



CPSMJN
Consórcio Público de Saúde
da Microrregião de Juazeiro do Norte



(PSC) PRESTAÇÃO DE CONTAS DE GESTÃO

PERÍODO DE GESTÃO: 01/01/2023 a 31/12/2023

Exercício Financeiro de 2023

Instrução Normativa nº 03/2013, de 19 de dezembro de 2013. Publicada no Diário Oficial Eletrônico do Tribunal de Contas dos Municípios do Estado do Ceará de 23/12/2013.

Inciso XV	Outros – Relatório Anual Ouvidoria Geral;
------------------	---



CPSMJN
Conselho Público de Saúde
da Microrregião de Juazeiro do Norte



Relatório Anual

OUVIDORIA GERAL

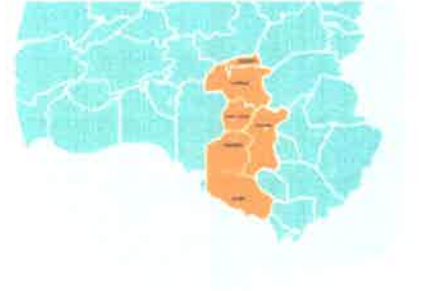
ANO: 2023

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, Caririáçu, 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; Caririáçu 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



CPSMJN
Conselho Público de Saúde
da Microrregião de Juazeiro do Norte

OUVIDORIA GERAL



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*



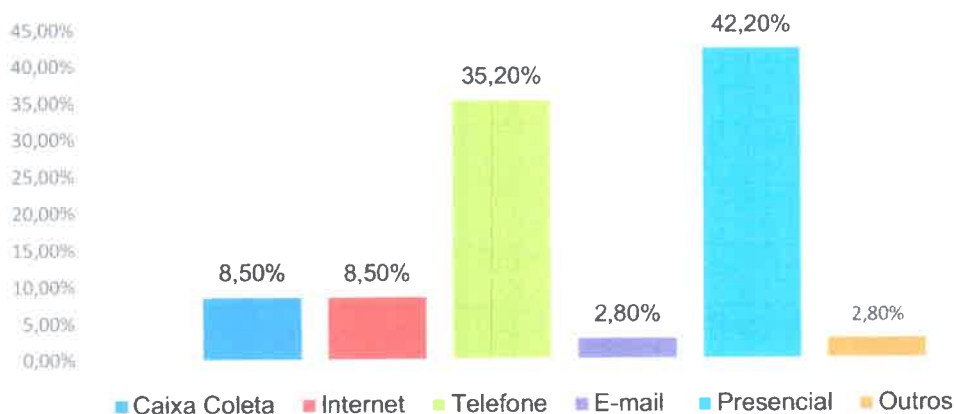
CANAIS E MEIOS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA DO CPSMJN NO EXERCÍCIO DE 2023:

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 \(cearatransparente.ce.gov.br\)](http://cearatransparente.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.

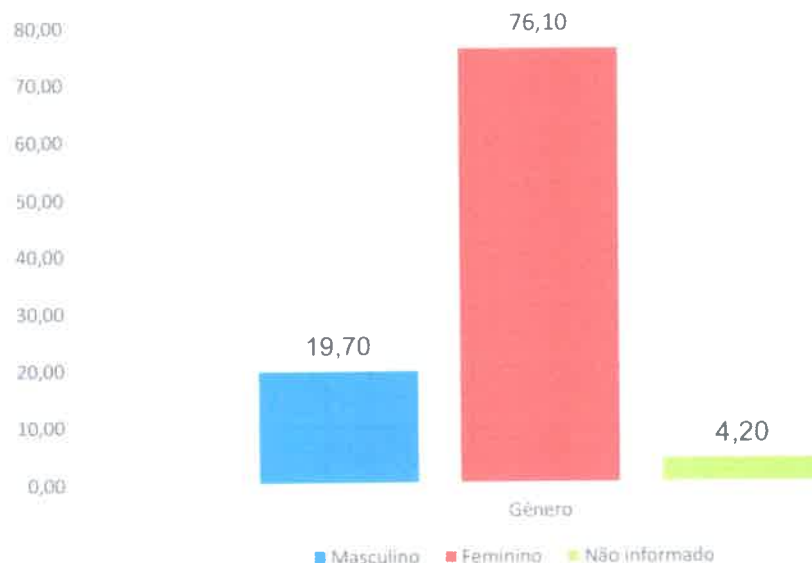




GRÁFICO 2 - FAIXA ETÁRIA DOS USUÁRIOS DAS MANIFESTAÇÕES DE 2023

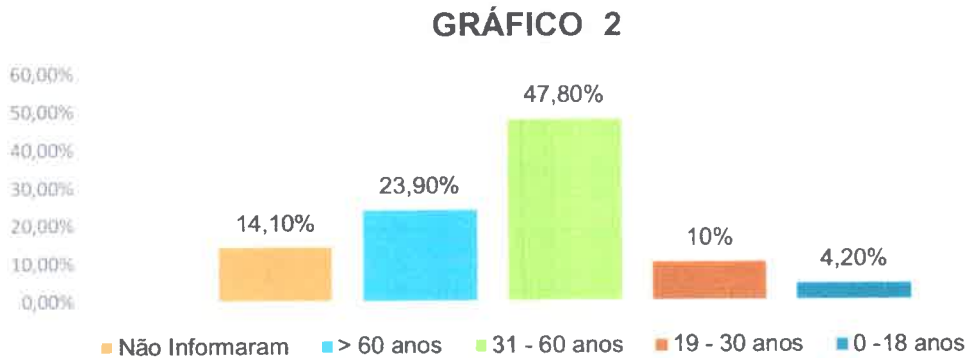


GRÁFICO 3 - GRAU DE INSTRUÇÃO (ESCOLARIDADE) DOS USUÁRIOS DAS MANIFESTAÇÕES

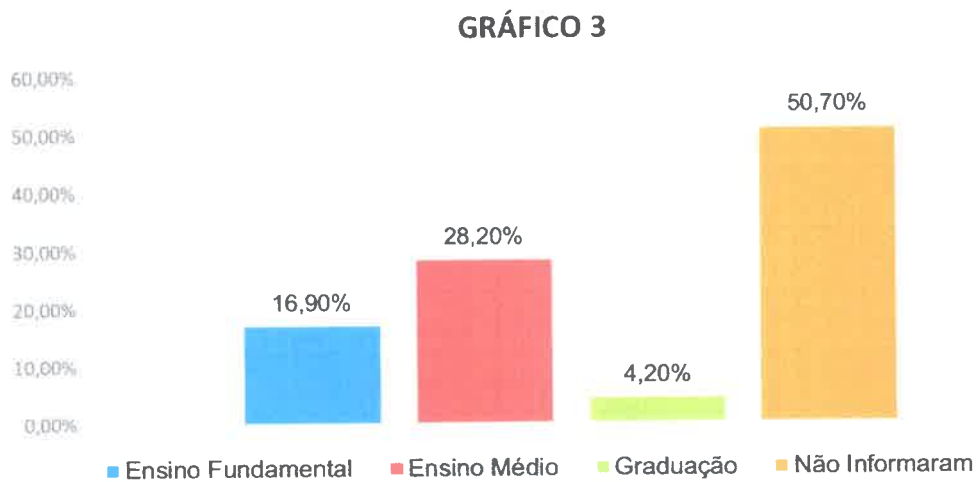




GRÁFICO 4 – MUNICÍPIO DE RESIDÊNCIA DOS USUÁRIOS

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 4

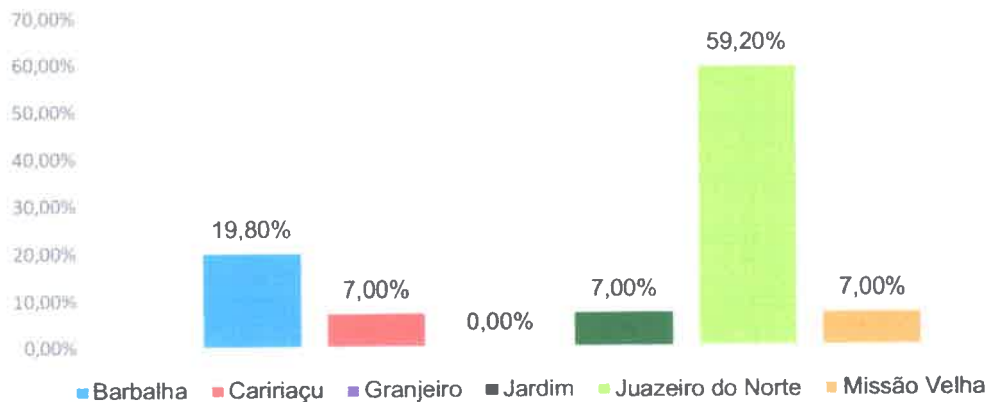




GRÁFICO 5 – CARÁTER DAS MANIFESTAÇÕES

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.

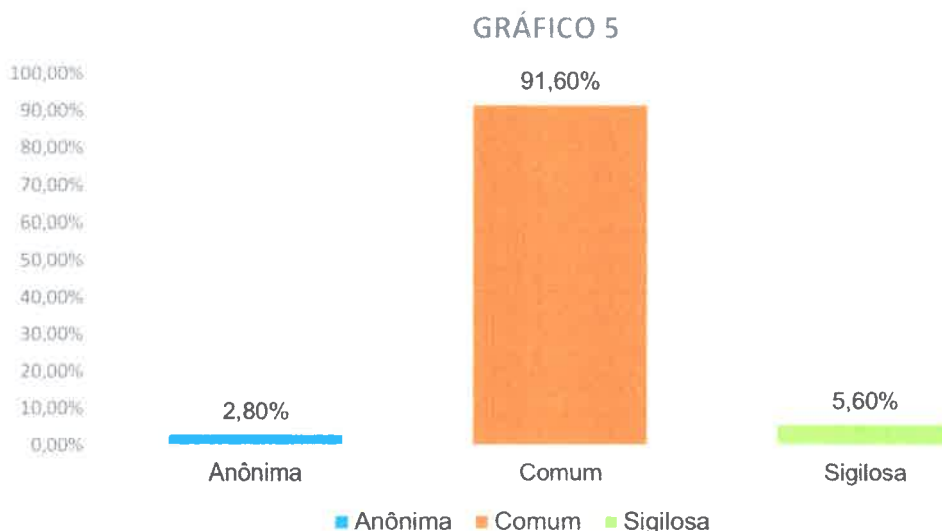




GRÁFICO 6 – CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

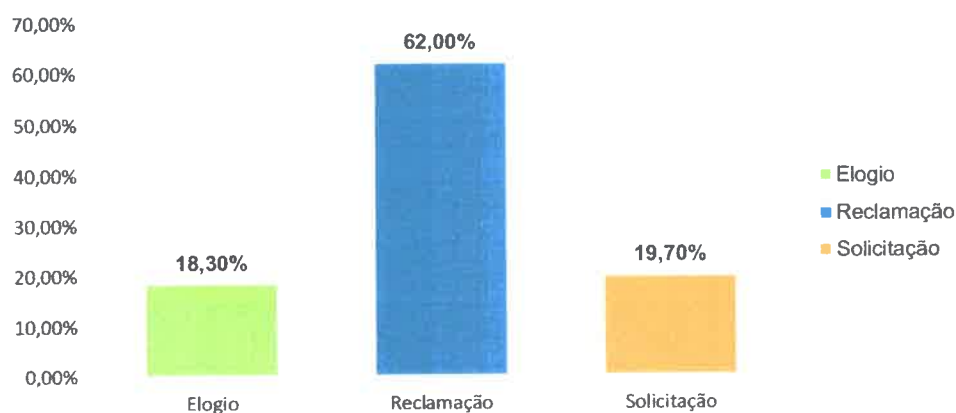
Com relação a classificação das manifestações, obtivemos um percentual maior de reclamações, representado no gráfico com 62%; elogios totalizaram 18,30% e solicitações 19,70%.

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.

GRÁFICO 6

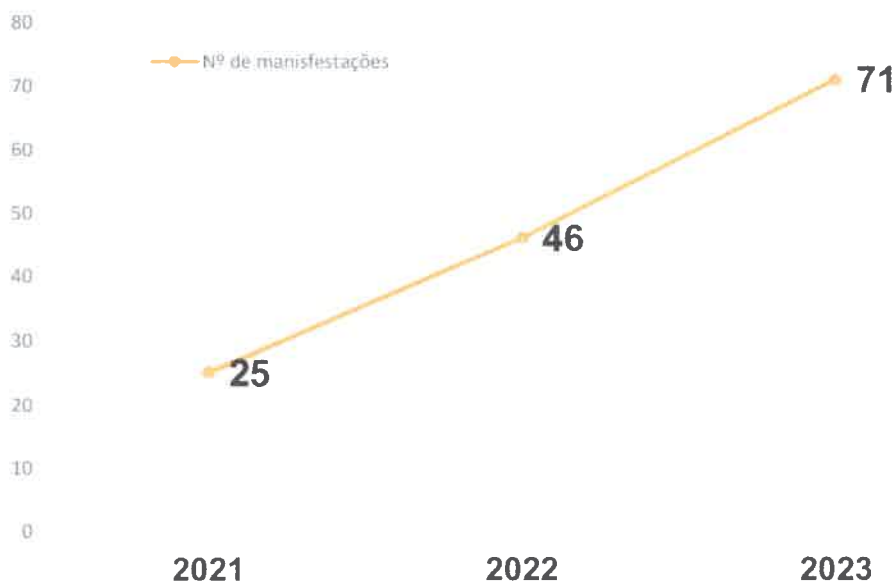




ACÇÕES E CONQUISTAS DA OUVIDORIA GERAL DO CPSMJN - 2023:

- 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;

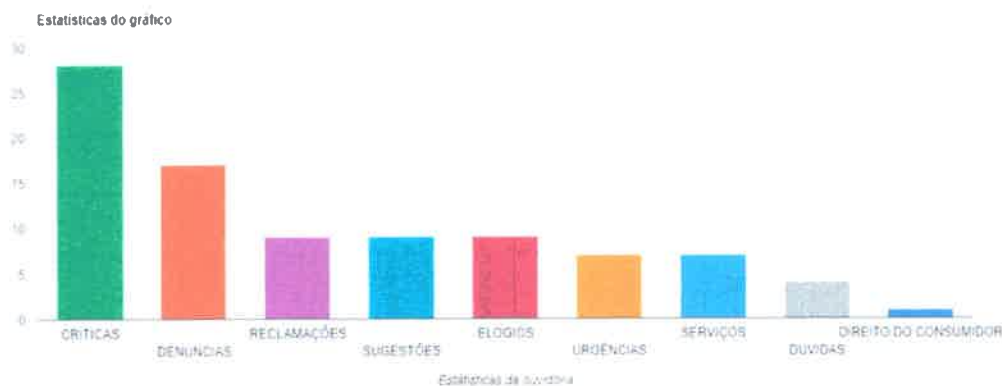
SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA SESA (OUVIDOR SUS/ CEARÁ TRANSPARENTE)





Gráficos das manifestações feitas no site do CPSMJN:
[www.cpsmjazeirodonorte.ce.gov.br /ouvidoria](http://www.cpsmjazeirodonorte.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:



Formulário para manifestação

Essa é uma manifestação anônima?
 Sim Não

<p>Nome *</p> <input type="text"/>	<p>Sexo *</p> <input type="radio"/> Masculino <input type="radio"/> Feminino
<p>Data de nascimento *</p> <input type="text"/>	<p>Drau de instrução *</p> <input type="text"/>
<p>Endereço</p> <input type="text"/>	<p>Bairro</p> <input type="text"/>
<p>Estado *</p> <input type="text" value="Ceará"/>	<p>Município *</p> <input type="text" value="SELECIONE UMA CIDADE"/>
<p>E-mail</p> <input type="text"/>	<p>Telefone</p> <input type="text"/>

<p>Secretaria</p> <input type="text"/>	<p>Informações da manifestação</p> <p>Natureza *</p> <input type="text"/>
<p>Mensagem *</p> <input type="text"/>	<p><input type="text"/></p>

Arquivo:

Esclarecemos 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.



CPSMJN
Consórcio Público de Saúde
da Microrregião de Juazeiro do Norte

**OUVIDORIA
GERAL**



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

 <p>CPSMJN Consórcio Público de Saúde da Microrregião de Juazeiro do Norte</p>	
	Consultas Especializadas: 20.305
	Atendimentos da enfermagem: 10.151
	Exames 53.299 realizados
 <p>CER II CENTRO ESPECIALIZADO EM REABILITAÇÃO POLICLÍNICA JOAO PEREIRA DOS SANTOS</p>	24.263 atendimentos
<p>Transporte Sanitário - STPE</p> 	19.053 pessoas transportados
 <p>Centro de Especialidades Odontológicas Dr. Ticiano Van Den Brule Matos</p>	Consultas especializadas Odontologias: 9.607
	Radiografia panorâmica: 7.250
	Radiografia periapical: 2.492

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



CPSMJN
Consórcio Público de Saúde
da Microrregião de Juazeiro do Norte

**OUVIDORIA
GERAL**



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

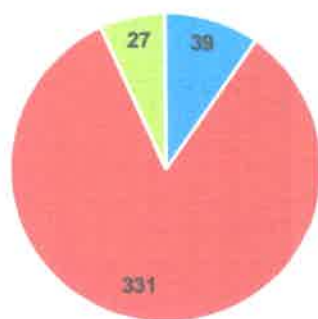


ANEXO I

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.**

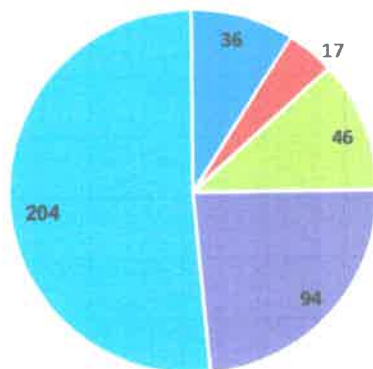
IDENTIFICAÇÃO:

Sexo:



- Masculino
- Feminino
- Não informado

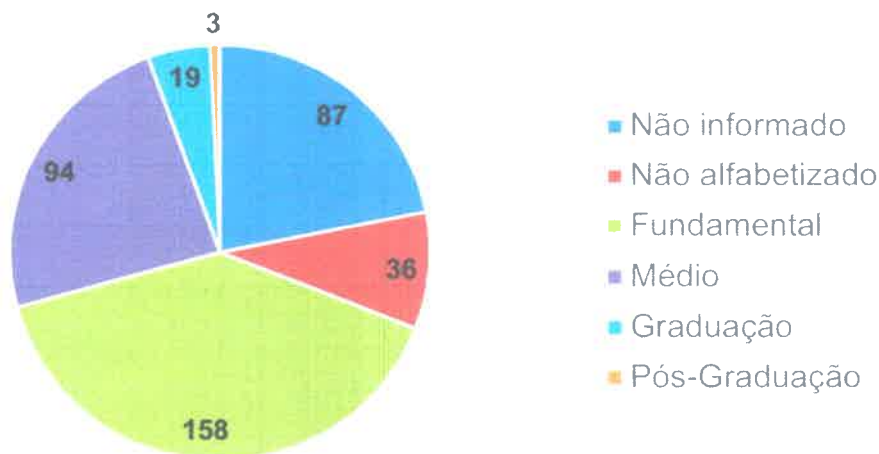
Idade:



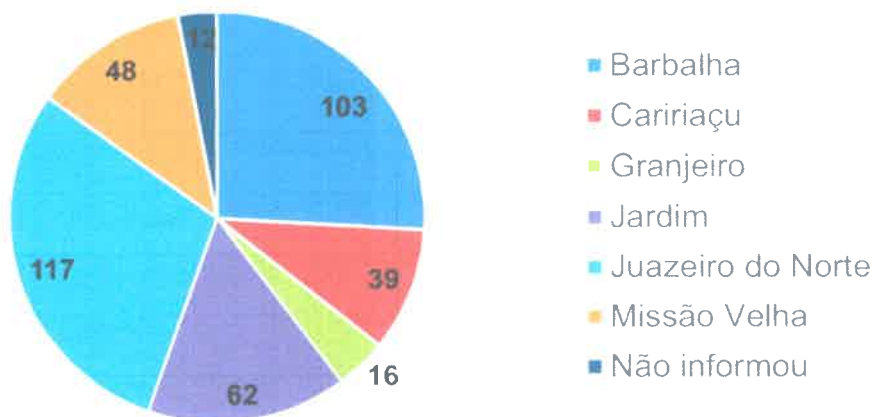
- Não informado
- 0 a 18 anos
- 19 a 30 anos
- 31 a 60 anos
- Mais de 60 anos



Grau de instrução:

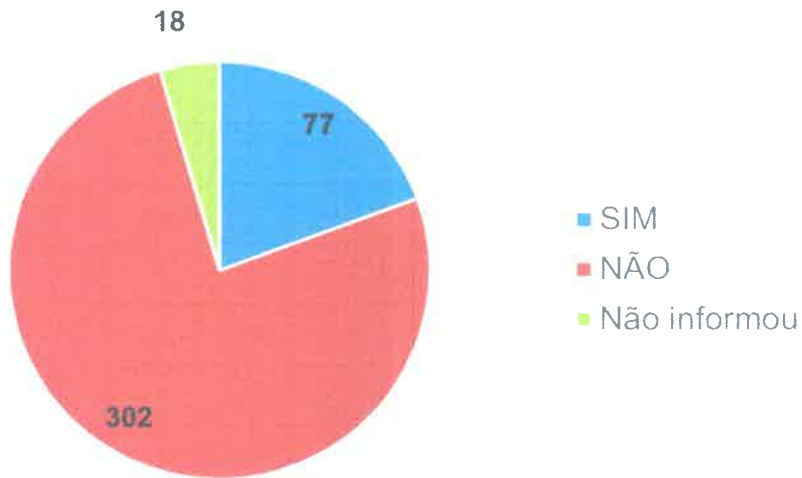


Município de origem:

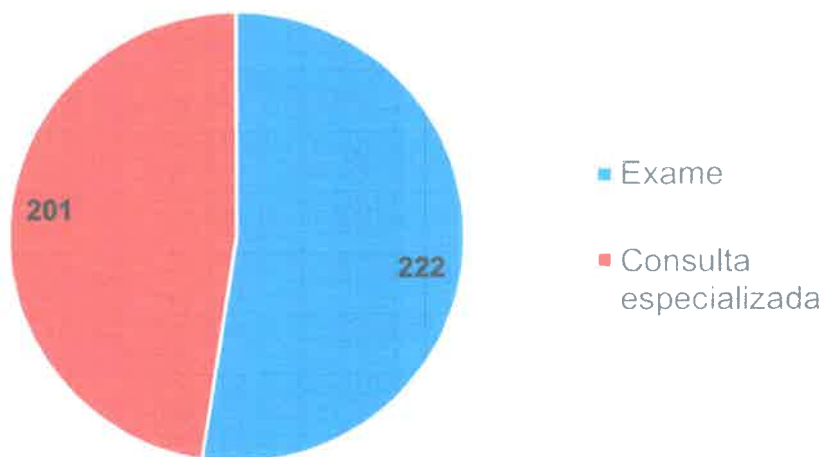


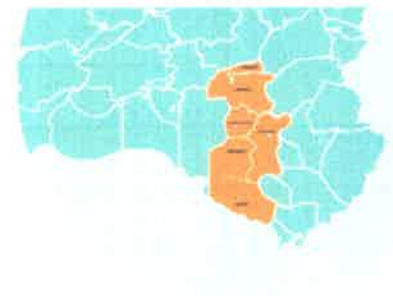


É o primeiro atendimento da Unidade?

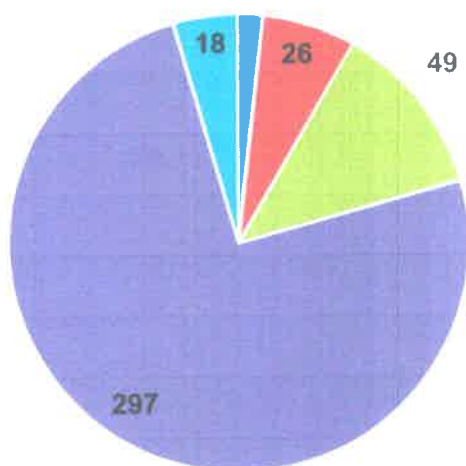


Qual atendimento o (a) cidadão (ã) realizou?



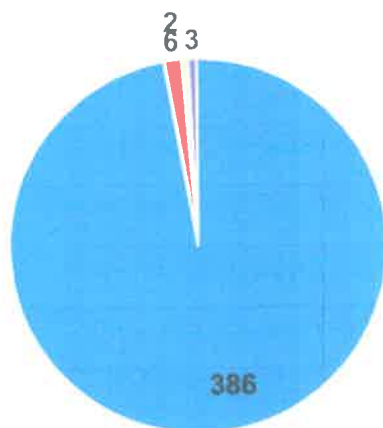


Qual nota de 0 a 10 que você daria para o profissional que lhe atendeu?



- Nota 7
- Nota 8
- Nota 9
- Nota 10
- não respondeu

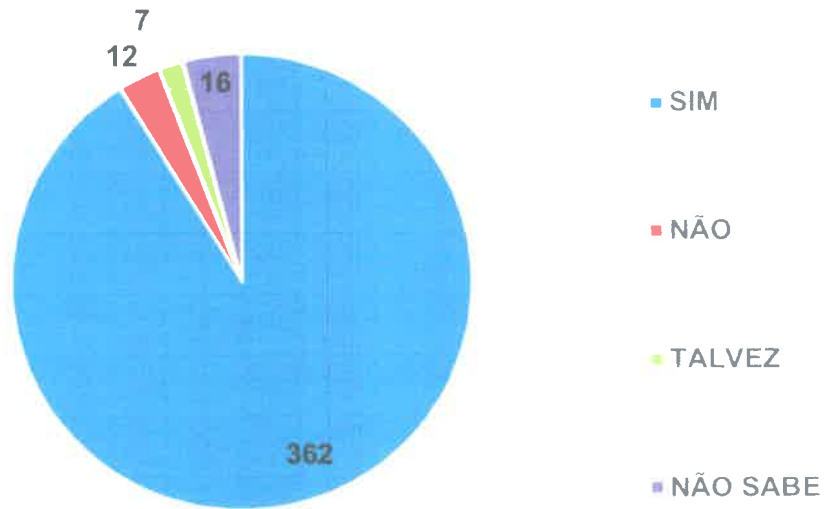
Você recomendaria esse serviço de saúde para familiares e amigos?



- SIM
- NÃO
- TALVEZ
- NÃO SABE



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%