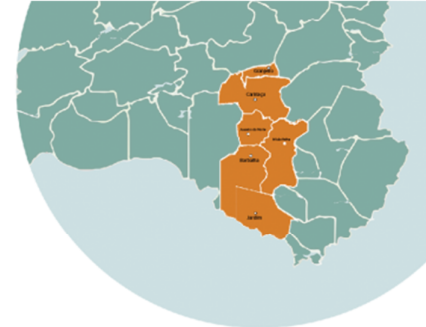




**CPSMJN**  
Consórcio Público de Saúde  
da Microrregião de Juazeiro do Norte



# Relatório Anual

# OUVIDORIA GERAL

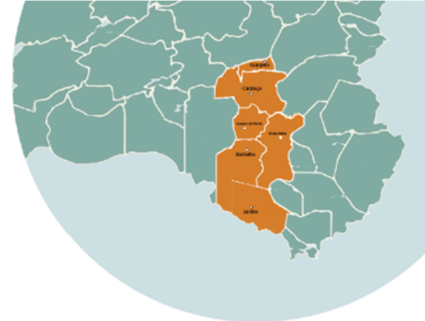
ANO: 2023

Barbalha/CE, janeiro de 2024.



**CPSMJN**  
Consórcio Público de Saúde  
da Microrregião de Juazeiro do Norte

**OUVIDORIA  
GERAL**



**PRESIDENTE DO CONSORCIO  
GUILHERME SAMPAIO SARAIVA**

**SECRETÁRIA EXECUTIVA**

**SARAH RACHEL CORREIA PINHEIRO**

**DIRETOR ADMINISTRATIVO FINANCEIRO**

**FRANCISCO SAMUEL DA SILVA**

**OUVIDORA GERAL**

**ARIMAR XAVIER DE SÁ BEZERRA DE MENEZES**

**POLICLÍNICA JOÃO PEREIRA DOS SANTOS**

**PEDRO ALEX LEITE CRUZ**

**DIRETOR GERAL**

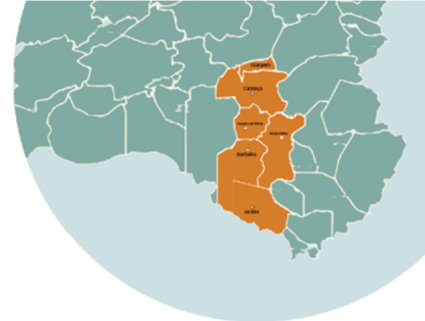
**GERENTE DO CER II**

**LUIZE CAROLINE SAMPAIO DE OLIVEIRA**

**CEO REGIONAL DR. TICIANO VAN DEN BRULE MATOS**

**JANINI FILGUEIRAS ROSAS**

**DIRETORA GERAL**



## APRESENTAÇÃO

O Consórcio Público de Saúde da Microrregião de Juazeiro do Norte - CPSMJN, formado pelos entes consorciados: Governo do Estado do Ceará e os Municípios: de Barbalha, Caririaçu, Granjeiro, Jardim, Missão Velha e Juazeiro do Norte, municípios estes que compõem a 21ª área descentralizada de saúde da microrregião de Saúde de Juazeiro do Norte. Vale ressaltar que de acordo com a pactuação, a distribuição de serviços é feita tendo como base a população dos municípios contemplados. Dessa forma o município de Barbalha é contemplado com 14,04%; Juazeiro do Norte 63,32%; Missão Velha 8,49%; Jardim 6,55; Caririaçu 6,50 %; e Granjeiro com 1,10 %.

A Policlínica Regional João Pereira dos Santos, com implantação em maio de 2014, é uma unidade ambulatorial especializada para atendimento em média complexidade na Rede de Atenção à Saúde. Ofertando à população regional um leque de 12 especialidades médicas, e também exames de imagem/Serviço de Apoio de Diagnóstico e Terapia (SADT). Realizando uma média anual de mais de sessenta mil atendimentos ano. A Policlínica dispõe das seguintes habilitação pelo Ministério da Saúde: serviço de referência para diagnóstico e tratamento de lesões do câncer do colo de útero e do Centro Especializado em Reabilitação tipo II (deficiência física e intelectual).

O Centro de Especialidades Odontológicas Dr. Ticiano Van Den Brule Matos, conhecido como CEO - Regional, localizado na Rua José Marrocos, s/nº, esquina com Castelo Branco, bairro Santa Tereza, foi inaugurado no ano de 2009. Em 2016 o CEO foi acreditado, pela Organização Nacional de Acreditação - ONA, porque se adequou a padrões internacionais de qualidade e segurança do paciente. Recertificou em 2018 e agora segue para nova recertificação pela ONA.

Transporte Sanitário de Paciente Eletivo (TSPE) é entendido como aquele destinado ao deslocamento programado de pessoas para realizar procedimentos de caráter eletivo, regulados e agendados, sem urgência, em situações programadas, conforme pactuação (BRASIL, 2017 e CIT, 2017). O CPSMJN dispõe 05 ônibus marca VOLARE com data de fabricação em 2014. O traslado segue todas as normas sanitárias vigentes e diretrizes para o Transporte Sanitário de usuários com agendamentos de consultas e /ou procedimentos de caráter eletivo no âmbito SUS especificamente para as unidades: Policlínica João Pereira dos Santos( Barbalha), Centro de especialidades odontológicas ( Juazeiro do Norte) e para o Centro Especializado em Reabilitação - CER II ( Juazeiro do Norte), neste contexto afirmamos que ofertamos um serviço de transporte seguro e de qualidade. O veículo dispõe de manutenção preventiva e corretiva regularmente.

A ouvidoria geral do CPSMJN, está prevista no Decreto Estadual nº 33.032, de 05 de abril de 2019, na ÁREA DE GERÊNCIA. A Ouvidoria atua em caráter colaborativo à administração superior, sendo um canal de mediação entre o poder público e o cidadão sendo ainda instrumentos de gestão voltados para o aperfeiçoamento da qualidade e da eficácia das

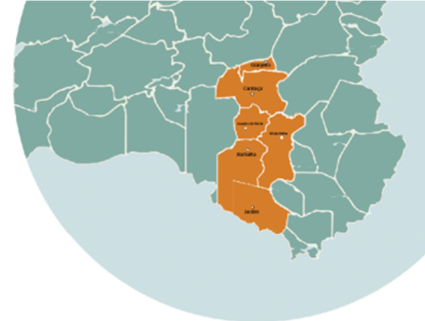


ações e serviços prestados pelo Sistema único de Saúde, onde se pratica a universalidade e integralidade, valendo a prática de que todos os cidadãos tem direito a saúde e devem ser atendidos. A Ouvidoria Geral do CPSMJN está inserida na Rede de Ouvidorias da Secretaria de Saúde do Estado – SESA, vinculada ao Ministério de Saúde.

Este relatório apresenta os resultados da Ouvidoria obtidos durante o ano de 2023, objetivando resultados positivos e igualitários, onde com ações concretas os pacientes são acolhidos e atendidos nas suas demandas, possibilitando uma melhor compreensão das nossas ações e serviços prestados aos cidadãos usuários do SUS.

Os dados deste relatório, mostram de maneira clara os nossos resultados, na busca de fortalecer o trabalho da ouvidoria e ampliar cada vez mais a participação dos usuários, garantindo a escuta, a análise e o retorno das demandas aos cidadãos.

A nossa vivência nos mostra que o cidadão está participando mais ativamente em busca das suas necessidades, o que nos estimula a melhorar os serviços de saúde ofertados com ênfase na humanização e ética. No exercício de 2023, os telefones fixos das Unidades e da Ouvidoria foram alterados. Apresentamos e divulgamos nos meios comunicações institucionais os novos contatos telefônicos: *Policlínica: (88) 2131-3974 / CER II: (88) 2156-6157/ CEO Regional: (88) 2156-3196 e Ouvidoria Geral: (88) 2131-8364*



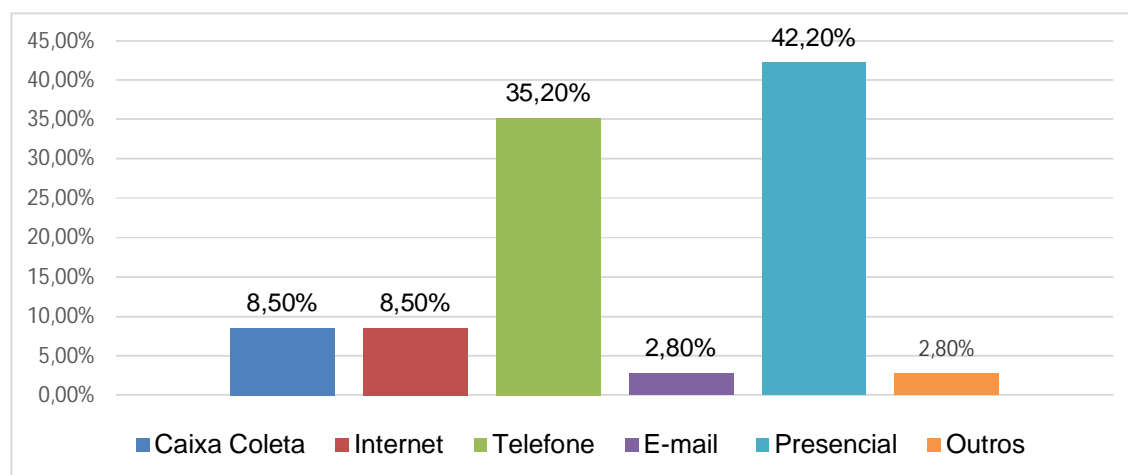
### CANAIS E MEIOS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA DO CPSMJN NO EXERCÍCIO DE 2023:

Os cidadãos podem se manifestar de forma presencial na sala da ouvidoria localizada na Avenida Leão Sampaio, S/N, Parque Bulandeira - Barbalha/CE, (Policlínica), bem como através de e-mail, cartas, caixas de coletas, pelos sites do Portal da Transparência, do CPSMJN e Ouvidor/ SUS, telefone fixo e também o WhatsApp, ferramenta muito utilizada durante o exercício 2023, pois agiliza o repasse das respostas/ informações para os pacientes/acompanhantes.

No exercício de 2023, com 42,20% o meio mais utilizado foi o atendimento presencial na sala da Ouvidoria com uma acolhida humanizada, escuta qualificada, ambiência adequada recebemos muitas solicitações dos usuários em atendimento para obter resultados de exames realizados e alguns esclarecimentos e dúvidas.

Em segundo lugar os atendimentos por telefone ( ligação e WhatsApp Web) com 35,20%.

A Caixa de Coleta e internet foram iguais com 8,50%.



#### Canais da OUVIDORIA virtuais:

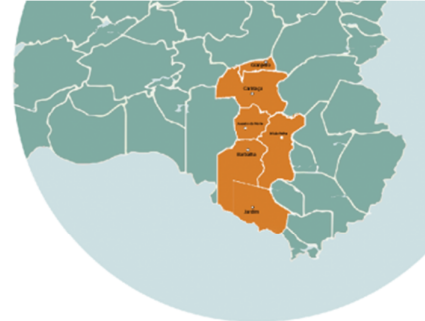
- Sítios eletrônicos:

[Consórcio de Juazeiro do Norte \(cpsmjuazeirodonorte.ce.gov.br\)](http://cpsmjuazeirodonorte.ce.gov.br)

[Página inicial - Ceará Transparente \(ceartransparente.ce.gov.br\)](http://ceartransparente.ce.gov.br)

<http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

- Fixo / WhatsApp: (88) 2131-8364

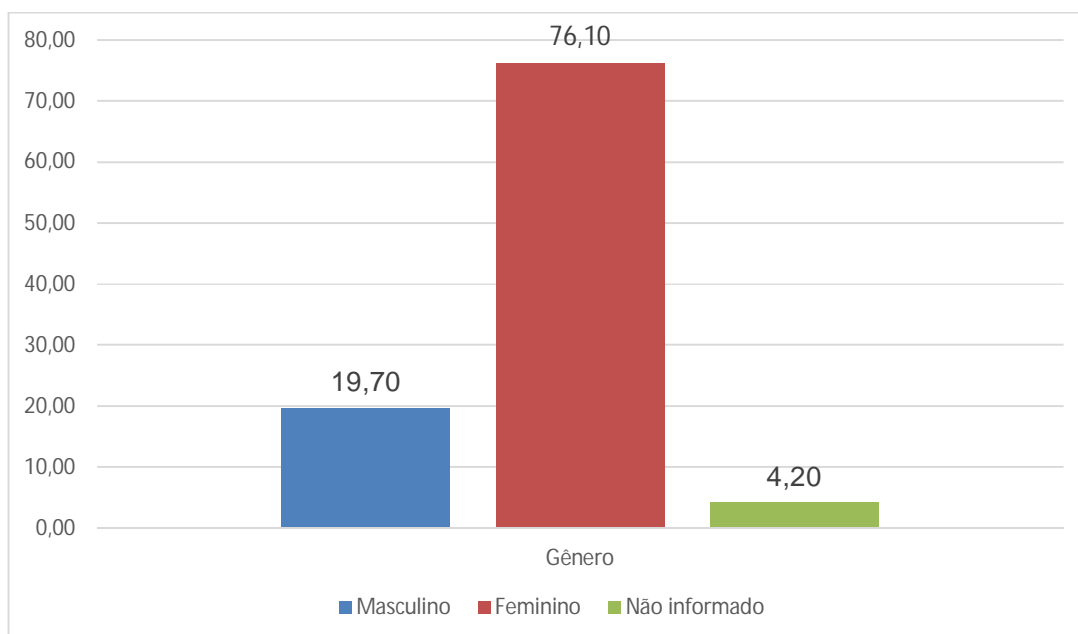


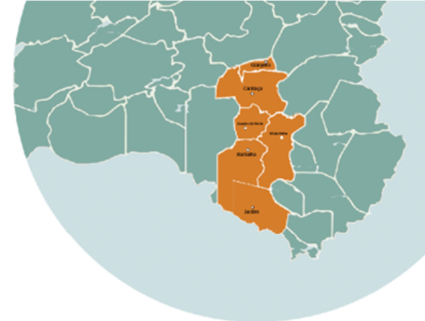
**Manifestações registradas na ouvidoria geral do CPSMJN, perfil do público e assunto no exercício de 2023:**

Os gráficos abaixo ilustram a consolidação e perfil das 71 (setenta e uma) manifestações registradas nesta ouvidoria através do sistema ouvidoria digital do Ceará Transparente.

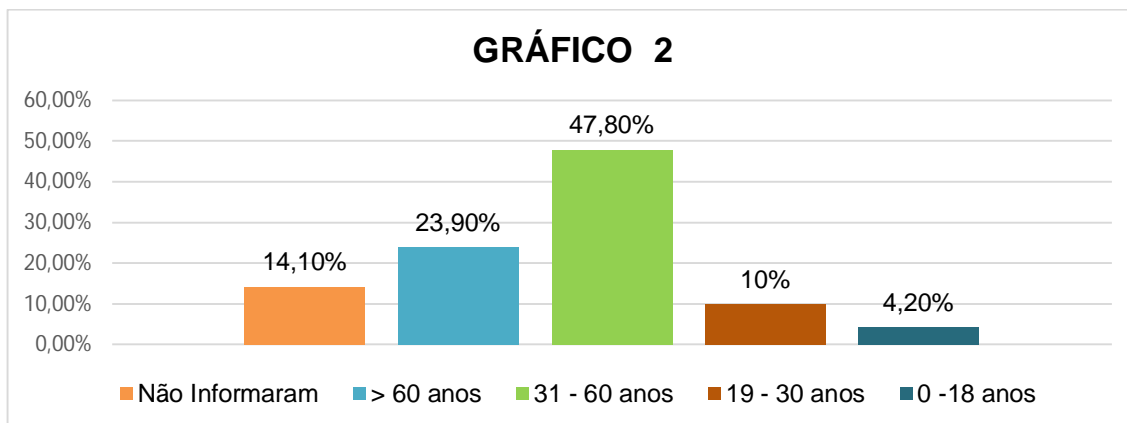
**GRÁFICO 1 – SEXO DOS USUÁRIOS DAS MANIFESTAÇÕES DE 2023**

Ao identificarmos o perfil dos usuários(as) que se manifestaram na ouvidoria, percebemos que o sexo feminino está em grande maioria, com 76,10 %; já o sexo masculino são 19,70% e 4,20% não informaram o sexo. A nossa vivência nos mostra a participação em manifestar a satisfação o sexo feminino sempre é mais a responder, fazer sugestões e questionar mais.

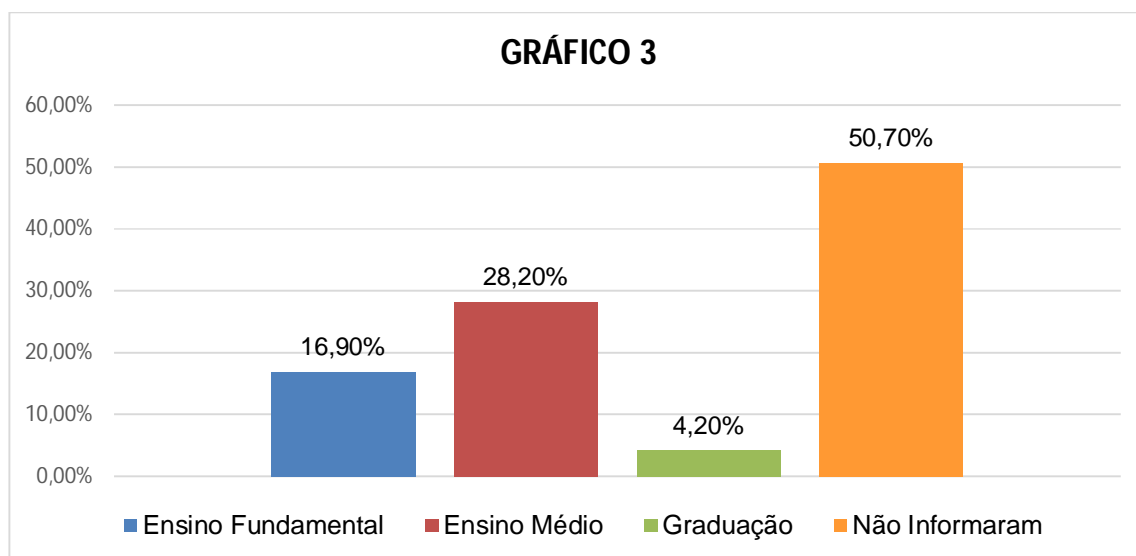


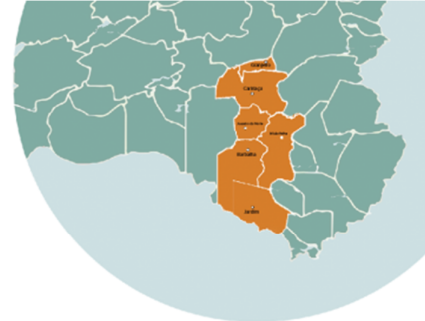


**GRÁFICO 2 - FAIXA ETÁRIA DOS USUÁRIOS DAS MANIFESTAÇÕES DE 2023**



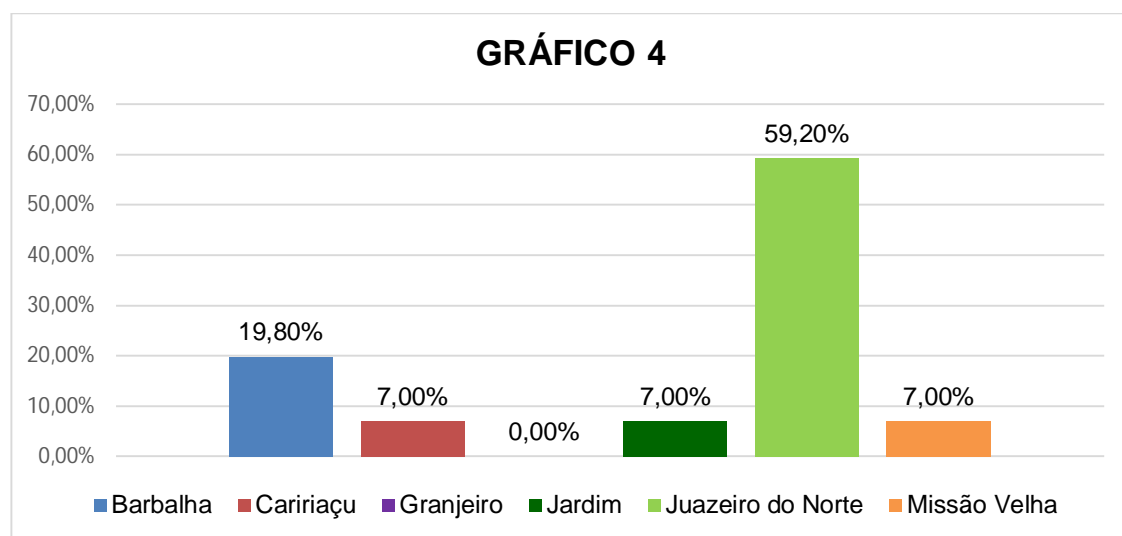
**GRÁFICO 3 - GRAU DE INSTRUÇÃO (ESCOLARIDADE) DOS USUÁRIOS DAS MANIFESTAÇÕES**



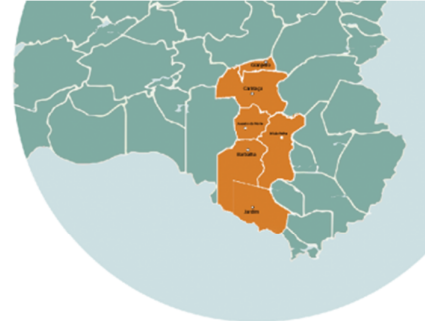


#### GRÁFICO 4 – MUNICÍPIO DE RESIDÊNCIA DOS USUÁRIOS

De acordo com o gráfico abaixo, observamos que a maioria das manifestações recebidas foram do município de Juazeiro do Norte, perfazendo um total de 59,20%. Barbalha foi o município em segundo lugar com 19,80%. Caririaçu, Jardim e Missão Velha respectivamente com 7% e Granjeiro não teve nenhuma manifestação registrada. Neste gráfico verificamos uma quantidade bem superior de manifestações para o município de Juazeiro do Norte em função de possuir uma população bem maior em relação aos outros municípios.

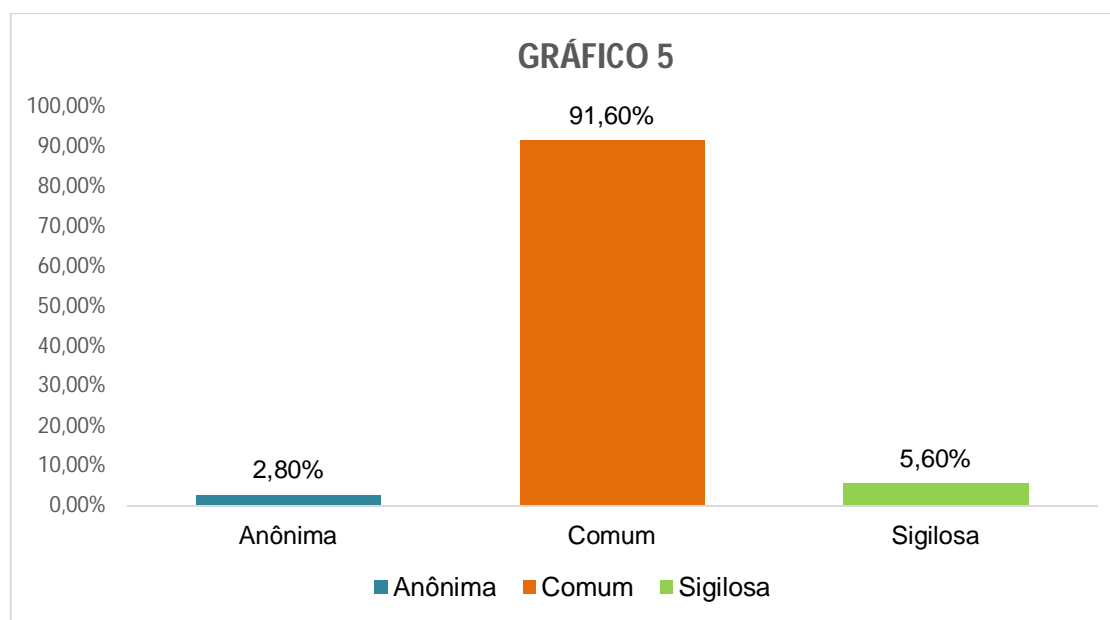


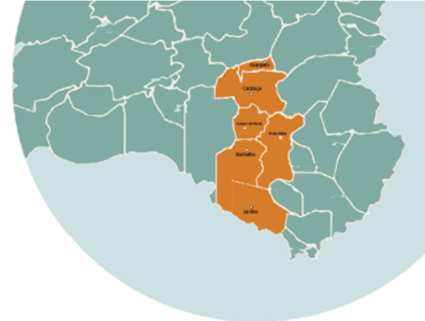




### GRÁFICO 5 – CARÁTER DAS MANIFESTAÇÕES

Ao se manifestar na ouvidoria, o(a) cidadão(ã) pode optar por manter sua identidade no anonimato, fazer sua manifestação em sigilo ou comum. A mais utilizada em 2023 com 91,60 % foi a manifestação comum, que neste ano evidenciamos um aumento bem maior de solicitações. Manifestações sigilosas foram 5,60 % e 2,80% manifestações anônimas. Vale ressaltar que no anonimato, não há necessidade do denunciante se identificar, enquanto que no sigilo, deve se identificar para obter o resultado da demanda e/ou outras informações.





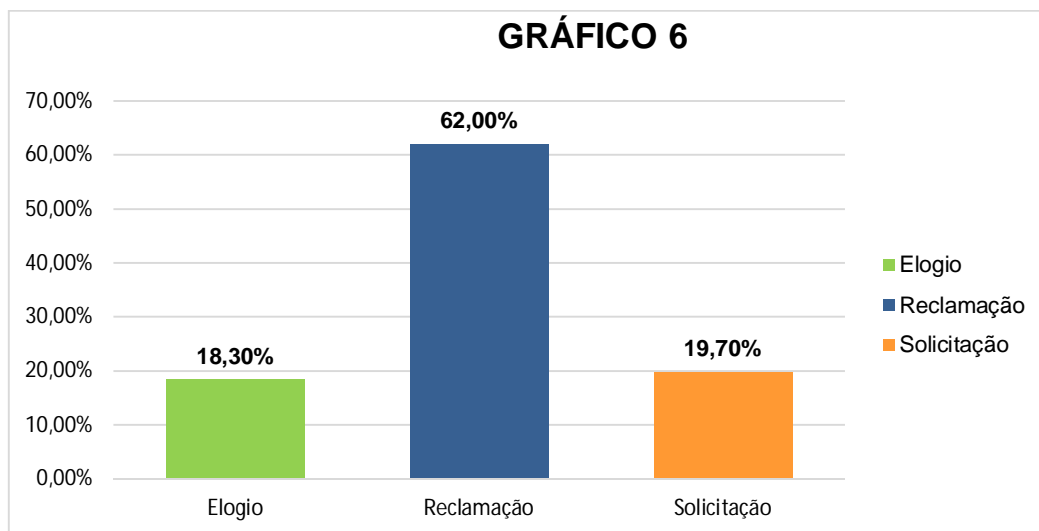
## GRÁFICO 6 – CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Com relação a classificação das manifestações, obtivemos um percentual maior de reclamações, representado no gráfico com 62%; elogios totalizaram 18,30% e solicitações 19,70%.

As reclamações ficaram em primeiro lugar, na sua grande maioria com a demora no atendimento (que em alguns casos se dá pela quantidade de atendimentos que o profissional médico tem que atender), insatisfação com algum profissional e algumas vezes falta de empatia.

Apesar de culturalmente os cidadãos utilizarem as ouvidorias, na maioria das vezes, como canal para reclamação, aqui é visto também que o uso desta se faz para outros tipos de classificações, como os elogios que vieram com 18,30 %. Nos sentimos gratos com elogios feitos para os profissionais médicos, equipe da Policlínica e sua estrutura, elogios estes repassados para os profissionais.

Continuamente esclarecemos juntos aos manifestantes que estamos trabalhando para minimizar os pontos negativos, superando-os pontualmente através dos problemas detectados. Prestamos informações objetivas que possibilitam mudanças positivas aos cidadãos, fazendo um atendimento mais acolhedor, sempre priorizando e respeitando a opinião dos pacientes e/ou acompanhantes, para que sejam atendidos nas demandas que necessitam, considerando o princípio da integralidade da assistência à saúde, assim como respeitando os fluxos e processos operacionais das Unidades de atendimento deste Consórcio.

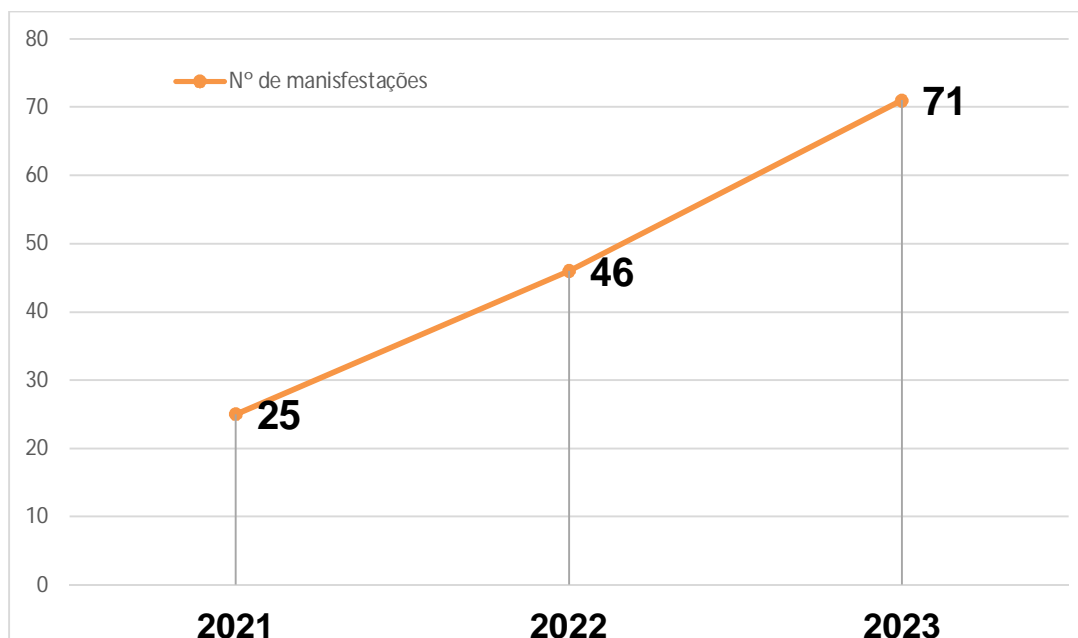




### **AÇÕES E CONQUISTAS DA OUVIDORIA GERAL DO CPSMJN - 2023:**

- Aplicação de mais de 397 (duzentas) pesquisas de satisfação aos usuários da Policlínica Regional João Pereira dos Santos (ver resultados no anexo I);
- Apresentação dos atendimentos da ouvidoria por semestre para o Conselho Consultivo e diretores do CEO-R e Policlínica;
- Participação de reuniões com diretores, gerente e coordenadores para feedbacks das informações;

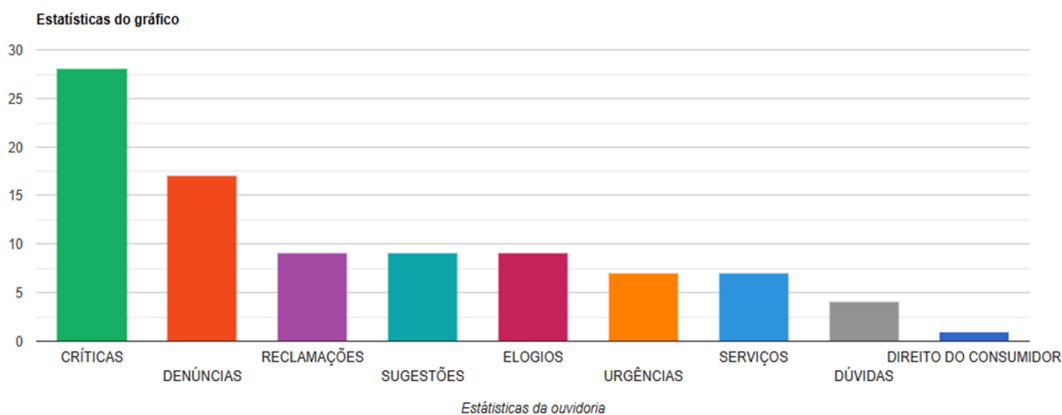
### **SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA SESA (OUVIDOR SUS/ CEARÁ TRANSPARENTE)**





**Gráficos das manifestações feitas no site do CPSMJN:**  
**[www.cpsmjuazeirodonorte.ce.gov.br /ouvidoria](http://www.cpsmjuazeirodonorte.ce.gov.br/ouvidoria)** (acesso dia 25/01/2024)

Informações da Ouvidoria



PRINT DA TELA DO SITE

Esclarecemos que os dados fornecidos para Ouvidoria Geral serão tratados com respeito à privacidade dos usuários (as). Seguindo a **LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados 13.709**, de 14 de agosto de 2018.

**OBS:** Dados do gráfico acima são somatórios das manifestações registradas em porcentagens do período de 2019 até a data de acesso. Segue abaixo formulário da Ouvidoria disponível no site do CPSMJN:



INSTITUCIONAL ▾ CONSÓRCIADOS ▾ POLOS ▾ TRANSPARÊNCIA ▾ LRF E CONTAS PÚBLICAS ▾ PUBLICAÇÕES ▾ SERVIÇOS ▾ EXAMES ▾

### Formulário para manifestação

Essa é uma manifestação anônima?  
 Sim é anônima.

#### Informações pessoais

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| Nome *                             | Sexo  |
| <input type="text"/>               | <input type="text"/>                              |
| Data de nascimento *               | Grau de Instrução *                               |
| <input type="text"/>               | <input type="text"/>                              |
| Endereço                           | Bairro  |
| <input type="text"/>               | <input type="text"/>                              |
| Estado *                           | Município *                                       |
| <input type="text" value="Ceará"/> | <input type="text" value="SELECIONE UMA CIDADE"/> |
| Email                              | Telefone  |
| <input type="text"/>               | <input type="text"/>                              |

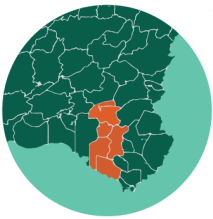




#### Informações da manifestação

|  |                      |
|--|----------------------|
| Secretaria   | Natureza *           |
| <input type="text"/>   | <input type="text"/> |
| Mensagem *   |                      |
| <input type="text"/>   |                      |
| Anexo  |                      |
| <input type="text" value="Escolher Arquivo"/> Nenhum arquivo escolhido |                      |

Esclarecamos que os dados fornecidos acima serão tratados com respeito à sua privacidade, seguindo a LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados 13.709, de 14 de agosto de 2018.



**APRESENTAMOS OS ATENDIMENTOS CONSOLIDADOS DO EXERCÍCIO DE  
 2023:**

|  |  |
|--|--|
|  <p><b>CPSMJN</b><br/>     Consórcio Público de Saúde<br/>     da Microrregião de Juazeiro do Norte</p> |  |
|   | Consultas Especializadas: <b>20.305</b><br>Atendimentos da enfermagem: <b>10.151</b> |
|  | Exames <b>53.299</b> realizados  |
|    | <b>24.263</b> atendimentos   |
|   | <b>19.053</b> pessoas transportados  |
|   | Consultas especializadas Odontologias: <b>9.607</b>                                  |
|  | Radiografia panorâmica: <b>7.250</b><br>Radiografia periapical: <b>2.492</b>         |

Fonte: Relatórios de atendimentos do SIGES, janeiro de 2024.



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O nosso papel, enquanto ouvidoria, é acolher, ouvir, dar celeridade aos encaminhamentos e solicitações para que os cidadãos sejam atendidos em suas expectativas e demandas. Com atendimento humanizado percebemos uma aproximação dos usuários e profissionais gerando melhorias nos resultados dos atendimentos ofertados.

Continuamos usando a pesquisa de satisfação aplicada durante o exercício de 2023.

As manifestações aqui recebidas são encaminhadas aos setores das unidades do CPSMJN para conhecimento e adoção das providências cabíveis e devolvidas a essa Ouvidoria para análise e envio de respostas aos cidadãos. Ressaltamos que todas as nossas manifestações foram respondidas aos cidadãos com o prazo estabelecido pelo Decreto Estadual 30.474, de 29 de outubro de 2012.

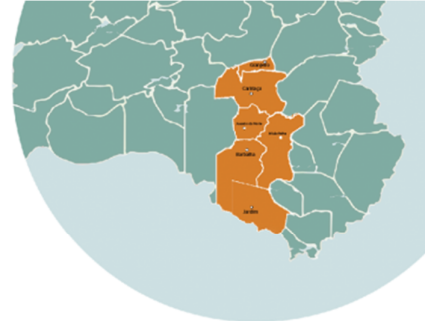
Portanto, ressaltamos a importância do trabalho da ouvidoria no que se refere a uma escuta qualificada e empática diante da população, buscando sempre harmonizar a relação entre o serviço de saúde e o usuário, ademais, podemos afirmar que em conjunto, podemos corrigir erros e esclarecer dúvidas, para assim, ofertar um serviço qualificado para a população dos entes consorciados.

*Arimar Xavier de Sá Bezerra de Menezes*

**Ouvidora Geral do CPSMJN**

Matrícula nº: 0223

Resolução nº: 014/2021

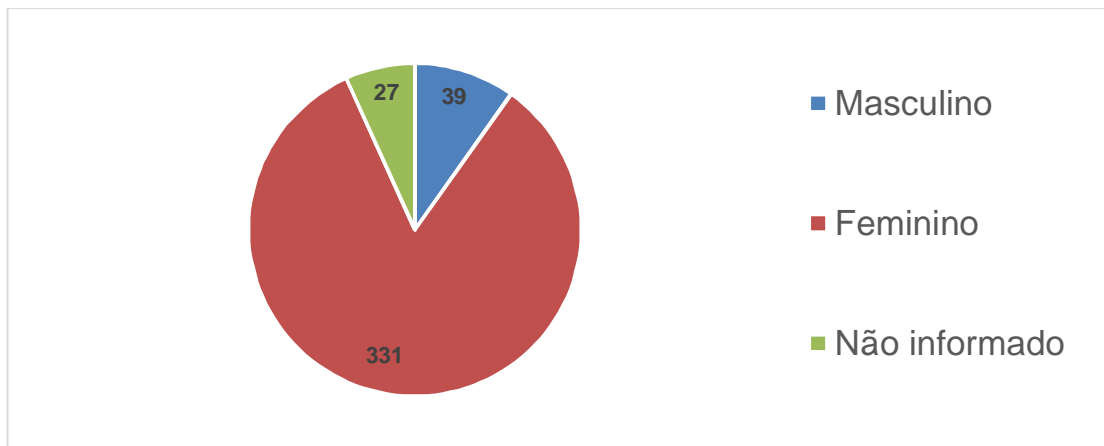


**ANEXO I**

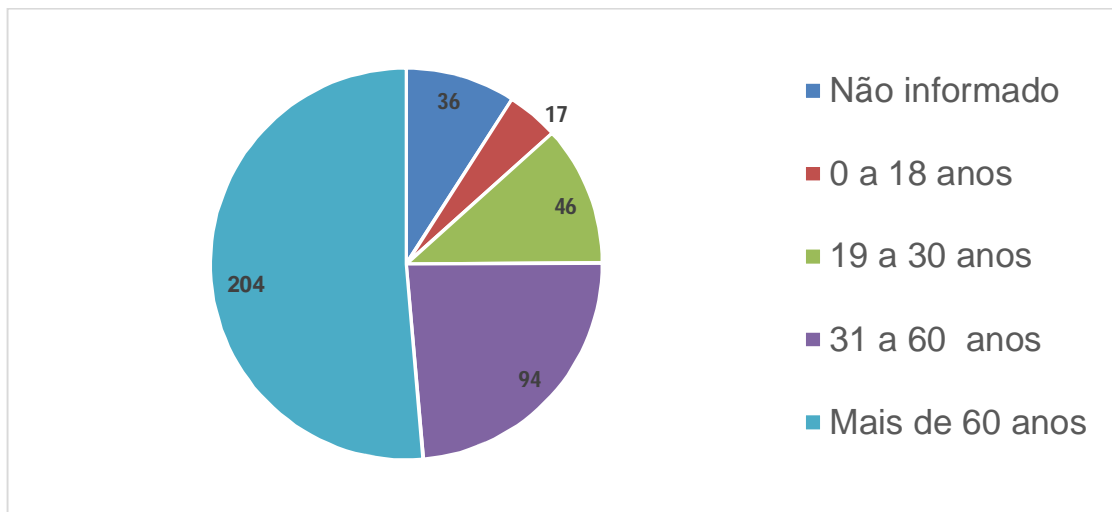
Pesquisa de opinião aplicada no período de: 16/01/2023 a 22/12/2023. Totalizando a participação voluntária de 397 usuários atendidos na **POLICLINICA REGIONAL JOÃO PEREIRA DOS SANTOS, BARBALHA/CE.**

**IDENTIFICAÇÃO:**

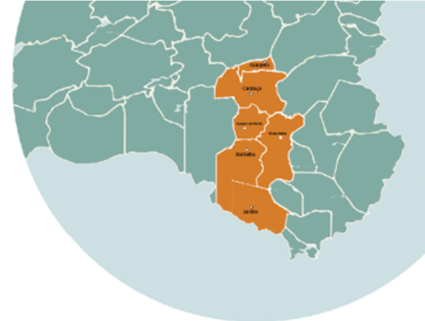
**Sexo:**



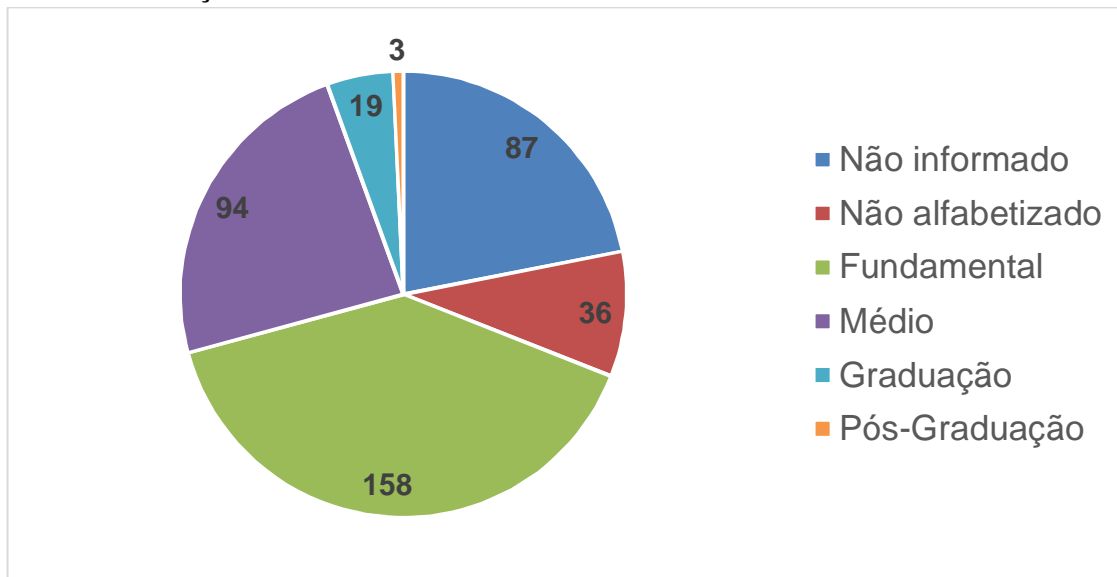
**Idade:**



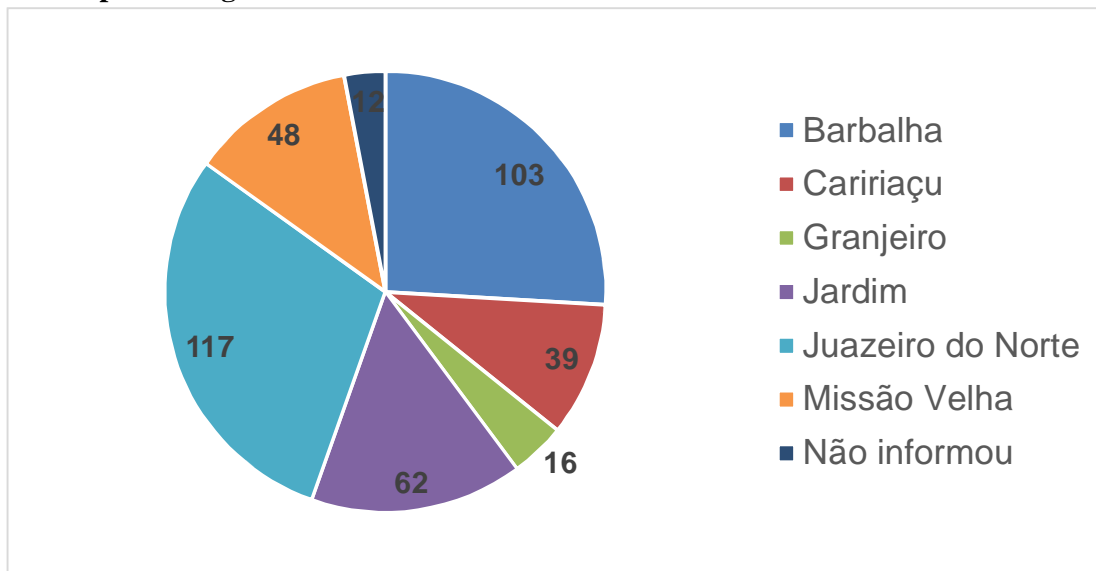


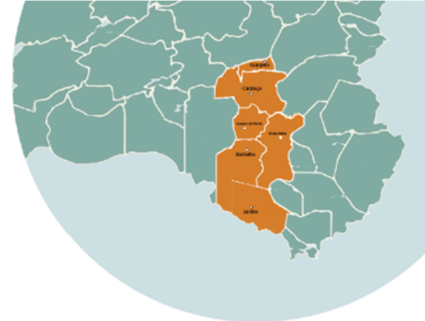


**Grau de instrução:**

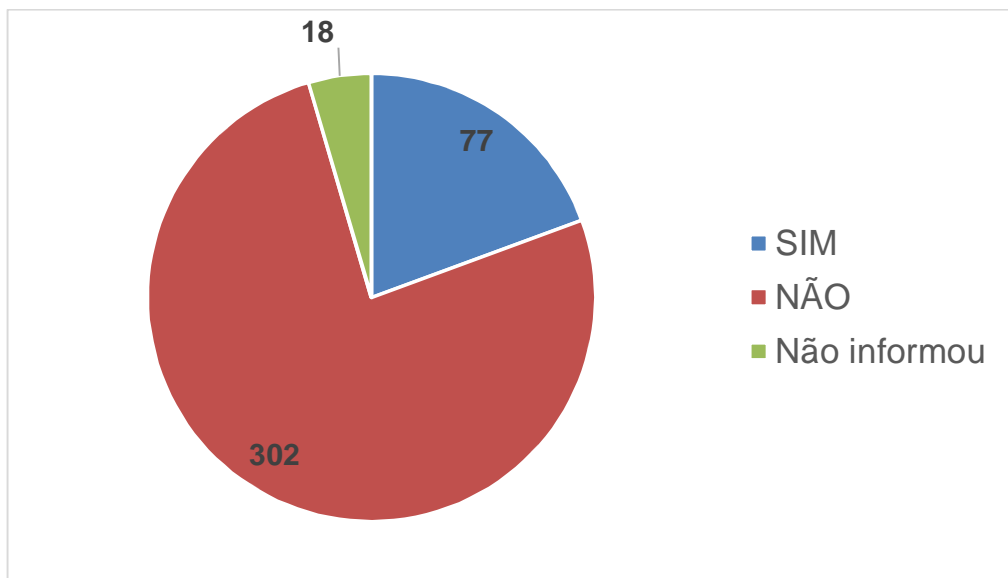


**Município de origem:**

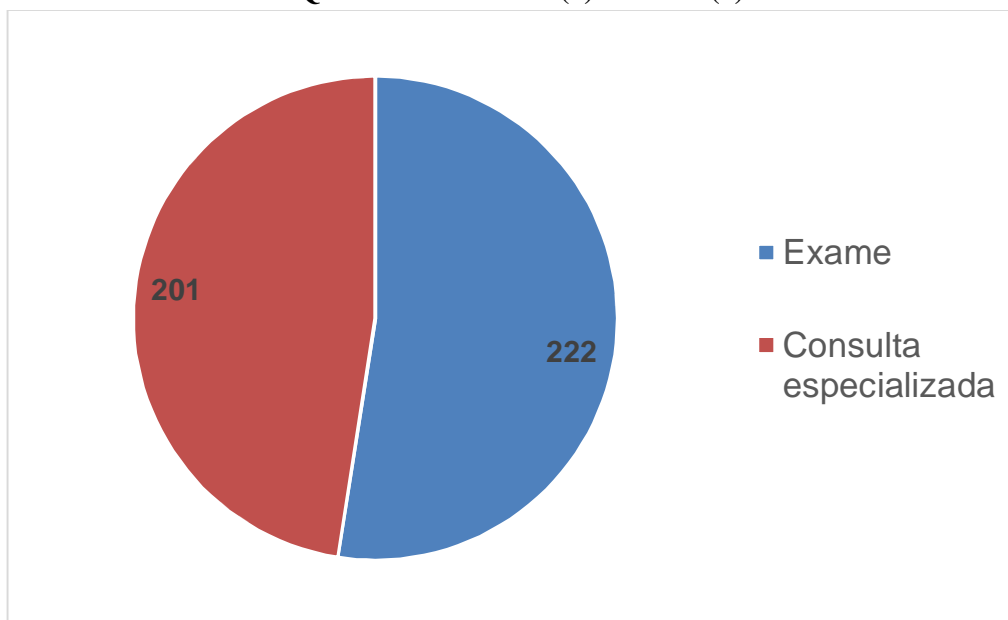


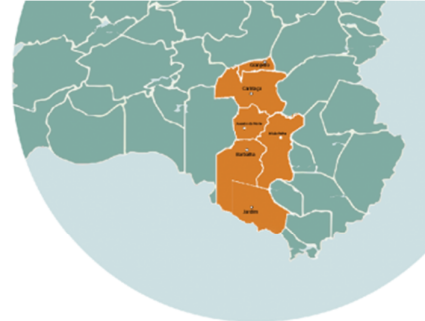


### É o primeiro atendimento da Unidade?

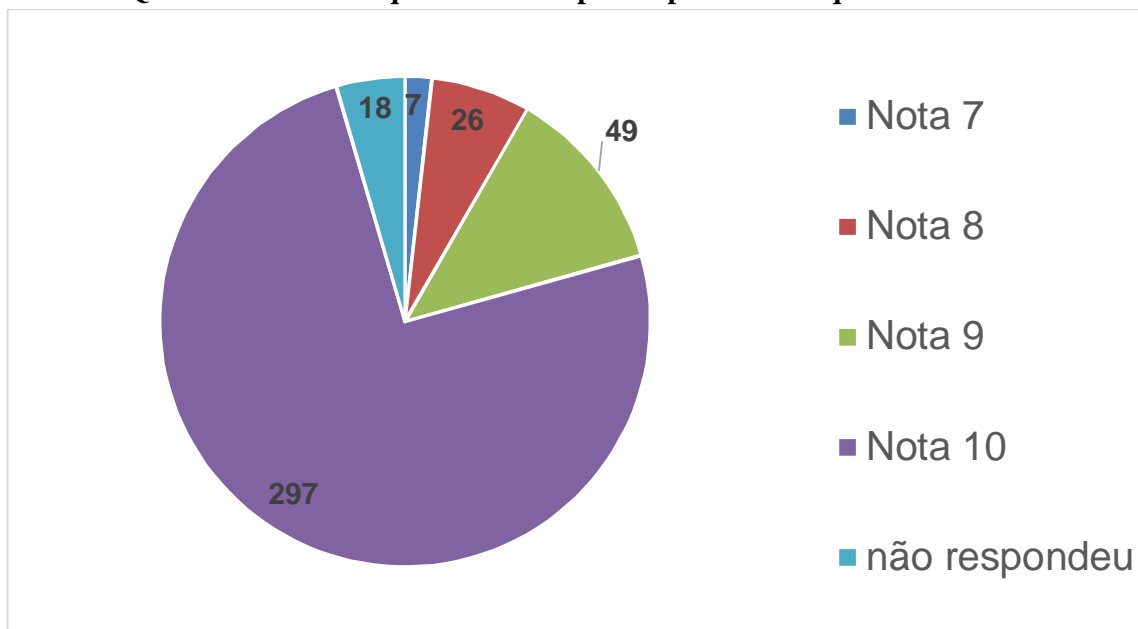


### Qual atendimento o (a) cidadão (ã) realizou?

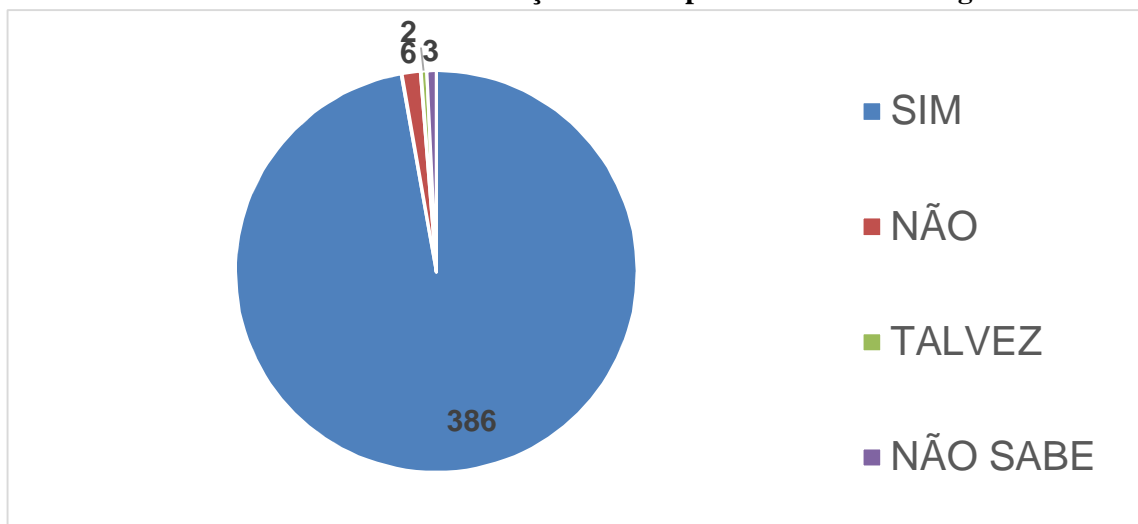




**Qual nota de 0 a 10 que você daria para o profissional que lhe atendeu?**

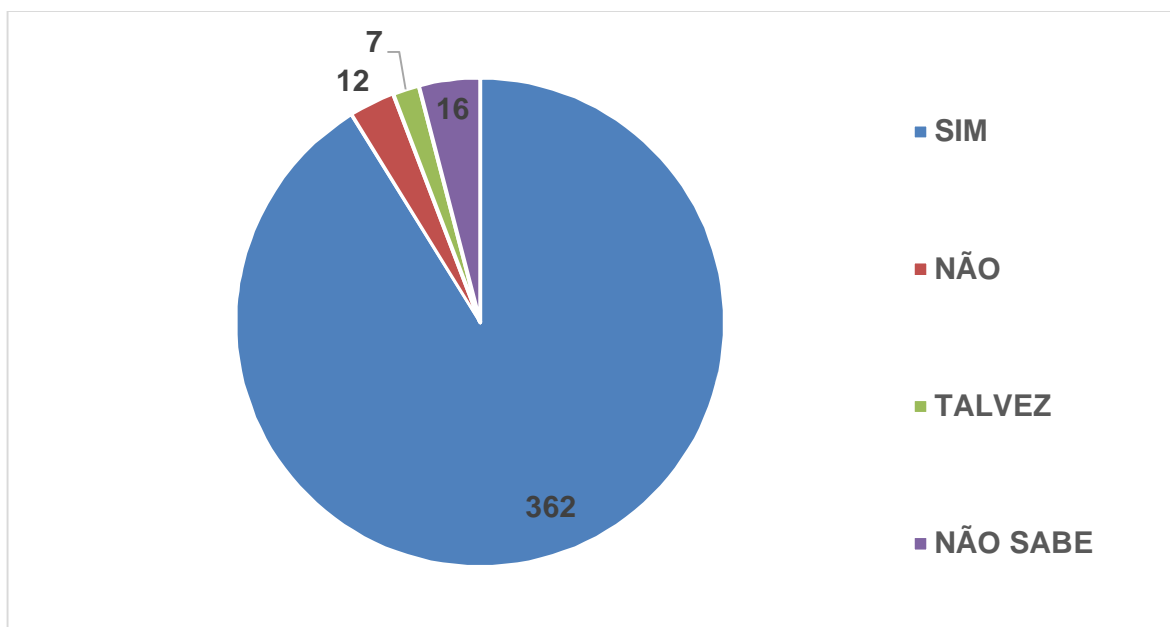


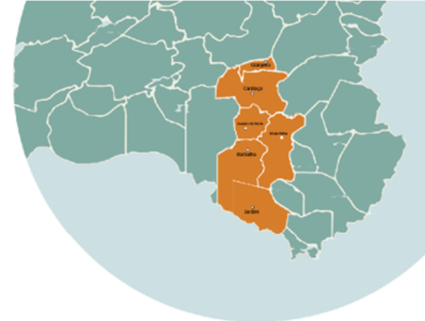
**Você recomendaria esse serviço de saúde para familiares e amigos?**





**Policlínica solucionou ou ajudou no seu diagnóstico de saúde?**





**GESTÃO DE INDICADORES – SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (A)**

| AVALIAÇÃO                                     | RUIM | REGULAR | BOM | ÓTIMO | Não respondeu |
|---|------|---------|-----|-------|---------------|
|   | ☹️   | 😐       | 😊   | 😄     | ?             |
| Entrega das fichas – área externa             | 10   | 13      | 99  | 263   | 12            |
| Atendimento da Recepção                       | 25   | 56      | 167 | 132   | 17            |
| Triagem enfermagem                            | 08   | 13      | 185 | 89    | 102           |
| Profissional de saúde que atendeu             | 01   | 04      | 53  | 318   | 21            |
| Limpeza e organização do ambiente             | 15   | 21      | 285 | 51    | 25            |
| Higiene dos banheiros                         | 61   | 67      | 178 | 59    | 32            |
| Tempo de espera pela vaga do seu município    | 79   | 83      | 134 | 74    | 27            |
| Tempo de espera do atendimento na Policlínica | 41   | 56      | 158 | 127   | 15            |

| TIPO DE TRANSPORTE USADOS PELOS PACIENTES: | PERCENTUAL % |
|--|--------------|
| MOTO                                       | 7,10%        |
| MOTO TÁXI                                  | 3%           |
| NÃO RESPONDEU                              | 10,60%       |
| OUTROS                                     | 9,8%         |
| TRANSPORTE PÚBLICO                         | 22,9%        |
| TRANSPORTE SANITÁRIO                       | 17,40%       |
| UBER                                       | 3%           |
| VEICULO DO MUNICIPIO                       | 16,40%       |
| VEICULO PRÓPRIO                            | 9,80%        |