

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO



OUVIDORIA SUS BAHIA

2024



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

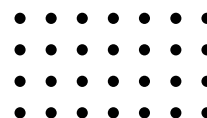
ISADORA DE QUEIROZ BATISTA RIBEIRO
GERENTE DE PROCESSAMENTO E TRATAMENTO DE DEMANDAS

ANA CLÁUDIA REIMÃO CALDAS CABRAL
CAROLINE RAMOS DO CARMO DE SOUZA
BRUNO MENEZES REIS
MARIA DAS GRAÇAS CARDOSO DE FREITAS LIMA
ALBA DA CUNHA ALVES
AYDIL GORET DE FRANÇA ROCHA
JESSICA DOS PASSOS DE SOUZA
DANIELLE NASCIMENTO SANTOS
HILDENISE SOLEDADE DE ALMEIDA
LINDA CRISTINA NOGUEIRA MACEDO DE CARVALHO
RONALD DA CRUZ ANDRADE DOS SANTOS
ROSANA SANTOS BATISTA ADORNO
EQUIPE TÉCNICA

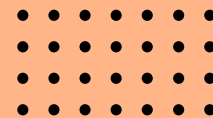
CRISCIANE CONCEIÇÃO DOS SANTOS
LARISSA BEIRÃO PONTES
LUIZ ARTUR DOREA DA SILVA SANTANA
MÔNICA NERES DA SILVA
SABRINA MENEZES DE SOUZA
TAINA SOUZA DOS SANTOS
REINILDA FERREIRA DOS SANTOS
ANDREZA SANTANA CARVALHO
TELEATENDIMENTO

ANA CLÁUDIA DE JESUS SANTOS
JOCIANE BARRETO DE LIMA
ADMINISTRATIVO

ÍNDICE



APRESENTAÇÃO	04
AÇÕES REGIONALIZADAS	05
EDUCAÇÃO PERMANENTE EM SAÚDE.....	07
MONITORAMENTO E APOIO INSTITUCIONAL	08
OUVIDORIAS IMPLANTADAS EM 2024	09
EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA.....	10
REDE DE OUVIDORIAS SUS/BAHIA.....	10
REUNIÃO AMPLIADA.....	11
ATIVIDADES INTERSETORIAIS	12
ANÁLISE DOS DADOS.....	13
CONSIDERAÇÕES FINAIS	19



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 2024 perfaz o total de 135 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 2024, 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 SUS/Bahia.

AÇÕES REGIONALIZADAS



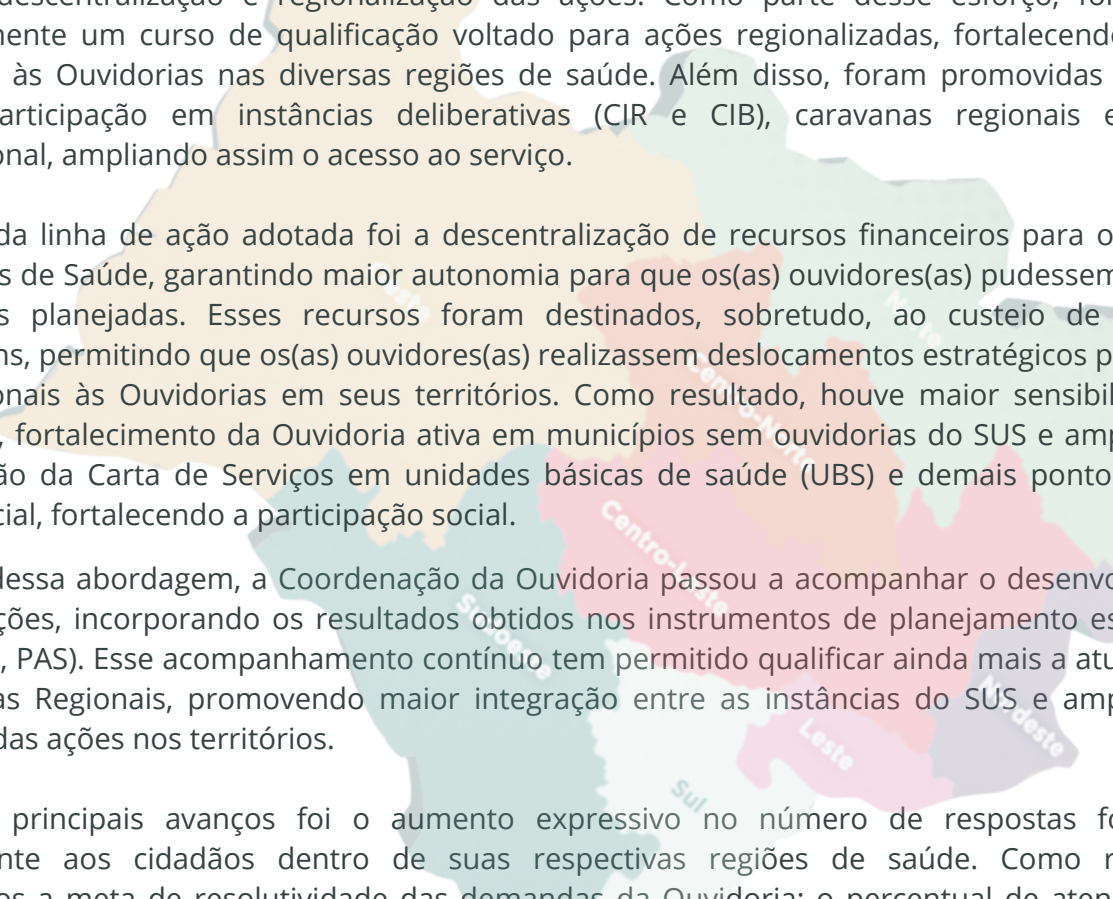
O processo de regionalização constitui-se em uma das diretrizes do Sistema Único de Saúde e, de posse desta consideração, desde a sua constituição, a coordenação da Ouvidoria SUS Bahia, vem empreendendo esforços no sentido de ampliar as suas ações no território baiano. Entre 2015 e março de 2023, o número de Ouvidorias cresceu de 46 para 110, chegando a 135 em dezembro de 2024. No entanto, considerando os 417 municípios e mais de 14 milhões de habitantes da Bahia, a taxa de acesso ao serviço ainda é baixa, conforme evidenciado na tabela abaixo, que discrimina essa participação por regional de saúde, no ano de 2023.

Tabela 1 - Taxa de acesso ao serviço de Ouvidoria a partir das demandas cadastradas na Ouvidoria SUS/SESAB por macrorregiões de saúde, entre os anos de 2015 a 2022

NRS Leste	0,8%
NRS Centro Leste	0,3%
NRS Sul	0,3%
NRS Sudoeste	0,3%
NRS Extremos Sul	0,3%
NRS Centro Norte	0,2%
NRS Norte	0,2%
NRS Oeste	0,2%
NRS Nordeste	0,1%
Total Bahia	2,7%

Fonte: Banco de dados do Sistema OuvidorSUS, março de 2023

A presença da Ouvidoria na Análise de Situação da Saúde da Bahia em 2023 levantou questões críticas sobre descentralização e regionalização, destacando a concentração da participação popular no Núcleo Regional de Saúde Leste, que engloba Salvador e a Região Metropolitana. Diante desse cenário, a coordenação da Ouvidoria SUS Bahia reforçou a necessidade de fortalecer as Ouvidorias descentralizadas, com foco especial nos Núcleos Regionais de Saúde, que já desempenham um papel estratégico como polos da Secretaria de Saúde do Estado. Esse fortalecimento é essencial para ampliar o acesso ao serviço e garantir que a escuta qualificada da população aconteça de maneira mais equitativa em todas as regiões da Bahia.



Considerando a necessidade de ampliar o olhar descentralizado e regionalizado para fortalecer as ações estratégicas da Ouvidoria nos territórios, a Coordenação da Ouvidoria SUS/Bahia atuou de forma significativa ao longo de 2024 no fortalecimento das Ouvidorias dos Núcleos Regionais de Saúde. Esse trabalho se deu a partir de duas linhas de ação prioritárias. A primeira esteve focada nos processos de educação permanente, reconhecendo que as Ouvidorias dos Núcleos Regionais de Saúde são também espaços de ensino e aprendizagem dentro do SUS. Com esse entendimento, a Coordenação da Ouvidoria investiu na qualificação contínua dos(as) ouvidores(as), contribuindo para a descentralização e regionalização das ações. Como parte desse esforço, foi ofertado regularmente um curso de qualificação voltado para ações regionalizadas, fortalecendo o apoio matricial às Ouvidorias nas diversas regiões de saúde. Além disso, foram promovidas iniciativas como participação em instâncias deliberativas (CIR e CIB), caravanas regionais e suporte institucional, ampliando assim o acesso ao serviço.

A segunda linha de ação adotada foi a descentralização de recursos financeiros para os Núcleos Regionais de Saúde, garantindo maior autonomia para que os(as) ouvidores(as) pudessem executar as ações planejadas. Esses recursos foram destinados, sobretudo, ao custeio de diárias e passagens, permitindo que os(as) ouvidores(as) realizassem deslocamentos estratégicos para visitas institucionais às Ouvidorias em seus territórios. Como resultado, houve maior sensibilização de gestores, fortalecimento da Ouvidoria ativa em municípios sem ouvidorias do SUS e ampliação da divulgação da Carta de Serviços em unidades básicas de saúde (UBS) e demais pontos da rede assistencial, fortalecendo a participação social.

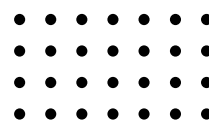
A partir dessa abordagem, a Coordenação da Ouvidoria passou a acompanhar o desenvolvimento dessas ações, incorporando os resultados obtidos nos instrumentos de planejamento estratégico (PPA, PES, PAS). Esse acompanhamento contínuo tem permitido qualificar ainda mais a atuação das Ouvidorias Regionais, promovendo maior integração entre as instâncias do SUS e ampliando o impacto das ações nos territórios.

Um dos principais avanços foi o aumento expressivo no número de respostas fornecidas diretamente aos cidadãos dentro de suas respectivas regiões de saúde. Como resultado, superamos a meta de resolutividade das demandas da Ouvidoria: o percentual de atendimentos concluídos dentro do prazo legal, inicialmente previsto em 70% para o ano, alcançou 73%.

Além disso, obtivemos avanços significativos na ampliação da Rede Estadual de Ouvidorias. A meta estabelecida no PAS para 2024 previa a implantação de cinco novas ouvidorias, mas conseguimos expandir esse número para 29 novas unidades, fortalecendo a presença do serviço nos territórios. Esses números foram alcançados mediante atividades de apoio institucional às Ouvidorias da rede SUS: visita técnica, monitoramento dos processos, reunião com gestores, realizados pelos Ouvidores de Núcleos em seus respectivos territórios, bem como participação em CIR/CIB, e apoio matricial às ouvidorias por região de saúde.

Esses resultados demonstram a consolidação de um modelo de trabalho em rede, no qual as Ouvidorias Regionais do SUS assumem um papel estratégico na execução das ações. A atuação descentralizada fortalece os territórios, amplia a capilaridade das Ouvidorias do SUS e torna o serviço mais acessível, resolutivo e alinhado às necessidades da população.

EDUCAÇÃO PERMANENTE EM SAÚDE



77

AÇÕES EXECUTADAS

A Educação Permanente em Saúde tem sido um eixo estratégico para o fortalecimento das Ouvidorias do SUS na Bahia, promovendo a qualificação contínua dos profissionais e aprimorando os processos de escuta, resposta e gestão da informação. Ao longo de 2024, a Coordenação da Ouvidoria SUS/Bahia desenvolveu diversas ações formativas voltadas aos Ouvidores da Rede SUS/Bahia, reafirmando o compromisso com a capacitação e o aperfeiçoamento do serviço.

Dentre os principais resultados alcançados, destacam-se a realização de **dez cursos de formação e qualificação**, abordando temas essenciais para a atuação dos Ouvidores, além de **uma oficina de Gestão da Informação**, com ênfase na elaboração de relatórios gerenciais, ferramenta fundamental para subsidiar a tomada de decisões e aprimorar a gestão da escuta qualificada no SUS.



OFICINAS DA
GESTÃO DA
INFORMAÇÃO



CURSOS DE
FORMAÇÃO /
QUALIFICAÇÃO
DE OUVIDORES

Além disso, foram promovidos **cinco grupos de estudo** com a equipe técnica, com o objetivo de qualificar o atendimento, aprimorar as metodologias de trabalho e fortalecer a padronização das práticas institucionais. Também foram realizados **oito oficinas sobre a qualidade da resposta**, visando garantir que as devolutivas aos cidadãos sejam cada vez mais efetivas, esclarecedoras e alinhadas às diretrizes do SUS.



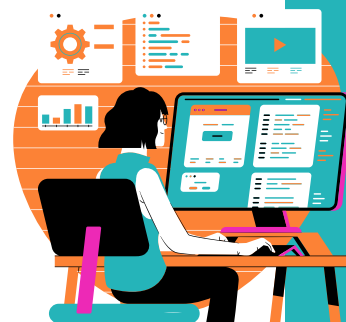
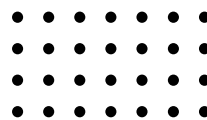
GRUPOS DE
ESTUDO /
QUALIFICAR
ATENDIMENTO



OFICINAS
QUALIDADE DA
RESPOSTA

A Educação Permanente se consolida, assim, como um pilar essencial para o desenvolvimento dos trabalhadores da Ouvidoria, promovendo reflexões críticas, aperfeiçoamento técnico e inovação na prática profissional. Ao investir na formação contínua dos Ouvidores, a Ouvidoria SUS/Bahia reforça seu compromisso com a melhoria dos serviços de saúde, fortalecendo o diálogo com a população e contribuindo para uma gestão pública mais transparente, resolutiva e participativa.

MONITORAMENTO E APOIO INSTITUCIONAL



110

AÇÕES REALIZADAS

Em 2024, a Coordenação de Ouvidoria do SUS da Bahia intensificou suas ações específicas ao apoio e monitoramento institucional, de forma regionalizada e integrada com os (as) Ouvidores (as) dos núcleos regionais de saúde.

Foram realizadas em parceria com as Ouvidorias do Núcleos Regionais de Saúde **45 visitas** técnicas às Ouvidorias da Rede, possibilitando um acompanhamento direto das demandas territoriais, identificação de desafios e proposição de melhorias para qualificação dos serviços prestados. Além disso, **64 treinamentos** foram conduzidos, voltados para a capacitação de Ouvidores e pontos focais, reforçando a importância da qualificação contínua e da padronização dos processos de trabalho no âmbito das Ouvidorias.

Os resultados alcançados refletem o compromisso e a atuação conjunta da Cooperativa e dos Ouvidores dos Núcleos Regionais de Saúde, que, em seus territórios, têm contribuído significativamente para a qualificação da gestão participativa, ampliando o acesso da população ao direito à informação e ao aprimoramento dos serviços do SUS na Bahia.



VISITAS
TÉCNICAS

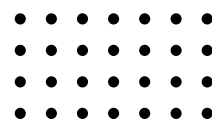


TREINAMENTO
DE OUVIDORES E
PONTOS FOCAIS



REUNIÕES
AMPLIADAS

OUVIDORIAS IMPLANTADAS EM 2024



29



O ano de 2024 foi marcado por um avanço significativo na expansão da Rede Estadual de Ouvidorias do SUS/Bahia, com implantação de **29 novas Ouvidorias** em Unidades de Saúde e Secretarias Municipais de Saúde.

A medida mais determinante para essa expansão foi a publicação da **Portaria nº 849 de 13/09/2024**, publicada pela Secretária da Saúde, que dispõe sobre a obrigatoriedade do uso do sistema OuvidorSUS nas Unidades de Saúde de Gestão Direta e Indireta do Estado da Bahia como ferramenta de trabalho das Ouvidorias do SUS. O impacto da portaria foi imediato e decisivo para a superação da meta prevista, resultando em um número de novas ouvidorias muito acima do planejado.

UNIDADES DE SAÚDE

- HOSPITAL ORTOPÉDICO
- HOSPITAL REGIONAL DANTAS BIÃO
- HOSPITAL ESPECIALIZADO LOPES RODRIGUES
- CENTRO ESTADUAL DE REFERÊNCIA À PESSOAS COM DOENÇA FALCIFORME
- HOSPITAL AFRÂNIO PEIXOTO
- COMPLEXO HOSPITALAR DA CHAPADA
- HOSPITAL ESTADUAL 2 DE JULHO
- HOSPITAL MANOEL VITORINO
- HOSPITAL ESPECIALIZADO MÁRIO LEAL
- HOSPITAL METROPOLITANO
- MATERNIDADE DE REF. PROF. JOSÉ MARIA DE MAGALHÃES NETO
- HOSPITAL DA MULHER
- HOSPITAL PROFESSOR ELÁDIO LASSÉRE
- HOSPITAL ESTADUAL DA CRIANÇA
- HOSPITAL ESTADUAL COSTA DAS BALEIAS
- HOSPITAL DO OESTE
- HOSPITAL REGIONAL DE PAULO AFONSO
- HOSPITAL DEPUTADO LUÍS EDUARDO MAGALHÃES
- HOSPITAL REGIONAL DR. MÁRIO DOURADO SOBRINHO

SECRETARIAS MUNICIPAIS DE SAÚDE

- SMS OLIVEIRA DOS BREJINHOS
- SMS OLINDINA
- SMS LUIS EDUARDO MAGALHÃES
- SMS SÃO FRANCISCO DO CONDE
- SMS SÍTIO DO QUINTO
- SMS RIBEIRA DO POMBAL
- SMS ITAPICURU
- SMS ACAJUTIBA
- SMS TUCANO
- SMS AMÉLIA RODRIGUES

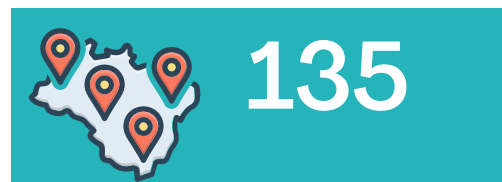
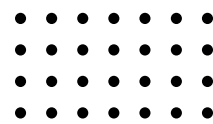
EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA



Financeiramente foram executadas as ações previstas para o ano de 2024, no valor de **R\$ 320.147,07**. Os recursos foram utilizados da seguinte forma:

- Direcionados aos Núcleos Regionais de Saúde para realizar ações regionais de apoio matricial às Ouvidorias da Rede SUS Bahia;
- Impressão do Livro, Coletânea Memórias e Narrativas da Ouvidoria SUS/Bahia;
- Pagamento de diárias e passagens dos ouvidores da rede que trabalharam nos postos “Fique Sabendo” da SESAB no período de São João;
- Aquisição de microcomputadores para fomento à implantação do serviço.

REDE DE OUVIDORIAS SUS/BAHIA



REUNIÃO AMPLIADA

Publicação do Livro: Memórias e Narrativas da Ouvidoria SUS/Bahia: 18 anos de existência e muito a contar

O livro "Memórias e Narrativas da Ouvidoria SUS/Bahia: 18 anos de existência e muito a contar" foi concebido originalmente para celebrar os 18 anos da Ouvidoria SUS/Bahia. A obra reúne artigos e relatos de experiência de Ouvidores da Rede SUS/Bahia, refletindo sobre os desafios e conquistas ao longo dessa trajetória.

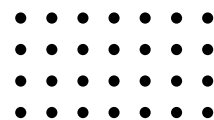
O processo de elaboração teve início em 2022, com uma convocação dirigida aos Ouvidores do SUS/Bahia, incentivando-os a compartilhar suas vivências e aprendizados por meio de relatos de experiência e artigos. A partir dessa chamada inicial, foram promovidos encontros preparatórios para apoiar os participantes na construção de seus textos. O resultado desse esforço coletivo foi a produção de 19 relatos e artigos, escritos por mais de 26 autores.

A publicação do livro aconteceu no dia 9 de dezembro, no auditório da Secretaria da Saúde do Estado da Bahia, em um evento que contou com a presença de diversas autoridades, incluindo o Chefe de Gabinete da SESAB, Dr. Cícero Rocha Filho, o Presidente do Conselho Estadual de Saúde, Marcos Gêmeos, a Ouvidora-Geral do Estado da Bahia, Dra. Arany Santana, além de gestores, Ouvidores da Rede e parceiros da Ouvidoria.

Essa obra representa um marco para a Ouvidoria SUS/Bahia, pois fortalece a Rede, amplia a troca de experiências entre os Ouvidores e contribui para a divulgação das ações desenvolvidas no dia a dia das Ouvidorias, reafirmando o nosso papel na escuta qualificada e na garantia da participação social no SUS.



ATIVIDADES INTERSETORIAIS



Pesquisas de Satisfação Stands - “Fique Sabendo”



A Ouvidoria SUS/Bahia realizou pesquisas de satisfação nos Stands "Fique Sabendo" da Secretaria da Saúde do Estado da Bahia, tanto durante a Micareta de Feira de Santana, realizada de 18 a 21 de abril, quanto no São João da Bahia, entre os dias 20 e 25 de junho.

Na Micareta de Feira, o Stand "Fique Sabendo" promoveu testagens para detecção de HIV, sífilis e hepatites B e C, além da distribuição de preservativos masculinos e femininos, gel lubrificante e materiais informativos, reforçando a importância da prevenção e do acesso à informação em saúde. Já durante os festejos juninos, além das ações de prevenção, os Stands também ofereceram testes e encaminhamentos para tratamento de casos confirmados de sífilis.

A pesquisa de satisfação, conduzida pela Ouvidoria SUS/Bahia, nos dois eventos teve como objetivo avaliar a percepção dos usuários sobre a qualidade e relevância dos serviços oferecidos, contribuindo para o aprimoramento das futuras ações de saúde pública da SESAB. A coleta de dados ocorreu por meio de abordagem presencial, com aplicação de um questionário semi-estruturado. Ao todo, foram entrevistados 2.720 cidadãos nos stands instalados em Salvador, Irecê, Cachoeira, Amargosa, Ibicuí, Santo Antônio de Jesus e Senhor do Bonfim.



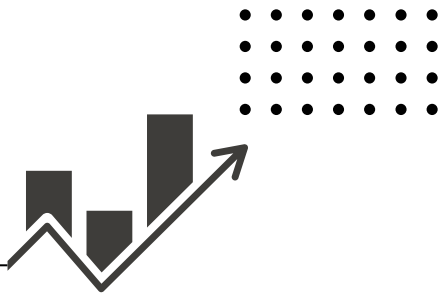
A atuação da Ouvidoria reforça o compromisso com a escuta qualificada e a participação social, garantindo que a opinião dos cidadãos contribua para a qualificação das políticas públicas de saúde no estado da Bahia.

3º Seminário das Ouvidorias do SUS - Região Nordeste



A Bahia, através da Secretaria da saúde, sediou o 3º Seminário de Ouvidorias do SUS - Região Nordeste Participação Social e das Ouvidorias do SUS, evento promovido pela Ouvidoria-Geral do SUS e a Fiocruz. O Seminário aconteceu entre os dias 16,17 e 18 de setembro, no Hotel Vila Galé – Ondina. O seminário teve como objetivo debater os desafios e definir as principais prioridades das Ouvidorias do SUS, com ênfase no fortalecimento da participação social no sistema de saúde. A iniciativa buscou construir diretrizes e alinhar estratégias que servirão de base para a realização do Encontro Nacional das Ouvidorias do SUS que acontecerá em 2025 em Brasília.

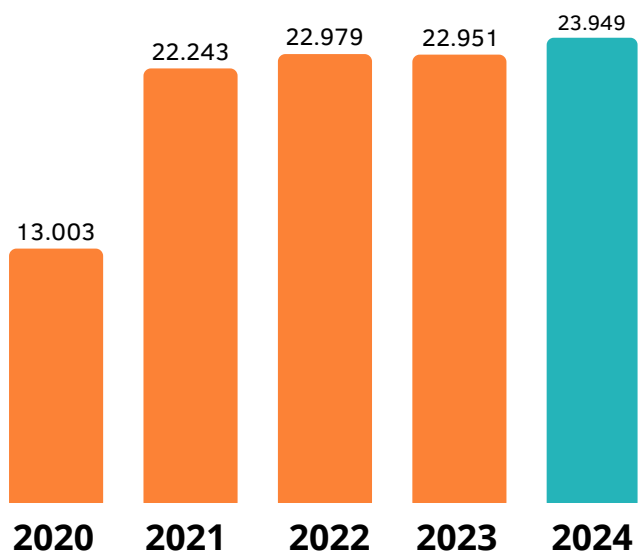
ANÁLISE DOS DADOS



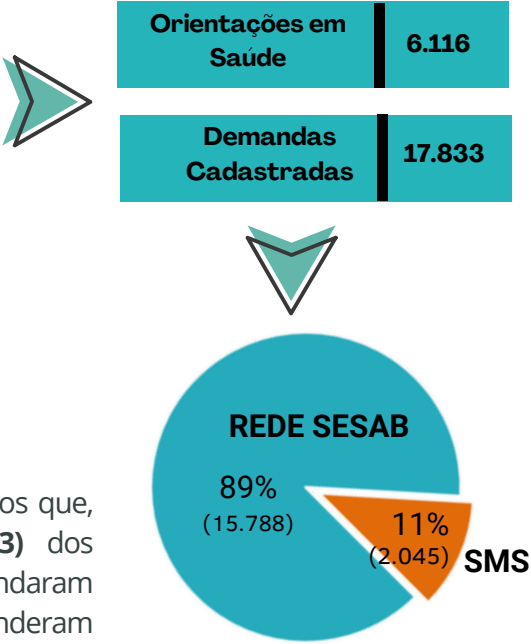
Em 2024, foram registrados um total de **23.949 atendimentos**, conforme demonstrado no gráfico abaixo, que apresenta um panorama da quantidade de demandas cadastradas e orientações em saúde acolhidas entre os anos de 2020 a 2024.

Essas informações foram extraídas do sistema OuvidorSUS e correspondem à soma das manifestações recepcionadas pela Rede de Ouvidorias do SUS pertencentes à estrutura do Estado. Os dados refletem a atuação das Ouvidorias no acolhimento, análise e encaminhamento das demandas da população, garantindo que cada manifestação seja direcionada à instância competente para resposta. Esse direcionamento respeita as competências e responsabilidades dos entes na organização e execução do SUS, assegurando que cada nível de gestão – municipal, estadual ou federal – atue dentro de suas atribuições, promovendo respostas eficazes e alinhadas as suas competencias e responsabilidades.

SÉRIE HISTÓRICA 2020 A 2024



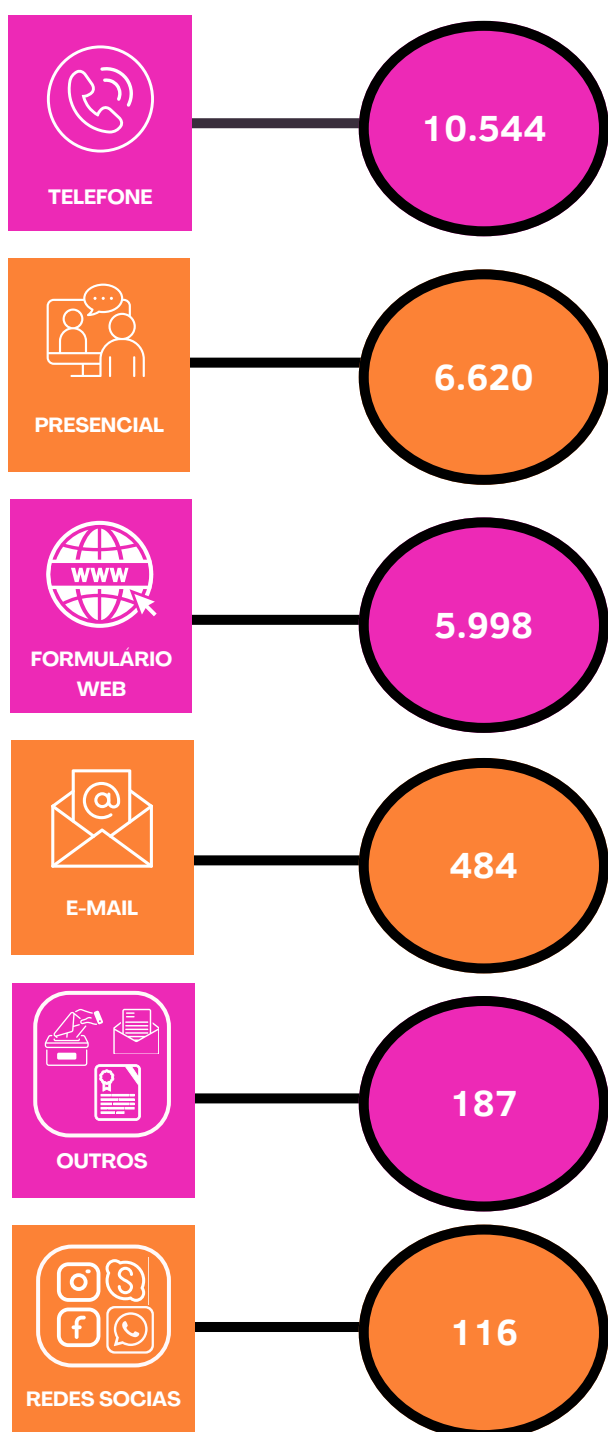
PERFIL DOS REGISTROS DE 2024



Com base nas informações apresentadas no gráficos, observamos que, do total de atendimentos realizados no ano, **74% (17833)** dos acolhimentos resultaram em registros que demandaram encaminhamentos para a rede enquanto **25% (6.116)** corresponderam às orientações fornecidas imediatamente ao cidadão. Além disso, do total de atendimentos realizados, **89% (15.788)** foram de responsabilidade de resolução do Estado, enquanto **11% (2.045)** precisaram ser encaminhados para as Secretarias Municipais de Saúde (SMS).

ANÁLISE DOS DADOS

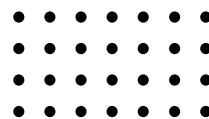
CANAL DE ENTRADA



O (a) cidadão (a) dispõe de diversas formas de acessar os serviços da Ouvidoria. Em 2024, o atendimento telefônico foi o canal mais utilizado **44% (10.544)**, consolidando-se como a via de comunicação preferencial da população. Em seguida, com **28% (6.620)** o atendimento presencial também se destacou entre os canais mais acessados, demonstrando a importância das Ouvidorias descentralizadas no acolhimento das demandas dos (as) usuários (as).

Os canais de atendimento eletrônicos – incluindo formulário web, e-mail, redes sociais e outros meios digitais – representaram, juntos, **27% (6.614)** das manifestações, evidenciando a crescente busca da população por recursos tecnológicos mais ágeis e acessíveis. Esses dados reforçam a importância de manter canais diversificados de comunicação, garantindo um acesso amplo, eficiente e gratuito para todos os cidadãos (as).

ANÁLISE DOS DADOS



CLASSIFICAÇÃO

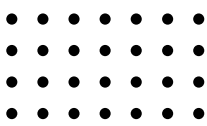


A classificação das demandas é realizada com base no teor dos registros. Em 2024, as solicitações foram a tipologia predominante, representando **39% (6.534)** do total. Esses registros refletem principalmente dificuldades de acesso a exames, medicamentos, consultas e procedimentos, além de questões relacionadas à regulação de leitos.

No entanto, ao somarmos as tipologias reclamação e denúncia, o percentual alcança **51% (8070)** do total geral. Esse dado evidencia um volume significativo de manifestações ligadas à insatisfação dos usuários quanto à qualidade do atendimento e à identificação de irregularidades na prestação dos serviços públicos.

FONTE: BANCO DE DADOS - SISTEMA OUVIDOR SUS

ANÁLISE DOS DADOS



ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

Ao correlacionar a classificação das demandas com os assuntos mais recorrentes, observa-se que Gestão e Atenção à Saúde foram os temas predominantes, registrando **8.597** e **8.291** manifestações, respectivamente.

Em termos percentuais, a soma dessas duas categorias corresponde a **71%** do total de registros, evidenciando a centralidade desses temas nas demandas da população. Esse dado reforça a necessidade de aprimorar a gestão dos serviços e a qualidade da assistência em saúde, garantindo maior eficiência e resolutividade no atendimento às necessidades dos cidadãos. Abaixo seguem a especificação dos três itens que mais se destacaram em cada assunto:

GESTÃO

QUALIDADE DO ATENDIMENTO/SERVIÇO PRESTADO PELA EQUIPE DE SAÚDE

56%

ESTABELECIMENTOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE - ROTINAS / PROTOCOLOS E ESPAÇO FÍSICO

19%

TRABALHADOR EM SAÚDE - PAGAMENTO

12%

ATENÇÃO À SAÚDE

CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO - ORTOPEDIA / GINECOLOGIA / UROLOGIA

31%

DIAGNÓSTICO / EXAME - ENDOSCOPIA / RESSONÂNCIA / ULTRASSONOGRAFIA

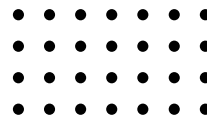
19%

TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE ENTRE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE

18%

FONTE: BANCO DE DADOS - SISTEMA OUVIDOR SUS

ANÁLISE DOS DADOS

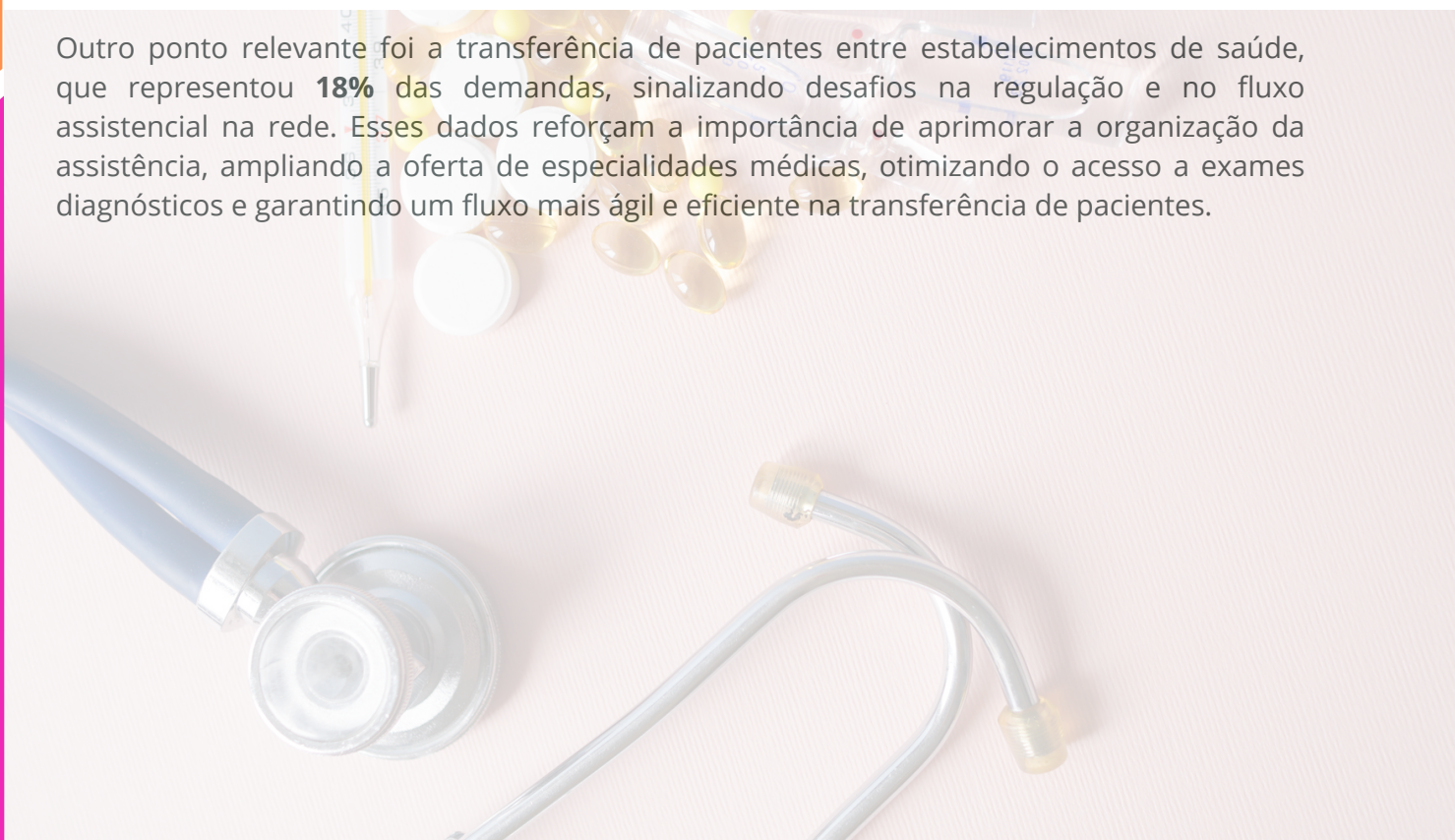


Ao analisar o **Assunto Gestão**, os dados apontam que a incidência maior de registros, foi relacionada a qualidade do atendimento e dos serviços prestados pelas equipes de saúde, representando **56%** das manifestações. Esse percentual indica um alto nível de insatisfação dos usuários com a forma como são atendidos e com a efetividade dos serviços ofertados.

Outros aspectos relevantes incluem questões relacionadas às rotinas, protocolos e infraestrutura dos estabelecimentos de assistência à saúde, que correspondem a **19%** das manifestações, evidenciando desafios na organização dos serviços e nas condições físicas das unidades de saúde. Além disso, questões ligadas ao pagamento dos trabalhadores da saúde representaram **12%**, apontando para questões relacionadas a valorização e condições de trabalho dos profissionais.

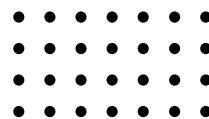
No **Assunto Assistência à Saúde**, as principais demandas registradas foram relacionadas a consultas, atendimentos e tratamentos em especialidades como ortopedia, ginecologia e urologia, representando **31%** das manifestações, o que evidencia a dificuldade de acesso a esses serviços especializados. Além disso, exames diagnósticos, como endoscopia, ressonância magnética e ultrassonografia, corresponderam a **19%** das solicitações, apontando para a necessidade de ampliação da oferta e redução do tempo de espera nesses procedimentos.

Outro ponto relevante foi a transferência de pacientes entre estabelecimentos de saúde, que representou **18%** das demandas, sinalizando desafios na regulação e no fluxo assistencial na rede. Esses dados reforçam a importância de aprimorar a organização da assistência, ampliando a oferta de especialidades médicas, otimizando o acesso a exames diagnósticos e garantindo um fluxo mais ágil e eficiente na transferência de pacientes.



ANÁLISE DOS DADOS

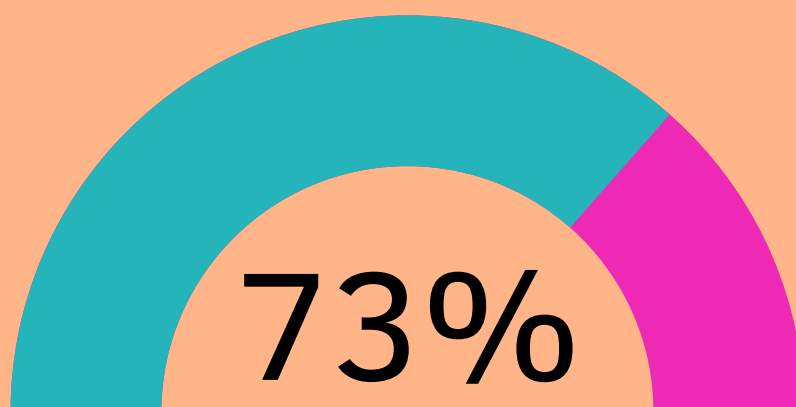
RESOLUTIVIDADE



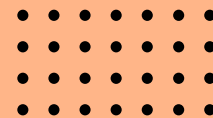
Com base no gráfico abaixo, observa-se que a Ouvidoria SUS/Bahia atingiu um percentual de **73%** de resolatividade, superando a meta prevista no Plano Estadual de Saúde (PES) e na Programação Anual de Saúde (PAS), que era de **70%**.

Para a Ouvidoria, a resolatividade refere-se ao percentual de demandas respondidas ao (a) cidadão (a) dentro dos prazos legais estabelecidos. Esses prazos são definidos pela Lei nº 13.460/2017, que prevê até 30 dias para a resposta às manifestações, e pela Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), que determina um prazo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10, para fornecer informações solicitadas pelos cidadãos (as).

Esse resultado é considerado satisfatório, especialmente ao se levar em conta o alto volume de registros recepcionados e a amplitude da rede de saúde, que abrange um grande número de unidades e serviços. O desempenho alcançado reforça a eficiência da Ouvidoria na mediação das demandas da população, ao mesmo tempo em que aponta oportunidades para aprimorar ainda mais os fluxos de resposta e a efetividade das soluções apresentadas.



DEMANDAS RESPONDIDAS DENTRO
DO PRAZO LEGAL



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em 2024, a Ouvidoria SUS/Bahia inicia um novo ciclo de aprimoramento e fortalecimento de suas ações, alinhada às diretrizes do Plano Plurianual (PPA) 2024-2027. Com a meta de aumentar o percentual de resolutividade do serviço, as iniciativas adotadas visam não apenas qualificar o atendimento, mas também ampliar o acesso da população aos canais de participação social, garantindo que a escuta cidadã seja um instrumento efetivo de transformação da gestão pública em saúde.

Nesse contexto, a regionalização das ações continuará sendo um eixo central da estratégia da Ouvidoria, permitindo uma atuação mais próxima e aderente às realidades de cada território baiano. A intensificação da divulgação dos serviços, a expansão da Rede de Ouvidorias e a implementação de programas de educação continuada para os ouvidores do SUS/Bahia são medidas fundamentais para consolidar um ambiente de escuta ativa e qualificada, fortalecendo a participação popular e contribuindo para a melhoria dos serviços de saúde no estado.

Dessa forma, a Ouvidoria SUS/Bahia reafirma seu compromisso com a transparência, a resolutividade e o aprimoramento das políticas públicas de saúde, garantindo que a voz dos cidadãos continue sendo um pilar essencial na construção de um SUS cada vez mais democrático e acessível.