1. LOCALIZAÇÃO

O Hospital Jean Bitar/HJB é uma unidade hospitalar de média complexidade, com 70 leitos, inaugurado em 03 de Outubro de 2011, localizado na Rua Cônego Jerônimo Pimentel, nº 543, Umarizal, Belém/PA, direcionado para atendimentos ambulatoriais e hospitalares nas especialidades de clínica médica, reumatologia, endocrinologia, pneumologia, cardiologia, dermatologia, geriatria, cirurgia geral, cirurgia bariátrica, colo/proctologia, fígado e vias biliares, cabeça e pescoço, vascular, e anestesiologia, o qual está integrado através da Central de Regulação do Estado do Pará.

2. ADMINISTRAÇÃO

O HJB é administrado pelo Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano - INDSH, Organização Social, qualificada pela Secretaria de Estado da Saúde do Pará para desenvolver as atividades e serviços de assistência à saúde no Hospital Jean Bitar, conforme Contrato de Gestão Nº 002/2016 e renovado em 10 de março 2017 através de processo licitatório passando a vigorar o Contrato de Gestão 002/2016. O mesmo apresentou todas as demonstrações contábeis exigidas pela legislação brasileira conforme Normas Brasileiras de Contabilidade.

3. SERVIÇOS PRESTADOS

3.1. Atendimentos Internações Hospitalares

- ✓ Clínica Médica;
- ✓ Cirurgia Geral;
- ✓ Medicina Intensiva (UTI adulto).

3.2. Consultas Ambulatoriais

- ✓ Clínica Médica;
- ✓ Reumatologia;
- ✓ Endocrinologia;
- ✓ Pneumologia;
- ✓ Cardiologia;
- ✓ Dermatologia;
- ✓ Geriatria;

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

- ✓ Cirurgia Geral;
- ✓ Cirurgia Bariátrica;
- ✓ Colo/Proctologia;
- ✓ Fígado e Vias Biliares;
- ✓ Cabeça e Pescoço;
- ✓ Anestesiologia
- ✓ Cirurgia Vascular
- ✓ Oftalmologista

3.3. SADT

- ✓ Análises Clínicas;
- ✓ Anatomia Patológica;
- ✓ Radiologia;
- ✓ Eletrocardiografia;
- ✓ Ecocardiografia;
- ✓ Ergometria;
- ✓ Ultrassonografia;
- ✓ Tomografia Computadorizada;
- ✓ Endoscopia Digestiva;
- ✓ Retossigmoidoscopia;
- ✓ Colonoscopia;
- ✓ Ressonância Magnética;
- ✓ Densitometria Óssea;
- ✓ Biopsia de Tireoide;
- ✓ Espirometria;
- ✓ Broncoscopia;
- ✓ Mapa;
- ✓ Holter;
- ✓ Medicina Nuclear (Cintilografia);
- ✓ CPRE.

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

3.4. Agência Transfusional

✓ Realização de procedimentos de hemoterapia pela Agência Transfusional.

4. ESTRUTURA

4.1. Leitos De Internação

ESPECIALIDADE	QUANTIDADE DE LEITOS
Clínica Médica	40
Cirurgia	20
TOTAL	**60**

4.2. Leitos Complementares

ESPECIALIDADE	QUANTIDADE DE LEITOS
UTI Adulto	10
TOTAL	**10**

4.3. Centro Cirúrgico

TIPO	QUANTIDADE
Sala de Cirurgia	5
Sala de pós-anestésica	1
TOTAL	**6**

4.4. Ambulatório

✓ Dez consultórios especialidades médicas;

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

5. OBJETIVO

Executar as atividades e prestar os serviços assistenciais de saúde à população usuária do Sistema Único de Saúde – SUS.

6. DEMONSTRATIVO DA REALIZAÇÃO DAS METAS FÍSICAS CONTRATADAS

O HJB é um hospital de referência para os municípios da região metropolitana I, pertencentes ao 1º Centro Regional de Saúde, sendo totalmente regulado por este, deve atender as metas estabelecidas contratualmente e, cujos controles, são exigidos mensalmente pela SESPA.

O fato de ser um hospital regulado nos limita em termos de "autonomia" para controlar, diretamente, os pacientes encaminhados ou aumentar os atendimentos quando abaixo da meta dos serviços contratados.

Com relação aos atendimentos ambulatoriais, o absenteísmo compromete o cumprimento das metas, chegando a aproximadamente 45% (quarenta e cinco por cento) em relação ao total de atendimentos no primeiro semestre de 2017. Diversas ações foram implementadas para a redução do absenteísmo, entre elas o agendamento a maior da meta pactuada, orientação diretamente aos pacientes, sempre frisando a importância do agendamento prévio, além da orientação médica quanto aos problemas que estas faltas podem gerar ao tratamento do paciente.

Já no segundo semestre, devido ao cenário real que o segundo ano de gestão passou a nos mostrar, houve a necessidade de discussão juntos a SESPA, na readequação de algumas metas contratuais, conforme prevê o contrato de gestão nº 002/SESPA/2016. Em outubro de 2017 houve a readequação e os resultados neste segundo semestre passaram a mostrar números bastantes positivos frente aos apresentados no primeiro semestre, fechando em 15% o número de absenteísmo. Abaixo separamos um comparativo das metas referente ao ano de 2017 conforme o contrato, metas quantitativas e qualitativas:

6.1. Metas Quantitativas: o controle das metas quantitativas se resume no relatório padronizado pela Sespa, definido como "Metas Físicas", e enviado mensalmente a esta até o dia 10 do mês subsequente. O referido relatório se resume nas planilhas relacionadas abaixo:

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

a) Serviços Auxiliares de Diagnóstico e Tratamento - "SADT":

Com relação aos exames de diagnóstico, a título de metas contratuais, são considerados somente os exames externos, embora os internos sejam enviados para conhecimento da SESPA.

Produção do SADT - 2017

MAPA COMPARATIVO DAS METAS FISICAS CONTRATADAS/EXECUTADAS DO SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO E TERAPEUTICO - SADT - EXTERNO
CONTRATO 002/2016 - DO CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR - (BELÉM) - TOTAL GERAL - JANEIRO À DEZEMBRO - ANO 2017

ESPECIALIDADES	1º SEMESTRE - 2017				2º SEMESTRE - 2017				TOTAL GERAL - 2017			
	Contrat.	Execut.	Absent.	%	Contrat.	Execut.	Absent.	%	Contrat.	Execut.	Absent.	%
ANÁLISES CLÍNICAS	60.000	32.307	0	53,85%	54.000	46.030	0	85,24%	114.000	78.337	0	68,72%
RAIO X	2.400	827	0	34,46%	1.800	1.044	0	58,00%	4.200	1.871	0	44,55%
TOMOGRAFIA COMPUTADORIZADA	480	409	0	85,21%	480	411	0	85,63%	960	820	0	85,42%
ULTRASSONOGRAFIA	960	623	0	64,90%	960	676	0	70,42%	1.920	1.299	0	67,66%
HOLTER	60	0	0	0,00%	54	6	0	11,11%	114	6	0	5,26%
MAPA	120	35	0	29,17%	120	58	0	48,33%	240	93	0	38,75%
ECG (ELETROCARDIOGRAMA)	900	404	0	44,89%	810	435	0	53,70%	1.710	839	0	49,06%
ECOCARDIOGRAMA	240	171	0	71,25%	240	182	0	75,83%	480	353	0	73,54%
ENDOSCOPIA	3.000	2.526	0	84,20%	3.000	3.252	0	108,40%	6.000	5.778	0	96,30%
PAAF	240	141	0	58,75%	240	136	0	56,67%	480	277	0	57,71%
DENSITOMETRIA ÓSSEA	180	159	0	88,33%	180	173	0	96,11%	360	332	0	92,22%
RESSONÂNCIA MAGNÉTICA	108	102	0	94,44%	114	84	0	73,68%	222	186	0	83,78%
ANATOMIA PATOLÓGICA	1.200	768	0	64,00%	1.200	977	0	81,42%	2.400	1.745	0	72,71%
MEDICINA NUCLEAR	72	73	0	101,39%	66	39	0	59,09%	138	112	0	81,16%
IODOTERAPIA	48	7	0	14,58%	42	24	0	57,14%	90	31	0	34,44%
PULSOTERAPIA	0	48	0	0,00%	0	126	0	0,00%	0	174	0	0,00%
ESPIROMETRIA	0	21	0	0,00%	90	158	0	175,56%	90	179	0	198,89%
ERGOMETRIA	120	47	0	39,17%	120	50	0	41,67%	240	97	0	40,42%
TOTAL	**70.128**	**38.668**	**0**	**55,14%**	**63.516**	**53.861**	**0**	**84,80%**	133.644	92.529	0	**69,24%**

Fonte: NQSP/Estatística – 2017

De forma geral as metas contratuais do SADT, atingiu 69.24% no ano de 2017. Vale ressaltar que este percentual é atingido encima de 18 diferentes exames oferecidos a partir deste ano, diferentemente do ano de 2016, que tinha uma oferta de tipos de exames bem abaixo desta.

Alguns exames tal como o Raio-x , Mapa, ECG, PAAF, Iodoterapia e Ergometria, dependem exclusivamente da solicitação gerada pelo nosso ambulatório e por isso, podem apresentar utilização a menor do oferecido mensalmente. Porém, vale salientar que mensalmente atingimos a meta proposta pela SESPA, dentro do TOTAL GERAL realizado de SADT's.

b) "Saídas Hospitalares por especialidade": comparações das informações semestrais sobre as saídas hospitalares por especialidade do ano de 2017 sendo: clínica médica, clínica cirúrgica e UTI.

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

Produção das Saídas Hospitalares 2017.

MAPA COMPARATIVO DAS METAS FISICAS CONTRATADAS/EXECUTADAS POR SAÍDAS HOSPITALARES (CLÍNICAS ESPECIALIZADAS) CONTRATO 002/2016 - DO CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR - (BELÉM) - TOTAL GERAL - JANEIRO À DEZEMBRO - ANO 2017									
ESPECIALIDADES	1º SEMESTRE - 2017			2º SEMESTRE - 2017			TOTAL ANUAL - 2017		
	Contr.	Execut.	%	Contr.	Execut.	%	Contr.	Execut.	%
Clínica Médica	696	324	46,55%	696	327	46,98%	1.392	651	46,77%
Clínica Cirurgica	660	504	76,36%	660	604	91,52%	1.320	1.108	83,94%
UTI Adulto	-	93	0,00%	-	70	0,00%	-	163	0,00%
TOTAL	1.356	921	67,92%	1.356	1.001	73,82%	2.712	1.922	70,87%

Fonte: NQSP/Estatística – 2017

Todos os pacientes encaminhados para o HJB, dentro do seu perfil de atendimento, são aceitos através da regulação do Estado, à qual possui também um setor instalado nas dependências do HJB. Notamos, porém, que os perfis de nossos pacientes, sobretudo da especialidade Geriátrica e da especialidade de Reumatologia, começaram à apresentar uma necessidade mais complexa em vista da idade avançada da maioria, ocasionando um aumento no período de Internação destes. Esta situação também foi apresentada e discutida junto à SESPA, onde já começamos a registrar números positivos referente à esta meta já no primeiro trimestre de 2018.

c) Atendimento Ambulatorial: informações mensais sobre os atendimentos ambulatoriais, ou seja, todas as especialidades e cirurgias ambulatoriais, onde são preenchidos os seguintes dados: total de consultas ambulatoriais, contratado e percentual realizado. Esta planilha segue o padrão das demais, totaliza mensal e por semestre e o comparativo dos anos de atuação do Hospital.

MAPA COMPARATIVO DAS METAS FISICAS CONTRATADAS/EXECUTADAS PELOS SERVIÇOS DE AMBULATÓRIO CONTRATO 002/2016 - DO CENTRO HOSPITALAR JEAN BITAR - (BELÉM) - TOTAL GERAL - JANEIRO À DEZEMBRO - ANO 2017																		
ESPECIALIDADES	1º SEMESTRE - 2017						2º SEMESTRE - 2017						TOTAL GERAL - 2017					
	1ª CONS.	2ª CONS.	TOTAL	ABS.	CONT.	%	1ª CONS.	2ª CONS.	TOTAL	Abs	CONT.	%	1ª CONS.	2ª CONS.	TOTAL	ABS	CONT.	%
ANESTESIOLOGIA	-	-	512	198	480	106,67%	-	-	356	191	480	74,17%	-	-	868	389	960	90,42%
CIRURGIA BARIÁTRICA	-	-	661	188	540	122,41%	-	-	643	105	540	119,07%	-	-	1.304	293	1.080	120,74%
CARDIOLOGIA	-	-	519	223	480	108,13%	-	-	480	231	480	100,00%	-	-	999	454	960	104,06%
CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO	-	-	401	96	600	66,83%	-	-	485	148	600	80,83%	-	-	886	244	1.200	73,83%
CIRURGIA DO APARELHO DIGESTIVO	-	-	50	15	540	9,26%	-	-	-	-	540	0,00%	-	-	50	15	1.080	4,63%
CIRURGIA GERAL	-	-	1.082	238	1.080	100,19%	-	-	1.163	215	1.080	107,69%	-	-	2.245	453	2.160	103,94%
CLÍNICA MÉDICA	-	-	1.079	333	1.560	69,17%	-	-	1.106	472	1.560	70,90%	-	-	2.185	805	3.120	70,03%
COLOPROCTOLOGIA	-	-	711	148	600	118,50%	-	-	789	143	600	131,50%	-	-	1.500	291	1.200	125,00%
DERMATOLOGIA	-	-	354	181	360	98,33%	-	-	315	146	360	87,50%	-	-	669	327	720	92,92%
ENDOCRINOLOGIA	-	-	1.780	651	2.400	74,17%	-	-	2.358	723	2.700	87,33%	-	-	4.138	1.374	5.100	81,14%
FÍGADO E VIAS BILIARES	-	-	483	61	540	89,44%	-	-	566	114	540	104,81%	-	-	1.049	175	1.080	97,13%
GERIATRIA	-	-	585	164	720	81,25%	-	-	620	228	720	86,11%	-	-	1.205	392	1.440	83,68%
PNEUMOLOGIA	-	-	408	114	720	56,67%	-	-	575	88	720	79,86%	-	-	983	202	1.440	68,26%
REUMATOLOGIA	-	-	793	251	720	110,14%	-	-	927	385	720	128,75%	-	-	1.720	636	1.440	119,44%
CIRURGIA PLÁSTICA	-	-	259	82	-		-	-	287	57	120	239,17%	-	-	546	139	120	455,00%
CIRURGIA VASCULAR	-	-	-	-	-		-	-	12	-	120	10,00%	-	-	12	-	120	10,00%
OFTALMOLOGIA	-	-	-	-	-		-	-	-	-	150	0,00%	-	-	-		150	0,00%
TOTAL	0	0	9.677	2.943	10.800	89,60%	0	0	10.682	3.246	11.490	92,97%	0	0	20.359	6.189	22.290	91,34%
TOTAL GERAL	0						0						0					

Fonte: NQSP/Estatística - 2017

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

Em 2017, registramos um percentual de 9% de absenteísmo, ou seja, 6.189 consultas não foram realizadas, embora o profissional estivesse à disposição no HJB.

Na distribuição da agenda para Regulação não incluímos os retornos, ou seja, além das consultas pactuadas, ainda são agendados os retornos de cada especialidade referentes aos pacientes egressos (pacientes que receberam alta hospitalar e há necessidade da continuidade do tratamento ambulatorial - 1 a 2 por dia/por especialidade).

d) Cirurgias Realizadas: informações mensais sobre as cirurgias realizadas urgência, eletiva e total**.** Das 1.734 cirurgias realizadas no HJB, 1.680 oram eletivas e 54 urgências.

6.2. Metas Qualitativas: se referem à existência e comprovação através de atas mensais e relatórios trimestrais das Comissões de CCIH, Prontuários, Óbitos, Farmácia e Terapêutica, e o Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU. Como complementação, enviamos as atas e relatórios de outras Comissões como CIPA, e Grupo de Técnico de Humanização.

7. RECURSOS HUMANOS

Seguimos o processo descrito no Regulamento específico para a contratação de pessoal, publicado em Jornal de grande circulação no Estado do Pará, com o seguinte fluxo:

- Avaliação das competências necessárias para a função;
- Requisição de Pessoal;
- Processo de Seleção Interno;
- Readmissão de Colaboradores;
- Processo de Seleção Externo;
- Análise de Currículos e Documentação/ Preenchimento Ficha/ Avaliação Técnica/ Entrevista.

Atualmente contamos com 399 colaboradores diretos e indiretos:

- Colaboradores Próprios: 319
- Enfermagem: 41,38%
- Administração: 15,5%

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

- Apoio: 38,56%
- Outros: 5,01%
- Colaboradores serviços de terceiros: 16
- Médicos: 82

8. INCENTIVOS AO DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL NO HJB

O processo de Educação Permanente em Saúde tem como principal objetivo aprimorar os processos de trabalho em saúde por meio do fortalecimento dos conhecimentos, habilidades, atitudes e práticas dos profissionais alinhados a uma conduta e atuação mais Humanizada. Neste sentido, as ações de Educação e Desenvolvimento Profissional foram embasadas em estratégia de aperfeiçoamento contínuo e paulatino do contexto institucional, fundamentados em *Qualidade, Segurança e Humanização*, seguindo orientações institucionais, plano de ação, Levantamento de Necessidade de Treinamento (LNT) e toda a gestão de documentos em parceria com demais setores do hospital, o Núcleo de Educação Permanente - NEP, apresenta os dados quantitativos e qualitativos do período janeiro a dezembro/2017 do Hospital Jean Bitar – HJB.

8.1. Relatório de Treinamentos Internos Realizados em 2017

Durante o ano de 2017, de janeiro a dezembro, desenvolvemos um total de **359** (trezentos e cinquenta e nove) **treinamentos internos** realizados para os diversos setores do HJB, com a participação total de **4499** (quatro mil, quatrocentos e noventa e nove) colaboradores, alcançando a média de **675** horas **37** minutos e **43** segundos de Treinamentos/Hora-Homem.

Nº	TEMAS DOS TREINAMENTOS INTERNOS	DATA	SETOR/ ÁREA CONTEMPLADA	Nº DE PARTICIPANTES	TOTAL DE HORAS
1.	INTEGRAÇÃO INSTITUCIONAL	04,10 e 18/01/2017	NEP	5	08:45:00
2.	ATENDIMENTO AO CLIENTE: QUALIDADE E HUMANIZAÇÃO	11/1/2017	NEP	9	11:15:00
3.	IT INTEGRAÇÃO INSTITUCIONAL: AJUSTES DE FLUXO	20/1/2017	NEP	6	06:00:00
4.	DIRECIONAMENTO TÉCNICO PEDAGÓGICO IT NEP FORM PAT 03	24/1/2017	NEP	1	00:40:00
5.	DIRECIONAMENTO TECNICO FLUXO TRABALHO: ATRIBUIÇÕES	4/1/2017	SHL	9	07:30:00
6.	DIRECIONAMENTO TECNICO: ACESSO AS DEPENDÊNCIAS DA ROUPARIA	12/1/2017	SHL	1	00:25:00
7.	DIRECIONAMENTO TÉCNICO E COMPORTAMENTAL MULTIDISCIPLINAR	01,10,17 e 30/01/17	SHL	27	13:30:00

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

8.	DIRECIONAMENTO TÉCNICO PEDAGÓGICO FLUXO SADT	2/1/2017	Atendimento	2	02:00:00
9.	DIRECIONAMENTO TÉCNICO PEDAGÓGICO FLUXO E ROTINAS DA TELEFONISTA	5/1/2017	Atendimento	2	02:00:00
10.	Direcionamento téc. Comportamental e Atitudinal no Trabalho	2/1/2017	Atendimento	1	01:00:00
11.	DIRECIONAMENTO TÉCNICO PEDAGÓGICO FLUXO E ROTINAS DA PORTARIA	03 e 04/01/17	Atendimento	3	03:00:00
12.	DIRECIONAMENTO TÉCNICO E DE FLUXO: AMBULATÓRIO	20 e 31/1/17	Atendimento	3	03:00:00
13.	DIRECIONAMENTO TÉCNICO E DE FLUXO: RECEPÇÃO	03 e 4/01/17	Atendimento	3	03:00:00
14.	FEEDBACK	2/1/2017	APOIO	4	07:00:00
15.	DIRECIONAMENTOS FLUXO E ROTINAS NO TRABALHO	23/1/2017	SND	18	27:00:00
16.	ACIDENTES DE TRABALHO: CAUSAS E CONSEQUÊNCIAS - PERFURO - CORTANTES	25/1/2016	SESMT	26	52:00:00
17.	SEGURANÇA E OPERAÇÃO DRIOX MEDICINAL TIPO II	19/01/2017	SESMT	4	08:00:00
18.	RESGATE ORIENTAÇÕES TREINAMENTOS 2016	11 e 18/01/17	Enfermagem	13	09:45:00
19.	MATERIAIS TÉCNICOS E INSUMOS UTILIZADOS NA CME	18/01/2017	Enfermagem	6	09:00:00
20.	INSTALAÇÃO E USO DO APARELHO MAPA	18/01/2017	Enfermagem	5	10:00:00
	TOTAL JANEIRO – 20 TREINAMENTOS			**148**	**184:50:00**

Nº	TEMAS DOS TREINAMENTOS INTERNOS	DATA	SETOR/ ÁREA CONTEMPLADA	Nº DE PARTICIPANTES	CARGA HORÁRIA
1.	PLANEJAMENTO LNT 2017: ORIENTAÇÕES TÉCNICAS E ESTRATÉGICAS	02 a 14/02/2017	NEP	7	7:00:00
2.	INTEGRAÇÃO INSTITUCIONAL	06 e 20/02/2017	NEP	5	10:50:00
3.	PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO CHJB 2017	09 e 10/02/17	NEP/QUALIDADE	25	400:00:00
4.	IMPLANTAÇÃO DE FLUXOGRAMA PROCESSOS/SERVIÇOS	16/2/2017	NEP/QUALIDADE	11	22:00:00
5.	COMBATE AO AEDES EGYPTI - CARNAVAL 2017	24/2/2017	GTH	26	21:40:00
6.	IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE CUSTOS	13 A 16/02/17	FINANCEIRO	1	24:30:00
7.	DIRECIONAMENTO COMPORTAMENTAL E NORMATIVO	1/2/2017	SHL	25	25:00:00
8.	DIRECIONAMENTO NORMATIVO: REGISTRO E CONTROLE DO PONTO ELETRÔNICO (ENTRADAS/SAÍDAS E INTERVALOS)	02/17/17	SHL	23	26:50:00
9.	DIRECIONAMENTO NORMATIVO: HIGIENIZAÇÃO E LIMPEZA DO AMBIENTE HOSPITALAR	8/2/2017	SHL	26	26:00:00
10.	DIRECIONAMENTO COMPORTAMENTAL/ATITUDINAL- SHL	23/2/2017	SHL	1	00:30:00
11.	DIRECIONAMENTO NORMATIVO: ENTREGA DE ENXOVAL	23/2/2017	SHL	3	01:30:00
12.	ORDEM DE SERVIÇO: NR 1	24/2/2017	SESMT	4	04:00:00
13.	SALUX: MÓDULO SADT/AMBULATÓRIO	17/2/2017	TI	4	12:00:00
14.	DIRECIONAMENTO COMPORTAMENTAL/ATITUDINAL	07 e 16/02/2017	ATENDIMENTO	7	7:00:00
15.	ORGANIZAÇÃO/LIMPEZA/OTIMIZAÇÃO DO TEMPO	24/2/2017	MANUTENÇÃO	1	00:30:00
16.	DIRECIONAMENTO COMPORTAMENTAL/ATITUDINAL: METODOLOGIA DE TRABALHO	24/2/2017	MANUTENÇÃO	2	01:00:00
17.	DIRECIONAMENTO NORMATIVO: REGISTRO E CONTROLE DE PONTO; IT'S 001 SONDA VERTICAL E 002 CURATIVO	03/02/2017	ENFERMAGEM	4	04:40:00
18.	DIRECIONAMENTOS NORMATIVOS: LIMPEZA E ORGANIZAÇÃO DAS MACAS	10/02/2017	ENFERMAGEM	4	03:40:00
19.	DIRECIONAMENTO NORMATIVO: REGISTRO E CONTROLE DE PONTO (ATRASOS)	13/02/2017	ENFERMAGEM	1	00:20:00
20.	FUNCIONAMENTO DA AGÊNCIA TRANSFUSIONAL	13/02/2017	ENFERMAGEM	8	04:00:00

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

21.	HISTÓRICO DE ENFERMAGEM E PLACA DE IDENTIFICAÇÃO	20 a 24/02/17	ENFERMAGEM	83	788:30:00
22.	ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAÇÃO POR SNE/SNG	25/02/2017	ENFERMAGEM	4	04:00:00
23.	DIETA ENTERAL, PARENTERAL, ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAÇÃO SNG/SNE	26/02/2017	ENFERMAGEM	11	08:15:00
24.	PROTOCOLO DE NUTRIÇÃO PARENTERAL/ENTERAL	28/02/2017	ENFERMAGEM	3	01:30:00
25.	CURATIVO DE FERIDA LIMPA	28/02/2017	ENFERMAGEM	4	03:00:00
	TOTAL FEVEREIRO – 25 TREINAMENTOS			**293**	**1410:15:00**

Nº	TEMAS DOS TREINAMENTOS INTERNOS	DATA	SETOR/ ÁREA CONTEMPLADA	Nº DE PARTICIPANTES	CARGA HORÁRIA
1.	HUMANIZAR É PRECISO!	28 e 30/03/2017	NEP	26	34:20:00
2.	INTEGRAÇÃO INSTITUCIONAL	31/3/2017	NEP/RH	11	33:00:00
3.	PLANEJAMENTO DE NECESSIDADES E FEEDBACK DE COORDENAÇÃO	27/3/2017	APOIO/SND	3	3:00:00
4.	NR-1 - ORDEM DE SERVIÇOS E NR 32 ABORDAGENS GERAIS	20 a 22/03/2017	SESMT	16	16:00:00
5.	NOÇÕES DE PRIMEIROS SOCORROS	25/3/2017	SESMT	17	17:00:00
6.	HEPATITES VIRAIS	27/3/2017	SESMT	12	12:00:00
7.	GINASTICA LABORAL	27/3/2017	SESMT	23	15:20:00
8.	DENGUE, ZIKA E CHICUNGUNHA	29/3/2017	SESMT	16	16:00:00
9.	NR 32 ERGONOMIA: SAÚDE E SEGURANÇA NO AMBIENTE HOSPITALAR	29/3/2017	SESMT	16	16:00:00
10.	SAÚDE BUCAL	29/3/2017	SESMT	22	22:00:00
11.	NR 32 PREVENÇÃO DE ACIDENTES E SAÚDE DO TRABALHADOR	30/3/2017	SESMT	16	16:00:00
12.	FLUXO DE TRABALHO AMBULATÓRIO	27/3/2017	ATENDIMENTO	1	1:34:00
13.	CONTROLE DE ENTRADA E SAÍDA FUNERÁRIA	15/3/2017	ATENDIMENTO	2	2:00:00
14.	GERENCIAMENTO DOS RESÍDUOS DE SERVIÇO DE SAÚDE	14 e 17/03/2017	SHL	35	35:00:00
15.	RISCO DE QUEDA	06 a 19/03/17	ENFERMAGEM	90	90:00:00
16.	VERIFICAÇÃO DE SINAIS VITAIS E EXECUÇÃO DOS EXAMES ENDOSCOPIA	10/03/2017	ENFERMAGEM	5	05:00:00
	TOTAL MARÇO – 16 TREINAMENTOS			**311**	**334:14:00**

Nº	TEMAS DOS TREINAMENTOS INTERNOS	DATA	SETOR/ ÁREA CONTEMPLADA	Nº DE PARTICIPANTES	CARGA HORÁRIA
1.	IMPLANTAÇÃO DO MANUAL DE ORIENTAÇÃO AO USUÁRIO.	11,13,18,26 e 27/04/2017	SAL	42	42:00:00
2.	INTEGRAÇÃO INSTITUCIONAL	12/04/2017 a 20/04/2017	NEP/RH	2	3:00:00
3.	TREINAMENTO SALUX	10/04/2017 a 28/04/2017	FARMÁCIA	11	5:30:00
4.	ORIENTAÇÃO DE MELHORIA NO SETOR DA ROUPARIA	12/04/2017 a 13/04/2017	SHL	6	6:00:00
5.	NR-1 - ORDEM DE SERVIÇOS	05/04/2017 a 11/04/2017	SESMT	15	48:45:00
6.	NR-10- SEGURANÇA EM INSTALAÇÕES E SERVIÇOS EM ELETRICIDADE.	25/04/2017 a 27/04/2017	SESMT	4	78:00:00

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

7.	ORIENTAÇÃO UTILIZAÇÃO DA COPA	04/04/2017 a 07/04/2017	ENFERMAGEM	10	7:30:00
8.	O MAL DO SÉCULO XXI: CONSIDERAÇÕES SOBRE DEPRESSÃO.	07/04/2017	ENFERMAGEM	18	18:00:00
9.	COMO VOCÊ PROTEGE O SEU PACIENTE?	12/04/2017	ENFERMAGEM	6	6:00:00
10.	ROTINA DE REGISTRO DE GASTO EM SALA DE OPME E MATERIAL DE ALTO CUSTO.	18/04/2017	ENFERMAGEM	10	5:00:00
11.	IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE E COMUNICAÇÃO EFETIVA.	10,11,13,17, e 20/04/2017	ENFERMAGEM	88	88:00:00
12.	TREINAMENTO DE ENFERMAGEM	26/04/2017	ENFERMAGEM	22	44:00:00
13.	LIVRO DE IMPRESSO OPME.	24; 25 e 27/04	ENFERMAGEM	10	50:00:00
14.	ORIENTAÇÃO DE ROTINAS ASSISTENCIAIS; ESCALAS; PONTO DE REGISTRO/ INTERVALO; PROTOCOLO DE SEGURANÇA DO PACIENTE: TREINAMENTOS; ESCALA DE SERVIÇO.	11/04/2017	PSICOSOCIAL	6	6:00:00

TOTAL ABRIL – 14 TREINAMENTOS	**247**	**407:45:00**

Nº	TEMAS DOS TREINAMENTOS INTERNOS	DATA	SETOR/ ÁREA CONTEMPLADA	Nº DE PARTICIPANTES	CARGA HORÁRIA
1.	TREINAMENTO DE PREENCHIMENTO DO RELATÓRIO MENSAL DO NEP/DEP (PLANILHA HORA-HOMEM)	3/5/2017	NEP/DEP	2	2:00:00
2.	EXCEL BÁSICO	5/5/2017	NEP/DEP	2	2:00:00
3.	CONFIGURAÇÃO DO MODULO SISTEMA MANAGER E PERFORMANCE DO SISTEMA SAS COM INFORMAÇÕES DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO.	29 a 31/05/2017	NSQP	1	27:00:00
4.	PALESTRA SOBRE TIREOIDE	25/05/2017	GTH	31	46:30:00
5.	INTEGRAÇÃO INSTITUCIONAL	02,09 e 23/05/2017	NEP/RH	4	10:00:00
6.	FISPQ- FICHA DE INFORMAÇÃO DE SEGURANÇA DE PRODUTOS QUÍMICOS.	24 a 29/05/2017	SESMT	27	67:30:00
7.	TREINAMENTO SISTEMA SALUX	26/5/2017	TI	1	1:00:00
8.	TREINAMENTO SISTEMA SALUX- MÓDULO SUPRIMENTOS	10/5/2017	TI	9	9:00:00
9.	TREINAMENTO SISTEMA SALUX- FARMÁCIA BLOCO CIRÚRGICO.	22/5/2017	TI	4	4:00:00
10.	TREINAMENTO SISTEMA SALUX, MÓDULOS SUPRIMENTOS E PRESCRIÇÃO.	24/5/2017	TI	4	6:00:00
11.	ORIENTAÇÃO SOBRE COMO ELABORAR IT´S E LNT´S INSTITUCIONAIS.	3/5/2017	FARMÁCIA	1	1:30:00
12.	TREINAMENTO SOBRE O PREENCHIMENTO DE FORMULÁRIOS INSTITUCIONAIS DE TREINAMENTO- CONHECIMENTO E COMPREENSÃO DOS PROCESSOS.	5/5/2017	FARMÁCIA	1	1:30:00
13.	CUIDADOS COM A IMAGEM E HIGIENE PESSOAL	23 e 24/05/2017	APOIO	71	106:30:00
14.	TREINAMENTO SOBRE A IMPORTÂNCIA DO FEEDBACK DAS LIDERANÇAS PARA EQUIPES.	17/5/2017	APOIO	1	1:30:00
15.	RATIFICAR A IMPORTÂNCIA DE REVER AS IT´S E FLUXOGRAMAS E INICIAR OS TREINAMENTOS.	29/5/2017	APOIO	3	5:00:00
16.	FEEDBACK SOBRE A GESTÃO DE EQUIPE, PROCESSOS E PRODUTIVIDADE.	22/5/2017	APOIO/MANUT.	1	1:45:00
17.	COMO PROCEDER EM CASO DE FALTA DE ENERGIA E O GERADOR NÃO ENTRAR.	16/05/2017 a 19/05/2017	APOIO/MANUT.	5	3:20:00
18.	ORIENTAÇÃO SOBRE O RELATÓRIO DE VISITA TÉCNICA DO GERADOR E ORÇAMENTOS.	29/5/2017	APOIO/MANUT.	2	2:00:00
19.	ORIENTAÇÃO DE CARÁTER PEDAGÓGICO: HORAS EXTRAS	8/5/2017	APOIO/MANUT.	1	0:30:00

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

20.	MONITORAMENTO DAS BOMBAS D'ÁGUA E CISTERNA, ORIENTAÇÃO DE CARÁTER PEDAGÓGICO.	9/5/2017	APOIO/MANUT.	2	1:00:00
21.	ORIENTAÇÃO DE CARÁTER PEDAGÓGICO: USO DO UNIFORME E CRACHÁ.	09/05/2017 a 10/05/2017	APOIO	33	38:00:00
22.	ORIENTAÇÃO AOS COLABORADORES AO FAZER TERMINAL, DESLIGAR AR, TRANCAR O QUARTO E ENTREGAR A CHAVE NA PORTARIA.	18 a 19/05/2017	APOIO/SHL	21	24:30:00
23.	ORIENTAÇÃO A ASSINAR O PONTO DIGITAL.	11,12,15 e 26/05/2017	APOIO/SHL	40	13:20:00
24.	ORIENTAÇÃO SOBRE FALTAS E JUSTIFICATIVAS, AVISAR A CHEFIA EM CASO DE AUSÊNCIA NO TRABALHO.	2/5/2017	APOIO/SHL	3	1:30:00
25.	RESUMO SOBRE OS SERVIÇOS DO SETOR DE ROUPARIA E IMPORTÂNCIA DOS CONTROLES.	26/5/2017	APOIO/SHL	6	9:00:00
26.	ORIENTAÇÃO SOBRE AS NÃO CONFORMIDADES NO SERVIÇO DE HIGIENIZAÇÃO.	16/5/2017	APOIO/SHL	39	39:00:00
27.	PALESTRA SOBRE O TRABALHO REALIZADO PELOS PROFISSIONAIS DA ÁREA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL.	18/5/2017	PSICOSOCIAL	16	28:00:00
28.	ELABORAÇÃO DO MANUAL DA CCIH.	16 a 19/05/2017	GER.ENFERM	1	31:00:00
29.	SEMANA DA ENFERMAGEM: PROTOCOLO DE SEGURANÇA DO PACIENTE	12/05/2017	GER.ENFERM	15	15:00:00
30.	SEMANA DA ENFERMAGEM :PAINEL DE IDEIAS.	12/05/2017	GER.ENFERM	14	14:00:00
31.	SEMANA DA ENFERMAGEM: PRÁTICAS DE CURATIVOS	10/05/2017	GER.ENFERM	15	15:00:00
32.	SEMANA DA ENFERMAGEM: PRÁTICAS SEGURAS PARA NUTRIÇÃO ENTERAL.	10/05/2017	GER.ENFERM	14	14:00:00
33.	ORIENTAÇÃO SOBRE REGISTRO DO PONTO	10/05/2017	GER.ENFERM	15	15:00:00
34.	ESFIGMAMONÔMETRO	23 a 24/05/2017	ENG. CLINICA	7	4:40:00
35.	MANUSEIO DE TERMÔMETRO/ TERMOHIGROMETRO	16/05/2017	ENG. CLINICA	15	10:00:00
36.	MANUSEIO E OPERAÇÃO DE BOMBAS DE INFUSÃO INTERAL E PARENTERAL.	04/05/2017 e 05/05/2017	ENG. CLINICA	33	33:00:00
	TOTAL MAIO – 36 TREINAMENTOS			**460**	**604:35:00**

Nº	TEMAS DOS TREINAMENTOS INTERNOS	DATA	SETOR/ ÁREA CONTEMPLADA	Nº DE PARTICIPANTES	CARGA HORÁRIA
1.	CONFIGURAÇÃO DO MODULO SISTEMA MANAGER E PERFORMANCE DO SISTEMA SAS COM INFORMAÇÕES DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO.	1/6/2017	NQSP	1	9:00:00
2.	ALIMENTAÇÃO DO SISTEMA SAS NO QUE SE REFERE AÇÕES E INDICADORES DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO.	2/6/2017	NQSP	22	33:00:00
3.	TREINAMENTO AS STRATEGIC ADVISER- INTERACT	23 a 30/06/17	NQSP	35	44:20:00
4.	INTEGRAÇÃO INSTITUCIONAL	01,09 e 30/06/2017	NEP/RH	9	47:30:00
5.	REUNIÃO GTH	08 e 09/06/2017	GTH	23	46::00:00
6.	TREINAMENTO PAT PARA OS COORDENADORES HJB	02,09 e 23/06/2017	NEP	26	60:20:00
7.	TREINAMENTO PRÁTICO DO PAT- 2º SEMESTRE	05,07 e 08/06/2017	NEP	15	15:00:00
8.	TREINAMENTO INTERNO SOBRE ROTINAS NEP	01,02,05,06,07,08 e 09/062017	NEP	2	160:00:00
9.	NOÇÕES DE EXCEL	5/6/2017	NEP	2	24:00:00
10.	O QUE É O S.A.U?	08 a 29/06/2017	S.A.U	45	18:00:00

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

11.	NORMAS E ROTINAS DO ALMOXARIFADO.	23 e 24/06/2017	ALMOXARIFADO	3	3:00:00
12.	TÉCNICA DE ARMAZENAMENTO= AMARRAÇÃO DE CAIXAS	20/6/2017	ALMOXARIFADO	4	4:00:00
13.	DUPLA - CHECAGEM	24 a 29/06/2017	FARMÁCIA	11	11:00:00
14.	NUTRIÇÃO PARENTERAL	25 a 29/06/2017	FARMÁCIA	10	10:00:00
15.	MEDICAMENTOS TERMOLÁBEIS	25 a 27/06/2017	FARMÁCIA	11	11:00:00
16.	PORTARIA 344/98 E SUAS RESOLUÇÕES: CONHECIMENTOS BÁSICOS.	26 a 29/06/2017	FARMÁCIA	7	7:00:00
17.	ATUALIZAÇÃO DE SEGURANÇA DO TRABALHO.	23/6/2017	SESMT	1	8:00:00
18.	ENCONTRO DE GESTÃO DE PESSOAS, NEP, SESMT E SCIH.	19 a 21/06/2017	SESMT	5	150:00:00
19.	APRESENTAÇÃO DAS FISPQE- SND	22/6/2017	SESMT	6	4:30:00
20.	DEFINIÇÃO DE INSALUBRIDADE- SND	13 e 22/06/2017	SESMT	13	9:45:00
21.	ORÇADO X REALIZADO- CUSTOS POR SETOR	26/6/2017	DAFI	20	28:00:00
22.	CONCEITUAÇÃO DE CUSTOS E ANÁLISE DE RESULTADO.	29/6/2017	DAFI	28	42:00:00
23.	CADASTRO E VINCULO DE ESTOQUE NO SISTEMA SALUX.	14/6/2017	TI	1	2:00:00
24.	ORIENTAÇÃO A NÃO JOGAR RESTOS DE COMIDA NA PIA /RALOS.	12/6/2017	SND	6	6:00:00
25.	CUMPRIR OS HORÁRIOS DE ENTRADA E SAÍDA.	12/6/2017	SND	6	4:30:00
26.	REUNIÃO	22 e 23/06/2017	SND	7	5:15:00
27.	RELACIONAMENTO INTERPESSOAL NO TRABALHO.	13 e 14/06/2017	APOIO	45	58:50:00
28.	ORIENTAÇÕES COM RELAÇÃO A PRODUTOS QUÍMICOS UTILIZADOS NO SHL/ RP E SND.	21/6/2017	APOIO	2	1:20:00
29.	REORIENTAÇÃO QUANTO Á PRÁTICA DE CONTROLE EDA/B.	18/5/2017	ENFERMAGEM	1	1:00:00
30.	TREINAMENTO DE CUSTOS DE MATERIAL TÉCNICO.	20/6/2017	ENFERMAGEM	7	9:10:00
31.	ABERTURA DE O.S VIA SISTEMA DINAMOS	26 á 28/06/2017	ENG. CLÍNICA	12	9:00:00
	TOTAL JUNHO – 31 TREINAMENTOS			**386**	**796:30:00**

Nº	TEMAS DOS TREINAMENTOS INTERNOS	DATA	SETOR/ ÁREA CONTEMPLADA	Nº DE PARTICIPANTES	CARGA HORÁRIA
1.	ATRIBUIÇÕES DO SUPERVISOR DO S.A.U	03/07 a 07/07/2017	S.A.U	1	30:00:00
2.	O QUE É O S.A.U?	14/7/2017	S.A.U	46	18:40:00
3.	WORKSHOP- LIDERANÇA E COMUNICAÇÃO	20/7/2017	NEP	13	109:20:00
4.	ENCONTRO DE COORDENADORES- HJB	19/7/2017	DIREX	24	31:20:00
5.	REUNIÃO DE ANÁLISE DE CUSTOS POR SETOR.	28/7/2017	DIREX	16	37:20:00
6.	ORIENTAÇÃO DE ORDEM DE SERVIÇO- NR1	11/7/2017	SESMT	4	2:20:00
7.	USO CORRETO E CUIDADOS COM EPI'S E EPC'S.	11/7/2017	SESMT	3	1:50:00
8.	SINALIZAÇÃO DE COMBATE A INCÊNDIO	7/7/2017	SESMT	2	1:30:00
9.	TREINAMENTO SALUX	5/7/2017	TI	12	54:00:00
10.	UTILIZAÇÃO DO SISTEMA SALUX	6/7/2017	TI	1	0:30:00
11.	MANUTENÇÃO FIA DE ALTA NO SISTEMA SALUX.	6/7/2017	TI	1	0:30:00

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

12.	AJUSTE UNIDADE DE APRESENTAÇÃO DO PRODUTO NO SALUX MODULO SUPRIMENTOS.	18/7/2017	TI	1	0:30:00
13.	MONTAGEM DE KIT'S DE PRODUÇÃO E VIRTUAL NO SALUX MODULO SUPRIMENTOS.	24/7/2017	TI	1	2:00:00
14.	FOLHA DE SALA- MÓDULO CENTRO CIRÚRGICO (SALUX)	28/7/2017	TI	1	0:30:00
15.	ROTINAS DE TRABALHO DO SETOR DE SND, RECEPÇÃO E AMBULATÓRIO.	3/7/2017	SHL	1	18:45:00
16.	ORIENTAÇÃO AOS CUIDADOS DE SINALIZAR PISOS MOLHADOS.	03 e 04/07/2017	SHL	24	24:00:00
17.	USO RACIONAL DOS QUÍMICOS, PONTO ELETRÔNICO, HORAS EXTRAS E USO DOS ARMÁRIOS.	31/7/2017	SHL	31	31:00:00
18.	TREINAMENTO DAS ROTINAS DE TRABALHO DAS CLINICAS	11, 25, 26 e 27/07/2017	SHL	1	24:00:00
19.	TREINAMENTO DAS ROTINAS DE TRABALHO NO SUB- SOLO	06, 07, 12, 13, 18, 19, 21 e 28/07/2017	SHL	1	54:00:00
20.	TREINAMENTO SOBRE A ROTINA DE TRABALHO DO SND	31/7/2017	SHL	1	6:00:00
21.	ORGANIZAÇÃO DO SETOR, PLANEJAMENTO DE AÇÕES E ELABORAÇÃO DE PLANILHAS DE CONTROLE.	12, 25 e 27/07/2017	SHL	1	3:00:00
22.	ROTINAS SHL- APRESENTAÇÃO DE FORMA GERAL DO FUNCIONAMENTO DO SETOR DE HIGIENIZAÇÃO E LIMPEZA.	03, 11, 13, 18, 20, 26, 27 e 28/07/2017	SHL	1	16:00:00
23.	ROTINAS DA ROUPARIA- APRESENTAÇÃO DOS FLUXOS DE ROUPARIA E DOS CONTROLES.	06 e 27/07/2017	SHL	1	5:00:00
24.	ROTINAS ADMINISTRATIVAS DO SETOR DE SND	04, 10, 19 E 24/07/2017	SND	1	6:00:00
25.	DEVOLUÇÃO DE MEDICAMENTOS E MATERIAIS TÉCNICOS.	16 a 20/07/17	FARMÁCIA	11	11:00:00
26.	UNITARIZAÇÃO E IDENTIFICAÇÃO DE MEDICAMENTOS	18 a 24/07/2017	FARMÁCIA	11	13:20:00
27.	FARMACOVIGILÂNCIA E INTERAÇÃO MEDICAMENTOSA	11/7/2017	FARMÁCIA	5	5:00:00
28.	TREINAMENTO DE PROCEDIMENTOS DE FARMÁCIA	6/7/2017	FARMÁCIA	4	4:00:00
29.	MEDICAMENTO/ MATERIAL SEGREGADO, ÁREA DE QUARENTENA.	18/7/2017	ALMOXARIFADO	3	3:30:00
30.	CONFERÊNCIA DE ENTREGA: RECEBIMENTO DE PRODUTOS X NOTA FISCAL.	18/7/2017	ALMOXARIFADO	3	3:00:00
31.	TÉCNICA DE ARMAZENAGEM	18/7/2017	ALMOXARIFADO	3	3:00:00
32.	RECEBIMENTO DE MEDICAMENTO TERMO LÁBIL	18/7/2017	ALMOXARIFADO	3	3:00:00
33.	COMO FATURAR NO SALUX, SISAIHO1, BPA MAC (SESPA)	12/7/2017	FATURAMENTO	2	4:00:00
34.	OBRIGAÇÕES NO CADASTRO DO PACIENTE	28/7/2017	FATURAMENTO	3	6:00:00
35.	RELACIONAMENTO INTERPESSOAL NO TRABALHO	1/7/2017	APOIO	6	7:00:00
36.	LIDERANÇA E ADMINISTRAÇÃO DE CONFLITOS- MODULO I	28/7/2017	APOIO	3	3:45:00
37.	ORIENTAÇÃO SOBRE A IMPORTÂNCIA DO PLANEJAMENTO DAS AÇÕES E DO USO OBRIGATÓRIO DE EPI'S VISANDO A SEGURANÇA DA EQUIPE PREVENINDO ACIDENTES.	3/7/2017	MANUTENÇÃO	3	1:30:00
38.	ESCLARECIMENTO DE DÚVIDA DE IT'S E FLUXOGRAMA	26/7/2017	MANUTENÇÃO	2	4:00:00
39.	ELABORAÇÃO DO PROJETO APLICATIVO DO CURSO DE SEGURANÇA DO PACIENTE.	10/7/2017	ENFERMAGEM	7	16:10:00
40.	ELABORAÇÃO DO MANUAL DA CCIH	11/7/2017	ENFERMAGEM	4	128:00:00
41.	PREVENÇÃO DE INFECÇÃO DO SÍTIO CIRÚRGICO	27 a 28/07/2017	ENFERMAGEM	24	24:00:00
42.	CONTROLE DE ENFERMAGEM	03 a 06/07/2017	ENFERMAGEM	18	18:00:00
43.	GRAU DE COMPLEXIDADE	03 a 06/07/2017	ENFERMAGEM	18	5:40:00

TOTAL JULHO – 43 TREINAMENTOS	**322**	**742:00:00**

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

Nº	TEMAS DOS TREINAMENTOS INTERNOS	DATA	SETOR/ ÁREA CONTEMPLADA	Nº DE PARTICIPANTES	CARGA HORÁRIA
1.	INTEGRAÇÃO INSTITUCIONAL	7/8/2017	RH	4	6:00:00
2.	CARTA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DA SAÚDE	24/8/2017	S.A.U	12	16:00:00
3.	ENVOLVIMENTO DE ALTA DIREÇÃO PARA A SEGURANÇA DO PACIENTE	30 e 31/08/2017	DIREX/ DAFI	8	90:04:00
4.	RESULTADOS OPERACIONAIS	25/08/2017	DIREX/ DAFI	20	60:00:00
5.	ORIENTAÇÃO DE CONDUTA PROFISSIONAL.	9/8/2017	SND	1	1:00:00
6.	ORIENTAÇÕES SOBRE BATER O PONTO DENTRO DOS HORÁRIOS DE ENTRADA, SAÍDA E INTERVALOS.	22 e 23/08/2017	SND	19	19:00:00
7.	REUNIÃO DO SND	22 e 23/08/2017	SND	19	19:00:00
8.	ORIENTAÇÃO: INFORMAR ANTECIPADAMENTE EM CASO DE FALTA	28 e 29/08/2017	SND	2	1:40:00
9.	ORIENTAÇÃO QUANTO À POSTURA PROFISSIONAL PERANTE A EQUIPE DE TRABALHO	28/8/2017	SND	2	1:20:00
10.	SUPLEMENTAÇÃO NUTRICIONAL NO AMBIENTE HOSPITALAR	25/8/2017	SND	21	21:00:00
11.	CONHECIMENTOS BÁSICOS SOBRE DIABETES	28/8/2017	SND	17	17:00:00
12.	ORIENTAÇÃO AOS COLABORADORES DO SND QUANTO AO USO ADEQUADO DOS ARMÁRIOS	28/8/2017	SND	19	19:00:00
13.	ORIENTAÇÃO QUANTO AO USO DE LUVAS E MÁSCARAS DURANTE A MONTAGEM E DISTRIBUIÇÃO DAS REFEIÇÕES	23 a 29/08/2017	SND	19	19:00:00
14.	ORIENTAÇÃO PREPARO ENDOSCOPIA	30/08/217	SND	7	7:00:00
15.	ORIENTAÇÃO QUANTO AO ORGANOGRAMA E OS GRAUS HIERÁRQUICOS DO SND	28 a 30/08/2017	SND	19	19:00:00
16.	TREINAMENTO CIPA	25 a 31/08/2017	SESMT	16	320:00:00
17.	APRESENTAÇÃO DE RELATÓRIOS INDIVIDUAIS E REVISÃO DOS PROCESSOS.	9/8/2017	DAFI	6	6:00:00
18.	RELATÓRIO DE EMPRÉSTIMO NO SISTEMA SALUX	2/8/2017	TI	2	2:00:00
19.	TREINAMENTO SISTEMA SALUX MÓDULO PRONTUÁRIO INTERNAÇÃO, RECEPÇÃO E REGISTRO.	7/8/2017	TI	1	0:30:00
20.	CADASTRO DE TERCEIROS NO MÓDULO SUPRIMENTOS	18/8/2017	TI	1	0:30:00
21.	NORMAS E ROTINAS DO ALMOXARIFADO	9/8/2017	ALMOXARIFADO	3	3:00:00
22.	SISTEMA DE CONTROLE DE ESTOQUE	29/8/2017	ALMOXARIFADO	3	3:00:00
23.	CHECKLIST DE CONFERÊNCIA	28/8/2017	ALMOXARIFADO	3	3:00:00
24.	FLUXO DE DISPENSAÇÃO DE MEDICAMENTOS DE ALTA VIGILÂNCIA (FARMACÊUTICOS)	2/8/2017	FARMÁCIA	4	6:20:00
25.	FLUXO DE DISPENSAÇÃO DE MEDICAMENTOS DE ALTA VIGILÂNCIA (AUX. DE FARMÁCIA)	4/8/2017	FARMÁCIA	12	12:00:00
26.	UNITARIZAÇÃO E IDENTIFICAÇÃO DE MEDICAMENTOS	12/8/2017	FARMÁCIA	12	12:00:00
27.	RELACIONAMENTO INTERPESSOAL: INTERFACE CLIENTE X FORNECEDOR	16/8/2017	FARMÁCIA	10	10:00:00
28.	FARMÁCIA CLÍNICA	16/8/2017	FARMÁCIA	6	13:00:00
29.	CONFERÊNCIA DE MEDICAMENTOS E MATERIAL HOSPITALAR NO FÍSICO E SISTEMA	16/8/2017	FARMÁCIA	11	11:00:00
30.	FIOS CIRÚRGICOS- ABORDAGEM TÉCNICA	25/8/2017	FARMÁCIA	9	9:00:00
31.	TREINAMENTO DE RECEBIMENTO DO CEOS- CELP E NUTRIÇÃO ENTERAL.	31/8/2017	SND/ FARMÁCIA/ALMOX./ MANUTENÇÃO	5	5:00:00
32.	TREINAMENTO PRÁTICO SOBRE ROTINA E TÉCNICA DE LIMPEZA.	01 a 15/08/2017	SHL	1	43:05:00
33.	TREINAMENTO SOBRE ROTINAS NO SND	2/8/2017	SHL	1	12:30:00

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

34.	ORIENTAÇÃO QUANTO AS TÉCNICAS DE LIMPEZA	7/8/2017	SHL	21	21:00:00
35.	ORIENTAÇÃO PRÁTICA DAS ROTINAS DE TRABALHO DE RECEPÇÃO.	16 a 22/08/2017	SHL	1	30:00:00
36.	ORIENTAÇÃO QUANTO AO REGISTRO DO PONTO NO INÍCIO DO EXPEDIENTE.	22/8/2017	SHL	14	14:00:00
37.	ORIENTAÇÃO QUANTO A AUSÊNCIA DO REGISTRO DO PONTO ELETRÔNICO NO FINAL DE SEMANA (ATRASOS)	23/8/2017	SHL	1	1:00:00
38.	ORIENTAÇÃO DE FALTAS E JUSTIFICATIVAS	23/8/2017	SHL	3	3:00:00
39.	ORIENTAÇÃO QUANTO AO USO BOM DOS ARMÁRIOS COMPARTILHADOS E RESPEITO COM OS COLEGAS DE TRABALHO.	23/8/2017	SHL	26	26:00:00
40.	ORIENTAÇÃO COM RELAÇÃO AO REGISTRO DO PONTO	23/8/2017	SHL	10	5:00:00
41.	FATURAMENTO SUS	10/08/2017	FATURAMENTO	2	04:00:00
42.	PREENCHIMENTO E CADASTRO DE AIH'S	18/8/2017	FATURAMENTO	4	8:00:00
43.	OPERAÇÃO, MANUSEIO E SEGURANÇA COM MESA CIRÚRGICA BARIÁTRICA.	11/8/2017	ENG. CLÍNICA	13	13:00:00

TOTAL AGOSTO – 43 TREINAMENTOS	**390**	**912:59:00**

Nº	**TEMAS DOS TREINAMENTOS INTERNOS**	**DATA**	**SETOR/ ÁREA CONTEMPLADA**	**Nº DE PARTICIPANTES**	**CARGA HORÁRIA**
1.	TREINAMENTO PARA SUBSTITUIÇÃO DE LICENÇA MATERNIDADE DA AUXILIAR ADMINISTRATIVO DO S.A.U	19 a 28/09/2017	S.A.U	1	9:00:00
2.	OFICINA DE ALINHAMENTO DAS OUVIDORIAS DO SUS EM AMBIENTE HOSPITALAR	1/9/2017	S.A.U	1	2:30:00
3.	CARTA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DA SAÚDE	06 a 13/09/2017	S.A.U	25	25:00:00
4.	I SEMANA DA HUMANIZAÇÃO HJB	25 a 29/09/2017	S.A.U	176	352:00:00
5.	I SEMANA DA HUMANIZAÇÃO HJB - CINE PIPOCA	27/09/2017	S.A.U	16	32:00:00
6.	INTEGRAÇÃO INSTITUCIONAL	11 a 29/09/2017	RH	22	66:00:00
7.	BOAS PRÁTICAS DE HIGIENE E MANIPULAÇÃO DE ALIMENTOS	25/9/2017	SND	11	33:00:00
8.	ORIENTAÇÃO CONFERÊNCIA DISTRIBUIÇÃO DE REFEIÇÕES A PACIENTES E ACOMPANHANTES;	22 a 25/09/2017	SND	8	8:00:00
9.	ORIENTAÇÃO ÁS NUTRICIONISTAS	26/9/2017	SND	3	3:00:00
10.	ORIENTAÇÃO QUANTO ATENDER SOLICITAÇÕES DAS COZINHEIRAS	27/9/2017	SND	1	1:00:00
11.	ORIENTAÇÃO DE ROTINA DE TRABALHO	15 a 24/09/2017	SND	1	120:30:00
12.	NEGÓCIO, VISÃO, MISSÃO E PRINCÍPIOS ORGANIZACIONAIS	21/9/2017	ATENDIMENTO	10	10:00:00
13.	ORIENTAÇÃO COM RELAÇÃO A FALTA	19/9/2017	SHL	2	2:00:00
14.	ORIENTAÇÃO QUANTO AO HORÁRIO DO PONTO E ASSINATURA DO ESPELHO DO PONTO	18 a 22/09/2017	SHL	46	46:00:00
15.	TREINAMENTO NO BLOCO CIRÚRGICO	04 a 18/09/2017	SHL	1	24:00:00
16.	ESCALAS DE TRABALHO E CARGA HORÁRIO E CUMPRIMENTO DA MESMA.	12/09/2017	SHL	1	1:00:00
17.	TREINAMENTO SOBRE ROTINAS DE TRABALHO DA ROUPARIA	04 a 15/09/2017	SRP	1	42:00:00
18.	ORIENTAÇÃO QUANTO A ROTINA DE TRABALHO NA ROUPARIA	5/9/2017	SRP	4	4:00:00

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

19.	ESCLARECIMENTO SOBRE CONTROLE DE HE, COMPENSAÇÕES E UNIFORMES E CRACHÁS, E PLANEJAMENTO DE AÇÕES EM PARCERIA COM SESMT E CCIH	22/9/2017	APOIO	3	6:00:00
20.	ORIENTAÇÃO SOBRE MANUTENÇÃO EM EQUIPAMENTOS E/OU MOBILIÁRIA (CONTROLE DE DATAS)	22/9/2017	APOIO	3	6:00:00
21.	ORIENTAÇÃO SOBRE O USO RACIONAL DE MATERIAL DE ESCRITÓRIO, ENERGIA E ÁGUA.	22/9/2017	APOIO	3	6:00:00
22.	TRABALHO EM EQUIPE	19 a 20/09/2017	MANUTENÇÃO	3	3:00:00
23.	ORIENTAÇÃO PARA MELHORIA NA GESTÃO DA MANUTENÇÃO	04 a 06/09/2017	MANUTENÇÃO	1	2:00:00
24.	ORIENTAÇÃO DE SEGURANÇA EM ATIVIDADE NO BLOCO CIRÚRGICO.	06/09/2017	MANUTENÇÃO	2	1:00:00
25.	PREVENÇÃO COM PINTURA	13/09/2017	MANUTENÇÃO	1	0:45:00
26.	RATIFICAÇÃO DA IMPORTÂNCIA DAS MANUTENÇÕES PREVENTIVAS	6/9/2017	MANUTENÇÃO	1	1:00:00
27.	ACONDICIONAMENTO E CONTROLE DE VALIDADE DE MEDICAMENTO E ROTINAS MÉDICAS HOSPITALARES	25/9/2017	ALMOXARIFADO	3	3:45:00
28.	ÍLEOS EM QUARENTENA	26/9/2017	ALMOXARIFADO	3	3:00:00
29.	ARMAZENAMENTO DE MEDICAMENTOS NA FARMÁCIA HOSPITALAR	16/9/2017	FARMÁCIA	10	10:00:00
30.	BAIXA DE MULTIDOSES NO SISTEMA SALUX	12/9/2017	FARMÁCIA	13	13:00:00
31.	NOVO FLUXO DE DISPENSAÇÃO DE ANTIMICROBIANAS	12 a 18/09/2017	FARMÁCIA	11	11:00:00
32.	DISPENSAÇÃO DE MEDICAMENTOS E MATERIAIS MÉDICOS DE ALTO CUSTO	23/9/2017	FARMÁCIA	10	10:00:00
33.	IMPLANTAÇÃO DA FARMÁCIA CLÍNICA	20 a 21/09/2017	FARMÁCIA	17	139:40:00
34.	TREINAMENTO DE SOLICITAÇÃO E DEVOLUÇÃO DE MATERIAIS E MEDICAMENTOS.	1/9/2017	TI	1	0:30:00
35.	FLUXO DE ACIDENTES (TÍPICO, BIOLÓGICO, TRAJETO E DOENÇAS)	18 a 27/09/2017	SESMT	52	52:00:00
36.	CUIDADOS COM ACESSÓRIOS DE VENTILADORES PULMONARES	5/9/2017	ENFERMAGEN	7	7:00:00
37.	TREINAMENTO DE VENTILAÇÃO MECÂNICA	5/9/2017	ENFERMAGEM	25	32:50:00
38.	TRATAMENTO DE FERIDAS	26/9/2017	ENFERMAGEM	8	16:00:00
39.	ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM NA ALTA COMPLEXIDADE	23/9/2017	ENFERMAGEM	7	14:00:00
40.	USO DO CARINHO PELA EQUIPE DE ENFERMAGEM E REGISTRO ADEQUADO NO PRONTUÁRIO	01 a 12/09/2017	ENFERMAGEM	94	90:00:00
41.	ORIENTAÇÃO QUANTO A ATESTADOS MÉDICOS COM TRATAMENTO ELETIVO EM FERIADO	12/09/2017	ENFERMAGEM	1	1:00:00
42.	USO, GUARDA E CONSERVAÇÃO DE EPI'S	18/09/2017	ENFERMAGEM	4	1:00:00
43.	OPERAÇÃO E MONTAGEM DO CIRCUITO DO VENTILADOR PULMONAR INTER 5 DA INTERMED	25/9/2017	ENG. CLÍNICA	19	19:00:00
	TOTAL SETEMBRO – 43 TREINAMENTOS			**632**	**1230:30:00**

Nº	TEMAS DOS TREINAMENTOS INTERNOS	DATA	SETOR/ ÁREA CONTEMPLADA	Nº DE PARTICIPANTES	CARGA HORÁRIA
1.	INTEGRAÇÃO INSTITUCIONAL	02 e 16/10/2017	RH	12	36:00:00
2.	OUTUBRO ROSA - PREVENÇÃO DO CÂNCER DE MAMA	20/10/2017	GTH	2	00:30:00

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

3.	VOTAÇÃO DA FIGURA INSPIRADORA DO PROJETO: JUNTOS POR UM CRESCIMENTO ÉTICO E SUSTENTÁVEL	02 a 06/10/2017	GTH	195	10:05:00
4.	TREINAMENTO SOBRE O INTERACT PARA LIDERANÇAS	26/10/2017	DIREX	8	04:00:00
5.	APRESENTAÇÃO DE GESTORES (CUSTO MENSAL)	27/10/2017	DIREX	16	08:00:00
6.	ORIENTAÇÃO AOS AUXILIARES DE COZINHA	18 e 19/10/2017	SND	6	06:00:00
7.	ORIENTAÇÃO AS NUTRICIONISTAS QUANTO À NECESSIDADE EM MANTER FREEZERS, REFRIGERADORES, AÇOUGUE E ESTOQUE SEMPRE TRANCADOS.	5 e 09/10/2017	SND	3	03:00:00
8.	ORIENTAÇÃO AS NUTRICIONISTAS QUANTO À NECESSIDADE EM COLOCAR PESO E ALTURA NA FICHA DE TODO PACIENTE ADMITIDO.	5 e 09/10/2017	SND	3	03:00:00
9.	ORIENTAÇÃO A EQUIPE DO SND QUANTO AO CHECK LIST DIÁRIO DE UTENSÍLIOS	5 e 09/10/2017	SND	11	11:00:00
10.	ORIENTAÇÃO AS COPEIRAS QUANTO AO PREENCHIMENTO DIÁRIO DO CONTROLE DE TEMPERATURA	5/10/2017	SND	4	04:00:00
11.	DIETAS HOSPITALARES	13/10/2017	SND	14	14:00:00
12.	RELATÓRIOS DO SISTEMA SALUX EM RELAÇÃO AO ATENDIMENTO	11/10/2017	TI	1	00:30:00
13.	TREINAMENTO SALUX, PREENCHIMENTOS DOS CAMPOS PACIENTE X BACTÉRIAS	25/10/2017	TI	1	01:00:00
14.	ABERTURA DE AGENDA COM DOPPLER MÓDULO SADT, AGENDA E CADASTROS GERAIS	20/10/2017	TI	1	01:00:00
15.	CONFIRMAÇÃO DA CIRURGIA, SAÍDA DA MEDICAÇÃO EM ML	19/10/2017	TI	1	01:30:00
16.	NEGÓCIO, VISÃO, MISSÃO E PRINCÍPIOS ORGANIZACIONAIS	9/10/2017	ATENDIMENTO	5	05:00:00
17.	TREINAMENTO DE ROTINAS DA RECEPÇÃO PARA NOVOS COLABORADORES	24 a 27/10/2017	ATENDIMENTO	4	96:00:00
18.	GINÁSTICA LABORAL	16/10/2017	SESMT	7	03:15:00
19.	FLUXOS DE ACIDENTES (TÍPICO, BIOLÓGICO, TRAJETO E DOENÇA).	03 a 30/10/2017	SESMT	25	25:00:00
20.	DISPENSAÇÃO DE INSULINA E PROPRIEDADE FARMACOCINÉTICO	13 a 24/10/2017	FARMÁCIA	11	11:00:00
21.	LIMPEZA E ORGANIZAÇÃO DA FARMÁCIA	24 a 31/10/2017	FARMÁCIA	10	10:00:00
22.	NOVO FLUXO - UNITARIZAÇÃO	28 a 31/10/2017	FARMÁCIA	11	11:00:00
23.	PROCEDIMENTO DE ENTREGA DE FITAS NOS ANDARES	22 a 31/10/2017	FARMÁCIA	10	10:00:00
24.	CONTROLE DE ESTOQUE	20/10/2017	FARMÁCIA	11	11:00:00
25.	METAS INTERNACIONAIS DE SEGURANÇA DO PACIENTE	24 a 30/10/2017	FARMÁCIA	9	18:00:00
26.	PALESTRA SOBRE ALZHEIMER	2/10/2017	ENFERMAGEM	5	05:00:00
27.	REVISÃO DAS ROTINAS ASSISTENCIAIS E REGISTROS EM PRONTUÁRIO	03/10/2017	ENFERMAGEM	12	48:00:00
28.	PROTOCOLO DE IMPLANTAÇÃO DE HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS	23 a 30/10/2017	ENFERMAGEM	57	57:00:00
29.	ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM NA ALTA COMPLEXIDADE	23 a 30/10/2017	ENFERMAGEM	13	24:00:00
30.	TREINAMENTO DO MEDIDOR DE GLICOSE ACCU-CHEK ROCHE	18/10/2017	ENG. CLINICA	40	16:00:00

TOTAL OUTUBRO – 30 TREINAMENTOS	**508**	**453:50:00**

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

Nº	TEMAS DOS TREINAMENTOS INTERNOS	DATA	SETOR/ ÁREA CONTEMPLADA	Nº DE PARTICIPANTES	CARGA HORÁRIA
1.	INTEGRAÇÃO INSTITUCIONAL	8/11/2017	RH	1	2:00:00
2.	NOVEMBRO AZUL: PREVENÇÃO AO CÂNCER DE PRÓSTATA	17/11/2017	GTH	7	02:20:00
3.	REUNIÃO DO GTH- NOVEMBRO AZUL E NATAL	13/11/2017	GTH	8	12:00:00
4.	COMEMORAÇÃO DOS ANIVERSARIANTES DO MÊS	24/11/2017	GTH	25	25:00:00
5.	REFORMA TRABALHISTA E SOCIAL	07 a 10/11/2017	DIREX	5	180:00:00
6.	PESQUISA DE CLIMA ORGANIZACIONAL	20 a 23/11/2017	RH/ N.E.P/ NQSP	177	177:00:00
7.	ATRIBUIÇÃO PARCIAL DO AUXILIAR ADMINISTRATIVO DO S.A.U	01 e 03/11/2017	S.A.U	1	4:00:00
8.	ATRIBUIÇÃO DO COORDENADOR DO D.E.P	17 a 31/11/2017	NEP	1	80:00:00
9.	RESULTADOS OPERACIONAIS	24/11/2017	DIREX	18	54:00:00
10.	INSTRUÇÃO DE TRABALHO CADASTRO DE CONTRATOS	17 a 22/11/2017	DIREX	1	03:000:00
11.	TREINAMENTO INTERACT	21/11/2017	NQSP	10	30:00:00
12.	SOLICITAÇÃO DE EXAMES MÓDULO SADT PACIENTES INTERNADOS	10 e 11/11/2017	TI	4	8:00:00
13.	SOLICITAÇÃO PELO PRONTUÁRIO DE INTERNAÇÃO	20/11/2017	TI	1	0:30:00
14.	REQUISIÇÃO DE EXAMES ATRAVÉS DO MODULO SADT/ PRONTUÁRIO INTERNAÇÃO	20 a 21/11/2017	TI	2	2:00:00
15.	RELATÓRIOS NOS MÓDULOS AMBULATÓRIO, SUPRIMENTOS, METAS E INDICADORES E CENTRO CIRÚRGICO.	21/11/2017	TI	2	2:00:00
16.	ORIENTAÇÃO ÁS NUTRICIONISTAS CLÍNICAS DA PADRONIZAÇÃO DAS FICHAS NOS PRONTUÁRIOS E ARQUIVO SND	21/11/2017	SND	3	3:00:00
17.	ORIENTAÇÃO Á COLABORADORA QUANTO SUA POSTURA E CONDUTAS NO AMBIENTE PROFISSIONAL	28/11/2017	SND	1	1:00:00
18.	ABORDAGEM DA PORTARIA	09 a 13/11/2017	ATENDIMENTO	3	18:00:00
19.	ROTINA DE TRABALHO DA PORTARIA	09 a 13/11/2017	ATENDIMENTO	1	6:00:00
20.	FLUXOGRAMA DE ENTREGA DO MANUAL DO USUÁRIO, FLUXOGRAMA DE FALHA NA TELEFONIA NO FINAL DE SEMANA E FERIADO.	21 e 23/11/2017	ATENDIMENTO	3	3:00:00
21.	NEGÓCIO, MISSÃO, VISÃO E PRINCÍPIOS ORGANIZACIONAIS	23/10/2017	APOIO	5	5:00:00
22.	ROTINAS DE TRABALHO DO SHL	01 a 10/11/2017	SHL	1	16:00:00
23.	ACOMPANHAMENTO DAS ROTINAS DA ROUPARIA	3/11/2017	SHL	1	8:00:00
24.	TREINAMENTO DE CARRO FUNCIONAL	21/11/2017	SHL	5	6:50:00
25.	TRATAMENTO DE PISO NA RECEPÇÃO	22/11/2017	SHL	3	36:00:00
26.	TRATAMENTO DE PISO	24/11/2017	SHL	4	12:00:00
27.	ORIENTAÇÃO DE CARÁTER COMPORTAMENTAL	30/11/2017	SHL	19	9:30:00
28.	FARMACOVIGILÂNCIA	14/11/2017	FARMÁCIA	4	8:00:00
29.	DISPENSAÇÃO DE MEDICAMENTOS E MATERIAIS MÉDICOS HOSPITALARES DE ALTO CUSTO	15/11/2017	FARMÁCIA	14	14:00:00
30.	CONTROLE DOS MEDICAMENTOS DE ALTA VIGILÂNCIA	17 a 18/11/2017	FARMÁCIA	12	12:00:00
31.	RECEBIMENTO DE DEVOLUÇÕES	18 a 22/11/2017	FARMÁCIA	12	12:00:00
32.	CONTROLE E DISPENSAÇÃO DE MEDICAMENTOS ANTIMICROBIANOS	18 a 21/11/2017	FARMÁCIA	12	12:00:00
33.	NOÇÕES GERAIS SOBRE RESISTÊNCIA MICROBIANA NOS ANTIBIÓTICOS	23 a 26/11/2017	FARMÁCIA	11	11:00:00

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

34.	SISTEMATIZAÇÃO DE ARMAZENAMENTO DE CONDUTAS	28/11/2017	FARMÁCIA	11	11:00:00
35.	ACONDICIONAMENTO E CONTROLE DE VALIDADE DE MEDICAMENTOS E MATERIAIS	28/11/2017	FARMÁCIA	4	4:00:00
36.	ORIENTAÇÃO DE ORDEM DE SERVIÇO - NR1	01 a 06/11/2017	SESMT	9	19:35:00
37.	GINÁSTICA LABORAL	29/11/2017	SESMT	37	44:40:00
38.	FLUXO DE ACIDENTES DE TRABALHO	01 a 20/11/2017	SESMT	35	35:00:00
39.	A IMPORTÂNCIA DO USO DO EPI	16/11/2017	SESMT	1	1:00:00
40.	PREVENÇÃO DE ACIDENTES BIOLÓGICOS	06/11/2017	SESMT	5	5:00:00
41.	IMPLANTAÇÃO DO PROTOCOLO DE HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS	01 a 17/11/2017	ENFERMAGEM	139	139:00:00
42.	REGISTRO DO PONTO DO COLABORADOR	24/11/2017	ENFERMAGEM	1	1:00:00
43.	TREINAMENTO "APARELHO DE ANESTESIA"	1/11/2017	ENG. CLINICA	12	15:00:00
44.	SEGURANÇA EM ELETROCIRURGIAS	22/11/2017	ENG. CLINICA	10	20:00:00
	TOTAL NOVEMBRO – 44 TREINAMENTOS			**641**	**531:05:00**

Nº	TEMAS DOS TREINAMENTOS INTERNOS	DATA	SETOR/ ÁREA CONTEMPLADA	Nº DE PARTICIPANTES	CARGA HORÁRIA
1.	INTEGRAÇÃO INSTITUCIONAL	12/12/2017	RH	5	7:30:00
2.	TREINAMENTO DO SISTEMA DE COMBATE Á INCÊNDIO E ALARME	13/12/2017	SESMT	10	12:30:00
3.	APRESENTAÇÃO DE GESTORES (CUSTO MENSAL)	29/12/2017	DAFI	24	84:00:00
4.	TIPOS DE CURATIVO	19 a 28/12/2017	FARMÁCIA	11	11:00:00
5.	CONFERÊNCIA DE TEMPERATURA GELADEIRA E AMBIENTE	20 a 28/12/2017	FARMÁCIA	11	11:00:00
6.	PROJETO DE INVENTÁRIO	21 a 28/12/2017	FARMÁCIA	11	11:00:00
7.	ETIQUETAGEM MAVS, CONTROLADOS E MEDICAMENTOS EM GERAL	22 a 28/12/2017	ALMOXARIFADO	5	5:00:00
8.	PROCESSO DE INVENTÁRIO	28/12/2017	ALMOXARIFADO	5	5:00:00
9.	CONFERÊNCIA DE TEMPERATURA GELADEIRA E AMBIENTE	28/12/2017	ALMOXARIFADO	5	5:00:00
10.	ROUPARIA/ LAVANDERIA/ HIGIENIZAÇÃO	12/12/2017	ENFERMAGEM	4	2:00:00
11.	CLASSIFICAÇÃO DE CIRURGIAS/ ATUAÇÃO DO ENFERMEIRO NA UNIDADE DE TRABALHO/ MAPA DE CIRURGIAS.	05/12/2017	ENFERMAGEM	4	4:00:00
12.	IMPLANTAÇÃO DO PROTOCOLO DE HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS	11 a 20/12/2017	ENFERMAGEM	61	61:00:00
13.	REGISTRO DO PONTO DO COLABORADOR	27/12/2017	ENFERMAGEM	4	4:00:00
14.	OPERAÇÃO E MANUSEIO DO ANALISADOR DE COMPOSIÇÃO CORPORAL POR BIOIMPEDÂNCIA.	28/12/2017	ENG. CLÍNICA	1	2:20:00
	TOTAL DEZEMBRO – 14 TREINAMENTOS			**161**	**225:20:00**

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

FOTOS DOS TREINAMENTOS INTERNOS REALIZADOS NO ANO DE 2017 – HJB

Fonte: NEP - Núcleo de Educação Permanente

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

FOTOS DOS TREINAMENTOS EXTERNOS REALIZADOS NO ANO DE 2017 – HJB

Fonte: NEP - Núcleo de Educação Permanente

8.2. Participação de Colaboradores em Treinamentos Externos em 2017 - HJB

O HJB busca priorizar o treinamento interno para que melhor possa alcançar/envolver o maior número de colaboradores, entretanto reconhece a importância das experiências e conhecimentos que se deve buscar com outras possibilidades, sempre com foco nas especialidades e afins do hospital, como foram alguns casos específicos e necessários para o aprimoramento das atividades que foram realizados, por vezes em outros Estados e/ou Instituições ligadas a área de saúde e gestão hospitalar. Importante ressaltar que os participantes assumem o compromisso de multiplicar os conhecimentos adquiridos.

Durante o ano de 2017, de janeiro a dezembro, desenvolvemos um total de **29** (vinte e nove) treinamentos **externos**, com a participação de **71** (setenta e um) colaboradores, totalizando **1332:00:00** horas.

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

Nº	TEMAS DOS TREINAMENTOS INTERNOS	DATA	SETOR/ ÁREA CONTEMPLADA	Nº DE PARTICIPANTES	TOTAL DE HORAS
1.	NR-35 - SEG+B2:B27URANÇA NO TRABALHO EM ALTURA	11/01/2017	SESMT	1	02:00:00
2.	ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAÇÃO NA PULSOTERAPIA	25 e 26/01/17	ENFERMAGEM	1	16:00:00
3.	FATURAMENTO SUS: MÓDULO I - BÁSICO	23 e 24/02/17	FATURAMENTO	1	16:00:00
4.	ENCONTRO ESTADUAL DE CCIH´S-INTEGRANDO SABERES.	23//05/2017	ENFERMAGEM	1	8:00:00
5.	ESPECIALIZAÇÃO EM QUALIDADE E SEGURANÇA NO CUIDADO AO PACIENTE.	02,03,04,30 e 31/05/2017	ENFERMAGEM	2	80:00:00
6.	I SIMPÓSIO DE CUIDADOS PALIATIVOS NO IDOSO	20/5/2017	ENFERMAGEM	1	10:00:00
7.	TIME- PREPARO DO LEITO DA FERIDA CRÔNICA	24/5/2017	ENFERMAGEM	1	4:00:00
8.	II CONGRESSO PARAENSE DE CIRURGIA-CBC-PA, I SIMPÓSIO DE ENFERMAGEM EM CC, CME E SRPA,JORNADA COMEMORATIVA DOS 25 ANOS DO SERVIÇO DE CIRURGIA GERAL E DO APARELHO DIGESTIVO/ HUJBB-UFPA.	25 á 27/06/2017	ENFERMAGEM	5	200:00:00
9.	EVENTO MUNDO ASP- ATUALIZAÇÃO CIENTÍFICA NA PREVENÇÃO DE INFECÇÕES.	07/06/2017	ENFERMAGEM	4	16:00:00
10.	ESPECIALIZAÇÃO EM QUALIDADE E SEGURANÇA NO CUIDADO AO PACIENTE.	01, 27, 28 e 29/06/2017	ENFERMAGEM	2	80:00:00
11.	ESPECIALIZAÇÃO EM QUALIDADE E SEGURANÇA NO CUIDADO AO PACIENTE.	18,19 e 20/07/2017	ENFERMAGEM	2	80:00:00
12.	RESPONSABILIDADE ÉTICA- PROFISSIONAL E PENAL DOS MÉDICOS RESIDENTES E RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DOS PRECEPTORES.	21/8/2017	DEP	2	4:00:00
13.	TÉCNICAS AVANÇADAS PARA TREINAMENTO EMPRESARIAL	29 a 30/08/2017	NEP	1	30:00:00
14.	OFICINA DE ALINHAMENTO DAS OUVIDORIAS DO SUS EM AMBIENTE HOSPITALAR.	31/8/2017	S.A.U	1	3:00:00
15.	CURSO NORMA REGULAMENTADORA NR-32 , ASPECTOS TÉCNICOS E LEGAIS.	24 e 25/08/2017	SESMT	2	32:00:00
16.	ESPECIALIZAÇÃO EM QUALIDADE E SEGURANÇA NO CUIDADO AO PACIENTE.	01,02,03,29,30 e 31/08/2017	ENFERMAGEM	2	80:00:00
17.	ESPECIALIZAÇÃO EM QUALIDADE E SEGURANÇA NO CUIDADO AO PACIENTE.	26,27 e 28/09/2017	ENFERMAGEM	2	80:00:00
18.	OFICINA DE ALEITAMENTO MATERNO - FSCMP	25 a 29/09/2017	ENFERMAGEM	1	20:00:00
19.	XXII CONGRESSO BRASILEIRO DE NUTRIÇÃO PARENTERAL E ENTERAL	22 a 25/10/2017	SND	1	20:00:00
20.	PALESTRA DE ATUALIZAÇÃO EM SEGURANÇA DO TRABALHO NA ÁREA HOSPITALAR	25/10/2017	SESMT	2	16:00:00
21.	ENCONTRO PARA ESCLARECIMENTOS SOBRE QUALIFICAÇÃO FATOR QUALIDADE	18/10/2017	DAFI	5	21:00:00
22.	ESPECIALIZAÇÃO EM QUALIDADE E SEGURANÇA NO CUIDADO AO PACIENTE.	24,25 e 26/10/2017	ENFERMAGEM	2	80:00:00
23.	II SEMINÁRIO VELHICE E ATUALIDADE	16/10/2017	PSICOSOCIAL	1	10:00:00
24.	THREAT DEFENSE WORKSHOP: HYBRID CLOUD EDITION	22/11/2017	TI	1	08:00:00
25.	CURSO DE MANIPULADOR DE ALIMENTOS - ANVISA	16 a 27/11/2017	SND	20	60:00:00
26.	CROMATOGRAFIA LÍQUIDA DE ALTA EFICIÊNCIA (CLAE/HPLC) - CONCEITOS FUNDAMENTAIS E AVANÇOS TECNOLÓGICOS	06 a 08/11/2017	LABORATÓRIO	1	36:00:00
27.	II CONGRESSO DE DOENÇAS CRÔNICAS E INFECTOCONTAGIOSAS	24 a 26/11/2017	ENFERMAGEM	2	160:00:00
28.	ESPECIALIZAÇÃO EM QUALIDADE E SEGURANÇA NO CUIDADO AO PACIENTE.	21 a 30/11/2017	ENFERMAGEM	2	80:00:00
29.	ESPECIALIZAÇÃO EM QUALIDADE E SEGURANÇA NO CUIDADO AO PACIENTE.	01/12/2017	ENFERMAGEM	2	80:00:00
	TOTAL ANUAL – 29 TREINAMENTOS			**71**	**1332:00:00**

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

9. ATIVIDADES SOCIAIS – GTH/HJB

O Grupo de Trabalho em Humanização do Hospital Jean Bitar - HJB iniciou suas atividades em agosto 2016. O Grupo foi constituído a partir da indicação da Diretoria Executiva, indicando colaboradores das diferentes áreas do Hospital, priorizando assim o caráter interdisciplinar e de transversalidade próprios desta Comissão.

Após sua constituição foi realizada a primeira reunião na qual foi feita a eleição do grupo gestor do GTH e o estabelecimento do cronograma de reuniões e agenda de trabalho.

Importante ressaltar que o INDSH, através do HJB, já desenvolvia algumas ações de Humanização, fundamentado no Humaniza SUS.

Durante o ano de 2017, de janeiro a dezembro, o Grupo de Trabalho em Humanização do HJB promoveu diversas atividades ligadas à prevenção da saúde, envolvendo colaboradores, comunidade e usuários através de palestras, campanhas informativas e preventivas, realização de exames e ações sociais, totalizando **8** (oito) ações e **317** (trezentos e dezessete) atendimentos a usuários/paciente e colaboradores.

Nº	TEMAS DOS EVENTOS ABERTOS A COMUNIDADE	DATA	PÚBLICO ALVO	Nº DE PARTICIPANTES
1.	COMBATE AO AEDES EGYPTI - CARNAVAL 2017	24/2/2017	Pacientes/Usuários/ Colaboradores	26
2.	PALESTRA SOBRE TIREÓIDE	25/05/2017	Pacientes/Usuários/ Colaboradores	31
3.	REUNIÃO GTH	08 e 09/06/2017	Colaboradores	23
4.	OUTUBRO ROSA- PREVENÇÃO DO CÂNCER DE MAMA	20/10/2017	Pacientes/Usuários/ Colaboradores	2
5.	VOTAÇÃO DA FIGURA INSPIRADORA DO PROJETO: JUNTOS POR UM CRESCIMENTO ÉTICO E SUSTENTÁVEL	02 a 06/10/2017	Colaboradores	195
6.	NOVEMBRO AZUL: PREVENÇÃO AO CÂNCER DE PRÓSTATA	17/11/2017	Pacientes/Usuários/ Colaboradores	7
7.	REUNIÃO DO GTH- NOVEMBRO AZUL E NATAL	13/11/2017	Colaboradores	8
8.	COMEMORAÇÃO DOS ANIVERSARIANTES DO MÊS	24/11/2017	Colaboradores	25
	TOTAL ANUAL – 8 EVENTOS			**317**

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

FOTOS AÇÕES DE HUMANIZAÇÃO HJB – 2017

Fonte: NEP - Núcleo de Educação Permanente

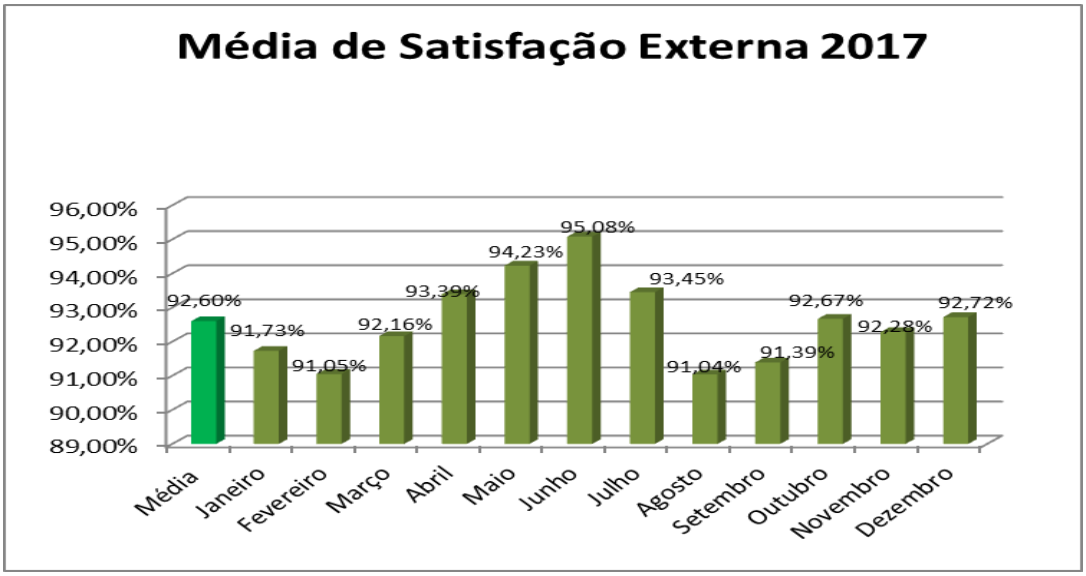
Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

10. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

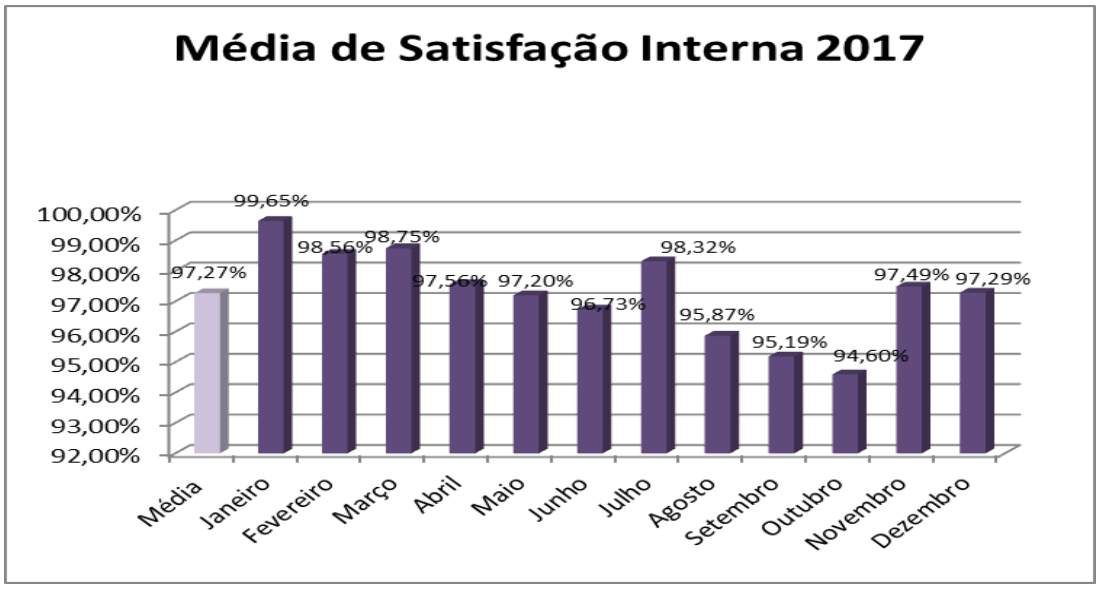
O Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU é um importante instrumento de democracia e mediação entre os usuários e a gestão da instituição. O SAU também proporciona aos gestores uma visão mais detalhada dos problemas existentes na instituição, podendo também aliar possíveis soluções a esses problemas e desenvolver ações de caráter preventivo.

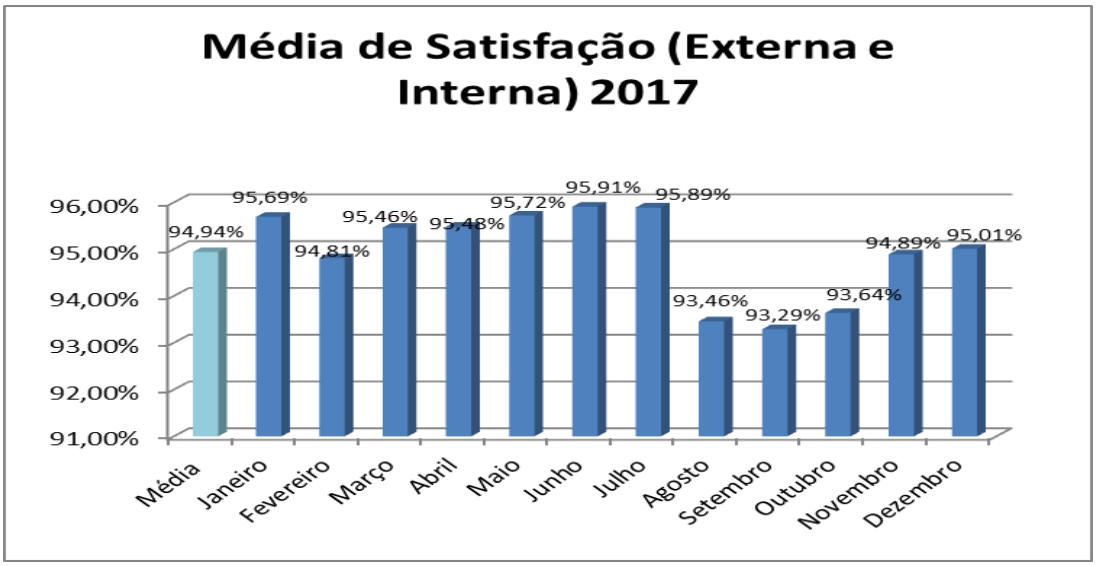
O 1º trimestre de 2017 mostrou que os menores percentuais de satisfação advieram dos setores que atendem ao público externo (ambulatório e SADT); no 2º trimestre ocorreu uma modificação desse painel, pois as avaliações negativas derivaram em maior parte dos segmentos SADT e Internação; no 3º trimestre, o SADT permanece em destaque sendo o setor que mais recebe avaliação negativa, já os demais segmentos de avaliação (internação, alta hospitalar e ambulatório), atingiram um percentual médio de satisfação em torno de 96%, conforme podemos visualizar na tabela acima, e por fim, no último trimestre do ano de 2017, concluímos que assim como no 2º trimestre, os setores com menor índice de satisfação foram o SADT e Internação.

Ao longo do ano de 2017 permanecemos realizando a busca ativa, para a aplicação das pesquisas de satisfação, assim como também atendemos em sala àqueles que procuraram o SAU de forma voluntária. Nas abordagens itinerantes realizadas diariamente, apresentamos o setor, o nosso fluxo e solicitamos aos usuários que avaliassem nossos serviços e atendimentos. Outro canal de comunicação/manifestação disponível são as caixas de sugestão, que no momento possuímos seis unidades, distribuídas em vários pontos do hospital, dando assim maior liberdade de expressão, visto que alguns usuários se sentem mais à vontade para se manifestarem acerca de suas opiniões sem contato direto com o colaborador do setor.



Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

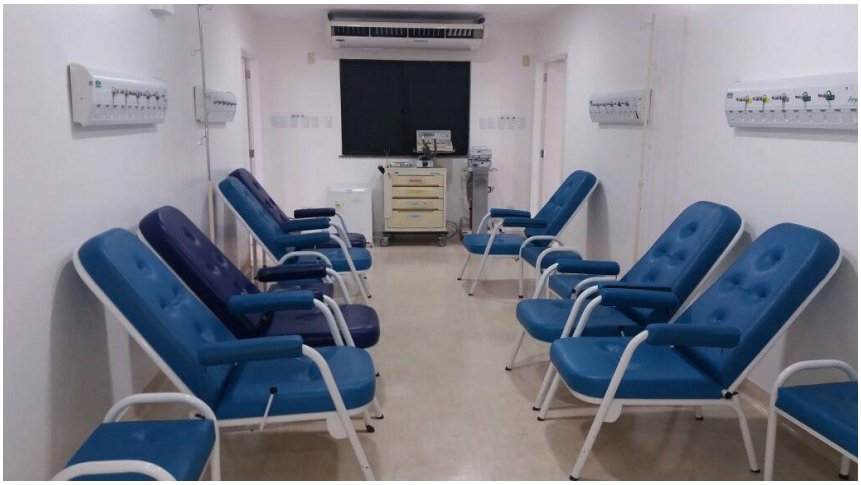




No ano de 2017 alcançamos uma média geral de satisfação de 94,94% os 5,06% de insatisfação, apontam como principais causas:

- **Demora no atendimento no setor de endoscopia**: Tivemos em 2017, 15 registros dessa natureza. No mês de março deu-se início à reforma do 1º andar, onde estava planejado funcionar o setor de Endoscopia. Com essa reforma, o setor disporá de um espaço mais amplo, com mais salas de procedimento, o que acarretará em um atendimento mais ágil e também proporcionará um atendimento de melhor qualidade.

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000



- **Assentos insuficientes:** Tivemos em 2017, 14 registros dessa natureza. Visando dirimir esse problema, no mês de março a direção do hospital iniciou a reforma do 1º andar, o qual abrigará a endoscopia e o qual oferecerá um espaço maior, com mais assentos e mais conforto para melhor atender os nossos usuários.
- **Desagrado com a recepção principal:** Durante o ano de 2017 foram realizados 13 registros reclamando do atendimento da recepção e em face disso, a supervisora de atendimento realizou várias reuniões com as colaboradoras da recepção, visando à melhoria do atendimento. No mês de outubro, houve necessidade de readequação do quadro, tendo sido substituída toda a equipe de recepção.
- **Enxoval desgastado:** Foram recebidos 11 registros dessa natureza. A coordenação de apoio esclareceu que está sendo providenciada a reposição de lençóis e já foram entregues 31 jogos para substituir os que estavam danificados. Há 200 jogos em processo de cotação. Os itens pertencentes ao conforto e bem estar do usuário, estão passando por processo de compra para paulatinamente serem substituídos por outros novos ou reformados.

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

- **Televisor ausente ou com defeito**: Durante o ano de 2017 recebemos 10 queixas formais com esse teor, mensalmente estavam sendo enviados para conserto 2 televisores, que a medida que iam retornando, eram substituídos ou repostos na enfermaria.
- **Desagrado com a alimentação**: Essa queixa se dividia entre o sabor e temperatura das refeições, que ao total somaram 9 reclamações formais ao longo do ano e em virtude disso, o SND intensificou os cuidados com relação ao preparo, de forma que fosse evitado atrasos na subida das refeições, para que as mesmas chegassem ao usuário com uma boa temperatura. Foi também realizado um estudo de melhoria, para posterior cotação de valores, para a aquisição de equipamentos mais modernos, que conservem a temperatura do alimento, como por exemplo, embalagens térmicas e carrinho de entrega, também térmico. Em relação ao sabor, foram reforçadas as orientações acerca da importância de se consumir alimentos com o mínimo possível de sódio, condimentos e gorduras.
- **Consulta agendada para distante**: Devido a demanda ser superior à oferta de consultas e cirurgias, há esse entrave, ocasionando as longas filas de espera, tal quadro desencadeou insatisfação em alguns usuário, fazendo com que recebêssemos 9 registros negativos a respeito desse tema. Contudo conforme os registros oficializados, as especialidades mais reclamadas, foram cardiologia e anestesiologia, todavia as vagas para as referidas especialidades são disponibilizadas conforme programação executiva, de acordo com a capacidade cirúrgica do hospital. Desta forma, o número de consultas mensais está em conformidade com a capacidade cirúrgica ofertada. Entretanto, acerca do "pré-operatório" após parecer de alguns profissionais, ficou definido que a partir de 26/07/2017 todos os exames e avaliações, inclusive pré-anestésicas serão aceitos nos ambulatórios deste hospital. Assim sendo, essa problemática foi considerada sanada.
- **Demora no atendimento do laboratório:** Acerca dessa situação, tivemos 9 registros negativos oficializados. A busca de melhoria no atendimento dos pacientes no laboratório é constante e a equipe intensificou a atenção e o bom senso em atender as prioridades principalmente os idosos, PCD's e em alguns casos pacientes diabéticos em jejum prolongado, mas desde que os sejam sinalizados.
- **Condicionadores de ar com defeito, nas enfermarias**: Ao longo do ano de 2017, recebemos 8 registros negativos dessa natureza. Desde 11/12/2018 os serviços de refrigeração foram absorvidos pela HJB e passaram a ser realizados pelo Setor de Manutenção.
- **Poltronas de acompanhantes desgastadas**: Em meados de novembro foram reiniciadas as reformas dos sofás (processo de cotação finalizando). Essa demanda foi apontada em 8 registros no decorrer do ano.

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

- **Colchões finos/desgastados**: Em dezembro foi iniciado o processo de cotação para aquisição de alguns colchões para clínicas, inclusive para obesos. Tivemos ao longo do ano de 2017, 7 registros dessa natureza.
- **Frigobar ausente ou com defeito**: Recebemos em 2017, 7 queixas dessa natureza. O conserto estava sendo realizado paulatinamente no decorrer do ano.
- **Banheiro sujo**: Foram avaliadas as necessidades de mudanças na rotina para melhorar o atendimento do serviço prestado. Em paralelo foram realizados treinamentos da equipe referente a prestar um serviço humanizado e estar atento para necessidade do cliente, independente da rotina pré-estabelecida. Durante o ano de 2017, recebemos 7 queixas com esse teor.
- **Demora na admissão do paciente**: Devido a ocorrência de 6 registros reclamatório sobre esse assunto, o fluxo de internação foi revisto e alterado para que não ocorresse recorrência do caso.
- **Infiltração nas enfermarias**: Foram realizadas visitas técnicas e detectado vários problemas, tendo sido montado um cronograma a fim de resolver todos os problemas relacionados à infiltração e partes de pinturas elétricas e hidráulicas. Tivemos 6 queixas dessa natureza em 2017.
- **Desagrado com atendimento da recepção do ambulatório**: Totalizaram 5 reclamações formais acerca desse assunto. Mensalmente no decorrer do ano de 2017, a liderança do setor reuniu com os colaboradores do ambulatório e pontuou a importância de sempre atendermos os nossos usuários com excelência.
- **Desrespeito às prioridades**: A equipe de atendimento está empenhada em atender nossos usuários da melhor maneira possível, respeitando o critério de atendimento prioritário. É sinalizado no sistema de espera, o tipo de atendimento, para que o médico visualize os pacientes de prioridades. À disposição. Ao total recebemos 5 registros formais dessa natureza.

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

- **Condicionador de ar com defeito, no ambulatório**: Em 2017 recebemos 5 reclamações formais dessa natureza. Desde 11/12/2018 os serviços de refrigeração foram absorvidos pela HJB e passaram a ser realizados pelo Setor de Manutenção.
- **Falta de suprimentos nos banheiros**: Tivemos 3 registros formais desse assunto. A reposição seja diária e ocorre nas trocas de plantões, porém as equipes foram orientadas para atentarem a necessidade de reabastecimento.
- **Longa espera na fila por cirurgia eletiva**: Foram formalizadas 3 queixas dessa natureza. Devido a demanda ser superior à oferta de consultas e cirurgias, há esse entrave, ocasionando as longas filas de espera, contudo, periodicamente o hospital está revisando a fila de espera para identificar usuários inativos/ativos.
- **Desagrado com atendimento do Serviço Social**: Recebemos 3 reclamações formais acerca desse assunto. Foram sugeridos em LNT, como medida de melhoria para casos semelhantes a esse, novos treinamentos voltados para a prestação de atendimento humanizado e ético.
- **Demora na marcação de consulta/retorno**: Foram realizados 3 registros formais com esse teor. Houve um aumento no número de ambulatórios e especialistas e contamos com 4 atendentes distribuídos no horário de 07h – 19h, de forma que atenda a clientela durante todo horário de funcionamento do ambulatório. A demanda do ambulatório é crescente e a prioridade é atender os pacientes que ainda serão consultados pelos especialistas, uma vez que existe horário para cada atendimento, o que favorece um pouco a demora no atendimento dos pacientes que estão saindo da consulta e precisam agendar o retorno. Mas a equipe de atendimento está empenhada em atender da melhor maneira possível.
- **Descumprimento de normas do SESMT(obstrução do extintor e hidrante)**: Devido termos recebido 3 registros formais dessa natureza, foram realizados treinamentos com a equipe que manuseia o aparelho de RX, com a finalidade de tornar claro a importância de deixar livre, o acesso a tais equipamentos (extintor de hidrante).
- **Porta automática do ambulatório com defeito:** Tivemos apenas 2 queixas dessa natureza e no primeiro mês do ano e imediatamente o conserto foi solicitado e a demanda foi atendida.
- **Demora no atendimento à consulta**: O tempo de atendimento de cada profissional depende muito da conduta de cada um, assim como da complexidade do caso clínico que está sendo avaliado no momento da consulta.
- **Inexistência de bebedouro na recepção principal**: Foi realizado pedido de compra, porém enquanto aguardamos a efetivação do pedido, disponibilizamos de bebedouro no corredor do ambulatório.

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

- **Barulho pela enfermagem no plantão noturno**: foi verificado o ambiente para identificação da necessidade, sendo repassada às equipes para ciência e adequação.
- **Revisteiro defasado**: O GTH foi acionado para elaboração de ações que ocupem o tempo ocioso, durante a espera por exames/consultas.
- **Ausência de travesseiro**: Os travesseiros estão sendo cotados para efetivar o processo de compra.
- **Desagrado com médico**: O diretor executivo reuniu com o responsável pela empresa que presta serviços médicos cirúrgicos e solicitou a todos os colaboradores da mesma, a efetividade do atendimento humanizado, cordial e respeitoso continuamente, a todo e qualquer usuário que seja atendido nesta unidade de saúde, embasado em nossa missão institucional.
- **Atraso médico**: Após averiguação no setor de endoscopia, foi constatado que neste dia houve problema com o abastecimento de água (imprevisto), o que erroneamente passou a má impressão aos usuários, de que havia ocorrido atraso do profissional médico. Contudo, para que não haja mais reclamações dessa natureza, foi conversado com a coordenadora do serviço, que a comunicação seja sempre exercitada de forma a deixar os usuários esclarecidos dos imprevistos ocorridos.
- **Água quente do bebedouro do ambulatório**: Não há defeito no bebedouro do setor ambulatório, contudo a supervisora do setor informou que iria solicitar ao setor de compras, a aquisição de mais um bebedouro, a fim de que o uso intenso por partes dos usuários seja dividido entre mais um aparelho.
- **Desagrado com colaborador do SHL:** A supervisora do SHL reuniu com o referido colaborador, orientando-o a sempre respeitar os usuários e prestar um bom comportamento no ambiente de trabalho. Ressaltou também o respeito que sempre devemos ter com todos aqueles que precisam do nosso serviço.
- **Proibição de pré-operatórios externos**: Não existe nenhum problema do usuário trazer de seu município ou de outros serviços os exames prontos.
- **Poucos colaboradores no laboratório**: A reclamação foi utilizada como referência para as falhas serem evitadas durante o atendimento aos usuários e a demanda foi atendida ao longo do ano.

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No decorrer deste relatório, procuramos abordar as principais ações desenvolvidas pelo HJB relacionadas a prestação de serviços internos de acordo com a capacidade instalada, externos,

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000

através de campanhas e serviços junto à comunidade local e região e voltados ao desenvolvimento de nossos colaboradores, contribuindo para o crescimento profissional e melhorias na qualidade do atendimento aos usuários.

GIOVANI MERENDA
Diretor Executivo
Hospital Jean Bitar / INDSH

Rua: Cônego Jerônimo Pimentel nº 543 – Umarizal – Belém/PA
Fone: (91) 3239-3800- Fax (91) 3239-3833
CEP: 66055-000