



RELATÓRIO 3º 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

3º 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 terceiro quadrimestre de 2021: Divulgação da Ouvidoria SUS através de folders na Feira do Homem, realizada pela Secretária de Saúde de Santo Antônio de Jesus no dia 24/11/2021. Participação do Encontro Anual da Rede de Ouvidoria SUS/BA no dia 30/11/2021 realizado em Salvador-BA, solicitamos os orçamentos das caixas de sugestões para serem instalados nas Unidades de Saúde e os mesmos foram entregues ao setor de compras no dia 29/11/2021.

Nossos canais de acesso são: presencial no endereço Avenida Luiz Viana Filho n° 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 depois de 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 Municipal de Saúde/SAJ, também as



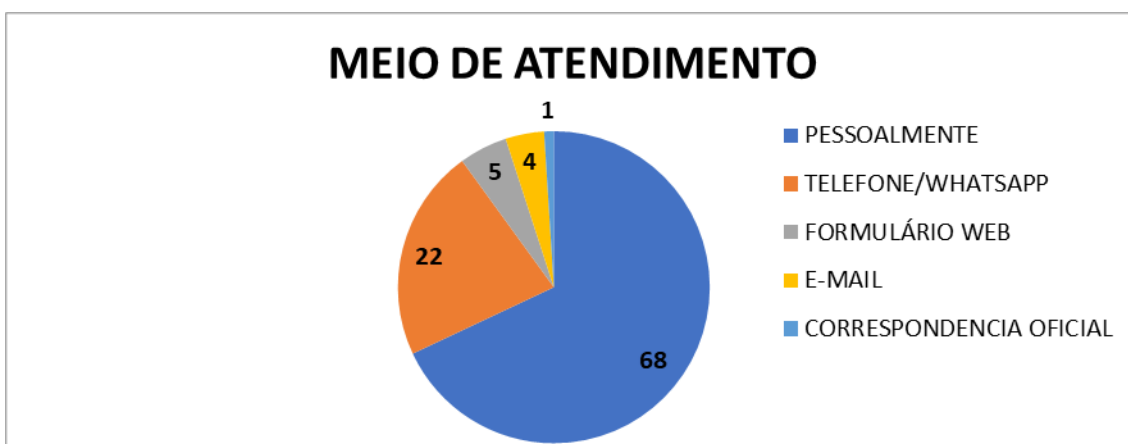
Prefeitura Municipal de Santo Antônio de Jesus
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
Divisão do Componente Municipal de Ouvidoria

registradas por outras Ouvidorias e encaminhadas para SMS/SAJ no período setembro a dezembro/2021 onde foram totalizadas 100 demandas.

Tipo de Atendimento

Quanto ao tipo de atendimento das manifestações conforme gráfico 1, 68% (68) foram recebidas pessoalmente; 22% (22) por Telefone/Whatsapp; 5% (5) através do Formulário Web; 4% (4) por E-mail e 1% (1) por Correspondência Oficial.

Gráfico 1: Proporção de manifestações recebidas pelo Componente Municipal de Ouvidoria do SUS segundo Tipo de Atendimento, Set-Dez/2021.



Fonte: SMS/Ouvidoria SUS - Sistema OuvidorSUS. Dados extraídos em 30/12/2021.

Local de destino

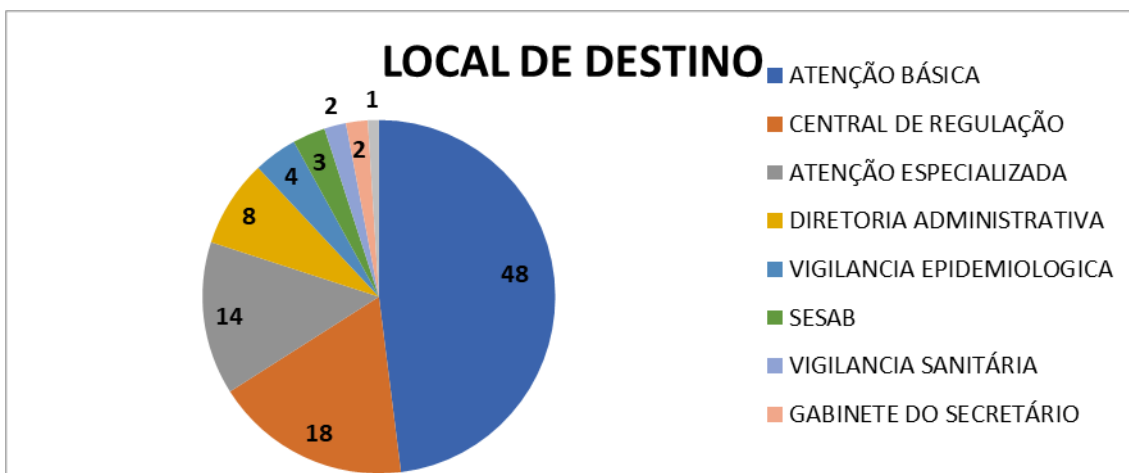
O Local de Destinos são as áreas técnicas que darão as devidas tratativas as demandas cadastradas e devolverão uma resposta para a Ouvidoria no sistema OuvidorSUS.

O Gráfico 2 apresenta os locais de destino das manifestações cadastradas, Atenção Básica 48% (48); Central de regulação 18% (18); Atenção Especializada 14% (14); Diretoria Administrativa 8% (8); Vigilância Epidemiológica 4% (4); Secretaria de Saúde do Estado da Bahia (SESAB) 3% (3); Vigilância Sanitária 2% (2); Gabinete do Secretário 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, Set-Dez/2021.

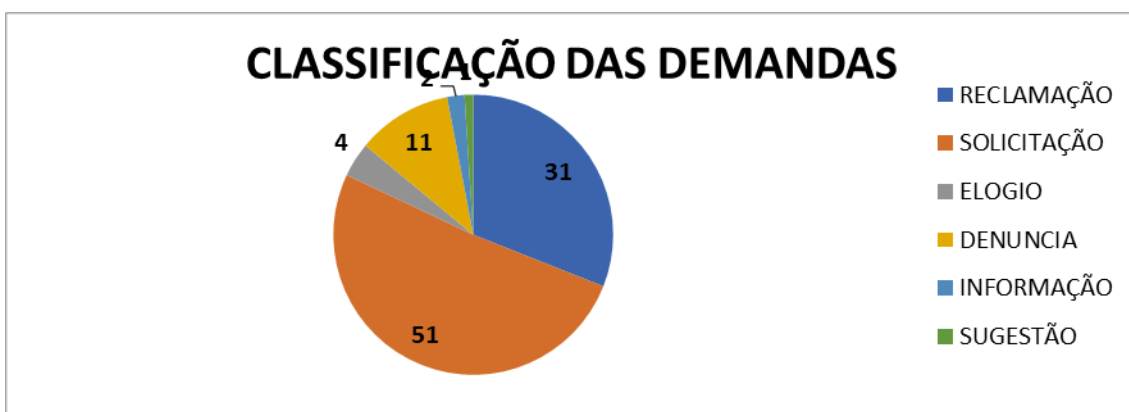


Fonte: SMS/Ouvidoria SUS - Sistema OuvidorSUS. Dados extraídos em 30/12/2021.

Classificação

Quanto à classificação das demandas conforme gráfico 3, 51% (51) Solicitações; 31% (31) Reclamações; 11% (11) Denúncias; 4% (4) Elogios; 2% (2) Informações e 1% (1) Sugestões.

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



Fonte: SMS/Ouvidoria SUS - Sistema OuvidorSUS. Dados extraídos em 30/12/2021.

Visto isto, constatamos que a maioria das demandas que chegaram à Ouvidoria SUS/SAJ foi de Solicitação, perfazendo um total de 51 registros dos quais 35% (35) estão relacionados à Assistência À Saúde.



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

Principais Assuntos

As manifestações são classificadas por objeto e tipificadas segundo o assunto cadastrado no sistema OuvidorSUS. No terceiro quadrimestre 35% das manifestações foram relacionadas à Assistência à Saúde, 23% relacionadas à Gestão e 17% a Estratégia de Saúde da Família (ESF), 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, Set- Dez/2021.

TIPIFICAÇÃO (ASSUNTO)	N	%
ASSISTÊNCIA À SAÚDE	35	35%
GESTÃO	23	23%
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)	17	17%
TRANSPORTE	8	8%
VIGILÂNCIA SANITÁRIA	5	5%
VIGILÂNCIA EM SAÚDE	3	3%
SAMU	3	3%
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	3	3%
COMUNICAÇÃO	2	2%
PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS	1	1%
TOTAL	100	100%

Fonte: SMS/Ouvidoria SUS - Sistema OuvidorSUS. Dados extraídos em 30/12/2021.

No quesito Assistência à Saúde a maioria das demandas que chegaram à Ouvidoria SUS/SAJ, foi relacionada à Consulta/Atendimento/Tratamento perfazendo um total de 18 registro.

Tabela 02: Proporção de manifestações recebidas pelo Componente Municipal de Ouvidoria do SUS segundo a Assistência à Saúde no Sistema OuvidorSUS Set- Dez/2021.

ASSISTÊNCIA À SAÚDE	N	%
CONSULTA/ATENDIMENTO/TRATAMENTO	18	51%
DIAGNÓSTICO POR ULTRA-SONOGRAFIA	7	20%
DIAGNÓSTICO EM LABORATÓRIO CLÍNICO	3	9%
DIAGNÓSTICO EM GINECOLOGIA/OBSTETRÍCIA	2	6%
CIRURGIA	2	6%
DIAGNOSTICO EM CARDIOLOGIA	1	3%
DIAGNOSTICO POR RADIOLOGIA	1	3%
DIAGNÓSTICO POR RESSONANCIA MAGNÉTICA	1	3%
TOTAL	35	100%

Fonte: SMS/Ouvidoria SUS - Sistema OuvidorSUS. Dados extraídos em 30/12/2021.



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

Já em 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 22 registros.

Tabela 03: Proporção de manifestações recebidas pelo Componente Municipal de Ouvidoria do SUS segundo a Insatisfação em Recursos Humanos no Sistema OuvidorSUS, Set-Dez/2021.

INSATISFAÇÃO	N	%
FUNCIONÁRIO DA USF	4	18%
EQUIPE DE SAÚDE DA FAMÍLIA	4	18%
AGENTE COMUNITÁRIO	3	14%
EQUIPE DE SAÚDE	3	14%
OUTROS	3	14%
ENFERMEIRO	1	5%
FUNCIONARIO DA SEC DE SAUDE	1	5%
MÉDICO	1	5%
MOTORISTA	1	5%
SECRETÁRIO DE SAÚDE	1	5%
TOTAL	22	100%

Fonte: SMS/Ouvidoria SUS - Sistema OuvidorSUS. Dados extraídos em 30/12/2021.

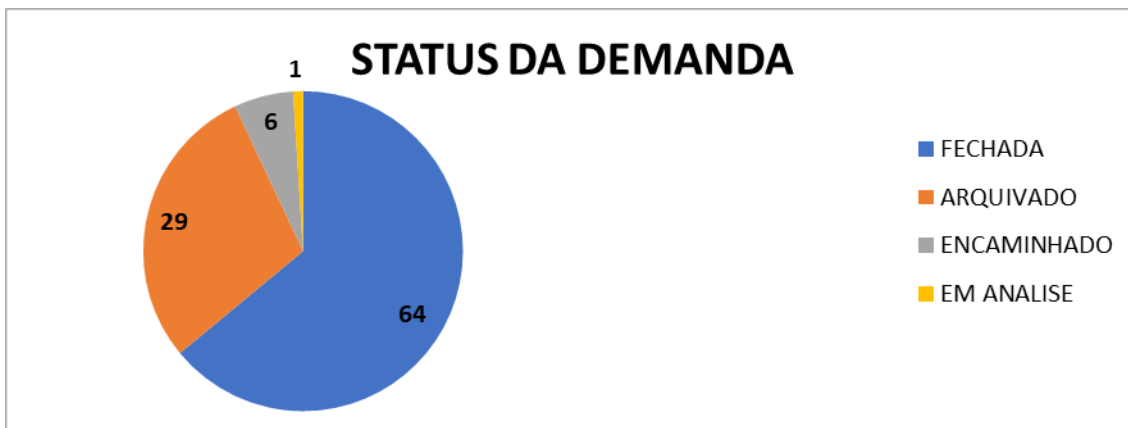
Status da demanda

Das 100 demandas cadastradas, 64 (64%) foram fechadas Componente Municipal de Ouvidoria e 29 (29%) arquivadas pelo Sistema OuvidorSUS, 6 (6%) demandas foram encaminhadas e estão em processo de finalização junto as áreas técnicas (02 Departamento de Vigilância Epidemiológica; 01 Departamento de Atenção Especializada em Saúde; 01 Auditoria Secretaria Estadual de Saúde e 01 Departamento de Planejamento Monitoramento, Avaliação e Atenção Básica, 01 encaminhada para SESAB, que encaminhou para Secretaria Municipal de Saúde de Jiquiricá) e 1 (1%) encontra-se em análise pela DIRETORIA GERAL DE GESTÃO DE UNIDADES PRÓPRIAS (DGGUP), após ser concluída para SESAB por não se tratar de demanda de competência da esfera Municipal.



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, Set-Dez/2021.



Fonte: SMS/Ouvidoria SUS - Sistema OuvidorSUS. Dados extraídos em 30/12/2021.

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.