

Policlínica

João Pereira dos Santos

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



RELATÓRIO DA OUVIDORIA ANO 2020

BARBALHA – CE

Policlínica

João Pereira dos Santos

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



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, Caririçu, Granjeiro, Jardim, Juazeiro do Norte e Missão Velha que compõem a 21ª Microrregião de Saúde de Juazeiro do Norte. É 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.

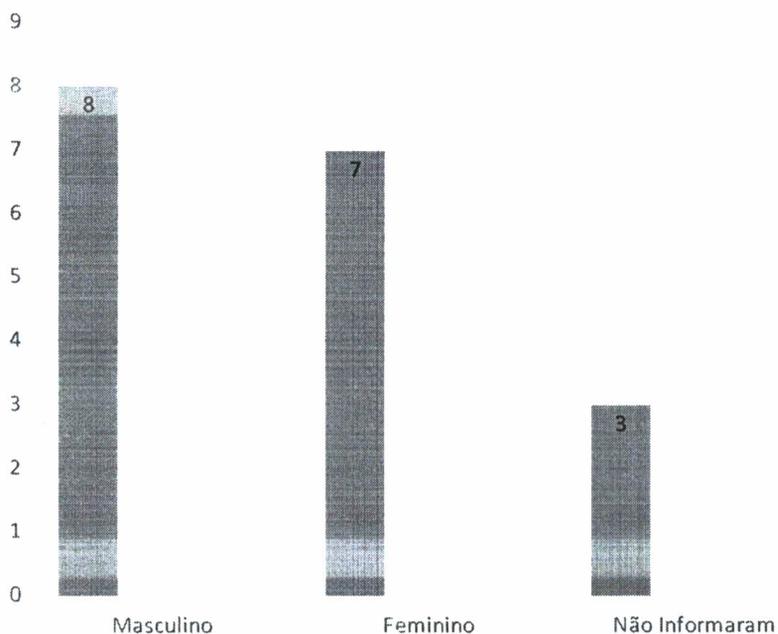
A Ouvidoria da Policlínica está inserida na Rede de Ouvidorias da Secretaria de Saúde do Estado do Ceará – SESA, vinculada ao Ministério da Saúde.

Este relatório tem como objetivo apresentar os resultados das manifestações de 2020. Na busca de democratizar as informações geradas por esta ouvidoria, possibilitando assim uma melhor compreensão das ações e serviços prestados aos cidadãos usuários do SUS.

Os dados deste relatório, mostra de maneira clara os resultados, na busca de fortalecer o trabalho da ouvidoria.

PERFIL DOS USUÁRIOS E MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

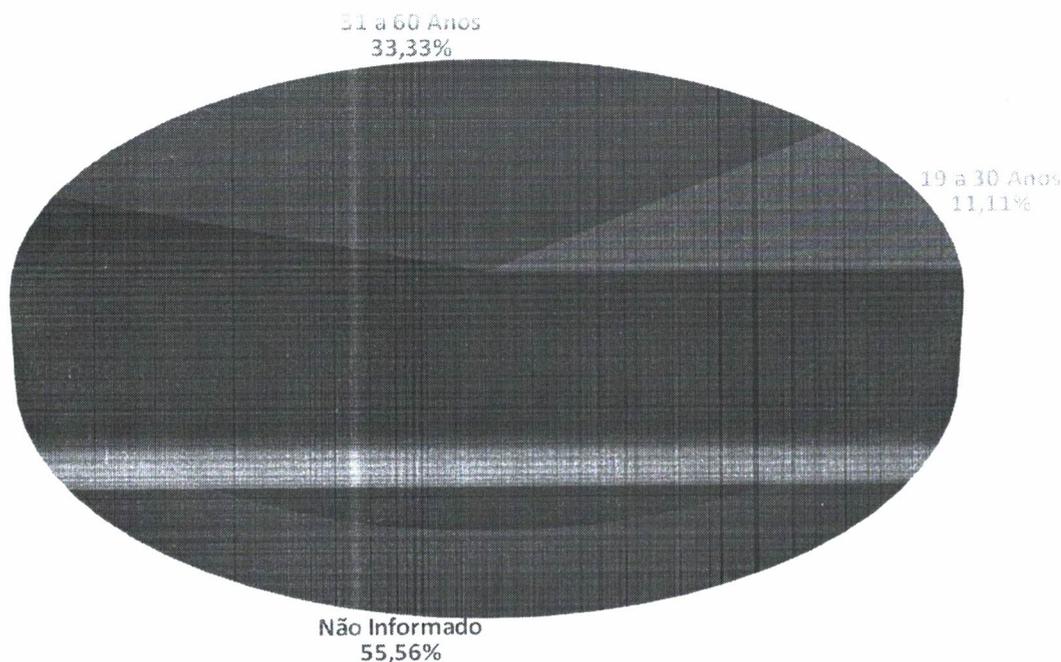
GRÁFICO 1: SEXO



Fonte: Ouvidoria Policlínica Barbalha / 2020.

Ao analisarmos as manifestações, identificamos o perfil dos cidadãos que se manifestaram na ouvidoria. Recebemos 18 manifestações, sendo 8 do sexo masculino , 7 do sexo feminino e 3 não informaram o sexo como registra o gráfico à cima.

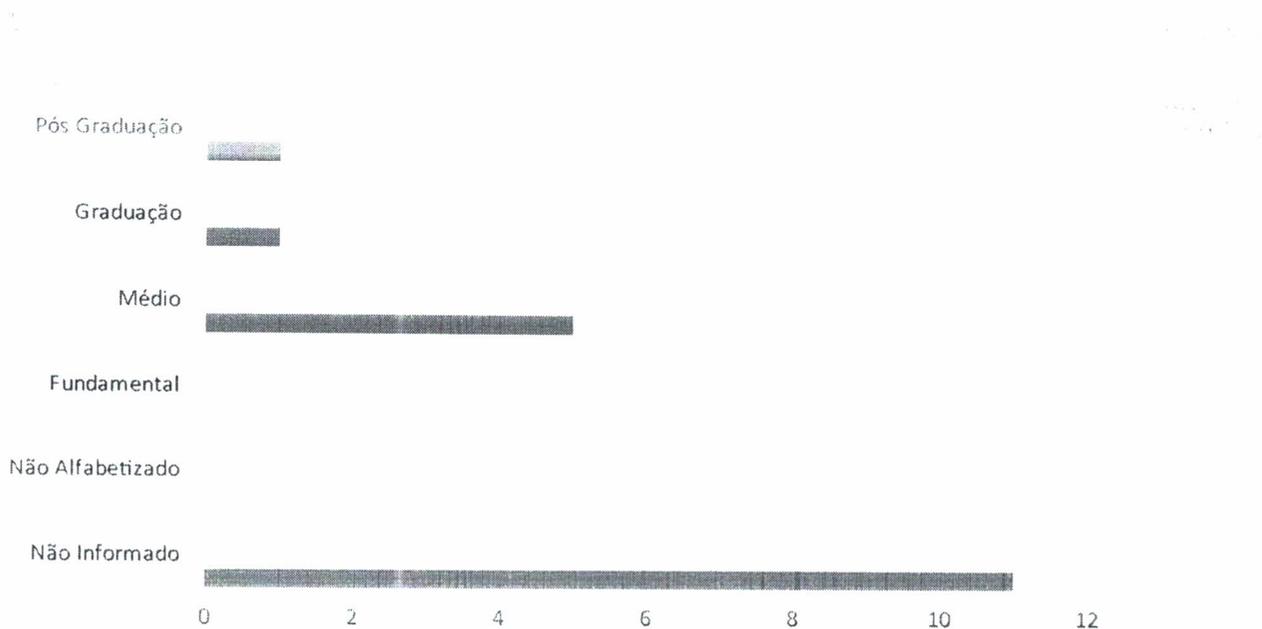
GRÁFICO 2: FAIXA ETÁRIA



Fonte: Ouvidoria Policlínica Barbalha / 2020.

Ao analisarmos os dados do gráfico à cima, constatamos que 10 dos cidadãos que utilizaram os nossos serviços e se manifestaram na ouvidoria, não informaram a sua faixa etária, totalizando 55,56%. Os demais manifestantes estão entre 19 a 30 anos de idade, sendo 2 que representa um total de 11,11%, e entre 31 a 60 anos de idade, 6 representando um total de 33,33%.

GRÁFICO 3 : GRAU DE INSTRUÇÃO



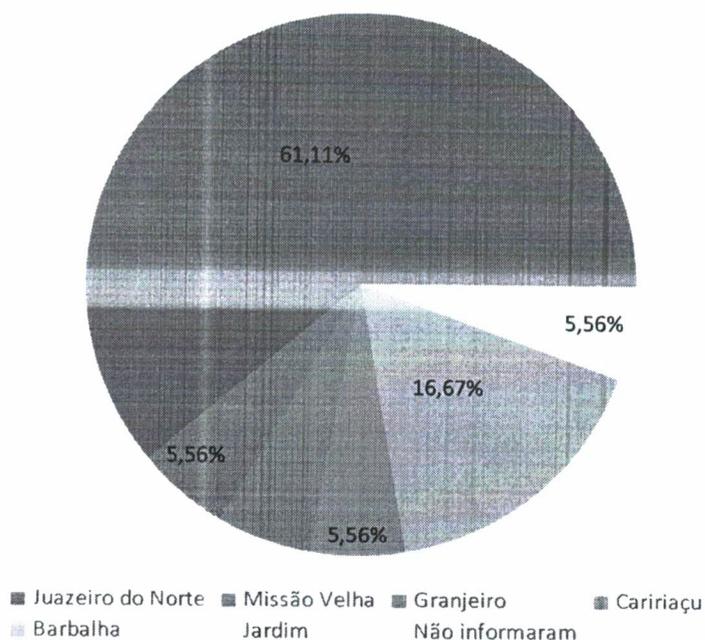
Fonte: Ouvidoria Policlínica Barbalha / 2020.

Com relação ao grau de instrução, observamos que da maioria dos cidadãos que se manifestaram, 11 não informaram seu grau de escolaridade, já os que possuem ensino médio 5, graduação 1 e pós-graduado 1. Não havendo manifestações do grupo dos não alfabetizados e dos de ensino fundamental de acordo com o gráfico à cima.

O Consórcio Público de Saúde da Microrregião de Juazeiro do Norte é formado por 6 municípios. Vale ressaltar que de acordo com a pactuação, a distribuição 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%; Caririaçu 6,50% e Granjeiro 1,10%.

GRÁFICO 4 : MUNICÍPIOS



Fonte: Ouvidoria Policlínica Barbalha / 2020.

O gráfico à cima, demonstra que a maioria dos cidadãos que se manifestaram, 11 são da cidade de Juazeiro do Norte representando 61,11%, 3 de Barbalha 16,67%, 0 de Jardim 0%, 1 de Caririaçu 5,56%, 1 de Missão Velha 5,56%, 1 Granjeiro e 1 5,56% não informou a sua localidade.

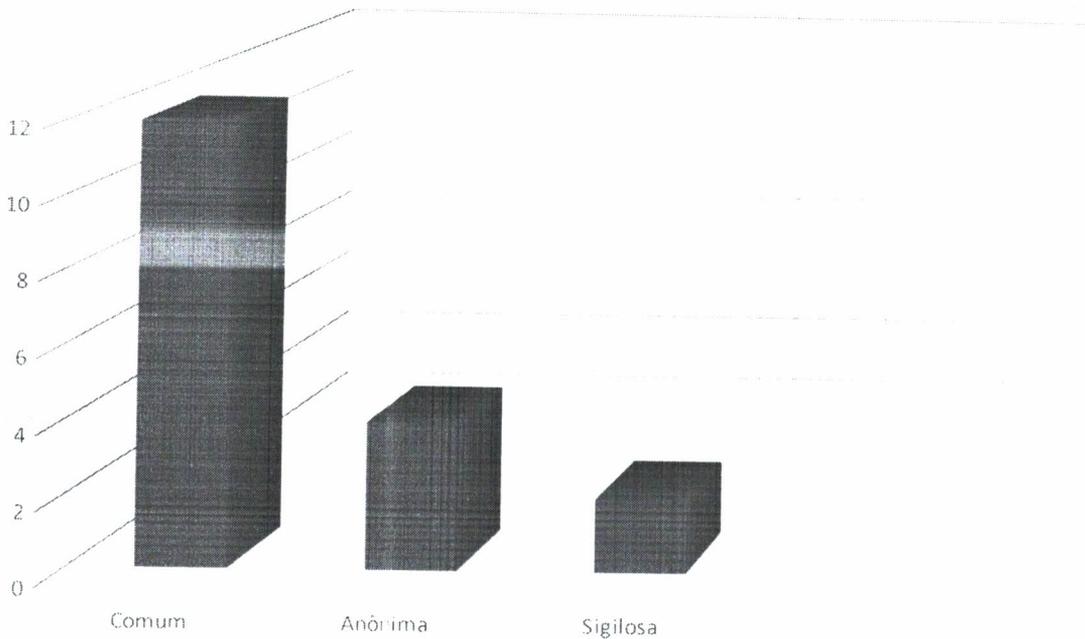
Policlínica

João Pereira dos Santos

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



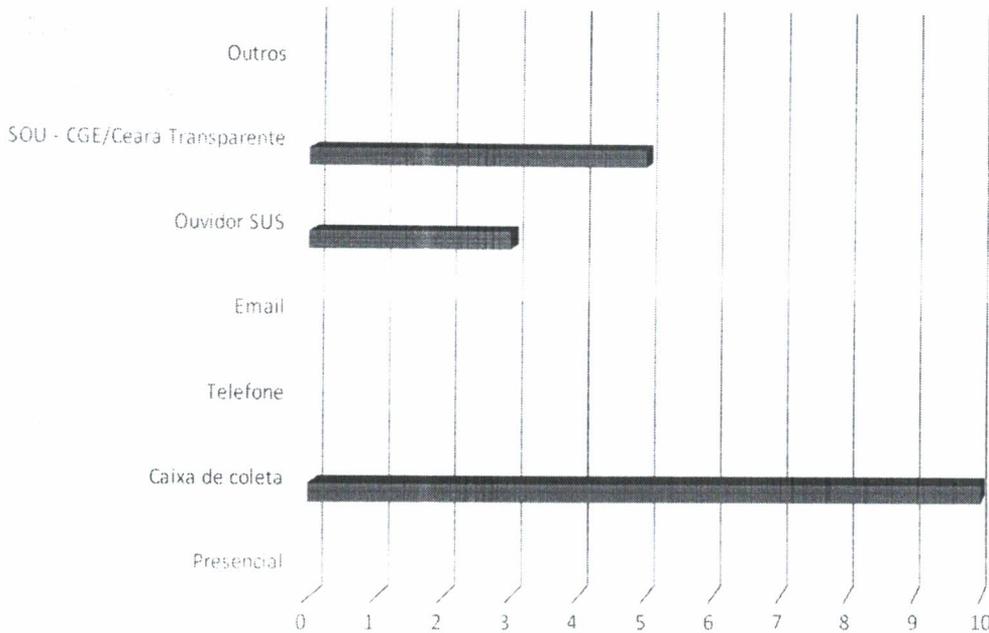
GRÁFICO 5: CARÁTER



Fonte: Ouvidoria Policlínica Barbalha / 2020.

Ao se manifestar na ouvidoria, o cidadão (ã) pode optar por manter sua identidade no anonimato, entretanto, obtivemos 12 manifestações comuns, 4 anônimas e 2 sigilosas. Conforme gráfico à cima.

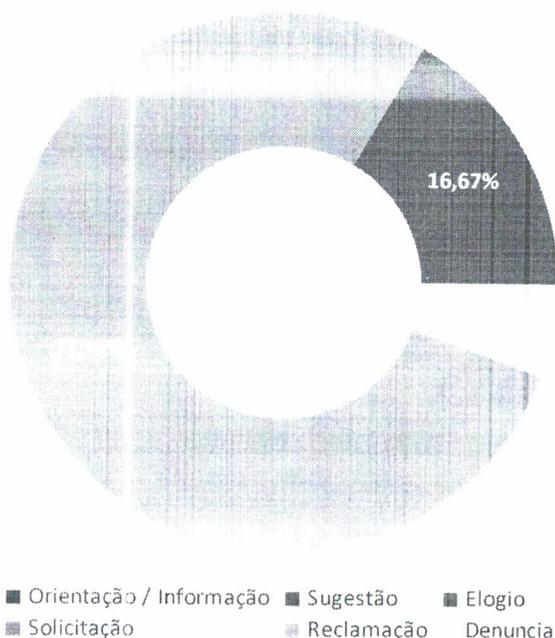
GRÁFICO 6: CANAIS DE ENTRADAS



Fonte: Ouvidoria Policlínica Barbalha / 2020.

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 OUIDOR/SUS. Percebe-se que o cidadão opta por se manifestar nas caixas de coletas representando 10 manifestações, bem como em relação ao site Ceará Transparente-SOU-CGE 5 manifestações e pelo OUIDOR/SUS tivemos 3 ,não houve manifestações por meio presencial e por telefone conforme mostra o gráfico à cima.

GRÁFICO 7: CLASSIFICAÇÃO



Fonte: Ouvidoria Policlínica Barbalha / 2020.

Com relação a classificação das manifestações, obtivemos um maior percentual em reclamações, representando 77,78%; tendo 16,67% de elogios; 0% sugestões; 0% orientações; solicitação 0% e denúncia 5,56%. Foram passivos das reclamações alguns funcionários com atrasos nos atendimentos, e ao mesmo tempo os elogios a favor de atendimentos e acolhimento aos usuários mostrado no gráfico à cima.

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 do sexo masculino.

Quanto a faixa etária, o maior percentual foi de pessoas que não informaram a idade, representando um total de 55,56%; com relação a escolaridade 11 das 18 pessoas não informaram o grau de instrução.

As manifestações foram em sua maioria comuns, representando um total de 12 manifestações realizadas. Por meio ou canais de entrada obtivemos na totalidade 18 manifestações, destas 10 em caixas de coletas.

Apesar de culturalmente os cidadãos utilizarem as ouvidorias na maioria das vezes como canal para reclamação, é visto também que o uso desta se faz para outros tipos de classificações, como os elogios que veio com 16,67%, 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, 10 de fevereiro de 2021.

ROSA MARIA SOBREIRA DE SOUSA
Ouvidora da Policlínica de Barbalha