



# RELATÓRIO 1º QUADRIMESTRE 2021

## OUVIDORIA SUS/SAJ



SECRETARIA DE  
SAÚDE





**Prefeitura Municipal de Santo Antônio de Jesus**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**  
**Divisão do Componente Municipal de Ouvidoria**

---

**1º QUADRIMESTRE DE 2021 DAS DEMANDAS CADASTRADAS NO SISTEMA  
OUVIDORSUS**

**Introdução**

A Ouvidoria SUS Municipal atua como canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública do SUS. Constitui-se como um espaço democrático para o acolhimento das manifestações dos cidadãos, compartilha informações bem como busca garantir o exercício de cidadania para a construção de uma sociedade mais informada e participativa.

A Ouvidoria SUS/SAJ fica situada no térreo da Secretaria Municipal de Saúde (SMS), próximo à recepção, local de fácil acesso reservado para o atendimento presencial.

No intuito de implementar as atividades da Ouvidoria SUS/SAJ foram realizadas as seguintes ações: contratação de duas Ouvidoras, aquisição de equipamentos e mobiliários, capacitação (oferta de treinamento para novas ouvidoras quanto ao Sistema OuvidorSUS e oferta de treinamento para os técnicos da SMS para o manuseio das subredes do Sistema OuvidorSUS).

Nossos canais de acesso são: presencial, e-mail: [sajouvidoriasus@gmail.com](mailto:sajouvidoriasus@gmail.com), telefone 75 3632-4482, Ouvidoria SUS-Bahia 0800 284 0011 (Opção 1 – Saúde), Formulário Web:

[www.saude.ba.gov.br](http://www.saude.ba.gov.br) e Ouvidoria SUS Federal 136.

**Resultado/Manifestações recebidas**

As manifestações só podem ser registradas após esgotadas a possibilidade de atendimento das demandas do cidadão junto aos órgãos/setores vinculados a Secretaria Municipal de Saúde (SMS). A seguir serão apresentadas as manifestações registradas pela Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde/SAJ, também as registradas por outras Ouvidorias e encaminhadas para SMS/SAJ no período janeiro a abril/2021.

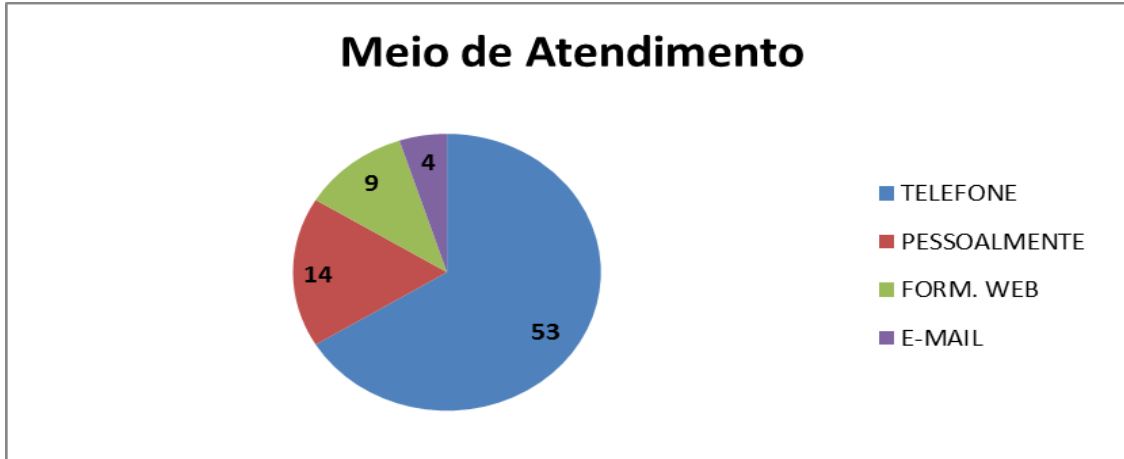
**Tipo de Atendimento**

Quanto ao tipo de atendimento das manifestações conforme gráfico 1, 66% (53) foram recebidas por Telefone; 18% (14) Pessoalmente; 11% (9) através do Formulário Web; 5% (4) por E-mail.



Prefeitura Municipal de Santo Antônio de Jesus  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
Divisão do Componente Municipal de Ouvidoria

Gráfico 1: Proporção de manifestações recebidas pelo Componente Municipal de Ouvidoriado SUS segundo Tipo de Atendimento, Jan-Abr/2021.



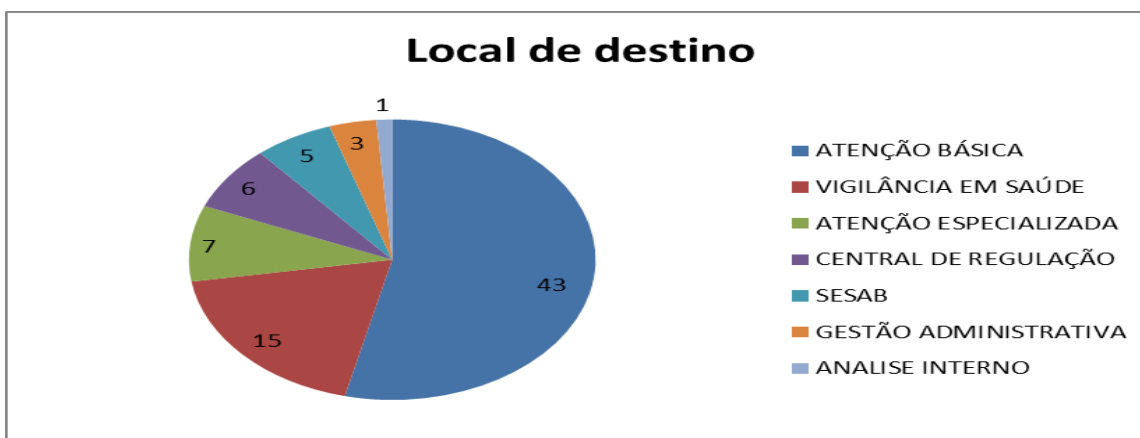
Fonte: SMS/Ouvidoria SUS - Sistema OuvidorSus. Dados extraídos em 07/05/2021.

### Local de destino

O Local de Destinos são as áreas técnicas que darão as devidas tratativas as demandas cadastradas e devolverão uma resposta para a Ouvidoria no sistema OuvidorSus.

O Gráfico 2 apresenta os locais de destino das manifestações cadastradas , Atenção Básica 54% (43); Vigilância em Saúde 19% (15); Atenção Especializada 9%(7); Central de regulação 8%(6); SESAB 6%(5); Gestão Administrativa 4%(3) e Analise Interno 1%(1).

Gráfico 2: Proporção de manifestações recebidas pelo Componente Municipal de Ouvidoria do SUS segundo Locais de destino, Jan-Abr/2021.



Fonte: SMS/Ouvidoria SUS - Sistema OuvidorSus. Dados extraídos em 07/05/2021.



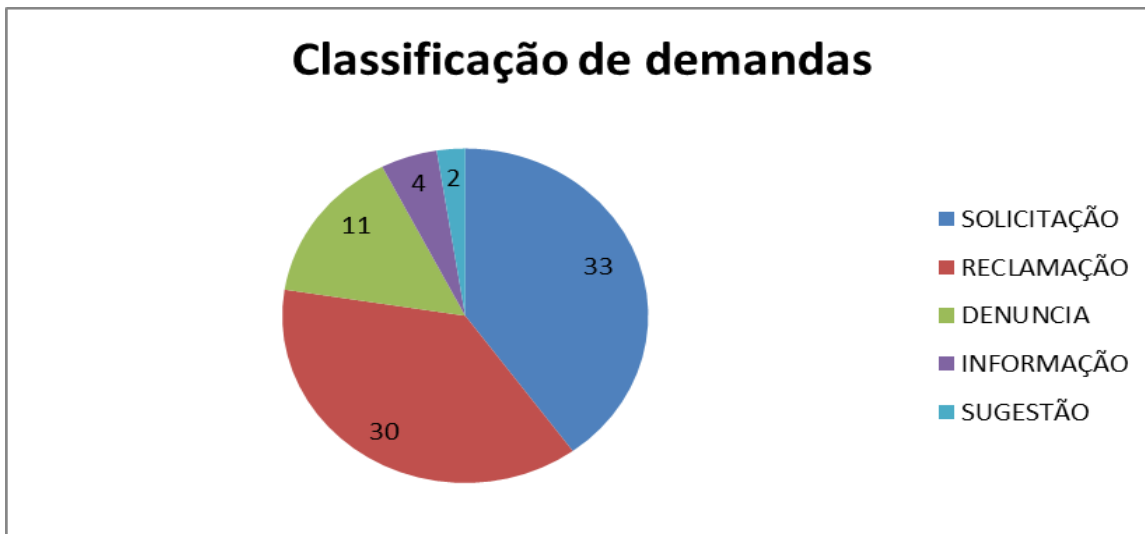
**Prefeitura Municipal de Santo Antônio de Jesus**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**  
**Divisão do Componente Municipal de Ouvidoria**

---

### **Classificação**

Quanto à classificação das demandas conforme gráfico 3, 41% (33) foram Solicitações; 38% (30) Reclamações; 14% (11) Denúncias; 5% (4) Informações e 3% (2) Sugestões.

**Gráfico 3: Proporção de manifestações recebidas pelo Componente Municipal de Ouvidoria do SUS segundo Classificação das demandas, Jan-Abr/2021.**



Fonte: SMS/Ouvidoria SUS - Sistema OuvidorSus. Dados extraídos em 07/05/2021.

Visto isto, constatamos que a maioria das demandas que chegaram à Ouvidoria SUS/SAJ é de Solicitação, perfazendo um total de 33 registros (Assistência À Saúde, Gestão, Assistência Farmacêutica, Vigilância Em Saúde entre outros) dos quais 48,5% estão relacionados à Assistência Farmacêutica.

### **Principais Assuntos**

As manifestações são classificadas por objeto e tipificadas segundo o assunto cadastrado no sistema OuvidorSUS. No primeiro quadrimestre 60% das manifestações foram relacionadas à Gestão e Assistência Farmacêutica conforme pode ser observado na tabela abaixo



**Prefeitura Municipal de Santo Antônio de Jesus**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**  
**Divisão do Componente Municipal de Ouvidoria**

---

**Tabela 01: Proporção de manifestações recebidas pelo Componente Municipal de Ouvidoria do SUS segundo Assunto Tipificado no Sistema OuvidorSUS, Jan-Abr/2021.**

ASSUNTO	N	%
GESTÃO	28	35
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	20	25
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	12	15
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	6	8
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	4	5
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	3	4
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	3	4
FINANCEIRO	2	3
PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL	1	1
TRANSPORTE	1	1
TOTAL	80	100%

Fonte: SMS/Ouvidoria SUS - Sistema OuvidorSus. Dados extraídos em 07/05/2021.

No quesito Gestão a maioria das demandas que chegaram à Ouvidoria SUS/SAJ é de Insatisfação quanto a Recursos Humanos, perfazendo um total de 22 registros.

**Tabela 02: Proporção de manifestações recebidas pelo Componente Municipal de Ouvidoria do SUS segundo a Insatisfação com Recursos Humanos no Sistema OuvidorSUS, Jan- Abr/2021.**

INSATISFAÇÃO	N	%
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	6	27%
EQUIPE DE SAÚDE	4	18%
EQUIPE ADMINISTRATIVA	3	14%
OUTROS	3	14%
MÉDICO	2	9%
ASSISTENTE SOCIAL	1	5%
SEGURANÇA	1	5%
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	1	5%
NÃO ESPECIFICADO	1	5%
TOTAL	22	100%

Fonte: SMS/Ouvidoria SUS - Sistema OuvidorSus. Dados extraídos em 07/05/2021.



**Prefeitura Municipal de Santo Antônio de Jesus**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**  
**Divisão do Componente Municipal de Ouvidoria**

---

Já em Assistência Farmacêutica a maioria das demandas que chegaram à Ouvidoria SUS/SAJ é por Falta de Medicamentos, perfazendo um total de 19 registros.

**Tabela 03: Proporção de manifestações recebidas pelo Componente Municipal de Ouvidoria do SUS segundo a Falta de Medicamentos no Sistema OuvidorSUS, Jan-Abr/2021.**

FALTA DE MEDICAMENTO	N	%
NÃO ESPECIFICADO	4	21%
ATENOLOL	3	16%
ANLODIPINO	3	16%
OXCARBAZEPINA	1	5%
ÁCIDO VALPRÓICO + VALPROATO DE SÓDIO	1	5%
PREDNISONA	1	5%
SINVASTATINA	1	5%
IBUPROFENO	1	5%
HIDROCLOROTIAZIDA	1	5%
CLORIDRATO DE METFORMINA	1	5%
INSULINA NPH	1	5%
OMEPRAZOL	1	5%
TOTAL	19	100%

Fonte: SMS/Ouvidoria SUS - Sistema OuvidorSus. Dados extraídos em 07/05/2021.

### **Status da demanda**

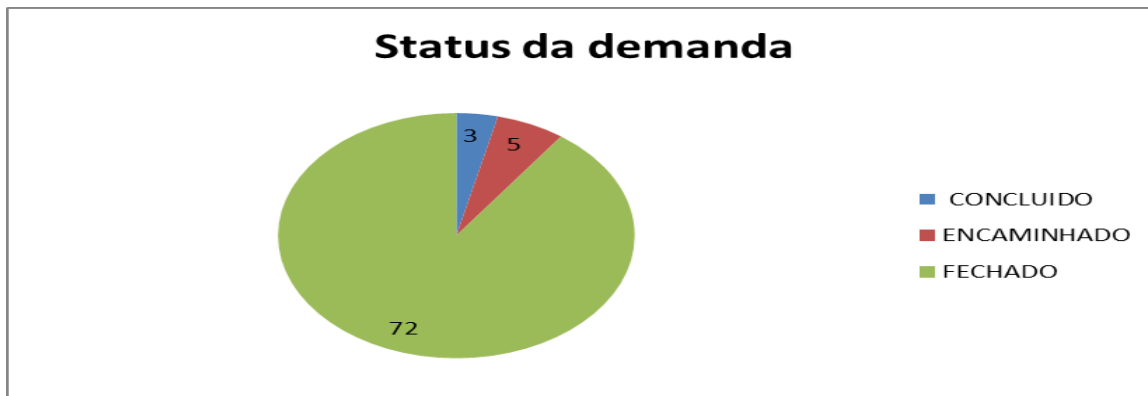
Das 80 demandas cadastradas, 75 (94%) foram fechadas pelo Componente Municipal de Ouvidoria. Destas, 03 foram encaminhadas para o Componente Estadual de Ouvidoria por não ser demanda de competência da esfera municipal. Para além disto, 05 demandas estão em processo de finalização junto aos setores da SMS (01 Atenção Básica, 03 Especializada e 01 Vigilância em Saúde)



**Prefeitura Municipal de Santo Antônio de Jesus**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**  
**Divisão do Componente Municipal de Ouvidoria**

---

**Gráfico 4: Proporção de manifestações recebidas pelo Componente Municipal de Ouvidoria do SUS segundo Status da Demanda, Jan-Abr/2021.**



Fonte: SMS/Ouvidoria SUS - Sistema OuvidorSus. Dados extraídos em 07/05/2021.

É o relatório.

SILVANA SILVA LIBANIO LESSA  
Ouvidora SUS/Municipal