

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

POLICLÍNICA JOÃO PEREIRA DOS SANTOS

ANO 2021

APRESENTAÇÃO

A Policlínica João Pereira dos Santos, com implantação em Maio de 2014, é administrada pelo Consórcio Público de Saúde, e está formada pela parceria do Governo do Estado do Ceará e dos Municípios de Barbalha, Caririaçu, Granjeiro, Jardim, Missão Velha e Juazeiro do Norte, municípios estes que compõem a 21ª Microrregião de Saúde de Juazeiro do Norte.

A Ouvidoria atua em caráter colaborativo à Administração Superior e 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, 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 da Policlínica está inserida na Rede de Ouvidorias da Secretaria de Saúde do Estado – SESA, vinculada ao Ministério de Saúde.

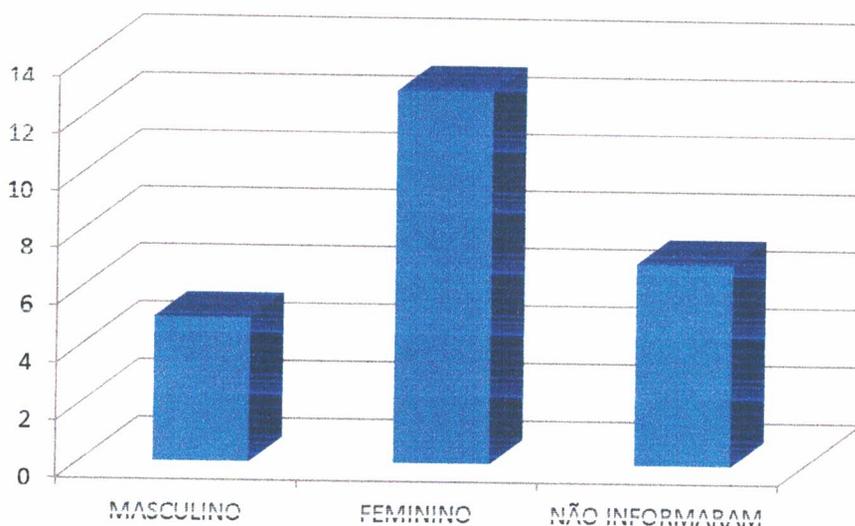
Este relatório tem o objetivo de apresentar os resultados da Ouvidoria colhidos durante o ano de 2021, objetivando resultados positivos e igualitários, onde com ações concretas os pacientes sejam acolhidos e atendidos nas suas demandas, possibilitando uma melhor compreensão das nossas ações e serviços prestados aos cidadãos usuários do SUS.

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 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 %.

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, a análise e o retorno das demandas dos cidadãos.

PERFIL DOS USUÁRIOS E MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS

GRÁFICO 1: SEXO

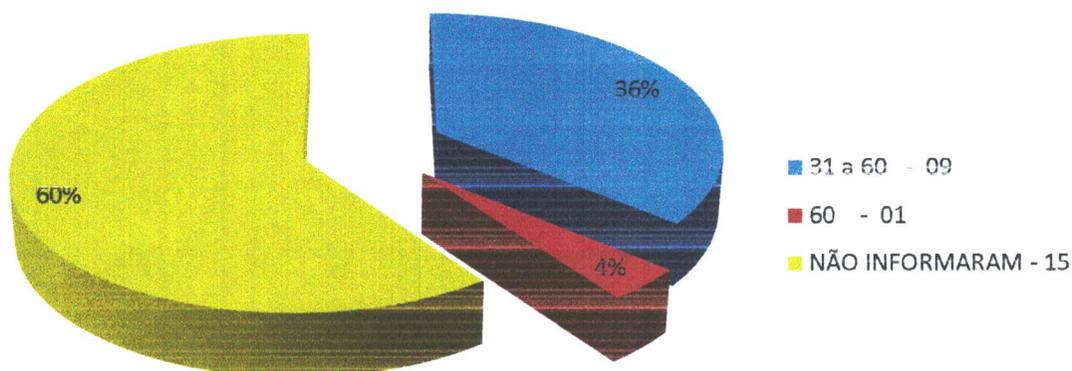


Ao identificarmos o perfil dos cidadãos que se manifestaram na ouvidoria, percebemos que as mulheres estão em sua maioria; das 25 manifestações registradas 13 (treze) são mulheres ou seja 52% , 5 (cinco) são homens ou seja 20% e 7 (sete) não informaram o sexo totalizando 28% como registra o gráfico acima.

Fonte: Ouvidoria Policlínica João Pereira dos Santos - Barbalha / 2021

FAIXA ETÁRIA DOS MANIFESTANTES

GRÁFICO 2: FAIXA ETÁRIA

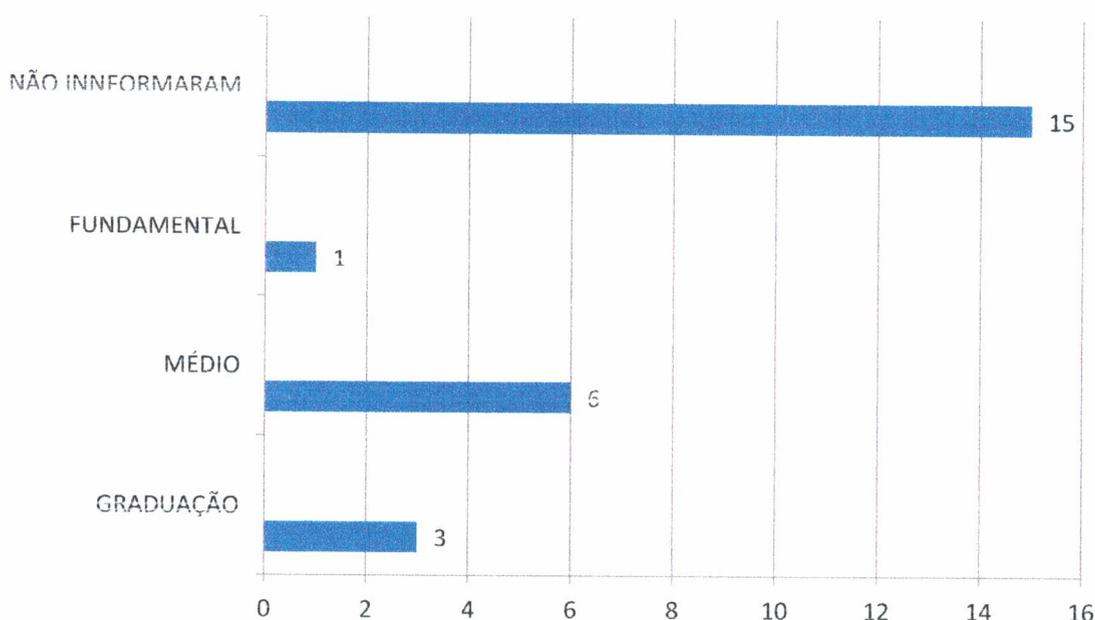


Ao analisarmos os dados do gráfico acima, constatamos que 15 cidadãos que utilizaram os serviços da ouvidoria não informaram a faixa etária, totalizando 60 %. Entre 31 a 60 anos, 9 cidadãos totalizando 36 % e apenas 1 cidadão tem mais de 60 anos, totalizando 4 %.

Fonte : Ouvidoria Policlínica João Pereira dos Santos – Barbalha / 2021

GRAU DE INSTRUÇÃO DOS MANIFESTANTES

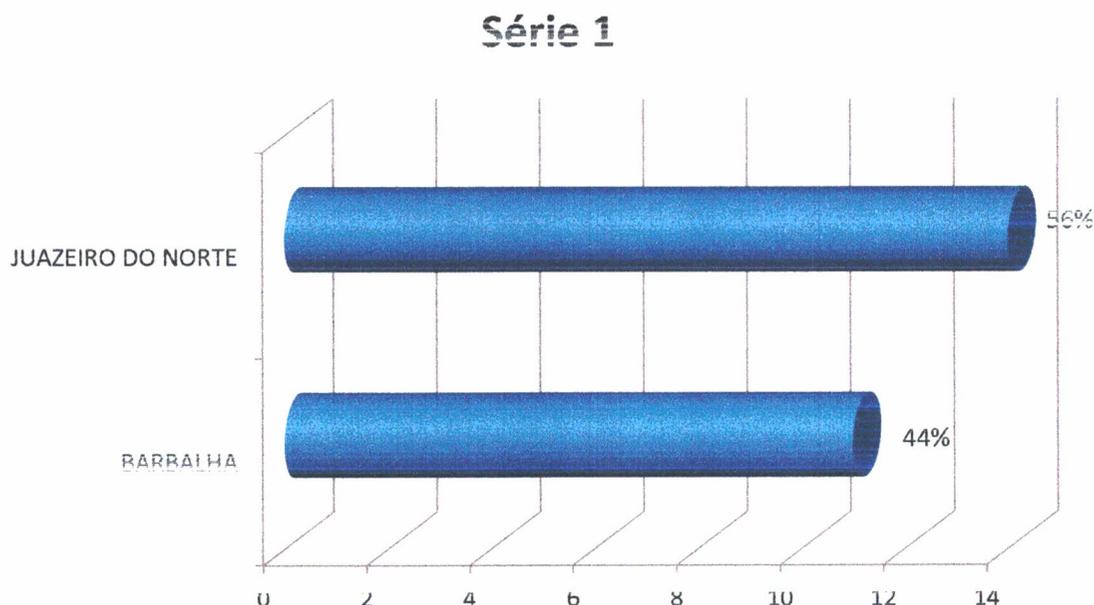
GRÁFICO 3 : GRAU DE INSTRUÇÃO



Com relação ao grau de instrução, percebemos que a maioria dos cidadãos que se manifestaram na ouvidoria, 15 (quinze) não informaram seu grau de escolaridade, já os que possuem fundamental foi apenas 1 (um), Ensino Médio foram 6 (seis) e com Graduação 3 (três). Não houve nenhuma manifestação dos não alfabetizados.

Fonte : Ouvidoria Policlínica João Pereira dos Santos – Barbalha / 2021

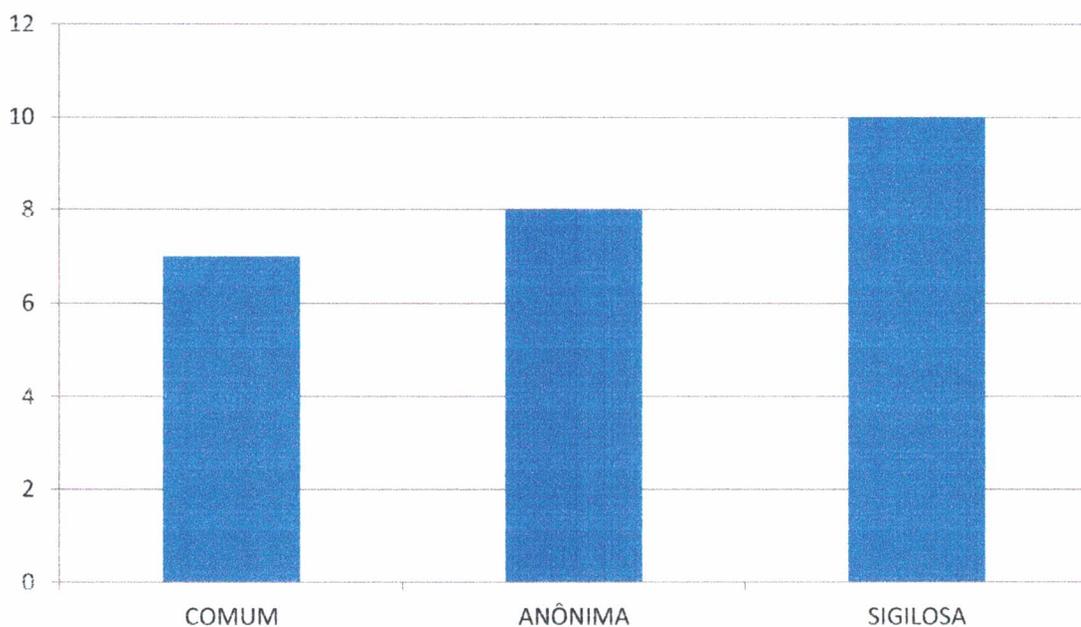
GRÁFICO 4 – MUNICÍPIOS



De acordo com o gráfico, observamos que a maioria das manifestações recebidas foram do município de Juazeiro do Norte, perfazendo um total de 14 manifestações, ou seja 56 %. Barbalha foi o outro município com 11 manifestações totalizando, 44 %. Os demais municípios que fazem parte do Consórcio de Saúde não tiveram manifestações.

Fonte : Ouvidoria Policlínica João Pereira dos Santos – Barbalha / 2021

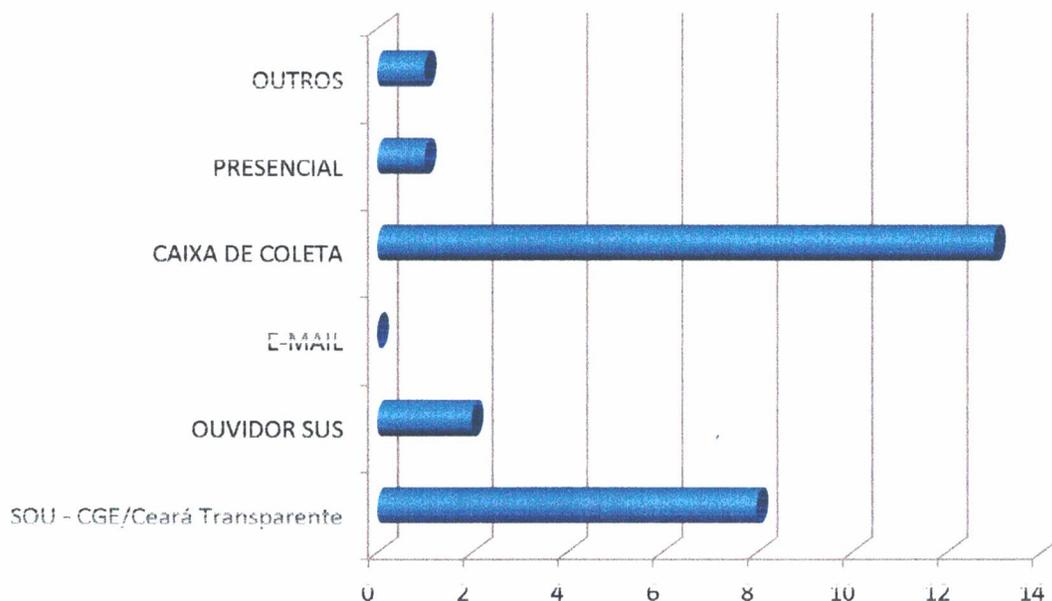
GRÁFICO 5 – CARÁTER DAS MANIFESTAÇÕES



Ao se manifestar na ouvidoria, o cidadão(ã) pode optar por manter sua identidade no anonimato, entretanto obtivemos percentuais bem igualitários na apuração de 2021. Foram 10 (dez) manifestações sigilosas, 8 (oito) anônimas e 7 (sete) comuns.

Fonte : Ouvidoria Policlínica João Pereira dos Santos – Barbalha / 2021

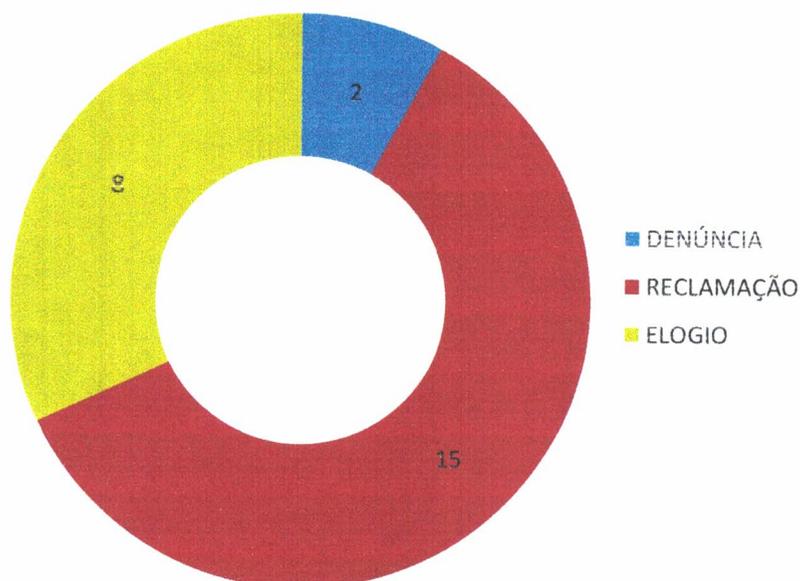
GRÁFICO 6 – MEIOS OU CANAIS DE ENTRADA



Os cidadãos podem se manifestar de forma presencial, bem como através de e-mail, cartas, caixas de coletas, pelos sites do Portal da Transparência e Ouvidor/ SUS e também por telefone, que no ano de 2021 foi implantado também o Whatsapp, mais uma ferramenta de comunicação para o cidadão. Percebe-se que o cidadão opta por se manifestar nas caixas de coletas representando um total de 13 (treze) manifestações, presencialmente apenas 1 (um) cidadão se manifestou, Ouvidor SUS 2 (duas) manifestações, outros apenas 1 (uma) manifestação, e Ceará Transparente 8 (oito) manifestações. Através do Whatsapp tivemos 29 (vinte e nove) solicitações dos cidadãos, na sua maioria, informações para obter resultados de exames realizados e alguns esclarecimentos e dúvidas.

Fonte : Ouvidoria Policlínica João Pereira dos Santos – Barbalha / 2021

GRÁFICO 7 – CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES



Com relação a classificação das manifestações, obtivemos um percentual maior de reclamações, 15 (quinze) manifestações, representando 60%; 2 (duas) denúncias com 8%, e elogios foram 8 (oito) totalizando 32%. Apesar de alguns usuários manifestarem o não contentamento com alguma forma de atendimento, estamos trabalhando para minimizar os pontos negativos, que estão sendo superados através dos problemas detectados. Prestamos informações mais objetivas que possibilitam mudanças positivas aos cidadãos, fazendo um atendimento mais acolhedor sempre priorizando o cidadão.

Fonte : Ouvidoria Policlínica João Pereira dos Santos – Barbalha / 2021

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ano de 2021 foi de muitos desafios. Um ano de muitas perdas e muitas incertezas com a continuação da pandemia do COVID. Pessoas angustiadas e nervosas procurando o serviço público, depois de muito tempo afastadas de tudo e de todos. 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.

Os dados disponibilizados neste relatório nos auxiliaram a identificar que a maioria dos cidadãos(ãs) que se manifestaram foram do sexo feminino. Quanto a faixa etária, o maior percentual foi de pessoas que não informaram a idade. 15 (quinze), manifestantes representando um total de 60%, mesmo valor percentual com relação ao grau de instrução de cidadãos que não informaram a escolaridade de 60%.

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 32% colocado assim como segundo tipo de manifestações mais utilizado. As reclamações ficaram em primeiro lugar com 15 (quinze) manifestações totalizando 60%. Foi gratificante verificar que no ano de 2021 melhoramos nos percentuais analisados com relação as reclamações. Cada dia trabalharemos identificando pontos negativos para que o cidadão seja atendido nas demandas que necessita.

Outra ferramenta utilizada na ouvidoria foi a pesquisa de satisfação junto aos cidadãos. Foram entrevistados 36 pacientes. Indagados sobre a opinião deles com relação as recepções, os atendimentos médicos, o setor de enfermagem e a limpeza. O que foi constatado e com grata satisfação é que a grande maioria, ou seja, 31 cidadãos representando 86,1% ficaram muito satisfeitos e elogiaram o atendimento na Policlínica; 4 (quatro) pacientes gostaram equivalendo a 11,1%, mas advertiram que precisa melhorar em aspectos sobre horários dos médicos e acolhimento nas recepções e técnicos

de enfermagem, e 1 (um), ou seja, 2,7% reclamaram da demora para os médicos atenderem e também da limpeza.

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, 07 de Fevereiro de 2022.



Arimar Xavier de Sá B. de Menezes
Ouvidora Geral do CPSMJN