

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

2023

OUVIDORIA SUS BAHIA



GOVERNO DO ESTADO



SECRETARIA DA SAÚDE



JERÔNIMO RODRIGUES
GOVERNADOR DO ESTADO DA BAHIA

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

PAULO JOSÉ BASTOS BARBOSA
SUBSECRETÁRIO 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

HAIRLA HENRIQUE ALVES DE ALMEIDA MONTEIRO
GERENTE DE PLANEJAMENTO E EDUCAÇÃO PERMANENTE

ISADORA DE QUEIROZ BATISTA RIBEIRO
GERENTE DE PROCESSAMENTO E TRATAMENTO DE DEMANDA

ANA CLÁUDIA REIMÃO CALDAS CABRAL
CAROLINE RAMOS DO CARMO DE SOUZA
MARIA DAS GRAÇAS CARDOSO DE FREITAS LIMA
ALBA DA CUNHA ALVES
AYDIL GORET DE FRANÇA ROCHA
DANIELLE NASCIMENTO SANTOS
REINILDA FERREIRA DOS SANTOS
ANDREZA SANTANA CARVALHO
EQUIPE TÉCNICA

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
TELEATENDIMENTO

BRUNO MENEZES REIS
JOCIANE BARRETO DE LIMA
ADMINISTRATIVO



ÍNDICE

04.

APRESENTAÇÃO

05.

EDUCAÇÃO PERMANENTE EM
SAÚDE

07.

MONITORAMENTO E APOIO
INSTITUCIONAL

08.

ESTRATÉGIAS INTERSETORIAIS

09.

OUTRAS ATIVIDADES

10.

REDE DE OUVIDORIAS POR
REGIÕES DE SAÚDE

13.

ANÁLISE DOS DADOS

19.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

APRESENTAÇÃO

Criada em 2004, através da portaria 774, a Ouvidoria SUS/Bahia 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.

A Ouvidoria SUS/Bahia é composta pela Coordenação e pela rede de Ouvidorias SUS descentralizadas, que em 2023 perfaz o total de 118 unidades em funcionamento. Estas unidades estão distribuídos entre Hospitais, Centros de Referência, Policlínicas, Fundações, Núcleos Regionais de Saúde, Secretarias Municipais de Saúde e uma Diretoria.

Este relatório tem por objetivo descrever as principais ações e atividades desenvolvidas pela Ouvidoria ao longo do ano de 2023, tendo por base o planejamento e acompanhamento das metas pactuadas nos instrumentos de gestão, bem como o compilado dos dados relativos às demandas recepcionadas pela Rede de Ouvidorias.

Para melhor compreensão, este documento está subdividido em quatro tópicos: Ações de educação permanente em saúde, estratégias intersetoriais, monitoramento/apoio institucional e análise de dados.



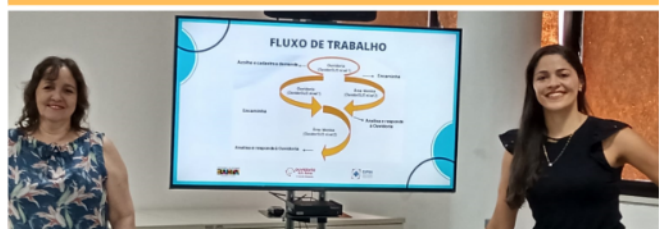
EDUCAÇÃO PERMANENTE EM SAÚDE

Os cursos de formação para Ouvidores(as) indicados para implantação de Ouvidorias, é uma etapa necessária para a implantação do serviço e composição da rede de Ouvidorias SUS do Estado. É uma atividade desenvolvida pela Gerência de Planejamento e Educação Permanente-GPEP, que além da oferta de cursos e qualificações, realiza atividades relacionadas ao planejamento e acompanhamento das metas propostas nos instrumentos de planejamento governamentais da Ouvidoria.

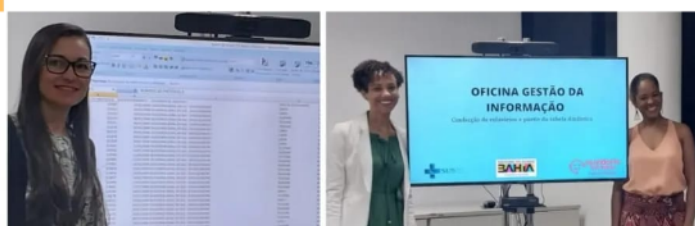
Em 2023, foram realizadas 06 turmas para formação de novos ouvidores/as, da Rede SESAB. São ações que têm por objetivo aprimorar o desenvolvimento dos(as) Ouvidores(as), a partir da reflexão e do amadurecimento de seus processos de trabalho cotidianos.



FORMAÇÃO OUVIDORES DO SUS



QUALIFICAÇÃO DA REDE



OFICINA GESTÃO DA INFORMAÇÃO



EDUCAÇÃO PERMANENTE EM SAÚDE - Um olhar para a *Transversalidade*

SESSÃO TEMÁTICA - LAI



COMISSÃO LOCAL DE PESQUISA



OFICINA QUALIDADE DA RESPOSTA

As ações de educação permanente em saúde têm sido pauta transversal no desenvolvimento do trabalho da Ouvidoria. Compôr este espaço democrático de acolhimento cidadão e articulação com as esferas gestoras, supõe o cotidiano desenvolvimento de uma prática pedagógica atenta aos desafios contemporâneos.

Assim, em 2023, entre outras ações, a Ouvidoria investiu na continuidade da aproximação com a pesquisa e realização de ações que proporcionassem uma reflexão para o fortalecimento do trabalho qualificado, como as Sessões temáticas sobre a Lei de Acesso à Informação e Idadismo e as Oficinas de Qualidade da Resposta, ocorridas no Núcleo Regional de Saúde Nordeste e no Hospital Geral do Estado. Ao longo do ano foram continuamente ofertados treinamentos, oficinas e sessões temáticas, sendo qualificados 193 ouvidores/as. nesse processo.

MONITORAMENTO E APOIO INSTITUCIONAL

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 como pelo apoio as Ouvidorias do SUS da Bahia, ação que compreende visitas técnicas e ações para a qualificação dos processos de trabalho das Ouvidorias. Essa atividade reflete o compromisso da Coordenação com o estreitamento de vínculos, o alinhamento de rotinas que reverberaram no fortalecimento da Ouvidoria em seu ambiente institucional. Em 2023 destacamos a realização de 39 reuniões na modalidade presencial e encontros virtuais, com as Ouvidorias da rede SUS Bahia.

DIVISA



HGMF



IPERBA



ESTRATÉGIAS INTERSETORIAIS

O desenvolvimento de atividades de forma intersetorial, foi destaque no âmbito das atividades desenvolvidas pela coordenação em 2023. A inserção da Ouvidoria no Núcleo de Prevenção e Combate aos Assédios da SESAB, propiciou a realização de seminários alusivos ao tema, em diversas unidades de saúde: Auditório da SESAB, Instituto Couto Maia, Hospital Afrânio Peixoto, Hospital Geral do Estado, Instituto de Perinatologia da Bahia e Maternidade Albert Sabin.

A Ouvidoria também teve participação, através da técnica do serviço, Caroline Ramos, no Programa Nacional de Equidade de Gênero, raça e valorização das trabalhadoras no SUS da Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde - SGETS/MS. A proposta do programa em 2023, se consistiu na realização de oficinas nacionais, no âmbito dos territórios, com vistas a promover a política de equidade de gênero e raça no SUS.

Outra articulação importante ocorrida ao longo do ano, foi a parceria com a Universidade Cooperativa do Serviço Público - UCS/SAEB, onde a técnica Caroline Ramos foi a instrutora do curso de letramento racial, para os servidores públicos do Estado. Foram 02 turmas com, 55 alunos no total.



**SEMINÁRIOS DE PREVENÇÃO E COMBATE AOS
ASSÉDIOS: FLUXO DE ACOLHIMENTO DA
OUIDORIA ÀS POSSÍVEIS VÍTIMAS DE ASSÉDIO**

PROGRAMA NACIONAL DE EQUIDADE DE GÊNERO, RAÇA E VALORIZAÇÃO DAS TRABALHADORAS NO SUS



**CURSO DE LETRAMENTO
RACIAL (UCS)**

OUTRAS ATIVIDADES

A coordenação da Ouvidoria foi convidada a participar de atividades importantes ao longo do ano, a exemplo do Seminário Estadual de Ouvidores do SUS do Pará, onde foi compartilhada a experiência dos processos de Gestão da Informação adotados no âmbito das Ouvidorias do SUS/bahia.

A coordenação também esteve presente na mesa alusiva ao dia do Ouvidor, realizado pela Ouvidoria-Geral do Estado, bem como em 03 atividades do “Café com prosa”, ação desenvolvida pela Ouvidoria SUS do Núcleo Regional de Saúde Nordeste, em alagoinhas.

A coordenadora do serviço e sua adjunta, bem como alguns Ouvidores da rede SUS, participaram, nos meses de março à maio, da primeira turma de formação de Ouvidores, promovida pela Ouvidoria-Geral do Estado.

Ao longo do ano, foram realizadas 02 reuniões ampliadas, que tiveram como objetivo a qualificação para o desenvolvimento dos processos de trabalho nas ouvidorias.

Dentre elas, destacamos a 1ª Conferência livre das Ouvidorias do SUS/Bahia, com o objetivo de eleger delegados (as) para a 11ª Conferência de Saúde do Estado da Bahia. A conferência teve como tema central: “As Ouvidorias do SUS na Bahia em busca da garantia de direitos e defesa do SUS, da vida e da democracia, para todos, todas e todes - Amanhã vai ser outro dia!”, e pautou, à luz dos eixos da 11ª Conferência de Saúde, a inserção da Ouvidoria nas temáticas que nortearão a execução da política pública pelos próximos anos.

O evento contou com a participação de convidados, autoridades, Ouvidores da Rede, gestores, equipe da coordenação da Ouvidoria SUS/Bahia. Foram ao todo, 123 participantes, com eleição de 02 delegados para a etapa estadual.

SEMINÁRIO ESTADUAL DAS OUVIDORIAS DO SUS DO PARÁ



DIA DO OUVIDOR



CAFÉ COM PROSA



ENCONTRO ANUAL DA REDE



REDE DE OUVIDORIAS 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 LESTE

NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE LESTE

SMS CAMAÇARI
SMS CONCEIÇÃO DA FEIRA
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 MATERNIDADE DE CAMAÇARI (FESF)
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 SÃO FRANCISCO DO CONDE
POLICLÍNICA EM SIMÕES FILHO
POLICLÍNICA ESCADA
POLICLÍNICA NARANDIBA
CEDAP
CEPRED
CICAN
CREASI
FESF
HEMOBA
DIVISA

REGIÃO CENTRO-NORTE

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

REDE DE OUVIDORIAS POR REGIÕES DE SAÚDE



REGIÃO NORDESTE

NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE NORDESTE

SMS ALAGOINHAS
SMS APORÁ
SMS CARDEAL DA SILVA
SMS CATU
SMS CIPÓ
SMS CORONEL JOÃO SÁ
SMS ENTRE RIOS
SMS ESPLANADA
SMS INHAMBUPE
SMS NOVA SOURE
SMS NOVO TRIUNFO
HOSPITAL REGIONAL SANTA TEREZA
POLICLÍNICA EM ALAGOINHAS
POLICLÍNICA EM RIBEIRA DO POMBAL

REGIÃO CENTRO-LESTE

NÚCLEO REGIONAL DE SAÚDE CENTRO-LESTE

SMS ANGUERA
SMS CONCEIÇÃO DO JACUIPE
SMS FEIRA DE SANTANA
SMS IRARÁ
SMS NORDESTINA
SMS QUIJINGUE
SMS SERRINHA
HOSPITAL GERAL CLÉRISTON ANDRADE
POLICLÍNICA EM FEIRA DE SANTANA
POLICLÍNICA EM ITABERABA
POLICLÍNICA EM SERRINHA

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
HOSPITAL GERAL DE GUANAMBI
HOSPITAL GERAL VITÓRIA DA CONQUISTA
POLICLÍNICA EM BRUMADO
POLICLÍNICA EM GUANAMBI
POLICLÍNICA EM VITÓRIA DA CONQUISTA

REDE DE OUVIDORIAS POR REGIÕES DE SAÚDE



REGIÃO SUL

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

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

EM NÚMEROS

62

**OUVIDORIAS
REDE SESAB**

+

56

**OUVIDORIAS
MUNICIPAIS**

=

118

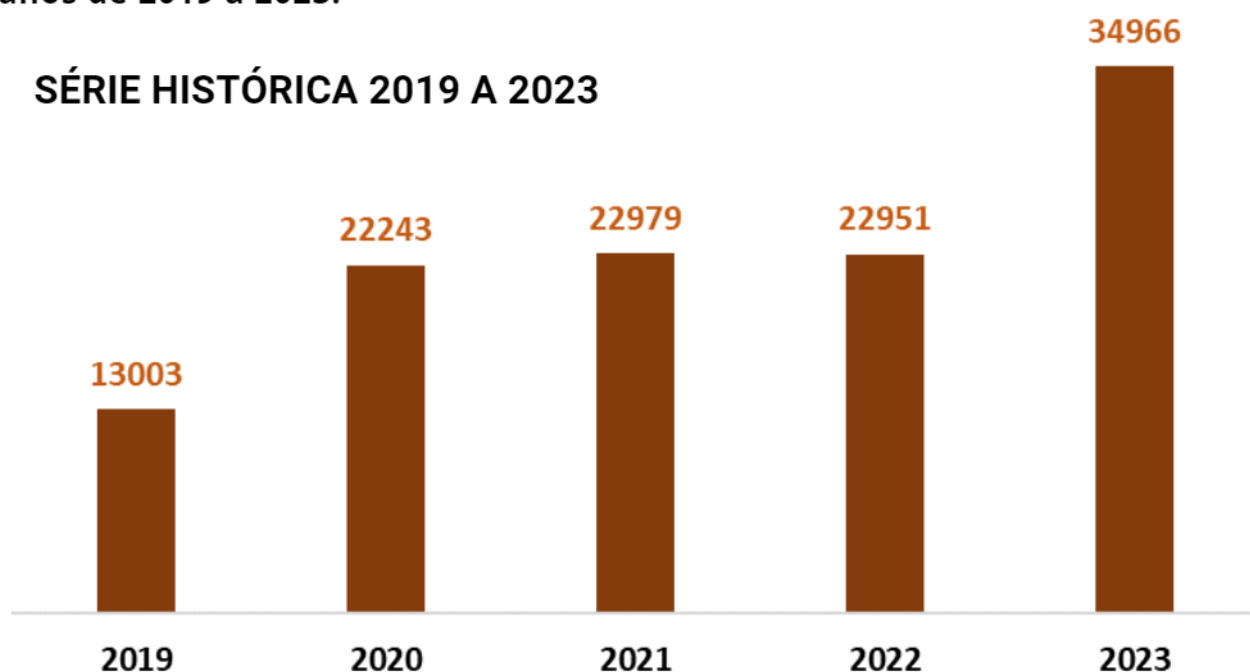
**OUVIDORIA
REDE SUS**

ANÁLISE DOS DADOS

Os dados aqui apresentados se constituem no compilado dos atendimentos realizados por duas versões do Sistema informatizado Ouvidor SUS, uma vez que, no mês de novembro do ano de 2023, foi implantada uma nova atualização da ferramenta.

Neste sentido, para o ano de 2023, foram registrados um total de 34.966 atendimentos, conforme observamos no gráfico abaixo, que traça um panorama da quantidade de demandas cadastradas e orientações em saúde acolhidas entre os anos de 2019 a 2023.

SÉRIE HISTÓRICA 2019 A 2023



FONTE: BANCO DE DADOS - SISTEMA OUVIDOR SUS 01.02.2024

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 60 Ouvidorias da Rede Própria do Estado. Dos 34.966 atendimentos realizados, 17.598 relacionaram-se a demandas cadastradas, e o restante, 17.368, às orientações em saúde.



17.598 DEMANDAS
CADASTRADAS

17.368 ORIENTAÇÕES EM
SAÚDE

ANÁLISE DOS DADOS



MEIO DE ATENDIMENTO

O cidadão tem diferentes formas de acessar o serviço da ouvidoria.

Assim como nos últimos anos, 2023 apontou o Formulário web (36%), seguido do Telefone (27%), como os canais de entrada mais acessados pelo cidadão(a). Esse dado indica a busca da população para o acesso a recursos tecnológicos mais ágeis, bem como a importância de se ter um canal gratuito de comunicação direta com a população. Em seguida tem-se o atendimento presencial (25%), como um dos mais acessados, evidenciando a relevância das Ouvidorias descentralizadas, atuando como porta aberta ao cidadão.

FONTE: BANCO DE DADOS - SISTEMA OUVIDOR SUS 01.02.2024

ANÁLISE DOS DADOS

CLASSIFICAÇÃO DOS REGISTROS

A classificação das demandas é feita de acordo com o teor dos registros. Este ano, destacamos a predominância das solicitações, representando 39% do total. As solicitações evidenciam a dificuldade de acesso à exames, medicamentos, consultas e procedimentos, bem como àquelas alusivas a regulação de leitos.

Entretanto, ao somarmos as tipologias reclamação, denúncia e comunicação de irregularidade, temos 47% do total geral, dado que revela a incidência de registros relacionados a insatisfação dos usuários com a qualidade do atendimento prestado e a irregularidades na prestação do serviço público.

SOLICITAÇÃO	-----	6.810
RECLAMAÇÃO	-----	6.390
ELOGIO	-----	1.921
DENÚNCIA	-----	1.802
INFORMAÇÃO	-----	410
SUGESTÃO	-----	201
COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE	-----	46
ACESSO À INFORMAÇÃO	-----	18

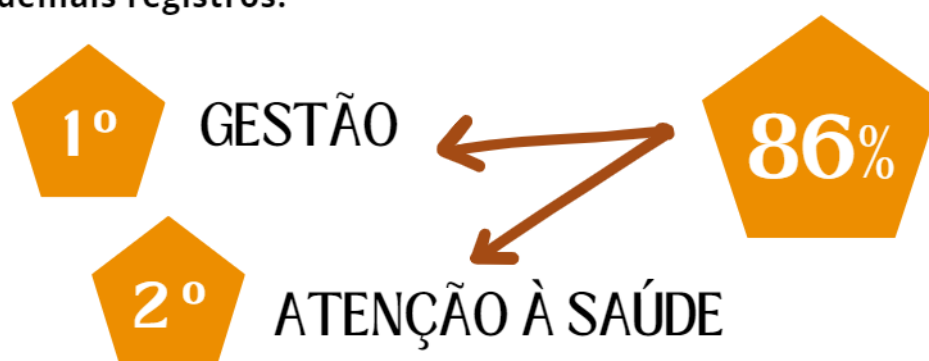
FONTE: BANCO DE DADOS - SISTEMA OUVIDOR SUS 01.02.2024

ANÁLISE DOS DADOS

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Quando correlacionamos a classificação com o assunto demandado, verificamos que o assunto Gestão e Atenção à Saúde, foram os mais recorrentes, com 9.369 e 5.683 respectivamente.

Em termos percentuais, a soma desses dois assuntos representa um total de 86% em relação aos demais registros.



FONTE: BANCO DE DADOS - SISTEMA OUVIDOR SUS 01.02.2024

ÁREAS TÉCNICAS DA SESAB MAIS DEMANDADAS NO ANO

SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO DOS SISTEMAS DE REGULAÇÃO DA ATENÇÃO À SAÚDE	2310
DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DE UNIDADES PRÓPRIAS	1572
DIRETORIA DE ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA DA BAHIA	384
CORREGEDORIA GERAL DA SAÚDE	222
SUPERINTENDÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS	221
DIRETORIA DE GESTÃO DE UNIDADES CONSORCIADAS E EM PARCERIA PÚBLICO PRIVADA	135

FONTE: BANCO DE DADOS - SISTEMA OUVIDOR SUS 01.02.2024

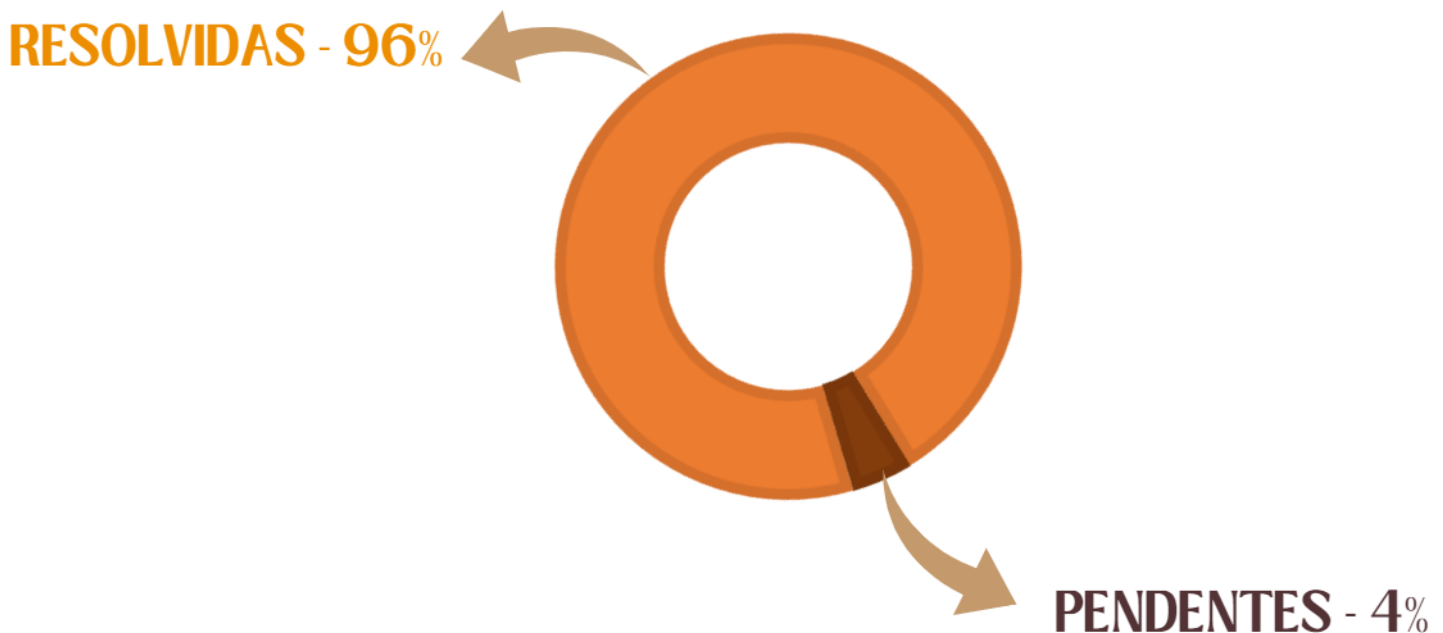
ANÁLISE DOS DADOS



DEMANDAS DE LAI - LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

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. O gráfico abaixo apresenta a percentual de resolutividade dessas demandas, que leva em consideração a quantidade de demandas respondidas, em relação ao total de registros alusivos a temática recebidos durante o ano.

RESOLUTIVIDADE - LAI

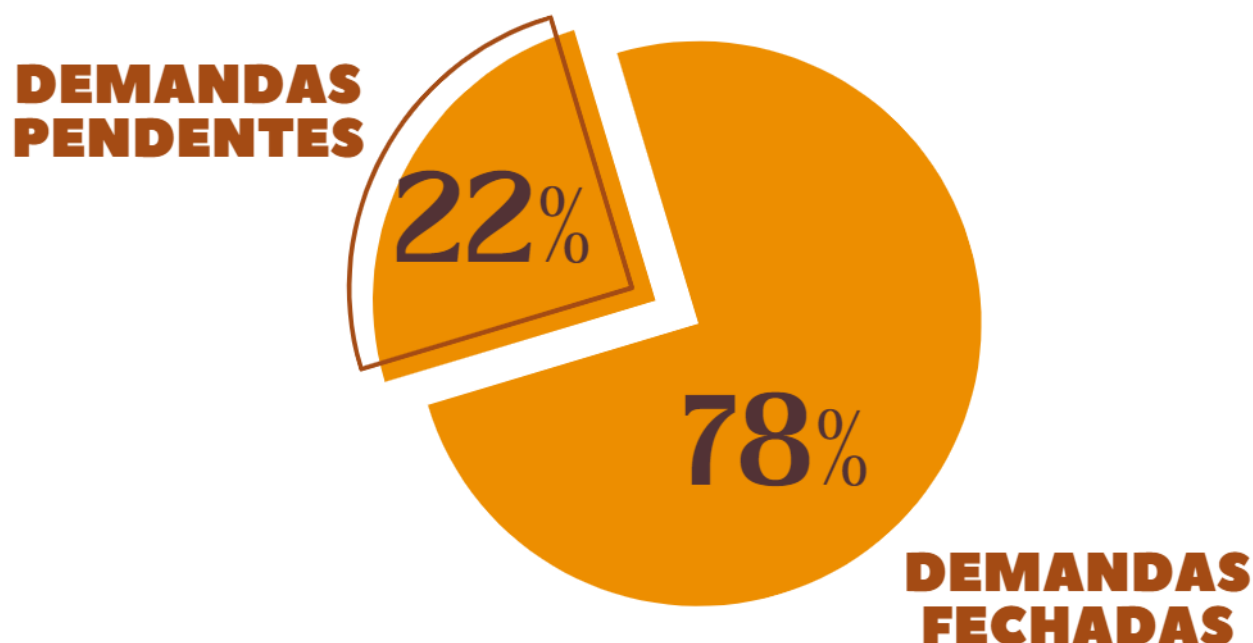


FONTE: BANCO DE DADOS - SISTEMA OUVIDOR SUS 01.02.2024

ANÁLISE DOS DADOS

RESOLUTIVIDADE GERAL DA OUVIDORIA

Com base no gráfico abaixo, observa-se que a Ouvidoria SUS/Bahia, no âmbito global, atingiu o percentual de 78% de resolatividade. 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 OUVIDOR SUS 01.02.2024

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em 2023 encerramos o quadriênio do Plano Plurianual (PPA) 2020-2023. Ao longo da sua execução, foram implantadas um total de 54 novas Ouvidorias SUS no território baiano, um salto de 135% em comparação ao total do quadriênio anterior.

Apesar da meta estabelecida para o quadriênio não ter sido alcançada, já que só foi atingido o percentual de 50% do total previsto, entendemos esse acréscimo do número de ouvidorias como positivo, tendo em vista as dificuldades enfrentadas para o alcance dessa meta ao longo dos últimos anos, a exemplo da Pandemia da Covid-19, que abrangeu, com intensidade, os anos de 2020 e 2021.

Para este quadriênio, outra informação que chama a atenção, são os dados alusivos aos processos de educação permanente, que se traduzem na oferta de cursos, treinamentos e oficinas. Ao longo dos últimos quatro anos, foram mais de 845 Ouvidores formados e qualificados. Um dado que reforça o compromisso da coordenação com a condução técnica da rede e com a qualidade do serviço ofertado pelas Ouvidorias.

No que tange a participação cidadã, em 2023, especificamente, tivemos total de 34.966 atendimentos recepcionados pelas Ouvidorias do SUS/Bahia, um número que representa um aumento de 52% em relação ao ano anterior. O aumento crescente da participação popular, através das Ouvidorias SUS, reflete a importância dos processos de expansão do serviço, de qualificação dos profissionais que atuam na linha de frente e no investimento da gestão para o fortalecimento desses espaços de escuta qualificada.

Em 2024, sob a égide do novo PPA 2024-2027, a Ouvidoria SUS/Bahia inaugurará uma nova fase, com meta referente ao aumento do percentual de resolutividade do serviço e com ações que pretendem impactar de forma regionalizada, o aumento do acesso da participação cidadã. Com o olhar voltado para os territórios, será intensificada as ações de divulgação do serviço, de implantação de novas Ouvidorias e de educação continuada para os Ouvidores da Rede SUS/Bahia.