

BOLETIM GERENCIAL DO ABSENTEÍSMO



CPSMJN
Consórcio Público de Saúde
da Microrregião de Juazeiro do Norte

Data de Publicação: Outubro de 2025

Período de Referência: Janeiro a Setembro de 2025

Unidade Assistencial: Policlínica Regional João Pereira dos Santos

1. OBJETIVO

O presente Boletim Gerencial do Absenteísmo tem por finalidade monitorar, analisar e divulgar os indicadores de comparecimento dos usuários aos atendimentos agendados na Policlínica Regional João Pereira dos Santos, unidade gerida pelo Consórcio Público de Saúde da Microrregião de Juazeiro do Norte (CPSMJN).

A publicação visa:

- Acompanhar o desempenho municipal e regional quanto à adesão dos usuários aos serviços especializados;
- Identificar variações e tendências nas taxas de absenteísmo;
- Subsidiar decisões gerenciais e a elaboração de estratégias conjuntas entre a Policlínica e os municípios consorciados;
- Promover a transparência e a gestão participativa, fortalecendo o compromisso com a qualidade da atenção e a eficiência na utilização dos recursos públicos.

2. INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS

Direção Geral: Nerilane Lopes

CNES: 7403224

Telefone: (88) 2131-3974

E-mail: poli.cpsmjn@cpsmjjuazeirodonorte.ce.gov.br

Endereço: Av. Leão Sampaio, S/N – Bulandeira – CEP 63.095-000

3. MISSÃO, VISÃO E VALORES

Missão: Prestar assistência ambulatorial especializada com qualidade e segurança à população regional, promovendo o desenvolvimento e o fortalecimento do Sistema Único de Saúde (SUS).

Visão: Ser referência na prestação de serviços ambulatoriais de média complexidade, com foco na prevenção, promoção e cuidado integral à saúde, de forma segura, eficaz, inovadora e contínua.

Valores: Humanização; Respeito; Equidade; Trabalho em equipe; Melhoria contínua; Credibilidade; Empatia; Ética; Motivação; Confiança; Sustentabilidade. A soma desses valores constitui os princípios norteadores da equipe, agregando qualidade e significado aos serviços prestados pela Unidade.

4. CARTEIRA DE SERVIÇOS

Angiologia; Cardiologia; Cardiologia pediátrica; Dermatologia; Endocrinologia; Gastrenterologia; Obstetrícia (Gestação de alto risco); Ginecologia; Mastologia; Neurologia; Oftalmologia; Otorrinolaringologia; Urologia; Oftalmologia; Oftalmologia; Otorrinolaringologia; Radiologia; Neurologia pediátrica; Ortopedia adulto e pediátrica; Psiquiatria infantil; Psicologia; Fisioterapia; Fonoaudiologia; Serviço Social; Terapia Ocupacional; Nutrição; Enfermagem. Angiologia (ultrassonografias com doppler MMII MMSS); Endoscopia Digestiva Alta; Retossigmoidoscopia; Audiometria Tonal e Vocal; Bota de Unna; Citopatológico; Colposcopia; Conização de colo do útero; Pulsão Aspirativa com Agulha Fina (mama e tireoide); Ecocardiograma Transtorácico Adulto e Pediátrico; Eletrocardiograma com laudo; Exames laboratoriais; Histopatológico; Imitanciometria; Imunohistoquímico; Mamografia de rastreio e diagnóstico; MAPA 24h; Raio-X; Teste da Orelhinha; Teste Ergométrico; Tomografia computadorizada; Ultrassonografias (incluindo articulações); Ultrassonografias obstétricas (incluindo morfológicas).

5. MUNICÍPIOS CONSORCIADOS AO CPSMJN:

Barbalha; Caririaçu; Granjeiro; Jardim; Juazeiro do Norte; Missão Velha

6. BREVE HISTÓRICO

A Policlínica Regional João Pereira dos Santos foi inaugurada em dezembro de 2013, sendo gerida pelo Consórcio Público de Saúde da Microrregião de Juazeiro do Norte (CPSMJN). Desde então, consolidou-se como uma unidade de média complexidade, oferecendo consultas médicas especializadas, exames de apoio diagnóstico e procedimentos ambulatoriais, voltados à população dos municípios consorciados.

A unidade possui habilitação junto ao Ministério da Saúde como Centro Especializado em Reabilitação (CER II) nas modalidades Deficiência Física e Intelectual, além de ser Serviço de Referência para o Diagnóstico do Câncer do Colo do Útero, contribuindo para a integralidade da atenção e o fortalecimento das redes de cuidado no Cariri.

7. INTRODUÇÃO

O absenteísmo de usuários é definido como o não comparecimento às consultas e/ou procedimentos agendados sem comunicação prévia ao local de atendimento. Trata-se de um problema mundial que impacta diretamente a eficiência dos serviços de saúde – públicos e privados. Uma revisão sistemática global aponta uma taxa média de 23%, com índices mais elevados na África (43,0%) e América do Sul (27,8%). No Brasil, os índices frequentemente ultrapassam 25%, afetando múltiplas especialidades e reduzindo a efetividade do cuidado.

Entre as principais causas, destacam-se esquecimento, falhas de comunicação entre serviço e usuário, melhora dos sintomas, dificuldade de transporte e incompatibilidade de horários. As consequências incluem aumento da fila de espera, desperdício de recursos públicos, queda de produtividade, atrasos em diagnósticos e tratamentos, e sobrecarga da rede.

Em síntese, o absenteísmo é um fenômeno multicausal que repercute sobre gestores, trabalhadores e usuários, comprometendo a sustentabilidade e a ampliação dos serviços especializados no SUS.

8. METODOLOGIA

Fórmula de cálculo:

$$\text{Taxa de Absenteísmo (\%)} = \frac{\text{Número de usuários faltosos no período}}{\text{Número de usuários agendados no mesmo período}} \times 100$$

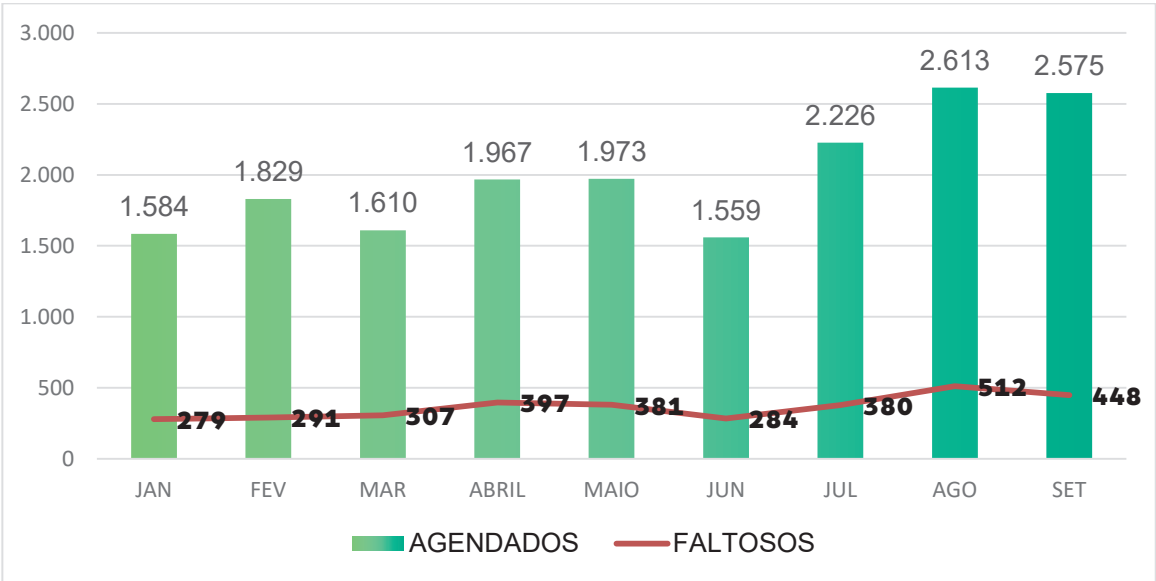
Fonte dos dados: Os dados utilizados neste boletim foram extraídos do SIGES – Sistema Integrado de Gestão em Saúde, plataforma interna utilizada por todas as unidades consorciadas no estado do Ceará sob gestão da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará (SESA).

Definições Operacionais:

- Agendados: consultas e retornos registrados no SIGES;
- Faltosos: usuários que não compareceram sem aviso prévio;
- Período Analisado: janeiro a setembro de 2025.

9. ANÁLISE POR MUNICÍPIO CONSORCIADO AO CPSMJN

9.1 MUNICÍPIO DE BARBALHA

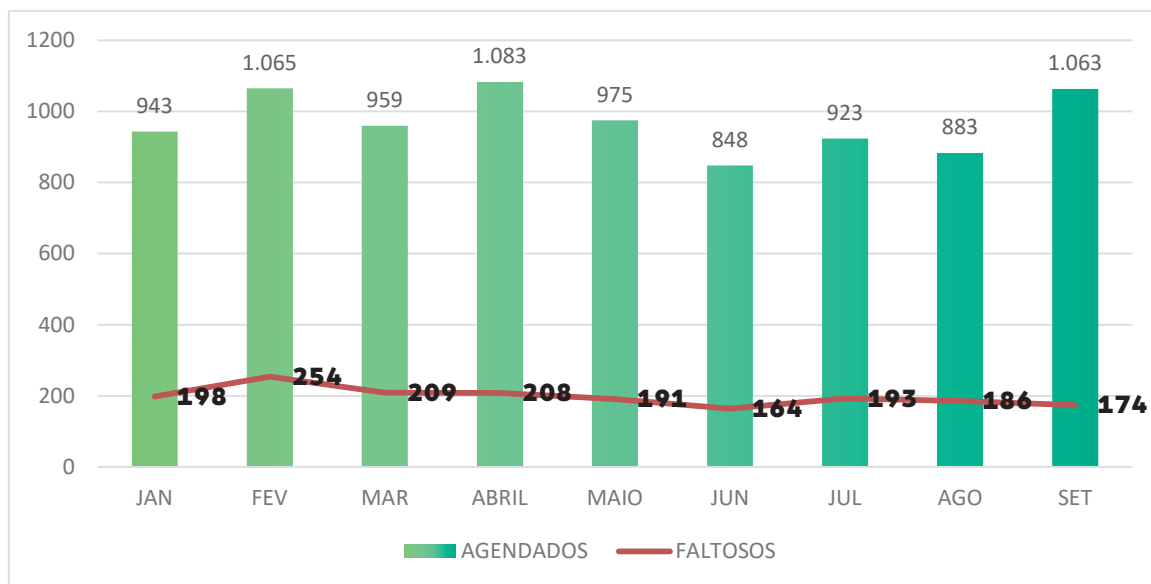


Dados consolidados: Agendados: 17.936 | Faltosos: 3.279

● Média de Absenteísmo: 18,28%

Análise: A taxa total de 18,28% está abaixo da média regional, que é de 25,99%, o que é positivo. No entanto, mês a mês observa-se oscilações que indicam potenciais picos, sugerindo a necessidade de reforçar a comunicação de confirmação e lembrar usuários próximos às agendas.

9.2 MUNICÍPIO DE CARIRIAÇU

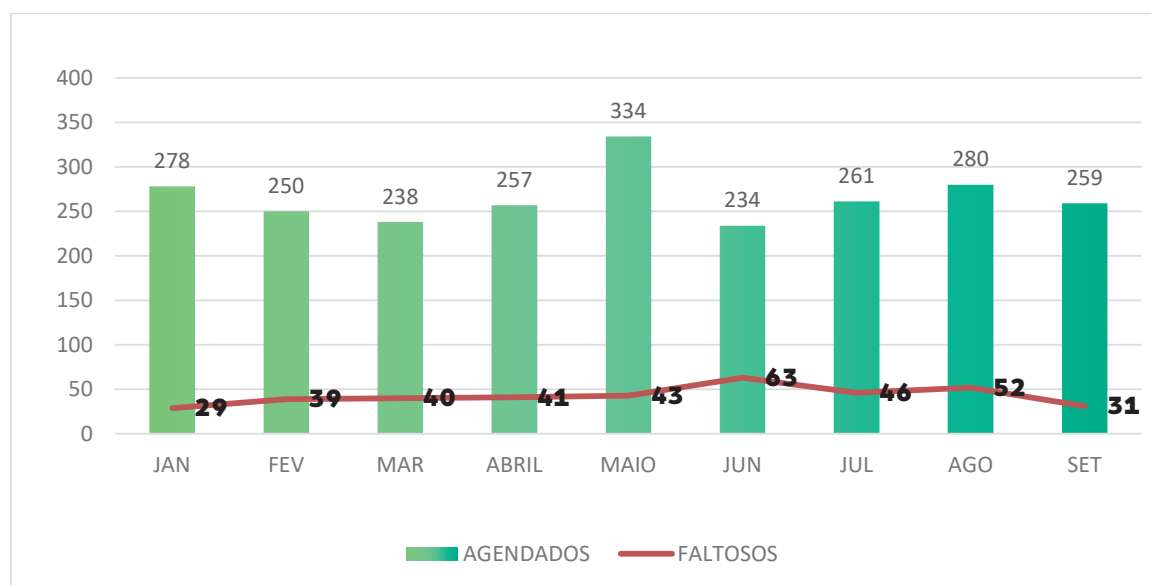


Dados consolidados: Agendados: 8.742 | Faltosos: 1.777

● Média de Absenteísmo: 20,33 %

Análise: Caririaçu apresenta a taxa de absenteísmo de 20,33% entre os municípios consorciados, estando dentro da média regional, porém necessitando de ações práticas que minimizem esse dado.

9.3 MUNICÍPIO DE GRANJEIRO



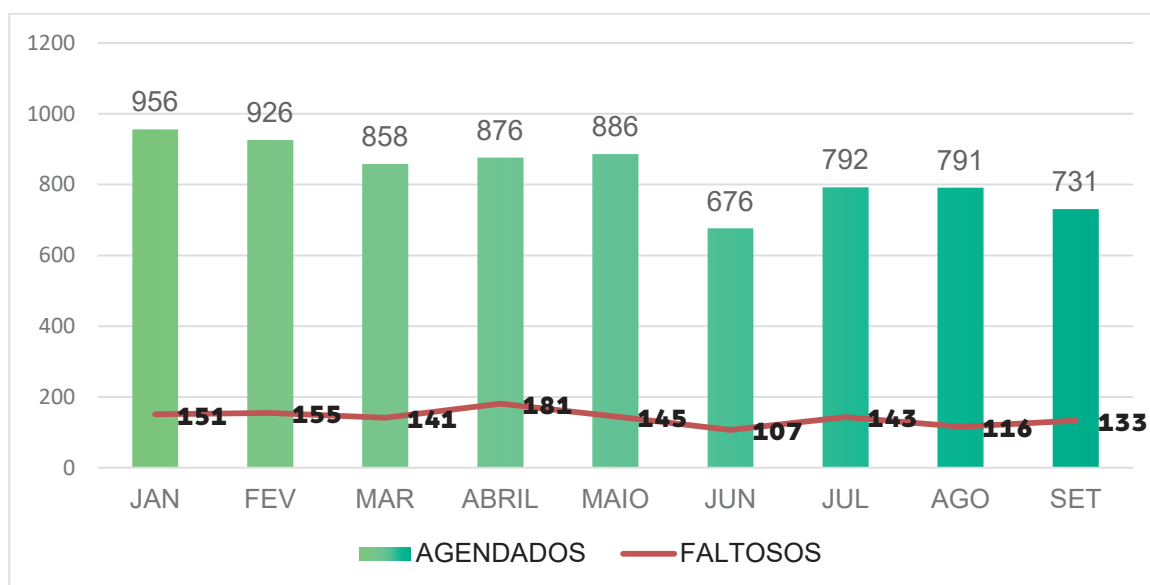
Dados consolidados: Agendados: 2.391 | Faltosos: 384

● Média de Absenteísmo: 16,06 %

Análise: Volume menor de atendimentos, com taxa moderada de absenteísmo. Apesar do baixo volume, o índice merece monitoramento contínuo, pois pequenas variações impactam significativamente os percentuais em municípios de menor escala.

A distância geográfica até a sede dos serviços pode influenciar o comparecimento, ainda que haja transporte sanitário regular, reforçando a importância de planejamento logístico, confirmação prévia de consultas e articulação com a atenção básica para minimizar faltas evitáveis e otimizar o uso das cotas municipais.

9.4 MUNICÍPIO DE JARDIM



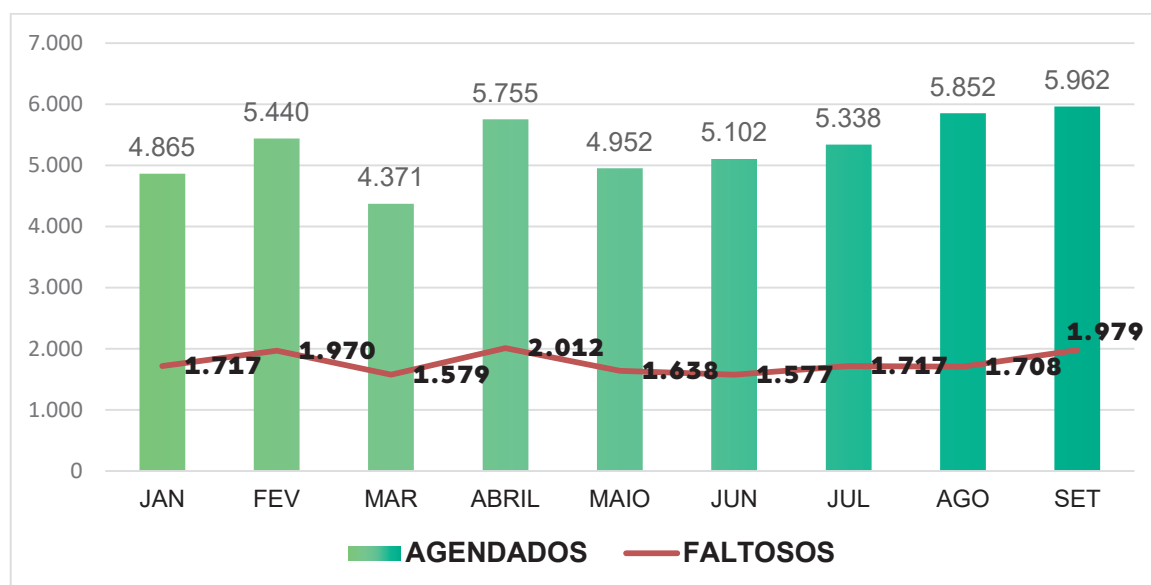
Dados consolidados: Agendados: 7.492 | Faltosos: 1.272

● Média de Absenteísmo: 16,98 %

Análise: Taxa de absenteísmo de 16,98%, estando abaixo da média regional. Apesar do volume moderado de atendimentos, o índice merece monitoramento contínuo, pois pequenas variações impactam significativamente os percentuais em municípios de menor escala.

A distância geográfica até a sede dos serviços pode influenciar o comparecimento, ainda que haja transporte sanitário regular, reforçando a importância de planejamento logístico, confirmação prévia de consultas e articulação com a atenção básica para minimizar faltas evitáveis e otimizar o uso das cotas municipais.

9.5 MUNICÍPIO DE JUAZEIRO DO NORTE

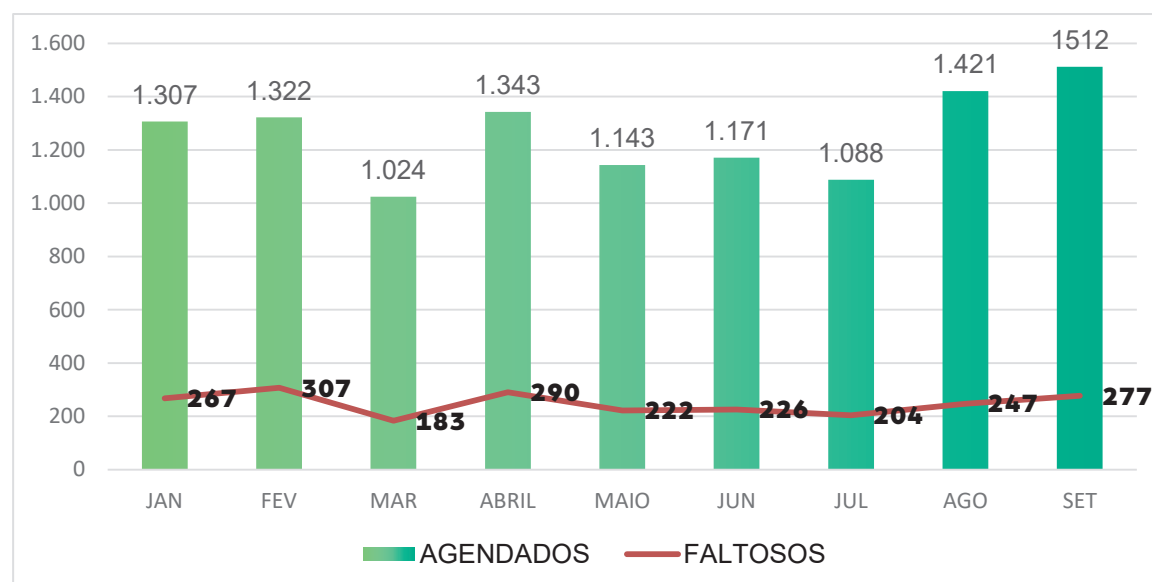


Dados consolidados: Agendados: 47.637 | Faltosos: 15.897

● Média de Absenteísmo: 33,37 %

Análise: O município apresentou a maior taxa de absenteísmo entre os entes consorciados (33,37%), acima da média regional (25,99%) e da meta recomendada (15%). É um resultado negativo, que evidencia a emergência de ações práticas para mitigar esse alto índice. É necessário reforçar a necessidade do comprometimento da regulação local para conscientizar os usuários da necessidade de comparecimento. Como ações práticas indica-se programar a confirmação via ligação, SMS ou Whatsapp, ter uma lista de esperar acessível para possíveis substituições em caso de o usuário informar o não comparecimento.

9.6 MUNICÍPIO DE MISSÃO VELHA



Dados consolidados: Agendados: 11.331 | Faltosos: 2.223

● Média de Absenteísmo: 19,62%

Análise: Taxa de absenteísmo de 19,62%, estando abaixo da média regional. Apesar do volume moderado de atendimentos, o índice merece monitoramento contínuo, pois pequenas variações impactam significativamente os percentuais em municípios de menor escala, necessitando de ações práticas para mitigar esse percentual.

10. SÍNTESE REGIONAL - INDICADOR DE ABSENTEÍSMO

Indicador	Valor
Total Regional de Agendamentos	95.529
Total Regional de Faltas	24.832
Taxa Regional de Absenteísmo (%)	25,99%

O Boletim Gerencial de Absenteísmo de janeiro a setembro de 2025 revela diferenças marcantes entre os municípios consorciados, porém devem ser consideradas as particularidades de cada um.

O Boletim Gerencial do Absenteísmo 2025 evidencia uma taxa média regional consolidada de 25,99%, resultado influenciado principalmente pelo volume expressivo de atendimentos em Juazeiro do Norte e oscilações observadas nos municípios de médio porte.

Apesar de o indicador apresentar ligeira elevação em relação à meta pactuada, a maioria dos municípios mantém índices dentro de patamar aceitável, demonstrando avanço na gestão do comparecimento e nas estratégias de comunicação com os usuários.

Município	Agendados	Faltosos	Taxa de Absenteísmo (%)
Barbalha	17.936	3.279	18,28%
Caririaçu	8.742	1.777	20,33%
Granjeiro	2.391	384	16,06%
Jardim	7.492	1.272	16,98%
Juazeiro do Norte	47.637	15.897	33,37%
Missão Velha	11.331	2.223	19,62%

FONTE: SIGES – JAN – SET/2025

11. ANÁLISE TÉCNICA CONSOLIDADA

O Boletim Gerencial do Absenteísmo 2025 evidencia heterogeneidade entre os municípios consorciados.

Embora a taxa média regional (25,99%) ainda supere a meta recomendada (15%), o resultado reflete o impacto proporcional do volume elevado de agendamentos concentrado em Juazeiro do Norte, responsável por quase metade dos atendimentos regionais.

A análise mostra que cinco dos seis municípios apresentaram desempenho satisfatório, com índices inferiores à média regional, demonstrando avanços na regulação municipal, melhoria na comunicação com os usuários e maior adesão aos serviços especializados.

12. DESTAQUES POSITIVOS

- Granjeiro manteve o menor índice regional (16,06%), mesmo com menor volume de atendimentos e distância geográfica significativa, refletindo eficiência organizacional e boa articulação com a Atenção Básica.
- Jardim e Barbalha também mantiveram indicadores abaixo da média regional, evidenciando eficiência nas confirmações prévias de agendamento e adesão consistente dos pacientes.
- Missão Velha demonstra tendência de controle e estabilidade, com necessidade de ações pontuais de reforço.

13. PONTOS DE ATENÇÃO

- Juazeiro do Norte apresentou a maior taxa de absenteísmo (33,37%), acima do limite pactuado. O resultado pode estar relacionado ao alto volume de atendimentos, complexidade operacional e falhas no processo de confirmação prévia de consultas e exames.
- Reforça-se a importância de ações de reconfirmação ativa (WhatsApp, ligação ou SMS) e de educação em saúde, enfatizando o impacto das ausências no sistema e no acesso de outros usuários.
- Recomenda-se monitoramento contínuo via SIGES e avaliação mensal por especialidade, com vistas a identificar causas locais e padrões de variação.

15. PLANO DE AÇÕES ESTRATÉGICAS PARA REDUÇÃO DO ABSENTEÍSMO

Com base na análise dos dados e nas discussões com as equipes municipais e a coordenação da Policlínica Regional João Pereira dos Santos, foram definidas estratégias prioritárias voltadas à redução progressiva das faltas e ao fortalecimento da adesão dos usuários aos atendimentos especializados:

15.1. COMUNICAÇÃO ATIVA COM OS USUÁRIOS

- Implementar ligação telefônica ou mensagem via WhatsApp para confirmação prévia da consulta.
- Envolver recepcionistas e USBs na rotina de confirmação diária dos agendamentos, através do Núcleo de Educação Permanente.

15.2. EDUCAÇÃO E CONSCIENTIZAÇÃO DOS PACIENTES

- Realizar campanhas educativas junto aos municípios sobre a importância do comparecimento e continuidade do tratamento.
- Promover reuniões com as Centrais de Agendamento Municipais para alinhar estratégias de conscientização.
- Afixar cartazes educativos nas recepções (ex.: "Avise se não puder vir!").
- Inserir mensagens educativas nos comprovantes de agendamento emitidos pelo sistema.

15.3. LISTA DE REMANEJAMENTO

- Cada município deve manter uma lista de pacientes disponíveis para encaixe rápido.
- Em caso de desistência, o marcador municipal deve realizar remanejamento imediato, comunicando o Policlínica Regional via WhatsApp institucional.

15.4. REFORÇO DE VÍNCULO E ACOLHIMENTO

- Capacitar continuamente à equipe multiprofissional para garantir atendimento humanizado e escuta qualificada.
- Pacientes acolhidos tendem a apresentar maior adesão ao tratamento e menor índice de faltas.

15.5. MONITORAMENTO E FEEDBACK CONTÍNUO

- Gerar relatórios mensais de absenteísmo por especialidade via SIGES.
- Discutir resultados em reuniões com coordenadores municipais, compartilhando boas práticas.
- Definir metas de redução progressiva, com prazos e acompanhamento trimestral.

15.6. AÇÕES MOTIVACIONAIS INTERNAS

- Promover palestras e oficinas com foco na sensibilização das equipes, incluindo ACS e Conselhos Municipais de Saúde.
- Reconhecer e divulgar boas práticas de municípios e profissionais que alcançarem reduções significativas nas taxas de faltas.

15.7. PARCERIA COM A ATENÇÃO BÁSICA

- Fortalecer o vínculo entre a Policlínica Regional e as UBS, envolvendo ACS e equipes de Saúde da Família.
- Estimular a busca ativa de pacientes faltosos e o agendamento articulado entre ESF e a Policlínica, assegurando integralidade do cuidado.

16. SÍNTESE CONCLUSIVA

O cenário geral aponta avanço no compromisso regional com a adesão dos usuários aos atendimentos especializados, ainda que persistam desafios nos polos de maior fluxo.

O CPSMJN reafirma seu compromisso com o monitoramento contínuo dos indicadores, o fortalecimento da regulação intermunicipal e a integração com a Atenção Primária à Saúde, pilares para maior eficiência assistencial e uso racional dos recursos públicos.

Elaboração:

Sarah Rachel Correia Pinheiro
Secretária Executiva
CPSMJN
Matrícula nº 0192

Revisão:

Natália de Cassia Coêlho Macêdo
Assistente Social CRESS nº 15.028
CPSMJN
Matrícula nº 226