



RELATÓRIO 2º 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

**2º QUADRIMESTRE DE 2021 DAS DEMANDAS CADASTRADAS NO SISTEMA
OUVIDORSUS**

Introdução

A Ouvidoria SUS Municipal de Santo Antônio de Jesus 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 implementar as atividades da Ouvidoria SUS/SAJ foram realizadas as seguintes ações no segundo quadrimestre de 2021: Criação do fluxo de processo de trabalho da Ouvidoria SUS de Santo Antônio de Jesus, realização de visitas em todas as unidades da zona urbana com divulgação de meios de contato através de cartazes vulgarizados em locais de fácil acesso para o público em geral, além de divulgação através das redes sociais, itinerância da Ouvidoria SUS/SAJ a Unidade de Saúde da família Manoel Nascimento Almeida, visita de monitoramento à Secretariade Saúde do Estado da Bahia (SESAB) e conforme solicitado no Manual das Ouvidorias do SUS foi criada a Portaria SMS Nº 080/2021 publicada no dia 09 de agosto de 2021 onde designa para exercer a função de ouvidora da secretaria municipal de saúde, respectivamente como titular e adjunta as servidoras Sâmila Laranjeira Almeida de Muniz, titular, matrícula nº 603062 e Silvana Silva Libanio Lessa, adjunta, matrícula nº 603076.

Nossos canais de acesso são: presencial no endereço Avenida Luiz Viana Filho nº 439, Centro (Secretaria Municipal de Saúde), e-mail: sajouvidoriasus@gmail.com, telefone 75 3632- 4482, Whatsapp 75 98243-9292, Ouvidoria SUS-Bahia 0800 284 0011 (Opção 1 – Saúde), Formulário Web: www.saude.ba.gov.br e Ouvidoria SUS Federal 136.

Resultado/Manifestações recebidas

As manifestações só podem ser registradas após esgotadas as possibilidades 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



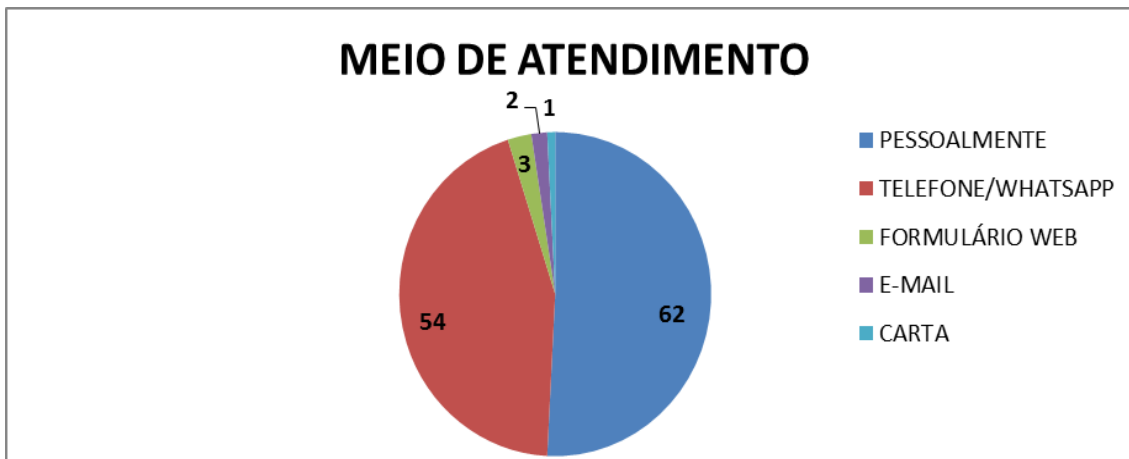
Prefeitura Municipal de Santo Antônio de Jesus
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
Divisão do Componente Municipal de Ouvidoria

Municipal de Saúde/SAJ, também as registradas por outras Ouvidorias e encaminhadas para SMS/SAJ no período maio a agosto/2021.

Tipo de Atendimento

Quanto ao tipo de atendimento das manifestações conforme gráfico 1, 51% (62) foram recebidas Pessoalmente; 44% (54) por Telefone/Whatsapp; 2% (3) através do Formulário Web; 2% (2) por E-mail e 1% (1) por Carta.

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



Fonte: SMS/Ouvidoria SUS - Sistema OuvidorSUS. Dados extraídos em 03/09/2021.

Local de destino

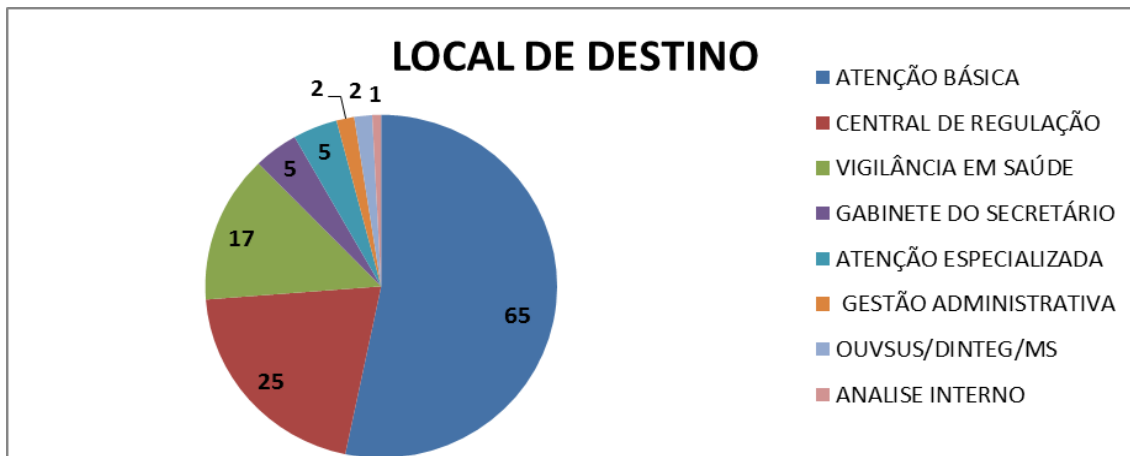
O Local de Destinos são as áreas técnicas que darão as devidas tratativas as demandas cadastradas e devolverão uma resposta para a Ouvidoria no sistema OuvidorSUS.

O Gráfico 2 apresenta os locais de destino das manifestações cadastradas , Atenção Básica 53% (65); Central de regulação 20% (25); Vigilância em Saúde 14% (17); Gabinete do Secretário 4% (5); Atenção Especializada 4% (5); Gestão Administrativa 2% (2); OUVSUS/DINTEG/MS 2% (2) e Análise Interno 1%(1).



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

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

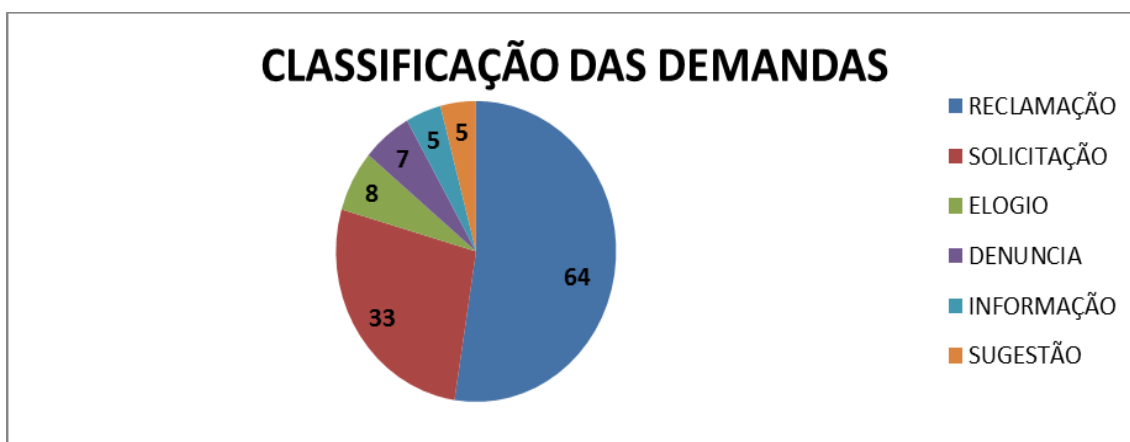


Fonte: SMS/Ouvidoria SUS - Sistema OuvidorSUS. Dados extraídos em 03/09/2021.

Classificação

Quanto à classificação das demandas conforme gráfico 3, 52% (64) Reclamações; 27% (33) Solicitações; 7% (8) Elogios; 6% (7) Denúncias; 4% (5) Informações e 4% (5) Sugestões.

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



Fonte: SMS/Ouvidoria SUS - Sistema OuvidorSUS. Dados extraídos em 03/09/2021.



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

Visto isto, constatamos que a maioria das demandas que chegaram à Ouvidoria SUS/SAJ foram de Reclamação, perfazendo um total de 64 registros dos quais 44% (28) estão relacionados Estratégia de Saúde da Família (ESF) e 28% (18) em Gestão.

Principais Assuntos

As manifestações são classificadas por objeto e tipificadas segundo o assunto cadastrado no sistema OuvidorSUS. No segundo quadrimestre 54% das manifestações foram relacionadas à Gestão e Estratégia de Saúde da Família (ESF) e 19% relacionadas à Assistência à Saúde, conforme pode ser observado na tabela abaixo.

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

TIPIFICAÇÃO (ASSUNTO)	N	%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	35	29%
GESTÃO	30	25%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	23	19%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	10	8%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	9	7%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	4	3%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	4	3%
TRANSPORTE	4	3%
OUVIDORIA DO SUS	1	1%
COMUNICAÇÃO	1	1%
FINANCEIRO	1	1%
TOTAL	122	100%

Fonte: SMS/Ouvidoria SUS - Sistema OuvidorSUS. Dados extraídos em 03/09/2021.

Nos quesitos Estratégia de Saúde da Família (ESF) e Gestão a maioria das demandas que chegaram à Ouvidoria SUS/SAJ é de Insatisfação quanto a Recursos Humanos, perfazendo um total de 35 registros.



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

Tabela 02: Proporção de manifestações recebidas pelo Componente Municipal de Ouvidoriado SUS segundo a Insatisfação em Recursos Humanos no Sistema OuvidorSUS, Mai- Ago/2021.

INSATISFAÇÃO	N	%
AGENTE COMUNITÁRIO	7	20%
EQUIPE DE SAÚDE DA FAMÍLIA	7	20%
ENFERMEIRO	5	14%
RECEPCIONISTA/ATENDENTE	4	11%
TÉCNICO EM ENFERMAGEM	3	9%
EQUIPE DE SAÚDE	2	6%
DIRETOR DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE	3	9%
MÉDICO	2	6%
OUTROS	1	3%
FONOAUDIÓLOGO	1	3%
TOTAL	35	100%

Fonte: SMS/Ouvidoria SUS - Sistema OuvidorSUS. Dados extraídos em 03/09/2021.

Já em Assistência à Saúde a maioria das demandas que chegaram à Ouvidoria SUS/SAJ, foram relacionadas à Consulta/Atendimento/Tratamento perfazendo um total de 12 registros.

Tabela 03: Proporção de manifestações recebidas pelo Componente Municipal de Ouvidoria do SUS segundo a Assistência à Saúde no Sistema OuvidorSUS, Mai-Ago/2021.

ASSISTÊNCIA À SAÚDE	N	%
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	12	52%
DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA	4	17%
DIAGNÓSTICO EM LABORATÓRIO CLÍNICO	2	9%
DIAGNÓSTICO POR RADIOLOGIA	2	9%
DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAGNÉTICA	1	4%
DIAGNÓSTICO EM CARDIOLOGIA	1	4%
DIAGNÓSTICO EM GINECOLOGIA/OBSTETRÍCIA	1	4%
TOTAL	23	100%

Fonte: SMS/Ouvidoria SUS - Sistema OuvidorSUS. Dados extraídos em 03/09/2021.

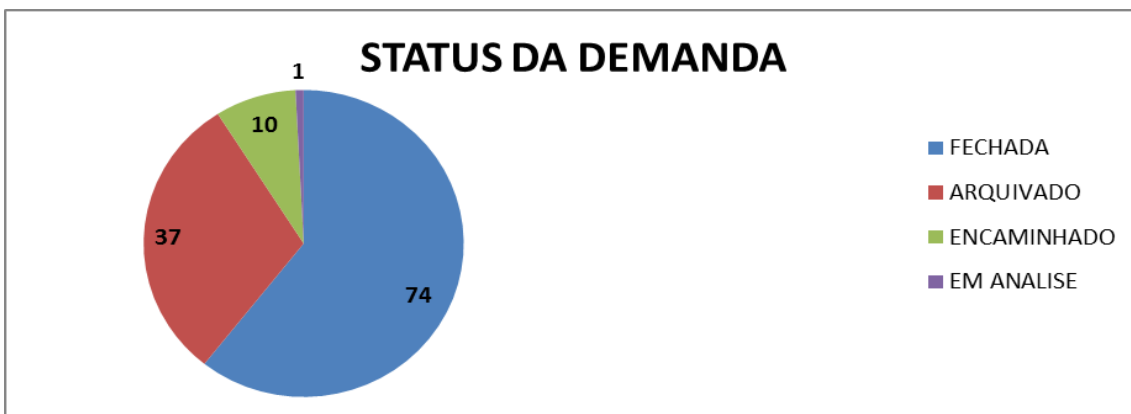


Prefeitura Municipal de Santo Antônio de Jesus
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
Divisão do Componente Municipal de Ouvidoria

Status da demanda

Das 122 demandas cadastradas, 111 (91%) foram fechadas (entre fechadas e arquivadas) pelo Componente Municipal de Ouvidoria. Destas, 1 (1%) foi concluída para OUVSUS/DINTEG/MS que encontra-se em análise pelo SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO DOS SISTEMAS DE REGULAÇÃO DA ATENÇÃO À SAÚDE – SUREGS por não ser demanda de competência da esfera Municipal. Para além disto, 10 (8%) demandas estão em processo de finalização junto aos setores da SMS (05 Vigilância em Saúde e 05 Gabinete do Secretário Municipal de Saúde).

Gráfico 4: Proporção de manifestações recebidas pelo Componente Municipal de Ouvidoriado SUS segundo Status da Demanda, Mai-Ago/2021.



Fonte: SMS/Ouvidoria SUS - Sistema OuvidorSUS. Dados extraídos em 03/09/2021.

A Ouvidoria SUS/SAJ almeja fortalecer a participação popular e promover o exercício da cidadania.

Seguem dados coletados na Ouvidoria SUS/SAJ para conhecimento, com intuito de subsidiar o gestor na tomada de decisões, contribuindo assim para o fortalecimento do SUS em nosso Município.

SÂMILA LARANJEIRA ALMEIDA DE MUNIZ
Ouvidoras SUS/Municipal.

SILVANA SILVA LIBANIO LESSA
Ouvidoras SUS/Municipal.