

# RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

**OUVIDORIA SUS BAHIA**

**2025**



**DO LADO  
DA GENTE**

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

MARIA DAS GRAÇAS CARDOSO DE FREITAS LIMA  
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

ALBA DA CUNHA ALVES  
ANA CLÁUDIA REIMÃO CALDAS CABRAL  
AYDIL GORET DE FRANÇA ROCHA  
BRUNO MENEZES REIS  
CAROLINE RAMOS DO CARMO DE SOUZA  
CINTIA FARIAS DE SOUZA  
DANIELLE NASCIMENTO SANTOS  
DÉBORA BRIZOLARA  
HILDENISE SOLEDADE DE ALMEIDA  
JESSICA DOS PASSOS DE SOUZA  
LARISSA BEIRÃO PONTES  
LINDA CRISTINA NOGUEIRA MACEDO DE CARVALHO  
ROSANA SANTOS BATISTA ADORNO  
**EQUIPE TÉCNICA**

ANDREZA SANTANA CARVALHO  
CRISCIANE CONCEIÇÃO DOS SANTOS  
JOCIANE BARRETO DE LIMA  
MÔNICA NERES DA SILVA  
RAFAELA TEIXEIRA SOUZA  
RONALD DA CRUZ ANDRADE DOS SANTOS  
TAINÁ SOUZA DOS SANTOS  
**TELEATENDIMENTO**

ANA CLÁUDIA DE JESUS SANTOS  
ANA CLÁUDIA DE ARAÚJO SOUSA  
**ADMINISTRATIVO**

# ÍNDICE

APRESENTAÇÃO	4
AÇÕES REGIONALIZADAS	5
META PAS 2025	6
REDE DE OUVIDORIAS SUS/BAHIA	8
EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA	8
EDUCAÇÃO PERMANENTE	9
MONITORAMENTO E APOIO INSTITUCIONAL	11
ATIVIDADES INTERSETORIAIS	12
ANÁLISE DE DADOS	13
CONSIDERAÇÕES FINAIS	18

# 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 2025 perfez o total de 178 ouvidorias em funcionamento. Estas unidades estão distribuídas 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 2025, tendo por base o planejamento e acompanhamento das metas pactuadas nos instrumentos de gestão, bem como o compilado dos dados relativos às manifestações recepcionadas pela Rede de Ouvidorias SUS/Bahia.



**OUVIDORIA SUS - BAHIA**  
**A VOZ DA CIDADANIA**

# AÇÕES REGIONALIZADAS

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 vem atuando de forma significativa no fortalecimento das Ouvidorias dos Núcleos Regionais de Saúde.

Esse trabalho se efetivou através dos processos de educação permanente para desenvolvimento do planejamento, monitoramento e acompanhamento das ações regionalizadas. Assim como, forneceu suporte financeiro aos NRS, garantindo maior autonomia às ouvidorias regionais para execução das ações planejadas.

**É NO  
TERRITÓRIO QUE  
O SUS ACONTECE**



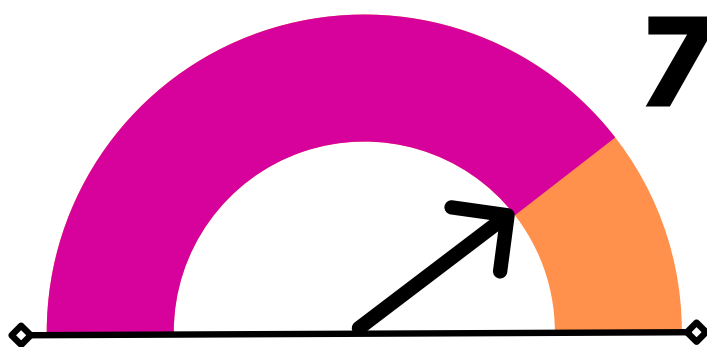
Os recursos disponibilizados propiciaram maior capilaridade das estratégias, com maior sensibilização de gestores, execução de ouvidoria ativa e ampla divulgação do serviço nos territórios. O trabalho de regionalização desenvolvido, foi reconhecido pelo Ministério da Saúde, que realizou visita técnica para conhecimento da proposta in loco. Após indicação da Ouvidoria do NRS Nordeste como referência de ouvidoria regionalizada, o MS realizou visita técnica em 08/08.



O trabalho regionalizado impactou positivamente nos resultados das metas que foram estabelecidas nos instrumentos de planejamento (PAS 2025) que previa a implantação de 05 novas ouvidorias e uma resolutividade de 70% das demandas trabalhadas pelas ouvidorias, a seguir tem-se o resultado alcançado em 2025.

# META PAS 2025

## RESOLUTIVIDADE



# 79%

### MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS DENTRO DO PRAZO LEGAL

FONTE: BANCO DE DADOS - SISTEMA OUVIDOR SUS, 2026

A Ouvidoria SUS/Bahia atingiu um percentual de **79%** de resolutividade, superando a meta de **70%**, prevista no Plano Estadual de Saúde (PES) e na Programação Anual de Saúde (PAS).

Para a Ouvidoria, a resolutividade refere-se ao percentual de manifestações 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).

Considerando o elevado volume de registros e a amplitude da rede de saúde que abrange um grande número de unidades e serviços, a resolutividade alcançada é considerada um resultado satisfatório, o qual demonstra o desempenho e a eficiência da Ouvidoria no processamento das demandas da população, ao mesmo tempo que destaca a importância de continuar aprimorando os fluxos de resposta e garantindo a efetividade das soluções apresentadas.

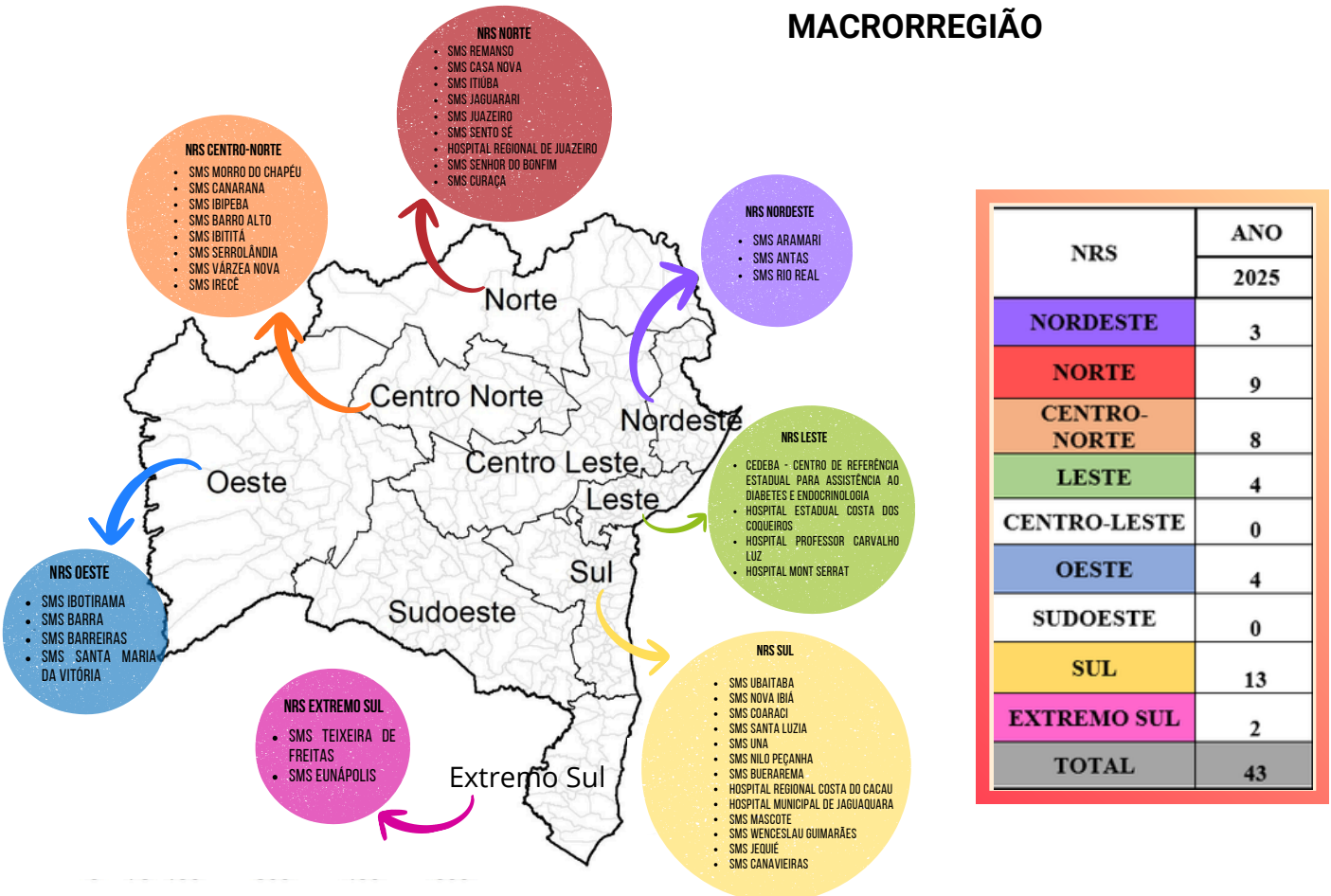
# META PAS 2025

## OUVIDORIAS IMPLANTADAS

43



### OUVIDORIAS IMPLANTADAS POR MACRORREGIÃO



A quantidade de ouvidorias implantadas em 2025 significou uma importante expansão da Rede Estadual de Ouvidorias do SUS/Bahia. Na imagem acima, pode ser observadas as ouvidorias implantadas por macrorregião.

O resultado das metas refletem a importância do apoio institucional às Ouvidorias da rede SUS: por meio de visita técnica, monitoramento dos processos, reunião com gestores e participação em CIR, ações realizadas pela Coordenação em parceria com os Ouvidores de NRS.

O apoio matricial da equipe técnica da ouvidoria SUS Bahia às ouvidorias regionais consolida um modelo de trabalho em rede, no qual é fornecido às ouvidorias regionais condições para executar as ações.

# REDE DE OUVIDORIAS SUS/BAHIA

As ouvidorias do SUS em funcionamento na Bahia se organizam em uma configuração de rede, estão conectadas através do Sistema OuvidorSUS, desde 2008, a partir de uma cooperação técnica entre o Ministério da Saúde e a Secretaria da Saúde do Estado da Bahia.

Desde então, a Ouvidoria SUS Bahia trabalha com objetivo de compor e fortalecer a rede nacional de ouvidorias do SUS, fomentando para isso a ampliação e estruturação da rede estadual. A utilização do sistema informatizado do Ministério da Saúde, contribui para esta articulação aproximada entre as ouvidorias, sobretudo às ouvidorias de diversos entes federados.

**178** OUVIDORIAS EM FUNCIONAMENTO



## EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA



As ações executadas durante o ano de 2025 envolveram um valor total de **R\$ 204.637,07**. Foram utilizados da seguinte forma:

- Utilizados pela Coordenação para as ações de apoio à rede;
- Direcionados aos Núcleos Regionais de Saúde para o custeio de ações regionais de apoio matricial às Ouvidorias da Rede SUS Bahia;
- Pagamento de diárias e passagens dos ouvidores da rede que trabalharam nos postos "Fique Sabendo" da SESAB no período de São João e participação no Encontro Nacional da Ouvidoria-Geral do SUS (ENOUVSUS2025) em Brasília;
- Aquisição de material gráfico e de consumo;
- Custeio de alimentação (coffee breaks) para eventos envolvendo ouvidores do Estado da Bahia.

# EDUCAÇÃO PERMANENTE

Como eixo estratégico para consolidar as Ouvidorias do SUS na Bahia, a Educação Permanente em Saúde tem sido desenvolvida por esta Coordenação para qualificação dos profissionais, proporcionando melhores fluxos de trabalho às ouvidorias. Em 2025, a Coordenação da Ouvidoria SUS/Bahia intensificou esse compromisso ao realizar diversas ações formativas para os ouvidores da rede estadual.

## 25 AÇÕES EXECUTADAS



Dentre os principais resultados alcançados, destacam-se a realização de **18** cursos de formação e qualificação, abordando temas essenciais para a atuação dos Ouvidores, **03** seminários de prevenção e combate aos assédios, **01** Oficina para validação do Manual de Ouvidoria, **03** oficinas 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.

Ao promover reflexão crítica e avanço técnico, a Educação Permanente torna-se essencial para a evolução dos trabalhadores da Rede de Ouvidorias. Com essa estratégia, a Ouvidoria SUS/Bahia não apenas valoriza o profissional, mas assegura um serviço de saúde humanizado e eficiente, consolidando uma administração pública aberta ao diálogo e focada em resultados reais para a população.



Além das ações de qualificação dos ouvidores da rede, outras ações de educação em saúde foram realizadas por essa Ouvidoria SUS Bahia como as descritas a seguir.



PLENÁRIA APROVA REVISÃO DO MANUAL

Processo de Revisão iniciado ainda no ano de 2024, entretanto concluído em 2025 com a efetivação das 03 últimas oficinas para revisão técnica do manual. Após conclusão dos trabalhos internos, o manual foi disponibilizado para consulta pública aos ouvidores da Rede SUS Bahia. Por último, foi realizada uma **Oficina de Validação do Manual de Normas das Ouvidorias SUS** realizada em 22 de agosto de 2025, e que contou com mais de 90 participantes, resultando na aprovação do instrumento pela plenária. .

## REUNIÃO AMPLIADA DA REDE

Encontro Anual de Ouvidores do SUS realizado em formato de Seminário com o tema **Educação Permanente em saúde. Relatos de Experiência em Ouvidoria da Rede SUS Bahia**. Contou com a participação de dezenas de ouvidorias da Rede, na qual foram apresentados importantes relatos divididos em 04 categorias: Humanização; Ferramenta de Gestão; Regionalização e Ouvidoria Ativa, com **14 trabalhos aprovados para exposição e certificados pela Coordenação**.



24 DE NOVEMBRO

# MONITORAMENTO E APOIO INSTITUCIONAL

Em 2025 foram mantidas às ações de apoio e monitoramento institucional às ouvidorias da rede, também sob uma perspectiva, regionalizada e integrada com as ouvidorias regionais de saúde



Considerando as ações dessa Coordenação e das ouvidorias regionais foram realizadas ao longo do ano um total de 108 atividades de apoio institucional: 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.

Realizados ainda, treinamentos voltados para a capacitação das áreas técnicas (gestão) dos municípios, hospitais, policlínicas que são os responsáveis pela elaboração das respostas fornecidas ao cidadão, proposta de qualificação contínua e padronização dos processos de trabalho no âmbito das ouvidorias.

Outra importante estratégia são as apresentações em Comissão Intergestores Regionais para divulgação do serviço, publicização das ações territorializadas, bem como aproximação das ouvidorias regionais com os gestores municipais.



# ATIVIDADES INTERSETORIAIS

## Pesquisas de Satisfação Stands - “Fique Sabendo”

8.167

ENTREVISTAS  
REALIZADAS

A Ouvidoria SUS/Bahia realizou pesquisas de satisfação com os usuários atendidos nos postos de testagem, uma ação de vigilância em saúde da Secretaria da Saúde do Estado da Bahia - Stands "Fique Sabendo".

Os Stands realizaram diversas ações de prevenção, bem como de testagem rápida para HIV, sífilis e hepatites, e início do tratamento para casos confirmados de sífilis.

As pesquisas foram realizadas durante a Micareta de Feira de Santana (01 a 04/05) e em diversas cidades durante os festejos juninos (19 a 25/06). Foram entrevistados 8.167 cidadãos nos stands instalados nas cidade de: Feira de Santana, Salvador, Irecê, Cachoeira, Amargosa, Camaçari, Cruz das Almas, Itaberaba, Alagoinhas, Jequié, Itabuna, Santo Antônio de Jesus e Senhor do Bonfim.

## Café Com Prosa



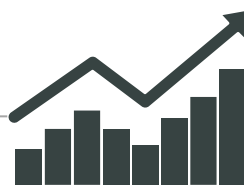
A estratégia denominada “Café com prosa”, surgiu enquanto ação de educação permanente da Ouvidoria do NRS Nordeste para levar o tema “ouvidoria” para o debate com as áreas da gestão da macrorregião nordeste. Em 2025 foram realizados 02 momentos no município de Alagoinhas: 1º em 31/06 e 2º em 27/11. O evento de novembro contou com a participação da ouvidora do SUS (Ministério da Saúde) e representantes da equipe técnica.

## Café Com Prosa Intermacrorregional

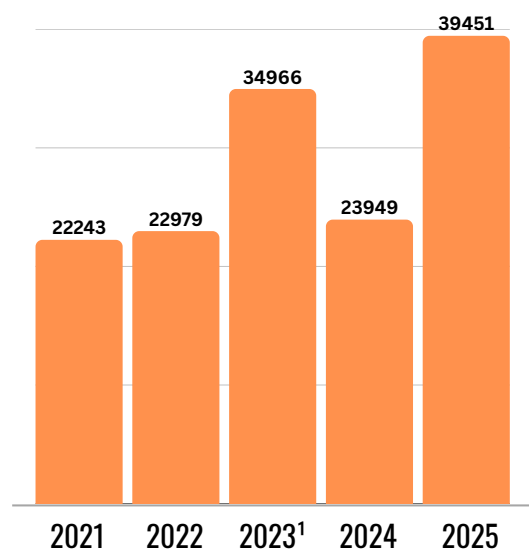
Em 2025, as ouvidorias das macrorregiões Nordeste e Norte realizaram o 1º Café com Prosa Intermacrorregional, um evento importante que marcou o processo de discussão em ouvidorias do SUS, a partir do olhar de diferentes regiões de saúde, integrando gestores, ouvidores em prol da melhoria de serviços de Ouvidoria.



# ANÁLISE DE DADOS



## SÉRIE HISTÓRICA 2021 A 2025



FONTE: BANCO DE DADOS - SISTEMA OUVIDOR SUS, 2026

Em 2025, foram registrados um total de **39.451 atendimentos**, conforme demonstrado no gráfico ao lado, que apresenta um panorama entre os anos 2021 a 2025.

## PERFIL DOS REGISTROS

**26.208**

MANIFESTAÇÕES  
CADASTRADAS

**13.243**

ORIENTAÇÕES  
EM SAÚDE

Quanto ao perfil dos registros, observa-se que, do total de atendimentos realizados no ano, **66% (26.208)** resultaram em registros que demandaram encaminhamentos à rede, enquanto **34% (13.243)** corresponderam às orientações fornecidas imediatamente ao cidadão.

A série histórica demonstra uma evolução dos números de atendimento ao longo dos anos de 2021 e 2025, entretanto, o resultado apresentado em 2024 indica uma queda considerável dos atendimentos realizados, declínio que pode ser justificado pela mudança do sistema informatizado - OuvidorSUS - o qual é a principal ferramenta utilizada pelas Ouvidorias da Rede SUS Bahia. A alteração do referido sistema, requereu às unidades de saúde e entes federados um processo administrativo de adesão, junto ao Ministério da Saúde, bem como realização de treinamento da equipe técnica das ouvidorias, ou seja, alterações estruturais que demandaram tempo e significaram interrupção de diversos serviços no Estado.

Os dados demonstram 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 às suas competências e responsabilidades.

<sup>1</sup>Neste relatório foi retificado o quantitativo de manifestações do ano de 2023, o qual foi publicado incorretamente no Relatório Anual de Gestão do ano de 2024, devido à transição do Novo Sistema OuvidorSUS, o que provocou mudanças na metodologia de extração dos dados.

# ANÁLISE DE DADOS



O (a) cidadão (a) dispõe de diversas formas de acessar os serviços da Ouvidoria. Em 2025, o atendimento telefônico foi o canal mais utilizado **50% (19.570)**, consolidando-se como a via de comunicação preferencial da população. Em seguida, com **24% (9.283)** 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).

Importante destacar que das 19.570 manifestações registradas pelo telefone, **90% (17.614)**, foram acolhidas pelo Call Center da Ouvidoria SUS Bahia, demonstrando a relevância e importância deste canal em nosso Estado.

Os canais de atendimento eletrônicos – incluindo formulário web, whatsapp, e-mail e outras redes sociais – representaram, juntos, **26% (10.366)** das manifestações, evidenciando a crescente busca da população por recursos tecnológicos mais ágeis e acessíveis. Vale ressaltar que este ano, o acesso pelo WhatsApp teve um aumento significativo em relação ao ano passado, o que reforça a importância de manter canais diversificados de comunicação, garantindo um acesso amplo, eficiente e gratuito para todos os cidadãos (as). Outros meios de atendimento se referem à caixa de sugestão e correspondências.

## MEIO DE ATENDIMENTO

TELEFONE	19.570
PRESENCIAL	9.283
FORMULÁRIO WEB	6.245
WHATSAPP	2.634
E-MAIL	1.477
OUTROS MEIOS DE ATENDIMENTO	232
OUTRAS REDES SOCIAIS	10

FONTE: BANCO DE DADOS - SISTEMA OUIDOR SUS, 2026

# ANÁLISE DE DADOS



A classificação das manifestações é realizada com base no teor dos registros. Em 2025, A disseminação de informação, ou seja, as orientações em saúde foi a classificação predominante, representando **34% (13.243)** do total. Esses registros não demanda encaminhamentos e são respondidos imediatamente ao manifestante. Em seguida, as manifestações de solicitação (**9.908 - 25%**) refletem principalmente dificuldades de acesso a exames, medicamentos, consultas e procedimentos, além de questões relacionadas à regulação de leitos.

No entanto, ao somarmos as reclamações e denúncias, o percentual alcança **28% (10.978)** do total geral. Esse dado evidencia as manifestações ligadas à insatisfação dos usuários quanto à qualidade do atendimento e à identificação de irregularidades na prestação dos serviços públicos.

O quantitativo de informação se refere às manifestações onde o cidadão (ã) requer informação que necessitam de direcionamento para as áreas técnicas responsáveis pela temática, incluindo os pedidos de acesso à informação amparados pela Lei de Acesso Informação - LAI.

## CLASSIFICAÇÃO

ORIENTAÇÃO EM SAÚDE	13.243
SOLICITAÇÃO	9.908
RECLAMAÇÃO	8.066
ELOGIO	4.510
DENÚNCIA	2.912
INFORMAÇÃO	543
SUGESTÃO	269

FONTE: BANCO DE DADOS - SISTEMA OUVIDOR SUS, 2026

# ANÁLISE DE DADOS



A análise entre a classificação da manifestação e os assuntos mais frequentes revela o predomínio de Gestão com **12.678** registros e Atenção à Saúde com **12.293** registros.

Em termos percentuais, a soma destes assuntos corresponde a **63%** do total de registros, destacando a centralidade desses temas nas demandas da população. Esse quantitativo reforça a necessidade de aperfeiçoar o gerenciamento dos serviços e a qualidade da assistência em saúde, assegurando maior eficiência e entregas mais resolutivas para as demandas dos cidadãos (ãs). A seguir abordaremos a especificação dos três itens que mais se destacaram em cada assunto.

## ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES

### GESTÃO - 12.678

QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO	-----	56%
ESTABELECIMENTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE	-----	17%
TRABALHADOR EM SAÚDE	-----	11%

### ATENÇÃO À SAÚDE - 12.293

CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	-----	31%
DIAGNÓSTICO (EXAME)	-----	18%
TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE	-----	14%

FONTE: BANCO DE DADOS - SISTEMA OUVIDOR SUS, 2026

# ANÁLISE DE DADOS

## ASSUNTO DAS MANIFESTAÇÕES

Sobre o **Assunto Gestão**, os dados apontam que a maioria dos registros, versam sobre a qualidade do atendimento e dos serviços prestados pelas equipes de saúde, representando **56%** das manifestações. Este ano, esse percentual indica o nível de satisfação dos usuários com a forma como são atendidos e com a efetividade dos serviços ofertados, sendo registrados através dos elogios (4.034). No entanto, a qualidade do atendimento também se refere à insatisfação com o serviço prestado, percebidos através das reclamações e denúncias (2.950).

Outros aspectos relevantes incluem questões relacionadas às rotinas, protocolos e estrutura física dos estabelecimentos de assistência à saúde, que correspondem a **17%** das manifestações, ressaltando desafios na organização dos serviços e nas condições físicas das unidades de saúde. Além disso, tópicos ligados aos trabalhadores da saúde representaram **11%**, 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, urologia e neurologia representando **31%** das manifestações, revelando a dificuldade de acesso a essas especialidades. Além disso, exames diagnósticos, como ressonância magnética, endoscopia e ultrassonografia, corresponderam a **18%** 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 **14%** das manifestações, sinalizando desafios na regulação e no fluxo assistencial na rede.

Esses dados reiteram a importância de aprimorar a organização da assistência, ampliando a oferta de especialidades médicas, otimizando o acesso a exames diagnósticos e assegurando um fluxo mais ágil e eficiente na transferência de pacientes.

# CONSIDERAÇÕES FINAIS

---

Em 2025, a Ouvidoria SUS/Bahia deu continuidade ao fortalecimento de suas ações, alinhada às diretrizes do Plano Plurianual (PPA) 2024-2027. Na busca pela alcance da meta de resolutividade, as iniciativas implementadas focam na qualificação do atendimento e na democratização do acesso aos canais de participação. O objetivo é transformar a escuta cidadã em um dispositivo concreto de transformação e aprimoramento da gestão pública de saúde.

Nesse cenário, a regionalização permanece como eixo estratégico prioritário, assegurando uma atuação alinhada às especificidades de cada território baiano. Para consolidar uma escuta ativa e qualificada, a Ouvidoria aposta na expansão de sua rede, na intensificação da divulgação dos serviços e na educação continuada de seus profissionais. Tais medidas são essenciais para fortalecer a participação popular e elevar a qualidade da assistência à saúde no estado.

Assim, a Ouvidoria SUS/Bahia reitera seu compromisso com a transparência e a resolutividade das políticas públicas de saúde. Ao assegurar que a manifestação do cidadão permaneça como pilar central da gestão, o órgão consolida a construção de um SUS cada vez mais democrático, inclusivo e acessível a toda a população baiana.