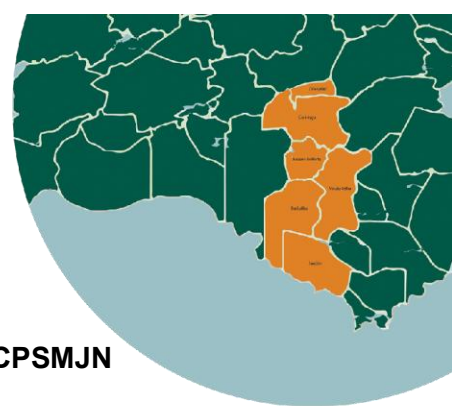




CPSMJN
Consórcio Público de Saúde
da Microrregião de Juazeiro do Norte

**OUVIDORIA
GERAL**



RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA GERAL DO CPSMJN

EXERCÍCIO 2025

I. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria Geral do Consórcio Público de Saúde da Microrregião de Juazeiro do Norte (CPSMJN) constitui-se como instrumento essencial de participação social, controle social e aprimoramento da gestão pública no âmbito da saúde regionalizada. Em conformidade com a Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público) e com as diretrizes da Rede de Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará (SESA), a Ouvidoria atua como canal permanente de escuta, mediação e diálogo entre os usuários do SUS e a gestão das unidades consorciadas.

O presente Relatório de Gestão tem por finalidade apresentar, de forma sistematizada e analítica, o conjunto das manifestações registradas no exercício de 2025, evidenciando os principais temas, demandas recorrentes, providências adotadas, recomendações à gestão e os resultados alcançados. O documento busca, ainda, demonstrar o comprometimento institucional do CPSMJN com a transparência, a melhoria contínua dos serviços e o fortalecimento do SUS.

As informações aqui consolidadas resultam da análise de dados provenientes da plataforma oficial da Ouvidoria da SESA (Ceará Transparente) e Ouvidor SUS, do site institucional do CPSMJN, de pesquisas de satisfação aplicadas presencialmente nas unidades e de manifestações espontâneas dos usuários, respeitando integralmente os princípios da confidencialidade, do sigilo e da proteção de dados pessoais, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei nº 13.709/2018).

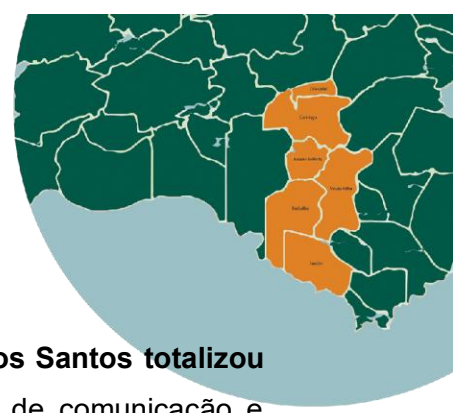
II. SÍNTESE E ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA OUVIDORIA

No exercício de 2025, a Ouvidoria Geral do CPSMJN registrou volume significativo de manifestações, considerando conjuntamente as pesquisas de satisfação, as manifestações formais e os registros espontâneos realizados por meio dos diferentes canais institucionais. Esse quantitativo expressivo evidencia a consolidação da Ouvidoria como instrumento efetivo de escuta qualificada, transparência e fortalecimento da participação social no âmbito do Consórcio.



CPSMJN
Consórcio Público de Saúde
da Microrregião de Juazeiro do Norte

OUVIDORIA GERAL



No período avaliado, a **Policlínica Regional João Pereira dos Santos totalizou 872 registros**, evidenciando o fortalecimento contínuo dos canais de comunicação e escuta junto aos usuários. Desse total, **215 registros** referem-se às avaliações de nível de satisfação, **570** às pesquisas aplicadas, **79** manifestações foram registradas por meio da plataforma da Secretaria da Saúde do Estado (SESA) e ouvidor SUS e **8** manifestações recebidas via site institucional. No mesmo exercício, o **Centro de Especialidades Odontológicas Regional Dr. Ticiano Van Den Brulle registrou 127 manifestações**, sendo **69** avaliações de nível de satisfação, **46** pesquisas aplicadas e **12** manifestações formalizadas no Ceará Transparente. Em conjunto, esses dados refletem o compromisso das unidades com a qualificação do atendimento, a transparência institucional e o fortalecimento da cultura da avaliação permanente como instrumento estratégico para a melhoria contínua dos serviços ofertados.

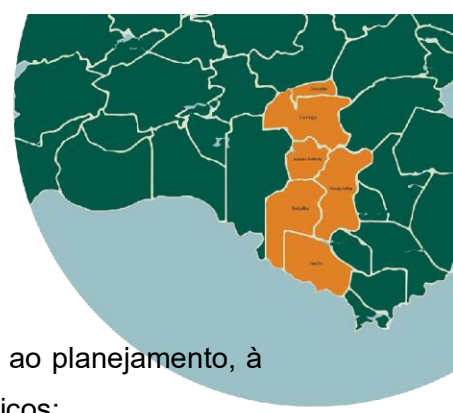
A análise dos registros aponta maior concentração de manifestações na Policlínica Regional, o que se relaciona tanto ao maior volume de atendimentos realizados quanto à ampliação das estratégias de incentivo à participação dos usuários. Observa-se, ainda, que as pesquisas de satisfação constituem o principal instrumento de coleta da percepção dos usuários, reforçando o caráter preventivo, avaliativo e propositivo da atuação da Ouvidoria.

As informações sistematizadas subsidiam a identificação de tendências, o monitoramento contínuo da qualidade dos serviços e a formulação de recomendações estratégicas, contribuindo para o aprimoramento da gestão e da atenção especializada ofertada pelo CPSMJN.

III. SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES PARA O APERFEIÇOAMENTO DA GESTÃO

A partir da análise das manifestações registradas em 2025, a Ouvidoria Geral do CPSMJN elaborou recomendações estratégicas voltadas ao aperfeiçoamento da gestão e à qualificação contínua da atenção especializada, dentre as quais destacam-se:

- Fortalecimento permanente das ações de humanização do atendimento, com foco na comunicação clara, acolhimento e empatia;
- Ampliação das estratégias de divulgação dos canais de ouvidoria, incentivando a participação ativa dos usuários;
- Aperfeiçoamento dos fluxos internos de resposta às manifestações, garantindo maior celeridade e resolutividade;



- Utilização sistemática dos dados da Ouvidoria como subsídio ao planejamento, à tomada de decisão e ao monitoramento da qualidade dos serviços;
- Continuidade das ações de educação permanente junto às equipes, alinhadas às demandas identificadas por meio das manifestações dos usuários.

A Ouvidoria reafirma seu papel não apenas como instância receptora de demandas, mas como ferramenta estratégica de gestão e agente de transformação institucional.

IV. BENEFÍCIOS ALCANÇADOS PELA OUVIDORIA

No exercício de 2025, a atuação da Ouvidoria Geral do CPSMJN contribuiu significativamente para:

- O fortalecimento da credibilidade institucional junto aos usuários do SUS;
- A ampliação dos espaços de escuta e participação social;
- A melhoria dos processos internos e da qualidade do atendimento nas unidades consorciadas;
- A promoção de maior transparência na gestão pública da saúde;
- A consolidação da Ouvidoria como instrumento efetivo de mediação entre a gestão e a população.

Os resultados alcançados evidenciam que a Ouvidoria ultrapassa a função meramente reativa, consolidando-se como produtora de informações qualificadas e promotora de melhorias concretas nos serviços públicos de saúde.

V. COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A Ouvidoria Geral do CPSMJN manteve, ao longo de 2025, alinhamento permanente com a Rede de Ouvidorias da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará, participando de ações de capacitação, reuniões técnicas, eventos institucionais e atividades de integração voltadas ao aprimoramento das práticas de ouvidoria.

Esse comprometimento reforça a padronização dos procedimentos, a qualificação técnica da atuação do(a) ouvidor(a) e a integração do CPSMJN às políticas estaduais de controle social e participação cidadã.

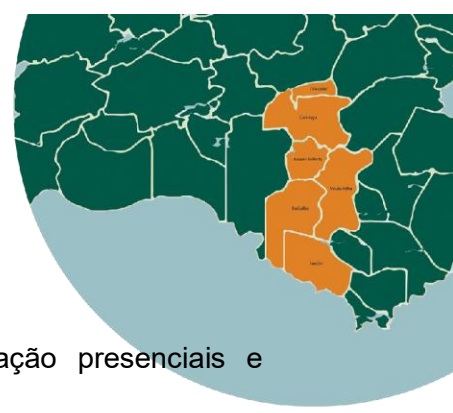
VI. BOAS PRÁTICAS DE OUVIDORIA

No exercício avaliado, destacam-se como boas práticas adotadas pela Ouvidoria Geral do CPSMJN:



CPSMJN
Consórcio Público de Saúde
da Microrregião de Juazeiro do Norte

OUVIDORIA GERAL



- Implementação e fortalecimento das pesquisas de satisfação presenciais e espontâneas;
- Utilização da metodologia NPS (Net Promoter Score) como ferramenta complementar de avaliação;
- Disponibilização de múltiplos canais de acesso à Ouvidoria (plataforma SESA, OUVIDOR SUS, site institucional, WhatsApp e formulários físicos);
- Ações de divulgação da Carta dos Direitos dos Usuários do SUS;
- Atuação integrada com as direções das unidades para tratamento e retorno das manifestações em tempo hábil.

Tais práticas contribuem para a ampliação do controle social, a melhoria da experiência do usuário e a replicabilidade das ações no âmbito da rede pública de saúde.

Destaca-se, ainda, que durante o exercício de 2025 foi fortemente incentivada a cultura do elogio como estratégia de valorização das equipes e de fortalecimento do vínculo entre usuários e serviços de saúde. Essa iniciativa foi amplamente divulgada por meio do Instagram institucional do CPSMJN, estimulando os usuários a registrarem manifestações positivas relacionadas ao atendimento recebido.

Ressalta-se que, no referido exercício, foram registrados 10 elogios presenciais, coletados diretamente na sala da Ouvidoria, além de outros elogios depositados nas caixas de coleta distribuídas nas unidades. Todas essas manifestações elogiosas foram devidamente lançadas e formalizadas na plataforma Ceará Transparente, garantindo rastreabilidade, transparência e conformidade com os fluxos oficiais da Rede de Ouvidorias.

Como resultado dessa ação, foram gerados dezenas de certificados de elogio, os quais foram entregues às equipes e profissionais destacados, evidenciando o reconhecimento institucional, o impacto positivo da escuta qualificada e o compromisso do CPSMJN com a humanização e a valorização do trabalho em saúde.

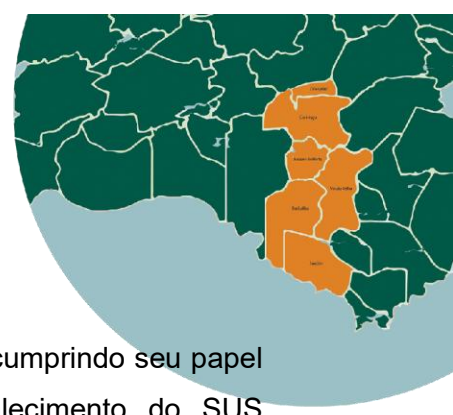
VII. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Relatório de Gestão da Ouvidoria Geral do CPSMJN referente ao exercício de 2025 evidencia o compromisso institucional com a escuta qualificada, a transparência e a melhoria contínua dos serviços de saúde ofertados à população da microrregião de Juazeiro do Norte.



CPSMJN
Consórcio Público de Saúde
da Microrregião de Juazeiro do Norte

OUVIDORIA GERAL



As análises apresentadas demonstram que a Ouvidoria vem cumprindo seu papel legal e estratégico, contribuindo de forma efetiva para o fortalecimento do SUS regionalizado, para o aprimoramento da gestão e para a valorização da participação cidadã.

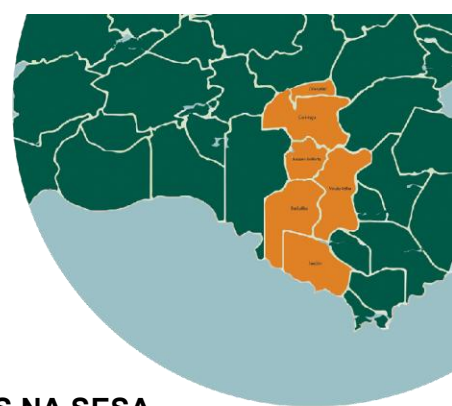
Por fim, reafirma-se o compromisso do CPSMJN em fortalecer continuamente a Ouvidoria como instrumento de gestão, diálogo e transformação social, colocando o usuário no centro das políticas públicas de saúde.

Barbalha/CE, janeiro de 2026.

Arimar Xavier de Sá Bezerra de Menezes

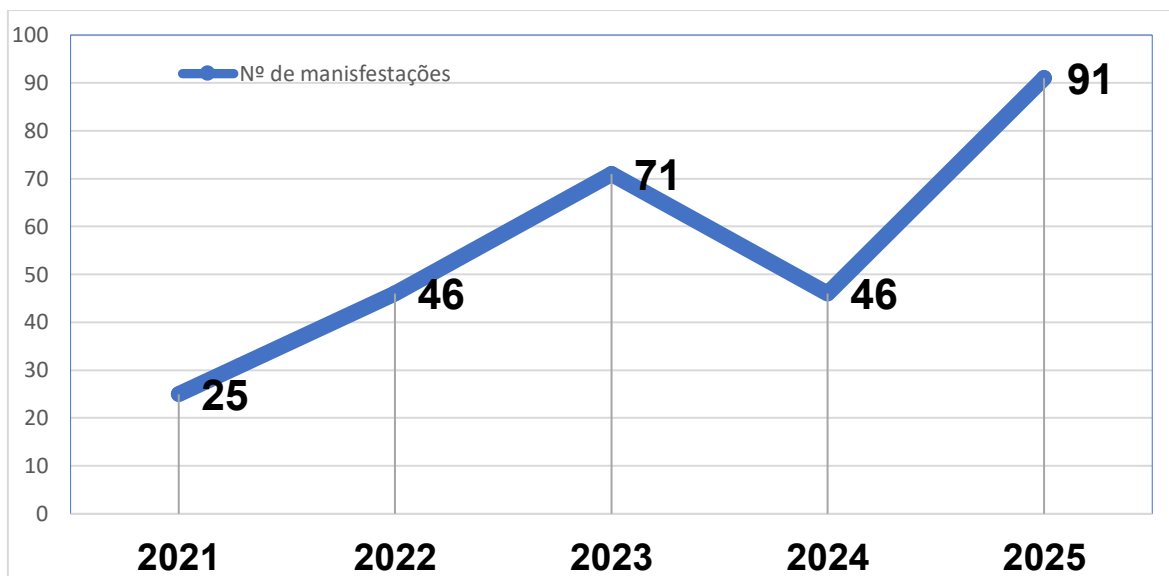
Ouvidora Geral do CPSMJN

Resolução nº 14/2021



ANEXO I

**SÉRIE HISTÓRICA DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA SESA
(OUVIDOR SUS/ CEARÁ TRANSPARENTE)**



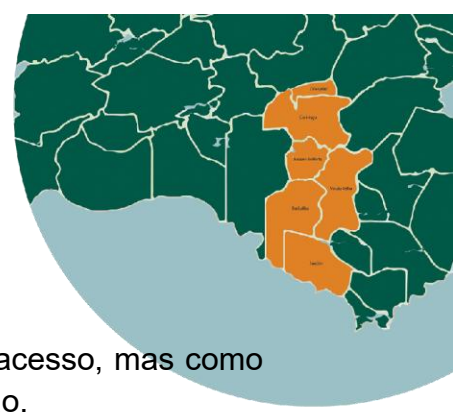
A análise da série histórica das **manifestações registradas no sistema Ouvidor SUS/Ceará Transparente evidencia uma** trajetória de crescimento progressivo, com variações pontuais ao longo do período analisado, refletindo tanto o fortalecimento dos canais de participação social quanto mudanças no comportamento do usuário em relação ao exercício do controle social.

- 2021 (25 manifestações): Ano com menor número de registros, possivelmente influenciado pelo contexto pandêmico, restrições de acesso aos serviços presenciais e menor divulgação dos canais de ouvidoria.
- 2022 (46 manifestações): Observa-se um crescimento significativo em relação ao ano anterior, indicando maior conhecimento da população sobre os canais formais de manifestação e avanço nas estratégias de divulgação e incentivo ao uso da ouvidoria.
- 2023 (71 manifestações): Ponto de maior crescimento até então, demonstrando consolidação da ouvidoria como instrumento de escuta qualificada, transparência e participação cidadã. O aumento pode estar associado à ampliação do acesso aos serviços, maior produção assistencial e fortalecimento institucional dos fluxos de resposta.
- 2024 (46 manifestações): Nota-se uma redução em relação a 2023, o que pode indicar melhoria na resolutividade dos serviços, ajustes nos processos internos e respostas mais efetivas às demandas dos usuários. A redução



CPISMJN
Consórcio Público de Saúde
da Microrregião de Juazeiro do Norte

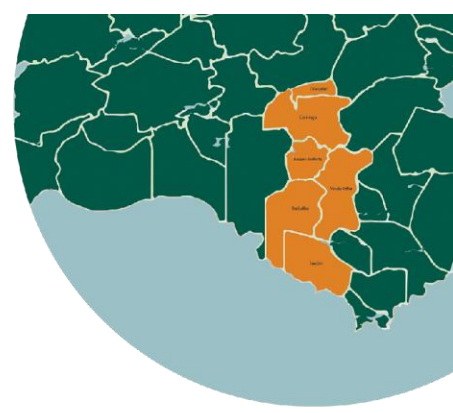
OUVIDORIA GERAL



não deve ser interpretada isoladamente como perda de acesso, mas como possível reflexo de qualificação da assistência e da gestão.

- 2025 (91 manifestações): O expressivo aumento representa o maior número da série histórica e pode ser compreendido como resultado direto do fortalecimento da cultura da transparência, maior estímulo ao uso dos canais oficiais, ampliação da oferta de serviços e amadurecimento da ouvidoria como ferramenta estratégica de gestão e avaliação dos serviços de saúde.

De forma geral, a série histórica demonstra que o aumento das manifestações não deve ser interpretado exclusivamente como indicador de insatisfação, mas como sinal de maior confiança da população nos mecanismos institucionais de escuta, transparência e participação social. As manifestações constituem insumo essencial para o aprimoramento contínuo dos serviços, subsidiando a tomada de decisão, a correção de fragilidades e o fortalecimento da governança no SUS.



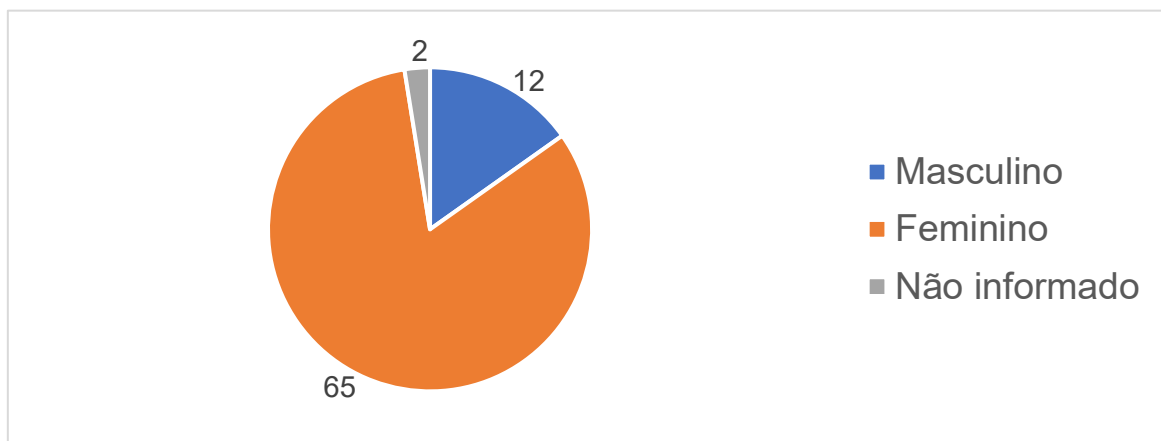
ANEXO II

Explanamos abaixo **informações das manifestações no Sistema Ceará Transparente e OuvidorSUS**. Foram registradas no período de janeiro a dezembro de 2025, totalizando 79 usuários(as) que registraram manifestações referente ao atendimento na **Policlínica Regional João Pereira dos Santos, Barbalha/CE** (ver gráficos abaixo).

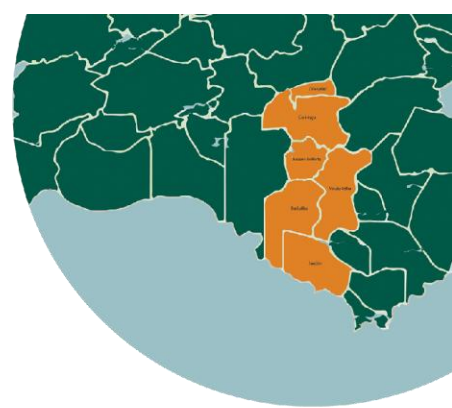


GRÁFICOS DAS MANIFESTAÇÕES

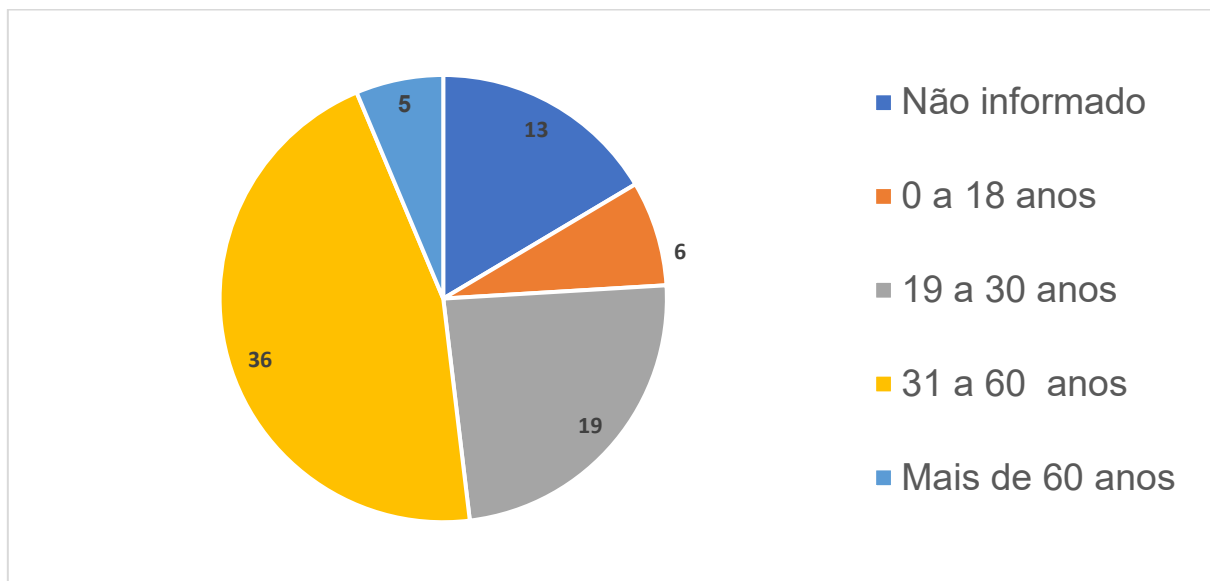
GÊNERO:



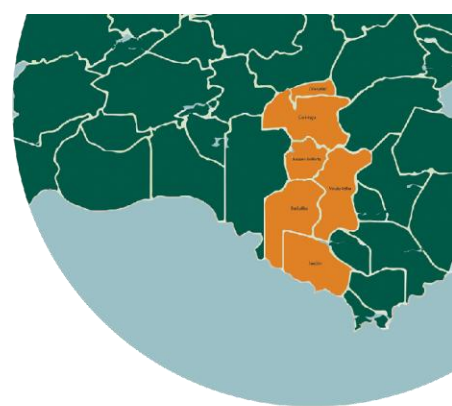
Do total de 79 manifestações registradas no Sistema Ceará Transparente e Ouvidor SUS, observa-se que a maior parte foi realizada por usuárias do sexo feminino (65), evidenciando maior participação das mulheres nos canais formais de escuta e controle social. Esse resultado reforça o protagonismo feminino na busca por informações, no registro de demandas e na avaliação dos serviços de saúde. As manifestações provenientes do sexo masculino (12) apresentaram menor representatividade, enquanto os registros com gênero não informado (2) foram pouco expressivos, não interferindo de forma significativa na análise do perfil dos manifestantes.



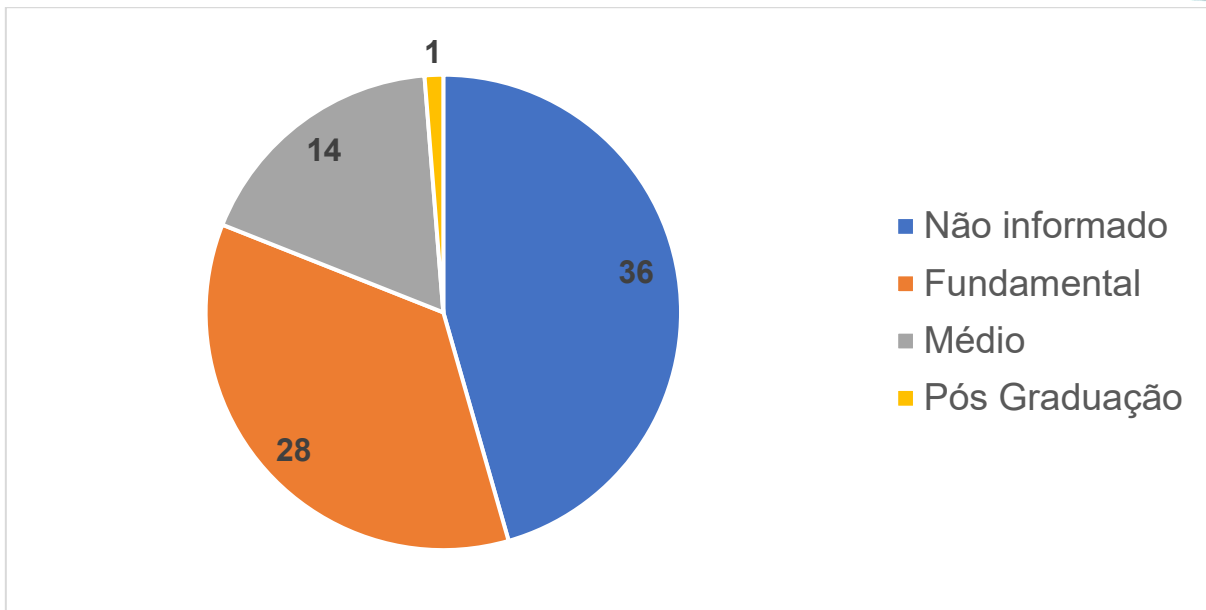
FAIXA ETÁRIA:



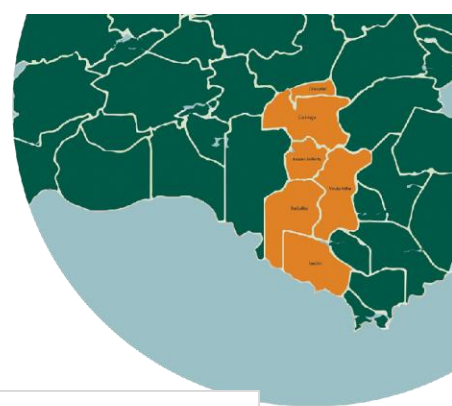
Do total de **79 manifestações registradas no Sistema Ceará Transparente e Ouvidor SUS**, no que se refere à faixa etária, observa-se a predominância de usuários com idade entre **31 e 60 anos**, que concentraram **36 manifestações**, seguidos pelo grupo etário de **19 a 30 anos**, com **19 registros**, evidenciando maior participação de adultos economicamente ativos na utilização do sistema. As manifestações de usuários com **mais de 60 anos** totalizaram **5 registros**, enquanto o grupo de **0 a 18 anos** apresentou **6 manifestações**, indicando menor participação desses públicos, possivelmente relacionada ao acesso às tecnologias digitais e à mediação familiar no registro das demandas. Destaca-se, ainda, a existência de **13 manifestações sem informação de faixa etária**, o que reforça a importância de estratégias institucionais voltadas ao estímulo ao preenchimento completo dos dados cadastrais pelos usuários.



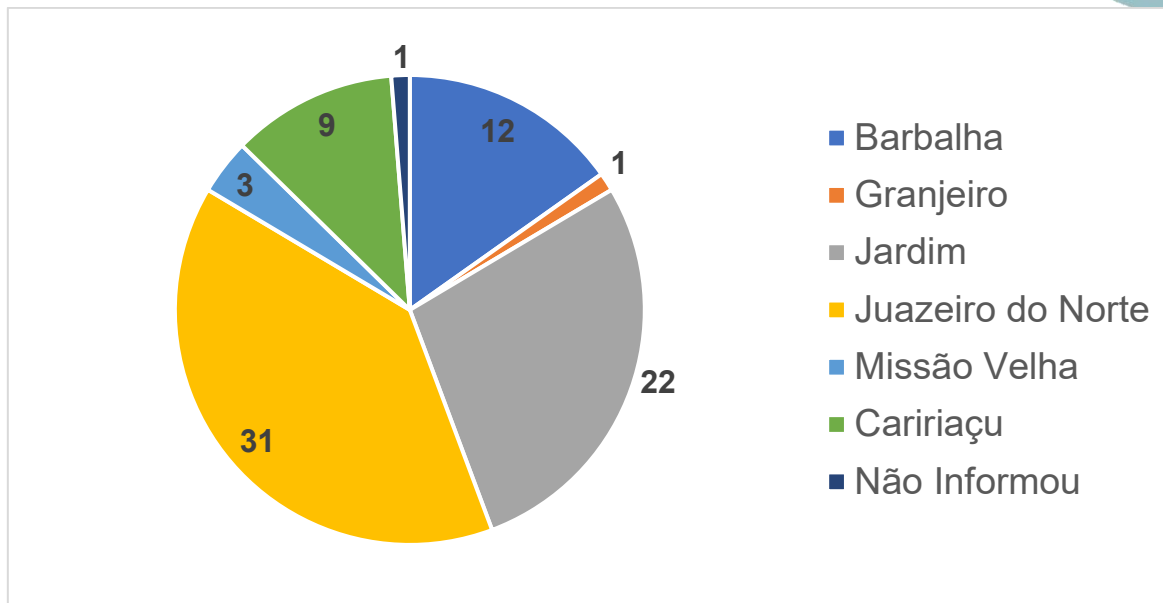
GRAU DE INSTRUÇÃO:



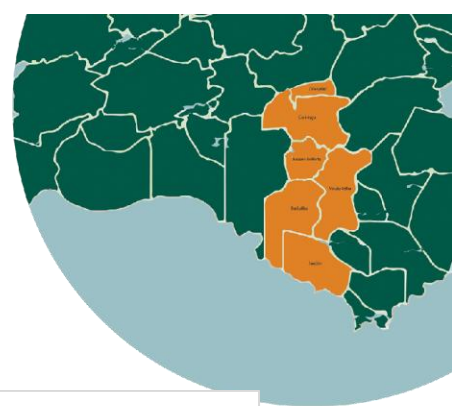
Em relação ao grau de instrução, verifica-se um número significativo de manifestações com o campo “não informado”, o que aponta para uma limitação no preenchimento desse dado pelos usuários no momento do registro. Entre os registros informados, observa-se maior concentração de usuários com ensino fundamental, seguido do ensino médio, indicando que o sistema tem sido acessado por diferentes níveis de escolaridade. A baixa representatividade de usuários com pós-graduação reforça o caráter inclusivo do serviço, alcançando majoritariamente a população geral usuária do SUS, independentemente do nível educacional.



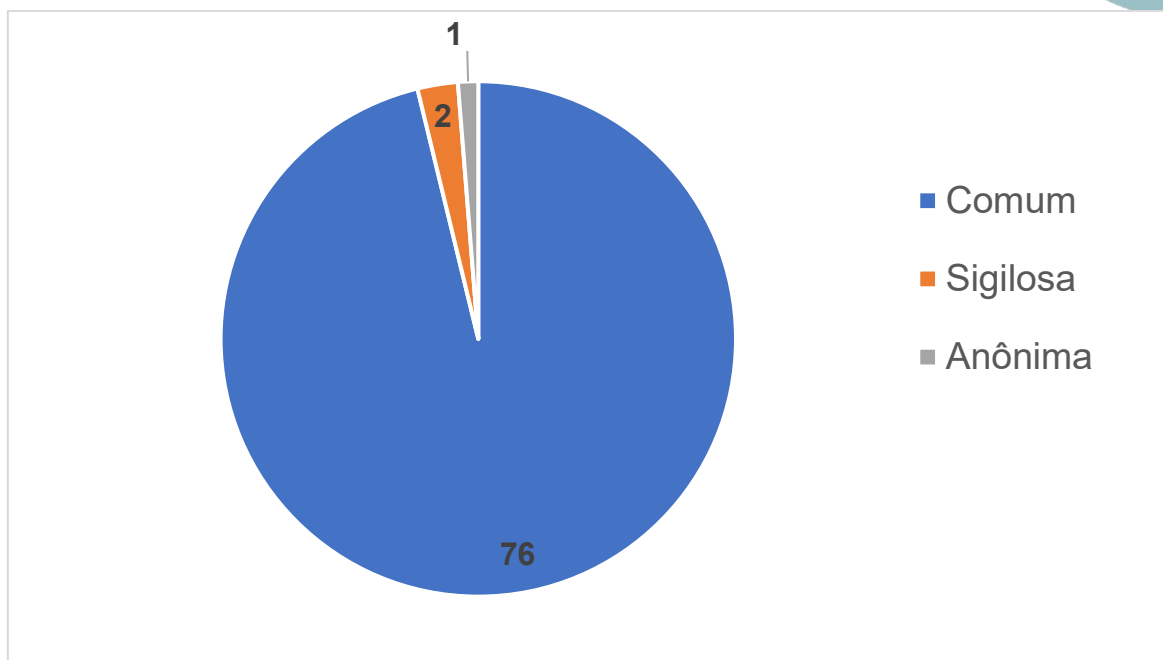
MUNICÍPIO DE ORIGEM:



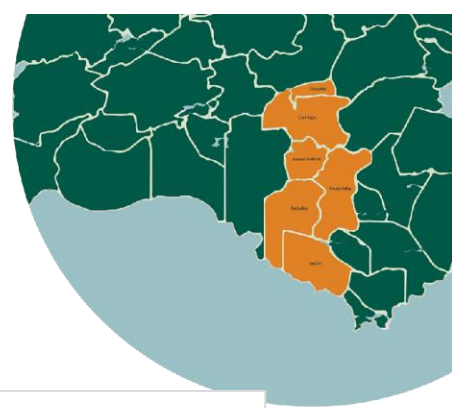
Do total de 79 manifestações registradas no Sistema Ceará Transparente e Ouvidor SUS, quanto à origem por município consorciado, observa-se que **Juazeiro do Norte concentrou o maior número de registros, com 31 manifestações**, seguido do município de Jardim, com 22 registros, e de Barbalha, com 12 manifestações. O município de Caririaçu contabilizou 9 manifestações, enquanto Missão Velha apresentou 3 registros e Granjeiro registrou 1 manifestação. Verifica-se ainda a existência de 1 manifestação sem identificação do município de origem. Os dados evidenciam maior volume de manifestações oriundas dos municípios com maior população e fluxo assistencial na Policlínica Regional João Pereira dos Santos, refletindo tanto a demanda pelos serviços quanto a utilização dos canais formais de participação social.



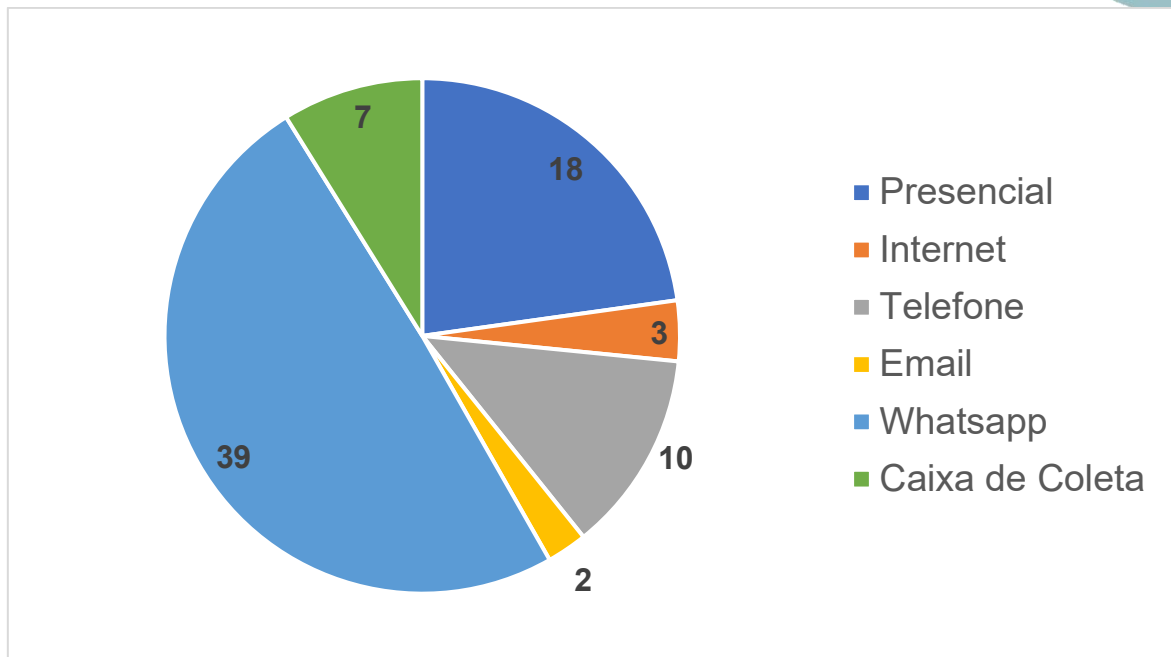
CARÁTER DAS MANIFESTAÇÕES:



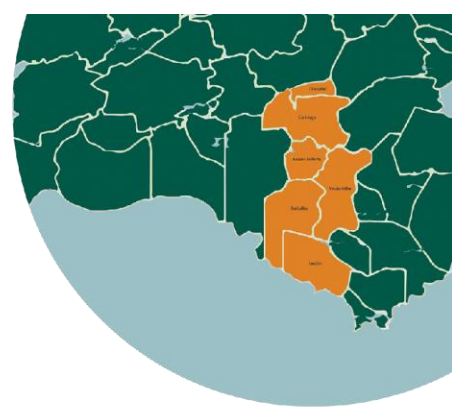
No que se refere à forma de identificação dos manifestantes, verifica-se que a quase totalidade dos registros realizados no Sistema Ceará Transparente e Ouvidor SUS ocorreu de maneira identificada. Das **79 manifestações registradas, 76 foram classificadas como comuns, 2 como sigilosas e 1 de forma anônima**. Esse resultado evidencia elevado grau de confiança dos usuários nos canais institucionais de escuta, bem como na segurança das informações prestadas e no tratamento adequado das manifestações. A baixa incidência de registros sigilosos e anônimos reforça a credibilidade do sistema e a transparência na relação estabelecida entre a gestão pública e os usuários dos serviços de saúde.



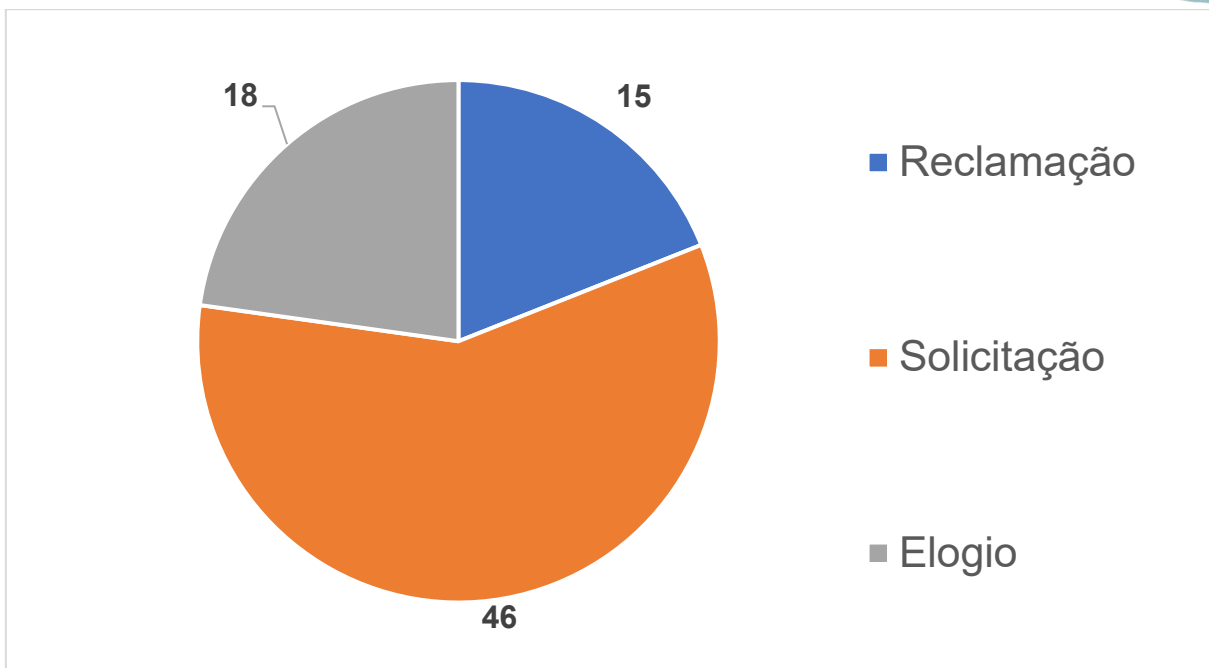
MEIOS OU CANAIS DE REGISTROS DAS MANIFESTAÇÕES:



Em relação aos canais de atendimento acionados pelos usuários, destaca-se o WhatsApp como principal meio de registro, com **39 manifestações**, seguido do **atendimento presencial**, com **18 registros**, evidenciando a relevância tanto dos canais digitais quanto do contato direto na escuta dos usuários. O **telefone** respondeu por **10 manifestações**, enquanto a **caixa de coleta** contabilizou **7 registros**, demonstrando a importância de estratégias presenciais e acessíveis no âmbito das unidades de saúde. Já os registros realizados por **internet** somaram **3 manifestações**, e por **e-mail**, **2 registros**, apresentando menor representatividade no período analisado. O conjunto dos dados evidencia a diversificação dos canais de acesso à Ouvidoria, com destaque para ferramentas de comunicação rápida e de fácil utilização pela população.

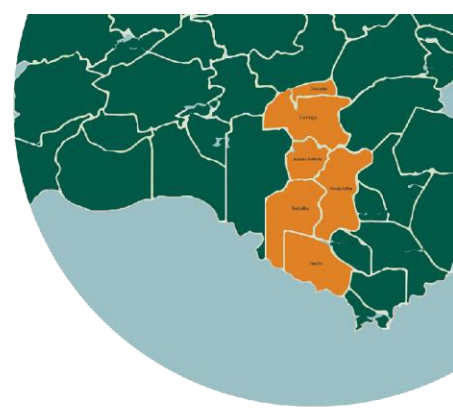


CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES:



A classificação das manifestações por tipo evidencia o perfil das demandas registradas no período analisado. Do total de **79 manifestações**, **46 corresponderam a solicitações**, configurando a maior parte dos registros, seguidas por **18 elogios**, o que demonstra reconhecimento dos usuários quanto aos serviços prestados pela Policlínica Regional João Pereira dos Santos. As **reclamações totalizaram 15 registros**, indicando demandas pontuais que subsidiam o aprimoramento contínuo dos processos e da qualidade do atendimento. O conjunto dos dados reforça o papel da Ouvidoria como instrumento estratégico de escuta qualificada, gestão participativa e melhoria dos serviços de saúde.





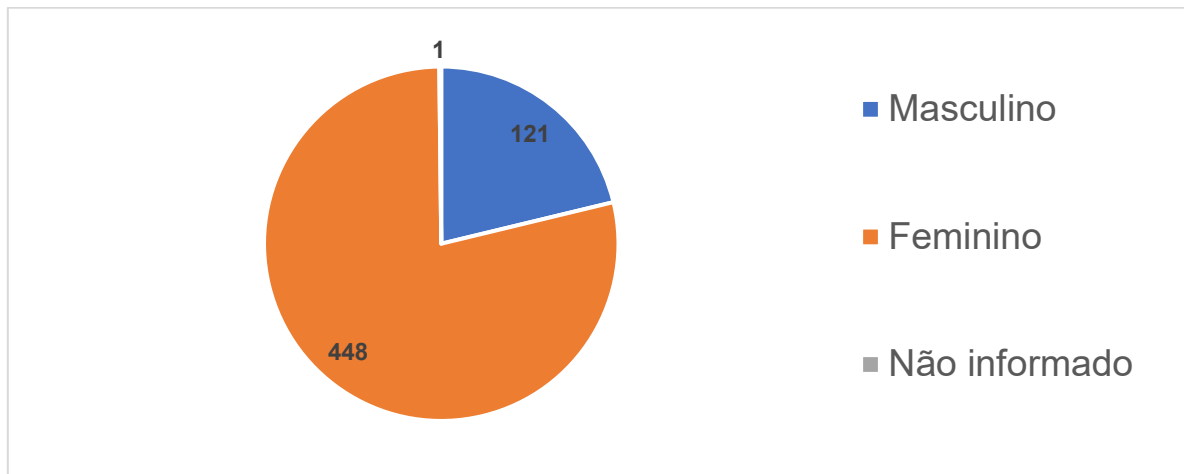
ANEXO III

PESQUISA DE SATISFAÇÃO – POLICLINICA REGIONAL - 2025

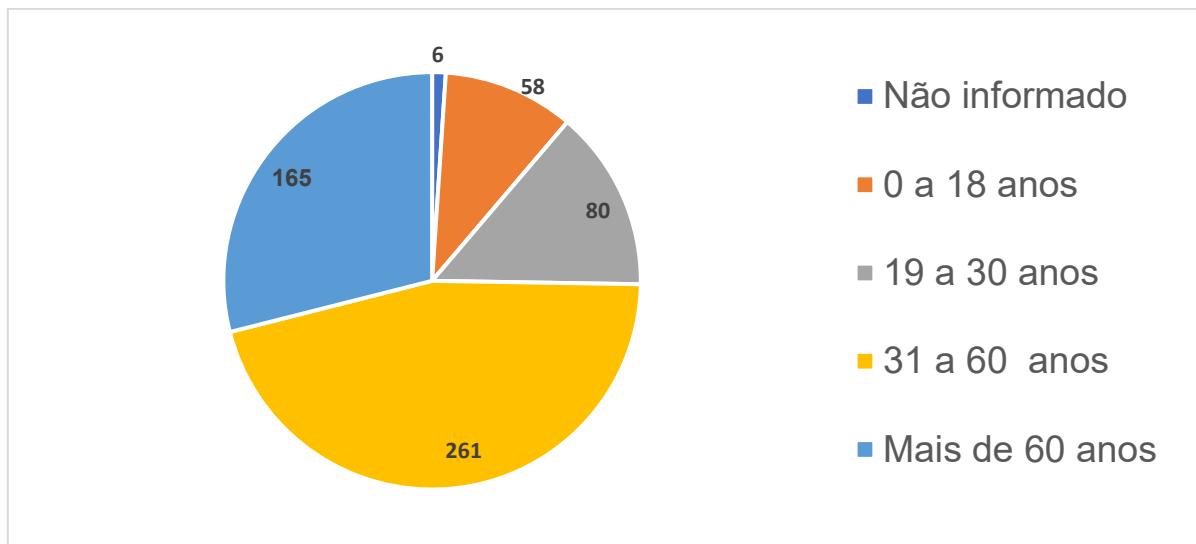
A seguir, apresentamos os gráficos que sintetizam as informações da pesquisa de opinião realizada entre janeiro e dezembro de 2025, com a participação de **570 usuários** que responderam à pesquisa estimulada durante seus atendimentos na **Policlínica Regional João Pereira dos Santos**, em Barbalha/CE.

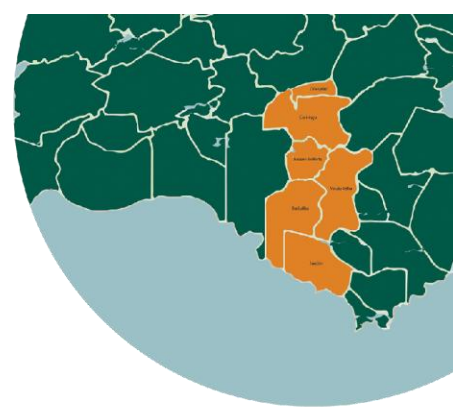
GRÁFICOS DAS MANIFESTAÇÕES

GÊNERO:

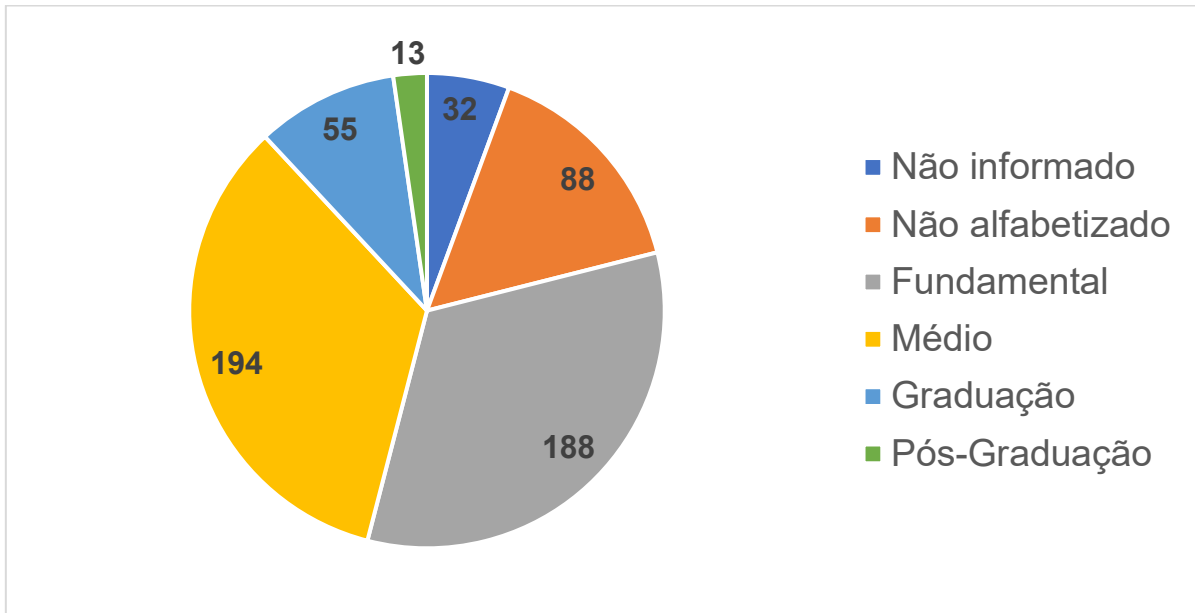


FAIXA ETÁRIA

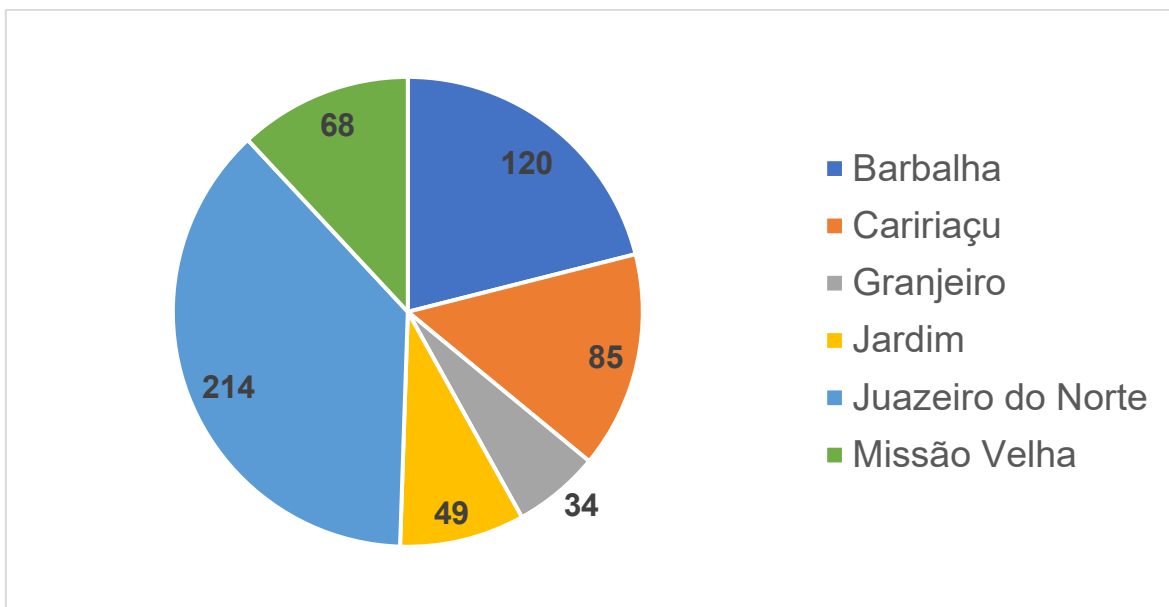


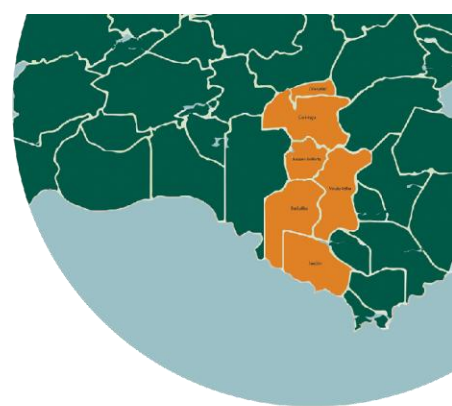


GRAU DE INSTRUÇÃO:

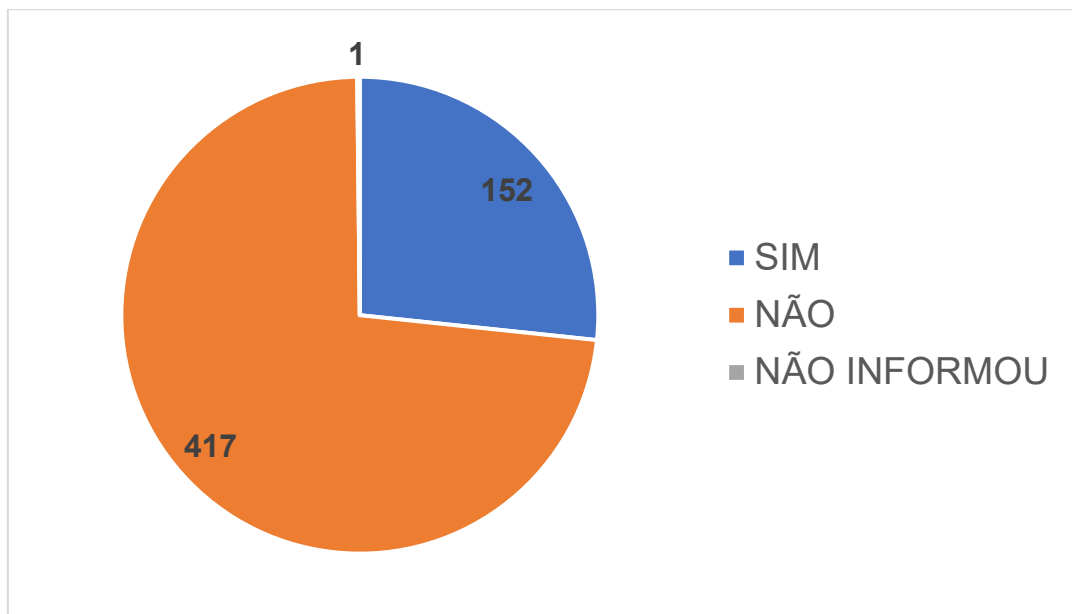


MUNICÍPIO DE ORIGEM:

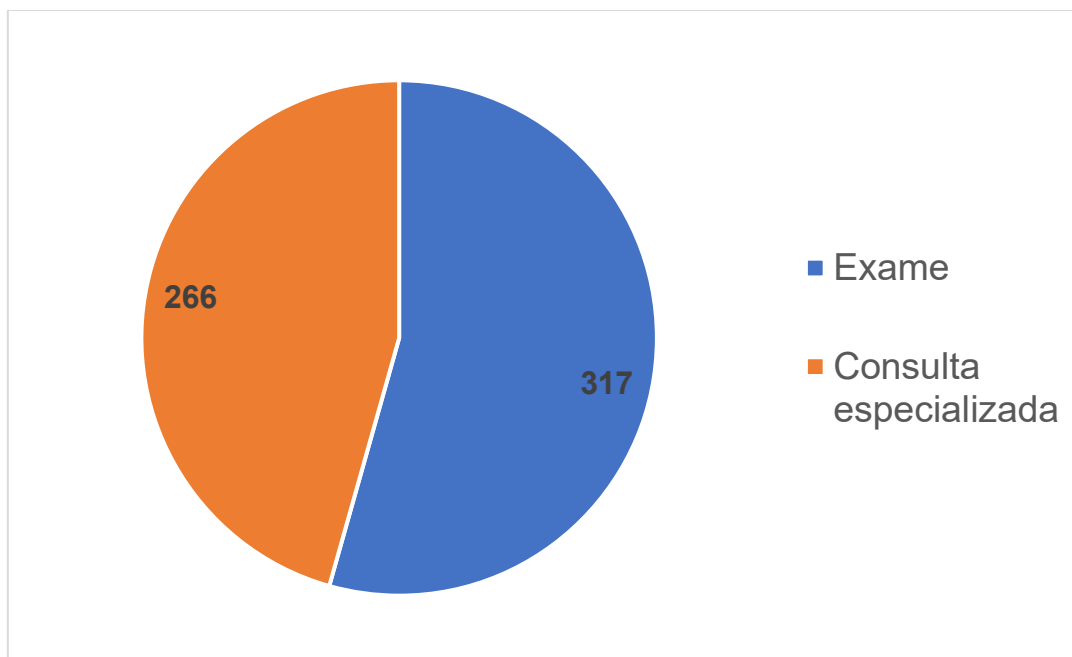


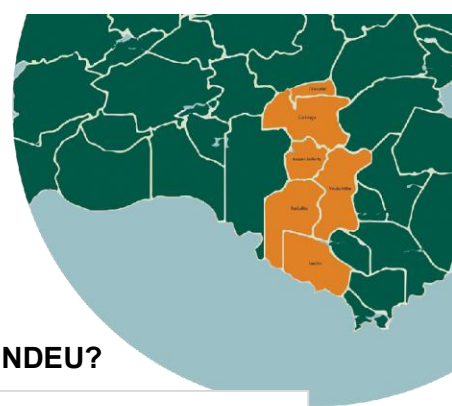


É O PRIMEIRO ATENDIMENTO DA UNIDADE?

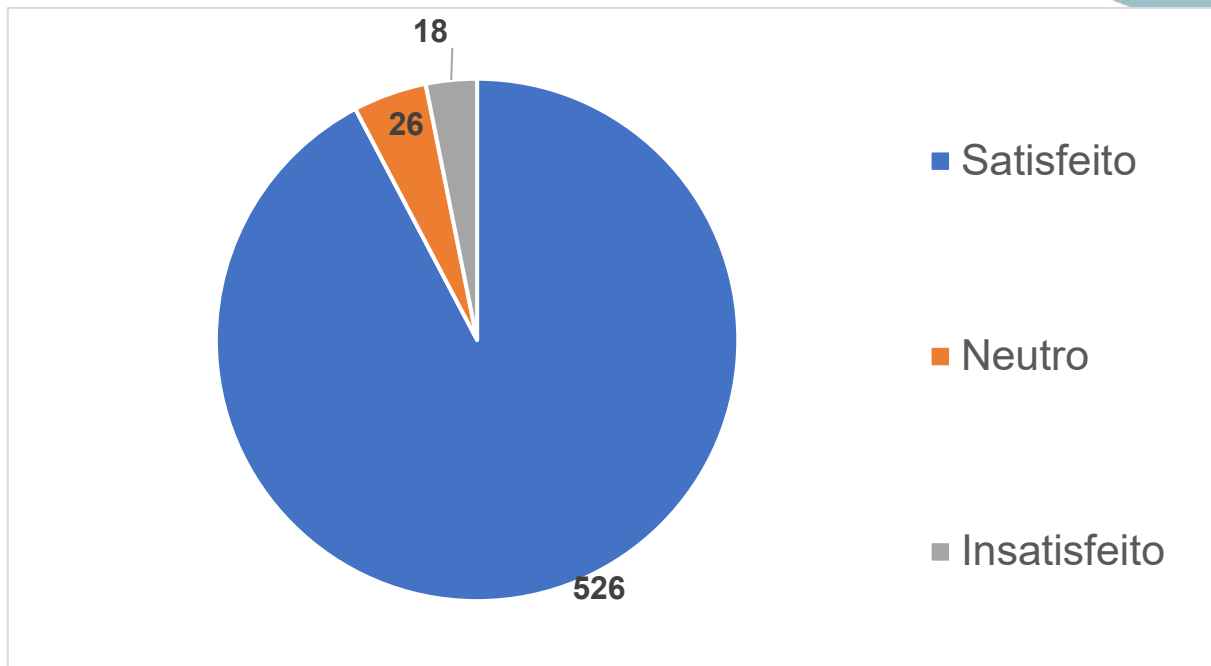


QUAL ATENDIMENTO O (A) CIDADÃO (Ã) REALIZOU?

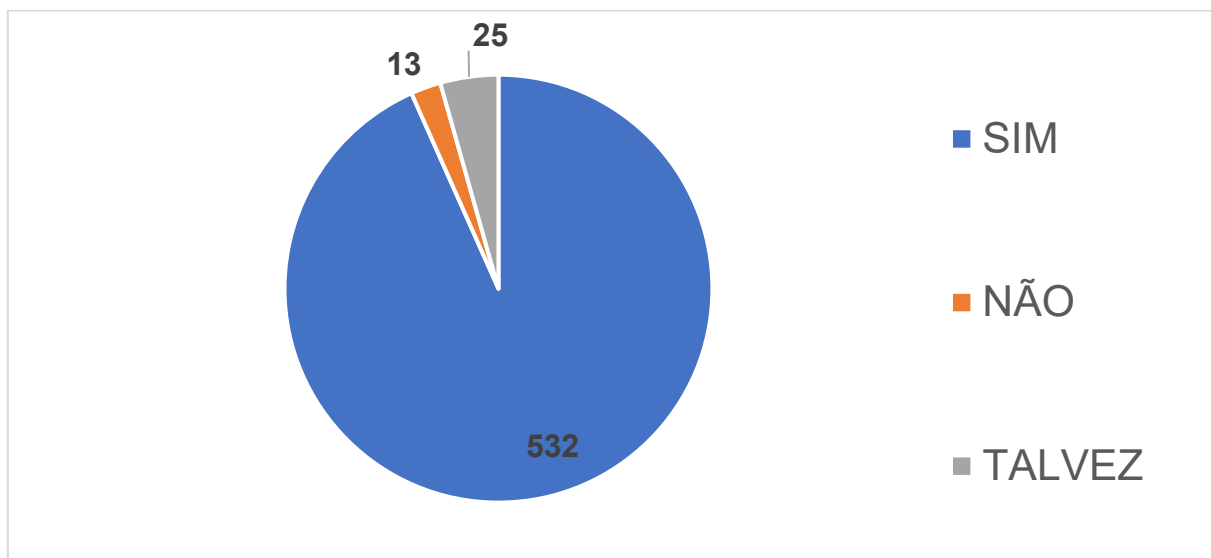


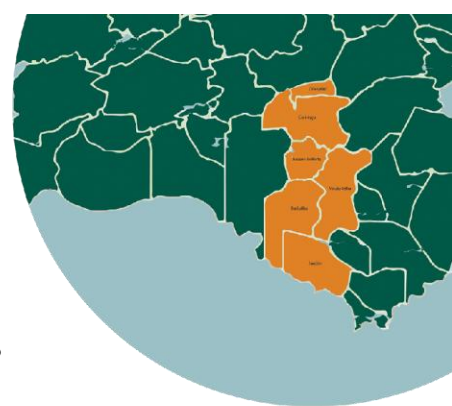


QUAL NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO PROFISSIONAL QUE LHE ATENDEU?

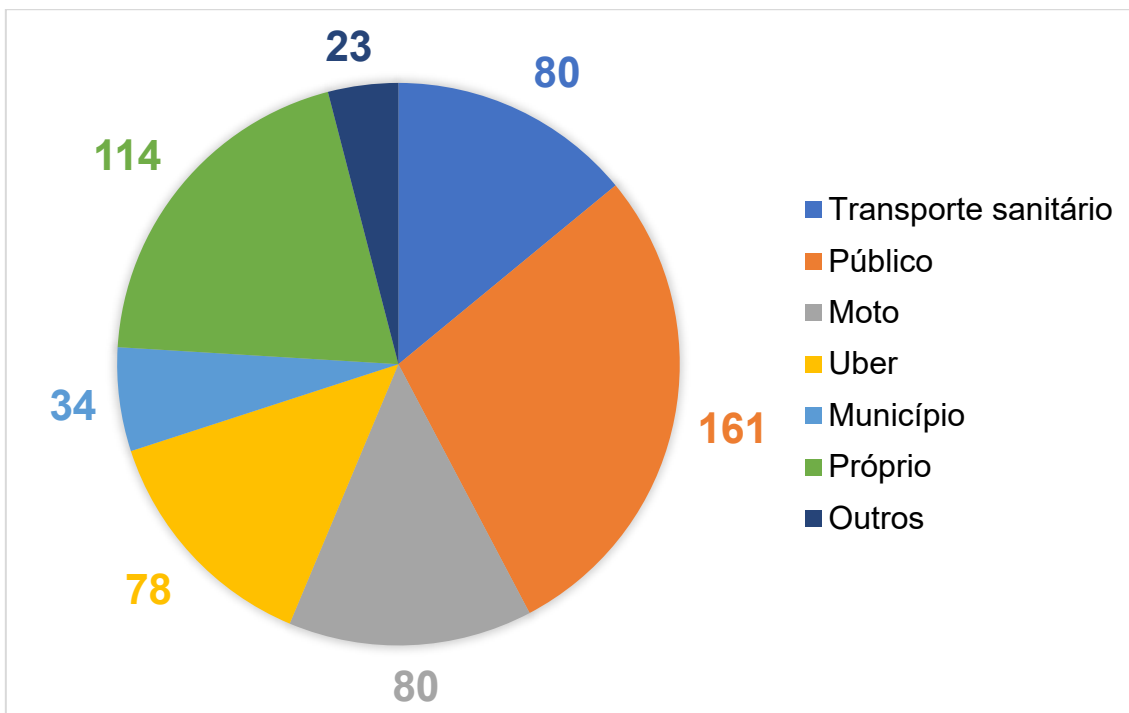


VOCÊ RECOMENDARIA ESSE SERVIÇO DE SAÚDE PARA FAMILIARES E AMIGOS?

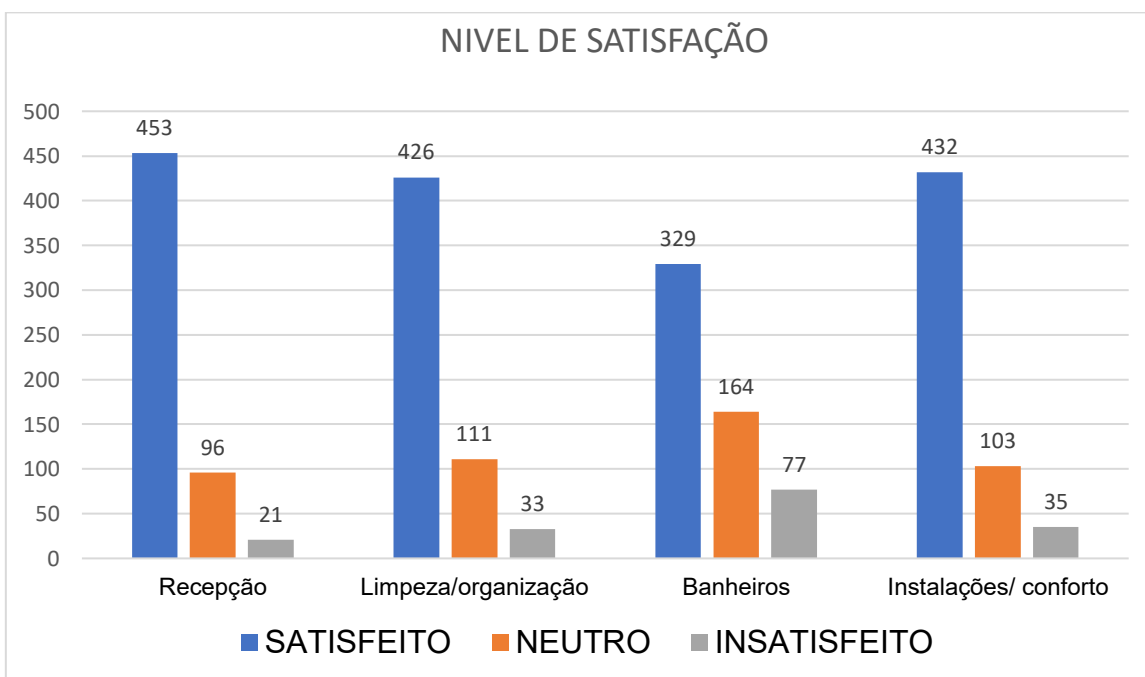


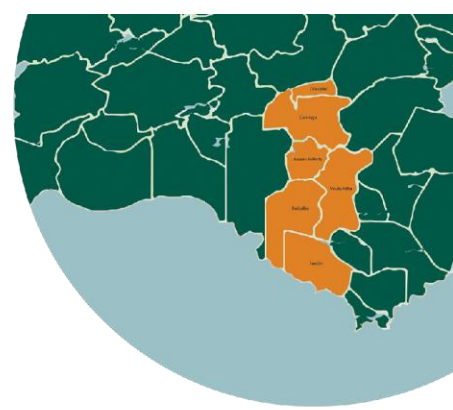


QUAL MEIO DE LOCOMOÇÃO PARA CHEGAR NA POLICLINICA?



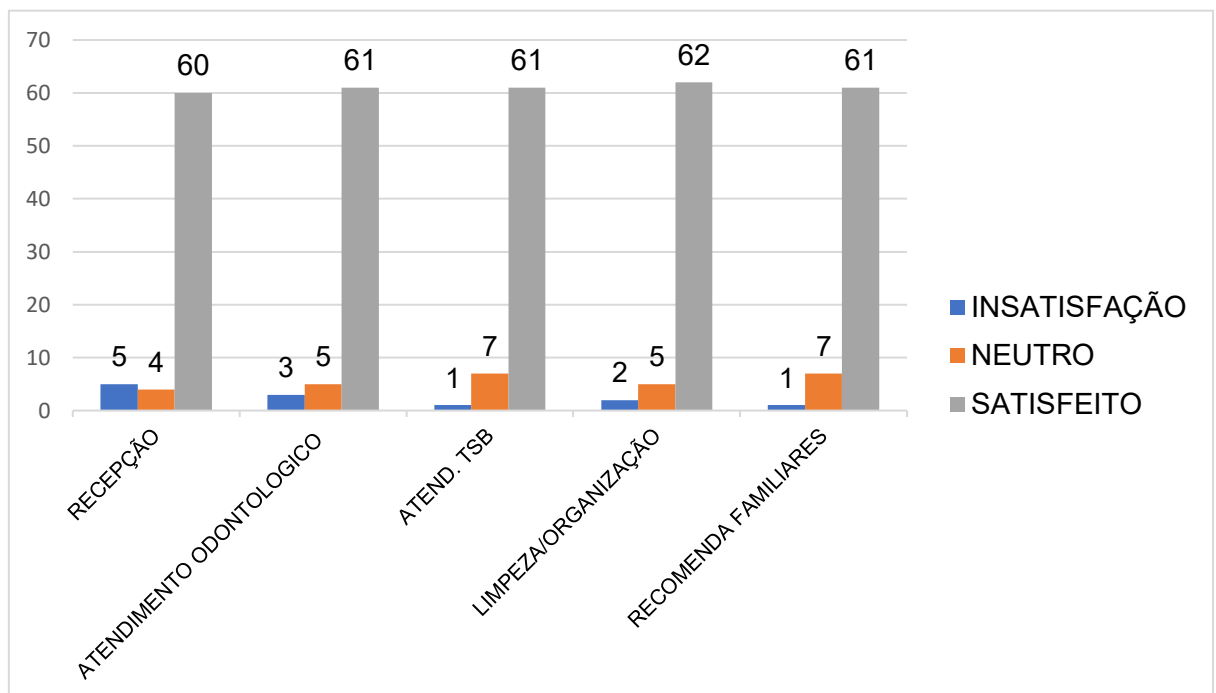
GESTÃO DE INDICADORES – SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (A)



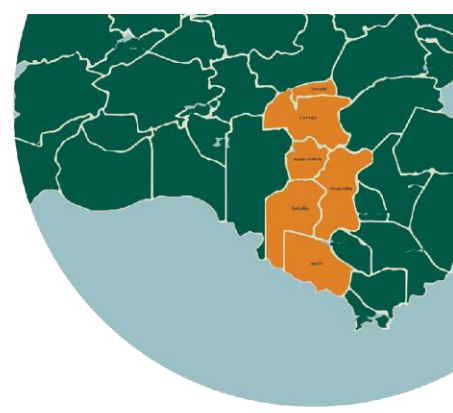


ANEXO IV

O gráfico abaixo ilustra a consolidação das manifestações registradas na Ouvidoria através das caixas de coletas, totalizando **215 registros** recolhidos e analisados pela técnica **NPS (Net Promoter Score)**. A técnica NPS permite medir a satisfação dos usuários e classificá-los em três grupos principais: **Promotores**, **Neutros** e **Detratores**. Essa análise fornece uma visão clara sobre a percepção dos cidadãos em relação aos serviços prestados, auxiliando na identificação de áreas que necessitam de melhorias e no reconhecimento das práticas que estão sendo bem avaliadas.



1. **Promotores (nota 9-10):** Usuários altamente satisfeitos e leais, que recomendariam a empresa.
2. **Neutros (nota 7-8):** Usuários satisfeitos, mas não tão entusiastas a ponto de recomendar ativamente.
3. **Detratores (nota 0-6):** Usuários insatisfeitos, que podem falar negativamente sobre a empresa.



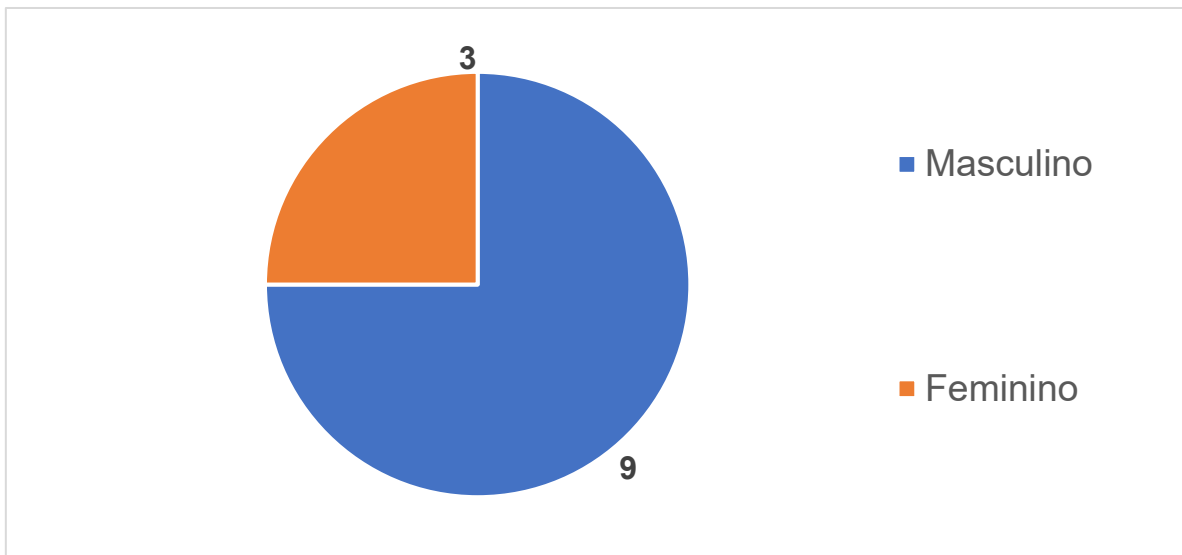
ANEXO V – CEO R

Apresentamos abaixo as informações sobre as manifestações registradas no Sistema Ceará Transparente, referentes ao período de janeiro a dezembro de 2025. Foram registradas 12 manifestações de usuários que se referem ao atendimento no **Centro de Especialidades Odontológicas Regional Dr. Ticiano Van Den Brule Matos, em Juazeiro do Norte/CE (ver dados abaixo).**

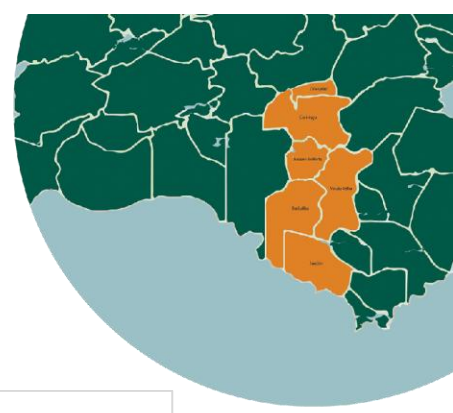


GRÁFICOS DAS MANIFESTAÇÕES

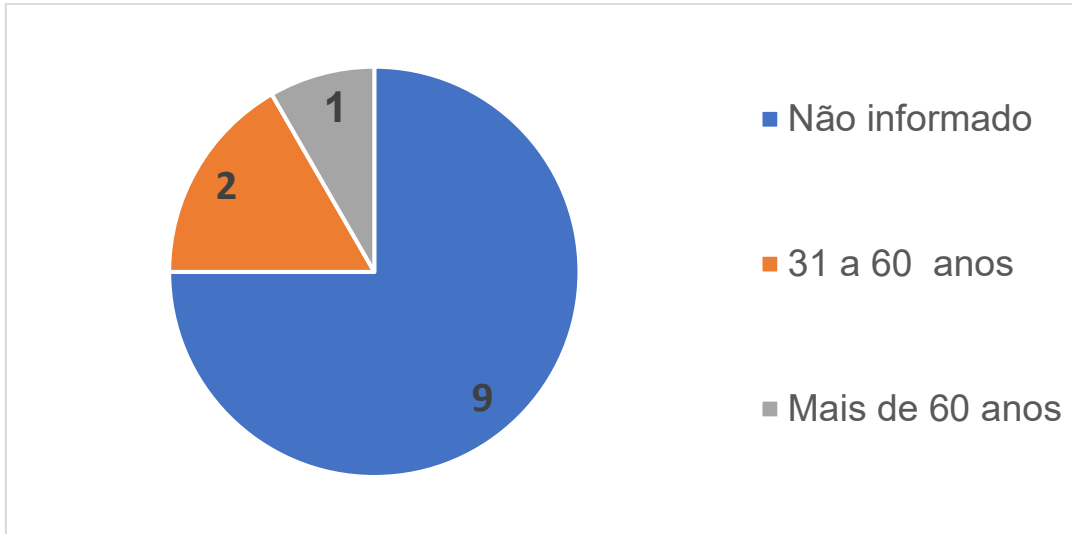
GÊNERO:



A análise do perfil de gênero das manifestações registradas no âmbito do CEO Regional evidencia que, do total de **12 manifestações**, **9 foram realizadas por usuários do sexo masculino** e **3 por usuárias do sexo feminino**. Observa-se, portanto, predominância da participação masculina nesse serviço, o que pode estar associado ao perfil assistencial ofertado pelo CEO Regional e às demandas específicas relacionadas à atenção odontológica especializada. O resultado contribui para a compreensão do público usuário e subsidia ações de aprimoramento das estratégias de escuta e comunicação institucional.



FAIXA ETÁRIA:

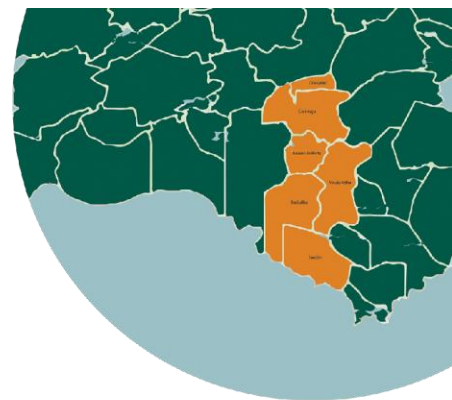


A distribuição das manifestações segundo a faixa etária dos usuários do CEO Regional revela que, do total de **12 registros**, **9 não apresentaram informação de idade**, **2 manifestações foram realizadas por usuários com idade entre 31 e 60 anos** e **1 por usuário com mais de 60 anos**. A elevada proporção de registros sem informação etária indica limitação no preenchimento desse campo no momento do registro, sinalizando a necessidade de reforço das orientações aos usuários quanto à importância da qualificação dos dados cadastrais. Ainda assim, observa-se participação predominante de adultos e idosos, compatível com o perfil assistencial do CEO Regional e com as demandas da atenção odontológica especializada.

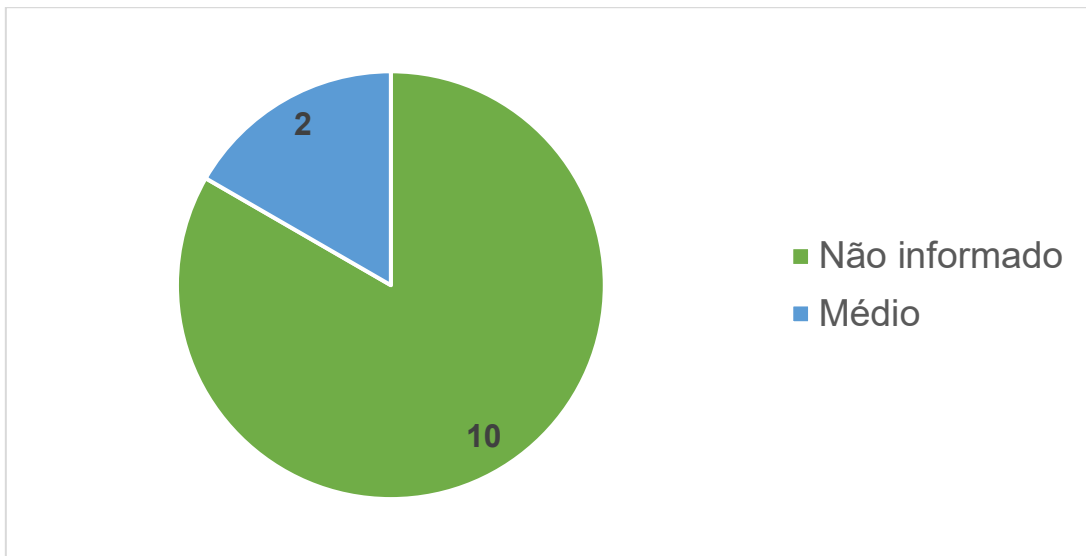


CPSMJN
Consórcio Público de Saúde
da Microrregião de Juazeiro do Norte

OUVIDORIA GERAL



GRAU DE ESCOLARIDADE:

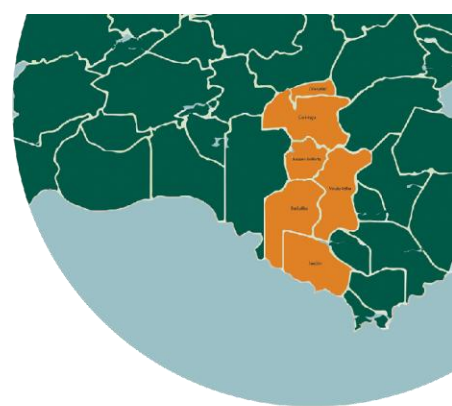


A caracterização das manifestações quanto ao grau de instrução dos usuários do CEO Regional indica que, do total de **12 registros**, **10 não apresentaram informação sobre escolaridade**, enquanto **2 manifestações foram realizadas por usuários com ensino médio**. A expressiva proporção de registros sem informação evidencia fragilidade no preenchimento desse campo no momento do registro, apontando para a necessidade de ações de orientação e sensibilização dos usuários quanto à importância da qualificação dos dados cadastrais. Ainda assim, os dados disponíveis permitem inferir que o acesso aos canais de escuta alcança diferentes perfis educacionais, reforçando o caráter inclusivo do serviço.

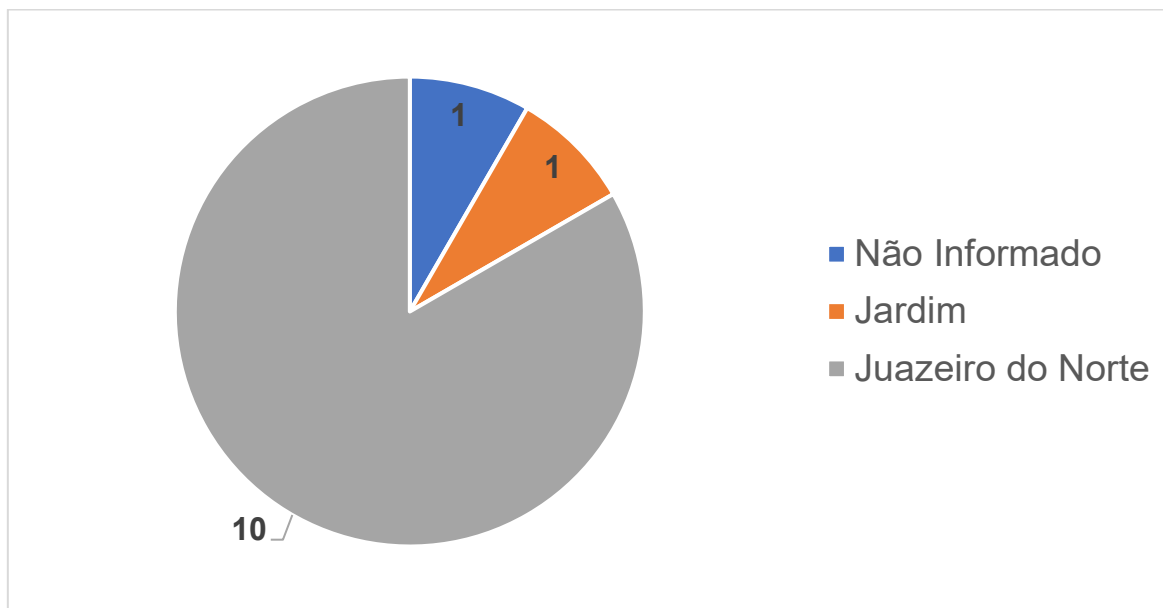


CPSMJN
Consórcio Público de Saúde
da Microrregião de Juazeiro do Norte

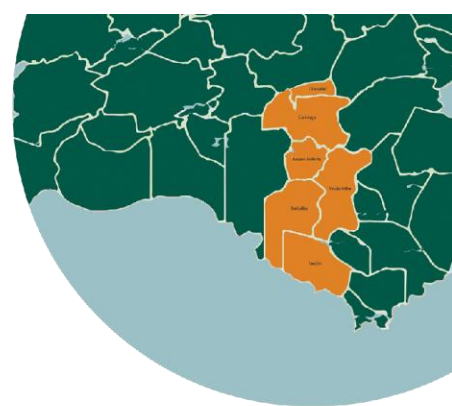
OUVIDORIA GERAL



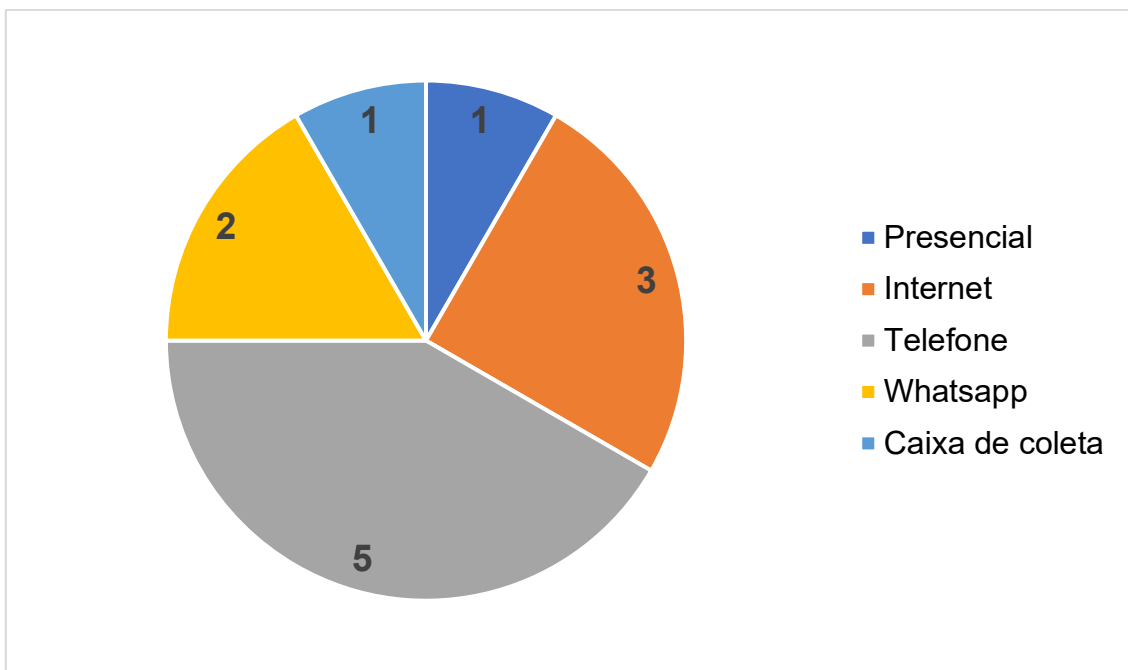
MUNICÍPIO DE ORIGEM:



A análise da origem dos registros por município evidencia **que, do total de 12** manifestações registradas no âmbito do CEO Regional, **10 tiveram origem no município de Juazeiro do Norte, 1 manifestação foi registrada por usuário do município de Jardim e 1 não apresentou informação quanto ao município de origem.** A concentração dos registros em Juazeiro do Norte está alinhada ao maior fluxo assistencial desse município no serviço odontológico especializado, enquanto a baixa ocorrência de registros sem identificação municipal não compromete a análise, mas reforça a importância do preenchimento completo das informações cadastrais para subsidiar o planejamento e a gestão dos serviços.



MEIOS OU CANAIS DE REGISTROS DAS MANIFESTAÇÕES:

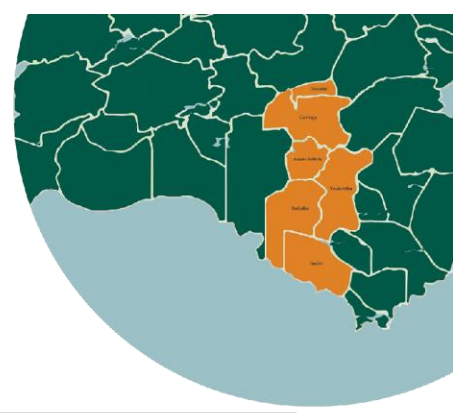


A avaliação dos canais utilizados para o registro das manifestações no CEO Regional demonstra que, do total de **12 registros**, o **telefone foi o meio mais utilizado**, concentrando **5 manifestações**, seguido pela **internet**, com **3 registros**, e pelo **WhatsApp**, com **2 manifestações**. O **atendimento presencial** contabilizou **1 registro**, assim como a **caixa de coleta**, que também apresentou **1 manifestação**. Os dados evidenciam a relevância dos canais tradicionais e digitais na escuta dos usuários, destacando a importância da manutenção de múltiplas formas de acesso à Ouvidoria, de modo a garantir maior alcance, acessibilidade e participação social.

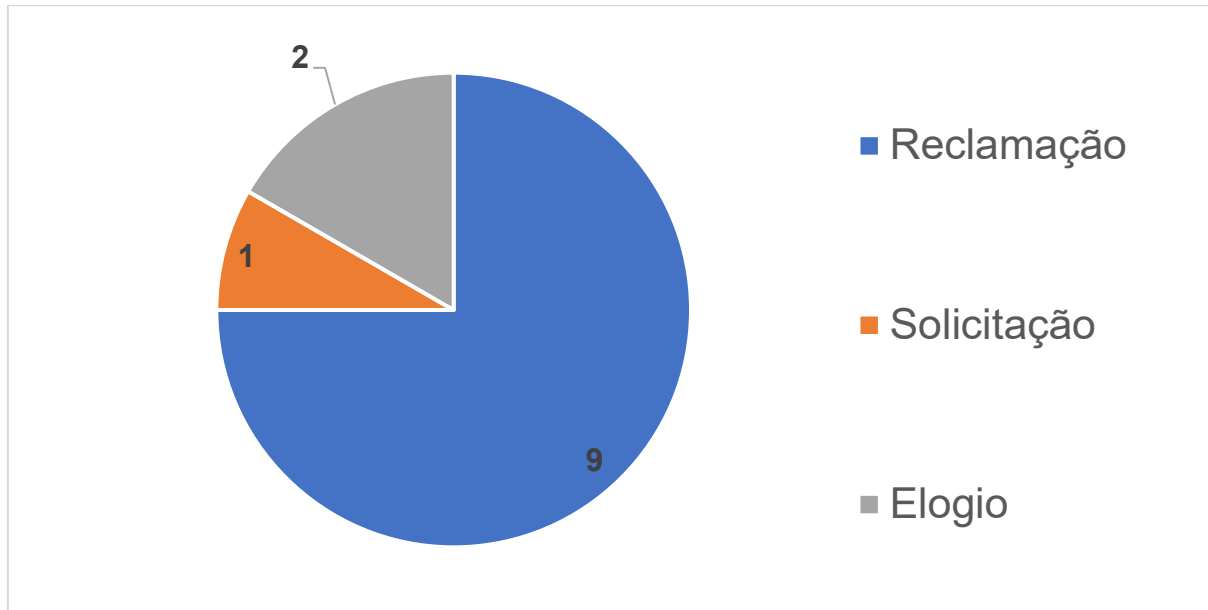


CPSMJN
Consórcio Público de Saúde
da Microrregião de Juazeiro do Norte

OUVIDORIA GERAL



CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES:



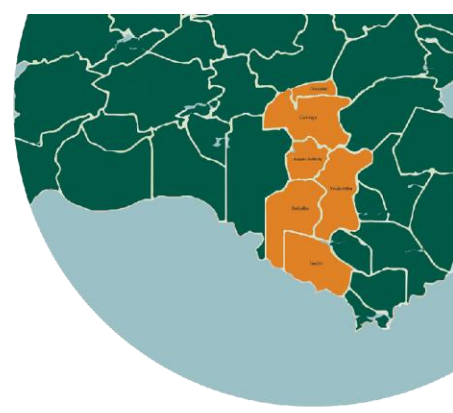
A tipologia das manifestações registradas no âmbito do CEO Regional **evidencia** que, do total de 12 registros, **9 corresponderam a reclamações**, configurando a principal natureza das demandas apresentadas pelos usuários. Os **elogios totalizaram 2 manifestações**, indicando reconhecimento dos serviços prestados, enquanto as **solicitações somaram 1 registro**, representando menor ocorrência no período analisado. O perfil identificado reforça a relevância da Ouvidoria como instrumento estratégico para identificação de pontos de melhoria, aprimoramento dos processos assistenciais e fortalecimento da qualidade do atendimento odontológico especializado.





CPSMJN
Consórcio Público de Saúde
da Microrregião de Juazeiro do Norte

**OUVIDORIA
GERAL**



**Centro de Especialidades
Odontológicas**

Dr. Ticiano Van Den Brule Matos

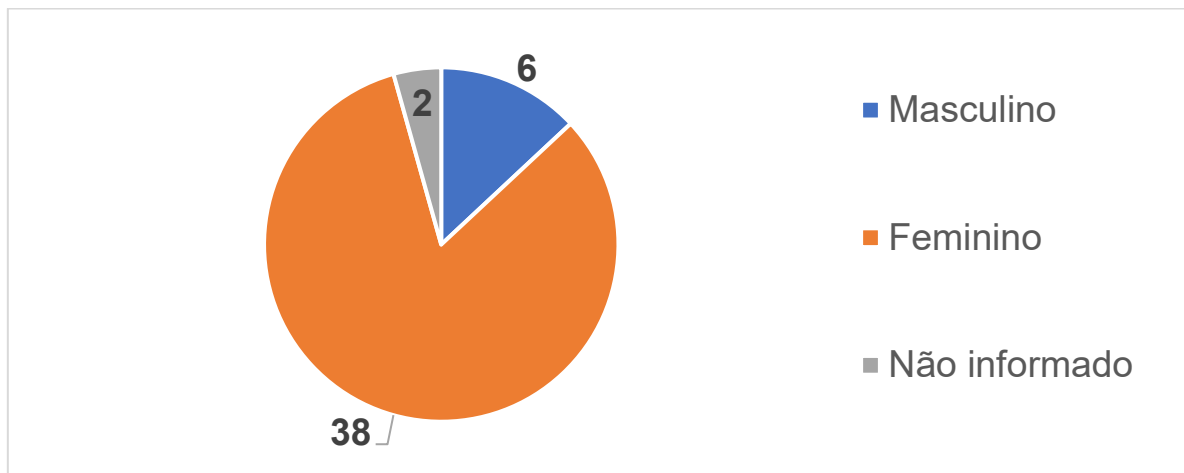
ANEXO VI

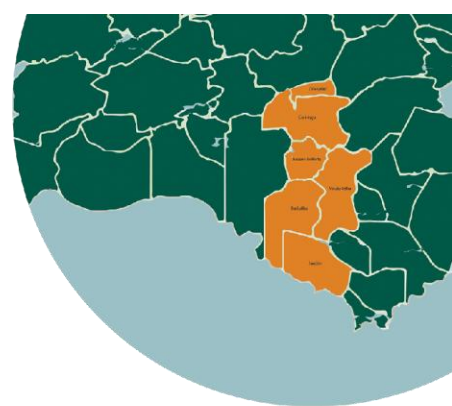
PESQUISA DE SATISFAÇÃO - 2025

A seguir, apresentamos os gráficos que consolidam os dados da pesquisa de satisfação realizada entre janeiro e dezembro de 2025, com a participação de **46 usuários** que responderam à pesquisa estimulada durante seus atendimentos no **Centro de Especialidades Odontológicas Regional Dr. Ticiano Van Den Brule Matos**, em Juazeiro do Norte/CE.

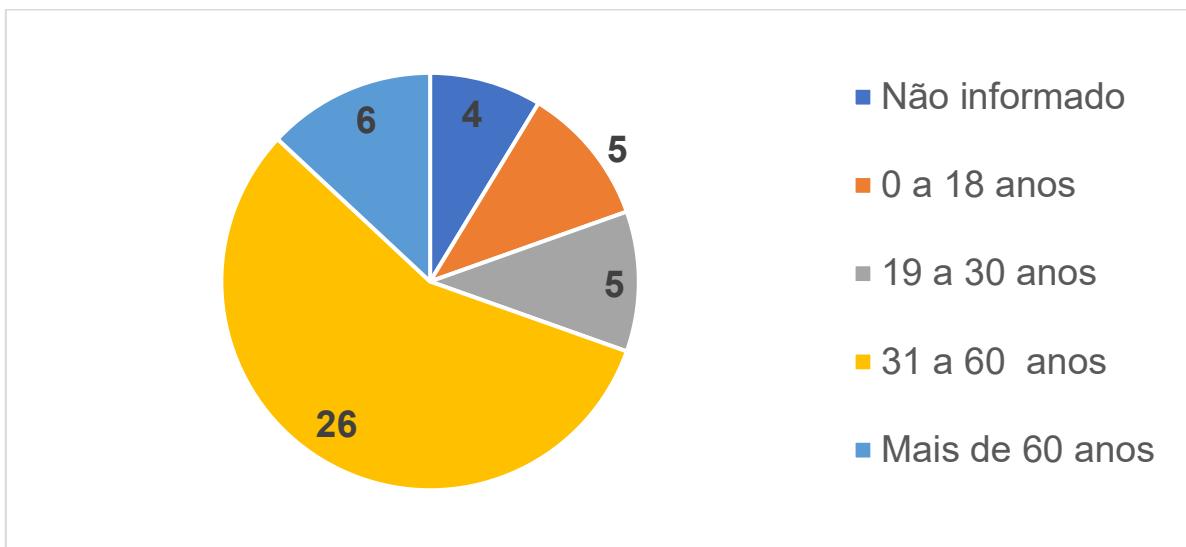
GRÁFICOS DAS MANIFESTAÇÕES

SEXO:

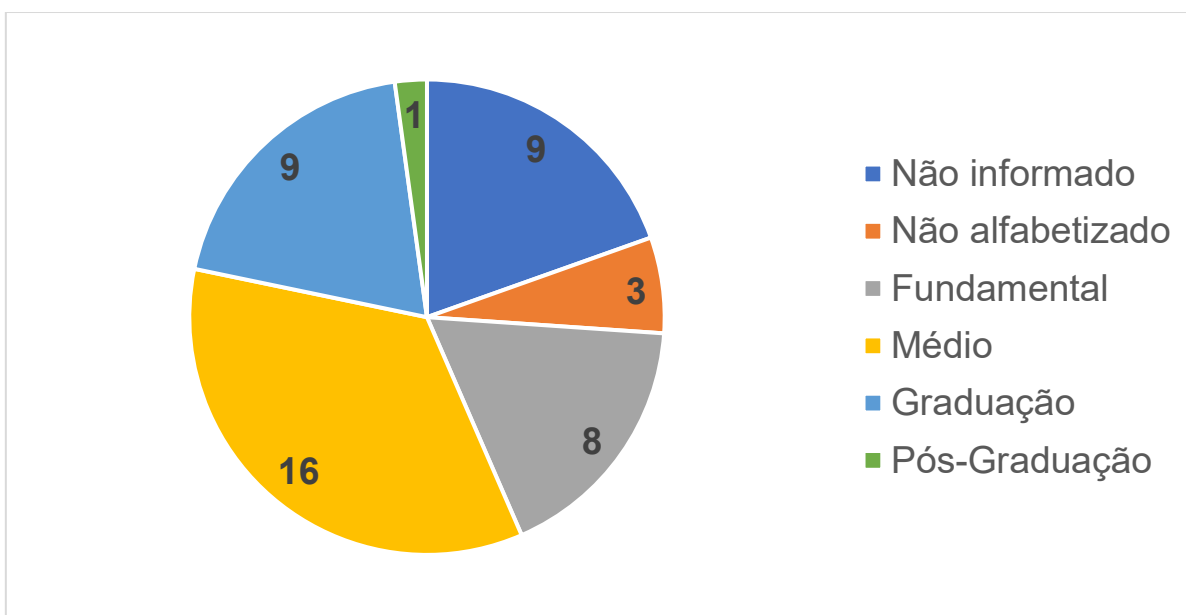


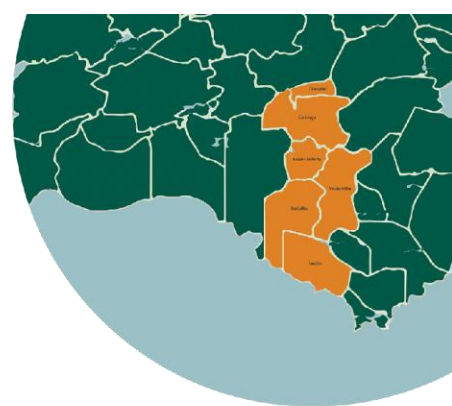


IDADE:

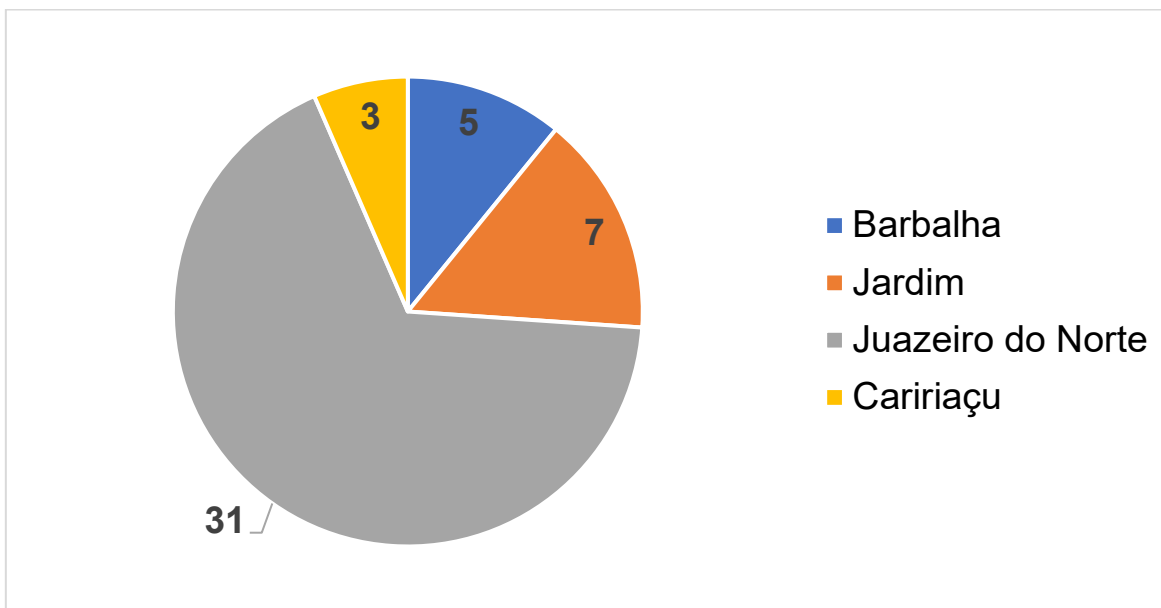


GRAU DE INSTRUÇÃO:



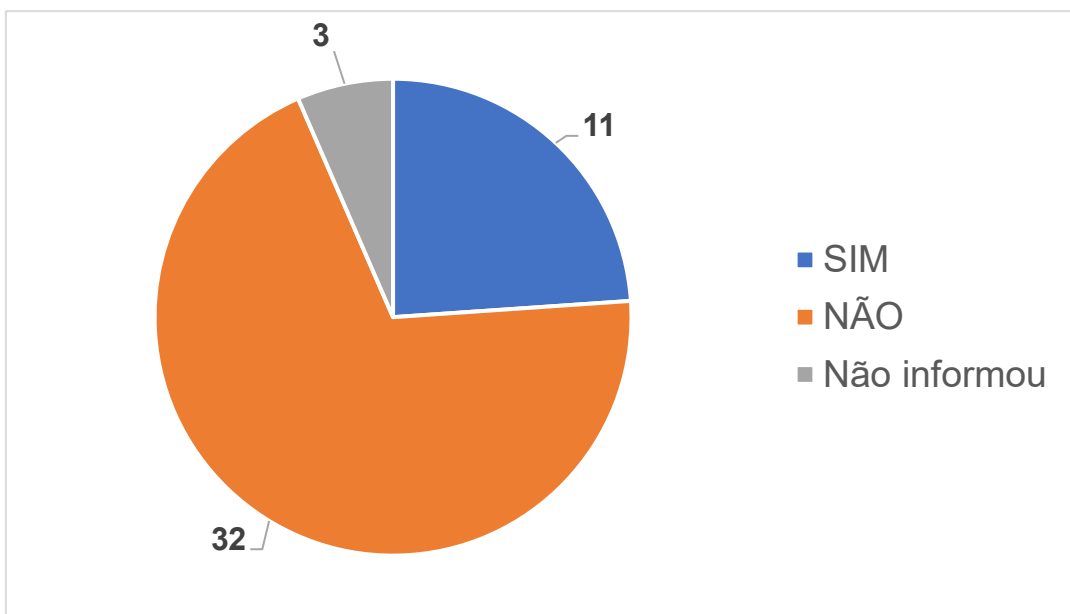


MUNICÍPIO DE ORIGEM:



OBS: Dos demais municípios não houve manifestação registrada.

É O PRIMEIRO ATENDIMENTO DA UNIDADE?

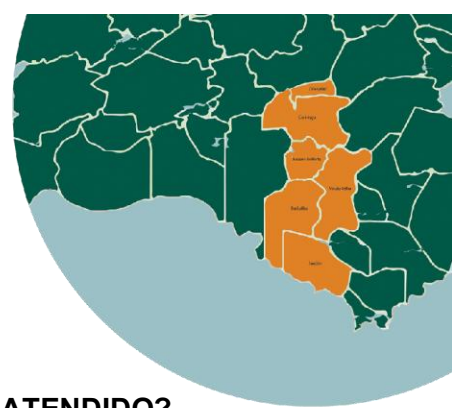




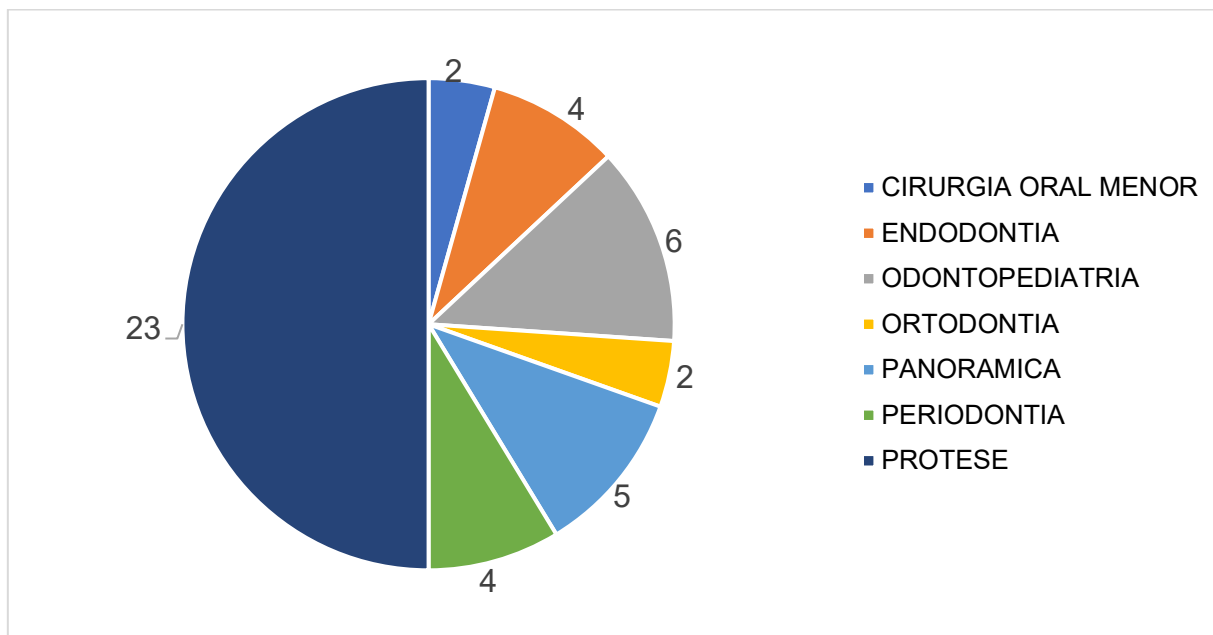
CPSMJN

Consórcio Público de Saúde
da Microrregião de Juazeiro do Norte

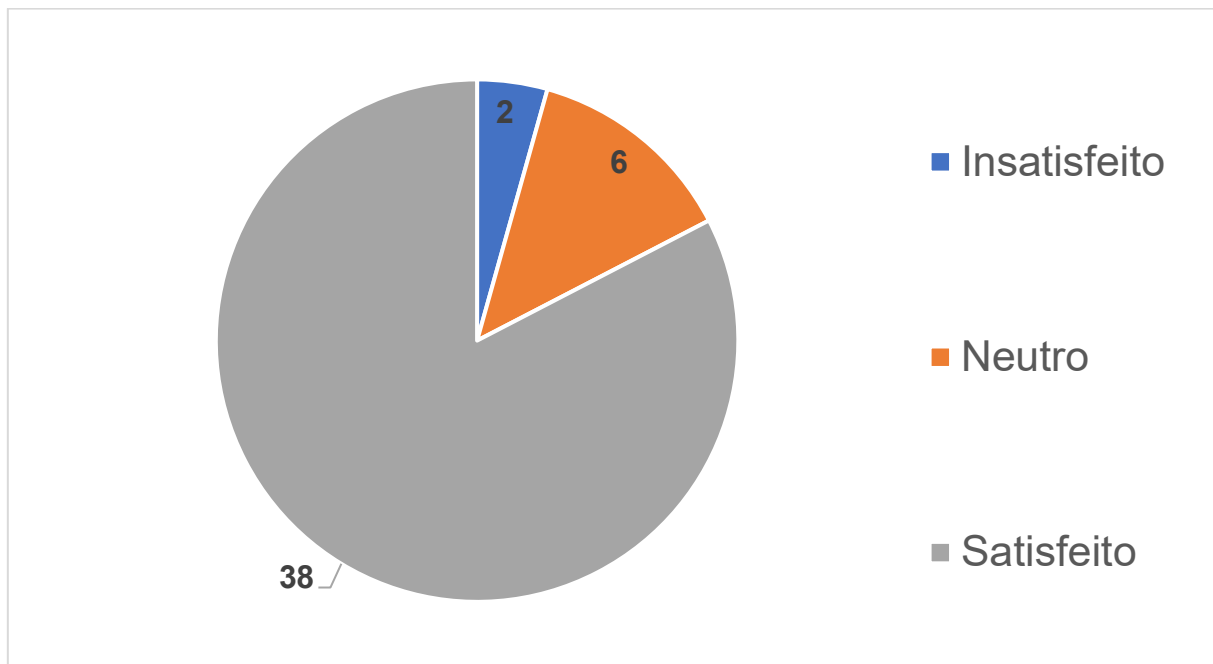
OUVIDORIA GERAL

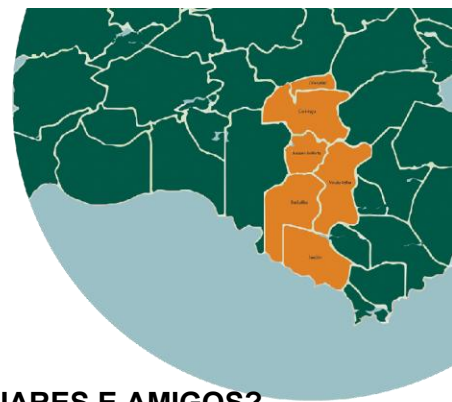


QUAL ESPECIALIDADE ODONTOLÓGICA O(A) CIDADÃO (Ã) FOI ATENDIDO?

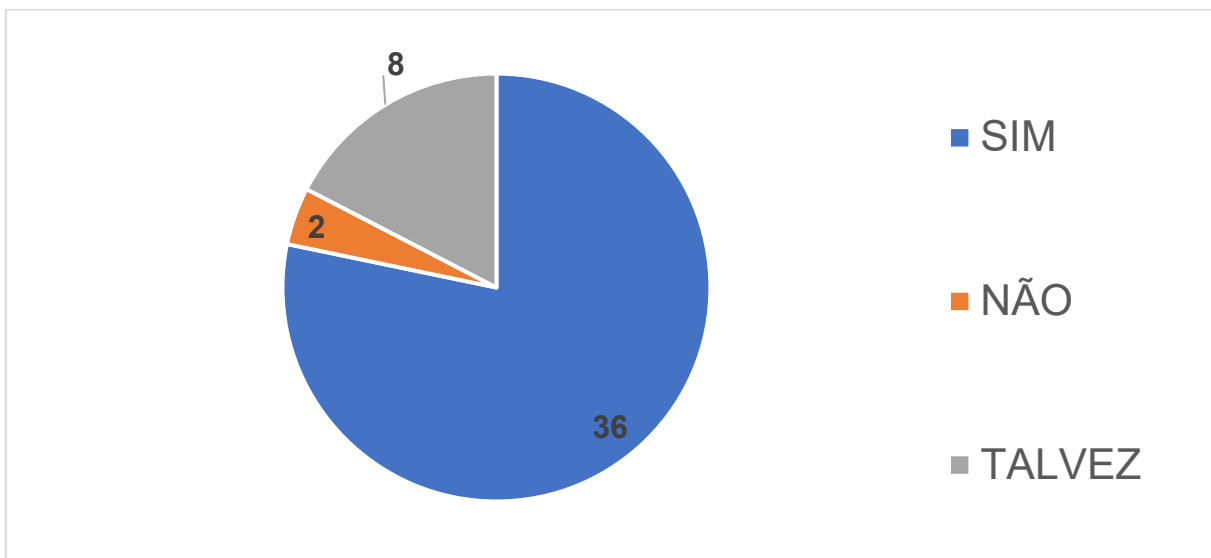


QUAL NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO PROFISSIONAL QUE LHE ATENDEU?

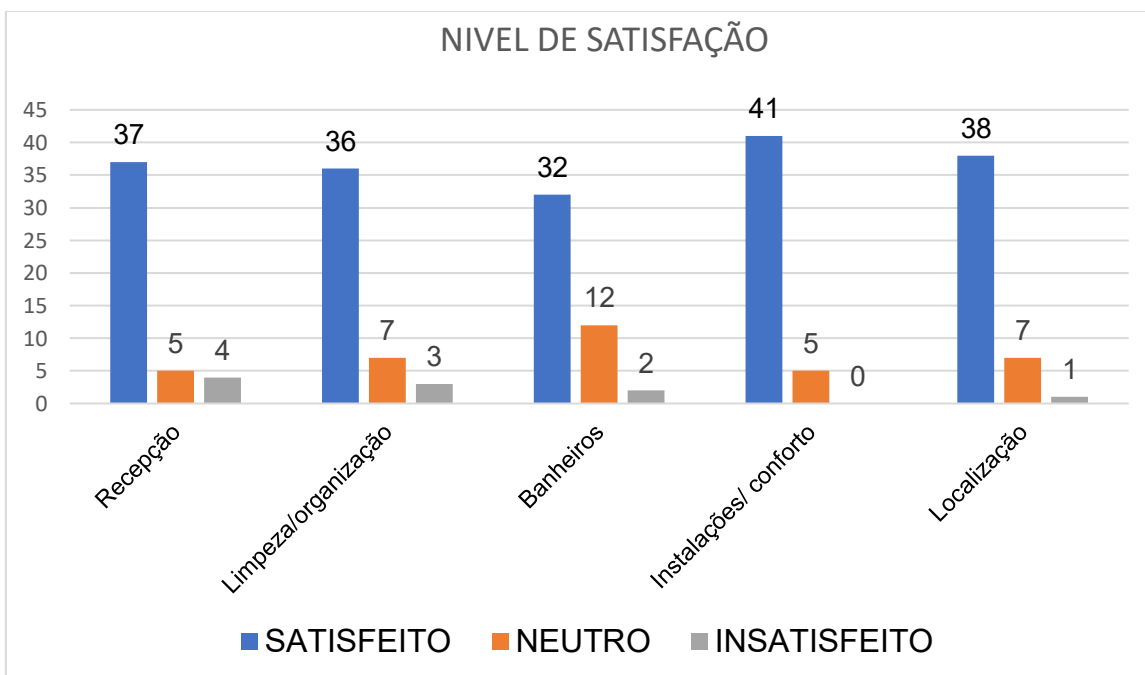


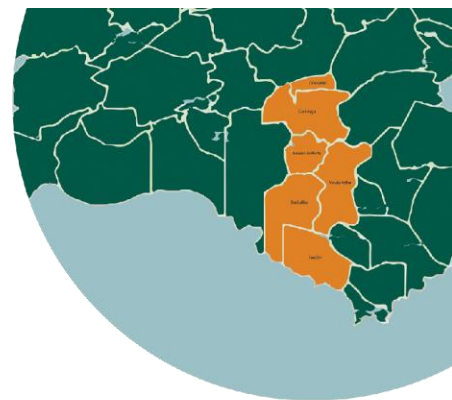


VOCÊ RECOMENDARIA ESSE SERVIÇO DE SAÚDE PARA FAMILIARES E AMIGOS?

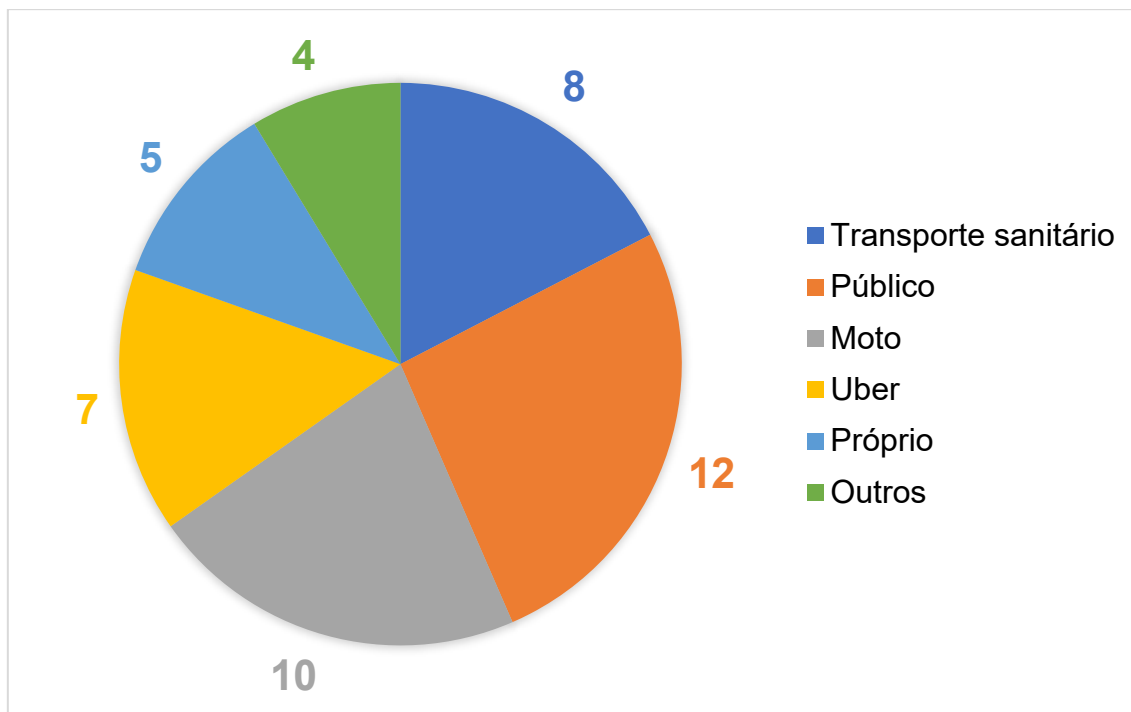


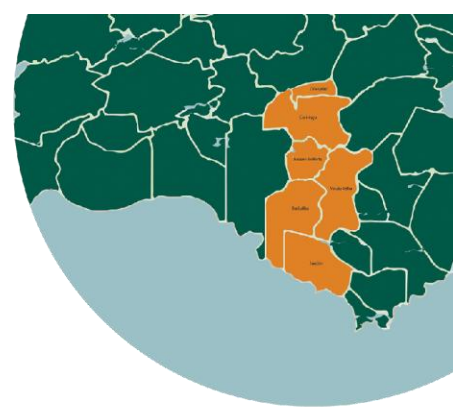
COMO AVALIA OS SETORES DO CEO- R? (NPS)





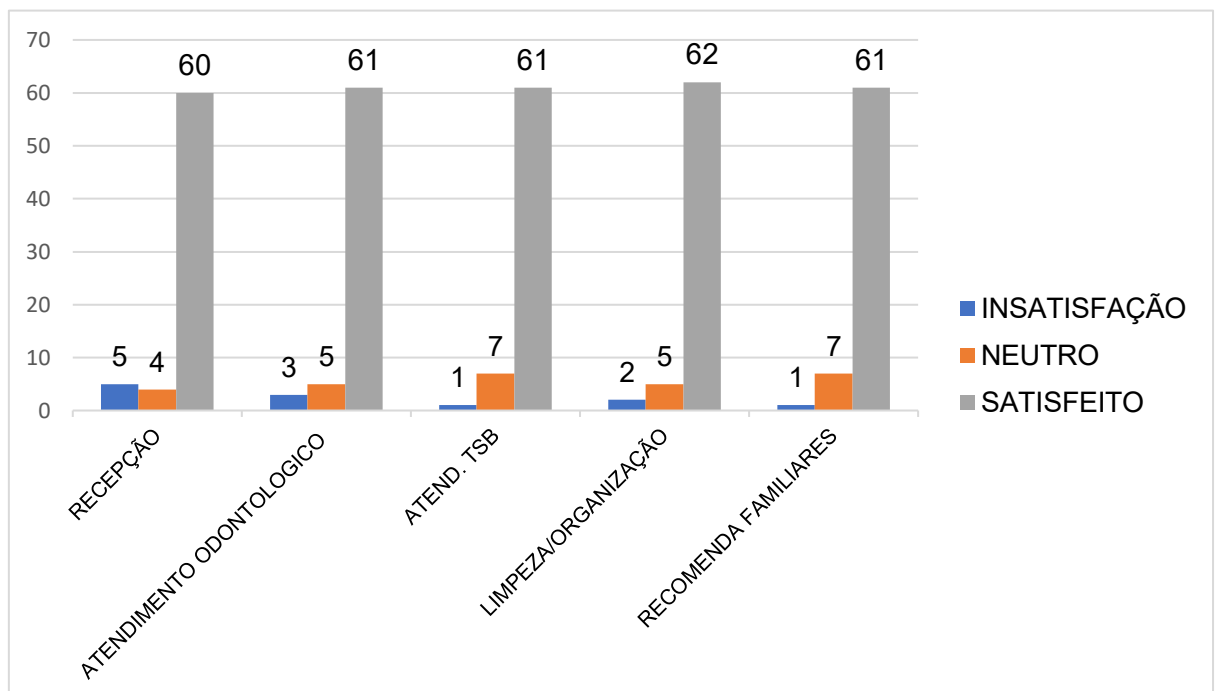
QUAL MEIO DE LOCOMOÇÃO PARA CHEGAR NO CEO REGIONAL?





ANEXO VII

O gráfico abaixo ilustra a consolidação das manifestações registradas na Ouvidoria através das caixas de coletas, totalizando **69 registros** recolhidos e analisados pela técnica **NPS (Net Promoter Score)**. A técnica NPS permite medir a satisfação dos usuários e classificá-los em três grupos principais: **Promotores**, **Neutros** e **Detratores**. Essa análise fornece uma visão clara sobre a percepção dos cidadãos em relação aos serviços prestados, auxiliando na identificação de áreas que necessitam de melhorias e no reconhecimento das práticas que estão sendo bem avaliadas.



Promotores (nota 9-10): Usuários altamente satisfeitos e leais, que recomendariam a empresa.

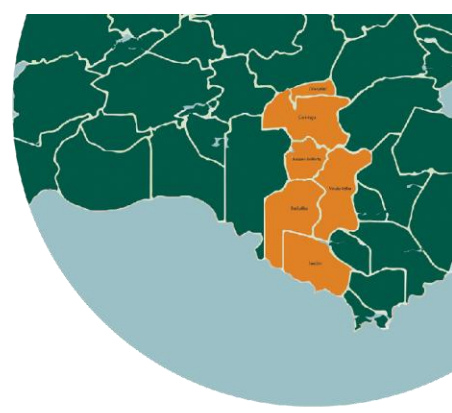
Neutros (nota 7-8): Usuários satisfeitos, mas não tão entusiasmados a ponto de recomendar ativamente.

Detratores (nota 0-6): Usuários insatisfeitos, que podem falar negativamente sobre a empresa.



CPSMJN
Consórcio Público de Saúde
da Microrregião de Juazeiro do Norte

OUVIDORIA GERAL



Busca ativa para pesquisas de satisfação com os usuários de Policlínica João Pereira dos Santos



Busca ativa para levantamento das pesquisas de satisfação com os usuários do CER II



CNPJ: 11.436.747/0001-03

Telefone: (88) 2141-6170 - E-mail: secex.cpsmjn@cpsmjuazeironorte.ce.gov.br

Horário de Funcionamento: Segunda a sexta de 07h às 17h

Endereço: Av Maria Letícia Leite Pereira n° 29 - Lagoa Seca - Juazeiro do Norte CEP 63040-405

Instagram: [@consorciodesaude.jn](https://www.instagram.com/consorciodesaude.jn) - Site: cpsmjuazeironorte.ce.gov.br/

SESA

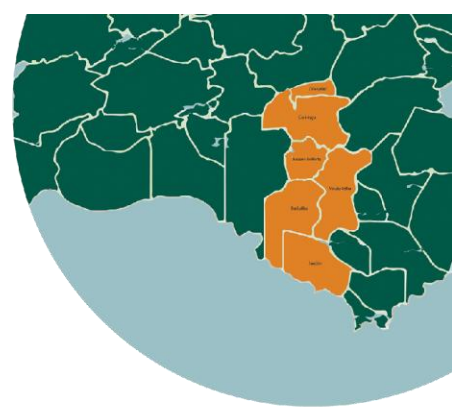


**SECRETARIA
DA SAÚDE**
GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ



CPSMJN
Consórcio Público de Saúde
da Microrregião de Juazeiro do Norte

OUVIDORIA GERAL



Participação de Oficina de
Qualificação da Rede de
Ouvidorias.



Participação de Oficina de
Qualificação da Rede de
Ouvidorias.



CNPJ: 11.436.747/0001-03

Telefone: (88) 2141-6170 - E-mail: secex.cpsmjn@cpsmjuazeironorte.ce.gov.br

Horário de Funcionamento: Segunda a sexta de 07h às 17h

Endereço: Av Maria Letícia Leite Pereira nº 29 - Lagoa Seca - Juazeiro do Norte CEP 63040-405

Instagram: [@consorciodesaude.jn](https://www.instagram.com/consorciodesaude.jn) - Site: cpsmjuazeironorte.ce.gov.br/

SESA

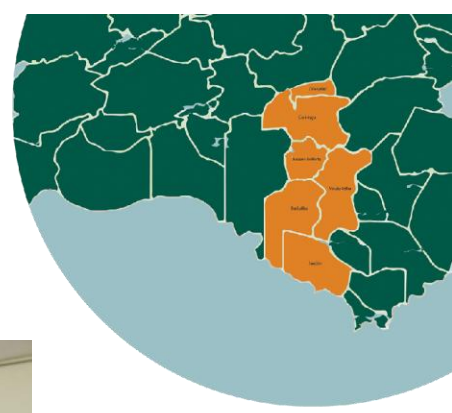


**SECRETARIA
DA SAÚDE**
GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ



CPSMJN
Consórcio Público de Saúde
da Microrregião de Juazeiro do Norte

OUVIDORIA GERAL



Busca ativa para preencher pesquisas de satisfação com os usuários do CEO Regional Dr. Ticiano Van Den Brule Matos



Reunião de monitoramento e planejamento da rede de Ouvidorias



CNPJ: 11.436.747/0001-03

Telefone: (88) 2141-6170 - E-mail: secex.cpsmjn@cpsmjuazeironorte.ce.gov.br

Horário de Funcionamento: Segunda a sexta de 07h às 17h

Endereço: Av Maria Letícia Leite Pereira nº 29 - Lagoa Seca - Juazeiro do Norte CEP 63040-405

Instagram: [@consorciodesaude.jn](https://www.instagram.com/consorciodesaude.jn) - Site: cpsmjuazeironorte.ce.gov.br/

SESA

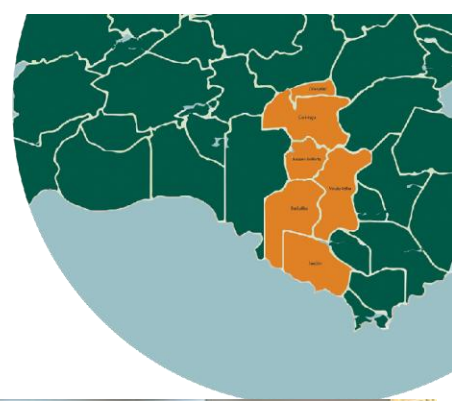


**SECRETARIA
DA SAÚDE**
GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ



CPSMJN
Consórcio Público de Saúde
da Microrregião de Juazeiro do Norte

**OUVIDORIA
GERAL**



5º Oficina de Qualificação da rede de Ouvidorias.

**LINHA DE CUIDADO
GESTAÇÃO DE ALTO RISCO
ACOMPANHADAS EM 2025**

- 1095** CONSULTAS OBSTÉTRICAS
- 79** USG MORFOLÓGICAS
- 345** USG OBSTÉTRICA
- 177** USG OBSTÉTRICA COM DOPLER
- 463** GESTANTES ACOMPANHADAS EM 2025



 CPSMJN
Consórcio Público de Saúde da Microrregião de Juazeiro do Norte

 Policlínica
João Pereira dos Santos

CNPJ: 11.436.747/0001-03

Telefone: (88) 2141-6170 - E-mail: secex.cpsmjn@cpsmjjuazeirodonorte.ce.gov.br

Horário de Funcionamento: Segunda a sexta de 07h às 17h

Endereço: Av Maria Letícia Leite Pereira n° 29 - Lagoa Seca - Juazeiro do Norte CEP 63040-405

Instagram: [@consorciodesaude.jn](https://www.instagram.com/consorciodesaude.jn) - Site: cpsmjjuazeirodonorte.ce.gov.br/

SESA

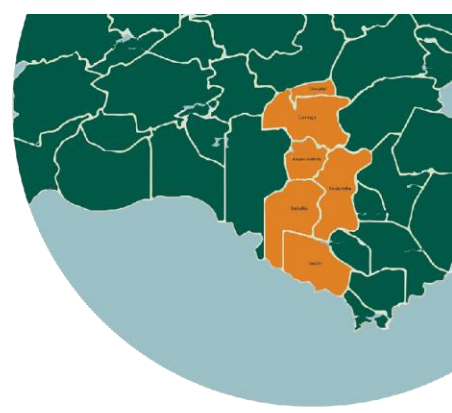


**SECRETARIA
DA SAÚDE**
GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ



CPSMJN
 Consórcio Público de Saúde
 da Microrregião de Juazeiro do Norte

**OUVIDORIA
 GERAL**



ATENDIMENTOS REALIZADOS DE JANEIRO ATÉ DEZEMBRO 2025



5.240



4.885



3.291



3.266



1.750

TOTAL 18.432

**PACIENTES ATENDIDOS PELO SERVIÇO DO TRANSPORTE
 SANITÁRIO DURANTE DE JANEIRO ATÉ DEZEMBRO 2025..**



Transporte Sanitário - STPE

@consorciodesaude.jn
 cpsmjjuazeironorte.ce.gov.br

CNPJ: 11.436.747/0001-03

Telefone: (88) 2141-6170 - E-mail: secex.cpsmjn@cpsmjjuazeironorte.ce.gov.br

Horário de Funcionamento: Segunda a sexta de 07h às 17h

Endereço: Av Maria Letícia Leite Pereira n° 29 - Lagoa Seca - Juazeiro do Norte CEP 63040-405

Instagram: @consorciodesaude.jn - Site: cpsmjjuazeironorte.ce.gov.br/

SESA



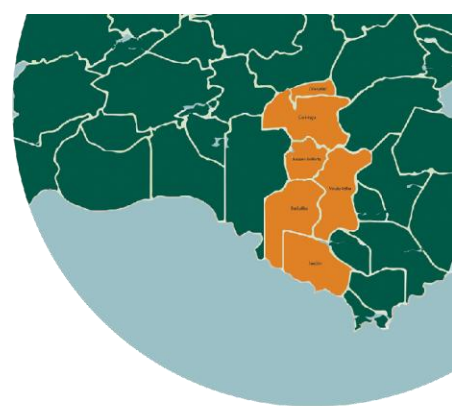
**SECRETARIA
 DA SAÚDE**
 GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ



CPSMJN

Consórcio Público de Saúde
da Microrregião de Juazeiro do Norte

OUVIDORIA GERAL



Atendimentos em 2025.

29.719

ATENDIMENTOS REALIZADOS

36.138

PROCEDIMENTOS EXECUTADOS

Cuidado odontológico especializado,
ampliando o acesso e fortalecendo a
atenção especializada na região.

[Leia a Legenda](#)

Fonte: SIGES

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

CPSMJN
Consórcio Público de Saúde
da Microrregião de Juazeiro do Norte

SUS Sistema
Único
de Saúde

CNPJ: 11.436.747/0001-03

Telefone: (88) 2141-6170 - E-mail: secex.cpsmjn@cpsmjuazeirodonorte.ce.gov.br

Horário de Funcionamento: Segunda a sexta de 07h às 17h

Endereço: Av Maria Letícia Leite Pereira n° 29 - Lagoa Seca - Juazeiro do Norte CEP 63040-405

Instagram: [@consorciodesaude.jn](https://www.instagram.com/consorciodesaude.jn) - Site: cpsmjuazeirodonorte.ce.gov.br/

SESA

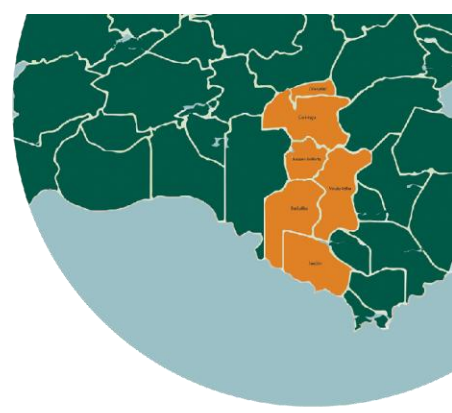


**SECRETARIA
DA SAÚDE**
GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ



CPSMJN
Consórcio Público de Saúde
da Microrregião de Juazeiro do Norte

**OUVIDORIA
GERAL**



**Atendimento especializado
fortalecendo o cuidado
regional e ampliando o
acesso à saúde para a
população do Cariri.**



**ATENDIMENTOS
2025**

159.909

ATENDIMENTOS REALIZADOS

161.838

PROCEDIMENTOS EXECUTADOS



**Policlínica
João Pereira dos Santos**



CPSMJN
Consórcio Público de Saúde
da Microrregião de Juazeiro do Norte

SUS



**Sistema
Único
de Saúde**



CER II
CENTRO ESPECIALIZADO EM REABILITACÃO
POLICLÍNICA JOÃO PEREIRA DOS SANTOS



CNPJ: 11.436.747/0001-03

Telefone: (88) 2141-6170 - E-mail: secex.cpsmjn@cpsmjuazeirodonorte.ce.gov.br

Horário de Funcionamento: Segunda a sexta de 07h às 17h

Endereço: Av Maria Letícia Leite Pereira nº 29 - Lagoa Seca - Juazeiro do Norte CEP 63040-405

Instagram: [@consorciodesaude.jn](https://www.instagram.com/consorciodesaude.jn) - Site: cpsmjuazeirodonorte.ce.gov.br/

SESA



**SECRETARIA
DA SAÚDE**
GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ