



CPSMJN
Consórcio Público de Saúde
da Microrregião de Juazeiro do Norte



Relatório Anual

OUVIDORIA GERAL

ANO: 2022

Barbalha/CE, janeiro de 2023.



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, Caririaçu, 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; Caririaçu 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.



CPSMJN

Consórcio Público de Saúde
da Microrregião de Juazeiro do Norte

OUVIDORIA GERAL



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 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 2022, 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.

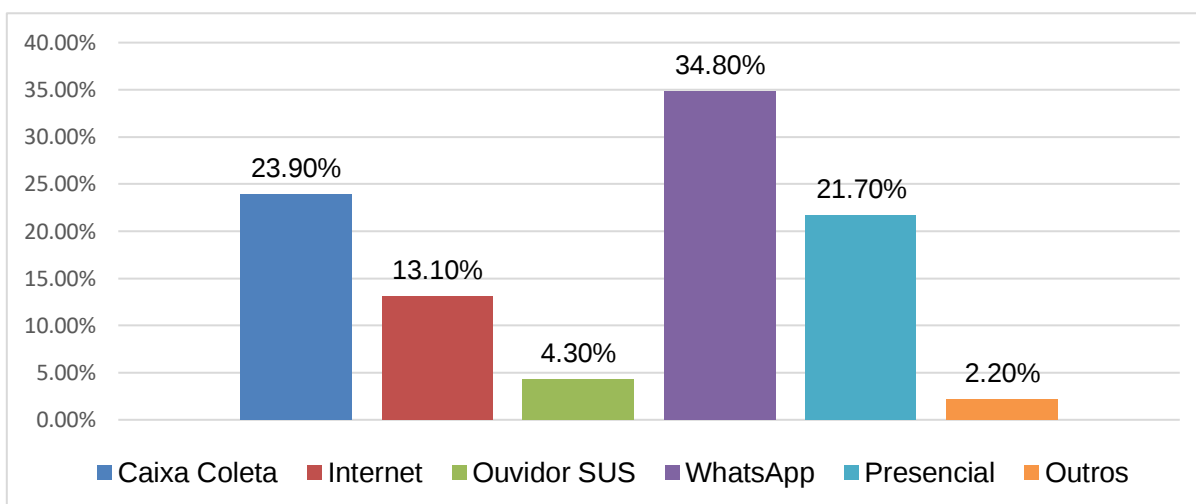
A nossa vivência nos mostra que o cidadão está participando mais ativamente em busca das suas necessidades, o que nos estimula a melhorar os serviços de saúde ofertados com ênfase na humanização e ética. No exercício de 2022, foram implantadas inovações para facilitar o acesso do Cidadão aos meios de comunicação. Ainda neste período, buscando facilitar a comunicação e o acesso dos usuários aos sistema de ouvidoria do CPSMJN, criando o QR Code para acesso ao whatsapp, meio pelo qual foram constatadas um aumento do acesso dos cidadãos a ouvidoria.



CANAIS E MEIOS DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA DO CPSMJN NO EXERCÍCIO DE 2022:

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 2022, pois agiliza o repasse das respostas/ informações para os pacientes/acompanhantes.

No Ano de 2022, com 34,80 % o meio mais utilizado foi através do telefone com a ferramenta do WhatsApp, a internet ficou com 13,10 %. Caixa de Coleta com 23,9 % e atendimentos presenciais 21,7 %. Através do WhatsApp muitas solicitações foram acolhidas e dadas aos cidadãos, na sua maioria, informações para obter resultados de exames realizados e alguns esclarecimentos e dúvidas.



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>

- WhatsApp: (88) 3532-0205



Outro canal de acesso virtual é através do acesso ao linktree disponível na rede social instagram do CPSMJN (@consorciodesaude.jn) os cidadãos são rapidamente direcionados para o whatsapp desta ouvidoria.

consorciodesau...   



315 1.460 554
Public... Seguid... Seguin...

CPSMJN

Administrador de Serviços de Saúde
CONSORCIO PÚBLICO DE SAÚDE DA
MICRORREGIÃO DE JUAZEIRO DO NORTE

 CEO Regional

 Policlínica - CER II  

 Transporte Sanitário

 Ouvidoria Geral

 linktr.ee/consorciojn

Av. Leão Sampaio, S/N (Policlínica João
Pereira dos Santos) Rodovia Juazeiro/
Barbalha, Barbalha 63180000

Editar perfil

Contato



reuniões



Direção



NEC CPSMJN



CER

 @consorciojn | Linktree  
linktr.ee



@consorciojn 

@consorciojn

Consórcio Público de Saúde
da Microrregião de Juazeiro
Do Norte



WhatsApp



Acesse nosso site



Cartilha Direitos e
Deveres dos
Pacientes CEO-R JN



Orientações para
realização de
exames



Manifestações registradas na ouvidoria geral do CPSMJN, perfil do público e assunto no exercício de 2022:

Os gráficos abaixo ilustram a consolidação e perfil das 46 manifestações registradas nesta ouvidoria através do sistema ouvidoria digital do Ceará Transparente.

GRÁFICO 1 – SEXO DOS USUÁRIOS DAS MANIFESTAÇÕES DE 2022

Ao identificarmos o perfil dos cidadãos que se manifestaram na ouvidoria, percebemos que o sexo feminino estão em grande maioria, com 78,30 %; já o sexo masculino são 21,70%. A nossa vivência nos mostra a participação em manifestar a satisfação o sexo feminino sempre se propõe mais a responder, fazer sugestões e questionar mais.

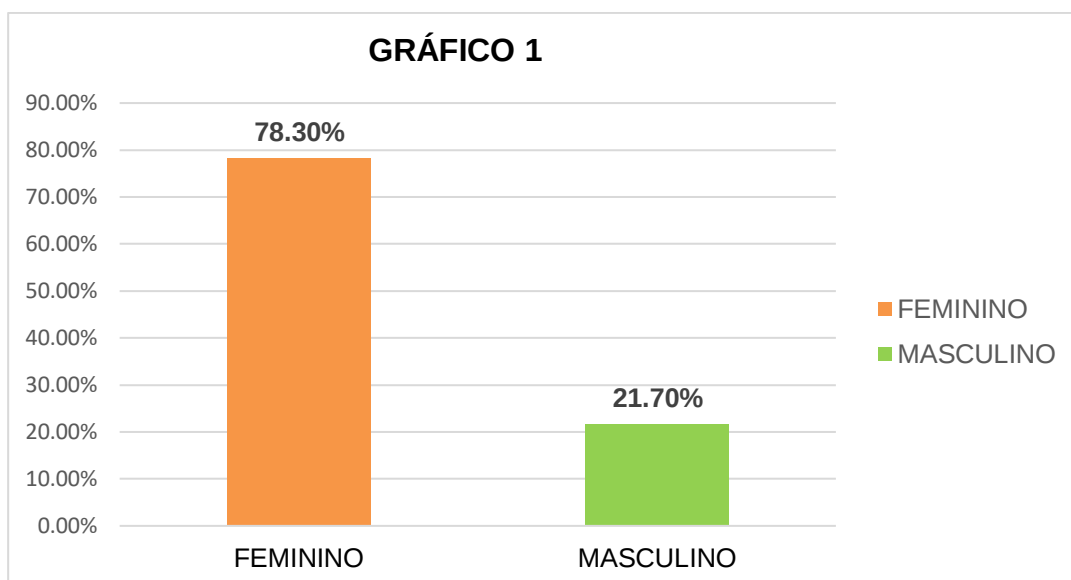




GRÁFICO 2 - FAIXA ETÁRIA DOS USUÁRIOS DAS MANIFESTAÇÕES DE 2022

Ao analisarmos os dados do gráfico acima, constatamos que 19,60 % dos cidadãos que utilizaram os serviços da ouvidoria não informaram a faixa etária, entre 31 a 60 anos 52,20%, com mais de 60 anos, 13 %, o mesmo percentual de cidadãos de 19 a 30 anos, com 13 % e apenas 2,20 % cidadãos que se manifestaram tinha de 0 a 18 anos.

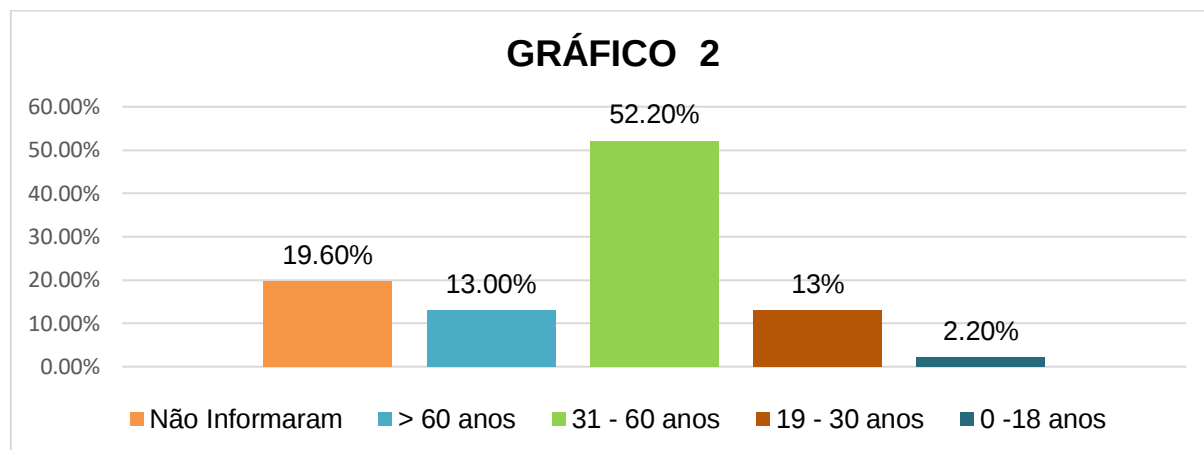


GRÁFICO 3 - GRAU DE INSTRUÇÃO DOS USUÁRIOS DAS MANIFESTA

Com relação ao grau de instrução, percebemos que a maioria dos cidadãos que se manifestaram na ouvidoria, 67,40 % não informaram seu grau de escolaridade. Com Graduação foi 17,40 %, Ensino Médio 13 % e com Ensino Fundamental 2,20 %.

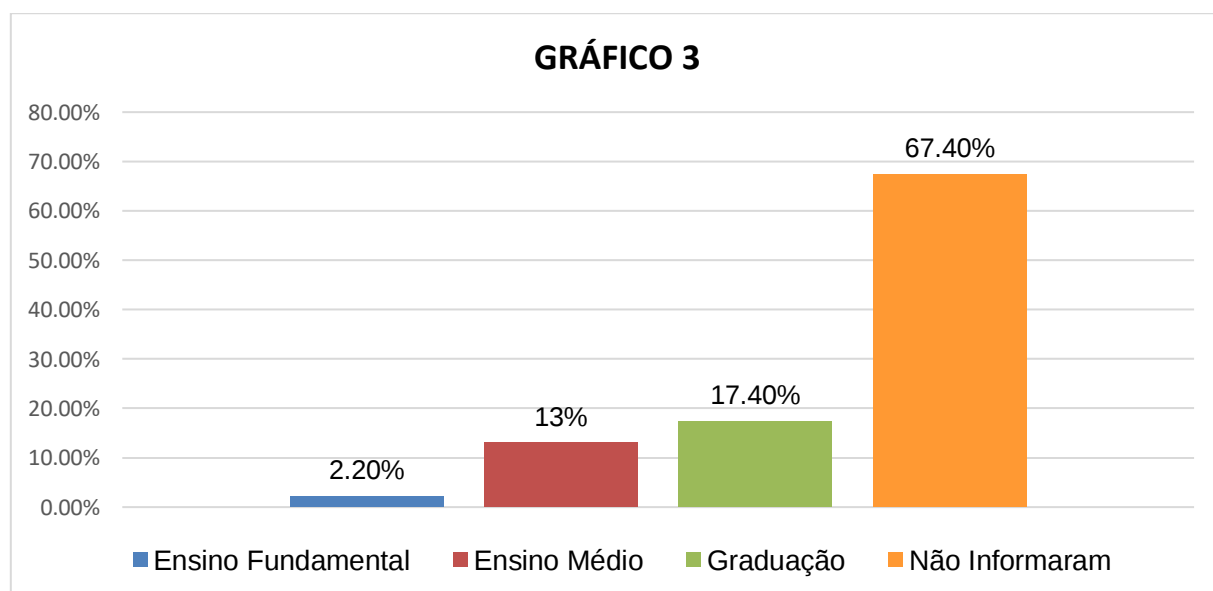




GRÁFICO 4 – MUNICÍPIO DE RESIDÊNCIA DOS USUÁRIOS

De acordo com o gráfico abaixo, observamos que a maioria das manifestações recebidas foram do município de Juazeiro do Norte, perfazendo um total de 56,60%. Barbalha foi o município em segundo lugar com 17,40%. Caririaçu e Jardim respectivamente com 8,70% e Missão Velha e Granjeiro com 4,30%. 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.

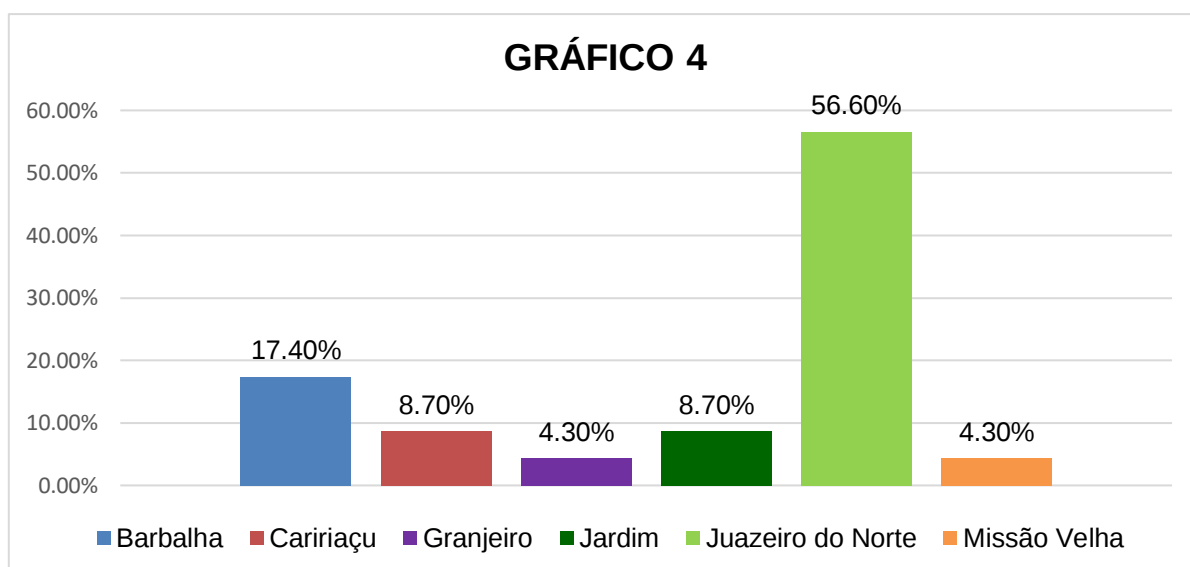




GRÁFICO 5 – CARÁTER DAS MANIFESTAÇÕES

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 2022 com 78,40 % foi a manifestação comum, que neste ano evidenciamos um aumento bem maior de solicitações. Manifestações sigilosas foram 17,30 % e 4,30% manifestações anônimas.

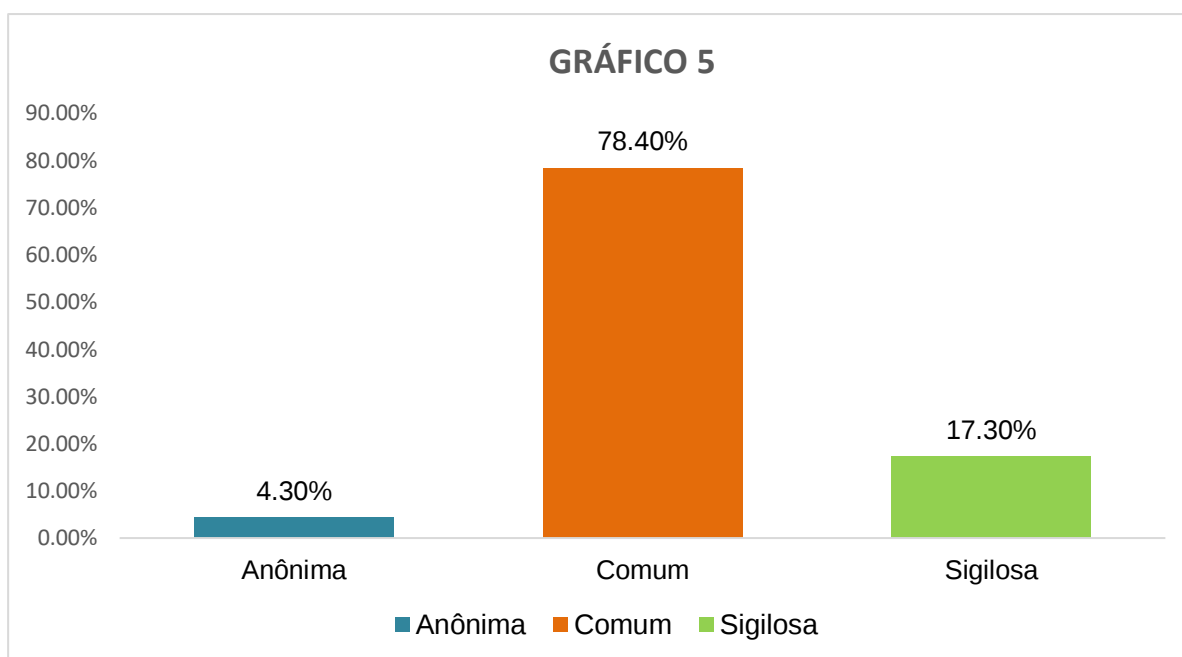




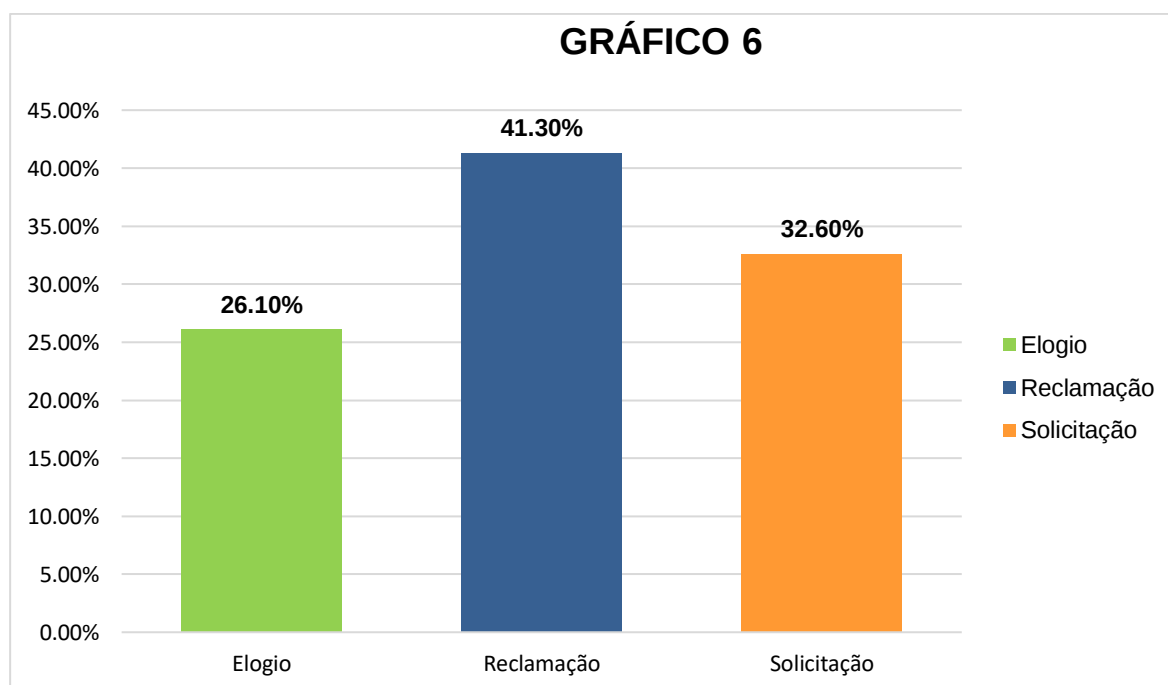
GRÁFICO 6 – CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Com relação a classificação das manifestações, obtivemos um percentual maior de reclamações, representado no gráfico com 41,30%; elogios totalizaram 26,10% e solicitações 32,60%.

As reclamações ficaram em primeiro lugar totalizando 41,30 %, 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 26,10 %. 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 a saúde, assim como respeitando os fluxos e processos operacionais das Unidades de atendimento deste Consórcio.





AÇÕES E CONQUISTAS DA OUVIDORIA GERAL DO CPSMJN - 2022:

- Aquisição de aparelho celular;
- Criação do WhatsApp web exclusivo para ouvidoria com divulgação no Instagram e site do CPSMJN (ver figura abaixo);¹
- QR Code para acesso rápido ao contato da ouvidoria com cartazes fixados nas unidades/ setores (ver figura abaixo);²
- Aplicação de mais de 200 (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;
- Envelopamento padronizado de 2 caixas de coletas de manifestação (ver figura abaixo).³





VISITA DA EQUIPE TÉCNICA DA OUVIDORIA DA SESA AO CPSMJN



Em setembro de 2022, recebemos a visita da equipe de Ouvidoria da SESA – Secretaria do Estado, no Consórcio Público de Saúde da Microrregião de Juazeiro do Norte, visitando a Policlínica Regional João Pereira dos Santos e o CEO Regional, momento em que foram apresentados os planos de trabalho e as atividades desenvolvidas nas unidades gerenciadas pelo CPSMJN.

Instante valioso e oportuno, onde foram apresentadas as dificuldades do dia-a-dia, das atividades da Ouvidoria do CPSMJN, bem como se pôde conhecer melhor todo o sistema da Ouvidoria do Estado, realizando as correções necessárias para o bom atendimento para com os usuários dos serviços de saúde do CPSMJN e momento oportuno para esclarecer as dúvidas quanto aos procedimentos.

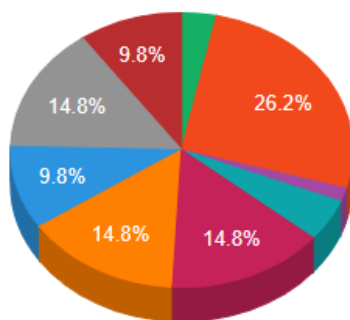
A visita aproximou ainda mais as ouvidorias, trazendo experiências exitosas e vivências dos consórcios do Estado do Ceará, no intuito de uniformizar os atendimentos e acompanhamentos dos processos.



Gráficos das manifestações feitas no site do CPSMJN:

www.cpsmjuazeirodonorte.ce.gov.br/ouvidoria (acesso dia 30/01/2023)

Estatísticas por natureza da manifestação



- CRÍTICAS
- DENÚNCIAS
- DIREITO DO CONSUMIDOR
- DÚVIDAS
- ELOGIOS
- RECLAMAÇÕES
- SERVIÇOS
- SUGESTÕES
- URGÊNCIAS

PRINT DA TELA DO SITE

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 é anônima.

Informações pessoais

Nome *

Sexo

Data de nascimento *

Grau de instrução *

Endereço

Bairro

Estado *

Município *

SELECIONE UMA CIDADE

Email

Telefone

Informações da manifestação

Secretaria

Natureza *

Mensagem *

Anexo

Escolher Arquivo Nenhum arquivo escolhido

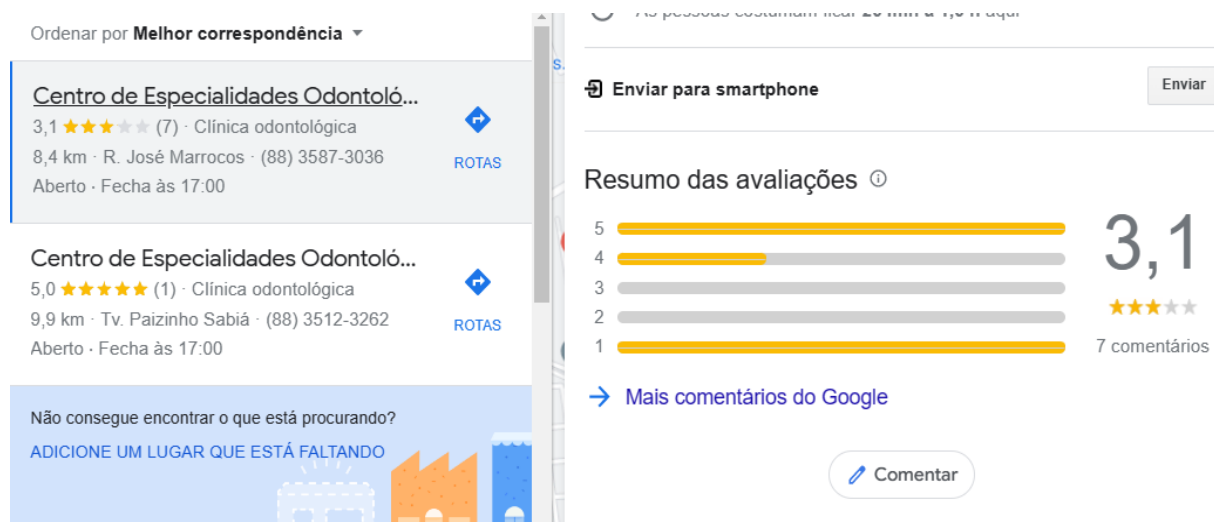
Esclarecemos que os dados fornecidos acima serão tratados com respeito à sua privacidade.
Segundo a LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados 13.709, de 14 de agosto de 2018.



RESULTADOS DA WEB - AVALIAÇÕES NO GOOGLE:

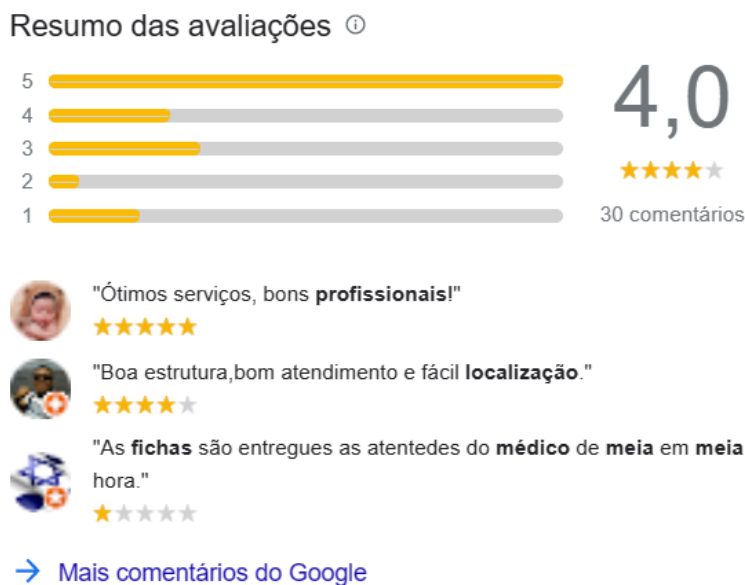
Centro de Especialidades Odontológicas Regional Dr. Ticiano Van Den Brule Matos

JUAZEIRO DO NORTE/CE



Policlínica Regional João Pereira dos Santos

BARBALHA/CE





**APRESENTAMOS OS ATENDIMENTOS CONSOLIDADOS
DO EXERCÍCIO DE 2022:**

 CPSMJN Consórcio Público de Saúde da Microrregião de Juazeiro do Norte	
	Consultas Especializadas: 44.589
	Exames: 38.137 realizados
	20.156 atendimentos
	20.823 usuários transportados
	Consultas Odontologias: 23.194
	Procedimentos Odontológicos: 39.194
	Raio-X / Panorâmico: 11.735

Fonte: Relatórios de atendimentos do SIGES, 2022.



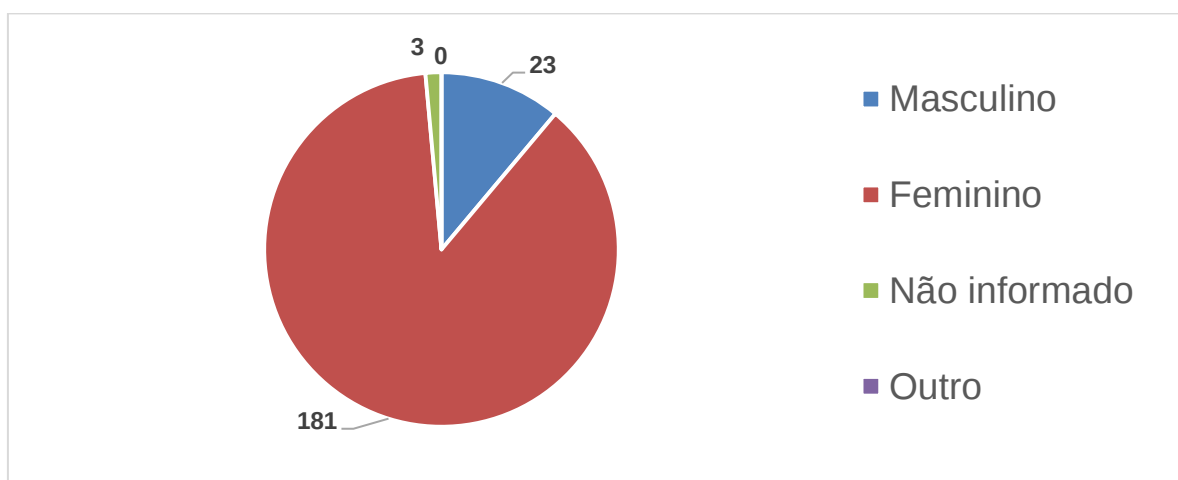
Anexo I

APRESENTAÇÃO GRÁFICA DAS PESQUISAS DE OPINIÃO APLICADAS - 2022

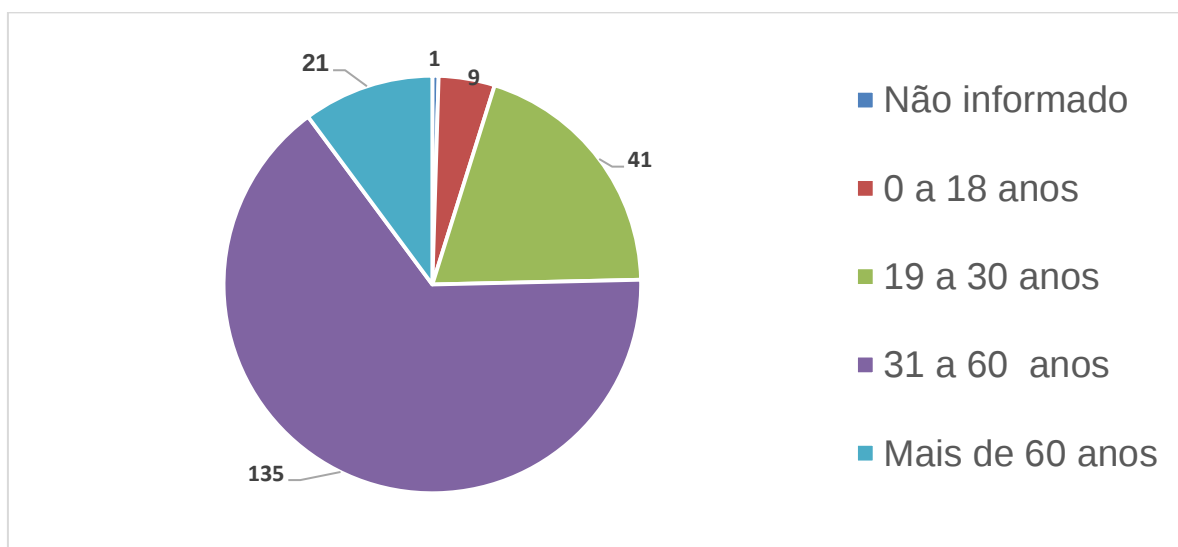
As pesquisas de opinião foram aplicadas no período de: 03/11/2022 a 30/11/2022, com a participação voluntária de 207 usuários do SUS atendidos na **POLICLÍNICA REGIONAL JOÃO PEREIRA DOS SANTOS, BARBALHA/CE.**

Dados Pessoais:

Sexo:

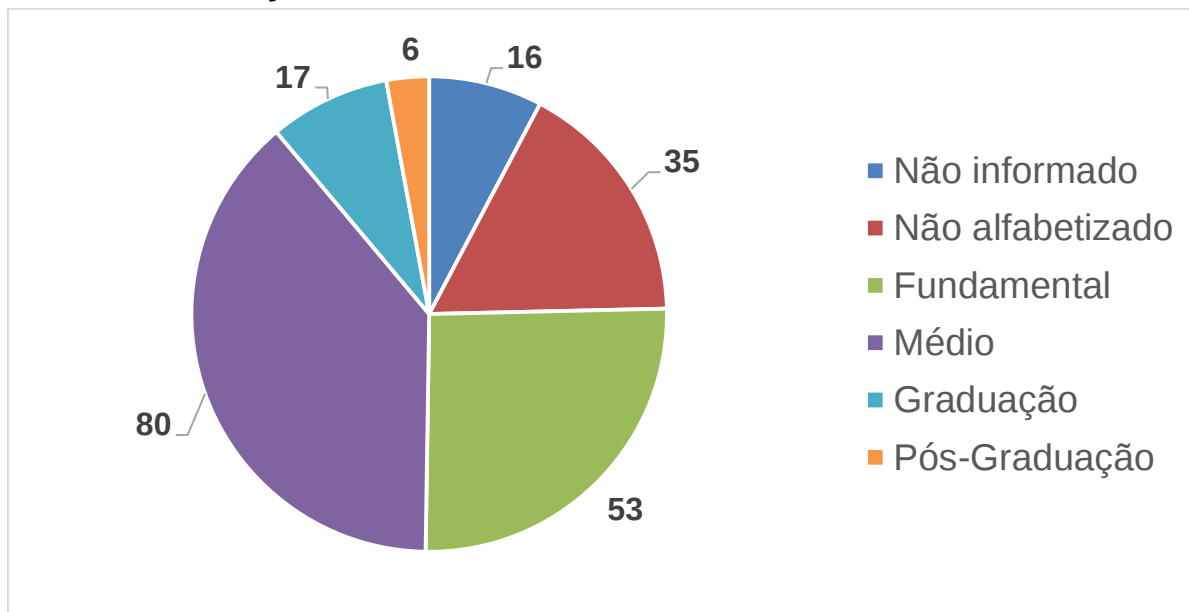


Idade:

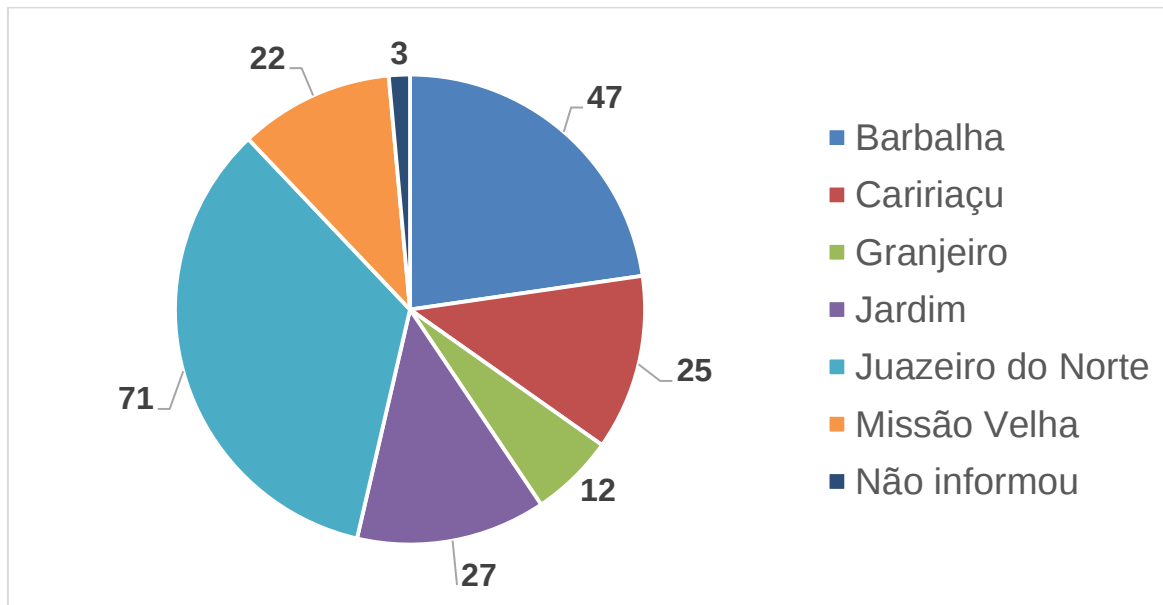




Grau de instrução:

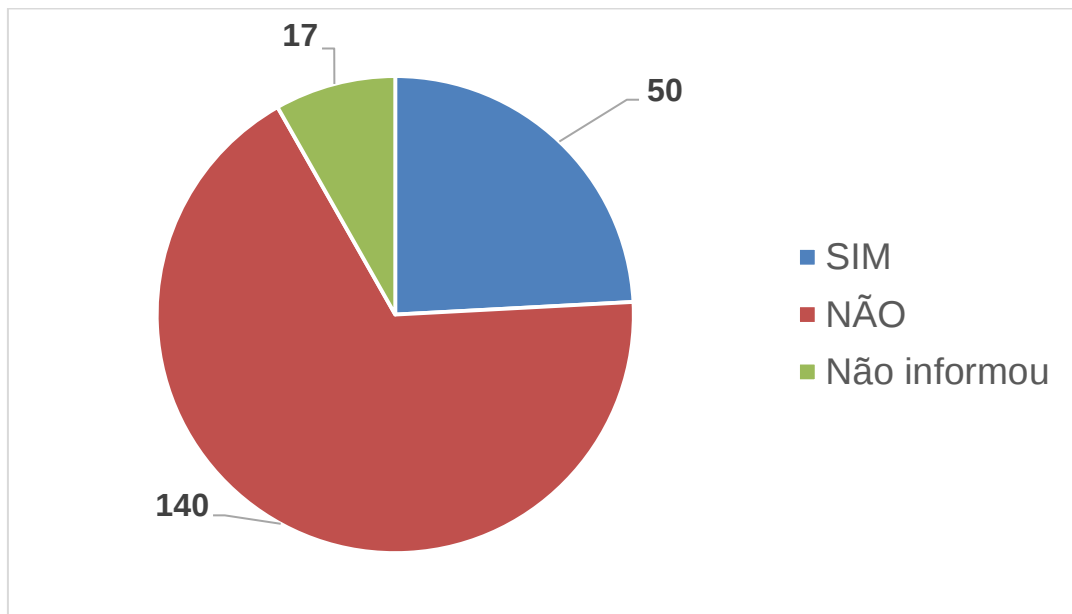


Município de origem:

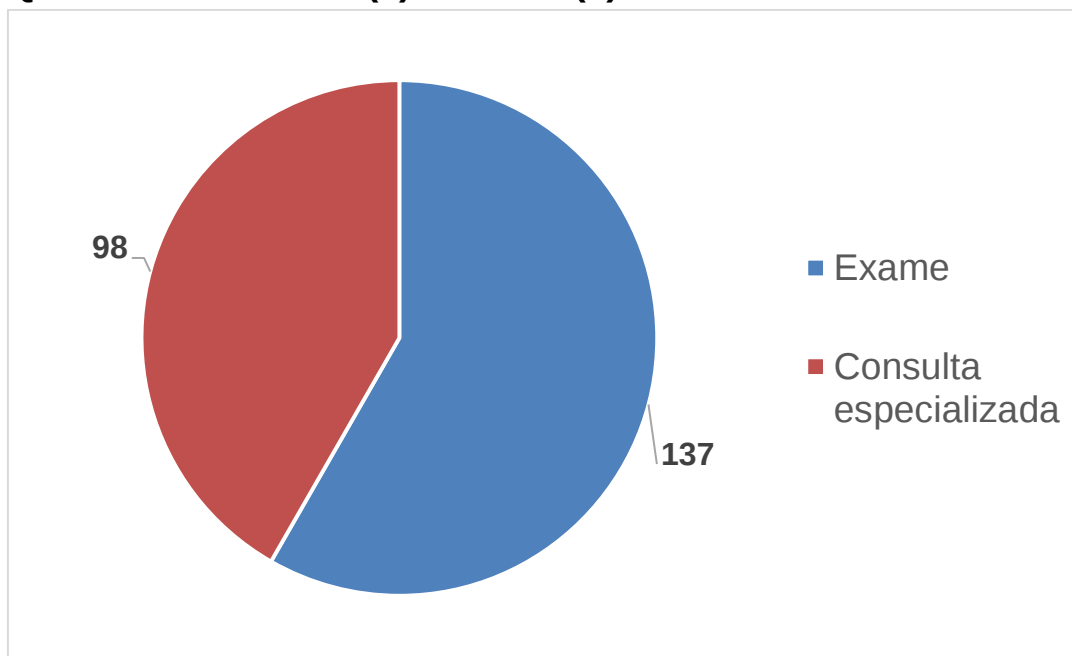




É o primeiro atendimento da Unidade?

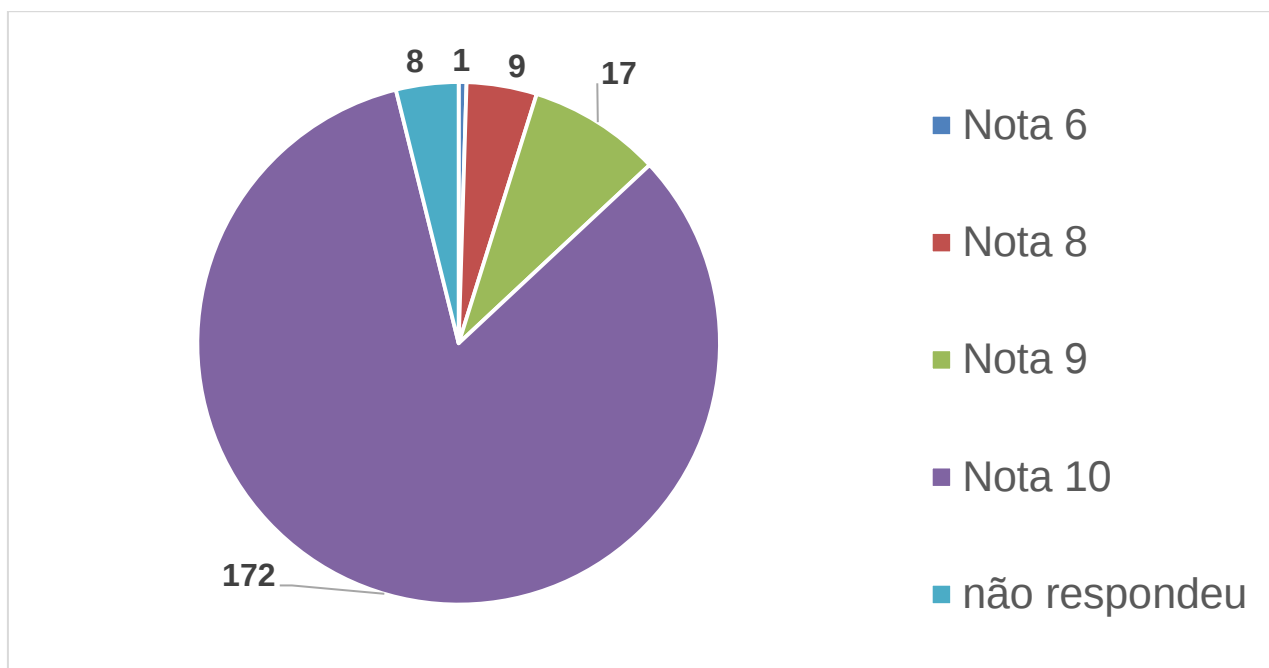


Qual atendimento o (a) cidadão (ã) realizou?

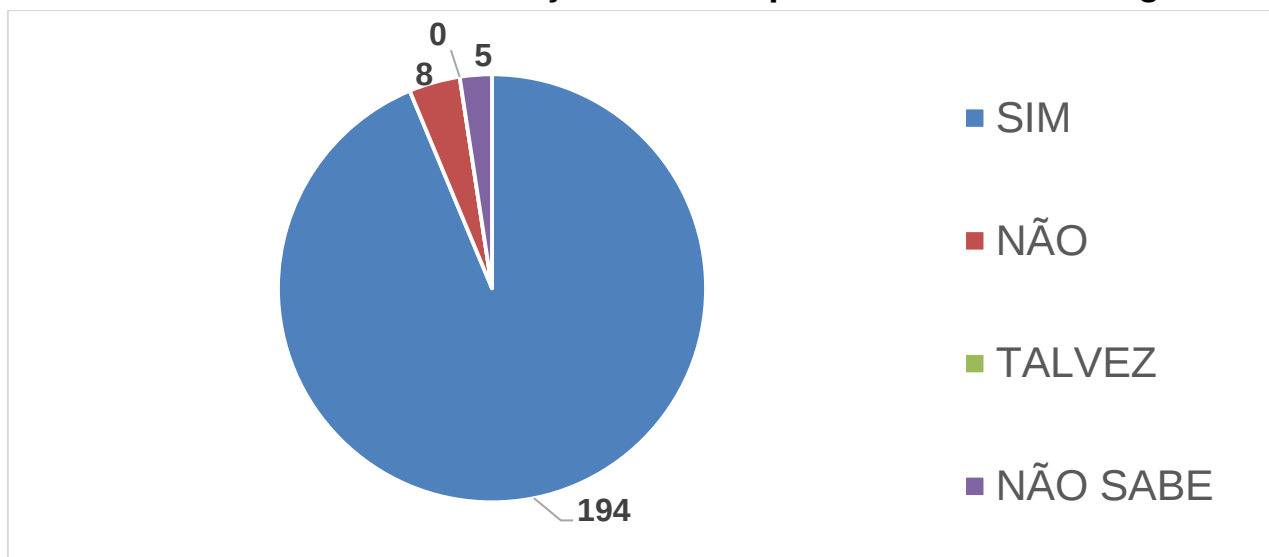




Qual nota de 0 a 10 que você daria para o profissional que lhe atendeu?

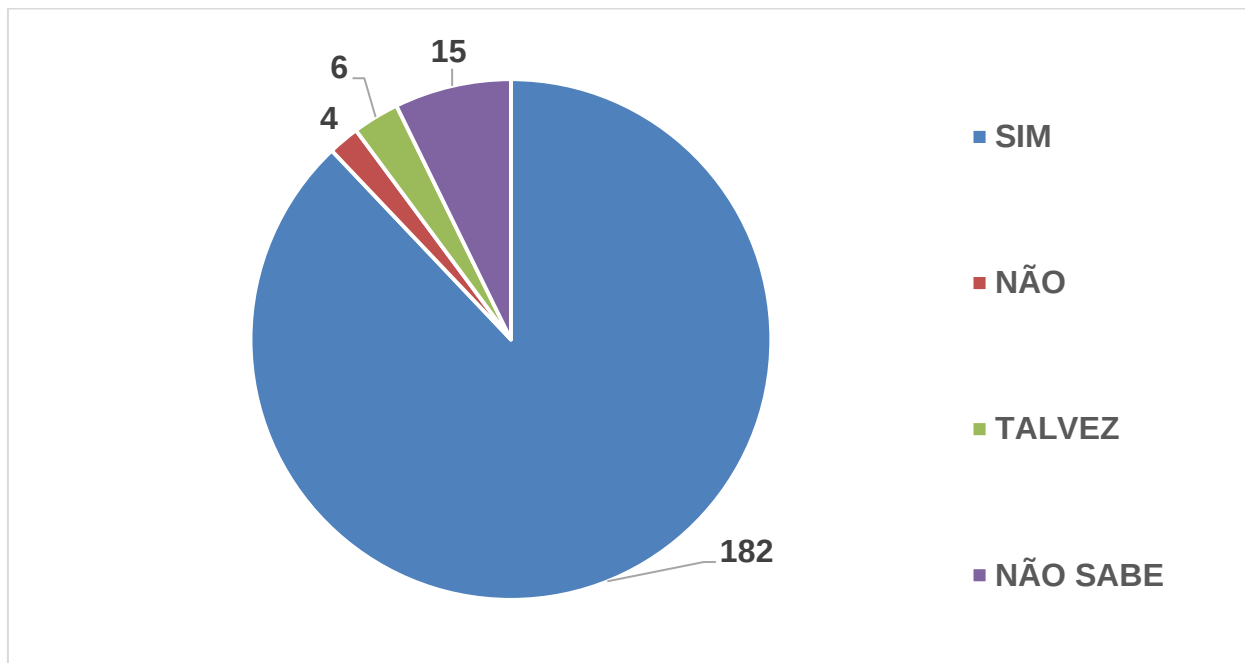


Você recomendaria esse serviço de saúde para familiares e amigos?

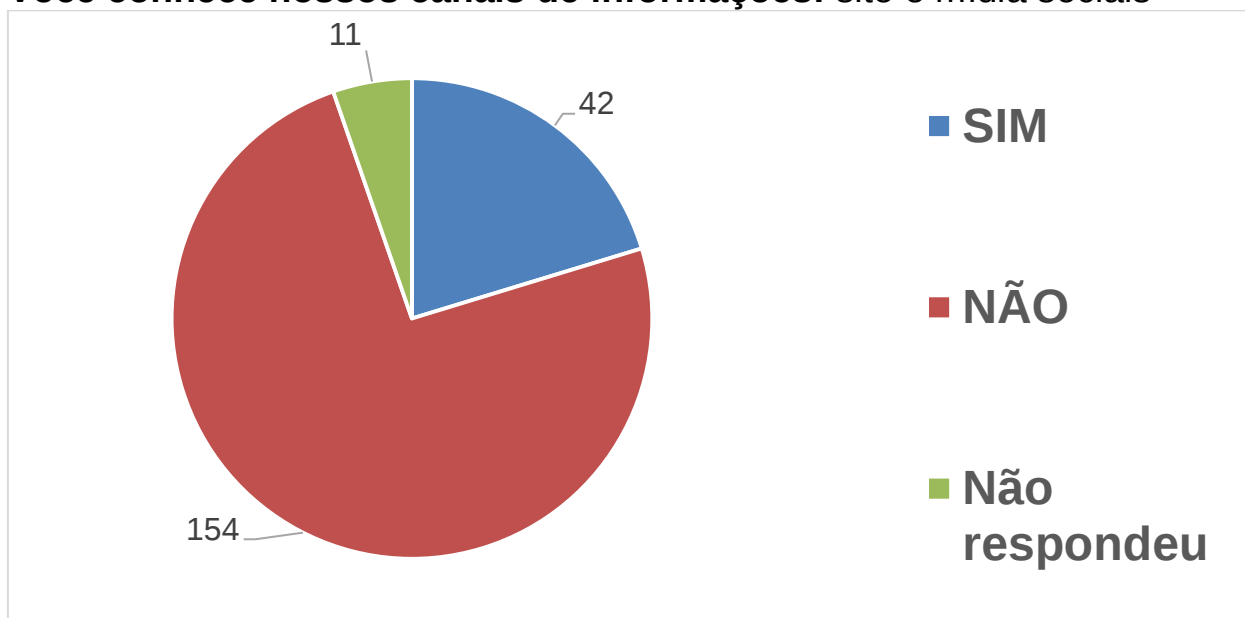




Policlínica solucionou ou ajudou no seu diagnóstico de saúde?



Você conhece nossos canais de informações: site e mídia sociais





GESTÃO DE INDICADORES – SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (A)

AVALIAÇÃO	RUIM	REGULAR	BOM	ÓTIMO	Não respondeu
	☹️	😐	😊	😄	?
Entrega das fichas – área externa	4	4	99	96	4
Atendimento da Recepção	8	9	96	89	5
Triagem enfermagem	0	2	45	32	128
Profissional de saúde que atendeu	0	3	55	129	20
Ouvidoria	0	1	9	15	182
Laboratório	2	1	3	7	194
Limpeza e organização do ambiente	5	9	109	74	10
Higiene dos banheiros	13	34	101	33	26
Acesso às informações sobre os serviços da instituição	4	16	59	28	100
Tempo de espera pela vaga do seu município	55	47	78	19	8
Tempo de espera do atendimento na Policlínica	36	48	99	22	2
Instalações: Conforto/funcionamento	6	22	101	72	6
Grau de satisfação dos nossos serviços	3	24	65	105	10



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.

Outra ferramenta utilizada na ouvidoria foi a pesquisa de satisfação junto aos cidadãos atendidos. Durante o mês de novembro de 2022 foram feitas 207 pesquisas de satisfação com os usuários atendidos na Policlínica Regional de Barbalha para avaliarmos os atendimentos realizados, conforme apresentação gráfica no anexo I.

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