



ouvidoria
SUS·Bahia

A voz da Cidadania.

Relatório da Ouvidoria SUS Bahia

Instrumentos de Gestão

- ✓ PPA - Plano Plurianual (2012- 2015);
- ✓ PES – Plano Estadual da Saúde (2012-2015);
- ✓ SNO – Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS;
- ✓ COAP- Contrato Organizativo de Ação

Pública.

Plano Plurianual

- ✓ Compromisso 11: Fortalecer o Controle Social com Gestão Democrática e Participativa e ampliação dos canais de diálogo com a sociedade para a consolidação do Sistema Único de Saúde – SUS- Bahia/ SESAB.
- ✓ Entrega da Ouvidoria: Implementação e Qualificação da Rede de Ouvidorias SUS Bahia.

Metas da Ouvidoria- PPA/PES

(2012- 2015)

- ✓ Implantar ouvidoria em 70% das Unidades da Rede Própria ;
- ✓ Garantir 100% das ouvidorias regionais em funcionamento;
- ✓ Implementar e qualificar 100% das Ouvidorias da Rede SUS Bahia.

Sistema Nacional de Ouvidoria do SUS

– SNO

- ✓ É a estruturação da Rede de Ouvidoria da Saúde de forma qualificada e integrada, num trabalho conjunto com as ouvidorias das Secretarias Estaduais de Saúde, do Distrito Federal e o Departamento de Ouvidoria Geral do SUS – DOGES, o qual estimula e apoia a criação dessas estruturas, por meio de cooperação técnica, visando fortalecer e qualificar a gestão do SUS.

Indicador “Ouvidoria” no COAP

- ✓ Indicador universal – Implantação de ouvidorias conforme pactuação em reunião da Comissão Intergestores Tripartite (CIT).
- ✓ Diretriz 13 – Qualificação de instrumentos de execução direta com geração de ganhos de produtividade e eficiência para o SUS.
- ✓ Indicador: Proporção de municípios com ouvidorias implantadas

Competências dos Entes

- ✓ **Departamento de Ouvidoria Geral do SUS - DOGES/MS** Estimular e apoiar a criação de estruturas descentralizadas de Ouvidorias do SUS.
- ✓ **Ouvidorias Estaduais de Saúde** - estimular e apoiar os municípios para implantação de ouvidorias do SUS participando ativamente das reuniões do COAP e/ou SISPACTO, com o objetivos de pactuar a implantação do Serviço.
- ✓ **Secretarias Municipais da Saúde** - Pactuar a implantação do serv

Metas da Ouvidoria/COAP

- ✓ Apoiar a implantação de 125 ouvidorias nas Secretarias Municipais da Saúde por ano (2012 – 2015) – DOGES (Departamento de Ouvidoria Geral do SUS);
- ✓ Apoiar a implantação de 12 ouvidorias nas Secretarias municipais da Saúde por ano - Ouvidoria SUS Bahia.

Metas - 2012

- ✓ Implantação de Ouvidorias em 06 unidades da Rede Própria;
- ✓ Implementação de 100% das Ouvidorias da Rede SUS Bahia;
- ✓ Implantação de Ouvidorias em 12 municípios com população a partir de 50 mil habitantes;

Metas - 2012

- ✓ Sensibilização dos gestores dos 43 municípios com população a partir de 50 mil habitantes;
- ✓ Capacitação das sub-redes das ouvidorias de 02 macrorregiões;
- ✓ Divulgação da ouvidoria através dos meios de comunicação.

Ações Realizadas - 2012

- ✓ Realização do treinamento em ouvidoria de 06 municípios (Jequié, Ilheus, Simões Filho, Itabuna, Teixeira de Freitas, Bom Jesus da Lapa);
- ✓ Implantação de ouvidoria em 03 Unidades da Rede Própria e 02 Unidades Federais;
- ✓ Implementação das Ouvidorias de duas macrorregiões: Centro Norte e Extremo Sul;

Ações Realizadas - 2012

- ✓ Implementação das ouvidorias dos Municípios de Vitória da Conquista, Guanambi, Cruz das Almas e Juazeiro;
- ✓ Realização de capacitações com os novos ouvidores da Rede SUS;
- ✓ Curso de qualificação do Tratamento das Demandas no Sistema Informatizado OuvidorSUS para os novos ouvidores da Rede e do Estado do Rio Grande do Sul ;

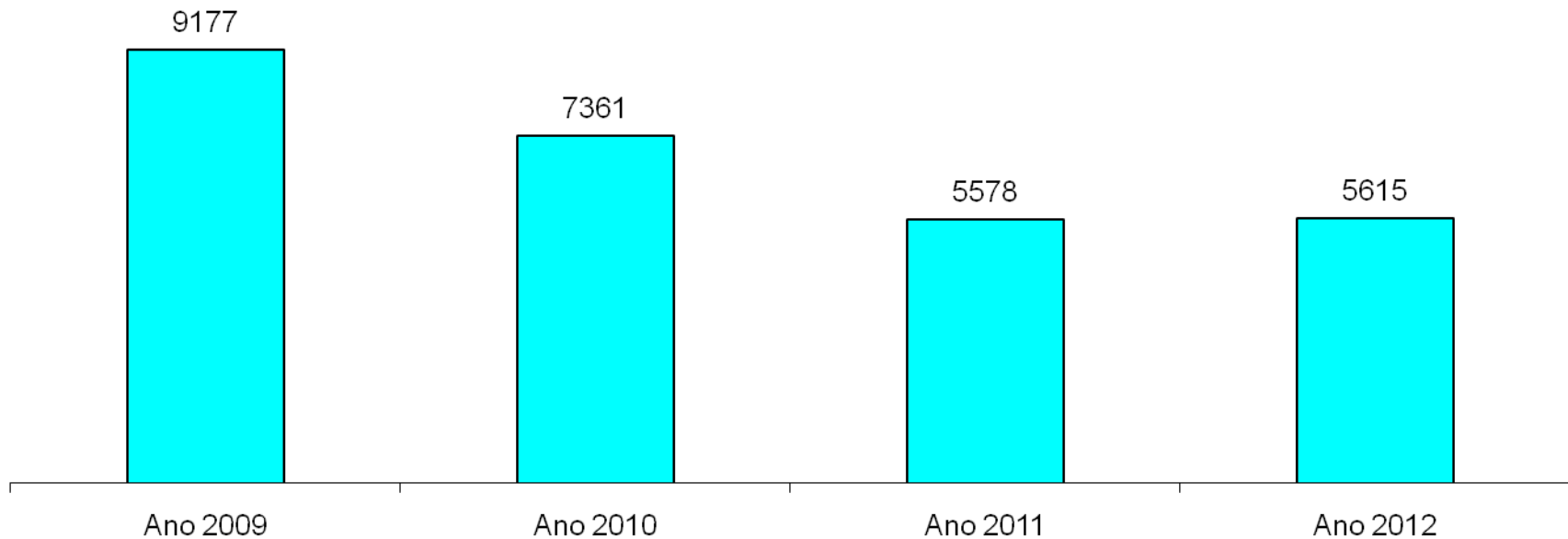
Ações Realizadas - 2012

- ✓ Participação nas reuniões do SISPACTO, realizando sensibilização e pactuação de ouvidorias com os municípios;
- ✓ Apresentação do Projeto de Descentralização do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS na CIB com objetivo de sensibilizar os gestores quanto à importância do serviço;

Ações Realizadas - 2012

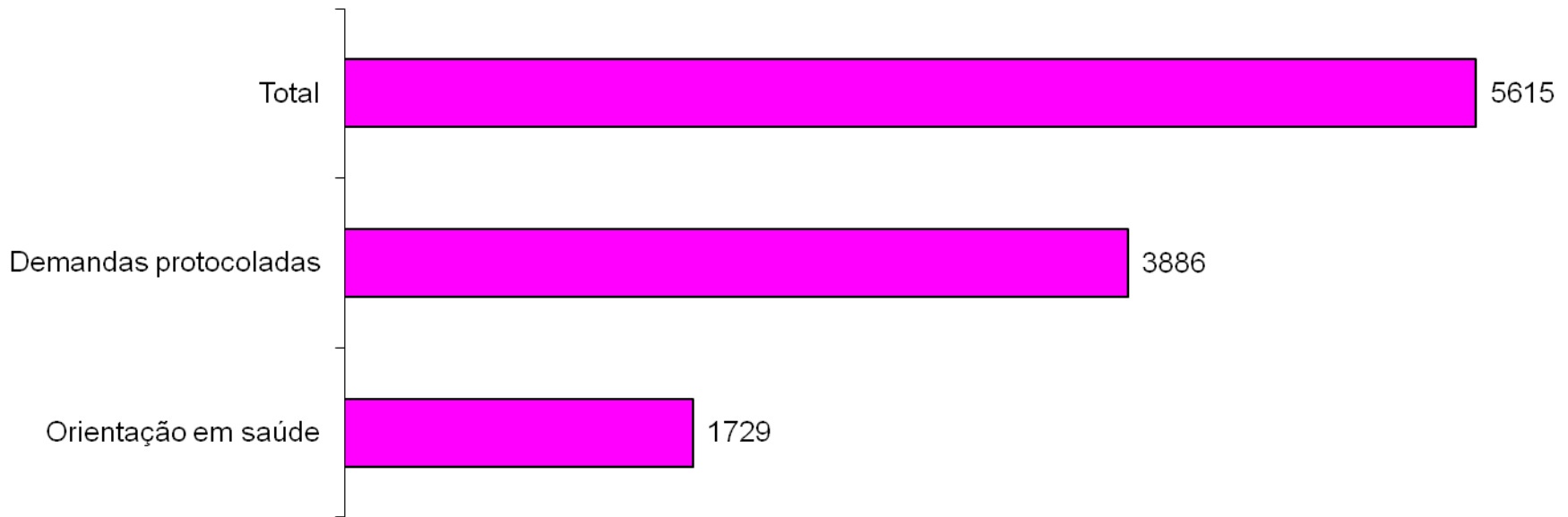
- ✓ Realização de visita às unidades da Rede SESAB com objetivo de viabilizar a implantação de ouvidorias;
- ✓ Participação na construção da Política Nacional de Ouvidorias do SUS;

Evolução Anual das Manifestações



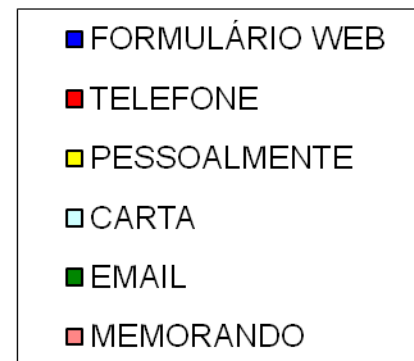
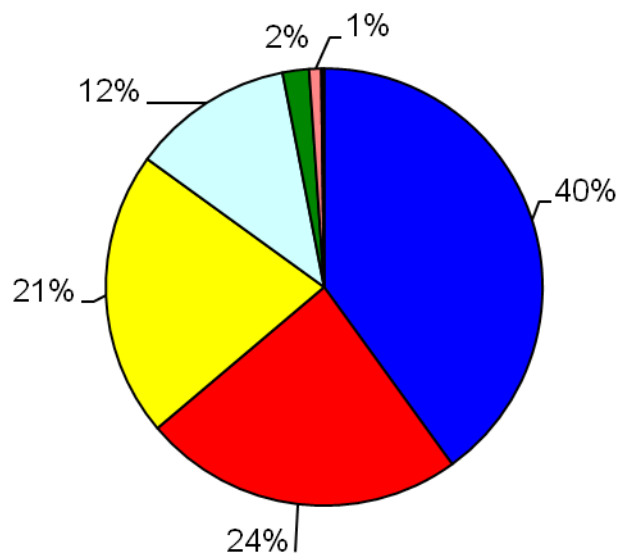
O decréscimo de demandas ocorrido foi devido a descentralização do serviço de Ouvidoria para os municípios.

Total de Acessos 2012

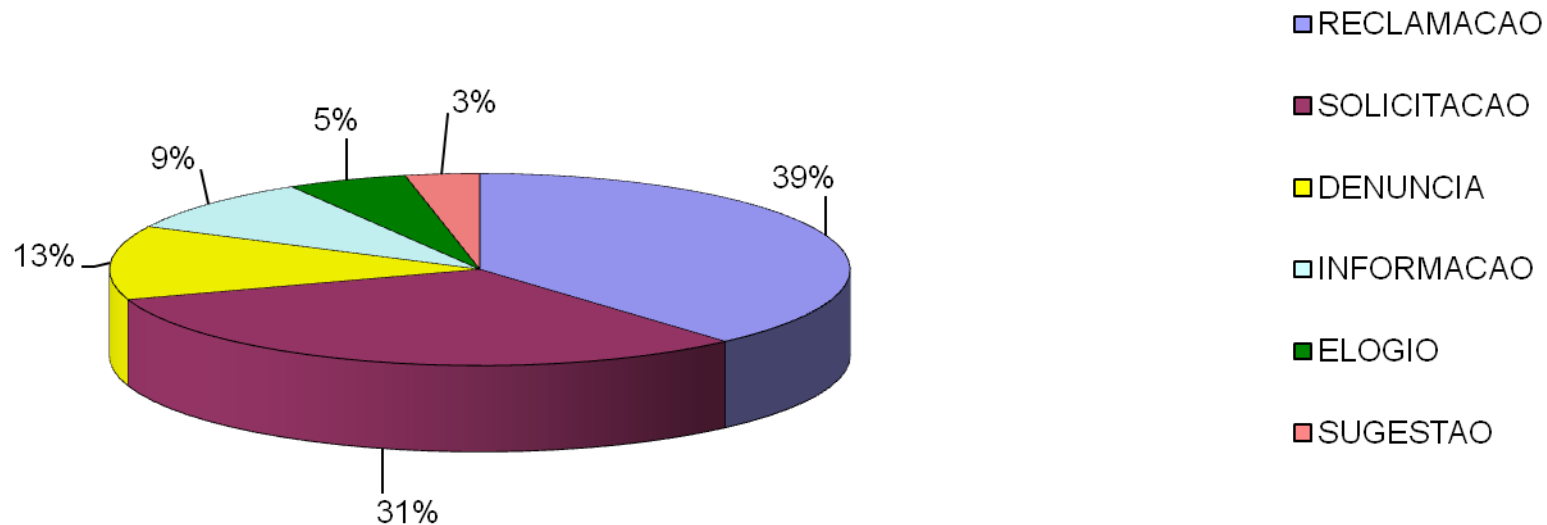


Os acessos relativos a orientação em saúde, são contabilizados, contudo não geram protocolo para um tratamento posterior, como é o caso das 3.886 demandas que são classificadas e categorizadas para serem encaminhadas aos órgãos competentes para pronunciamento e posterior envio de resposta aos cidadãos.

Meio de Atendimento - 2012



Classificação das Manifestações 2012



Assuntos mais citados nas manifestações registradas em 2012 (sem recorte de classificação)

GESTÃO	2092
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	655
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	425
PROGRAMA DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE	164
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	84
TRANSPORTE	78
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	67
ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA	50
FINANCEIRO	38
SAMU	31
OUVIDORIA DO SUS	29
COMUNICAÇÃO	27
CARTÃO SUS	27
ASSUNTOS NÃO PERTINENTES	27
ORIENTAÇÕES EM SAÚDE	24
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	18
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL	16
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL	16
ALIMENTO	6
(vazio)	5
PROGRAMA NACIONAL DE DST E AIDS	5
CONSELHO DE SAÚDE	2
Total geral	3886

CLASSIFICAÇÃO X ASSUNTO

RECLAMAÇÃO/ GESTÃO/ RECURSOS HUMANOS		
INSATISFAÇÃO	<i>MÉDICO</i>	172
	<i>RECEPCIONISTA/ATENDENTE</i>	49
	<i>ENFERMEIRO</i>	39
	<i>EQUIPE DE SAÚDE</i>	35
	OUTROS	34
	TÉCNICO EM ENFERMAGEM	16
	DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	15
	NÃO ESPECIFICADO	11
SEGURANÇA	10	

CLASSIFICAÇÃO X ASSUNTO

SOLICITAÇÃO/ ASSISTÊNCIA À SAÚDE/ CONSULTA/ ATENDIMENTO/ TRATAMENTO

<i>ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA</i>	20
<i>NEUROLOGIA</i>	16
<i>GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA</i>	13
<i>ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA</i>	13
CIRURGIÃO GERAL	12
PSIQUIATRIA	11
OFTALMOLOGIA	10
CARDIOLOGIA	9
UROLOGIA	8
ANGIOLOGIA	6
REUMATOLOGIA	6

SOLICITAÇÃO/ ASSISTÊNCIA À SAÚDE/ CIRURGIA

<i>ORTOPÉDICA</i>	63
<i>VASCULAR</i>	17
<i>UROLÓGICA</i>	10
<i>PLÁSTICA</i>	7
GINECOLÓGICA	6
OFTALMOLÓGICA	6
GERAL	5
NEUROLÓGICA	5

CLASSIFICAÇÃO X ASSUNTO

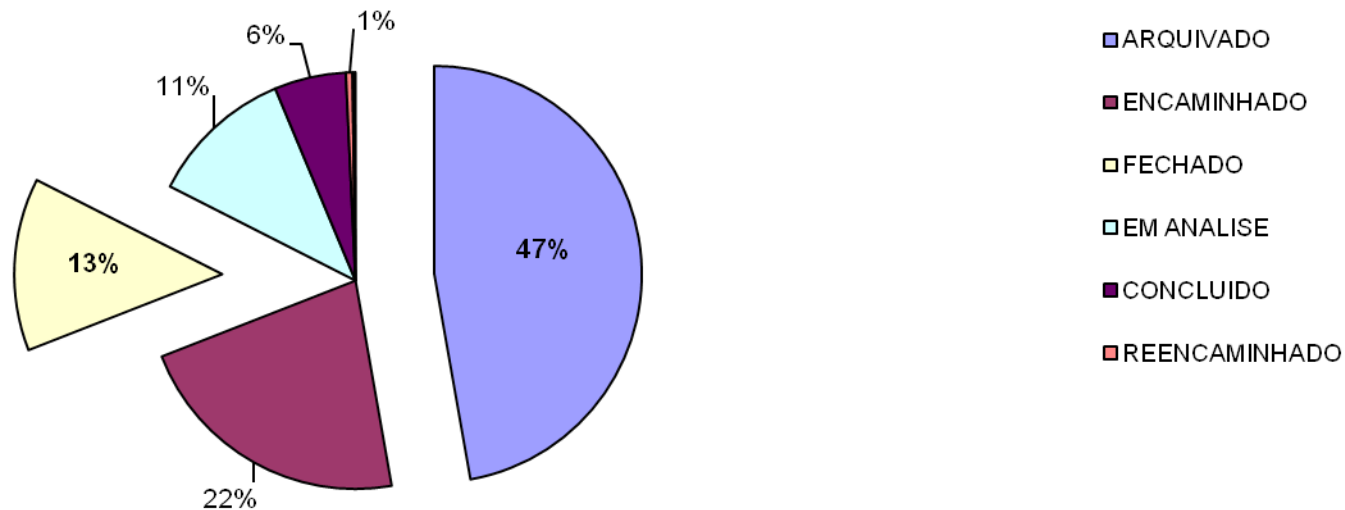
DENÚNCIA/ GESTÃO/ RECURSOS HUMANOS		
INSATISFAÇÃO	MÉDICO	33

INFORMAÇÃO/ GESTÃO/ RECURSOS HUMANOS	
TRABALHADOR EM SAÚDE	57
PAGAMENTO AO TRABALHADOR DA SAÚDE	42
CONCURSO PÚBLICO	38
	137

ELOGIO/ GESTÃO/ RECURSOS HUMANOS		
SATISFAÇÃO	EQUIPE DE SAÚDE	72

SUGESTÃO/ GESTÃO/ ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	
IMPLANTAÇÃO DE SETOR/SERVIÇO/UNIDADE DE SAÚDE	15
ROTINAS/PROTOCOLOS DE UNIDADE DE SAÚDE	13
OUTROS	5
ESPAÇO FÍSICO	5
DIFICULDADE DE ACESSO	4
ALIMENTAÇÃO	3
INSATISFAÇÃO	1
HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	1
	47

Status das manifestações 2012



A resolubilidade das manifestações em 2012 representa 60%, ou seja a soma das manifestações arquivadas, fechadas e respondidas ao cidadão.

Metas - 2013

- ✓ Implantação de ouvidorias em 12 Secretarias Municipais da Saúde;
- ✓ Implantação de Ouvidorias em 06 unidades da Rede SESAB;
- ✓ Realização de 01 Seminário de Sensibilização dos gestores dos municípios com população a partir de 50 mil habitantes;
- ✓ Capacitação de Sub - redes das ouvidorias de 03 macrorregiões;
- ✓ Realizar 02 capacitações sobre o fluxo de encaminhamento das demandas;

Ações - 2013

- ✓ Realizar Treinamento dos novos ouvidores da Rede SUS;
- ✓ Implementar as ouvidorias da Rede SUS Bahia;
- ✓ Participar das discussões do COAP (Contrato Organizativo de Ação Pública) nas reuniões das CIR com o objetivo de sensibilizar os gestores quanto à implantação de Ouvidoria;
- ✓ Realizar o Curso de Gestão da Informação para os ouvidores;

✓ Realizar Curso de



Ações - 2013

- ✓ Implementação de ações de Ouvidoria Ativa, tais como:
- ✓ Participação em Feiras de Saúde;
- ✓ Palestras em sala de espera;
- ✓ Realização de reuniões e palestras com os ACS's;
- ✓ Participar da Ouvidoria Itinerante junto à OGE com o objetivo de esclarecer a população sobre o papel da Ouvidoria do SUS.

Avanços

- ✓ Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS;
- ✓ Ouvidoria no COAP como indicador universal;
- ✓ Elaboração da Política Nacional de Ouvidorias do SUS;

✓ Ampliação da Rede
SUS/BA



Desafios

- ✓ Resolubilidade das respostas às demandas de Ouvidoria;
- ✓ Descentralização plena do serviço de Ouvidoria para os municípios e as Unidades da Rede Própria;
- ✓ Aprovação da Política Nacional de Ouvidorias do SUS.

A sunset over the ocean. The sun is low on the horizon, partially obscured by a layer of clouds. The sky is filled with horizontal bands of orange and yellow light, reflecting on the water's surface. The horizon line is dark and silhouetted against the bright sky.

Obrigada!

“Todos os homens do mundo na medida em que se unem entre si em sociedade, trabalham, lutam e melhoram a si mesmos.”

Antônio Gramsci

Celurdes Carvalho

celurdes.carvalho@saude.ba.gov.br

Ouvidoria SUS-Bahia

Site: www.saude.ba.gov.br/ouvidoria

E-mail: sesab.ouvidoria@saude.ba.gov.br

Telefones: (71) 3115-4384/4354