, como parte do pressuposto da aprendizagem significativa.

Quanto ao exercício do controle social através da Ouvidoria, nota-se em 2022, que a média de acessos foi praticamente a mesma dos anos de 2020 e 2021. Esse dado refletiu uma maior utilização dos canais da Ouvidoria, resultado das ações de divulgação do serviço, através das mídias sociais da Secretaria, do incremento nas ações de descentralização do serviço e das ações desenvolvidas pelos Ouvidores da Rede. Tendo em vista essa nova realidade que se apresenta para coordenação, projeta-se para 2023, a ampliação do teleatendimento da Ouvidoria, o que imprimirá maior celeridade ao tratamento das manifestações.

Espera-se também, com a mudança de gestão, um maior engajamento da Ouvidoria nas ações da Secretaria, entendendo ser este serviço um importante instrumento, que possibilita, dentre outras coisas, a avaliação da execução da Política Pública.