

Policlínica

João Pereira dos Santos

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



**RELATÓRIO DA OUVIDORIA
ANO 2019**

BARBALHA - CE

APRESENTAÇÃO

A Policlínica João Pereira dos Santos, foi implantada em maio de 2014, formado pela parceria do Governo do Estado do Ceará e os Municípios de Barbalha, Caririaçu, Granjeiro, Jardim, Juazeiro do Norte e Missão Velha que compõem a 21ª Microrregião de Saúde de Juazeiro do Norte, sendo administrada pelo Consórcio Público de Saúde.

A Ouvidoria é um canal de mediação entre o poder público e o cidadão, as ouvidorias do SUS são instrumentos de gestão voltados para o aperfeiçoamento da qualidade e da eficácia das ações e serviços prestados pelo Sistema Único de Saúde. Faz parte da Política de Gestão Estratégica e Participativa do SUS – Participa SUS/MS, como um dos componentes responsáveis pela escuta da sociedade para o fortalecimento da construção democrática do SUS.

A Ouvidoria da Policlínica está inserida na Rede de Ouvidorias da Secretaria de Saúde do Estado do Ceará – SESA, vinculada ao Ministério da Saúde.

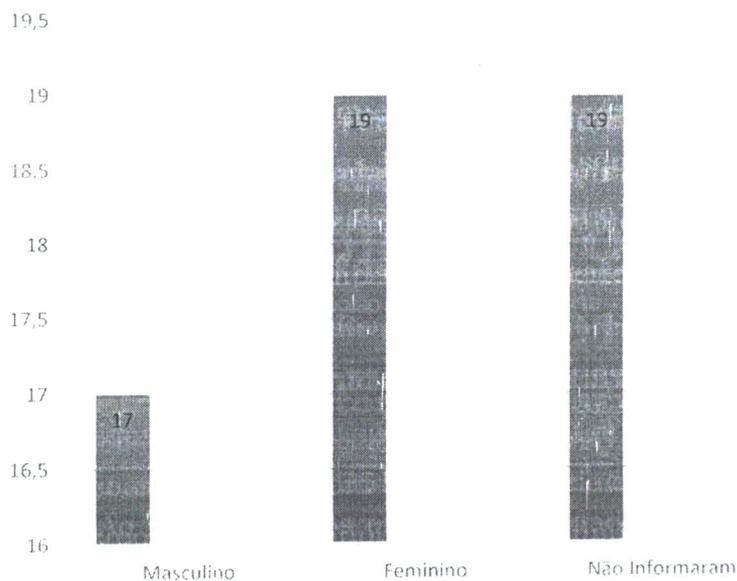
Este relatório tem como objetivo apresentar os resultados do primeiro semestre de 2019, buscando democratizar as informações geradas por esta ouvidoria, possibilitando uma melhor compreensão das nossas ações e serviços prestados aos cidadãos usuários do SUS.

Os dados deste relatório, mostra 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, análise e o retorno das demandas dos cidadãos.

PERFIL DOS USUÁRIOS E MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

Ao identificarmos o perfil dos cidadãos que se manifestaram na ouvidoria, percebemos que as mulheres estão em sua maioria, das 55 manifestações registradas 19 (dezenove) são mulheres, 17 (dezessete) são homens e 19 (dezenove) não informaram o sexo, como registra o gráfico abaixo.

GRÁFICO 1: SEXO

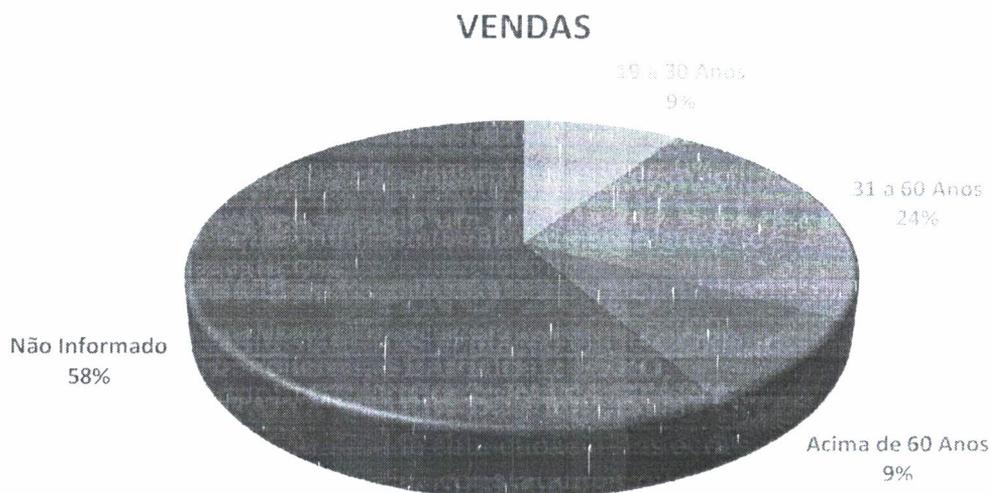


Fonte: Ouvidoria Policlínica Barbalha / 2019

FAIXA ETÁRIA DOS MANIFESTANTES

Quanto à faixa etária, constatamos que a maioria dos cidadãos que utilizaram os nossos serviços e se manifestaram na ouvidoria, não informaram a sua faixa etária totalizando 58%, os demais manifestantes, estão entre 19 a 30 anos de idade totalizando 9% dos usuários, 31 a 60 anos de idade, representando um total de 24%; e os que estão à cima de 60 anos totalizaram 9%.

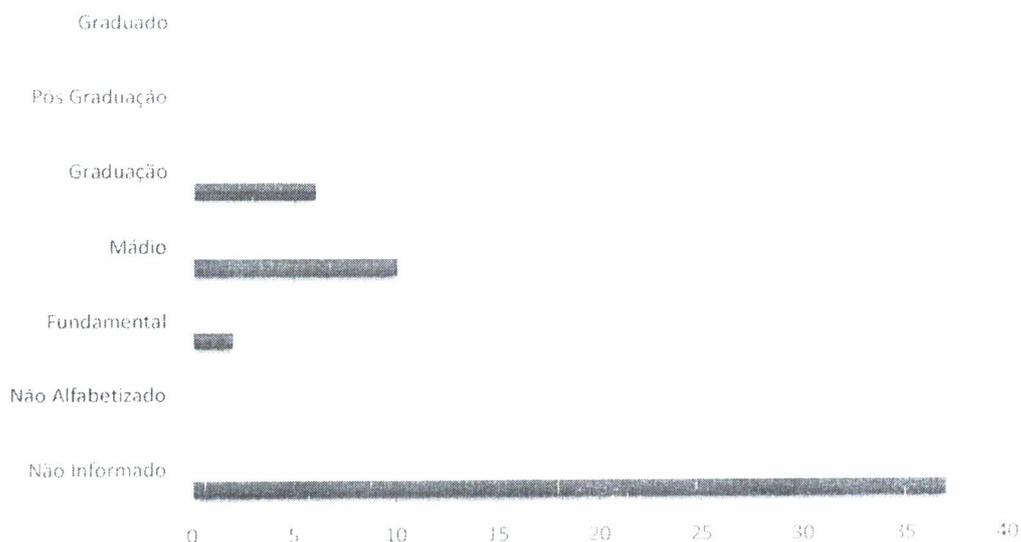
GRÁFICO 2: FAIXA ETÁRIA



GRAU DE INSTRUÇÃO DOS MANIFESTANTES

Com relação ao grau de instrução, percebemos que a maioria dos cidadãos que se manifestaram, 37 (trinta e sete) não informaram seu grau de escolaridade, já os que possuem ensino médio 10 (dez), graduação 6 (seis) e fundamental 2 (dois) se manifestaram e os não alfabetizado, pós-graduação e graduado não houve manifestações.

GRÁFICO 3 – GRAU DE INSTRUÇÃO



Fonte: Ouvidoria Policlínica Barbalha / 2019

Policlínica

João Pereira dos Santos

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

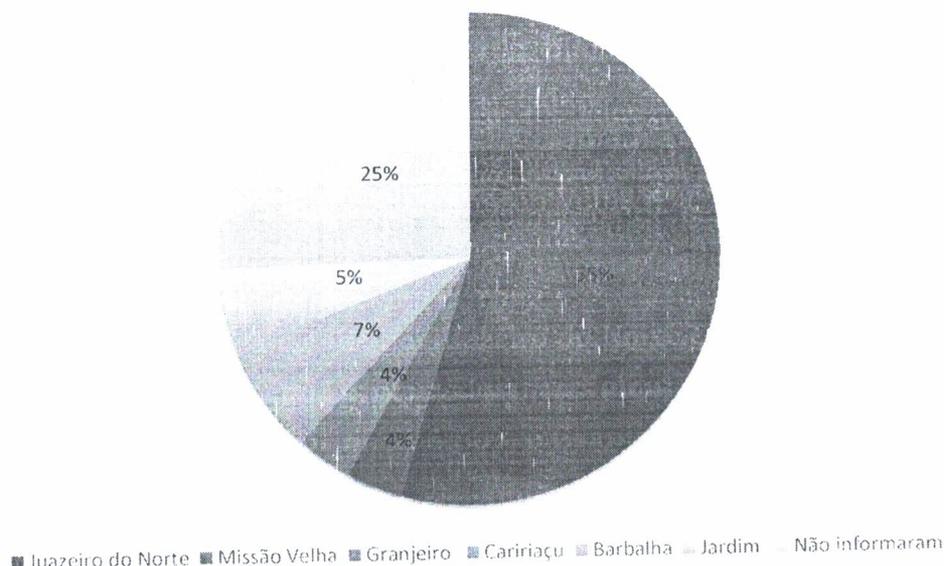


O Consórcio Público de Saúde da Microrregião de Juazeiro do Norte é formado por 6 (seis) municípios. Vale ressaltar que de acordo com a pactuação, a distribuição dos atendimentos de serviços é feito tendo como base a população dos municípios contemplados.

Dessa forma, a cidade de Juazeiro do Norte é contemplada com o total de 63,32% dos serviços ofertados; Barbalha 14,04%; Missão Velha 8,49%; Jardim 6,55%; Caririçu 6,50% e Granjeiro 1,10%.

O gráfico abaixo, demonstra a maioria dos cidadãos que se manifestaram, 30 (trinta) são da cidade de Juazeiro do Norte representando 55%, 4 (quatro) de Barbalha 7%, 3 (três) de Jardim 5%, 2 (dois) de Caririçu 4%, 2 (dois) de Missão Velha 4%, e 14 (quatorze) 25% não informaram a sua localidade.

GRÁFICO 4 – MUNICÍPIOS

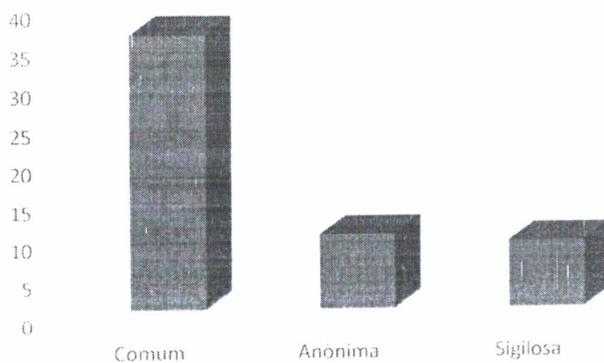


Fonte: Ouvidoria Policlínica Barbalha / 2019

CARÁTER DAS MANIFESTAÇÕES

Ao se manifestar na ouvidoria, o cidadão (ã) pode optar por manter sua identidade no anonimato, entretanto, obtivemos 36 (trinta e seis) de manifestações comuns, 10 (dez) anônimas e 9 (nove) sigilosas.

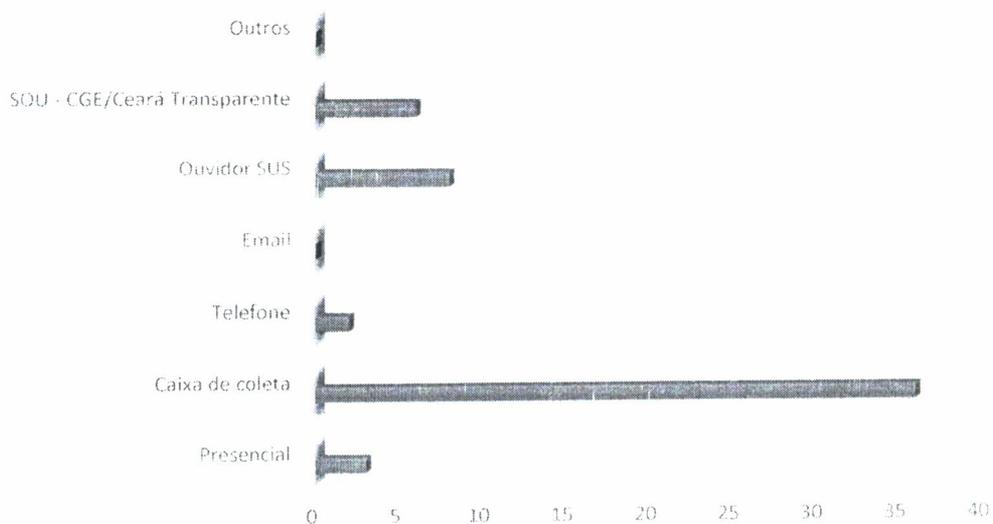
GRÁFICO 5



MEIOS OU CANAIS DE ENTRADAS

Os cidadãos podem se manifestar de forma presencial, bem como através de e-mail, cartas, telefones, caixas de coletas e pelos sites do Portal da Transparência e OUVIDOR/SUS. Percebe-se que o cidadão opta por se manifestar nas caixas de coletas representando 36 (trinta e seis) manifestações, bem como em relação ao site Ceará Transparente-SOU-CGE 6 (seis) manifestações e pelo OUVIDOR/SUS tivemos 8 (oito), presencial 3 (três) e por telefone 2 (duas).

GRÁFICO 6

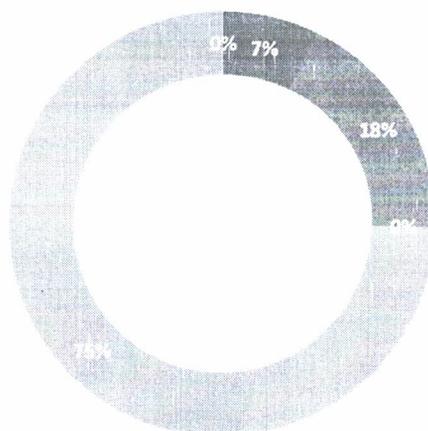


CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Com relação a classificação das manifestações, obtivemos um maior percentual em reclamações, representando 75%; tendo 18% de elogios; 4% sugestões; 0% orientações; solicitação 0% e denúncia 0%.

Foram passivos das reclamações alguns funcionários com atrasos nos atendimentos, e ao mesmo tempo os elogios a favor de atendimentos e acolhimento aos usuários.

GRÁFICO 7



■ Orientação / Informação ■ Sugestão ■ Elogio ■ Solicitação ■ Reclamação ■ Denúncia

Fonte: Ouvidoria Policlínica Barbalha / 2019

Apesar de alguns usuários manifestarem o não contentamento com alguma forma de atendimento, foi visível que os pontos negativos a cada mês são superados, pois adotamos medidas para minimizar os problemas detectados. Prestamos informações mais objetivas que possibilitam mudanças positivas aos cidadãos, sobretudo nas respostas das suas demandas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os dados disponibilizados neste relatório nos auxiliaram a identificar que a maioria de cidadãos (ãs) que se manifestaram no período mencionado foram mulheres.

Quanto a faixa etária, o maior percentual foi de pessoas que não informaram a idade, representando um total de 58%; com relação a escolaridade 37% não informaram o grau de instrução.

As manifestações foram em sua maioria comuns, representando um total de 36 manifestações realizadas. Por meio ou canais de entrada obtivemos na totalidade 55 (cinquenta e cinco) manifestações, destas 36 (trinta e seis) em caixas de coletas.

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 veio com 18%, colocado assim como segundo tipo de manifestações mais utilizado.

As manifestações aqui recebidas são encaminhadas aos setores responsáveis para conhecimento e adoção das providências cabíveis, e devolvidas a essa instância, 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.

Barbalha, 20 de janeiro de 2020.



ROSA MARIA SOBREIRA DE SOUSA

Ouvidora da Policlínica de Barbalha