

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

1. OBJETIVO

O presente Boletim Gerencial do Absenteísmo tem como objetivo monitorar, analisar e divulgar os indicadores de comparecimento dos usuários aos atendimentos agendados no Centro de Especialidades Odontológicas Regional Dr. Ticiano Van Den Brule Matos (CEO Regional), 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 o CEO Regional 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: Ticiano Cavalcanti Sampaio Pinheiro

CNES: 6405223

Telefone: (88) 2156-3196

E-mail: ceo.cpsmjn@cpsmjuazeirodonorte.ce.gov.br

Endereço: Av. Castelo Branco, s/n – Bairro Santa Tereza, CEP: 63.010-201 – Juazeiro do Norte/CE

3. MISSÃO, VISÃO E VALORES

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

Visão: Ser referência na prestação de serviços públicos de excelência em saúde especializada.

Valores: Ética; Segurança; Humanização; Entusiasmo e motivação; Comprometimento; Trabalho em equipe; Responsabilidade socioambiental.

4. CARTEIRA DE SERVIÇOS

Cirurgia Oral Menor; Detecção Precoce do Câncer de Boca (Porta Aberta); Endodontia; Odontopediatria; Ortodontia; Pacientes com Necessidades Especiais; Periodontia; Prótese e Dor Orofacial; Radiografia Panorâmica.

5. MUNICÍPIOS CONSORCIADOS AO CPSMJN:

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

6. BREVE HISTÓRICO

O Centro de Especialidades Odontológicas Regional Dr. Ticiano Van Den Brule Matos (CEO Regional) foi inaugurado em 2009, sendo gerido pelo Consórcio Público de Saúde da Microrregião de Juazeiro do Norte (CPSMJN). Desde sua fundação, consolida-se como uma unidade de referência em odontologia especializada para toda a região do Cariri, prestando atendimento integral, humanizado e resolutivo à população dos municípios consorciados.

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.



CPSMJN
Consórcio Público de Saúde
da Microrregião de Juazeiro do Norte



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

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:** correspondem à soma das consultas de primeira vez e dos retornos internos para continuidade do tratamento, conforme o Relatório de Agendamentos por Profissional – Sintético gerado pelo SIGES.
- **Faltosos:** referem-se ao total de notificações de usuários que não compareceram aos atendimentos agendados sem aviso prévio, conforme registro no sistema.

9. ANÁLISE POR MUNICÍPIO CONSORCIADO AO CPSMJN

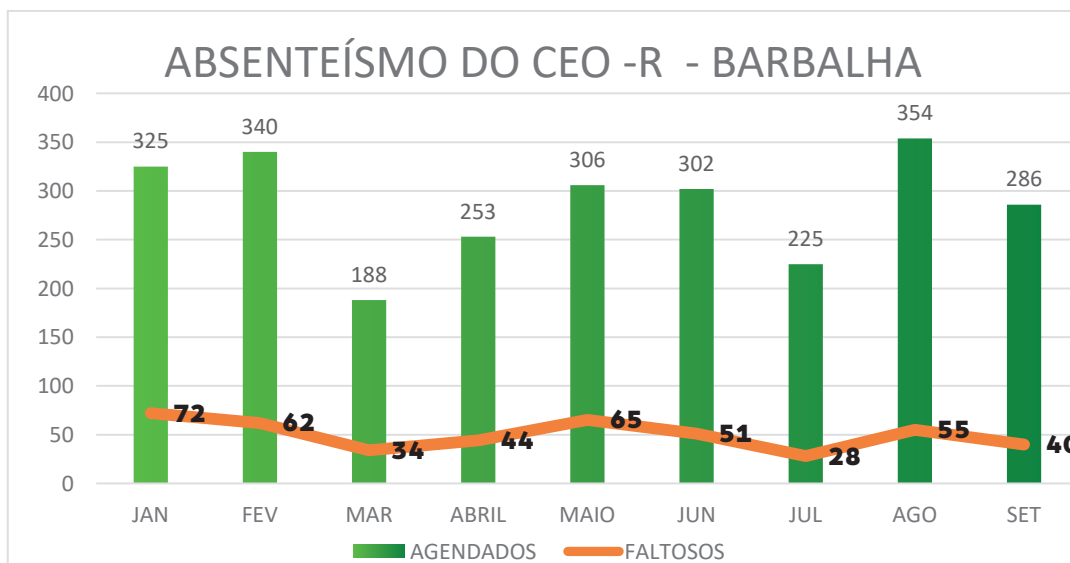
9.1 MUNICÍPIO DE BARBALHA



CPSMJN
Consórcio Público de Saúde
da Microrregião de Juazeiro do Norte



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

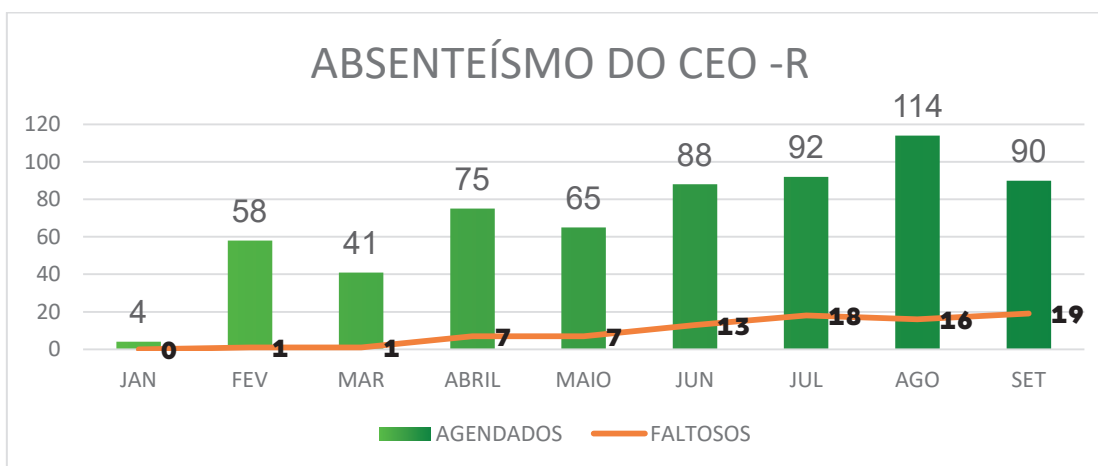


Dados consolidados: Agendados: 2.579 | Faltosos: 451

● Média de Absenteísmo: 17,48 %

Análise: A taxa total de 17,48 % está abaixo da média regional, o que é positivo. No entanto, mês a mês observa-se oscilações que indicam potenciais picos de sugerindo a necessidade de reforçar a comunicação de confirmação e lembrar usuários próximos às agendas.

9.2 MUNICÍPIO DE CARIRIAÇU



Dados consolidados: Agendados: 627 | Faltosos: 82

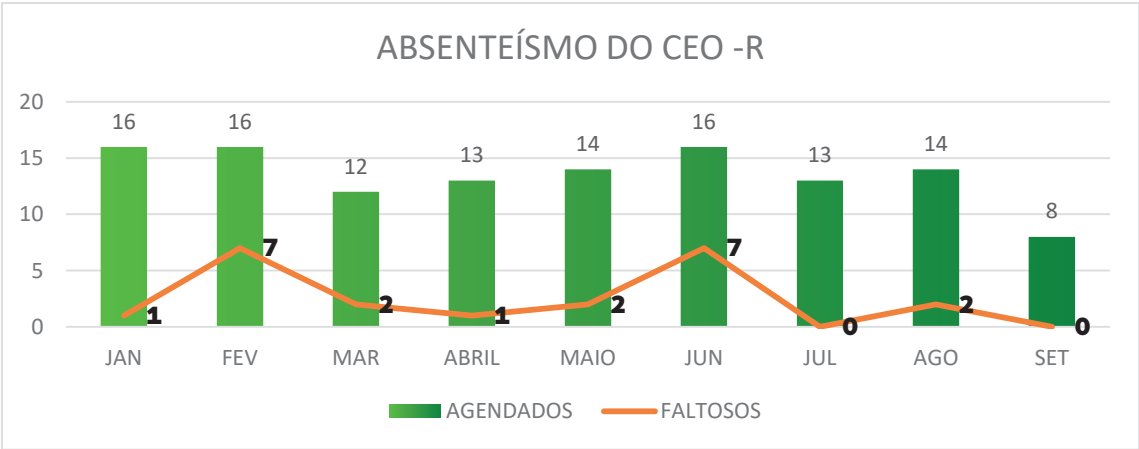
● Média de Absenteísmo: 13,07 %

Análise: Caririáçu apresenta segunda menor a taxa de absenteísmo entre os municípios consorciados, configurando-se como um indicador positivo de adesão dos usuários aos atendimentos especializados do CEO Regional.

É importante destacar que o município realizou sua adesão ao serviço do CEO Regional apenas neste ano de 2025, o que demonstra um início promissor e engajado nas ações ofertadas.

Recomenda-se observar e documentar as práticas locais que possam estar contribuindo para esse bom desempenho como estratégias de regulação, comunicação com os usuários ou integração com a Atenção Básica de modo a replicar experiências exitosas entre os demais municípios consorciados.

9.3 MUNICÍPIO DE GRANJEIRO



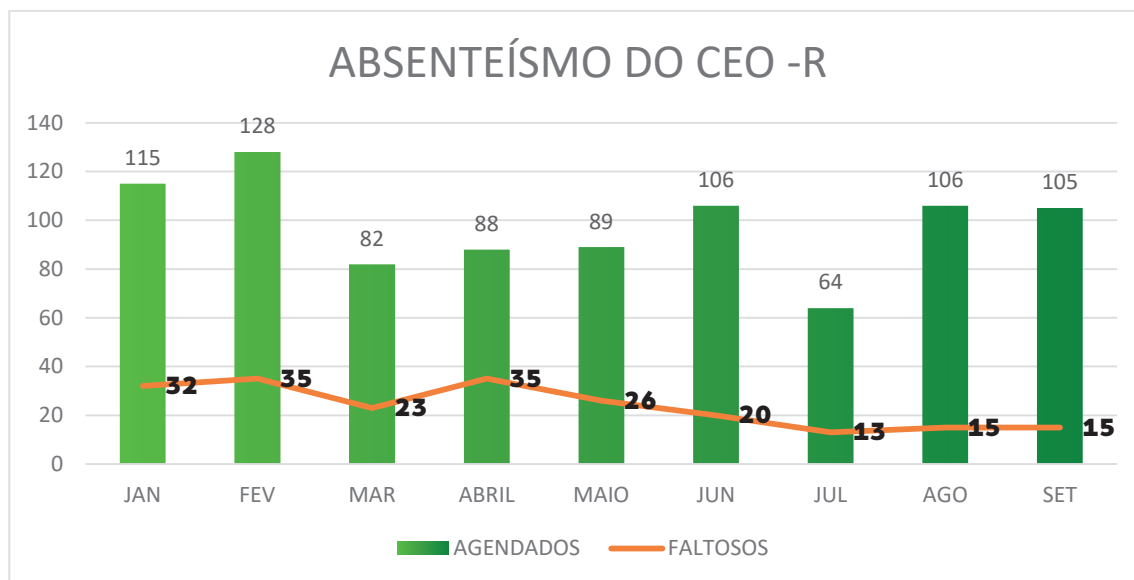
Dados consolidados: Agendados: 122 | Faltosos: 22

● Média de Absenteísmo: 18,03 %

Análise: Volume menor de atendimentos, com taxa moderada de absenteísmo. Apesar do baixo volume 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.

9.4 MUNICÍPIO DE JARDIM

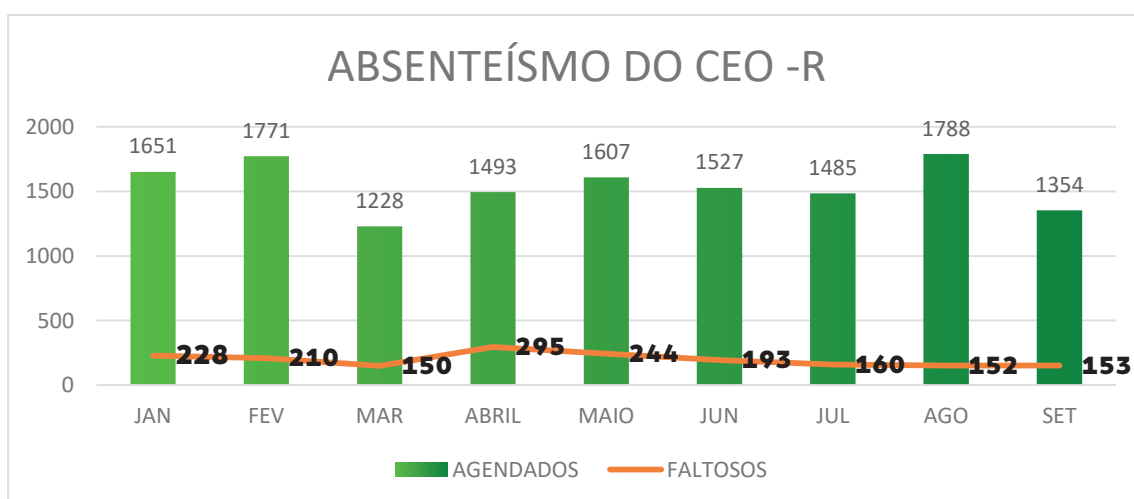


Dados consolidados: Agendados: 883 | Faltosos: 214

● Média de Absenteísmo: 24,23%

Análise: Taxa elevada em comparação à média regional que é de 25,99% recomendam-se ações de melhoria, tais como: envio de SMS ou ligação de confirmação, ajuste de horários, sensibilização da atenção básica. 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

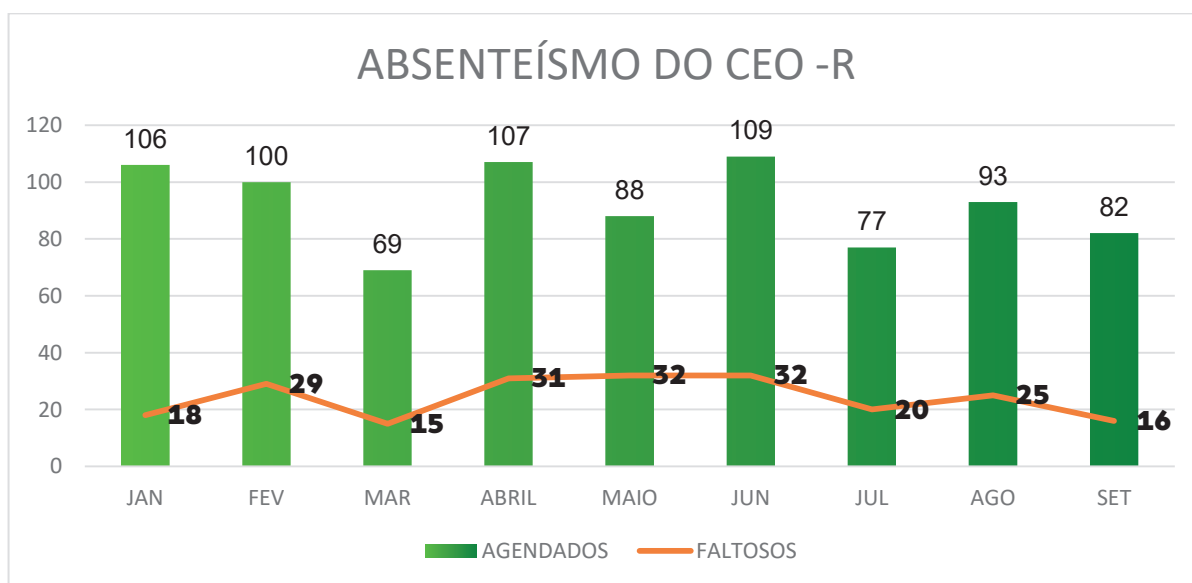


Dados consolidados: Agendados: 13.904 | Faltosos: 1.785

● Média de Absenteísmo: 12,83 %

Análise: O município apresentou a menor taxa de absenteísmo entre os entes consorciados (12,83%), abaixo da média regional (25,99%) e da meta recomendada (15%). O resultado evidencia eficiência na regulação e adesão dos usuários, favorecida pela localização estratégica do CEO – R, de fácil acesso por transporte público. As boas práticas de triagem, confirmação de consultas e gestão de fluxo devem ser reconhecidas e replicadas nos demais municípios do consórcio.

9.6 MUNICÍPIO DE MISSÃO VELHA



Dados consolidados: Agendados: 831 | Faltosos: 218

● Média de Absenteísmo: 26,23 %

Análise: A taxa mais elevada dentre os consorciados já acima da média. Urgente: identificar causas locais (distância, transporte, agendamento em horário de trabalho) e adotar plano de ação.

10. SÍNTESE REGIONAL – INDICADOR DE ABSENTEÍSMO

PANORAMA GERAL

Município	Agendados	Faltosos	Taxa de Absenteísmo (%)
Barbalha	2579	451	17,48%
Caririaçu	627	82	13,07%
Granjeiro	122	22	18,03%
Jardim	883	214	24,23%
Juazeiro do Norte	13.904	1.785	12,83%
Missão Velha	831	218	26,23%
TOTAL	18.946	2.772	14,63%

FONTE: SIGES – JAN – SET/2025

Entre janeiro e setembro de 2025, o CEO REGIONAL do Consórcio Público de Saúde da Microrregião de Juazeiro do Norte (CPSMJN) registrou 18.946 agendamentos, dos quais 2.772 não foram comparecimentos, resultando em um índice médio de absenteísmo acumulado de 14,63%.

Esse percentual reflete um desempenho ligeiramente acima da meta ideal de 15%, demonstrando um controle satisfatório diante da complexidade logística e da diversidade dos municípios consorciados.

Meta sugerida: Manter taxa abaixo de 15% até o final de 2025. O resultado consolidado de 14,63% de absenteísmo até setembro de 2025 evidencia avanço significativo na eficiência regional. A manutenção desse indicador requer ações coordenadas CEO R e coordenações de saúde bucal dos municípios e Núcleo de Educação Permanente (NEP), com foco em educação do usuário, gestão participativa e comunicação ativa.

A consolidação desses esforços garantirá redução de desperdício de recursos públicos, melhor aproveitamento da capacidade instalada e maior resolutividade da atenção especializada regional.



11. ANÁLISE TÉCNICA

- **Desempenho Regional:** o índice consolidado demonstra que o CEO-R mantém o absenteísmo sob controle, dentro do limite de aceitabilidade preconizado pela literatura de gestão ambulatorial ($\leq 15\%$).
- **Melhor desempenho:** Juazeiro do Norte (12,83%) e Caririçu (13,07%), indicando boa regulação, comunicação efetiva com usuários e proximidade geográfica dos serviços.
- **Pontos críticos:** Jardim (24,23%) e Missão Velha (26,23%) demandam planos corretivos imediatos, com foco em confirmação ativa de consultas, articulação com transporte sanitário e melhoria de comunicação entre a regulação municipal e o CEO-R.
- **Municípios de pequeno porte,** como Granjeiro, apresentam impacto proporcionalmente maior, reforçando a necessidade de estratégias de apoio técnico e integração contínua com a atenção básica.

12. RECOMENDAÇÕES ESTRATÉGICAS

- **Fortalecer a Atenção Básica** como principal porta de entrada do SUS, reforçando o vínculo com usuários e evitando encaminhamentos inadequados.
- **Aprimorar o sistema de regulação,** revisando critérios de agendamento e conferindo maior assertividade nas marcações.
- **Implantar rotina de confirmação ativa** (ligações, WhatsApp, SMS) com antecedência mínima de 48h.
- **Oferecer horários alternativos ou estendidos,** especialmente para trabalhadores com dificuldade de comparecimento em horário comercial.
- **Mapear barreiras de transporte,** articulando-se com os municípios para viabilizar transporte sanitário nos dias de maior fluxo.
- **Promover transparência e cultura de resultados,** com boletins mensais de absenteísmo apresentados a gestores municipais, destacando boas práticas e premiação simbólica aos municípios com melhor desempenho.

13. PRODUÇÃO RADIOLÓGICA – 2025

O Centro de Especialidades Odontológicas Regional Dr. Ticiano Van Den Brule Matos (CEO Regional) mantém porta aberta para demanda espontânea em Radiografia Panorâmica, serviço que não é contabilizado no cálculo de absenteísmo, por tratar-se de atendimento imediato dentro da capacidade física instalada.

A unidade é referência também para o CEO do município do Crato, que não dispõe desse serviço, ampliando assim o acesso regional aos exames de imagem odontológica e contribuindo para a integralidade da atenção especializada.

Procedimentos realizados (jan–set/2025) – Fonte SIGES:

- Radiografias Panorâmicas: 5.237 exames
- Radiografias Periapicais: 3.417 exames

O serviço radiológico do CEO Regional garante qualidade diagnóstica, segurança do paciente e conformidade com as normas sanitárias e de biossegurança (RDC nº 611/2022 – ANVISA).

14. PLANO DE AÇÕES ESTRATÉGICAS PARA REDUÇÃO DO ABSENTEÍSMO

Com base na análise dos dados e nas discussões com as equipes municipais e coordenação do CEO Regional Dr. Ticiano Van Den Brule Matos, foram elencadas estratégias prioritárias voltadas à redução progressiva da taxa de absenteísmo e ao fortalecimento da adesão dos usuários aos atendimentos especializados.

Comunicação ativa com os usuários

- Implementar ligação ou mensagem via WhatsApp antes do atendimento, confirmando data e horário.
- Envolver USBs e recepcionistas na rotina de confirmação diária das consultas agendadas.

Educação e conscientização dos pacientes

- Promover campanhas educativas junto aos municípios sobre a importância do comparecimento às primeiras consultas e da continuidade do tratamento.
- Realizar reuniões com as Centrais de Agendamento Municipais, orientando quanto à necessidade de reforçar a conscientização dos usuários.
- Afixar cartazes com frases de impacto na recepção (ex.: “Avise se não puder vir!”).
- Inserir mensagens educativas sobre faltas nos boletos ou comprovantes de agendamento emitidos pelo sistema.

Lista de remanejamento

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

Reforço de vínculo e acolhimento

- Capacitar continuamente a equipe multiprofissional do CEO para oferecer atendimento humanizado, com escuta qualificada e empatia.
- Pacientes que se sentem acolhidos e valorizados tendem a apresentar maior adesão ao tratamento e menor índice de faltas.

Monitoramento e feedback contínuo

- Elaborar relatórios mensais de absenteísmo por especialidade, gerados pelo SIGES.
- Apresentar e discutir os resultados nas reuniões com coordenadores municipais, promovendo o compartilhamento de estratégias bem-sucedidas.
- Definir metas de redução progressiva (ex.: diminuir em x% o índice de faltas em y meses).

Ações motivacionais internas

- Promover palestras, oficinas e dinâmicas educativas com foco na sensibilização das equipes sobre o impacto do absenteísmo.
- Reconhecer boas práticas municipais e profissionais que alcançarem reduções significativas nas taxas de faltas.

Parceria com a Atenção Básica dos municípios consorciados

- Fortalecer a comunicação entre o CEO Regional e as Unidades Básicas de Saúde (UBS), envolvendo Agentes Comunitários de Saúde (ACS) e equipes de Saúde Bucal na educação em saúde e no incentivo à adesão.
- Estimular a busca ativa de pacientes faltosos e o agendamento articulado entre a UBS e o CEO, reforçando o princípio da integralidade do cuidado.

13. PRODUÇÃO RADIOLÓGICA – 2025

Elaboração:

Sarah Rachel Correia Pinheiro

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

Matrícula: 0192

Revisão:

Natália de Cassia Coêlho Macêdo

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

CRESS nº 15.028

Matrícula nº 226



CPSMJN
Consórcio Público de Saúde
da Microrregião de Juazeiro do Norte



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