

GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ

DOCUMENTO			PROTOCOLO ELETRÔNICO	
Espécie	Data	Número	Data	Número do Protocolo
OFÍCIO	14/04/2023	2023/24	14/04/2023	2023/2070357
Procedência	SESPA - CIIR			
Interessado	SEDE -> Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação			
Assunto	PRESTAÇÃO DE CONTAS DE ORGANIZAÇÃO SOCIAL			
Complemento	Relatório 1º Trimestre de 2023			
Anexo/Sequencial	1,2			



Belém, 14 de abril de 2023

OFÍCIO - Nº 0024/2023/GAF/CIIR.

Ao

Grupo Técnico de Controle e Avaliação da Gestão dos Hospitais Metropolitano e Regionais
– GTCAGHMR

C/C. Ilmo. Albenir Dias da Silva

Coordenador GTCAGHMR

REF.: PRESTAÇÃO DE CONTAS 1º TRIMESTRE/2023 – JAN/FEV/MAR

Prezado Senhor,

O Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano - INDSH, Administrador do Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação – CIIR vem encaminhar o relatório de prestação de contas, referente ao **Primeiro trimestre de 2023**, evidenciando produção, comissões, ações e indicadores de produção, conforme Contrato de Gestão Nº 002/SESPA/2017.

Com intuito de seguir as orientações deste conceituado Grupo Técnico, considerando as diretrizes de redução na utilização de papel, evidenciar objetivamente a produção e respeitando o contrato de gestão, segue abaixo a ordem de apresentação desta prestação para Vossa apreciação.

- Serviço de Atenção ao Usuário - SAU;
- Comissão de Revisão de Prontuários - CRP;
- Comissão de Controle de Infecção Hospitalar – CCIH,
- Produção CER IV e CEO II.
- Arte e Cultura

Sem mais para o momento, colocamo-nos à disposição para o que se fizer necessário e aproveitamos o ensejo para elevar protestos de estima e consideração.

Atenciosamente,

CLAUDETE FERREIRA QUINTINO

GERENTE ADMINISTRATIVA FINANCEIRA

CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO – C.I.I.R

INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO – INDSH



ASSINATURAS

Número do Protocolo: 2023/2070357

Anexo/Sequencial: 1

Este documento foi assinado eletronicamente na forma do Art. 6º do Decreto Estadual Nº 2.176, de 12/09/2018.

Assinatura(s) do Documento:

Assinado eletronicamente por: Claudete Ferreira Quintino, **CPF:** ***.642.118-**

Em: 14/04/2023 16:21:53

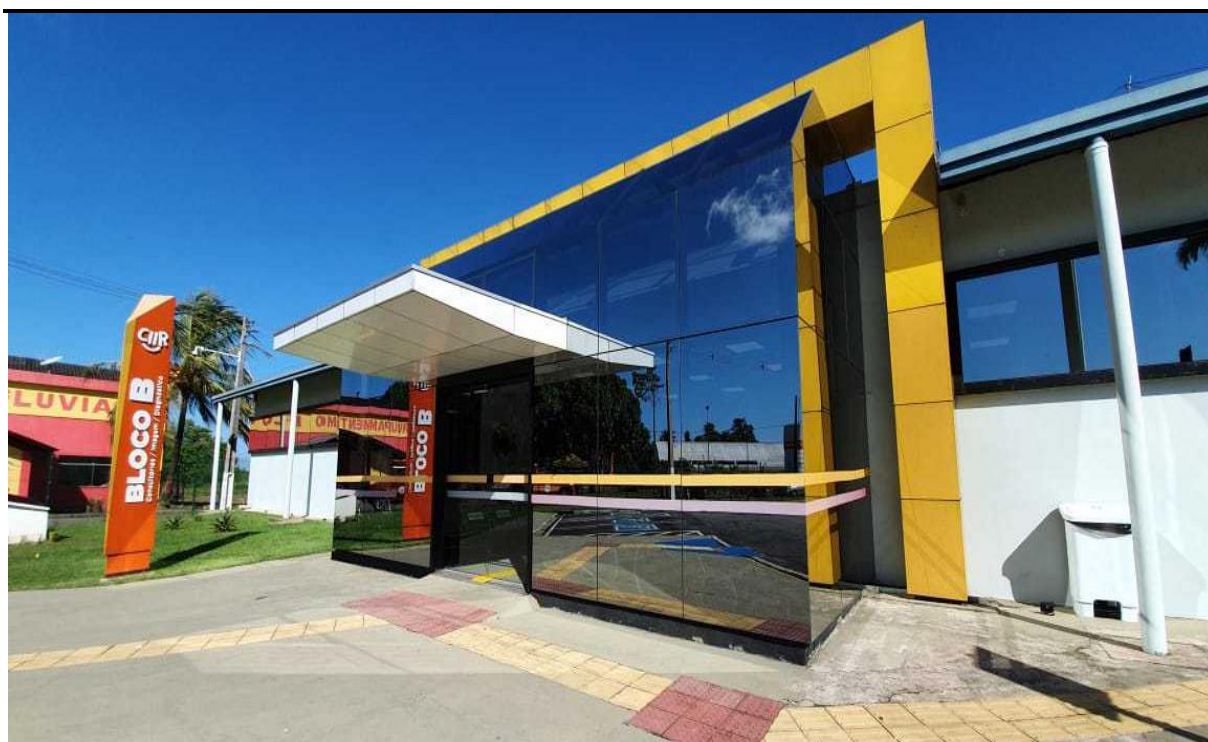
Aut. Assinatura: f89b84347c963bbc9af9453d16c4152021ea848b16ba7fa0555710023d2eb44e



Identificador de autenticação: a9c6c54c-084a-4008-b098-5f87090b35a2

Confira a autenticidade deste documento em
<https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>

RELATÓRIO DE PRESTAÇÃO DE CONTAS



CONTRATO DE GESTÃO Nº 002/SESPA/2017
PROCESSO Nº 2017/455995 e 2017/501310/
ORGANIZAÇÃO SOCIAL (OS)
INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E
HUMANO – INDSH

1º TRIMESTRE DE 2023

SUMÁRIO

Serviço de Atenção ao usuário – SAU	2
Comissão de Controle de Infecção Hospitalar – CCIH	120
Comissão de Revisão de Prontuários – CRP	144
Produção CER IV e CEO II.....	164
Arte e Cultura.....	171

INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO – INDSH
CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO - CIIR
CONTRATO DE GESTÃO Nº 002/SESPA/2017
PROCESSO Nº 2017/455995 e 2017/501310

RELATÓRIO

TRIMESTRAL

- C.I.I.R -

SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO – SAU

REFERÊNCIA: 1º TRIMESTRE/2023

SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO - SAU

INDICADORES DE DESEMPENHO

JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO/2023

I - INTRODUÇÃO

O serviço de Atenção ao Usuário - SAU é o setor destinado a avaliar a qualidade dos serviços prestados pelo Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação - CIIR, analisando o índice de satisfação dos usuários, no intuito de priorizar o efetivo atendimento, bem como a garantia da eficiência e compromisso com o serviço prestado. Estabelecendo a comunicação entre os usuários e os gestores dos serviços de saúde, estimulando a participação comunitária e a disseminação de informações. Além de ser um instrumento de controle social para a defesa do direito à saúde, que possibilita o aperfeiçoamento da qualidade e da eficácia das ações e serviços prestados pelo Centro, baseado no tripé: humanização, segurança e qualidade.

O trabalho é desenvolvido através de escuta individual, buscando levantar informações, registrando os elogios, críticas, dúvidas e sugestões relacionadas aos serviços prestados; as buscas ativas são realizadas nos setores: Bloco B (ambulatório, Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico - SADT e Centro de Especialidades Odontológicas CEO II), Bloco C (Centro Especializado em Reabilitação CER IV e arte Cultura) e Bloco D (Oficina Ortopédica e Núcleo de Atendimento ao Transtorno do Aspecto Autista - NATEA), com os usuários, familiares ou responsáveis dos mesmos, consolidando um canal de relacionamento direto entre o CIIR e seus assistidos.

As pesquisas de satisfação são realizadas de segunda a sexta-feira nos setores de atendimento do CIIR, e a partir delas são obtidos dados estatísticos referentes ao grau de satisfação, os quais são monitorados permanentemente. A coleta de dados é realizada através da avaliação dos usuários por meio do aplicativo Survey Monkey AnyWhere alimentado por tablets, que são manuseados pelos colaboradores do SAU. O aplicativo apresenta formulários específicos para cada setor.

O principal objetivo do SAU é assegurar junto aos colaboradores dos serviços CIIR, o atendimento humanizado de acordo com as normas preconizadas pelo SUS (Sistema Único de Saúde), cujo processo nos permite acompanhar o desempenho das áreas assistenciais e de apoio, mantendo o atendimento focado na garantia dos serviços de saúde e na satisfação integral do usuário, atendendo as expectativas com qualidade nos serviços.

Para análise das atividades desenvolvidas por este setor, e quanto aos números de pesquisas realizadas no CIIR, apresentaremos neste relatório os dados de atividades planejadas e executadas pelo referido setor, referente ao período de janeiro, fevereiro e março de 2023.

II - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Durante o primeiro trimestre de 2023 referente aos meses de janeiro, fevereiro e março, o Serviço de Atenção ao Usuário – SAU, realizou 10.563 (*dez mil, quinhentos e sessenta e três*) atividades, conforme apresentado na tabela abaixo:

Tabela 01: Apresentação das Atividades Realizadas pelo SAU

ITEM	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES	Nº DE ATENDIMENTOS
1	PESQUISAS DE SATISFAÇÃO	
1.1	Pesquisa de satisfação usuário Ambulatório	3.045
1.2	Pesquisa de satisfação usuário SADT	1.229
1.3	Pesquisa de satisfação usuário CEO II	566
1.4	Pesquisa de satisfação usuário CER IV	2.539
1.5	Pesquisa de satisfação usuário Oficina Ortopédica	436
1.6	Pesquisa de satisfação usuário NATEA	2.178
	TOTAL DE PESQUISAS	9.993
2		
2.1	Atendimentos em sala (acolhimento e registros)	204
2.2	Atendimentos por telefone	31
	TOTAL DE ATENDIMENTOS GERAIS	235
3		
3.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames e agendamentos)	221
3.2	Encaminhamentos a outros profissionais, serviços e/ou setores do CIIR	114
	TOTAL DE AÇÕES GERADAS NOS ATENDIMENTOS	335
	TOTAL GERAL DE ATIVIDADES	10.563

Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – primeiro trimestre /2023.

1 – Pesquisa de Satisfação

De acordo com a tabela acima, no primeiro trimestre de 2023, o Serviço de Atenção ao Usuário - SAU, realizou 9.993 (nove mil, novecentos e noventa e três) atividades que se referem as **pesquisas de satisfação**, sendo destas: 3.045 (três mil e quarenta e cinco) no ambulatório, 1.229 (mil, duzentos e vinte e nove) no Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico - SADT, 566 (quinhentos e sessenta e seis) no Centro de Especialidades Odontológicas - CEO II, 2.539 (dois mil, quinhentos e trinta e nove) no Centro Especializado em Reabilitação - CER IV, 436 (quatrocentos e trinta e seis) na oficina Ortopédica e 2.178 (dois mil cento e setenta e oito) no Núcleo de Atendimento ao Transtorno do Aspecto Autista - NATEA.

2 - Atendimentos Gerais

Obtivemos nos **atendimentos gerais** 235 (duzentos e trinta e cinco), sendo destes 204 (duzentos e quatro) registrados no formulário de atendimento em sala e Livro ATA e 31 (trinta e um) por telefone, registrados no livro de registro telefônico.

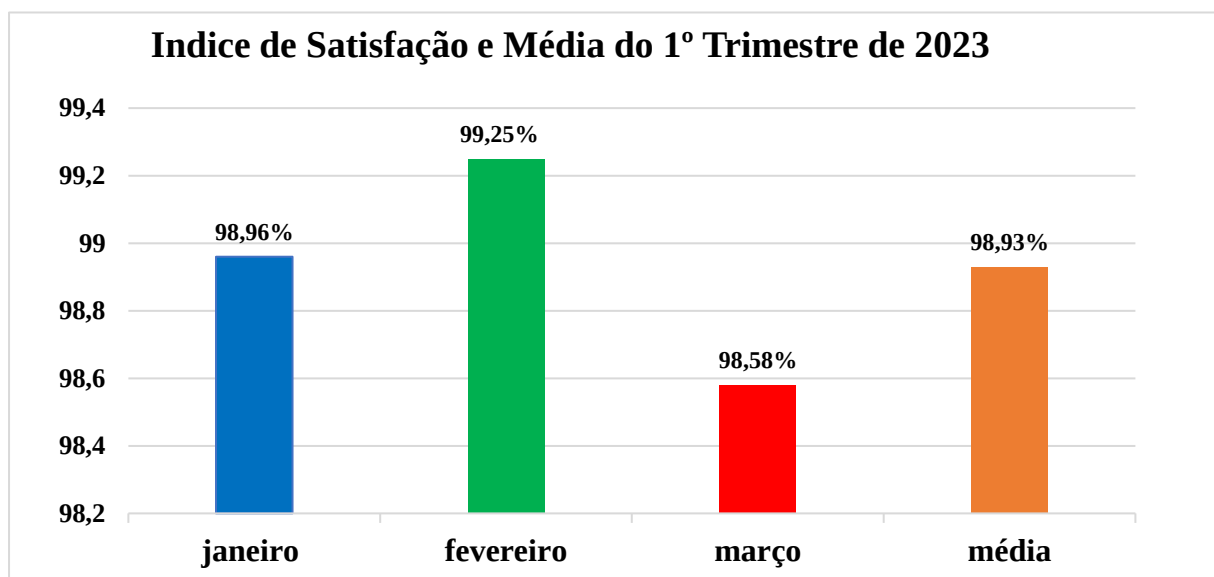
3 – Ações Geradas nos Atendimentos

No decorrer do primeiro trimestre de 2023, conforme apresentado na tabela anterior, obtivemos 335 (trezentos e trinta e cinco) ações geradas nos atendimentos, destas 221 (duzentos e vinte uma) referem-se às orientações e/ou informações sobre normas, regras e serviços como (consultas, exames, dúvidas e agendamentos); 114 (cento e quatorze) destinam-se a encaminhamentos, para outros profissionais/setores, entre os quais: 79 (setenta e nove) para a Central Interna de Agendamentos – CIA, 08 (oito) para a supervisão de atendimento, 05 (cinco) para o Serviço Social, 06 (seis) para a Coordenação Assistencial e 16 (dezesesseis) para a Diretoria Técnica.

III- ANÁLISE DOS DADOS

O gráfico 01, abaixo demonstra a satisfação obtida no primeiro trimestre de 2023, demonstrando os índices de satisfação de **janeiro 98,96%, fevereiro 99,25% e março 98,58%** de nosso primeiro trimestre de 2023.

Gráfico 01: Índice de satisfação e média geral.



Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – primeiro trimestre/2023.

O índice de satisfação de cada setor está diretamente relacionado aos conceitos que são atribuídos pelos usuários. Os conceitos “ruim” e “regular” contribuem para a queda do índice. Já os conceitos “bom” e “ótimo”, influenciam para que o índice de satisfação apresente um percentual maior. Mesmo ocorrendo oscilações no número de pesquisas realizadas de um mês para o outro, a quantidade geral gira em torno da média.

Essas variações ocorrem tendo em vista que o público atendido no decorrer do mês no CIIR é diverso, e cada indivíduo possui expectativas, percepções, emoções, opiniões e experiências únicas e diferentes acerca do serviço aqui prestado. Todo este processo nos permite acompanhar o desempenho dos atendimentos e serviços ofertados no CIIR, o que irá contribuir para o objetivo do SAU, que é a melhoria do atendimento, tornando-o mais ágil, acolhedor e satisfatório.

Tabela 2: Percentual das pesquisas realizadas por setor no primeiro trimestre de 2023.

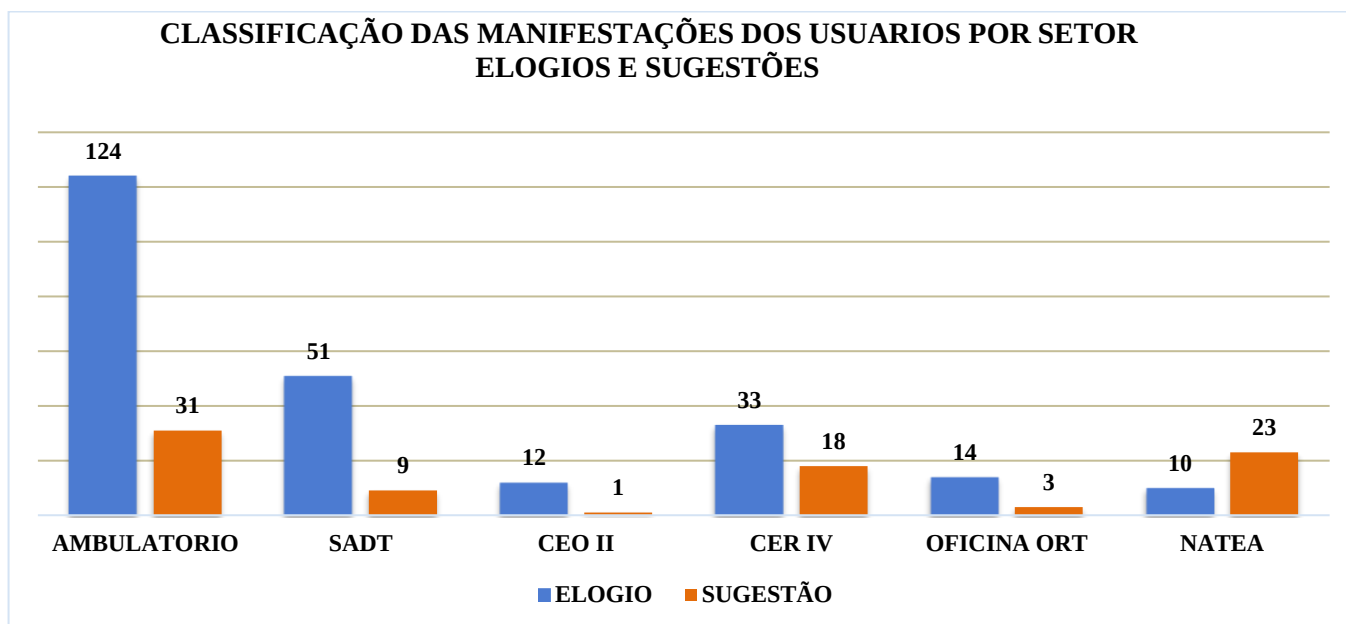
PERCENTUAL DAS PESQUISAS REALIZADAS POR SETOR			
SETOR	QUANTIDADE PESQUISAS	QUANTIDADE ATENDIMENTOS	% PESQUISAS MENSAL
Ambulatório	3.045	16.480	18%
SADT	1.229	8.420	15%
CEO II	566	1.248	45%
CER IV+NATEA	4.717	35.880	13%
OFICINA	436	1.906	23%
TOTAL	9.993	63.934	16%

Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – primeiro trimestre/2023.

O SAU deve alcançar 10% da participação dos usuários nas pesquisas de satisfação individualizada nos setores do CIIR, mediante meta contratual. Conforme tabela 2 é possível notarmos que no primeiro trimestre, o setor **obteve 16% da participação total dos usuários dos serviços**, alcançando o percentual acima **de 10% em todos os setores**, conforme a meta contratual proposta para cada mês. Destaca-se que os setores *CER IV e NATEA, por serem setores de Reabilitação, são repassados pelo setor de estatística ao SAU contabilizados juntos*. Salienta-se ainda que em todos os meses entre janeiro, fevereiro e março cumprimos a meta. Frente os índices apresentados acima, a equipe do SAU, reforçará a aplicação contínua e ativa das pesquisas nos meses seguintes para alcançar novamente, a meta proposta.

Ressalta-se que as pesquisas de satisfação têm por objetivo avaliar os serviços ofertados pelo CIIR, permitindo aos usuários avaliá-los não somente nos questionários de pesquisa de satisfação realizadas nos setores, mas também manifestar-se através de elogios, sugestões e queixas na sala do SAU. Deste modo, para melhor observarmos o quantitativo da utilização dos serviços e a classificação das respectivas **manifestações dos usuários por setor**, demonstraremos o gráfico a seguir:

Gráfico 02: Classificação das manifestações dos usuários por setor: elogios e sugestões no primeiro trimestre:



Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – primeiro trimestre/2023.

A seguir, a tabela com o **quantitativo geral** das manifestações dos usuários, apresentando as sugestões e elogios detalhadas por setor no CIIR. Sendo destacado 124 (cento e vinte e quatro) elogios e 31 (trinta e uma) sugestões no ambulatório; 51 (cinquenta e um) elogios e 09 (nove) sugestões no Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico – SADT; 12 (doze) elogios e 01 (uma) sugestão no Centro de Especialidades Odontológicas - CEO II; 33 (trinta e três) elogios e 18 (dezoito) sugestões no Centro Especializado em Reabilitação - CER IV; 14 (quatorze) elogios e 03 (três) sugestões na oficina Ortopédica e 10 (dez) elogios e 23 (vinte e três) sugestões no Núcleo de Atendimento ao Transtorno do Aspecto Autista – NATEA.

Tabela 03: Quantitativo geral dos registros realizados pelos usuários no primeiro trimestre de 2023 entre elogios, sugestões e queixas.

TIPO DE COMENTÁRIO	TOTAL MÊS
Elogios	244
Sugestões	85
Queixas	21
Total de Registros	350

Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – primeiro trimestre/2023.

A tabela acima apresenta o **quantitativo geral** das manifestações dos usuários registradas no terceiro trimestre, entre elogios, sugestões e queixas, e o total de registros.

Tabela 04: Setor e Serviço das queixas registradas

Setor e Serviço da Queixa	Motivo	Total
QUEIXAS REGISTRADAS EM JANEIRO DE 2023		
Diretoria Técnica	Desrespeito no atendimento Médico	01
Assistência	Desrespeito do profissional de Fonoaudiologia	01
Total		02
QUEIXAS REGISTRADAS EM FEVEREIRO DE 2023		
NATEA/Coordenação do NATEA	Falta de adequação de especialidade de Fonoaudiologia em terapia do NATEA, mediante necessidade do profissional no tratamento do usuário.	01
Ambulatório/Supervisão do Atendimento	Erro no repasse de orientação e entrega de senha no atendimento da recepção do Ambulatório.	01
CER IV/Supervisão do Atendimento	Erro na recepção do CER IV para gerar atendimento.	01
NATEA/Coordenação do NATEA	Ausência constante e sem justificativa de profissional terapeuta ocupacional no NATEA.	01
NATEA/Coordenação do NATEA	Erro no texto do Relatório de Treino Parental.	01
Total		05
QUEIXAS REGISTRADAS EM MARÇO DE 2023		
Bloco B (Ambulatório)/Diretoria Técnica	Desrespeito no atendimento médico	02
NATEA/Coordenação do NATEA	Falta de organização e respeito no atendimento do profissional de Terapia ocupacional do NATEA	01
NATEA/Coordenação do NATEA	Regressão no plano terapêutico do usuário mediante, atraso na entrega do relatório de devolutiva de atendimento do NATEA.	01
Recepção do Bloco D /Supervisão de Atendimento	Desrespeito no atendimento da recepcionista do bloco D	01
CEO II/ Coordenação Assistencial	Falta de informação aos usuários sobre os fluxos de atendimento dos profissionais da Odontologia, relacionados a segurança do paciente.	01
CIA/Supervisão administrativa da CIA	Dificuldade em agendar consultas pelos meios de disponíveis da CIA, problema este que tem ocasionado descontinuidade do tratamento do usuário.	01
Recepção do Bloco C – CER IV /Supervisão de Atendimento	Falta de organização e orientação correta no atendimento da recepção do CER IV.	01
Bloco B (Ambulatório) e CIA/Supervisões do Atendimento e CIA	Erro no agendamento da CIA e na informação de entrega de senha no Totem do Bloco B (Ambulatório).	01
Recepção do Bloco B (Ambulatório)/Supervisão do Atendimento	Falta de informada da equipe de atendimento sobre o tempo de espera e os critérios de prioridade na recepção do Ambulatório.	01

Recepção do Bloco B (SADT)/Supervisão do Atendimento	Postura e comportamento inadequados da recepção do Bloco B- SADT	01
Recepção do Bloco B (SADT)/Supervisão do Atendimento	Desrespeito ao usuário, na recepção do Bloco B – SADT	02
CIA/Supervisão administrativa da CIA	Erro no agendamento da CIA, para Telemedicina	01
Total		14
TOTAL GERAL DE QUEIXAS DO TRIMESTRE		21

Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – primeiro trimestre/2023.

Conforme tabela apresentada acima, no primeiro trimestre de 2023, foram registradas 21 (vinte e uma) queixas entre os meses de janeiro, fevereiro e março de 2023, sendo em **janeiro de 2023**, destacado 02 (duas) queixas, distribuídas nos seguintes setores: 01 (uma) mediante desrespeito no atendimento médico e 01 (uma) devido desrespeito do profissional de Fonoaudiologia.

No mês de **fevereiro de 2023**, foram registradas 05 (cinco) queixas, distribuídas nos seguintes setores: 01 (uma) no setor NATEA, por falta de adequação de especialidade de Fonoaudiologia em terapia, mediante necessidade do profissional no tratamento do usuário; 01 (uma) no Ambulatório devido erro no repasse de orientação e entrega de senha no atendimento da recepção; 01 (uma) no CER IV por erro na recepção para gerar atendimento; 01 (uma) no NATEA devido ausência constante e sem justificativa de profissional terapeuta ocupacional e 1 (uma) no NATEA por erro no texto do Relatório de Treino Parental.

Já no mês de **março de 2023**, foram registradas 14 (quatorze) queixas, distribuídas nos seguintes setores: 02 (duas) no Ambulatório do Bloco B, mediante desrespeito no atendimento médico; 01 (uma) no setor NATEA, por falta de organização e respeito no atendimento do profissional de Terapia ocupacional; 01 (uma) no NATEA, devido regressão no plano terapêutico do usuário mediante, atraso na entrega do relatório de devolutiva de atendimento do NATEA; 01 (uma) na recepção do Bloco D, por desrespeito no atendimento da recepcionista; 01 (uma) no CEO II, devido à falta de informação aos usuários sobre os fluxos de atendimento dos profissionais da Odontologia, relacionados a segurança do paciente; 01 (uma) na Central Interna de Agendamento - CIA, mediante a dificuldade em agendar consultas pelos meios de disponíveis da CIA, problema este que tem ocasionado descontinuidade do tratamento do usuário; 01 (uma) na Recepção do Bloco C – (CER IV), devido à falta de organização e orientação correta no atendimento da recepção do setor; 01 (uma) na Central Interna de Agendamento - CIA e Recepção do Bloco B (ambulatório), mediante erro no agendamento da Central Interna de Agendamento - CIA e na informação de entrega de senha no Totem; 01 (uma) na Recepção do Bloco B (Ambulatório), por falta de informada da equipe de atendimento sobre o tempo de espera e os critérios de prioridade na recepção; 01 (uma) na recepção do Bloco B (SADT), devido postura e comportamento inadequados da recepção; 01 (uma) na recepção do Bloco B (SADT), por desrespeito ao usuário e 01 (uma) na Central Interna de Agendamento - CIA, devido erro no agendamento para Telemedicina.

Foi seguido o fluxo de feedback durante o primeiro trimestre, na qual obtivemos **100% de resolutividade das queixas** e a satisfação dos usuários em relação a tratativa das mesmas. Ressalto que mediante o índice apresentado, alcançamos a meta contratual de 80% de resolutividade de queixas.

IV - PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO TRIMESTRE

- Manter a divulgação do SAU, apresentando suas funções e objetivos nas dependências do CIIR, orientando os usuários a utilizarem o serviço sempre que necessário;
- Estimular o usuário a deixar sua sugestão ou elogio, a fim de atribuírmos melhoras a qualidade de nossos atendimentos;
- Acompanhar diariamente o número de atendimentos por setor, o que subsidiará o SAU no cálculo da quantidade de pesquisas a serem realizadas, e desta forma mantermos o percentual de pesquisas em no mínimo 10%;
- Informar as Diretorias, Gerências, Coordenadorias, Supervisões e Colaboradores sobre os registros recebidos (queixas, sugestões ou elogios) e o índice de satisfação, a fim de buscar e obter resolutividade e melhoras, principalmente nas demandas do registro de queixas, para que possamos dar um feedback satisfatório aos usuários;
- Alcançar o maior número de usuários nas pesquisas de satisfação;
- Dar resolutividades para todos os registros de queixas, promovendo ações e interação dos setores com o SAU para a qualidade dos serviços ofertados no CIIR ao usuário.



Tuane Rodrigues Paes
Supervisora de S.A.U
CIIR/INDSH

REGISTRO DE ATENDIMENTO DE QUEIXAS JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO/2023

REGISTRO DE ATENDIMENTO DE QUEIXAS JANEIRO

Registro: 001**Usuário:** Miguel Fagundes de Matos**Acompanhante (mãe):** Suhellen Fagundes Câmara**Telefone:** (91) 98824-0447**Data do Registro:** 13/01/2023**Setor:** Ambulatório

Registro de Queixa: “Venho através deste documento efetuar a reclamação sobre o péssimo atendimento e má vontade da Dra. Ara Rubia Gonçalves (Neuropediatra), no dia 03/01/2023 pela manhã no atendimento para com meu filho Miguel Fagundes de Matos (usuário Natea), ao iniciar atendimento informamos que precisávamos atualizar o laudo para a finalidade de conseguirmos o transporte social/ TFD, para locomoção do usuário para o CIIR, nesse momento já começou a má vontade por parte da Dra. , pois sinalizei que estava em mãos com o laudo anterior informando os CIDs do usuário que são de autismo e TDAH, e a mesma se recusou por duas vezes a vê-lo, continuamos a consulta e a mesma não apresentava interesse em ouvir e atender sobre o que eu necessitava. Redigiu o novo laudo erroneamente apenas com o CID de autismo, olhando em toda consulta ao seu computador sem nos olhar nos olhos, (apenas em um momento examinou meu filho) indaguei neste momento a falta do CID sobre o TDAH (F90.0) e a mesma informou que o usuário deveria ser atendido pelo psiquiatra, pois a mesma era Neuropediatra e somente fazia a investigação inicial de comportamento da criança e apenas e exclusivamente isso, coisa que na verdade está errada pois ela como neuropediatra cuida da saúde da criança. Neste momento já percebendo que a médica não estava atendendo adequadamente a mim e meu filho, pois não me escutava e era sempre rude em suas ações, quis finalizar o atendimento pois já era próximo de 12:00hrs e chegamos para a consulta antes das 8:00hrs meu filho por ser autista já estava impaciente e aborrecido, então pedi a ela um atestado para meu filho, pois ele faria terapia no NATEA as 13:45hrs e como moro distante e ainda daria a ele de comer não conseguiríamos chegar a tempo e nem mesmo seria produtivo em suas terapias, já que como mãe o conheço e sei que ele já estava alterado por toda aquela espera, neste momento para minha surpresa a médica me questionou sobre o do porque ele faltaria sua terapia e ainda disse que poderíamos comer em qualquer lugar para que nosso filho ali permanecesse, e não tendo sensibilidade e tendo uma conduta de um profissional que não trabalha com crianças autistas e outros transtornos, sabendo que cada um tem suas dificuldades e especialidades. Por fim fiquei indignada com aquele péssimo atendimento e por ver que ali no CIIR tinha uma profissional que considerei péssima. Peço neste documento que medidas sejam tomadas contra a Dra. Ara Rubia

Gonçalves, pois ali são atendidas muitas famílias com crianças autistas e outros transtornos que precisavam de profissionais que tenham boa vontade com os usuários, pois tem gente que vem de todos os Estados para tentar o melhor acompanhamento para as necessidades dos seus filhos.

Providência da queixa: O SAU após o registro da queixa, no formulário de registro de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para a Diretoria Técnica Fabrícia Dias Maciel que respondeu: “Primeiramente pedimos desculpas pelo ocorrido e após análise do registro notificamos a empresa médica responsável e aplicamos novo treinamento de fluxos e orientações de manejo. Frente ao caso tecnicamente disponibilizamos médica psiquiatra infantil para acompanhamento, pois a psiquiatria é a especialidade médica para o TEA, sendo marcado consulta para o dia 15/02/2023 com o psiquiatra Cassiano Teixeira de Moraes. Nos colocamos a disposição para dúvidas e esclarecimentos”. O feedback foi repassado a senhora Suhellen Fagundes Câmara por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo: *“fico muito feliz com a resposta do CIIR sobre meu registro de queixa, quando eu vier ao CIIR vou procurar o SAU para registrar um elogio pelo excelente serviço prestado, e por todo esforço e dedicação da equipe do setor”*.

Registro: 002**Usuário:** Davi Lopes Santos**Acompanhante:** Márcio Ferreira Santos**Telefone:** (91) 981169358/ (91) 980107576**Data do Registro:** 17/01/2023**Setor:** Ambulatório

Registro de queixa: *“Ao acabar o procedimento de sedação do meu filho Davi Lopes com a Fonoaudióloga Sakai eu e meu filho fomos desrespeitados e o comportamento de uma profissional, sendo muito arrogante e ignorante ao ponto de me empurrar para fora da sala de consulta tendo em vista que o meu filho estava retornando de uma sedação. Pois é normal voltar desse procedimento um pouco deitado. A mesma me empurrou para fora da sala, chegando a bater com a porta no meu braço, onde não poderia sair rápido pois meu filho estava sob o efeito da sedação. Venho por meio desse pedir um maior respeito com os pacientes, pois se a mesma não tem a capacidade ou tolerância para atender esses tipos de paciente deve procurar outro ramo”.*

Providência da queixa: O SAU após o registro da queixa, no formulário de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para a Coordenadora Assistencial Priscila Ferro, que respondeu: “Primeiramente, como responsável pelo setor de audiologia desta instituição, gostaria de pedir desculpa por qualquer situação constrangedora que possa ter ocorrido durante o atendimento de seu filho. Informo que após análise do registro de queixa, foi realizada reunião setorial com a colaboradora para verificação do acontecido e para orientação visando melhor assistência, estando presente também a coordenadora responsável pela empresa terceirizada do setor. Reforço que o CIIR preza pelo atendimento humanizado que garanta uma assistência de qualidade, tomando como base a empatia para o tratamento de qualquer pessoa (usuário e acompanhante) que adentre à nossa instituição”. O feedback foi repassado ao acompanhante Márcio Ferreira Santos por telefone, o mesmo agradeceu o contato dizendo: *“Muito obrigado pelo retorno de vocês, que bom que providências foram tomadas sobre o registro, fico muito grato, parabéns pelo trabalho de vocês”.*

REGISTRO DE ATENDIMENTO DE QUEIXAS FEVEREIRO DE 2023

Registro: 001

Usuário (a): Alexandre Monfredo Vieira

Acompanhante: Herica Suelen Gomes Monfredo

Data do Registro: 31/01/2023

Setor: NATEA

Telefone: (91) 980324801 - Whatzapp **Fixo:** 32864643

Registro de Queixa: *“Prezados venho por meio deste documento solicitar que o Alexandre seja atendido pelo profissional fonoaudiólogo onde está a maior deficiência dele. Á quase 03 meses que venho solicitando essa especialidade, não sou eu como os atuais terapeutas do mesmo, o paciente e totalmente funcional, porém a fala o diálogo e o maior prejuízo pessoal sem esse tratamento, ele não consegue evoluir no cotidiano dele onde impede dele se relacionar e conseguir conversar com os amigos. Eu já tentei resolver isso com o setor responsável pelo NATEA, mas sempre tem falsas desculpas, ele está sendo prejudicado sem esse tratamento (fono). Ressalto que o paciente já fazia esse tratamento no CER IV do CIIR, na mudança do CIIR para o NATEA eles retiraram o tratamento que, mas ele precisava, peço que ele possa retornar pois o mesmo precisa desse profissional”.*

Providência da queixa: O SAU após o registro da queixa, no formulário de registro de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para a Coordenadora do NATEA Vanessa Martins que respondeu: “Primeiramente pedimos desculpas pelo ocorrido e após análise do registro informamos que com o objetivo de darmos resolutividade ao caso, no dia 02/02/2023 às 09:00 horas foi realizado acolhimento pela coordenação do NATEA e Supervisão do SAU com a senhora Herica Suelen Gomes Monfredo, genitora do usuário Alexandre Monfredo Vieira, a qual relatou que gostaria que seu filho iniciasse o atendimento na Fonoaudiologia e que permanecesse com os atendimentos no NATEA. O caso foi avaliado pela supervisão, coordenação assistencial do NATEA e diretoria assistencial, sendo verificado indicação da terapia e a disponibilidade de vaga. Logo após foi realizado o ajuste na programação de terapias do usuário e incluído o atendimento de Fonoaudiologia às terças-feiras, com início em 14/02/2023. A senhora Herica Suelen Gomes Monfredo recebeu feedback na sala do SAU, agradeceu dizendo: *“Muito obrigado pelo empenho e por me ajudarem a conseguir o tratamento que meu filho necessita, fico muito grata”.*

Registro: 002

Usuário (a): Yasmin Rocha dos Santos

Acompanhante: Davyd Daimon Souza dos Santos

Data do Registro: 02/02/2023

Sector: Recepção Bloco B/ambulatório.

Telefone: (91) 980217097

Registro de queixa: *“Venho através deste fazer a reclamação em relação ao atendimento do dia 01/02/2023, pois fui informada pelo Whatsapp que a minha filha teria uma consulta com a Neuropediatra Bianca Damasceno de Nazaré as 13:40 horas. Eu cheguei as 13:21 horas. E até as 14:20 horas ainda não havia sido chamado no atendimento para fazer a ficha. Então eu fui falar com o rapaz que tirou a senha, e perguntei se era naquele local mesmo que a doutora iria atender. O rapaz perguntou se eu ainda não tinha sido atendido. Eu respondi que não. E que já estava aguardando há quase uma hora só para fazer a ficha. Então o rapaz informou que eu teria que aguardar que iriam me chamar. As 14:35 chamaram a nossa senha. Após o preenchimento no sistema a doutora nos conduziu para o consultório e nos informou que o horário dela já estava quase finalizando e que não daria para ter atendimento que ela gostaria de dar, porque ela pode ficar apenas até as 15:00 aproximadamente. Ela nos explicou que nós não tínhamos culpa, pois nós chegamos com antecedência o problema ocorreu devido à demora para ser chamado a senha. Portanto registro minha reclamação para que isto não ocorra novamente, até por que na informação que foi passada pelo Whatsapp pedia para que chegássemos com 40 minutos de antecedência”.*

Providência da queixa: O SAU após o registro da queixa, no formulário de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para a Supervisora do Atendimento Marília Cavalcante que respondeu: “Primeiramente, como responsável pelo setor de atendimento desta instituição, gostaria de pedir desculpa pelo ocorrido durante o atendimento de sua filha. Em atenção a manifestação, informamos que a usuária Yasmin Rocha dos Santos, prontuário de nº 35910, compareceu ao CIIR às 13:21 horas, no dia 01/02/2023, para atendimento na especialidade em neuropsicologia com horário marcado para 13:40 horas. A orientação dos recepcionistas é de sempre atender essa especialidade assim que aparece no nosso painel de senha por serem de hora marcada, mas por uma eventualidade aconteceu o desatento da equipe, pois havia muitas especialidades sendo atendidas nesse dia no período da tarde. Em virtude do ocorrido a equipe foi

reorientada com relação ao atendimento das especialidades com hora marcada, visto que esta tem como orientação, estar com no máximo 40 minutos de antecedência do horário agendado. Lamentamos o ocorrido e agradecemos a manifestação, pois, consideramos muito importante para aperfeiçoamento dos nossos serviços. Ressaltamos que o CIIR busca sempre atender a todos com qualidade, segurança e humanização. Nos colocamos à disposição para outras informações e esclarecimentos. O feedback foi repassado ao acompanhante Davyd Daimon Souza dos Santos por telefone, o mesmo agradeceu o contato dizendo: ***“Agradeço a ligação, neste dia a recepção estava com muitas tarefas, que bom que foram orientados, isso é muito bom, mostra que querem melhorar, grato por toda atenção”***.

Registro: 003**Usuário (a):** Lorenzo Mesquita Moraes**Acompanhante:** Lorena Rúbia Ruas de Mesquita**Data do Registro:** 16/02/2023**Setor:** CER IV**Telefone:** (91) 988800110 / 98856-8576 / 32643839

Registro de Queixa: “Deixo minha reclamação e indignação em relação à recepção do Bloco C da reabilitação. Hoje peguei uma senha manual (sem horário registrado) devido à queda do sistema. Por muito tempo estava sendo chamado somente as senhas da pediatria. Eu inclusive questionei se estavam chamando as senhas da reabilitação? e uma atendente disse que chamariam “de boca”. O G4 grupo de estimulação precoce do meu filho e 9:20, mas o grupo foi chamado depois desse horário. E quando geraram meu atendimento por volta de 09:35 a atendente disse que tínhamos perdido por causa do horário. Ainda falei que a psicóloga do grupo estava a pouco tempo no salão e que não deveria ter chamado o grupo há muito tempo. Elas simplesmente não geraram por causa do horário, mas peguei minha senha por volta de 08:50. Hoje a recepção estava lotada, caiu o sistema e por falta de organização da recepção meu filho perdeu 1 dia de terapia, que já é pouco (1 vez por semana). Se o grupo tem horário e estão chamando senhas de consultas é obvio que vai atrasar as senhas da reabilitação”.

Providência da queixa: O SAU após o registro da queixa, no formulário de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para a Supervisora do Atendimento Marília Cavalcante que respondeu: Em atenção a manifestação (Mem. Nº76/2023 – SAU, informamos que o usuário, Lorenzo Mesquita Moraes, prontuário de nº 49931, compareceu ao CIIR no dia 16/02/2023 para Atendimento de reabilitação, com agendamento para as 9h20min. Quanto a manifestação sobre o atraso para gerar o atendimento do usuário, ressaltamos que devido problemas operacionais, as senhas tiveram que ser manuais, gerando transtorno no atendimento. Fato este que procuramos sanar através do nosso Plano de contingência, para que pudéssemos atender a demanda. Informamos que foram realizadas as tratativas necessárias de reorientação a equipe da Recepção para mantermos sempre a boa conduta ética, empática e humanizada no trabalho a fim de evitar qualquer transtorno aos nossos usuários. Lamentamos o ocorrido e agradecemos a manifestação, pois, consideramos muito importante para aperfeiçoamento dos nossos serviços. Ressaltamos que o CIIR busca sempre atender a todos com qualidade, segurança e humanização. Nos colocamos à

disposição para outras informações e esclarecimentos. O feedback foi repassado a acompanhante Lorena Rúbia Ruas de Mesquita por telefone, a mesma agradeceu dizendo: ***“A que bom que ligaram, e buscaram responder e resolver essa situação, fico muito feliz por saber que podemos contar com um setor para nós ouvir e resolver nossas dificuldades”.***

Registro: 004

Usuário (a): Paulo Lucian de Castro Silvestre

Acompanhante: Blenda Castro

Data do Registro: 16/02/2023

Setor: NATEA

Telefone: (91) 98130-7691

Registro de Queixa: *“Já tem 1 mês que o terapeuta Marcos T.O não comparece pois diz “que está fazendo prova de mestrado” com isso nunca informaram no grupo de WhatsApp somente dia de quinta que não informam. O terapeuta não deu nem a devolutiva e quando for da não vai ter nem o que fala, porque nunca mais meu filho teve atendimento, meu filho não vai nem ter alta para outra especialidade pois nunca tem evolução na Terapia Ocupacional. Espero que isso não se repita, imprevistos acontecem mais isso já está passando dos limites, eu dependo de TFD. Espero uma melhora. Meu filho já vem só 2 dias na semana terça e quinta e quando vem ainda não tem atendimentos direito”.*

Providência da queixa: O SAU após o registro da queixa, no formulário de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para a Coordenadora do NATEA Vanessa Martins que respondeu: “Primeiramente pedimos desculpas pelo ocorrido e após análise do registro informamos que com o objetivo de darmos resolutividade ao caso, realizamos escuta qualificada e acolhimento com a senhora Blenda Castro, mãe do usuário Paulo Lucian de Castro Silvestre. Referente a queixa em relação ao Terapeuta Ocupacional Marcos da manhã, o colaborador foi advertido pois de fato não avisou previamente a Coordenação. O feedback foi repassado a acompanhante Blenda Castro por telefone, a mesma agradeceu dizendo: *“obrigado por tomarem providências sobre meu registro, que bom, obrigado”.*

Registro: 005**Usuário (a):** Matheus Guimaraes Marçal Pantoja**Acompanhante:** Catarina Guimarães**Data do Registro:** 23/02/2023**Registro:** NATEA**Telefone:** (91) 982252199

Registro de Queixa: *“Prezados Senhores, venho solicitar maior detalhamento dos treinos parentais do NATEA ocorridos no último ciclo, agosto a dezembro/ 2023 até de janeiro /2023. Onde consta que tive participação de apenas 28,57 % de assiduidade. No referido relatório foram detalhadas as datas de cada mês (outubro, novembro, dezembro) além de janeiro que a priori já faz parte do novo ciclo. São detalhadas todas as sextas-feiras dos meses de outubro a dezembro e duas (2) do mês de janeiro. Sobre todas estarem listada me causou estranheza visto que por exemplo no dia 14/10 não houve atendimento/ programação para nenhuma intensiva em função da festa das crianças para usuários da semi-intensivas. Somos assíduos e participantes de todas as atividades implementadas pelo NATEA, nossas faltas são esporádicas e quase sempre justificadas com atestados médicos. E de conhecimento de todos (usuários e profissionais do NATEA que nos últimos meses até meados de janeiro, a falta de constante de profissionais em todas as especialidades, incluindo os profissionais que atendem o usuário. Exposto isto, acredito ser leviano por parte do responsável pelos treinos parentais, vincular o desempenho do usuário a minha assiduidade nos treinos, visto que não estava havendo assiduidade dos profissionais que o atendem. Bem como nos meses de agosto e setembro não haverá treinos parentais. Assim como o último treino de ABA foi em junho/2023. Por essa razão solicito que seja excluído do relatório o parágrafo (anexo). Em caso contrário, que sejam incluídos no relatório o número de faltas no ciclo de cada profissional que atende o mesmo, e também seja informado que esta falta de assiduidade dificulta o desempenho do mesmo. Quero ressaltar ainda que estamos encerrando o mês de fevereiro (2º mês do novo ciclo) e ainda não recebemos o PTS (Plano Terapêutico Singular) e o usuário não tem novos programas sendo aplicados. Aguardo retorno o mais breve possível”.*

Providência da queixa: O SAU após o registro da queixa, no formulário de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para a Coordenadora do NATEA Vanessa Martins que respondeu: “Pedimos desculpas pelo ocorrido e após análise do registro informamos que referente a situação do usuário Matheus Guimarães Marçal Pantoja, foi realizada escuta qualificada com a mãe do usuário senhora Catarina Guimarães, no dia 23/02/2023 com a Coordenação e Supervisão do NATEA, que relatou sua insatisfação com os dados incluídos e o texto do Relatório referente ao Treino Parental. Após relato foi verificado a situação junto a Supervisão Assistencial e identificado a inconsistência dos dados, diante disto o Terapeuta responsável pelo Treino Parental recebeu orientação para análise correta dos dados e foi realizada a correção no Relatório. Ressalto que a situação foi discutida com a Diretoria Assistencial e a Consultoria do NATEA. O Relatório foi reelaborado e entregue ao responsável do usuário no dia 03/03/2023. O feedback foi repassado a acompanhante Catarina Guimarães por telefone, a mesma agradeceu dizendo: ***“Obrigado por conseguirem resolver minha situação, e os dados do relatório serem corrigidos, grata”***.”

REGISTRO DE ATENDIMENTO DE QUEIXAS MARÇO DE 2023

Registro: 001**Memorando:** 79**Usuário (a):** João Victor Machado de Lima**Acompanhante:** Thais da Silva Machado**Data do Registro:** 02/03/2023**Setor:** Ambulatório**Telefone:** (91) 996035819/ 985486840

Registro de Queixa: *Prezados Senhores, “Venho aqui relatar a má conduta da médica neurologista Ara Rúbia, em relação ao atendimento do meu filho, paciente, João Victor menor, autista grau III (severo), o mesmo ao chegar no CIIR encontrava-se muito desorganizado e com muita agitação psicomotora, tanto que os profissionais do CIIR logo levaram ele para a sala de estabilização, a médica foi informada sobre o caso dele, mas não atendeu logo a criança que estava se auto agredindo e agredindo os pais. Esperamos em torno de 1h e 30 para sermos atendidos nessa situação que nos encontrávamos. Quando foi para ser atendido, a médica só queria que eu a mãe entrasse na sala, não queria nem vê meu filho que veio para a avaliação dela, questionei com a assistente social e ela me ajudou. Relato que a médica só foi ver a criança porque foi levado para ela, se não, não iria nem ver a situação da criança e fazer uma avaliação médica. Relato também que a própria médica me sugeriu que o melhor lugar para atendimento para o meu filho fosse o CAP’S, eu falei que não, que o melhor atendimento/assistência para ele seria aqui no CIIR que tem mais estrutura para o que ele precisa. A médica disse que não era perfil do atendimento dela. A médica mencionada acima teve uma conduta inadequada e não teve humanização”.*

Providência da queixa: O SAU após o registro da queixa, no formulário de registro de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para a Diretora Técnica Fabricia Maciel que respondeu: “Em busca da melhoria contínua agradecemos por dedicar seu tempo em nos detalhar os acontecimentos vivenciados. Sentimos muito em ler que sua experiência não foi completamente satisfatória, e trabalhamos com melhorias contínuas em nossa instituição para melhorar nossos processos e a experiência do usuário. Diante dos fatos relatados acima em sua reclamação, informamos que a médica referida na queixa foi orientada sobre sua conduta, para que esta não mais ocorra. Reforçamos nosso pedido de desculpas, e nos colocamos a disposição para

mais esclarecimentos. O feedback foi repassado para a acompanhante Thais da Silva Machado por telefone a mesma agradeceu o contato dizendo: ***“Considero de extrema importância a médica ser orientada quanto ao seu tratamento e atendimento, fico grata pela devolutiva do SAU, receber o feedback e de extrema importância, assim nós sentimos ouvidos em nossas inquietações”.***

Registro: 002**Memorando:** 80**Usuário (a):** Uriel Fernando Silva Leal**Acompanhante:** Marquele Fernanda dos S. Silva**Data do Registro:** 02/03/2023**Setor:** Ambulatório**Telefone:** (91) 98045-7496

Registro de queixa: “Fui recebida mal pela Dra. Gabriela Dias, a qual trata mal mãe de paciente, uma consulta com ela que por fim, é uma péssima médica meu bebê tem tolerância a lactose, um grau alto de seletividade alimentar. Fui encaminhada para ela, para que ela tentasse resolver ou investigar, o que poderia ser. Essa doutora me chamou de mentirosa, falou várias vezes que o problema do meu filho não era lá e sim com a nutricionista, sendo que ela como profissional deveria amparar seus pacientes e investigar o que pode ser ou não, se nega a dar receitas de suplementos e quando dar, é todo malfeito. Por conta dessa situação passei mal, tenho anemia forte, pressão baixa, ansiedade e por conta da ignorância dela passei mal fui parar na UPA. Além de tudo isso, ninguém resolve o problema, se fosse eu que destratasse ela era desacato e quando é o médico que destrata, a mãe do paciente é quem toma as dores. Porque um centro de reabilitação com suporte que o CIIR tem, isso jamais era para acontecer. Saímos de nossas casas com filhos especiais, com várias condições médicas a procura de respostas e soluções e não de sermos maltratados e ser chamada de mentirosa. Passamos uma barra, estava com várias papeis, laudo de médico falando da tolerância a lactose do meu filho, e ela se negou a passar um novo exame para a criança, desde quando nasceu, ele usa leite sem lactose, e tem problemas intestinais, mas a doutora alega a dizer que não tem nada, que não tem exames, ela não acompanha a criança, como descarta algo assim? Espero que ela seja chamada atenção ou entregue o cargo para quem ama sua profissão, por que não vou sair da minha casa para ser destratada por médico nenhum. Eu não faço isso com ninguém”.

Providência da queixa: O SAU após o registro da queixa, no formulário de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para a Diretora Técnica Fabricia Maciel que respondeu: “Em busca da melhoria contínua agradecemos por dedicar seu tempo em nos detalhar os acontecimentos vivenciados. Sentimos muito em ler que sua experiência não foi completamente

satisfatória, e trabalhamos com melhorias contínuas em nossa instituição para melhorar nossos processos e a experiência do cliente. Diante dos fatos relatados acima em sua reclamação, notificamos a empresa médica e encaminhamos a queixa para comissão de bioética. A médica do registro será treinada sobre políticas de humanização do SUS e será realizado monitoramento da experiência do cliente. O feedback foi repassado para senhora Marquele Fernanda dos S. Silva por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo: ***“Estou muito satisfeita com esse fluxo de manifestação feita na sala e esse retorno feito. Agradeço o acolhimento feito em sala e o atendimento humanizado da equipe do SAU”.***

Registro: 003**Memorando:** 81**Usuário (a):** Paulo Lucian de Castro Silvestre**Acompanhante:** Blenda Castro**Data do Registro:** 06/03/2023**Setor:** NATEA**Telefone:** (91) 981307691

Registro de Queixa: “Prezados Senhores, o terapeuta Marcos do NATEA pegou meu filho da terapia ABA sem me avisar quando deu 11:15 fui atrás do meu filho e o terapeuta estava sentado mexendo no celular e meu filho em pé chorando muito, não me contive entrei na sala e peguei meu filho, ao pegar ele, vi que ele estava todo mijado, pois ainda usa fralda e vazou para a roupa. O terapeuta nenhum momento me chamou para informa, “porque até ele não percebeu” como ele disse. Não é a primeira vez que acontece isso, estou angustiada e revoltada, pois o terapeuta até me afrontou na frente de todos os pais do NATEA. Espero solução mais breve possível pois registrei tudo e vou procurar meus direitos no ministério público. Com isso meu filho vai ter trauma porque nas outras terapias ele faz direito e não chora, é só com esse terapeuta. Já passei o caso para a advogada e vamos aguardar resposta do CIIR.”

Providência da queixa: O SAU após o registro de queixa, no formulário de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para a Coordenadora do NATEA Vanessa Martins Teixeira, que respondeu: “Primeiramente pedimos desculpas pelo ocorrido, e ressaltamos que foi realizada escuta qualificada e acolhimento com a senhora Blenda Castro genitora do usuário Paulo Lucian de Castro Silvestre, dia 06/03/2023. E para dar melhor resolutividade a queixa, o Terapeuta Marcos recebeu orientação diante do fato apresentado e a situação foi levada para Diretoria Assistencial. Também foi realizada a troca do usuário de Terapeuta para que o atendimentos não fosse prejudicado. O feedback foi repassado a acompanhante Blenda Castro por telefone, a mesma agradeceu dizendo: *“Agradeço pelo retorno da situação que ocorreu, e resalto que estou muito satisfeita pela situação ter sido resolvida”*.

Registro: 004**Memorando:** 82**Usuário (a):** Kaleb Mendonça de Almeida**Acompanhante:** Jhemmy Myckelly M. Almeida**Data do Registro:** 06/03/2023**Setor:** NATEA**Telefone:** (91) 982846267/ (91) 988764605

Registro de Queixa: *“Prezados Senhores, venho por meio deste formulário mostrar a minha insatisfação com o coordenador Thiago (intensiva 2). Até o momento não apresentou o relatório (devolutiva de atendimento) do usuário. Fui informada pela supervisora Vanessa que a intensiva 2 seria assumida pelo Miguel. Solicitei a supervisora Samilly uma explicação a respeito da devolutiva que não foi entregue e pelas mudanças de aplicador todos os dias. Devido essa mudança durante 6 meses percebi uma regressão do Kaleb. Outrossim fica nítido a falta de respeito na organização e sensibilidade durante esse período. Portanto, solicito que seja verificado a entrega do relatório e o programa de atendimento do meu filho.”*

Providência da queixa: O SAU após o registro de queixa, no formulário de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para a Coordenadora do NATEA Vanessa Martins Teixeira, que respondeu: “Primeiramente pedimos desculpas pelo ocorrido e ressaltamos que foi realizado acolhimento e escuta com a senhora Jhemmy Myckelly M. Almeida mãe do usuário Kaleb Mendonça de Almeida, pela Coordenação e Supervisão do NATEA. Ressaltamos que o prazo acordado para devolutiva do relatório foi dia 03/03/2023, no entanto o usuário não compareceu neste dia, recebendo relatório e devolutiva somente no dia 06/03/2023, através dos terapeutas Thiago e Miguel, acompanhados pela Supervisora Samilly. O feedback foi repassado a acompanhante Jhemmy Myckelly M. Almeida por telefone, a mesma agradeceu dizendo: *“obrigada pelo retorno, fico grata pelo retorno”.*

Registro: 005**Memorando:** 83**Usuário (a):** Pedro Henrique Rodrigues de Oliveira**Acompanhante:** Izabel Oliveira**Data do Registro:** 17/03/2023**Setor:** Recepção do Bloco D**Telefone:** (91) 985429897

Registro de Queixa: “Prezados Senhores, ao pedir o ticket para o lanche no bloco D, me senti humilhada, pois tive que praticamente implorar pelo ticket, a atendente de cabelo enrolado disse que estava atendendo, junto com as demais pessoas que o esperavam aguardar. Em seguida uma mãe foi para o atendente do guichê 1 cabelo liso e longo, e pediu o ticket a mesma deu para todos os que ali esperavam, na minha vez ela que estava com o ticket na mão disse que era para eu esperar, assim fiz com a demora questioneei porque não podia me dar se o ticket estava ao lado dela e a mesma segurava dois, me senti extremamente humilhada, só pego o ticket por necessidade, pois se não fosse, não passaria por essa situação de praticamente me humilhar por ticket e ser destrutada. Sempre tratei as atendentes com educação e acredito que não tenho algo que explique tal comportamento para comigo. Acontecido no dia 14/03/2023 as 15:10 acredito que esteja tudo registrado pelas câmeras, desejo que nenhuma pessoa do CIIR precise ser humilhada para ganhar um lanche.”

Providência da queixa: O SAU após o registro da queixa, no formulário de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para a Supervisora de Atendimento Marília Modesto Cavalcante que respondeu: “Pedimos desculpas pelo ocorrido e em relação a reclamação e a apuração dos fatos, verificamos por meio de análise das imagens das câmeras, que a usuária solicitou o ticket de lanche, mas como a recepcionista estava em outro atendimento, solicitou a mesma para aguardar o término do atendimento para a dispensação dos tickets de lanche, e esse tempo de espera foi menos de dois minutos, e conseqüentemente em razão disso, ocasionou aborrecimento à usuária. Como ação, estamos continuamente capacitando a equipe de atendimento para melhoria na qualidade do atendimento. Em relação ao atendimento prestado pela recepção, reforçamos a orientação quanto ao atendimento dentro dos padrões do CIIR que devem seguir o preconizado

para um atendimento humanizado. Pontuamos que individualmente, aplicamos uma orientação verbal à colaboradora. Lamentamos o ocorrido e esperamos que fatos como o citado não venham mais a ocorrer. O feedback foi repassado a acompanhante Izabel Oliveira por telefone, a mesma agradeceu dizendo: ***“Muito obrigado, eu quero agradecer o acolhimento, estava em um dia tão difícil em minha vida e vocês me deram toda atenção, me escutaram e me acalmaram, muito obrigado”***.

Registro: 006**Memorando:** 84**Usuário (a):** Miguel Ney Carvalho de Oliveira**Acompanhante:** Augusto Cesar Rodrigues Lima**Data do Registro:** 22/03/2023**Setor:** CEO II/ Odontologia**Telefone:** (91) 987019675

Registro de Queixa: *“No dia 20/03/2023 estava agendado para 11 horas da manhã, ao chegar sofri um acidente ao sair do carro levando em sangramento a minha amputação, levando o atendimento urgente pela a enfermagem com sangramento e alteração na pressão arterial após o atendimento na enfermagem, fui surpreendido pela ausência da odontóloga que já tinha se retirado do serviço com apenas 20 minutos de atraso sabendo que eu estava sendo atendido na enfermagem, fui informado pela a atendente que teria que remarcar em uma data futura, já que o sistema estava fora do ar, sem mas para o momento solicito providências para o caso acima descrito, aguardando o prazo de 48 horas uteis para a resposta.”*

Providência da queixa: O SAU após o registro da queixa, no formulário de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para a Coordenadora Assistencial Priscila Ferro que respondeu: “Primeiramente gostaria de pedir desculpas pelo ocorrido e por outro lado, agradecemos seu registro de insatisfação, pois por meio dela conseguimos avaliar o serviço e assistências prestados, a fim de oferecermos o melhor aos nossos usuários. Elucidado que o serviço de odontologia é ofertado por uma equipe de dentistas terceirizada, a qual possui carga horária pré-definida para atendimento, seguindo agenda e cumprindo tempo de tolerância para atendimento em caso de atrasos, para evitar que haja comprometimento dos atendimentos seguintes. Deste modo ressaltamos que no momento de sua chegada ao CIIR, após a sua queda e durante o atendimento pela enfermagem, avaliando a sua condição clínica e mal-estar, a dentista, para sua segurança, decidiu remarcar a consulta. Em conversa com a profissional, ela informou que inclusive ainda aguardou o tempo de tolerância para tentar atendê-lo, caso suas condições clínicas permitissem. A assistência segura e o atendimento empático são esperados de todos os profissionais desta instituição, não podemos colocar em risco nossos usuários. Fico à disposição para outros esclarecimentos. O feedback foi re-

passado ao usuário Miguel Ney Carvalho de Oliveira, por telefone o mesmo agradeceu dizendo:
“Muito obrigado pelo retorno, que bom que estão retornando aos usuários com soluções, isso é bom”.

Registro: 007**Memorando:** 85**Usuário (a):** Ângelo Gabriel Marques dos Santos**Acompanhante:** Josyléa Rodrigues Marques dos Santos (mãe)**Data do Registro:** 22/03/2023**Sector:** Central Interna de Agendamento - CIA**Telefone:** (91) 98561-9849 / (91) 98469-0584 / (91) 98086-6700

Registro de Queixa: *“Há aproximadamente 4 anos atrás estive sendo acompanhada com a especialista do neurologista que deu início ao tratamento do meu filho Ângelo desde então saindo com os encaminhamentos dado pela profissional – **arlegologista e oftalmologista** não conseguir mais ter retorno pois teria ainda que apresentar os exames solicitados, desde então me repassaram um número que não funciona, site piorou ainda fiquei sem resposta, vinha até a instituição e sem solução por tanto as coisas foram só agravando e nesta situação de risco a qual me filho hoje estar a ponto de perder a visão e por muita insistência eu estou aqui para que eu possa ter uma solução pois estou nessa situação por falta de comunicação do CIIR. Eu por não desistir do tratamento estou abrindo a reclamação para relatar a situação a qual eu me enquadro a pedido de socorro, pois está com uma criança com crise todos os dias na sua visão é desesperador estou apelando com emergência, ele se encontra nessa situação usando 3 colírio de 4 em 4 horas não é fácil para que venha a amenizar a inflamação, aguardarei um retorno. Socorro de uma mãe”.*

Providência da queixa: O SAU após o registro da queixa, no formulário de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para a Supervisão da Central Interna de Agendamentos -CIA Aline Sampaio que respondeu: “Em busca da melhoria contínua agradecemos por dedicar seu tempo em nos detalhar os acontecimentos vivenciados. Sentimos muito em ler que sua experiência não foi completamente satisfatória, e trabalhamos com melhorias contínuas em nossa instituição para melhorar nossos processos e a experiência do usuário. Diante dos fatos relatados acima, informamos que em atenção a sua insatisfação o usuário Ângelo Gabriel Marques dos Santos, prontuário 15235, data de nascimento 20/12/2014, possui registro de agendamento regulado pela Central Estadual de Regulação no dia 14/11/2019, na especialidade de Neuropediatria e segue em

atendimento nos demais serviços que o CIIR oferece. E para darmos resolutividade a esta manifestação no dia 22/03/2023, realizamos contato telefônico com a Sra. Josylea Rodrigues Marques dos Santos, através do número (91) 98561-9849, para acolhimento da demanda e informações. Na ocasião, foi realizado agendamento de consulta para o Oftalmologista no dia 23/03/2023 e consulta para alergologista no dia 05/05/2023, estando a responsável ciente dos agendamentos. O feedback foi repassado a acompanhante: Josyléa Rodrigues Marques dos Santos (mãe), por telefone a mesma agradeceu dizendo: ***“Muito obrigado, meu apelo foi por que me sentir em desespero, mais já fui informada da consulta do meu filho, agradeço muito”***.

Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação - CIIR							
 Rodovia Arthur Bernardes, 1000 - Telégrafo 66110-010 Contato: (91) 4042-2157 / 4042-2158 / 4042-2159 Ramal Agendamento: 1024 Email: agendamentos.ciir@indsh.org.br							
DADOS DO USUÁRIO							
Nome	Angelo Gabriel Marques dos Santos			Prontuário	15235		
Nome Social				Telefone	91 - 985589085		
Nascimento	20/12/2014			Gênero	Masculino		
Mãe/Resp.	Josylea Rodrigues Marques dos Santos			CNS	898004602009222		
Endereço	66623710 - da Mata, nº 35			Cidade	Marambaia - Belém - PA		
AGENDAS DO USUÁRIO							
Data / Hora	Tipo	Agenda	Classificação	Complemento	Setor	Local	Status
14/11/19 09:15	Consulta	Ara Rúbia Costa Gonçalves	SISREG	SER	Consultório Neuropediatria	Bloco B	Executada
23/03/23 08:08	Consulta	Renan Coelho neves	Interconsulta	Interconsulta	SI 26 - Consultório Oftalmologia	Bloco B	Executada
05/05/23 13:32	Consulta	Magda Patrícia de Ataíde Pereira	Interconsulta	Interconsulta	SI 33 - Ambulatório de Alergologia	Bloco B	Normal

Registro: 008**Memorando:** 86**Usuário (a):** Maria Eduarda Correa Paes**Acompanhante:** Carlos A. B. Paes**Data do Registro:** 28/03/2023**Setor:** Recepção CER IV**Telefone:** (91) 98428-1113 / (91) 98300-3521

Registro de Queixa: *“Peço mais atendentes na recepção da reabilitação, pois no dia 24/03/2023, cheguei as 8:30 para o atendimento da minha filha que faz T.O, Fono, Psicologia e tinha apenas uma atendente no balcão de recepção, e por esse motivo a terapia foi perdida, pois não deu tempo para abrir o atendimento, procurei o SAU, e logo depois de fazer a reclamação as atendentes voltaram e foi agilizado o atendimento, mas perdi o atendimento e a minha filha ficou muito agitada por não ter saído da rotina”.*

Providência da queixa: O SAU após o registro da queixa, no formulário de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para a Supervisora de Atendimento Marília Modesto Cavalcante que respondeu: “Pedimos desculpas pelo ocorrido, e em atenção a manifestação e a apuração dos fatos, a usuária Maria Eduarda Correa Paes, prontuário de nº 42065, compareceu ao CIIR as 08:37 no dia 24/03/2023, horário confirmado após análise das imagens das câmeras, para a realização do seu atendimento nas reabilitações nas especialidades de Terapia Ocupacional, Integração Sensorial, Fonoaudiologia e Psicologia. Mas a sua primeira reabilitação foi somente as 08:40, no entanto haviam outras senhas para serem geradas no momento da chegada da usuária com seus responsáveis, e mediante a mesma já estar fora do horário de tolerância de 10 minutos, não foi possível fazer a abertura de seu primeiro atendimento. Elucidamos que o responsável chegou ao guichê para abrir o atendimento e foi orientado pela recepcionista que o primeiro atendimento com a terapia ocupacional da usuária não seria mais possível, mas das outras reabilitações o atendimento seria aberto normalmente. Estamos continuamente capacitando a equipe para melhoria na qualidade do atendimento e esperamos que fatos como o citado não venham mais há ocorrer. Lamentamos por sua insatisfação e agradecemos a manifestação, pois, consideramos ela muito importante para

aperfeiçoamento dos nossos serviços. O feedback foi repassado ao acompanhante Carlos A. B. Paes, por telefone o mesmo agradeceu dizendo: *“agradeço o feedback e o retorno de vocês”*.

Registro: 009

Memorando: 87

Usuário (a): Gustavo Barbosa Pinto

Mãe: Marilene Martins Barbosa

Acompanhante: Sorivaldo Viana Pinto (pai)

Data do Registro: 28/03/2023

Setor: Recepção Ambulatório/ Central Interna de Agendamento - CIA

Telefone: (91) 993435004/ (91) 993136465

Registro de Queixa: *Eu vim na médica pediatra que estava marcada para as 08:00 horas. Era para entregar uns exames. Aí eu fui informada que a médica não poderia atender meu filho por que ela só atendia até 13 anos. No caso meu filho tem 15 anos eu vim de Cametá justamente só para essa consulta. Procurei a recepção fui informado que eu precisava pegar um nova senha de atendimento para marca uma consulta. Peguei a senha e aguardei para ser chamado, no entanto, não havia agenda disponível. Mediante tudo que ocorreu solicito alguma colocação dos responsáveis pelo atendimento e pelas marcações.*

Providência da queixa: O SAU após o registro da queixa, no formulário de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para a Supervisora de Atendimento Marilia Modesto Cavalcante que respondeu: “Em relação a reclamação e a apuração dos fatos, verificamos que o usuário estava agendado para a especialidade de Cardiologia Pediátrica e no ato do atendimento na recepção às 08:42 o responsável do usuário foi informado sobre a faixa etária de atendimento da especialista em questão, que atende até aos 13 anos de idade, informamos que o agendamento realizado não condizia com a idade do menor, que tem 15 anos e que foi encaminhado de forma equivocada pelo recepcionista ao setor de agendamento, mesmo não tendo agenda com disponibilidade para o mês de abril. A respeito do fato ocorrido pedimos desculpas, e em relação ao atendimento, orientamos o colaborador, quanto o repasse de informações, e reforçamos que estamos continuamente capacitando a equipe para melhoria na qualidade do atendimento. Lamentamos o ocorrido e esperamos que fatos como o citado não venham mais a ocorrer.

Mediante a queixa está envolvendo além do setor de atendimento à central interna de Agendamento -CIA, o SAU também encaminhou a queixa por e-mail para a Supervisora Administrativa Aline Sampaio responsável da Central Interna de Agendamento, que respondeu: “Em atenção a manifestação, lamentamos o ocorrido e como ação aplicamos para nossa colaboradora advertência verbal e reforçamos orientação quanto a atenção das práticas de agendamento. O CIIR investe em capacitação aos seus colaboradores, objetivando a melhoria contínua nos atendimentos. Enfatizamos ainda que no dia 30/03/2023, realizamos contato telefônico com a Sr. Sorivaldo Viana Pinto, através do número (91) 99343-5004, para acolhimento da demanda e informações. Assim sendo, foi realizado agendamento de consulta em Cardiologia Adulto, Anestesiologia e Ortopedia Adulto, entre os dias 18 e 19/03/2023 a partir das 12h, com a Dra. Anna Naiff (cardiologista), Anestesista, Dr. Renato Arrães (ortopedista), estando o responsável ciente do agendamento.

Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação - CIIR							
Rodovia Arthur Bernardes, 1000 - Telégrafo 66110-010							
Contato: (91) 4042-2157 / 4042-2158 / 4042-2159							
Ramal Agendamento: 1024							
Email: agendamentos.ciir@indsh.org.br							
DADOS DO USUÁRIO							
Nome	Gustavo Barbosa Pinto			Prontuário	82776		
Nome Social				Telefone	91 - 993136465		
Nascimento	17/02/2008			Gênero	Masculino		
Mãe/Resp.	Marilene Martins Barbosa			CNS	700608989831562		
Endereço	68400000 - Conêgo Siqueira , nº 2209			Cidade	Brasília - Cametá - PA		
AGENDAS DO USUÁRIO							
Data / Hora	Tipo	Agenda	Classificação	Complemento	Setor	Local	Status
18/04/23 12:00	Consulta	Anna Carolina Naiff Rodrigues	Encaixe	Interconsulta	SI - 22 Consultório Cardiologia	Bloco B	Normal
18/04/23 16:08	Consulta		Encaixe	Avaliação Anestesista	Consultório Anestesiologia	Bloco B	Normal
19/04/23 13:07	Consulta	Renato Arraes Campos	Retorno	Retorno Adulto	SI 42 - Ambulatório Ortopedia	Bloco B	Normal

O feedback foi repassado ao acompanhante Sorivaldo Viana Pinto (pai), por telefone o mesmo agradeceu dizendo: “Agradeço a vocês pela resposta e por conseguirem marca as consultas do meu filho”.

Registro: 010**Memorando:** 88**Usuário (a):** Giulia Menezes Godoy**Acompanhante:** Núbia Carla Menezes Rios**Data do Registro:** 29/03/2023**Setor:** Recepção Ambulatório**Telefone:** (91) 998287047

Registro de Queixa: “Dia 28/03/2023, vim para um a consulta com o ortopedista para a minha filha cadeirante que tem paralisia cerebral, cheguei ao local de atendimento no CIIR por volta de 12:30 para a consulta a minha senha foi a 19 e logo depois tinha uma senhora com a faixa etária de 40 a 50 anos e a senha dela 21 e ela foi a primeira ser atendida, sendo que a minha filha também é prioridade, então eu acho um absurdo isso, eu sei que todos são prioridades e eu jamais entraria na frente de outras prioridades, isso é uma falta de respeito, eu fico indignada com essas situações apesar que não é só comigo que aconteceu isso. Pois teria que ter mais consideração para quem está esperando desde cedo, eles disseram que estavam chamando verbalmente, mas era mentira porque eu a vi chegando lá e dizendo que ela tinha que ser logo consultada”.

Providência da queixa: O SAU após o registro da queixa, no formulário de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para a Supervisora de Atendimento Marília Modesto Cavalcante que respondeu: “Pedimos desculpas pelo ocorrido, e informamos que os atendimentos com prioridade no CIIR obedecem às determinações das Leis vigentes e são adotadas em todas as recepções. Em relação a reclamação e a apuração dos fatos, verificamos que a usuária estava aguardando atendimento para o ortopedista pediátrico, no mesmo dia em questão, nosso sistema utilizado para gerar senhas e atendimentos estava passando por uma oscilação, e tivemos que utilizar o plano de contingência de senhas manuais, que estavam sendo chamadas conforme sequencias e especialidades, todavia no mesmo dia havia 9 especialidades sendo geradas na mesma recepção no período da tarde. A usuária foi informada sobre o tempo aproximado de espera e os critérios de prioridade, sendo que a mesma já estava inserida, obedecendo apenas os critérios de ordem de chegada. No setor de atendimento estamos continuamente capacitando a

equipe para melhoria na qualidade do atendimento. Lamentamos o ocorrido e agradecemos a manifestação, pois, consideramos muito importante para aperfeiçoamento dos nossos serviços. O feedback foi repassado ao acompanhante Núbia Carla Menezes Rios, por telefone a mesma agradeceu dizendo: *“Fico muito agradecida pelo retorno de vocês, isso mostra que se importam”*.

Registro: 011**Memorando:** 89**Usuário (a):** Luisa Vale de Brício**Acompanhante:** Carla Catiana Vale Silva**Data do Registro:** 29/03/2023**Setor:** Recepção SADT**Telefone:** (91) 993914228

Registro de Queixa: *“Atendimento na recepção, despreparo e falta cortesia diálogos paralelos na hora do atendimento, falta de empatia. Os três recepcionistas estavam tendo diálogos paralelos, a atendente que prestou o meu atendimento não me orientou e me dirigiu para sala 17 onde ocorre a consulta, foi a recepcionista Kassia. Dia do atendimento 28/03 às 16:30 aproximadamente. A atendente Kassia relatava entre os dois colegas de trabalho que estava querendo férias, mesmo não tendo um mês de trabalho, que estava muito estressante, amigos gargalhavam na hora do atendimento”.*

Providência da queixa: O SAU após o registro da queixa, no formulário de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para a Supervisora de Atendimento Marília Modesto Cavalcante que respondeu: “Pedimos desculpas pelo ocorrido, e em relação a reclamação e a apuração dos fatos, informamos que a usuária Luísa Vale de Brício, prontuário de nº 84758, compareceu ao CIIR no dia 28/03/2023 para realização de Consulta com a cardiologia pediátrica. Quanto a manifestação sobre o ocorrido, a usuária acima citada já havia sido atendida às 15:25, e após o término do atendimento, a colaboradora citada na manifestação a orientou onde deveria aguardar a chamada para a realização da consulta. E após o atendimento da mesma a colaboradora teceu o comentário. Em relação ao comentário da colaboradora, foi aplicado um termo de orientação verbal em relação a sua postura e comportamental em horário de atendimento aos usuários para evitar qualquer transtorno e desconforto. Estamos continuamente capacitando a equipe para melhoria na qualidade do atendimento e lamentamos o ocorrido e esperamos que fatos como o citado não venha ocorrer. O feedback foi repassado ao acompanhante Carla Catiana Vale Silva, por telefone a mesma agradeceu dizendo: *“Perfeito, fico muito feliz em saber que providências estão sendo tomadas por meio de nossos relatos”.*

Registro: 012

Memorando: 90

Usuário (a): Maria Cecília Amorim do Nascimento

Acompanhante: Rejane Maria Amorim

Data do Registro: 29/03/2023

Sector: Bloco B - Recepção SADT

Telefone: (91) 993124381

Registro de Queixa: *“Elas são super mal-educadas e não falam coisas direito com a gente, falam coisas que não tem nada a ver e pelo jeito não vai dar tempo dela ser atendida, a recepcionista que me maltratou foi a Kassia, falou que a gente é muito estressado”.*

Providência da queixa: O SAU após o registro da queixa, no formulário de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para a Supervisora de Atendimento Marília Modesto Cavalcante que respondeu: “Pedimos desculpas pelo ocorrido, e em atenção a manifestação e a apuração dos fatos, a usuária Maria Cecília Amorim do Nascimento, prontuário de nº 85473, sendo gerado seu atendimento as 15:24, para a especialidade de cardiologia pediátrica. Com relação ao comentário da colaboradora citada na manifestação, foi feita a orientação a ela e aos outros colaboradores do setor sobre a postura verbal e comportamental em horário de atendimento aos usuários para evitar qualquer desconforto e transtorno, e aplicado um termo de orientação verbal. Estamos continuamente capacitando a equipe para melhoria na qualidade do atendimento e lamentamos o ocorrido e esperamos que fatos como o citado não venha ocorrer. O feedback foi repassado ao acompanhante Rejane Maria Amorim por telefone a mesma agradeceu dizendo: *“Agradeço a ligação, e assim que tem que funcionar, haver sempre esse retorno, para que o atendimento venha a melhorar a cada dia mais”.*

Registro: 013

Memorando: 91

Usuário (a): Samuel Bryan da Silva Ferreira

Mãe: Ana Maria da Conceição Oliveira da Silva

Acompanhante: Sebastiana da Silva Paz (Avó)

Data do Registro: 29/03/2023

Setor: Bloco B - Recepção SADT

Telefone: (91) 993251236

Registro de Queixa: *“As recepcionistas me trataram mau são Esfanny e a Kássia. Não sabem atender as pessoas ficam conversando, coisas inadequadas e se eu não quisesse esperar eu podia ir embora”.*

Providência da queixa: O SAU após o registro da queixa, no formulário de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para a Supervisora de Atendimento Marília Modesto Cavalcante que respondeu: “Pedimos desculpas pelo ocorrido, e em atenção a manifestação e a apuração dos fatos, o usuário Samuel Bryan da Silva Ferreira, prontuário de nº 85470, sendo gerado seu atendimento as 15:17, para a especialidade de cardiologia pediátrica. Com relação ao comentário das colaboradoras citadas na manifestação, foi feita a orientação a elas e aos outros colaboradores do setor sobre a postura verbal e comportamental em horário de atendimento aos usuários para evitar qualquer desconforto e transtorno. E sobre o comentário da colaboradora que disse que “se eu não quisesse esperar eu podia ir embora”, foi feita um termo de orientação verbal. Estamos continuamente capacitando a equipe para melhoria na qualidade do atendimento e esperamos que fatos como o citado não venha ocorrer. Lamentamos o ocorrido e agradecemos a manifestação, pois, consideramos muito importante para aperfeiçoamento dos nossos serviços. O feedback foi repassado ao acompanhante Sebastiana da Silva Paz por telefone a mesma agradeceu dizendo: *“Que coisa boa, esse cuidado de vocês e preocupação com nossa reclamação, obrigado”.*

Registro: 014**Memorando:** 92**Usuário (a):** João Pedro da Silva dos Santos**Acompanhante:** Elione da Silva Barra**Data do Registro:** 30/03/2023**Setor:** Central Interna de Agendamento**Telefone:** (91) 983196877

Registro de Queixa: *“Cheguei no centro menos de uma hora antes da consulta do meu filho que foi marcada pra telemedicina, no entanto não constava o nome do meu filho pra consulta, ai vi o rapaz do guichê 3 de atendimento chama o nome das outras crianças mais não chamava a do meu filho, ai me chateei com essa situação, ele me mostrou no sistema que o nome do meu filho não estava no sistema, eu pedi desculpa pra ele que creio que não foi culpa dele e sim do sistema, então procurei a assistente social e fui relatar o fato que tinha ocorrido do erro no Centro, ai eu fiquei com muita raiva porque nunca consigo vaga para Neuropediatra com a Dra. Ara Rubia as consultas do meu filho tudo atrasada”.*

Providência da queixa: O SAU após o registro da queixa, no formulário de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para a Supervisora da central Interna de Agendamento Aline Sampaio, que respondeu: Em atenção a manifestação, lamentamos o ocorrido, como ação reforçamos orientação quanto a atenção das práticas de agendamento. O CIIR investe em capacitação aos seus colaboradores, objetivando a melhoria contínua nos atendimentos. Na data do ocorrido 29/03/2023, no horário das 10:30 às 11:00h, o usuário João Pedro da Silva dos Santos foi encaminhado para atendimento de Telemedicina Psiquiatria. Assim sendo, esclarecemos que a referida manifestação foi solucionada no mesmo dia e poucas horas após o horário agendado que seria as 09h. O feedback foi repassado ao acompanhante Elione da Silva Barra por telefone a mesma agradeceu dizendo: *“Fico muito agradecida pelo retorno, e por terem logo solucionado o meu problema, para uma mãe, essas coisas desesperam, mais graças a Deus tudo se resolveu”.*

Agendamento

Paciente: Joao Pedro da Silva dos Santos (ID 2026172 - 10a) 



Primeira consulta ou retorno? Retorno

Agenda: Ambulatório de Especialidades

Sala: PROADI - Psiquiatria - truclinic (PROADI - Psiquiatria)

Instituição: AMET PA Belém - Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação

Formulário: Opinião Especializada e Agendamento - PROADI

Especialidade: Psiquiatria clínico

Médico: Dr. Anderson Sousa Martins da Silva

Horário agendado: 29/03/2023 das 10:30 às 11:00

Status: Confirmado

Status Formulário: Finalizado

• Solicitado por Carlos Miguel do Nascimento Leal às 29/03/2023 10:18:50
(47 horas e 20 minutos atrás)

• Confirmado por Evandro Pereira de Barros - COREN 814067 SP às 29/03/2023
10:21:44
(47 horas e 17 minutos atrás)

REGISTRO DE ATENDIMENTO ELOGIOS JANEIRO/2023

ELOGIOS AMBULATORIO

Rodovia Arthur Bernardes, 1000 – Barreiro - Belém/PA

CEP: 66117-005.

☎ (91) 4042-2157/4042-2158/4042-2159

Identificador de autenticação: 5eca0320-1ada-4e9a-998f-e19f824f1d16

Nº do Protocolo: 2023/2070357

Anexo/Sequencial: 2



Página de 187

Usuário: Vertaziano Evangelista

Data: 02/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Muito bom o atendimento.”.

Usuário: Estefani Lohane

Data: 03/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Estrutura muito boa e atendimento ótimo.”.

Usuário: Sandro Ruan

Data: 04/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Limpeza sempre impecável.”.

Usuário: Thiago Vieira da Silva

Data: 05/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Sempre fui tratada com muita educação e carinho pelos colaboradores.”.

Usuário: Ryan Coimbra

Data: 05/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Sempre somos muito bem atendidos.”.

Usuário: Cícero Alves Santos

Data: 05/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Maqueiro Jhonatan foi muito prestativo comigo.”.

Usuário: Carlos Santos de Melo

Data: 05/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Colaboradores sempre ativos e prestativos”.

Usuário: Odineide da Silva

Data: 05/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “O centro está sempre limpo e o atendimento é muito bom.”.

Usuário: Pablo Vitor Vieira Melo

Data: 05/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Está tudo muito bom aqui, gosto da recepção que recebo por todos.”.

Usuário: Valesca Noronha

Data: 05/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Acho o CIIR muito organizado e também conta com uma equipe super atenciosa e educada.”.

Usuário: Tereza Neto

Data: 05/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Graças a Deus nós somos muito bem recepcionados aqui, somos bem assistidos”.

Usuário: Luiz Henrique Macedo

Data: 05/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Está excelente. Não tenho o que reclamar”.

Usuário: Davi Henrique de Lemos

Data: 05/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “O CIIR é fantástico”.

Usuário: Rosalina da Silva

Data: 06/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero muito agradecer o atendimento maravilhoso que recebemos”.

Usuário: Yasmin do Nascimento Corrêa

Data: 06/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Estão todos de parabéns pelo bom atendimento”.

Usuário: Moisés Soeiros

Data: 09/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Gostei muito da atenção da colaboradora Amanda do SAU, sempre me dá uma atenção quando preciso e me ajuda sempre”.

Usuário: Cleber Lucas

Data: 09/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Atendimento muito bom”.

Usuário: Thayla Sofia

Data: 09/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Tudo sempre limpo”.

Usuário: Gabriel de Souza Lima

Data: 09/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Gostei muito do atendimento”.

Usuário: Leonardo Samuel Pantoja

Data: 10/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Nota 10 em questão de atendimento”.

Usuário: Ivone Seabra Araújo

Data: 11/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Gosto dos atendimentos de todos daqui, principalmente dos médicos”.

Usuário: Maria Alice Ribeiro

Data: 11/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Gostei do atendimento”.

Usuário: José Rodrigues

Data: 11/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Apenas elogios, todos maravilhosos”.

Usuário: Michel Rodrigues

Data: 11/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Todos maravilhosos”.

Usuário: Emily Vitoria

Data: 12/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Ótimo atendimento, tudo de bom”.

Usuário: Tatiane Correa

Data: 12/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Ótimo atendimento”.

Usuário: Débora Rodrigues

Data: 12/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Atendimento ótimo de todos.”.

Usuário: Arizela Raquel

Data: 13/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Todas as vezes fui bem atendida”.

Usuário: Ede de Cássio de Oliveira

Data: 13/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “O atendimento é qualificado e diferenciado”.

Usuário: Maria da Conceição de Oliveira

Data: 13/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Eu acho esse lugar muito higienizado e as pessoas também são muito atenciosas com a gente”.

Usuário: Jhonatan Willian da Silva

Data: 13/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Atendimento excelente”.

Usuário: Bruno C. Ribeiro de Sousa

Data: 13/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero aqui elogiar a equipe do SAU, em especial a Dandara que me ajudou neste momento e minha filha após jejum e tudo, foi receptiva e remarcou entendendo que sou TDH. Ao atendente Wilker Araújo, e a enfermeira Brena que fez um acolhimento conosco, sendo facilitadores e receptivos, a uma criança com TEA, e uma mãe que não está na sua idade. Gratidão e estão de parabéns, pela sua empatia, coração e generosidade”.

Usuário: Gilberto Cesar M. Cabeça

Data: 14/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Parabenizo o CIIR, pelo excelente trabalho em prol da sociedade. Sou grato pelo atendimento e acolhimento dos profissionais da sala do mapa o senhor Wallam e a senhora Giza, ambos da enfermagem. Agradeço também a senhora Tuane pelo atendimento”.

Usuário: Dickson Lopes

Data: 16/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “O CIIR é um lugar acolhedor, todos os colaboradores são ótimos, muito satisfeito com tudo”.

Usuário: Pedro Augusto Costa Silva

Data: 17/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Achei esse lugar bem confortável e as pessoas são bem agradáveis”.

Usuário: Pérola Vivian de Amaral Vieira

Data: 17/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Acho esse lugar bem-organizado, percebo a inclusão social assídua aqui, as pessoas também são muito educadas”.

Usuário: Gleiciane do Socorro

Data: 18/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Nunca fui tratada com ignorância, sempre fui bem atendida por todos”.

Usuário: Rosa Mariana Santos

Data: 18/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “O arte e cultura para mim é vida. Me ajudou muito a sair da depressão, porque eu só cuidei da minha filha a vida inteira e quando eu conheci esse setor, eu vi a oportunidade de cuidar de mim também, fazendo algo que eu gosto. Esse setor é espetacular e não deve acabar”.

Usuário: Emanuely Vitória Rodrigues

Data: 18/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Acho o CIIR muito acolhedor e tem uma estrutura linda”.

Usuário: Maria Auxiliadora

Data: 19/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Atendimento ótimo”.

Usuário: Maria de Lourdes

Data: 19/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Agradeço a todos por tudo, por todo o atendimento excelente”.

Usuário: Iranilda Azevedo

Data: 19/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Agradeço a todos pelo atendimento excelente”.

Usuário: Neto Melo

Data: 20/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Elogiar pela atenção da Dayane do agendamento”.

Usuário: Sem Identificação

Data: 20/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Elogiar pela atenção da Dayane do agendamento”.

Usuário: Alessandra dos Santos

Data: 20/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Tudo é muito bom aqui”.

Usuário: Gregori Cordeiro

Data: 20/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Sempre somos muito bem recebidos aqui”.

Usuário: Pedro Silva da Silva

Data: 20/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Ótimo atendimento e espaço, o espaço e muito bom”.

Usuário: Leonardo Cleber Araújo

Data: 20/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Excelente atendimento”.

Usuário: Keth da Cunha Miranda

Data: 23/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero agradecer o bom atendimento que o CIIR nos oferece”.

Usuário: Keth da Cunha Miranda

Data: 23/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero agradecer o bom atendimento que o CIIR nos oferece”.

Usuário: Pedro Silva da Silva

Data: 23/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Ótimo atendimento e espaço muito bom”.

Usuário: Eder Souza Santa Brígida

Data: 23/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Somos muito bem recebidos”.

Usuário: Adriano Guilherme Oliveira

Data: 23/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Somos muito bem acolhidos aqui por todos”.

Usuário: Isabelli Corrêa

Data: 23/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero agradecer ao centro pelo excelente atendimento”.

Usuário: Creusa Maria de Oliveira Gomes

Data: 23/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Gostaria de elogiar o atendimento do Dr. Renan (oftalmologista), excelente profissional, bastante educado e me explicou com muita atenção”.

Usuário: Heitor Lucas dos Santos

Data: 23/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero parabenizar o médico pelo profissionalismo dele”.

Usuário: Eliana Cristina

Data: 23/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Agradecer ao SAU por toda a atenção, dos colaboradores: Kassia, Dandara e Amanda”.

Usuário: Leandro do Amaral

Data: 24/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “O CIIR é excelente em atendimento”.

Usuário: Victor Gael Santos

Data: 24/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero parabenizar toda a equipe, pela presteza nos seus devidos atendimentos”.

Usuário: Kaleb Henrique Ribeiro

Data: 24/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Está ótimo o atendimento aqui”.

Usuário: José Leonel Lana

Data: 24/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Somos bem atendidos pelos funcionários daqui”.

Usuário: Saul Valentina

Data: 24/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “A agente de portaria Michele é excelente, muito educada também”.

Usuário: Ana Luiza N. Silva

Data: 25/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Eu não conhecia esse espaço, ele é maravilhoso. Ajuda muito a gente, a gente não tem condições de comprar essas próteses e cadeira de rodas”.

Usuário: Jeferson Gomes Barbosa

Data: 25/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Acho muito bem-organizado esse lugar é muito”.

Usuário: João Batista da Silva Oliveira

Data: 25/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Que o atendimento continue com essa qualidade. Estou muito grata”.

Usuário: Pedro Henrique Rodrigues

Data: 26/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Estamos sendo muito bem atendidos aqui no CIIR pelo quadro de colaboradores”.

Usuário: Helem Costa Rodrigues

Data: 26/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “O tratamento das pessoas aqui é excelente”.

Usuário: Yanna Vitoria da Piedade Neves

Data: 26/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “O CIIR está sendo muito importante para nossa família, os profissionais são maravilhosos. Percebo que minha filha está tendo uma melhora significativa nesse processo”.

Usuário: Maria Heloise de S Sousa

Data: 26/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Gosto do tratamento que recebo aqui no CIIR”.

Usuário: Yanna Vitoria da Piedade Neves

Data: 26/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “O CIIR está sendo muito importante para nossa família, os profissionais são maravilhosos. Percebo que minha filha está tendo uma melhora significativa nesse processo”.

Usuário: Maria Heloise de S. Sousa

Data: 26/01/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Gosto do tratamento que recebo aqui no CIIR”.

ELOGIOS SADT

Usuário: Maria da Paz

Data: 01/01/2023

Setor: SADT

Elogio: “O centro foi a melhor coisa que fizeram”.

Usuário: Elielton Brandão da Silva

Data: 01/01/2023

Setor: SADT

Elogio: “Somos muito bem atendidos aqui”.

Usuário: Rudielson Cunha

Data: 02/01/2023

Setor: SADT

Elogio: “Porteiros muitos educados e divertidos”.

Usuário: Maria do Socorro Martins

Data: 04/01/2023

Setor: SADT

Elogio: “Sempre fui muito bem tratada e atendimento é muito ágil”.

Usuário: Marcos César Costa

Data: 06/01/2023

Setor: SADT

Elogio: “O atendimento é muito bom aqui”.

Usuário: Jamilivdo Rosário

Data: 09/01/2023

Setor: SADT

Elogio: “Colaboradores excelentes”.

Usuário: Sebastiana Oliveira

Data: 09/01/2023

Setor: SADT

Elogio: “Dra. Juliana (reumatologista) muito carinhosa e atenciosa”.

Usuário: Cleber Lucas

Data: 09/01/2023

Setor: SADT

Elogio: “Atendimento muito bom sempre”.

Usuário: Iago Gabriel Lima

Data: 09/01/2023

Setor: SADT

Elogio: “Estou muito satisfeito com o atendimento do CIIR”.

Usuário: Cauã de Lins

Data: 11/01/2023

Setor: SADT

Elogio: “Gostei muito daqui. Fomos bem recepcionados, a sinalização é boa e as dependências são bastante confortáveis”.

Usuário: Isaias Damasceno

Data: 11/01/2023

Setor: SADT

Elogio: “Maravilhoso o atendimento, colaboradores muito educados”.

Usuário: Gilberto Cesar M. Cabeça

Data: 14/01/2023

Setor: SADT

Elogio: “Parabenizo o CIIR, pelo excelente trabalho em prol da sociedade. Sou grato pelo atendimento e acolhimento dos profissionais da sala do mapa, o senhor wallam e a Senhora Giza, ambos da enfermagem. Agradeço também a senhora Tuane pelo atendimento”.

Usuário: Ana Jovita Silva

Data: 16/01/2023

Setor: SADT

Elogio: “Muito bom o atendimento”.

Usuário: Mateus Soares

Data: 16/01/2023

Setor: SADT

Elogio: “Todos estão de parabéns no atendimento”.

Usuário: Vera Soares

Data: 16/01/2023

Setor: SADT

Elogio: “Todos estão de parabéns no atendimento”.

Usuário: Maria da Silva Carvalho

Data: 18/01/2023

Setor: SADT

Elogio: “Eu quero parabenizar todo quadro de funcionários aqui do CIIR pelo excelente serviço prestado a nós. São pessoas competentes e que podemos ver o quanto elas agem de boa vontade. As pessoas que os selecionaram acertaram na contratação dessas pessoas”.

Usuário: Maria Raimunda

Data: 20/01/2023

Setor: SADT

Elogio: “Atendimento nota 10”.

Usuário: Matheus Vitor Costa

Data: 23/01/2023

Setor: SADT

Elogio: “Quero registrar minha total satisfação aos profissionais que nos assiste aqui no CIIR, são todos muito educados”.

Usuário: Vera Lucia Machado

Data: 23/01/2023

Setor: SADT

Elogio: “Gostaria de agradecer a todos os profissionais do CIIR e a toda essa estrutura maravilhosa e acolhedora que faz tão bem para nós que necessitamos dos serviços. Muito obrigado”.

Usuário: Jairo Moura

Data: 23/01/2023

Setor: SADT

Elogio: “Meu elogio vai para a equipe que coloca o Holter, a equipe da enfermagem, são eles: Daniele, Brena e Walan”.

Usuário: Luciana Pereira da Silva

Data: 24/01/2023

Setor: SADT

Elogio: “Todos colaboradores são excelente”.

Usuário: Francisco Avelar Santos

Data: 24/01/2023

Setor: SADT

Elogio: “A equipe da enfermagem foi excelente comigo, me trataram muito bem, foram super educados e cuidadosos. Fiz questão de deixar registrado”.

Usuário: Genivaldo da Silva

Data: 25/01/2023

Setor: SADT

Elogio: “Gosto muito do atendimento do centro”.

ELOGIOS CEO II

Usuário: Rodrigo Freitas

Data: 06/01/2023

Setor: CEO II

Elogio: “Atendimento excelente”.

Usuário: João Miguel dos Santos

Data: 06/01/2023

Setor: CEO II

Elogio: “Hoje quero deixar meu elogio a Dr Mariah Mesquita é muito profissional, ela nos deixa muito a vontade e é muito educada”.

Usuário: Ednalva Corrêa da Trindade

Data: 06/01/2023

Setor: CEO II

Elogio: “Eu só tenho a agradecer por todo desempenho que essa equipe nos atende”.

Usuário: Iandra Roberta Silva dos Santos

Data: 11/01/2023

Setor: CEO II

Elogio: “Gostaria de agradecer a Dra. Marcela da odontologia por todos os cuidados, atenção e paciência dispensados a minha filha e a mim mãe”.

Usuário: Eudes Fernando Sardinha

Data: 12/01/2023

Setor: CEO II

Elogio: “Estou gostando muito do atendimento daqui”.

ELOGIOS CER IV

Usuário: Liliane Costa

Data: 03/01/2023

Setor: CER IV

Elogio: “A equipe é muito boa, nos dão assistência”.

Usuário: Jorge Nobre de Moura

Data: 03/01/2023

Setor: CER IV

Elogio: “Me sinto muito bem aqui no CIIR, as pessoas têm uma energia muito boa que nos deixa super a vontade”.

Usuário: Cristine Guimarães

Data: 04/01/2023

Setor: CER IV

Elogio: “O acesso ao serviço social pelo WhatsApp foi muito bem pensado, consigo resolver muitas coisas”.

Usuário: Sara Rebeca Oliveira Saraiva

Data: 17/01/2023

Setor: CER IV

Elogio: “A reabilitação da minha filha está sendo maravilhosa”.

Usuário: Rhavi Lucca Veiga Ferreira

Data: 17/01/2023

Setor: CER IV

Elogio: “Acho o quadro de funcionários aqui do CIIR excelente, são preparados para nós atender mesmo”.

Usuário: Gislene Lima Santos

Data: 18/01/2023

Setor: CER IV

Elogio: “Todos os médicos que nos atendem são maravilhosos”.

Usuário: Daniel da Silva

Data: 23/01/2023

Setor: CER IV

Elogio: “Gostei da Samara do agendamento, ótima atendente”.

Usuário: Neto Melo

Data: 23/01/2023

Setor: CER IV

Elogio: “Gostei da Samara do agendamento, ela me atendeu muito bem”.

Usuário: Daniel Melo

Data: 23/01/2023

Setor: CER IV

Elogio: “A recepcionista do ambulatório Dayane é uma colaboradora muito dedicada e nos ajudou no que fosse necessário”.

Usuário: João Miguel dos Santos Assunção

Data: 30/01/2023

Setor: CER IV

Elogio: “As terapeutas Juliete, Ana Paula e a Valéria são excelentes profissionais. Muito competentes e dedicadas”.

ELOGIOS OFICINA ORTOPEDICA

Usuário: Ana Victoria Barbosa

Data: 03/01/2023

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “O CIIR é referência em atendimento pela qualidade que nos atendem”.

Usuário: Eládio Peres Filho

Data: 17/01/2023

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Estou muito satisfeito com o atendimento que recebo aqui por toda equipe do CIIR, estão de parabéns”.

Usuário: Eládio Peres Filho

Data: 23/01/2023

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “O atendimento é muito bom aqui no CIIR”.

ELOGIOS NATEA

Usuário: Luiz Felipe Costa Carvalho

Data: 16/01/2023

Setor: NATEA

Elogio: “Nos sentimos acolhidos pelos colaboradores”.

Usuário: Pedro Henrique Rodrigues de Oliveira

Data: 16/01/2023

Setor: NATEA

Elogio: “A Fono Fernanda é muito profissional e pontual, não falta e é muito dedicada”.

Usuário: Matheus Brígido Guedes

Data: 17/01/2023

Setor: NATEA

Elogio: “Estamos muito satisfeitos com as terapias”.

REGISTRO DE ATENDIMENTO ELOGIOS FEVEREIRO/2023

ELOGIOS AMBULATÓRIO

Usuário: Elizandra da Cruz

Data: 01/02/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Agradeço ao centro pelo atendimento excelente”.

Usuário: Eliana Souza

Data: 01/02/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Gostei muito daqui, que o CIIR mantenha o padrão de qualidade”.

Usuário: Raimunda Natalina

Data: 01/02/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Fui muito bem atendida, ótimo atendimento dos colaboradores”.

Usuário: Eliana Souza

Data: 01/02/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Gosto muito do atendimento, que o CIIR mantenha sempre essa qualidade”.

Usuário: Samuel Rocha

Data: 02/02/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Sempre muito bem-organizado e os colaboradores são excelentes”.

Usuário: Eliana Corrêa

Data: 06/02/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Muito bom o atendimento”.

Usuário: Daniel Martins

Data: 08/02/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Colaboradores muito educados”.

Usuário: Sara Maciel Batista

Data: 09/02/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Excelente atendimento”.

Usuário: Rafael de Oliveira

Data: 09/02/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Dra. Maria Marcinha, excelente médica e muito atenciosa”.

Usuário: João Guilherme

Data: 09/02/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Colaboradores super atenciosos”.

Usuário: José Benjamin Aviz

Data: 14/02/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Sobre o atendimento está muito bom.”.

Usuário: Paulo Velton

Data: 14/02/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Hoje 14 de fevereiro de 2023, estive no atendimento do CIIR, para um exame de esteira no ergométrico. Preciso declarar que desde a recepção nos serviços terceirizados, passando pela necessidade de informações nos corredores até a preparação para o exame, tive um excelente atendimento. Por uma questão de consciência e sabendo que se trata de serviços gratuitos do SUS, política social não contributiva, manifesto meu elogio a equipe, toda a equipe que

está neste plantão no horário de 12 horas às 15 horas deste dia. Longa vida a equipe, longa vida ao SUS.

Usuário: Ana Carla da Silva

Data: 14/02/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Doutor Thales por sua dedicação com os pacientes e por ter conseguido o meu aparelho auditivo eu agradeço por tudo. Doutora Danielle, quero agradecer por sua dedicação. E agradecer também pelos recepcionistas Wilker e Diego por seu atendimento excepcional estão de parabéns”.

Usuário: Neesimar Lopes Reis

Data: 14/02/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Gostaria de elogiar aos colaboradores do CIIR, Antônio Lima, Amanda Souza, Tuane Paes da equipe SAU e equipe médica e da oficina Tatiana, Marjorie. Aqui no centro os atendimentos são muito bons somos bem tratados e acolhidos por essas equipes que fazem um atendimento humanizado e nos orientam sempre no espaço aqui estão todos de parabéns”.

Usuário: Arthur Nascimento

Data: 15/02/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Fui muito bem atendida”.

Usuário: Larissa Manoela

Data: 15/02/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Funcionários bem atendidos”.

Usuário: Clemento da Silva

Data: 15/02/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “O centro é bem estruturado.

Usuário: Daise de Jesus Silva Santos

Data: 16/02/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Gostaria de agradecer ao atendimento dos porteiros Alex e Arlindo, também parabenizar o atendimento dos recepcionistas do SADT e principalmente o atendimento do Dr. Valdemar e a Técnica de Enfermagem Daniele Cardoso e Jaqueline. Hoje foi minha primeira vez no centro, mas todos me atenderam muito bem e com muito carinho, parabéns a todos os envolvidos.”

Usuário: Luar Jasmim

Data: 16/02/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Muito bonito o centro”.

Usuário: Maria Cristina Gomes

Data: 16/02/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Colaboradores super educados e atenciosos”.

Usuário: Jasminy Loise Castro

Data: 17/02/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Maravilhoso o atendimento”.

Usuário: Neto Melo

Data: 20/02/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Centro maravilhoso, um carinho enorme por todos os blocos, colaboradores eu gosto muito da estrutura. Sempre se dedicam em ajudar, e tem empatia pelo próximo”.

Usuário: Joelison Gonçalves Rodrigues

Data: 20/02/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Achei muito legal a atenção que nos dão neste lugar”.

Usuário: Fernando de Souza Pereira

Data: 20/02/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Parabéns a toda equipe do CIIR”.

Usuário: Luiz Gustavo Souza

Data: 20/02/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Somos muito bem assistidos por todos os colaboradores”.

Usuário: João Vitor Carvalho Caldas

Data: 20/02/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “A higienização é muito boa aqui no CIIR, sentimos segurança ao usar os banheiros”.

Usuário: Sanandria Cantão

Data: 20/02/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero parabenizar a equipe do SAU pela prestatividade e educação em todas as vezes que eu os procuro para pedir ajuda”.

Usuário: Sanandria Cantão

Data: 20/02/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero parabenizar a equipe do SAU pela prestatividade e educação em todas as vezes que eu os procuro para pedir ajuda”.

Usuário: Maria de Nazaré

Data: 22/02/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Deixo aqui meu agradecimento ao Dr. Tiago pelo atendimento humanizado e atencioso. Quero parabenizar o colaborador Fernando (Intérprete), pelo seu empenho em ajudar, ele é excelente”.

Usuário: Maria Francisca

Data: 23/02/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Centro e colaboradores maravilhosos, que continuem sempre assim”.

Usuário: Diego Vinicius Oliveira

Data: 23/02/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Excelente atendimento estão de parabéns. O SAU é excelente sempre e todos da equipe são bastante prestativos”.

Usuário: Tereza de Santos

Data: 23/02/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “O centro é perfeito”.

Usuário: Kassia Samira Campos Barata

Data: 24/02/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Tudo é maravilhoso, o CIIR é muito bom e os médicos são muito atenciosos com a gente”.

ELOGIOS SADT

Usuário: Simone Bastos

Data: 01/02/2023

Setor: SADT

Elogio: “Atendentes excelentes”.

Usuário: Maria Francinelma

Data: 01/02/2023

Setor: SADT

Elogio: “Tudo certo aqui dentro, colaboradores excelente”.

Usuário: Ângela Maria Soares

Data: 01/02/2023

Setor: SADT

Elogio: “Muito bom o atendimento”.

Usuário: Paula Jamis

Data: 01/02/2023

Setor: SADT

Elogio: “Parabéns ao atendimento”.

Usuário: Antônio de Almeida

Data: 01/02/2023

Setor: SADT

Elogio: “Tudo bom”.

Usuário: Joycelene Souza

Data: 06/02/2023

Setor: SADT

Elogio: “Gostei muito dos carrinhos, ajuda muito nós pais que não conseguimos trazer de casa”.

Usuário: Iranilde Maximiano

Data: 09/02/2023

Setor: SADT

Elogio: “Muito acolhedor o CIIR.”

Usuário: Antônia Roseli

Data: 09/02/2023

Setor: SADT

Elogio: “Melhor lugar e melhor atendimento”.

Usuário: Waldenice Figueredo

Data: 14/02/2023

Setor: SADT

Elogio: “Sempre muito bem tratado”.

Usuário: Kátia Regina

Data: 14/02/2023

Setor: SADT

Elogio: “Estão todos de parabéns pelo atendimento”.

Usuário: Shirleane de Nazaré Brito Farias

Data: 15/02/2023

Setor: SADT

Elogio: “No dia 15/02/2023 fui ao hospital Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação colocar um mapa fui atendida por uma equipe do hospital, uma equipe de profissionais ótima que foram os seguintes profissionais Técnico Wallam, Jaqueline, Giza Claudia e a Amanda de Sousa SAU”.

Usuário: Maria De Nazaré

Data: 15/02/2023

Setor: SADT

Elogio: “Ficou muito bom que colocaram uma pessoa no totem para tirar as senhas”.

Usuário: Gabriel Nunes

Data: 17/02/2023

Setor: SADT

Elogio: “Muito bom o atendimento”.

Usuário: Raimundo Costa Siqueira

Data: 23/02/2023

Setor: SADT

Elogio: “Quero agradecer a doutora Marry Eliza e a Técnica Jaqueline, pelo atendimento humano, atencioso com muita gentileza. Que Deus as abençoe e ilumine seus sonhos”.

Usuário: Deuzimar Ferreira

Data: 23/02/2023

Setor: SADT

Elogio: “Tudo de bom”.

ELOGIOS CER IV

Usuário: Manuela Castilho Nunes de Almeida

Data: 14/02/2023

Setor: CER IV

Elogio: “Que as pessoas continuem com essa humanização, pois a gente precisa desse olhar, traz uma paz”.

Usuário: Erika Jenifer da Silva

Data: 17/02/2023

Setor: CER IV

Elogio: “São todos muito hospitaleiro”.

Usuário: Antônio Lucas Ferreira Afonso

Data: 23/02/2023

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de agradecer o atendimento excelente dos terapeutas do meu filho, que sempre incentivaram ele, motivaram que não o deixaram desistir dos sonhos e objetivos dele. Sempre fomos muito bem atendidos por todos desde a portaria, porteiros sempre alegres e educados, fora os colaboradores do SAU, sempre prestativos, dispostos a ajudar e atendendo a gente com muito carinho”.

Usuário: Manuela Castilho Nunes de Almeida

Data: 23/02/2023

Setor: CER IV

Elogio: “Que as pessoas continuem com essa humanização, pois a gente precisa desse olhar, traz uma paz”.

Usuário: Ryan Victor Paixão do Rosário

Data: 24/02/2023

Setor: CER IV

Elogio: “O CIIR é maravilhoso”.

Usuário: Ryan Victor paixão do Rosário

Data: 24/02/2023

Setor: CER IV

Elogio: “Gosto muito do tratamento que recebemos aqui”.

ELOGIOS OFICINA ORTOPEDICA

Usuário: Antônio Fabrício C Silva

Data: 03/02/23

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Quero agradecer o carinho que estão tendo por nós, toda a dedicação que os colaboradores nos dão.”

Usuário: José Cauã M. de Oliveira

Data: 06/02/23

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Somos muito bem atendidos por todos aqui”.

Usuário: Eliane Machado

Data: 06/02/23

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Desde o atendimento à limpeza é tudo muito organizado. Sou muito bem assistida”.

Usuário: Manuel da Conceição Ribeiro

Data: 06/02/23

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Os serviços prestados aqui são ótimos e a estrutura também”.

Usuário: Antônio Hélio Gonçalves

Data: 06/02/23

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Sou grata a Deus pelo bom atendimento”.

Usuário: Jorge Luiz Barbosa

Data: 08/02/23

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “O Doutor Marcelo é um excelente profissional, ele é muito atencioso”.

Usuário: Jorge Luiz Barbosa

Data: 08/02/23

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “O doutor Marcelo é um profissional muito competente e empático. Que Deus abençoe cada vez mais a vida dele”.

Usuário: Brigo Cordeiro

Data: 20/02/23

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Todos do SAU São maravilhosos”

ELOGIOS NATEA

Usuário: João Paulo da Costa Rodrigues

Data: 22/02/2023

Setor: NATEA

Elogio: “Está fluindo bem as terapias estou gostando muito, gratidão”.

REGISTRO DE ATENDIMENTO ELOGIOS MARÇO/2023

ELOGIOS AMBULATÓRIO

Usuário: Sasha Vitoria dos Santos

Data: 01/03/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “O atendimento que recebemos dos colaboradores é excelente”.

Usuário: João Davi Reis Corrêa

Data: 01/03/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Achei tudo muito bom, serviço excelente”

Usuário: Jonatas Moraes

Data: 01/03/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Achei excelente a forma que fomos tratadas aqui no CIIR, todos são muito educados e atenciosos”.

Usuário: Jessica Moraes

Data: 01/03/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “A forma de carinho que os colaboradores nos tratam aqui no CIIR é diferenciada. Estou muito satisfeita”.

Usuário: Ana Beatriz Santana

Data: 01/03/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “O atendimento aqui no CIIR é excelente”.

Usuário: Odilene Santa Brígida

Data: 01/03/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Centro maravilhoso, colaboradores muito acolhedores, sempre tratam nossas crianças bem”.

Usuário: Kaleby Henrique Oliveira dos Santos

Data: 01/03/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “O atendimento é muito bom em geral aqui no CIIR”.

Usuário: Krisna Lethycia Aleixo Soares

Data: 02/03/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Sempre somos muito bem tratados, com carinho e educação, principalmente pelas meninas do SAU”.

Usuário: Pedro Enzo Furtado

Data: 03/03/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Muito bem atendido, bem recebido e muito satisfeito”.

Usuário: Elidiane Brito Soares

Data: 09/03/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Acho o CIIR maravilhoso, as pessoas nos tratam muito bem”.

Usuário: Maria Elenilce

Data: 09/03/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “É tudo muito bonito aqui, as pessoas também são maravilhosas”.

Usuário: Maria Heloíse Santos dos Santos

Data: 13/03/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Achei ótimo, todos me receberam muito bem”.

Usuário: Micael Wesley M Feitosa

Data: 15/03/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Gosto muito do atendimento que recebemos aqui no CIIR. As pessoas são gentis e solicitar”.

Usuário: Jaqueline Oliveira

Data: 22/03/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Somos muito bem atendidos aqui no CIIR”.

Usuário: Henrique Daniel Santos Cardoso

Data: 22/03/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Achei o CIIR muito bonito, bem acolhedor e as pessoas são muito educadas”.

Usuário: Suellen dos Santos

Data: 28/03/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Vejo que meu filho está melhorando muito com esse acompanhamento e apoio que o CIIR tá prestando”.

Usuário: Sérgio da Silva Borges

Data: 29/03/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero agradecer a Deus primeiramente pela oportunidade de fazerem o atendimento do meu filho por aqui, pois esse lugar é maravilhoso e as pessoas que aqui trabalham também”.

Usuário: Alessandro de O. Almeida

Data: 30/03/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Não tenho o que reclamar, só elogios mesmo, centro maravilhoso”.

Usuário: Douglas de Jesus

Data: 30/03/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero agradecer ao Maqueiro Nildo pela dedicação em me ajudar a encontrar meu filho que estava perdido. A atenção dele foi fundamental”.

Usuário: Romulo de Oliveira Reis

Data: 31/03/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Eu tenho um apreço muito grande por esses funcionários que ajudam as pessoas com dificuldade para ser atendida, tens uns que preciso destacar como Tayson, Kassia do SAU e a Marilia essa foi de grande importância, pois foi a Marilia que conseguiu encaixar meu neto para a consultar. Aqui vai meu agradecimento para essas pessoas e que todos venham se abençoados por Deus. Obrigado”.

ELOGIO CEO II

Usuário: Amanda Layze Cruz Moreira

Data: 03/03/2023

Setor: CEO II

Elogio: “Quero agradecer e parabenizar pelo excelente trabalho por todos os colaboradores”.

Usuário: Italo Rick Leão Marte

Data: 03/03/2023

Setor: CEO II

Elogio: “Não mudaria nada tudo ótimo, os profissionais, os colaboradores, o centro”.

Usuário: Kelly Cristina Souza

Data: 03/03/2023

Setor: CEO II

Elogio: “O atendimento é muito bom em geral aqui no CIIR”.

Usuário: Carlos Henrique

Data: 03/03/2023

Setor: CEO II

Elogio: “Desde quando viemos pela primeira vez para o CIIR, nunca tivemos nenhum problema. São todos maravilhosos”.

Usuário: Rosa Mariana Leal Silva dos Santos

Data: 22/03/2023

Setor: CEO II

Elogio: “Gostaria de elogiar a equipe da odontologia que faz um excelente atendimento e é diferenciado muito bom isso conta desde a recepcionistas a equipe médica”.

Usuário: Pedro Micael da Silva

Data: 27/03/2023

Setor: CEO II

Elogio: “O atendimento é muito bom em geral aqui”.

Usuário: Nilson da Silva Trindade

Data: 27/03/2023

Setor: CEO II

Elogio: “O SAU nos dá uma boa assistência ao nos manter informados e sempre nos orientam muito bem”.

ELOGIOS SADT

Usuário: Denilson do Socorro

Data: 03/03/2023

Setor: SADT

Elogio: “Todos os colaboradores são excelentes”.

Usuário: Paulo Afonso Pereira dos Santos

Data: 13/03/2023

Setor: SADT

Elogio: “Primeira vez hoje e me sentir muito bem, muito bem tratado”.

Usuário: Yuri Nathan Medeiros

Data: 13/03/2023

Setor: SADT

Elogio: “Sou muito grata a todos pelo serviço prestado por todos os colaboradores”.

Usuário: Thalyson Araújo dos Santos

Data: 13/03/2023

Setor: SADT

Elogio: “As terapeutas da minha filha são excelentes profissionais, são muito educados e atenciosos”.

Usuário: Antônio Maria Almeida Lobo

Data: 13/03/2023

Setor: SADT

Elogio: “Quero parabenizar a toda equipe pelo excelente atendimento prestado no centro”.

Usuário: Alessandra da Silva

Data: 13/03/2023

Setor: SADT

Elogio: “Foi muito boa a experiência que tive aqui no CIIR desde o primeiro momento que fui atendida”.

Usuário: Raimundo Benedito Pereira

Data: 15/03/2023

Setor: SADT

Elogio: “Achei muito legal o atendimento aqui, desde a primeira vez que vim”.

Usuário: Arthur Silveira de Lima

Data: 15/03/2023

Setor: SADT

Elogio: “O atendimento é excelente aqui no CIIR”.

Usuário: Davi Lucas Ferreira Miranda

Data: 15/03/2023

Setor: SADT

Elogio: “Gostei muito do atendimento que recebo por todos aqui”.

Usuário: Isaac Sousa

Data: 15/03/2023

Setor: SADT

Elogio: “O atendimento é perfeito”.

Usuário: Francisco de Almeida

Data: 15/03/2023

Setor: SADT

Elogio: “Para mim não tem outro lugar comparado ao CIIR. Aqui é referência”.

Usuário: Maria José

Data: 27/03/2023

Setor: SADT

Elogio: “Todos os atendentes são super educados”.

Usuário: Pedro Valentin Palheta

Data: 27/03/2023

Setor: SADT

Elogio: “Foi ótimo, atendimento bem rápido”.

ELOGIOS CER IV

Usuário: José Welton da Silva Garcia

Data: 01/03/2023

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de agradecer a excelência nos atendimentos prestados aqui no CIIR sempre com muito empenho e acolhimento”.

Usuário: Marlison Henrique Moreira

Data: 13/03/2023

Setor: CER IV

Elogio: “Todos nos tratam com muita educação e respeito”.

Usuário: Rafael Antoni Negrão Almeida

Data: 16/03/2023

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de registrar meu elogio ao psicólogo Luiz Gonzaga Neto e o psicopedagogo Robson também faz a diferença no tratamento do meu filho do CER IV estou satisfeito com tudo meu filho está desenvolvendo. Grato também ao professor de música André Geziel incrível”.

Usuário: Rafael Antoni Negrão Almeida

Data: 16/03/2023

Setor: CER IV

Elogio: “As pessoas daqui são bem gentis e educadas”.

Usuário: Cidia Gomes Teixeira

Data: 20/03/2023

Setor: CER IV

Elogio: “Deveria ter mais lugares assim em todo o Brasil. É um lugar acolhedor, e as pessoas que trabalham aqui são muito gentis”.

Usuário: Maria Madalena S. Costa

Data: 20/03/23

Setor: CER IV

Elogio: “Os colaboradores do CIIR, em especial as recepcionistas do CER IV, são excelentes. Eles sempre nos atendem com excelência e atenção”.

Usuário: João Lucas da Silva Carvalho

Data: 21/03/23

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de registrar meu elogio ao profissional Reinaldo educador físico pois ele tem amor e cuidado centrado na pessoa isso é muito bom e agradeço, elogio também ao trabalho do Robson da psicopedagogia que trata com carinho e profissionalismo, e também a Ana Paula psicóloga por ter esse tratamento diferenciado com meu filho e também a Juliete por ser essa terapeuta ocupacional incrível”.

Usuário: José Valentim Pereira de Carvalho

Data: 21/03/23

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de registrar meus sinceros agradecimentos pelos cuidados e amor que esses profissionais que têm cuidado do filho, são eles: Juliete (Terapeuta ocupacional), Reinaldo (Educador Físico), Robson psicopedagogia e Ana Paula”.

Usuário: Miguel Pinho

Data: 21/03/23

Setor: CER IV

Elogio: “A recepção é boa, o espaço é bem inclusivo”.

Usuário: Sophia Moreira Melo

Data: 27/03/23

Setor: CER IV

Elogio: “Excelente o atendimento aqui, e é muito bonito o ambiente, também há agilidade e organização aqui no CIIR”.

Usuário: Flávia Alessandra Rezende

Data: 27/03/23

Setor: CER IV

Elogio: “Acho esse lugar perfeito nunca pensei que encontraria assim, e fosse tão bem cuidada e atendida em uma órgão do SUS”.

Usuário: Antônia da Silva

Data: 30/03/2023

Setor: CER IV

Elogio: “A Fisio Aline da minha filha, gostei muito dela”.

Usuário: Karolina Melo Feitosa

Data: 30/03/2023

Setor: CER IV

Elogio: “Sou super bem atendida, toda equipe, fico confortável com os médicos, recepcionistas todos educados”.

Usuário: Karolina Melo Feitosa

Data: 30/03/2023

Setor: CER IV

Elogio: “Sou super bem atendida, toda equipe, fico confortável com os médicos, recepcionistas todos educados”.

Usuário: Patrícia Sousa

Data: 30/03/2023

Setor: CER IV

Elogio: “O atendimento nesse setor é excelente”.

Usuário: Matheus José Monteiro

Data: 30/03/2023

Setor: CER IV

Elogio: “Não me recordo de ter vivido momentos ruins aqui no CIIR. Todos até agora têm sido maravilhosos”.

Usuário: Flávia Andressa Rezende

Data: 30/03/2023

Setor: CER IV

Elogio: “Está tudo perfeito, nunca pensei que fosse assim aqui dentro. Estão todos de parabéns”.

ELOGIOS OFICINA ORTOPEDICA

Usuário: Maria de Fátima Ferreira

Data: 10/03/23

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Fui muito bem recebida por todos aqui no centro, todos são bem-educados.”

Usuário: José Maria Franco Lobato

Data: 17/03/23

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Eu me sinto em casa aqui, não sinto indiferença dos colaboradores comigo por ter deficiência. Todos nos tratam com igualdade, é como se a gente nem tivesse deficiência”.

Usuário: Nilton Braz

Data: 17/03/23

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “O CIIR é maravilhoso, tudo bem-organizado, muito bonito e as pessoas são bem-educadas e atenciosas”.

ELOGIOS NATEA

Usuário: José Bento Pietro

Data: 02/03/2023

Setor: NATEA

Elogio: “Gostaria que tivesse um balde ou um local pra armazenar guarda-chuvas molhados”.

Usuário: João Victor Paiva Araújo Cunha

Data: 27/03/2023

Setor: NATEA

Elogio: “Gostaria de elogiar a maravilhosa evolução do meu filho na integração sensorial do Natea e no próprio aba que está tendo um bom empenho nas terapias”.

Usuário: Isabel Oliveira

Data: 27/03/2023

Setor: NATEA

Elogio: “Gostaria de agradecer e parabenizar a equipe do SAU, pelo acolhimento e gentileza em meio a problemas que tive na instituição”.

Usuário: Henri Gabriel Costa Dias

Data: 27/03/2023

Setor: NATEA

Elogio: “Gostaria de elogiar as meninas da Biblioteca são muito educados e atenciosas, a massoterapeuta a edy é maravilhosa muito bom seus atendimentos”.

Usuário: Guilherme Moraes de Figueredo

Data: 27/03/2023

Setor: NATEA

Elogio: “Gostaria de agradecer as meninas da Biblioteca a Thais e Denise São excelentes com as oficinas de artesanato com madamê”.

Usuário: Socorro Baia

Data: 28/03/2023

Setor: NATEA

Elogio: “A Recepcionista Priscila é uma pessoa extremamente eficiente e muito educada”.

REGISTRO DE ATENDIMENTO SUGESTÕES JANEIRO/2023

SUGESTÃO AMBULATÓRIO

Usuário: Alicia de Lima

Data: 04/01/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “A maioria das pessoas que frequentam o CIIR, são carentes e não tem condições de pagar um lanche nessa lanchonete aqui. Entendo que as coisas estão caras, mas aqui é comparado aos preços do aeroporto, um absurdo. E necessário adaptarem os preços, reduzirem o tamanho dos salgados ou fazer pratos mais baratos, os preços estão muito altos”.

Usuário: Luís Miguel

Data: 05/01/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Cadeiras mais macias para a espera”.

Usuário: Christopher Rafael

Data: 09/01/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Mais colaboradores para o agendamento”.

Usuário: Mikael Yasnan de Lima

Data: 10/01/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Precisam melhorar os meios de comunicação”.

Usuário: Bruno C. Ribeiro de Sousa

Data: 13/01/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “No protocolo de orientação dado ao paciente de sedação de Bera, inserir limpar ouvido, lavar ou passar antes com otorrino. Não realizei o exame por causa de cera no ouvido, esperei um ano e agora mais um ano e três meses para poder fazer. Então peço que seja feita a orientação correta”.

Usuário: Kaylla Sofia

Data: 16/01/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Colocar mais atendentes na Central”.

Usuário: Ravi Pereira

Data: 16/01/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Colocar mais atendentes no agendamento para agilizar o atendimento.”

Usuário: Davi Willian dos Santos

Data: 17/01/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Mais especialidades na telemedicina”.

Usuário: Renato Leonel

Data: 18/01/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Colocar um portão para proteção na escada do NATEA, para proteção daquelas crianças que saem correndo”.

Usuário: Edson da Silva Reis

Data: 23/01/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Colocar cadeiras adequadas para usuários que tenham outros tipos de deficiência e não conseguem usar as cadeiras que tem no CIIR”.

Usuário: Tacila Janaína Oliveira

Data: 23/01/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Que os banheiros possam ser higienizados com mais frequência”.

Usuário: Mário Marques Góes Valente

Data: 23/01/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Poderia ter um desembarque para os blocos com teto ou cobertura pois é difícilmente tirar cadeirantes do carro com chuva”.

Usuário: Creusa Maria de Oliveira Gomes

Data: 23/01/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “No caso de cirurgia para a visão, o próprio médico do CIIR encaminhar para o local onde será realizado”.

Usuário: Josué Moura da Silva

Data: 25/01/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Lá na portaria poderia ter uma estrutura mais acolhedora um lugar para ficarmos e um banheiro maior”.

Usuário: Kaio Lucas Barbosa Oliveira

Data: 26/01/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Quero sugerir que fique cadeiras de rodas na portaria disponível para que a gente não tenha dificuldade logo cedo para entrar”.

SUGESTÕES DO SADT

Usuário: Dayse Pereira

Data: 26/01/2023

Setor: SADT

Sugestão: “Ampliar a recepção de espera do SADT, é muito pequeno o espaço, está sempre lotado e percebo que sempre tem muitos cadeirantes e eles acaba, tendo dificuldades em se locomover por lá ou até mesmo aguardar, pois não há muito espaços”.

SUGESTÕES DO CER IV

Usuário: Jean Luís Gordim de Abrantes Nascimento

Data: 02/01/23

Setor: CER IV

Sugestão: “Gostaria que tivesse mais sofá e poltronas para ficar mais com conforto”.

Usuário: João Vitor Nascimento

Data: 03/01/23

Setor: CER IV

Sugestão: “Peço que aumentem a limpeza nas mesas da orla”.

Usuário: Felipe Gabriel Siqueira

Data: 04/01/23

Setor: CER IV

Sugestão: “Que coloquem mais cadeiras aqui no CER VI, que possam fazer algo para amenizar esse calor daqui e os meios de comunicação estão precisando ser revisado”.

Usuário: Vitor Nascimento da Silva

Data: 16/01/23

Setor: CER IV

Sugestão: “Gostaria que tivesse no CIIR um posto de vacinação”.

Usuário: Emanuel Cardoso da Silva

Data: 16/01/23

Setor: CER IV

Sugestão: “Precisam ter hora para limpar a sala de convivência pois as vezes pedem pra gente sair”.

Usuário: Jorge Arthur Albuquerque Bentes

Data: 16/01/23

Setor: CER IV

Sugestão: “Poderia ter umas coberturas nos estacionamentos pois é muito quente”.

Usuário: Emanuel Cardoso Da Silva

Data: 17/01/23

Setor: CER IV

Sugestão: “Essa entrega das hortaliças deve ser entregue em dois dias alternados para que mais pessoas possam receber”.

Usuário: Emanuel Cardoso Da Silva

Data: 17/01/23

Setor: CER IV

Sugestão: “Que melhore os preços da lanchonete, ficando mais baixo e acessível, o algumas pessoas não tem condição”.

Usuário: Alexandra Nobre

Data: 18/01/23

Setor: CER IV

Sugestão: “Seria muito útil se tivesse um lugar para que a gente pudesse descansar. Viemos de tão longe”.

Usuário: Daniel Melo

Data: 23/01/23

Setor: CER IV

Sugestão: “As cadeiras de rodas ainda estão precisando de reparo”.

Usuário: Reginaldo Souza Nascimento

Data: 30/01/23

Setor: CER IV

Sugestão: “Caixa eletrônico e o Navega Pará seriam essenciais aqui no CIIR”.

SUGESTÕES DA OFICINA ORTOPEDICA

Usuário: Bento Rafael evangelista Fonseca

Data: 12/01/2023

Setor: Oficina Ortopédica

Sugestão: “Gostaria de pedir a possibilidade de mais dias de férias”.

Usuário: Camila da Cruz Santos

Data: 20/01/2023

Setor: Oficina Ortopédica

Sugestão: “Que o serviço de órtese e prótese também funcione para casos emergenciais, de quando a cadeira de roda quebra”.

SUGESTÃO NATEA

Usuário: Bento Rafael evangelista Fonseca

Data: 12/01/23

Setor: NATEA

Sugestão: “Gostaria de pedir a possibilidade de mais dias de férias”.

Usuário: Ana Clara do Espírito Santo

Data: 12/01/23

Setor: NATEA

Sugestão: “Peço que façam uma manutenção ou revisão na biblioteca”.

Usuário: Guilherme Santana Rodrigues Monteiro

Data: 12/01/23

Setor: NATEA

Sugestão: “Que as reuniões de gestão compartilhada sejam mais cedo para dar tempo de todos participarem”.

Usuário: Sophie Lazulli de Assis Paes Barreto

Data: 30/01/2023

Setor: NATEA

Sugestão: “Seria interessante ter um ponto de internet na portaria pois as vezes é necessário, pois tem usuários que tem dificuldade de pedir transporte.

Usuário: Adriana Gisele Pardal Silva da Cunha

Data: 30/01/2023

Setor: NATEA

Sugestão: “Gostaria que as senhas de agendamento fossem nos blocos e o monitor também”.

REGISTRO DE ATENDIMENTO SUGESTÕES FEVEREIRO/2023

SUGESTÃO AMBULATÓRIO

Usuário: Katia Gonçalves Lima

Data: 01/02/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Que além de carimbar a ficha de consulta ao ser agendado que além de colocar o carimbo, explique o por que chegar com uma hora de antecedência”.

Usuário: Alba Lee Henrique Vieira de Oliveira

Data: 01/02/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “A lanchonete licitada permanente no mesmo estar inacessível financeiramente ao público frequentador do ambiente”.

Usuário: Emanuely Vitoria Cabral Flavio

Data: 01/02/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Melhorar a agenda de consulta.”

Usuário: Jane do Socorro

Data: 02/02/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Que o pessoal do Arte e Cultura volte a ser mais presente nas recepções.”

Usuário: Mateus dos Santos

Data: 02/02/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Deveria ter um espaço mais acolhedor ali na portaria para a gente que vem do interior. Principalmente para quem está condicionado a uma cadeira de rodas. A gente fica esperando até o segundo horário para entrar e não temos um suporte. O banheiro não é adequado nem a estrutura. Viemos de tão longe”.

Usuário: Luana Bezerra de Menezes

Data: 03/02/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “O CIIR precisa de um CALLCENTER”.

Usuário: Wallace Saymon

Data: 08/02/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Um guarda volume no centro”.

Usuário: José Bento Pietro

Data: 08/02/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “TVs em todas as recepções com o painel das senhas do agendamento, assim evitaria aglomeração e facilitaria para os acompanhantes que as vezes estão em outras recepções aguardando algum atendimento”.

Usuário: Francisca Iara de Oliveira

Data: 15/02/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Intercalar os atendimentos de prioridade e não prioridades, a cada 5 ou 10 prioridades, intercalar com as não”.

Usuário: Neto Melo

Data: 17/02/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Colocar mais pessoas para agendar, porque a quantidade de gente que tem para marcar, os colaboradores não dão conta e acaba sobrecarregando. Colocar mais guichê com mais colabores.”

Usuário: Neto Melo

Data: 20/02/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Fazer manutenção nas cadeiras de rodas, por que estão muito precárias.”

Usuário: Miguel Xavier Carneiro

Data: 22/02/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Que seja modificada a maca que é usada na sala de curativo, pois quem é cadeirante e tem escara sente muito desconto na maca dura e gelada”.

Usuário: Maria Antônia

Data: 22/02/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Melhorar a falta de água no CIIR”.

SUGESTÕES DO SADT

Usuário: José Bento Pietro Pardavil

Data: 14/02/2023

Setor: SADT

Sugestão: “Que o exame de Raio X abdômen total, para as crianças e idosos seja cedo, devido o tempo de espera em Jejum. E muito difícil uma criança esperar com fome”.

Usuário: Maria Laura

Data: 09/02/2023

Setor: SADT

Sugestão: “Que colocassem mais médicos para atender no centro, assim, evitaria toda essa espera para as marcações”.

Usuário: Ester Monteiro

Data: 14/02/2023

Setor: SADT

Sugestão: “O médico poderia agendar nosso retorno ou pelo menos deixar reservado as vagas pra gente”.

Usuário: Núbia Pinto

Data: 15/02/2023

Setor: SADT

Sugestão: “Mais médicos para realizar o exame de ultrassom, muita gente para apenas um”.

Usuário: Maria do Perpétuo

Data: 15/02/2023

Setor: SADT

Sugestão: “Mais médicos para realizar o exame de ultrassom”.

Usuário: Luís Fernando Ferreira

Data: 15/02/2023

Setor: SADT

Sugestão: “Quando for exame de ultrassom, ter pelo menos duas salas e dois médicos atendendo”.

SUGESTÕES DO CER IV

Usuário: Nicolas Duarte

Data: 14/01/23

Setor: CER IV

Sugestão: “Peço que avaliem a possibilidade de adaptarem um suporte para bolsas nos banheiros e vestiários femininos”.

Usuário: Paulo Vitor Carvalho dos Santos

Data: 16/01/23

Setor: CER IV

Sugestão: “Acho que deveriam ver uma forma melhorada de organizar essa troca de aplicativos”.

SUGESTÕES DA OFICINA ORTOPEDICA

Usuário: Marta Leandra

Data: 06/02/2023

Setor: Oficina Ortopédica

Sugestão: “Melhorar os valores da lanchonete estão com os valores altíssimos para o público que o CIIR atende. A gestão do CIIR precisa conversar com a responsável da lanchonete”.

SUGESTÃO NATEA

Usuário: Luciana Martins

Data: 02/02/2023

Setor: NATEA

Sugestão: “Precisamos de psicólogos no NATEA para nossos filhos, eles precisam ser orientados e ter acompanhamento com esses profissionais.”

Usuário: Nicolas Duarte

Data: 14/02/23

Setor: NATEA

Sugestão: “Peço que avaliem a possibilidade de adaptarem um suporte para bolsas nos banheiros e vestiários femininos”.

Usuário: Luciana Martins

Data: 14/02/23

Setor: NATEA

Sugestão: “Precisamos de psicólogos no NATEA para nossos filhos, eles precisam ser orientados e ter acompanhamento com esses profissionais”.

Usuário: Socorro Queiroz

Data: 16/02/23

Setor: NATEA

Sugestão: “Uma TV para a recepção da espera do NATEA para os pais e avôs.”

Usuário: Miguel Gouvea Martins

Data: 16/02/23

Setor: NATEA

Sugestão: “Uma TV para a recepção da espera do NATEA para os pais e avôs.”

Usuário: Matheus Lima

Data: 20/02/2023

Setor: NATEA

Sugestão: “Precisamos de alguém que resolva as coisas pra nós imediato pois tem situações que a gente corre para um lado e outro perde tempo.”

Usuário: Rita Beatriz Soares

Data: 20/02/2023

Setor: NATEA

Sugestão: “Que tenha terapia de psicologia para as mães.”

Usuário: Calebe

Data: 20/02/2023

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro que as reuniões de gestão compartilhada, sejam feitas pelo período da manhã no meio da semana”.

Usuário: Regina Célia Barreto Duarte

Data: 22/02/2023

Setor: NATEA

Sugestão: “Gostaria que tivesse nos banheiros uns ganchos ou pêndulo para colocar bolsas e outras coisas”.

Usuário: Raqueline Farias

Data: 27/02/2023

Setor: NATEA

Sugestão: “Gostaria de disponibilidade de mais psiquiatras”.

REGISTRO DE ATENDIMENTO SUGESTÕES MARÇO/2023

SUGESTÃO AMBULATÓRIO

Usuário: Elineuza Lopes

Data: 02/03/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “As pessoas que moram no interior deveriam ser atendidas como prioridade, pois dependemos de TFD e muitas das vezes eles não esperam a gente”.

Usuário: Jocirene da Silva

Data: 09/03/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Colocar mais guichê para o tanto de gente que é atendida no centro, por que é o Pará todo.”

Usuário: José Maia

Data: 15/03/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Essas cadeiras são muito desconfortáveis, elas são escorregadias e geladas, principalmente para idosos. Poderiam fazer uma revisão nessas cadeiras ou pensar até mesmo em trocar”.

SUGESTÕES DO SADT

Usuário: Samuel da Silva Sousa

Data: 13/03/23

Setor: SADT

Sugestão: “Colocar mais atendentes no telefone, não tenho condições financeiras de estar no CIIR direto, e nem de vim presencial marcar, precisa melhorar a comunicação”.

Usuário: Francibela da Silva

Data: 27/03/23

Setor: SADT

Sugestão: “Mais recepcionistas”.

SUGESTÕES DO CEO II

Usuário: Danilo Palmeira dos Santos

Data: 02/03/23

Setor: CEO II

Sugestão: “Gostaria de sugerir que a lanchonete abra mais cedo, porque a gente chega muito cedo e muitas das vezes não trazemos nada para comer”.

SUGESTÕES DO CER IV

Usuário: Daniel da Silva Melo

Data: 16/03/2023

Setor: CER IV

Sugestão: “Deveria ter agendamento aqui na reabilitação para desafogar no bloco B”.

Usuário: Gabriel Jesus Lima de Oliveira

Data: 20/03/23

Setor: CER IV

Sugestão: “Gostaria de pedir a disponibilidade de um Wi-fi/ caixa eletrônico e uma lanchonete com preços mais acessíveis e horários também”.

Usuário: Gabriel Jesus Lima

Data: 23/03/23

Setor: CER IV

Sugestão: “Que fosse revisto a questão das mães que ficam na portaria desde cedo necessitando dar comida Para as crianças e não tem onde ser feito nada lá na portaria por não ter preparo de espaço”.

Usuário: Cesar Brasil de Melo Tavares

Data: 23/03/23

Setor: CER IV

Sugestão: “Que o espaço tenha alguns ventiladores no teto pois fica muito quente e ruim para gente ficar nesse calor”.

Usuário: Paulo André Paixão Costa

Data: 23/03/23

Setor: CER IV

Sugestão: “Gostaria de falar a respeito da sala de convivência pois não está sendo higienizada devidamente, precisa ser verificada a limpeza”.

SUGESTÃO NATEA

Usuário: Ivo Antônio Sarmiento Crispim

Data: 02/03/2023

Setor: NATEA

Sugestão: “Que as fonoaudiólogas possam propor treinamento de PRACCIA e PATCH”.

Usuário: Samilly Tabita Rodrigues da Silva

Data: 02/03/2023

Setor: NATEA

Sugestão: “Que haja rodas de conversa com psicólogos para os pais. Nós precisamos de orientações desses profissionais”.

Usuário: Cleide Nunes dos Santos

Data: 03/03/2023

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro que tivesse plaquinha explicativa nos banheiros, por que o vestiário as vezes confunde.”

Usuário: Nicolas Barreto Duarte

Data: 07/03/2023

Setor: NATEA

Sugestão: “Adaptações de cabides ou suportes para bolsas no banheiros”.

Usuário: Nicolas Barreto Duarte

Data: 15/03/2023

Setor: NATEA

Sugestão: “Que tenha suportes nos banheiros do Natea para colocar bolsas”.

Usuário: Bernardo Gabriel de Alencar Salustiano

Data: 15/03/2023

Setor: NATEA

Sugestão: “Disponibilizar mais guarda-chuvas aqui e que fossem anexos Pará cobertura aqui pois nos períodos de chuva fica muito ruim para atravessar”.

Usuário: Barbara Silva de Assis

Data: 27/03/2023

Setor: NATEA

Sugestão: “As devolutivas do NATEA deveriam ser em uma sala mais privada pra conseguirmos ter esse melhor atendimento e saber o que precisa ser trabalhado”.

Usuário: Heitor Leônidas de Oliveira

Data: 29/03/2023

Setor: NATEA

Sugestão: “Seria viável se os avisos das faltas dos terapeutas fossem feitos com antecedência. A gente só é avisado dessas faltas quando chega aqui. Isso gera estresse, tanto para os usuários quanto para nós que teremos que lidar com a desorganização dos nossos filhos”.

Tuane Rodrigues Paes
Supervisora de S.A.U
CIIR/INDSH

INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO – INDSH
CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO - CIIR
CONTRATO DE GESTÃO Nº 002/SESPA/2017
PROCESSO Nº 2017/455995 e 2017/501310

RELATÓRIO TRIMESTRAL - C.I.I.R -

COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO
HOSPITALAR – CCIH

REFERÊNCIA: 1º TRIMESTRE/2023

Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação - CIIR
Comissão de Controle de Infecção Hospitalar - CCIH

RELATÓRIO MENSAL
COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR

Referência: janeiro/ fevereiro/ março

Belém – Pará
2023

COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR – CCIH MEMBROS EXECUTORES

1. Brenna Pereira dos Santos – Enfermeira do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar -
Presidente
2. Fabrícia Dias Maciel -Diretora Técnica Médica – Vice Presidente
3. Karine Ximendes – Enfermeira – 1º Secretário.

MEMBROS CONSULTORES

- Rejane Xavier Soares Gomes – Diretora Executiva – Membro
- Maria do Carmo da Silva Freitas – Diretora Assistencial – Membro
- Claudete Ferreira Quintino – Gerente Adm. Financeiro – Membro
- Ruth Pantoja – Supervisora CEO II – Membro
- Fabrizio Barros – Supervisor do SHL – Membro
- Alberto Gatasse Kalume Junior – Supervisor de Manutenção - Membro
- Priscila Nascimento – Coord Assistencial – Membro
- José Leandro Pereira Cruz – Técnico de Enfermagem – Membro
- Milton Silva Marques – Farmacêutico Clínico – Membro
- Leonardo Sousa – Supervisor do NATEA - Membro

	SUMÁRIO	Pág.
1	INTRODUÇÃO	04
2	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS COM DETALHAMENTO	04
2.1	Vigilância Epidemiológica	04
2.1.1	Vigilância Epidemiológica: Busca Ativa e Passiva	04
2.1.2	Busca de Egressos Cirúrgicos	05
2.1.3	Doenças de Notificação Compulsórias	05
2.1.4	Caso Notificado e Confirmado de Agravos à Saúde.	05
2.1.5	Acidentes de Trabalho com Material Biológico	05
3	ANÁLISE DOS INDICADORES E RESULTADOS	06
3.1	Busca Ativa de Infecção de Sítio Cirúrgico (ISC)	06
5	EDUCAÇÃO CONTINUADA E TREINAMENTOS REALIZADOS	09
6	REUNIÕES REALIZADAS	10
7	PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS	10
8	CONSIDERAÇÕES FINAIS	10
9	REFERÊNCIAS	10

1. INTRODUÇÃO

A Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) do Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação, apresenta o relatório trimestral das atividades realizadas no período de janeiro a março de 2023. Segundo a Portaria nº 2616, de 12 de maio de 1998, compete a CCIH planejar, executar e avaliar o programa de controle de Infecção Relacionadas à Assistência em Saúde (IRAS), manter vigilância epidemiológica das IRAS, implementar medidas de controle, estipular e supervisionar medidas de prevenção, realizar educação continuada, elaborar e divulgar relatórios. As atividades da CCIH contam com o cumprimento dos cronogramas pré-estabelecidos e execução do PCIRAS/2023.

2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS COM DETALHAMENTO

2.1 VIGILÂNCIA EPIDEMIOLÓGICA

2.1.1 Vigilância epidemiológica: busca ativa e passiva

Vigilância epidemiológica é um dos pontos centrais de atuação da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH). Por meio da vigilância epidemiológica, é possível: Obter taxas que permitem conhecer a realidade epidemiológica e a determinação de parâmetros aceitáveis, identificar surtos antes de uma propagação mais prejudicial, avaliar a eficácia e a efetividade das medidas de prevenção aplicadas, determinar áreas, situações e serviços que merecem atuação especial da CCIH, avaliar fatores que possam estar associados ao aumento ou diminuição da ocorrência do evento estudado e divulgação de informações pertinentes.

O SCIH do CIIR utiliza como instrumento de vigilância epidemiológica a busca mista composta por busca ativa e passiva. A busca Passiva é a modalidade de vigilância epidemiológica, em que as informações referentes às suspeitas de IRAS são trazidas até o Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH) por meio de relatos dos profissionais que prestam assistência ao usuário.

Realiza-se a busca ativa baseado nas recomendações da ANVISA, 2004: busca ativa por setores e por objetivos. A Busca ativa por setores é realizada diariamente nos setores assistenciais. (Ambulatório, SADT, CEO, CER IV, NATEA, Oficina Ortopédica e Serviço Social) A busca ativa por objetivos têm frequência sistematizada, visando abordar situações de risco específicas, independentemente do serviço ou especialidade nos quais transcorre vigilância das infecções de: Sítio Cirúrgico, interação com a equipe, fômites).

No período analisado o SCIH foi acionado para avaliação de 10 casos suspeitos de escabiose e 2 casos de conjuntivite de usuários em atendimento no CIIR, nos episódios de escabiose realizou-se o fluxo conforme o protocolo clínico de manejo de escabiose, o qual o usuário é avaliado pelo SCIH, promovendo a investigação do início dos sinais e sintomas manifestados pelo usuário, encaminhamento do usuário para atendimento com o clínico geral, visando definição do diagnóstico e realização de prescrição medicamentosa se necessário. O Usuário recebe as orientações de cuidados em domicílio necessários para todos contactantes.

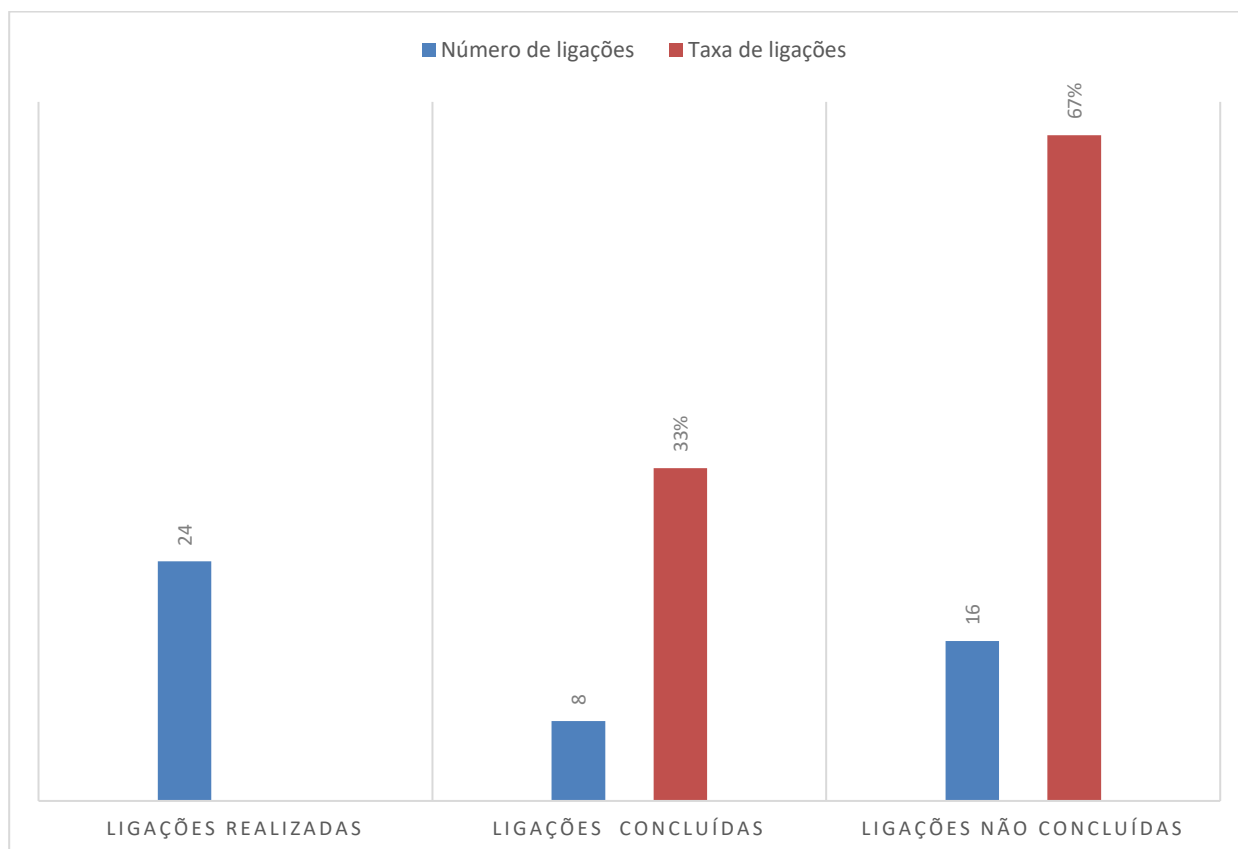
2.1.2 Busca de egressos cirúrgicos

A busca de egressos cirúrgicos é realizada por meio de dois instrumentos: passivamente por meio de notificações de casos suspeitos de ISC no ambulatório médico de usuários em pós operatório de cirurgia ortopédica (realizada em outra unidade), e ativamente por meio do instrumento de busca fonada, contato telefônico com o usuário após cirurgia odontológica, aplicando entrevista norteada por critérios de sinais e sintomas de ISC para rastreio de casos suspeitos.

Realizou-se a tentativa de contato por telefone (busca fonada) com todos os usuários submetidos a cirurgias odontológicas com 48h após a realização do procedimento. As cirurgias que forem realizadas no fim do mês, serão contabilizados em relatório do mês posterior.

No trimestre analisado, totalizou-se 24 ligações, das ligações realizadas 16 (67%) não atenderam as ligações ou tiveram problemas relacionados ao telefone (fora de área, número inexistente, outros), porém 08 (33%) foram contatados onde nenhum dos casos apresentava sinais de ISC em cirurgias odontológicas.

Gráfico 01: Busca fonada aos usuários pós procedimento cirúrgico odontológico.



Fonte: Serviço de Controle de Infecção Hospitalar

2.1.3 Doenças de notificação compulsórias

Foi comunicado à Divisão de Vigilância Sanitária Municipal a ocorrência de 00 (zero) casos confirmados da lista de agravos listados na Portaria 205 de fevereiro/2016 do Ministério da Saúde.

2.1.4 Caso notificado e confirmado de agravos à saúde.

Os casos de notificação compulsória notificados no trimestre foi 00 (zero) casos de doenças, e 00 (zero) casos de acidente com material biológico.

2.1.5 Acidente com material biológico

A resolução - ANVISA/DC Nº48 referência a importância de atuação da CCIH no apoio ao funcionário acidentado com material biológico. Foi notificado 00 (zero) caso de acidente com material biológico. A atuação do SCIH em parceria com o SESMT em treinamentos para a saúde do trabalhador, e o monitoramento da adesão às precauções contribui para a diminuição de incidência de casos de acidentes com material biológico.

2.1.6 Coleta de amostra da água – Piscina (Grande/Pequena)

No trimestre analisado a realização das coleta de amostra da água ocorreram nos respectivos dias:

MÊS	DATA	PONTOS COLETADOS
Janeiro	19/01/2023	01 amostra na piscina pequena 02 amostras na piscina grande
Fevereiro	24/02/2023	01 amostra na piscina pequena 01 amostra na piscina grande
Março	15/03/2023	01 amostra na piscina pequena 01 amostra na piscina grande

Os laudos apresentados pela empresa que realiza a análise da amostra demonstram que não houve alterações nos parâmetros analisados, tendo como resultado satisfatório diante dos valores de referência exigidos através da ABNT NBR 10818 de 11 de janeiro de 2016.

3 ANÁLISE DOS INDICADORES E RESULTADOS

3.1 Busca ativa de Infecção de Sítio Cirúrgico (ISC)

Tabela 01: Cirurgias realizadas e Infecção de Sítio Cirúrgico em cirurgias limpas.

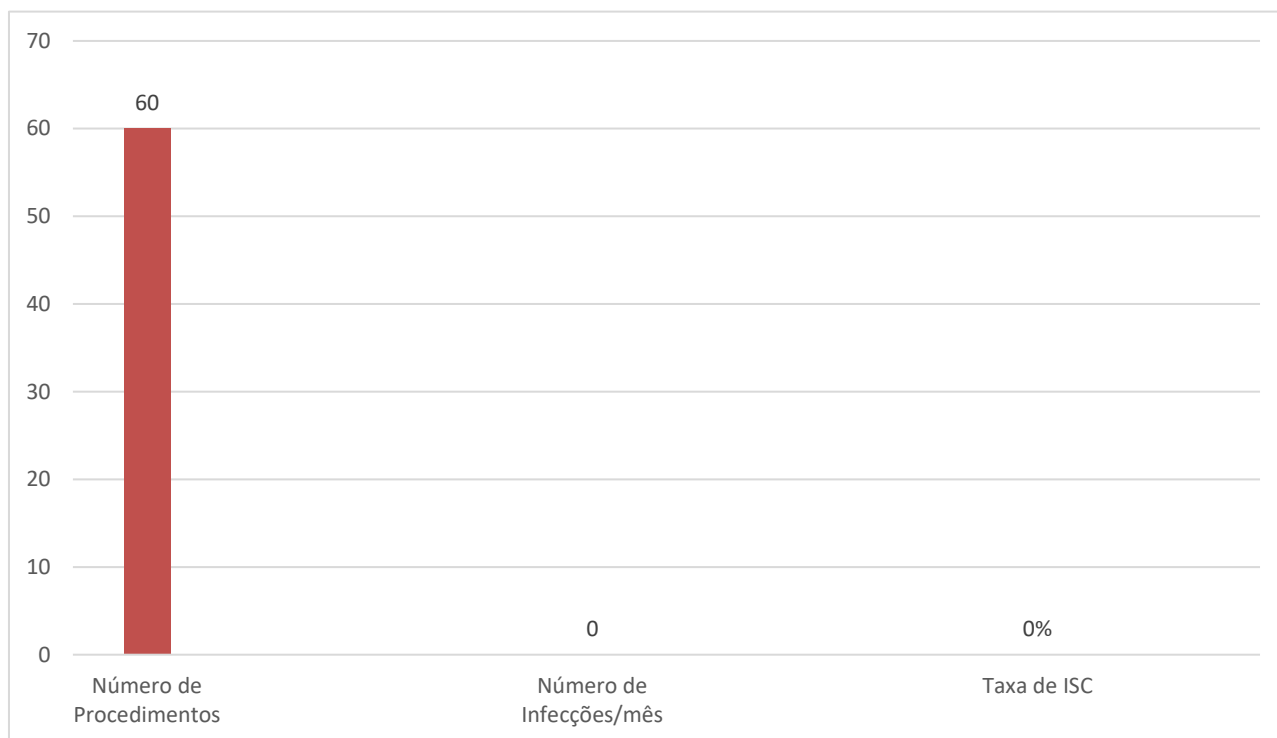
Meses	Número de Cirurgias	Número de Infecção de Sítio Cirúrgico em cirurgias limpas
Janeiro	15	00
Fevereiro	14	00
Março	31	00

Fonte: Serviço de Controle de Infecção Hospitalar

No período de janeiro à março foram realizadas 60 cirurgias odontológicas. Todos os usuários submetidos a procedimentos cirúrgicos estiveram sob vigilância epidemiológica.

O gráfico 03 apresenta a taxa de Infecções Infecção em Sítio Cirúrgico (ISC) em cirurgias odontológicas, que foi de 0,0%.

Gráfico 02: Taxa de Infecção em cirurgias odontológicas.



Fonte: Serviço de Controle de Infecção Hospitalar

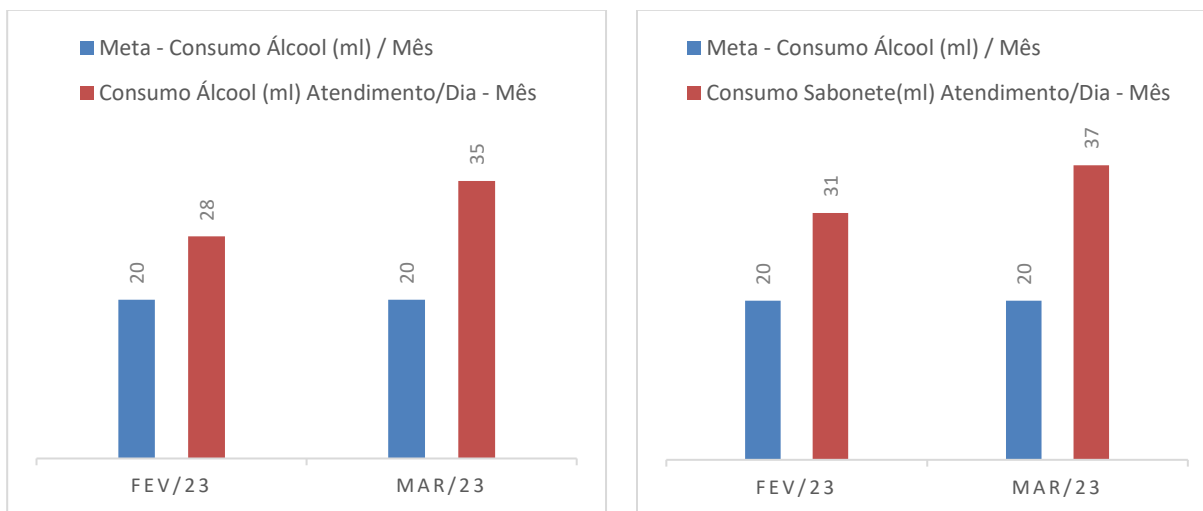
A infecção relacionada à assistência à saúde é objeto de grande preocupação dos serviços de saúde médicos e odontológicos, públicos e privados, sendo que a infecção da ferida cirúrgica está diretamente relacionada aos procedimentos cirúrgicos. As infecções pós-operatórias podem ocorrer até 30 dias após o ato cirúrgico, afetando a incisão ou os tecidos em profundidade da área operada e estão relacionadas a fatores de risco, como aqueles relacionados ao paciente, ao procedimento e ao ambiente hospitalar ou ambulatorial.

Em decorrência das características microbiológicas do ambiente da cavidade oral, do equipamento envolvido nos procedimentos odontológicos e da natureza do tratamento, a ocorrência de transmissão de doenças infecciosas é possível antes, durante e após o atendimento odontológico.

O diagnóstico de infecção na cavidade oral, segundo a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) está relacionado em pelo menos um dos seguintes casos: 1) drenagem purulenta da incisão profunda, mas não originada de órgão/ espaço; 2) deiscência espontânea profunda ou incisão aberta pelo cirurgião; 3) abscesso ou outra evidência de infecção envolvendo tecidos profundos durante exame direto ou reoperação, ou por exame radiológico ou histopatológico; 4) diagnóstico de infecção incisional profunda feito pelo cirurgião ou clínico que acompanha o paciente.

No trimestre analisado, não houve caso de ISC em cirurgia odontológica, ressalta-se que realizamos vigilância ativa e passiva por 48h após o procedimento cirúrgico, os casos identificados no período são acrescentados ao relatório e indicadores do mês correspondente.

Gráfico 03 – Consumo de Álcool e Sabonetes nas áreas assistenciais.



Fonte: Serviço de Controle de Infecção Hospitalar

Segundo a Anvisa (2013), os seguintes indicadores de desempenho devem ser utilizados pela Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) para a mensuração da melhoria da adesão às práticas de higiene das mãos. Em adaptação ao perfil de serviço ofertado no CIIR, adaptamos a realização do monitoramento deste indicador utilizando os atendimentos-dia como referência. Indicadores obrigatórios:

a) Consumo de preparação alcoólica para as mãos: monitoramento do volume de preparação alcoólica para as mãos utilizado para cada 1.000 atendimentos-dia.

b) Consumo de sabonete monitoramento do volume de sabonete líquido associado ou não a antisséptico utilizado para cada 1.000 atendimentos-dia.

Para mensuração do consumo mensal, utilizamos os dados abaixo para monitoramento do volume consumido de preparação alcoólica para higienização das mãos:

Fórmula:

Volume total (em ml) de preparação alcoólica consumidas para higienização das mãos por mês

Média de atendimentos-dia nos setores assistenciais

Definição: Volume de preparação alcoólica para as mãos, utilizado para cada 1.000 atendimentos-dia.

Numerador: Volume total solução alcoólica consumidas para higienização das mãos no mês.

Denominador: Total atendimentos-dia no período.

Não considerar: Soluções alcoólicas dispensadas para higienização de superfícies.

Ressalto que os gráficos apresentados demonstram índice de consumo de álcool e sabonete referente aos meses de fevereiro e março. Não havendo a demonstração do mês de janeiro por motivos de reestruturação dos dados para a apresentação por meio de gráficos, desta forma, não havendo possibilidade de coleta de dados suficientes para a realização de análise e monitoramento. Desta forma, a partir de então, os dados serão apresentados conforme ilustrado acima.

Observa-se então nos gráficos acima, a taxa de utilização solução alcoólica a 70% e sabonete nas áreas assistenciais obtendo índice de limite mínimo de 20ml, conforme a recomendação mínima da OMS: 20mL/atendimentos-dia. Os dados apresentados no gráfico 03 são referentes ao valor de 24.800ml de consumo total de álcool utilizado no mês de fevereiro, totalizando 28ml considerando o número de 891 atendimento-dia no referido mês. Já no mês de março, o valor total de consumo de álcool foi de 35.200ml, totalizando 35ml considerando o número de 1.017 atendimentos-dia realizados no mês de março. Resultados estes que expressam o índice acima da meta de 20ml/atendimento-dia.

Os dados apresentados no gráfico 04, são referentes ao consumo de sabonete no mês de fevereiro conforme a utilização de 27.200ml de consumo total no mês, considerando o valor de 891 atendimento-dia, tendo como resultado o consumo final de sabonete de 31ml. No mês de março, obtivemos o consumo total de utilização de sabonete de 37.600ml, considerando o número de 1.017 atendimentos-dia realizados no referido mês, obtendo o consumo de sabonete no mês de março de 37ml. Resultados estes que expressam o índice acima da meta de 20ml/atendimento-dia.

Nossa proposta é estimular, entre os colaboradores, a prática de higienização das mãos como medida preventiva de infecções relacionadas a assistência à saúde, garantindo a segurança do paciente, dos profissionais de saúde e todos aqueles envolvidos nos cuidados aos usuários.

Tabela 02: Total de atendimentos do setor assistencial no CIIR no período de fevereiro/março de 2023.

Setor	Total de atendimentos/mês	
Ambulatório	Fevereiro:	4.319
	Março:	5.448
SADT	Fevereiro:	2.625
	Março:	3.153
Usuários CEO	Fevereiro:	394
	Março:	452
Reabilitação (CER IV e NATEA)	Fevereiro:	10.078
	Março:	13.957
Terapia Ocupacional / Fisioterapia	Fevereiro:	411
	Março:	385
Total de atendimento/mês		41.222
Total de Atendimento/dia (41.222/43)		958

Fonte: Estatística CIIR

4 EDUCAÇÃO CONTINUADA E TREINAMENTOS REALIZADOS

Tabela 03: Treinamentos realizados.

Tema	Público Alvo
Limpeza e desinfecção de superfícies	Equipe SHL
Limpeza e desinfecção de brinquedos e equipamentos	Equipe Assistencial

Fonte: Serviço de Controle de Infecção Hospitalar

A portaria MS 2616/98 assegura: “A CCIH tem como competência cooperar com o setor de treinamento ou responsabilizar-se por treinamentos, com vistas a obter capacitação adequada do quadro de funcionários e profissionais, no que diz respeito ao controle das infecções hospitalares”, diante disto, o SCIH visa garantir constantes treinamentos com todos os setores abrangendo demais temas que se fizerem necessários.

5 REUNIÕES REALIZADAS

Mês	Data
Janeiro	09/01/2023
Fevereiro	06/02/2023
Março	07/03/2023

6 PROPOSTAS PARA O PRÓXIMO MÊS

- aperfeiçoar o monitoramento do protocolo de antibioticoprofilaxia.
- Garantir a aplicação da metodologia de busca mista (ativa e passiva).
- Promover a vigilância epidemiológica de IRAS.
- Supervisionar as equipes quanto a prática correta dos serviços realizados, visando a prevenção e controle de infecções na unidade.
- Orientar a equipe quanto a importância da higienização na prevenção de IRAS.
- Cumprimento do cronograma anual de reuniões ordinárias, e realização de reuniões extraordinárias quando necessárias.
- Manter gestores atualizados sobre os resultados das avaliações e processos para desdobramento de ações de melhoria dos processos nas reuniões da CCIH.
- Realização de educação continuada com foco à prevenção de IRAS.
- Adequar as normas e rotinas do CIIR de maneira a cumprir a legislação vigente, aumentar a segurança e reduzir riscos aos usuários, de acordo com as recomendações da ANVISA e órgãos internacionais, como OMS e CDC Centros de Controle e Prevenção de Doenças (*Centers for Disease Control*).

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Comissão de Controle de infecção Hospitalar do Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação, visa a realização de várias ações com o objetivo de controlar e prevenir IRAS. Dentre as atribuições da CCIH, destacam-se: busca ativa e vigilância das infecções entre os usuários; controle do uso racional de antimicrobianos; educação continuada dos profissionais de saúde em prevenção de infecções; monitoramento e controle de surtos; monitoramento dos serviços de limpeza e desinfecção; controle de pragas, vetores e qualidade da água; entre outros.

A cerca deste cenário, traduz-se assim alguns dos principais desafios a serem construídos pela CCIH: tornar como foco dos colaboradores a prevenção no que diz respeito ao CCIH.

No período analisado, o SCIH buscou reforçar com as equipes assistenciais a importância do envolvimento de todos no processo de prevenção de IRAS na unidade, tendo cada colaborador independente de sua atividade, papel fundamental no que se refere ao cuidado com o paciente, sendo

também responsáveis em garantir que o usuário não seja penalizado por qualquer dano ocasionado durante seu atendimento no CIIR. Diante disso, o SCIH realizou durante o mês, monitoramento diário nos setores, com orientações pontuais para a melhoria e aperfeiçoamento dos processos.

8 REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria n. 2.616 de 12 de maio de 1998. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 13 maio 1998. Seção 1, p.133. Disponível em:. Acesso em: 01 de fevereiro de 2018.

BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Medidas de Prevenção de Infecções Relacionadas à Assistência em Saúde/Agência Nacional de Vigilância Sanitária: ANVISA,2017.

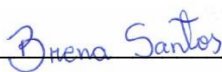
Ribeiro Filho N, Fernandes AT, Lacerda RA. Infecção do sítio cirúrgico In: Lacerda RA. Controle de infecção em centro cirúrgico: fatos, mitos e controvérsias. São Paulo: Atheneu; 2003. p. 69-133.

BRASIL. Resolução-ANVISA/DC nº 48, de 02 de junho de 2000.

NOTA TECNICA GVIMS/GGTES/ANVISA nº 02/2021 - Critérios Diagnósticos das Infecções Relacionadas a Assistência a Saúde – 2021

Belém, 11 de Abril de 2023.

Elaborado por



Brena Pereira dos Santos

Enfermeira SCIH

Presidente CCIH- CIIR

	ATA DE REUNIÃO – CCIH			 
	ATA de Reunião Ordinária/Extraordinária			
	Código: MOD.CIIR.NQSP.008	Versão: 008	Página 1 de 3	

INFORMAÇÕES DA REUNIÃO			
Data da Reunião: 07/02/2023	Local: Sala de reuniões	Hora: 16:20 h	Nº Ata: 60
Sector Responsável: Serviço de Controle de Infecção			
Pauta(s) da Reunião: • Laudos de coleta da psicina; • IT de uso da psicina. • Fluxo de cirurgias ortopédicas			
Participantes e Cargos: • Fabricia Maciel- Diretora Técnica • Leonardo Sousa – Supervisor NATEA • Alene Quadros – Supervisora Administrativa • Priscila Ferro – Coordenadora Assistencial • José Leandro Pereira – Técnico de Enfermagem • Karine Verício – Enfermeira • Waléria Gonçalves – Supervisora CER IV • Alberto Júnior – Supervisor Manutenção • Brena Santos – Enfermeira SCIH			
Ausente (s): • Maria do Carmo Freitas – Diretora Assistencial • Claudete Quintino- Gerente Administrativa Financeira • Ruth Pantoja Rodrigues – Supervisora CEO • Mariannie Morais - Supervisora CER IV • Fabrizio Barros- Supervisor de SHL • Andrea Lopes – SESMT			
Convidados ou Externos (se houver): • Bruno Cruz – Supervisor CER IV			

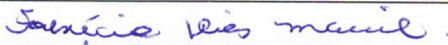
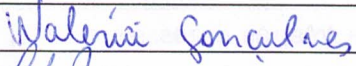
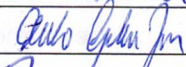
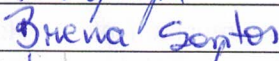
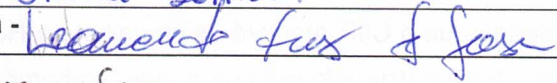
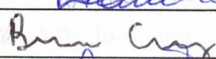
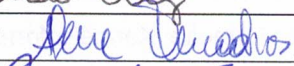
DESCRIÇÃO
Pendências (ações/planejamentos definidos nas atas anteriores que não foram realizados): • Recebimento dos aventais contratados por parte da lavanderia. • Revisão da IT de utilização da piscina.
Desenvolvimento: No dia sete de fevereiro de dois mil e vinte e três, às dezesseis e vinte, ocorreu a reunião da comissão de controle de infecção na sala de reuniões do CIIR. A reunião foi iniciada pela enfermeira Karine que realizou a leitura da ata da reunião anterior. Dra Fabricia informa que houve uma reunião junto ao Hospital Abelardo para definir o fluxo das cirurgias ortopédicas, a mesma informa que o CIIR regulará as cirurgias e o Hospital Abelardo regulará as consultas para acompanhamento, via sistema. Dra Fabrícia informa que o fluxo elaborado anteriormente para urgências foi criado pela equipe médica sem a aprovação da SESPA. Enfermeira Karine informa que verificou junto a comunicação a arte que estava pendente de finalização das mãos para finalizar ação, o responsável informou

Identificador de autenticação: 5eca0320-1ada-4e9a-998f-e19f824f1d16

	ATA DE REUNIÃO – CCIH			
	ATA de Reunião Ordinária/Extraordinária			
	Código: MOD.CIIR.NQSP.008	Versão: 008	Página 2 de 3	

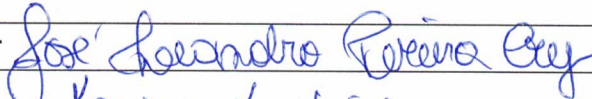
que encaminhou a arte final em dezembro para a Nayara, Karine então solicita que seja encaminhado por e-mail a arte final, até o presente momento não havia sido encaminhado. Coordenadora Priscila informa que foi realizado ajuste da IT de cal soldada que estava pendente e o acréscimo solicitado pela Diretora Maria do Carmo, referente a limpeza do carro de anestesia. A supervisora Alene informa que a IT está pendente de aprovação da Direção. Enfermeira Karine informa que o PCIRAS e o Manual de antibióticoprofilaxia já estão aprovados e disponíveis no interact. Supervisora Alene informa que o termo de confidencialidade e sigilo solicitado pela Dra Fabrícia na última reunião ainda está em elaboração. Dra Fabrícia solicita informações quanto ao ofício enviado para a Endoclin quanto as adequações solicitadas pela enfermeira Nayara após sua visita, enfermeira Karine informa que ainda não teve acesso as documentações da SCIH, mas que com a chegada da nova enfermeira poderá ter um retorno com essa informação. Enfermeira Karine informa que foi feita a coleta da água da piscina devido contaminação em dezembro e os novos resultados vieram sem nenhuma alteração e que a coleta do mês de janeiro já ocorreu no dia 25, e os resultados também já foram disponibilizados, sem nenhuma alteração também. Enfermeira Karine informa que entrou em contato com o Wilson e que o mesmo ainda não verificou a IT da piscina. Dra Fabrícia solicita a participação do coordenador Bruno nessa reunião para verificar quanto a IT de uso da piscina. A enfermeira Karine informa a chegada da enfermeira Brena como nova enfermeira da SCIH, a mesma então se apresenta. Dra Fabrícia solicita que Bruno, Wilson e Waléria verifiquem quanto a IT de uso da piscina e tragam a mesma para a próxima reunião, enfatiza que deverá ser construída junto a SCIH. Dra Fabrícia solicita ao coordenador Bruno quanto a avaliação de pele desses usuários junto a enfermagem para que os mesmos utilizem a piscina, que essa avaliação deverá ser sempre que foram utilizar, Bruno informa que nunca aconteceu dessa forma, Dra Fabrícia solicita que ele reveja, pois de uma semana para outra a criança pode adquirir escabiose. Dra Fabrícia solicita que seja revista essa IT em 15 dias pois a piscina não pode ficar parada, coloca a situação de que várias vezes a SESPA esteve no CIIR e a piscina estava sem uso, o que também nos gera um impacto assistencial. Leonardo informa que as jaquetas do NATEA já estão com as marcações de tamanho solicitadas. Dra fabrícia informa quanto ao fluxo de cirurgias ortopédicas que os usuários do CIIR não possuem leito específico para internação, tanto o pré quanto o pós-cirúrgico é feito em leito de urgência, o que contribui muito para um quadro de infecção, o que foi discutido na reunião com a SESPA. Sem mais assuntos a serem discutidos a reunião foi encerrada.

- Ações Futuras:**
- Fluxo de Cirurgias ortopédicas junto ao Hospital Abelardo Santos via sistema.

NOMES E ASSINATURAS	
Assinatura do Responsável pela Reunião:	
Fabricia Maciel -	
Waléria Gonçalves -	
Alberto Júnior -	
Brena Santos -	
Leonardo Sousa -	
Bruno Cruz -	
Alene Quadros -	
Priscila Ferro -	
Identificador de autenticação: 5eca032051ada4e9a-998f-e19f624f1d16	
Nº do Protocolo: 2023/2070357	Anexo/Sequencial: 2

José Leandro Pereira -

Karine Verício -




	ATA DE REUNIÃO – CCIH			
	ATA de Reunião Ordinária/Extraordinária			
	Código: MOD.CIIR.NQSP.008	Versão: 008	Página 1 de 5	

INFORMAÇÕES DA REUNIÃO			
Data da Reunião: 07/03/2023	Local: Sala de reuniões	Hora: 15:30 h	Nº Ata: 61
Setor Responsável: Serviço de Controle de Infecção			
Pauta(s) da Reunião: • Orientação quanto aos cuidados ao usar a máscara. • Uso do expurgo. • NR-32. • Check list Lanchonete • Vacinação.			
Participantes e Cargos: • Fabrícia Maciel- Diretora Técnica • Fabrizio Barros- Supervisor de SHL • Alene Quadros – Supervisora Administrativa • José Leandro Pereira – Técnico de Enfermagem • Karine Verício – Enfermeira • Alberto Júnior – Supervisor Manutenção • Brena Santos – Enfermeira SCIH • Maria do Carmo Freitas – Diretora Assistencial • Leisson Pinheiro – Gerente de Qualidade • Milton Marques – Farmacêutico			
Ausente (s): • Leonardo Sousa – Supervisor NATEA • Claudete Quintino- Gerente Administrativa Financeira • Ruth Pantoja Rodrigues – Supervisora CEO • Mariannie Morais - Supervisora CER IV • Priscila Ferro – Coordenadora Assistencial			
Convidados ou Externos (se houver): • Bruno Cruz – Supervisor CER IV			

DESCRIÇÃO
Pendências (ações/planejamentos definidos nas atas anteriores que não foram realizados): • Revisão da IT de utilização da piscina. • Organização do fluxo de álcool nas recepções.
Desenvolvimento: No dia sete de março de dois mil e vinte e três, às quinze horas e trinta minutos, ocorreu a reunião da comissão de controle de infecção na sala de reuniões do CIIR. A reunião foi iniciada pela enfermeira Karine que realizou a leitura da ata da reunião anterior. Finalizada a leitura da ata a reunião prosseguiu com a pendência deixada



 CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO	ATA DE REUNIÃO – CCIH			SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA  GOVERNO DO PARÁ
	ATA de Reunião Ordinária/Extraordinária			
	Código: MOD.CIIR.NQSP.008	Versão: 008	Página 2 de 5	

da última reunião referente a IT de uso da piscina, que foi apresentada pelo coordenador Bruno. O coordenador Bruno informa que previamente á reunião entrou em contato com a enfermeira Brena para construção da IT e percebeu que alguns tópicos teriam que ser trazidos para a reunião da comissão para discussão, cita como exemplo, o uso da fralda de banho e questiona como seria essa utilização, se o usuário seria orientado a comprar ou se o CIIR iria fornecer. Diretora Maria do Carmo, pontua que pelo que foi informada não há fralda de banho adulto no mercado para compra e a Dra Fabrícia confirma a informação. Coordenador Bruno então coloca a dificuldade de construir esse critério de inclusão, que automaticamente excluiria os usuários adultos. Quanto ao atendimento da enfermagem em relação a esses usuários da piscina, o Coordenador Bruno informa que foi estabelecido que serão atendidos pela enfermeira mensalmente, Dra Fabrícia indaga se esses usuários também passarão com o médico, pois os critérios de exclusão citados na IT requerem avaliação médica. Dra Fabrícia indaga Bruno também em relação a indicação da hidroterapia, o mesmo informa que essa indicação seria por parte da equipe de fisioterapia, Dra Fabrícia novamente questiona se a equipe sabe dessas indicações e contra indicações, Bruno então coloca que após a construção da IT a equipe receberá o treinamento adequado. Dra Fabrícia questiona como estava ocorrendo essa indicação de hidroterapia até o momento, Bruno informa que apenas estava sendo indicado. Diretora Maria do Carmo coloca que precisa haver a gestão de risco. Dra Fabrícia coloca que é necessária a avaliação de controle esfincteriano com os usuários e que a equipe precisa ser treinada. Bruno informa que o usuário já vem passando com a enfermagem e que este fluxo já está bem definido. Diretora Maria do Carmo coloca que o período de uma vez ao mês passar com a enfermagem é longo para nossos usuários, pois os mesmos podem desenvolver algo de uma semana para outra e que o certo seria ser avaliado antes das atividades na piscina, o que torna a atividade algo complexo, a mesma então sugere que os membros da comissão pesquisem como a atividade de hidroterapia é realizada em outros lugares e pesquisas científicas e então agende uma reunião para tratar somente dessa questão da hidroterapia, na tentativa de minimizar os riscos. O coordenador Bruno apresenta também uma orientação que foi feita aos profissionais quanto as boas práticas de uso da piscina por eles com a assinatura dos mesmos e realiza a entrega de uma cópia para a diretora Maria do Carmo e para a enfermeira Brena, enfatiza que orientou os mesmos a repassar essas orientações para os usuários. Diretora Maria do Carmo esclarece quanto ao documento entregue pelo coordenador Bruno, que realizou a orientação a ele para que todas as vezes que as atividades fossem canceladas na piscina os profissionais fossem orientados por escrito, pois durante a semana recebeu um grupo de mães que questionaram a não utilização da piscina, informa também que repassou para a coordenadora de apoio, Luciana, que todas as vezes que ocorrer algo que impeça as atividades na piscina seja repassado para a assistência para que os usuários sejam avisados com antecedência. O supervisor Fabrizio informa que orientou também sua equipe do SHL quanto a limpeza das estruturas de metal da piscina, que essa limpeza ocorreria somente com pano seco, pois qualquer outro produto poderia impactar no PH da água. Como pendência da reunião anterior, tivemos também o contato a ser feito com a lavanderia para a entrega dos aventais contratados. O supervisor Fabrizio informa que foi mandado um novo quantitativo mas que ainda não foi o que estava em contrato, a lavanderia também questionou quanto a falta de cuidado dos colaboradores que utilizam os mesmos, pois as peças estavam com tinta e tecido rasgados e que foi colocado em relação ao contrato que se for comprovado o mau uso dos aventais a responsabilidade seria do CIIR. O supervisor Fabrizio sugere uma reunião para apresentar a enfermeira Brena. Diretora Maria do Carmo sugere também que a coordenadora Vanessa seja incluída nessa reunião para que possa verificar a perda mensal que ocorre no setor ou se tem alguma ação que possa ser feita de melhoria. Enfermeira Brena inicia com as pautas da reunião, apresentando os dados referentes ao mês de fevereiro, mas informa que os mesmos estão incompletos, pois a estatística não realizou o repasse dos dados do mês, a mesma informa que seria até

	ATA DE REUNIÃO – CCIH			
	ATA de Reunião Ordinária/Extraordinária			
	Código: MOD.CIIR.NQSP.008	Versão: 008	Página 3 de 5	

o dia 07 de cada mês que o setor teria que realizar o repasse dessas informações. Informa que já havia solicitado a estatística, porém o setor ainda não havia recebido o dado final do faturamento. Enfermeira Brena informa os dados de busca fonada que foram 13 ligações realizadas, mas que apenas 03 foram concluídas e informa a dificuldade de conclusão dessa demanda, que o telefone que é fornecido não é do usuário e sim de outro familiar, o número é inexistente ou até mesmo quando o usuário verifica o número do CIIR o mesmo não atende a ligação. Diretora Maria do Carmo pede que Brena verifique com ela após a reunião para que seja criada uma estratégia junto ao telefone usado pela gestão de acesso. Enfermeira Brena informa que não tivemos nenhuma doença de notificação compulsória e notificações de agravos. Foram feitas as coletas das piscinas, a pequena sem alteração, porém a grande houve uma pequena alteração no cloro residual livre e PH, porém isso foi sinalizado pelo responsável da piscina no dia da coleta, pois o mesmo havia acabado de fazer o tratamento na água, enfermeira Brena então informa não haver necessidade de recoleta. Quanto ao manejo de escabiose, enfermeira Brena informa que foram notificados a ela 6 casos suspeitos de escabioses que após passar com o clínico, apenas 4 foram confirmados e seguiram o fluxo determinado. Informa também que foi elaborado um formulário de escabiose que está para aprovação, a fim de melhorar o acompanhamento do SCIH, após aprovado seguirá com treinamento. Quanto a cirurgia odontológica, foram verificados 14 procedimentos, Brena informa que esse dado poderá ser alterado, pois não tem o valor final como informado anteriormente. Enfermeira Brena informa que a taxa de infecção se sítio cirúrgico foi de zero e enfatiza que essa é nossa meta. Quanto ao protocolo de antibioticoprofilaxia a enfermeira Brena informa ter conversado com o farmacêutico Milton para verificar os marcadores necessários para sua avaliação, são eles: o horário do início da cirurgia, o horário de administração do antibiótico e a dose administrada, enfermeira Brena informa que após alinhamento também com Leisson conseguirá ter acesso a ficha de cirurgia segura, onde conseguirá ter esses dados. Enfermeira Brena apresenta os dados de higienização das mãos, consumo de álcool e sabonete de janeiro, enfatiza que o preconizado pela OMS é de 20 ml/dia, o que seria o mínimo. No mês de janeiro foi atingido o valor abaixo da média nos blocos C e D no uso de álcool e sabonete. Enfermeira Brena informa não utilizar os dados de atendimento de prótese buco maxilo e oficina de prótese para cálculo de atendimento do indicador, também não realiza o monitoramento no bloco A, pois o indicado é somente as áreas assistenciais. Foi realizado o treinamento de desinfecção de limpeza e superfície que estaria para janeiro, mas foi realizado em fevereiro e a inspeção técnica no setor do CEO II, com acompanhamento da coordenadora Priscila, enfermeira Brena informa já ter encaminhado relatório para a coordenadora com cópia para a diretora Maria do Carmo e que ficou acordado com a diretora que após as inspeções serão realizadas reuniões para pontuar as não conformidades afim de agilizar o processo de melhoria das mesmas. A diretora Maria do Carmo pontua que a enfermeira Brena atuará em parceria com as coordenações e na educação continuada, que a mesma ao verificar a demanda nos setores fará o repasse para as coordenações e os mesmos executaram as ações de melhoria. O supervisor Fabrizio, informa que ocorreu mudança no fluxo de avaliação das terminais, anteriormente somente ele avaliava os lugares que eram feitas as terminais, agora os colaboradores do setor avaliam. Leisson coloca que essa mudança não deverá modificar a rotina de avaliação de Fabrizio, o mesmo então informa que continuará com suas demandas técnicas. Leisson solicita a Brena que a reunião seja feita mensalmente por volta do dia 10 de cada mês para que os dados já tenham sido enviado a mesma e ela possa apresentar em reunião, solicita também que em suas auditorias ao verificar alguma circunstância de risco relacionada a infecção, que seja aberta uma notificação no interact. Diretora Maria do Carmo, informa que solicitou a enfermeira Brena uma orientação aos profissionais quanto a utilização do refeitório de boas práticas quanto ao uso de máscara no ambiente. Enfermeira Brena então apresenta um cartaz de orientação quanto aos cuidados ao usar a máscara. A enfermeira Brena sugere a utilização de sacos plásticos para o

	ATA DE REUNIÃO – CCIH			
	ATA de Reunião Ordinária/Extraordinária			
	Código: MOD.CIIR.NQSP.008	Versão: 008	Página 4 de 5	

colaborador que retira a máscara para realizar sua refeição ter onde guardar, Dra Fabrícia coloca que a máscara é descartável e que a máscara na verdade deveria ser trocada, contudo, os colaboradores não estão trocando. Enfermeira Brena coloca que essa seria a medida ideal, porém teríamos um custo elevado. Por fim a comissão decide por realizar as orientações tanto para usuário e colaboradores de forma geral. Enfermeira Brena coloca como pauta a retirada de frascos de álcool em gel, devido o tempo de exposição dos mesmos e a forma como são manipulados, tornando então ineficaz. Enfermeira Brena coloca que retirando esses frascos consegue ter mais controle do uso de álcool. Diretora Maria do Carmo solicita a enfermeira Brena que a mesma verifique com a Beth o uso de frascos menores nas recepções e organize um fluxo. Enfermeira Brena irá solicitar a retirada desses frascos de álcool e descarte para o SHL. Enfermeira Brena coloca também quanto a utilização do expurgo que não estava sendo utilizado, como deveria e sim como um DML. Enfermeira Karine explica que o material que deveria ser desprezado no expurgo do bloco B foi orientado que deveria ser desprezado dentro do lixo infectante e então acionar o SHL para retirada desse lixo, quanto ao lençóis eles eram desprezados em um hamper no bloco C após o técnico colocar em uma sacola. Enfermeira Brena informa que já realizou a melhoria quanto a ter um hamper dentro da estabilização e que quanto ao expurgo do bloco B já alinhou com o supervisor Fabrício e a Coordenadora Priscila. Enfermeira Brena coloca também quanto ao uso de adornos, que em suas auditorias verifica o uso dos mesmos. Diretora Maria do Carmo questiona se já existe algum material informativo quanto ao uso de adorno, enfermeira Brena informa que a própria NR -32 e Dra Fabrícia informa que o próprio material do colaborador. A supervisora Alene levanta a informação quanto a comissão da NR-32, que está sendo reestruturada, onde a mesma deverá ser semestral ou anual e com os membros solicitados pela legislação com o objetivo de avaliar o PPRA e o que era debatido antes na NR-32 passaria a ser discutido na comissão de CCIH, como sugestão a enfermeira Brena solicita a participação do SESMT. Dra Fabrícia coloca que a primeira abordagem a ser feita quanto a NR-32 deverá ser da coordenação e então os mesmos repassarem as orientações as suas equipes, pois é uma demanda institucional. Enfermeira Brena solicita a todos que possam estudar a NR-32 para uma discussão posterior. Enfermeira Brena informa que antes de sua entrada houve uma sinalização da vigilância em sua última visita quanto a auditoria na lanchonete, a mesma repassa que já foi elaborado um check list junto a nutrição para que essa auditoria ocorra conforme cronograma. Enfermeira Brena informa que foi solicitado para a direção que seja encaminhado um ofício para uma possível imunização dos colaboradores com a vacina bivalente da covid. Estando os profissionais da área da saúde contemplados na fase 4 de distribuição da vacina, conforme calendário divulgado pelo município com estimativa de ocorrer em abril a vacinação deste grupo prioritário. Brena informa que irá acompanhar a devolutiva do pedido solicitado via ofício. Por fim não havendo mais pautas a serem discutidas a reunião foi encerrada.

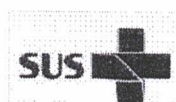
Ações Futuras:

- Reunião junto a lavanderia.
- Conscientização de colaboradores e usuários quanto ao uso de máscaras.
- Discussão junto as coordenações da NR-32.



 CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO	ATA DE REUNIÃO – CCIH			 SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA  GOVERNO DO PARÁ
	ATA de Reunião Ordinária/Extraordinária			
	Código: MOD.CIIR.NQSP.008	Versão: 008	Página 5 de 5	

NOMES E ASSINATURAS	
Assinatura do Responsável pela Reunião:	
Fabricia Maciel -	<i>Fabricia Maciel</i>
Maria do Carmo Freitas -	<i>Maria do Carmo Freitas</i>
Leisson Pinheiro -	<i>Leisson Pinheiro</i>
Fabrizio Barros -	<i>Fabrizio Barros</i>
Alberto Júnior -	<i>Alberto Junior</i>
Brena Santos -	<i>Brena Pereira dos Santos</i>
Milton Marques	<i>Milton Marques</i>
Bruno Cruz -	<i>Bruno Cruz</i>
Alene Quadros -	<i>Alene Quadros</i>
José Leandro Pereira -	<i>José Leandro Pereira</i>
Karine Verício -	<i>Karine Vericio</i>



	ATA DE REUNIÃO – CCIH			
	ATA de Reunião Ordinária/Extraordinária			
	Código: MOD.CIIR.NQSP.008	Versão: 008	Página 1 de 3	

INFORMAÇÕES DA REUNIÃO			
Data da Reunião: 11/04/2023	Local: Sala de reuniões	Hora: 16:15 h	Nº Ata: 62
Setor Responsável: Serviço de Controle de Infecção			
Pauta(s) da Reunião: Relatório do SCIH			
Participantes e Cargos: - Maria do Carmo Freitas – Diretora Assistencial - Fabricia Maciel- Diretora Técnica - Claudete Quintino- Gerente Administrativa Financeira - Brena Santos - Enfermeira SCIH - Vanessa Teixeira – Coordenadora NATEA - Fabrizio Barros- Supervisor de SHL - Alene Quadros – Supervisora Administrativa - Priscila Ferro – Coordenadora Assistencial - Karine Verício – Enfermeira - Bruno Cruz – Coordenador Assistencial - Leisson Pinheiro – Gerente da Qualidade - Milton Marques - Farmacêutico			
Ausente (s): - Alberto Junior – Supervisor da Manutenção - José Leandro – Téc de enfermagem			
Convidados ou Externos (se houver):			

DESCRIÇÃO
Pendências (ações/planejamentos definidos nas atas anteriores que não foram realizados): - Revisão da IT de utilização da piscina. - Reunião junto a lavanderia. - Elaboração de informe quanto ao uso de máscara.
Desenvolvimento: No dia onze de Abril de dois mil e vinte e três, às dezesseis e quinze, ocorreu a reunião da comissão de controle de infecção na sala de reuniões do CIIR. A reunião foi iniciada pela enfermeira Karine que realizou a leitura da ata da reunião anterior. Após leitura da ata o supervisor Fabrizio informa que devido outras demandas a responsável da lavanderia só conseguiu agendar a reunião na sexta-feira às 10 h com a mesma, a enfermeira Brena e o Paulo. Diretora Maria do Carmo solicita que seja incluída a coordenadora Vanessa nessa reunião. Enfermeira Brena solicita que conste em ata a adesão dos coordenadores Bruno, Joice e Vanessa como membros da CCIH. Enfermeira Brena então inicia a apresentação dos dados referente a SCIH no mês de março, a mesma informa que foram feitas 11 ligações de busca fonada e foi obtido sucesso em 5 delas, não foram registradas doenças de notificação compulsória ou notificação de agravos, a coleta da piscina foi realizada no dia 15/03/23 e não apresentou

	ATA DE REUNIÃO – CCIH			
	ATA de Reunião Ordinária/Extraordinária			
	Código: MOD.CIIR.NQSP.008	Versão: 008	Página 2 de 3	

todos foram confirmados com escabiose. Foram verificados também 2 casos de conjuntivite, os mesmos eram terapeutas do CER IV. Enfermeira Brena solicita aos presentes um reforço quanto as orientações de higienização das mãos com suas equipes. Enfermeira Brena esclarece que no mês anterior do dado referente ao protocolo de cirurgia segura foi menor pois ela só estava tendo acesso as fichas de cirurgias que eram utilizadas os antibióticos, já nesse mês ela conseguiu acesso aos demais dados, o que contabilizou no mês de março 31 cirurgias e dessas nenhuma apresentou infecção de sítio cirúrgico. Enfermeira Brena coloca que teve dificuldade ainda esse mês com os dados referentes ao protocolo de antibioticoprofilaxia, mas que após uma reunião com Ruth, a mesma ficou de repassar para a equipe de odontologia para que os mesmos colocassem as informações nas notas clínicas, foram 11 cirurgias com o uso de antibióticos e estavam com informações incompletas. Leisson questiona a enfermeira Brena quanto ao valor de adesão que foi de 63%, a mesma informa que essa adesão é referente aos marcadores avaliados, que são: horário de início da cirurgia, horário administração de antibiótico e a dose do antibiótico. Quanto ao consumo de álcool e sabonete nas áreas assistenciais enfermeira Brena pontua melhora e que são feitas abordagens diárias junto a equipe, contudo ainda precisa ser melhor fortalecido junto ao bloco C e D, pois os mesmos ainda estão abaixo da meta estabelecida, de 20 ml, conforme a OMS. Enfermeiro Bruno questiona se o dado referente aos blocos estão estratificados, enfermeira Brena informa que sim. Quanto ao protocolo de higienização das mãos, enfermeira Brena coloca que trouxe o dado de forma global, mas que posteriormente o mesmo será apresentado de forma estratificada. Diretora Maria do Carmo pontua essa importância dos dados estratificados, o que facilita também as tomadas de ação. Enfermeira Brena informa que realizou treinamento de desinfecção e limpeza dos brinquedos e inspeção no setor do ambulatório, onde já encaminhou o relatório, ficando pendente somente a reunião de repasse das informações. Enfermeira Brena informa que em nossa campanha de vacinação atingimos um quantitativo de 233, sendo 49 terceirizados e 184 CLT, contudo pontua que foi um quantitativo pequeno diante do nosso quadro de colaboradores. Diretora Maria do Carmo ressalta que em nossa próxima campanha de vacinação as coordenações deverão trabalhar a conscientização junto as equipes durante toda a semana que preceder o dia de vacinação para uma melhor adesão. Leisson questiona Brena quanto a análise crítica do indicador de consumo de álcool e sabonete, se esses dados estão estratificados, a mesma informa que sim. Enfermeira Brena coloca como pauta a atualização da nota técnica, onde ocorre a flexibilização do uso da máscara cirúrgica nas unidades de saúde, a mesma informa que o mais adequado seria a realização de uma triagem, porém não é viável, a mesma coloca que entrou em contato com outras instituições e os mesmos estão flexibilizando para as áreas administrativas e que para nossa realidade seria o mais possível pois o bloco A é separado dos demais. Diretora Maria do Carmo pontua que os usuários também frequentam o bloco A. Leisson coloca que de fato os usuários e os colaboradores não estão mais utilizando a máscara da forma adequada. Enfermeira Brena sugere que seja aguardado o período de sazonalidade, para melhora do cenário de síndromes gripais, Diretora Maria do Carmo apoia a sugestão. Após votação com os presentes fica decidida que o uso de máscara não é mais obrigatório e que serão feitas orientações para todos quanto aos sintomas gripais. A data definida para a não utilização é 17/04/23. Enfermeira Brena ressalta que em caso de mudança na situação epidemiológica deverá ser considerado o retorno da máscara. Sem mais assuntos a serem discutidos a reunião foi encerrado.

Ações Futuras:

Identificador de autenticação: 5eca0320-1ada-4e9a-998f-e19f824f1d16

Nº do Protocolo: 2023/2070357

Anexo/Sequencial: 2

NOMES E ASSINATURAS

Página 44 de 187

 CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO	FORMULÁRIO – Núcleo de Educação Permanente - NEP		SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA  GOVERNO DO PARÁ
	Lista de Presença		
	Código: FO.CIIR.NEP.001	Versão: 003	

Nome do Evento: <u>Reunião SCIH</u>		
Facilitador: <u>Brena Santos</u>		
Qualificação do Facilitador: <u>Enfermeira</u>		
Data: <u>11/04/2023</u>	Horário/Início: __h __. Término: __h __ min.	C. Horária Total:
Setor do Facilitador:	Diretoria/Gerência do setor:	Local:
Tipo: ☒ Reunião () Treinamento () Curso () Palestra () Outros - Especificar:		

Nº	NOME	MATRÍCULA	ASSINATURA	SETOR	FUNÇÃO
1	Brena Pereira dos Santos	766	Brena Santos	SCIH	Enfermeira
2	Cláudia Ferreira Santos	02	Cláudia	Ger	Adm
3	Vanessa Martins Teixeira	668	Vanessa	NATEA	Coord
4	Regiane da Silva		Regiane		Coord
5	Roberto Soares	21	Roberto	SAC	Supervisor
6	Brena Cruz da Silva	241	Brena	Assist.	Coord.
7	Roberto Moraes	527	Roberto	Farma	Farma
8	Aline de Oliveira Queiroz	731	Aline	NDSP	Sup.
9	Alisson W. Lima	044	Alisson	NDSP	Coord.
10	Márcio do Carmo Leite	—	Márcio	DASS	Dist. Jor.
11	Brenilda dos Santos Feres	695	Brenilda	Ambul.	Coord.
12	Karine L. Veicchio	720	Karine	Assist.	Enfa
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					

Total de Participantes: 12

Assinatura do (s) Facilitador (es): _____

Identificador de autenticação: 5e5a0320-1nd4-499a-998f-e19f824f1d16

Nº do Protocolo: 2023/2070357

Anexo/Sequencial: 2

Página 45 de 187

INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO – INDSH

CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO - CIIR

CONTRATO DE GESTÃO Nº 002/SESPA/2017

PROCESSO Nº 2017/455995 e 2017/501310

RELATÓRIO TRIMESTRAL - C.I.I.R -

COMISSÃO DE REVISÃO DE PRONTUÁRIOS - CRP

REFERÊNCIA: 1º TRIMESTRE/2023

RELATÓRIO MENSAL DE ATIVIDADES
COMISSÃO DE REVISÃO DE PRONTUÁRIOS



1º Trimestre 2023
(janeiro, fevereiro e março/23)

Sumário

INTRODUÇÃO	3
2. Metodologia.....	4
3. Composição Profissionais.....	4
4. Composição Setorial	6
5. Atribuições da Comissão de Revisão de Prontuário	6
6. Realização de reuniões – Periodicidade	6
7. Principais ações desenvolvidas no trimestre janeiro, fevereiro e março de 2023 relacionadas à Comissão de Revisão de Prontuários	6
8. Cronograma de reunião	11
9. Parâmetro Geral de Atendimentos.....	11
10. Conclusão.....	

INTRODUÇÃO

Comissão de Revisão de Prontuário – (CRP) - estabelece normas para constituir, monitorar e avaliar a qualidade das informações contidas no prontuário, ele atua como veículo de suporte tanto assistencial quanto consultivo para a instituição e equipe multiprofissional, ligada a diretoria técnica.

RESOLUÇÃO CFM nº 1.638/2002 (Publicada no D.O.U. de 9 de agosto de 2002, Seção I, p.184-5) Define prontuário médico e torna obrigatória a criação da Comissão de Revisão de Prontuários nas instituições de saúde.

O prontuário do paciente é um documento único, sigiloso e de caráter jurídico, portanto havendo a necessidade de estar devidamente identificado com o nome, data em todos os impressos e todas as anotações corretas da assistência prestada ao usuário, que possibilite uma análise clara e exata de todo o tratamento, contribuindo com uma assistência contínua.

Desta forma a CRP atua como fiscalizadora e está apta a revisar o prontuário do paciente, identificando as não conformidades e regularizando sempre que necessário, através da orientação da equipe multiprofissional.

Estabelecer os padrões mínimos de registro, avaliar periodicamente a execução dos padrões e estabelecer indicadores para esta dimensão documental/informacional da assistência, também é gerir o processo tratamento do prontuário.

Essa comissão também será responsável pela gestão da informação, garantindo o acesso seguro as informações e bem como segurança de tecnologia de informação devido o prontuário eletrônico

Composição da Comissão de Revisão de Prontuário

Nº	Cargo	Participantes	Função
01	Presidente e responsável pela Comissão	Fabírcia Dias Maciel	Médica e Diretora Técnica
02	Vice-presidente	Cinthia Costa	Enfermeira Auditora
03	1ª Secretária	Brena Rodrigues	Enfermeira Assistencial
04	2ª Secretária	Bruno Cruz da Silva	Coordenador Ass. CER IV
05	Membro	Priscila Ferro	Coord. Ass. SADT
06	Membro	Waldinei Ramos Lima	Supervisor de Faturamento
07	Membro	Maria do Carmo da Silva Freitas	Gerente Assistencial
08	Membro	Claudete Ferreira Quintino	Gerente Adm. Financeira
09	Membro	Adriely Maciel	Supervisora Gestão de Acesso
10	Membro	Ruth Pantoja Rodrigues	Supervisora CEO II
11	Membro	Vanessa Teixeira	Coordenadora Ass. NATEA
12	Membro	Mariannie Viana	Fisioterapeuta
13	Membro	Alene Quadros	Supervisora NQSP

Metodologia

A metodologia que será utilizada por esta Comissão para avaliação da qualidade dos registros contidos no prontuário do paciente se dá através dos itens de verificação, pré-estabelecido no contrato de Gestão.

Os itens de verificação obrigatórios foram estabelecidos de acordo com o “Manual de avaliação de indicadores e metas fixas e variáveis do contrato de gestão entre a SESPA e a organização Social Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano- INDSH”.

Os itens verificados pela comissão são: Identificação, letra legível, evolução multiprofissional, solicitação de exames, prescrição multiprofissional, assinatura e carimbo da equipe multiprofissional, plano assistencial e resumo de alta.

Adotamos classificação por conceitos de acordo com a pontuação obtida nos itens de verificação. Aos prontuários são conferidos pontuações iguais, cada item corresponde a 12,5 pontos se todos os itens. Os itens foram avaliados em: conforme, não conforme e não se aplica (quando o item inexistir em prontuário). Nesse caso as pontuações serão redistribuídas pelos itens existentes em prontuário.

A fórmula para calcular o conceito: aplicável quando todos os itens constarem em prontuário.

$12,5 \times \text{número de itens conformes} = (0 \text{ a } 100) \text{ total em pontos}$

Pontuação	Conceito	Recomendação
0-29	Péssimo	Controle para supervisão + advertência
30-59	Razoável	Controle para supervisão + orientação e esclarecimento
60-89	Bom	Receber o resultado como incentivo
90-100	Ótimo	Elogio

Os métodos de auditoria utilizados foram:

- Auditoria Retrospectiva aplicada nos prontuários após a alta
- Auditoria Concorrente aplicadas em prontuários de usuários em reabilitação (em tempo real).

Composição profissionais

Cabe salientar, para que os prontuários estejam aptos/adequados são necessárias atuações de diversos setores para a organização, controle e guarda, exigindo uma articulação organizada dos setores envolvidos.

Desta forma, a Comissão de Revisão de Prontuário é composta por médico, enfermeiro, núcleo da qualidade e segurança do paciente, tecnologia da informação, fisioterapeuta, técnico de enfermagem e profissionais administrativos.

Composição Setorial

Deverão fazer parte da Comissão representantes dos seguintes serviços/Setores:

- **Setores Assistenciais (Equipe Multiprofissional do Ambulatório, e Serviço do Prontuário do Paciente - SPP):** são setores responsáveis pela geração das informações registradas no prontuário do paciente, manutenção da organização e conservação das informações.
- **Auxiliares administrativos:** são responsáveis pela conferência diária do prontuário e sinalização às coordenações dos setores assistências sobre as não-conformidades encontradas no prontuário para correção.
- **Arquivo:** local destinado à guarda e conservação dos prontuários do ambulatório.

Atribuições da Comissão de Revisão de Prontuário

Estabelecer normas para avaliar a qualidade dos prontuários dos pacientes;
Recomendar formulários e/ou sistemas e dar orientação aos profissionais garantindo a qualidade das informações no prontuário do paciente;
Rever e avaliar os prontuários, após o período dos atendimentos do ambulatório e após as altas, assegurando que o padrão estabelecido seja cumprido;
Avaliar a qualidade das anotações feitas no prontuário do paciente.

Realização de reuniões – periodicidade/ Entradas e Saídas

As reuniões da Comissão de Revisão de Prontuário ocorrem mensalmente, podendo se reunir extraordinariamente quando houver necessidade. Tivemos 3 reuniões ordinárias no trimestre. Aconteceram nos dias 10/02/2023 e 06/03/2023 e 06/04/2023.

PRINCIPAIS AÇÕES DO TRIMESTRE

- ✓ Durante o trimestre seguimos trabalhando o fluxo de validação e critérios para documentos de registro.
- ✓ Mantido fluxo da Gestão de acesso e revisão das transferências de informação para auditoria e estatística.
- ✓ Restrição dos *logins* de acesso ao PEP e agendas no Tasy.
- ✓ NATEA mantém ação de auditoria para 100% dos usuários.
- ✓ Em análise acesso às informações do prontuário durante vigência da contingência para indisponibilidade do TASY.
- ✓ Orientação da equipe assistencial do NATEA sobre a responsabilidade profissional do registro em prontuário, pautado nos códigos de ética e resoluções dos respectivos Conselhos Profissionais.
- ✓ Pontuado a qualidade de registro e futuras ações para resolução de registro fundamento e com ferramentas próprias para avaliação.
- ✓ Acompanhamento das melhorias do Natea e CER IV.

Ações desenvolvidas no Trimestre janeiro, fevereiro e março de 2023 visando melhorias de qualidade de registro em prontuários.

- Uso da ferramenta Tracer clínico com as especialidades médicas e equipe de reabilitação(estratégia de análise permanente)

O método *Tracer* é mais utilizado como um método avaliativo de acreditação de serviços de saúde, permitindo verificar as conformidades e não conformidades com padrões pré-estabelecidos para inferir em avaliação da qualidade da assistência e segurança do paciente.

A oportunidade do *Tracer* foi usado como ferramenta para implantar a educação permanente em saúde como prática cotidiana no trabalho.

RESULTADOS DA AUDITORIA TRIMESTRE JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO DE 2023

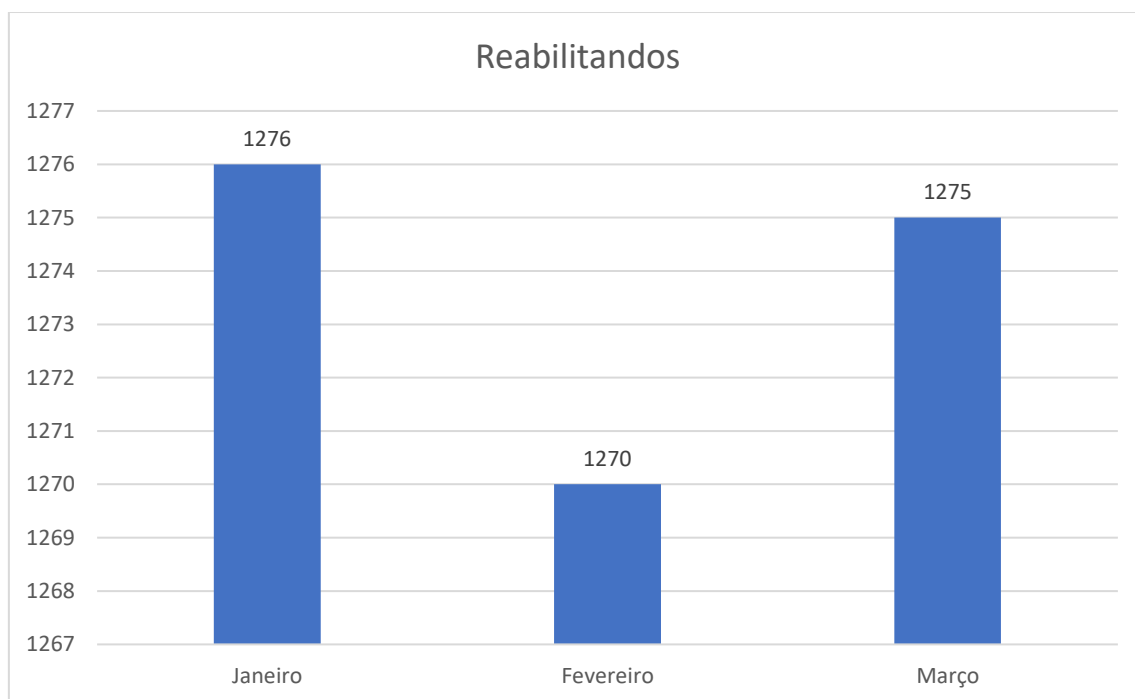
A auditoria foi realizada nos 10% dos reabilitandos e 100 % dos pacientes de alta conforme orientação do Manual de auditoria. Para fins de auditoria e para

conformidade do que está estabelecido em contratos que coloca como meta 10% dos prontuários para auditoria, utilizamos o valor total de reabilitantes (ativos e inativos).

De acordo com o Memorando número 38/2021 que se tratava sobre usuários afastados na reabilitação e visando otimizar o atendimento e reduzir a a demanda de espera, os pacientes que não se sentirem confortáveis em retornar a reabilitação foram afastados e retirados da agenda, tendo sido garantido o retorno dos mesmos de acordo a disponibilidade de agenda e horários. Esses pacientes foram classificados e visibilizados no relatório como inativos e não foram computados como meta.

A meta vigente foi estabelecida no **7º termo aditivo ao contrato nº 002/SESPA/2017** foi de 1000 vagas de reabilitação, sendo disponibilizadas em 150 usuários para a reabilitação auditiva, 300 usuários para a reabilitação física, 300 usuários para a reabilitação intelectual e 150 usuários para a reabilitação visual e 100 vagas para a reabilitação precoce e 300 vagas para o Núcleo de Autismo (NATEA). Distribuídos nas reabilitações conforme figura 1.

Figura 1 : Usuários matriculados e ativos nas reabilitações no trimestre Janeiro, fevereiro e março de 2023.



Fonte : CRP/ CIIR

Rodovia Arthur Bernardes, 1000 - Barreiro - Belém/PA

CEP: 66117-005.

(91) 4042-2157/4042-2158/4042-2159

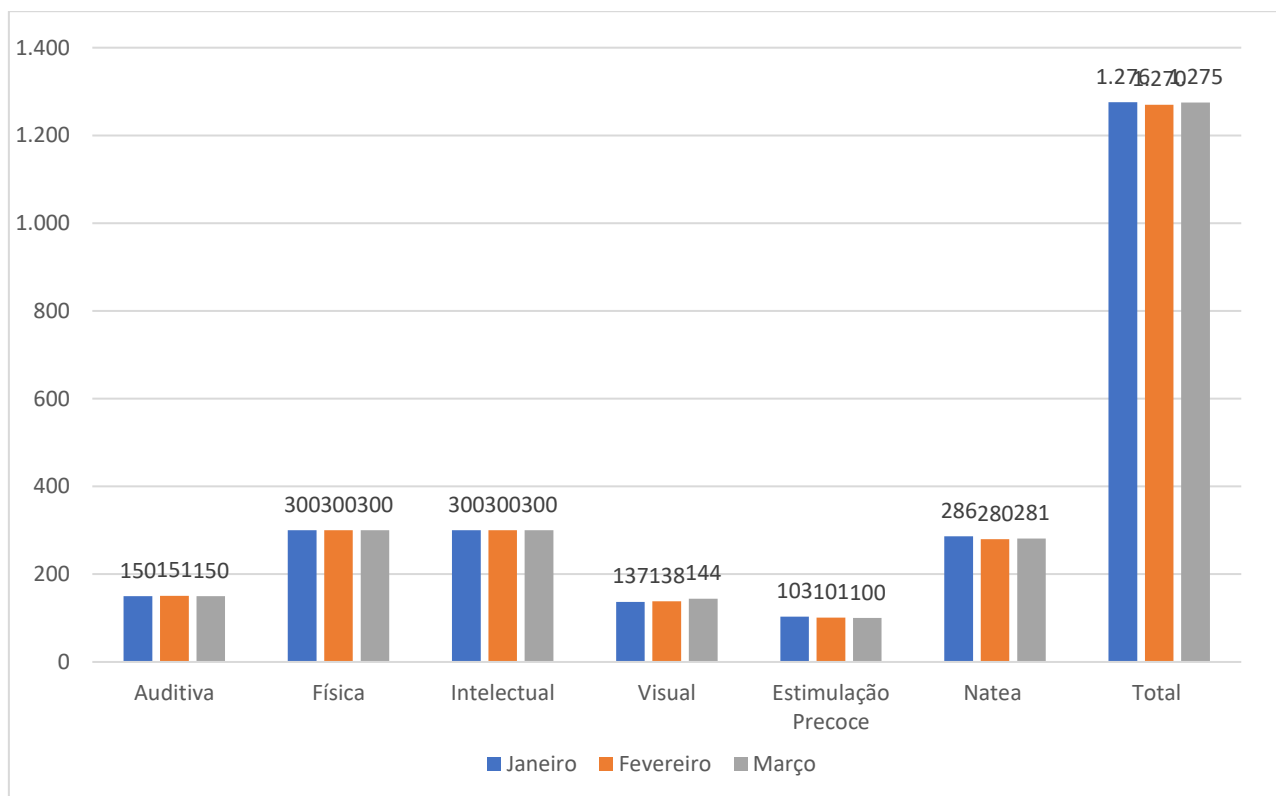
Identificador de autenticação: 56ca0320-1ada-4e9a-998f-e19f824f1d16

Nº do Protocolo: 2023/2070357

Anexo/Sequencial: 2

Ao final do trimestre de (Janeiro, fevereiro e março de 2023) totalizaram usuários ativos **1275** e usuários inativos **57**, totalizando **1332** reabilitando.

Figura 1: Número de usuários matriculados nas reabilitações em janeiro, fevereiro e março de 2023.



Fonte : CRP/ CIIR

Avaliamos nesse trimestre **439** prontuários, sendo **381** de reabilitandos e **58** prontuários de alta.

Prontuários auditados	Janeiro	Fevereiro	Março
Prontuários auditados	146	140	153
Reabilitando	127	127	127
Altas	19	13	26

Foram realizadas **57** avaliações globais (avaliação multidisciplinar em equipe para programação em conjunto com a família do projeto terapêutico singular).

Globais	Janeiro	Fevereiro	Março
Número	20	11	26

Foram analisados os critérios obrigatórios já definidos pelo GTH que são: identificação do usuário, letra legível, evolução multiprofissional, solicitação de exames, prescrição multiprofissional, assinatura e carimbo multiprofissional, plano assistencial e resumo de alta.

Os prontuários foram auditados e eles foram conferidos pontuações iguais, conforme já descrito no item de metodologia . O escore de avaliação vigente e as recomendações para cada conceito estão na figura 3.

Figura 3 : Escore de avaliação de auditoria de prontuário.

Pontuação	Conceito	Recomendação
0-29	Péssimo	Controle para supervisão + advertência
30-59	Razoável	Controle para supervisão + orientação e esclarecimento
60-89	Bom	Receber o resultado como incentivo
90-100	Ótimo	Elogio

Nesse trimestre tivemos **98,7%** dos prontuários auditados sendo classificados como ótimos e bons (Figura 4).

Figura 4: Número de prontuários auditados no Trimestre janeiro, fevereiro e março de 2023.

Resultado das avaliações dos prontuários - TRIMESTRAL					
CONCEITO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL	%
Ótimo	138	137	134	409	93,2
Bom	6	2	16	24	5,5
Razoável	2	1	3	6	1,4
Péssimo	0	0	0	0	0,0
Total	146	140	153	439	100,00

Cronograma de reunião próxima

A próxima reunião da Comissão de Revisão de Prontuário será realizada no dia 05/05/2023 local e horário a definir.

Parâmetro Geral de Atendimentos de janeiro, fevereiro e março de 2023.

	Janeiro	Fevereiro	Março
Consulta Médica	4112	4223	5167
Consulta Não Médica	1000	861	1117
SADT	7048	10809	7696
Reabilitação	11845	10078	13957
CEO II	2101	1794	1992
Oficina	475	61	71
Total	26581	27826	30000

CONCLUSÃO

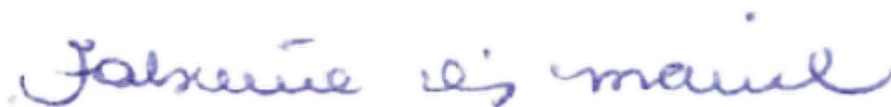
A auditoria no Trimestre janeiro, fevereiro e março de 2023 manteve altos índices de conformidade de auditoria, teve **98,7 %** de prontuários auditados como ótimos e bons.

O trimestre mantivemos o levantamento do checklist, gestão e auditoria do NATEA, reforçando os critérios de verificação de qualidade, ação que foi replicada também para o CER IV.

A comissão intensificou junto às lideranças as orientações aos colaboradores visando a estruturação do registro seguro e concordância com a linha de cuidado pré-

estabelecida, pautado nos códigos de ética e resoluções dos respectivos Conselhos Profissionais e restringiu os perfis e *logins* de acesso ao PEP no Tasy.

Os membros da instituição ratificam o compromisso institucional com a segurança da informação gerada em prontuários nessa instituição, reforçando ações educativas junto aos profissionais e destacando a importância da qualidade dos registros nos prontuários e com a melhoria assistencial baseado no cuidado centrado na pessoa, na experiência do usuário e na humanização.



Fabrícia Dias Maciel

Presidente Comissão Revisão de Prontuários

 CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO	ATA DE REUNIÃO – Comissão de Revisão de Prontuário			SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA  GOVERNO DO PARÁ
	Reunião Mensal CRP			
	Código: MOD.CIIR.NQSP.008	Versão: 006	Página 1 de 2	

Sector Responsável / Comissão: NQSP/Comissão de Revisão de Prontuário			
Data da Reunião: 10/02/2023	Local: Sala de reunião do Bloco A	Hora: 14:00h	Nº ATA 61
Pauta: • Leitura da ata anterior • Verificação das ações pendentes; • Assuntos Gerais • Resultados da Auditoria			
Participante(s): Fabrícia Maciel (Diretora Técnica); Maria do Carmo (Diretora assistencial); Claudete Quintino (Gerente administrativa); Cinthia Araújo (Enfermeira Auditora); Waléria Gonçalves (Terapeuta Ocupacional); Gal Lobão (Enfermeira Assistencial – gestão de acesso); Priscila Ferro (Coordenadora assistencial); Alene Quadros (Supervisora NQSP); Brena Rodrigues (Enfermeira Assistencial); Bruno Cruz (Coordenador Assistencial CER IV); Vanessa Teixeira (Coordenadora Assistencial NATEA);			
Ausente(s): Waldinei Lima (Supervisor de Faturamento); Ruth Rodrigues (Supervisora CEO II).			
Pendências (ações/planejamentos definidos nas atas anteriores que não foram realizados): Sem ações pendentes			
Desenvolvimento: A reunião teve início às 14:15h, onde a Cinthia Araújo iniciou apresentando pontos principais da ata anterior, para verificar ações que foram geradas e soluções para pautas discutidas na reunião passada. Começou falando que está em andamento as avaliações dos prontuários NATEA seguindo check list ajustado com a consultoria, mantendo o prazo de 3 meses. Em atendimento à solicitação da Dra Fabrícia realizado ajuste na apresentação dados de auditoria referentes aos prontuários CER IV e NATEA sendo estes tratados separadamente, obedecendo os critérios adotados no contrato de gestão. Sinalizou, ainda, um número alto de altas da instituição (19 altas), sendo 15 altas CER IV e 4 altas no NATEA, sendo altas administrativas, qualificada, por desligamento e óbito. Cinthia finalizou mostrando os dados da auditoria, onde totalizou-se 1276 usuários na reabilitação, sendo 990 no CER IV e 286 no NATEA, foram auditados 127 prontuários correspondentes aos 10% do total de reabilitandos, com 19 prontuários de alta. A auditora informou que dentre os prontuários de alta, dois estava com conceito razoável, com média abaixo de 59 pontos. Continuou dizendo que 144 prontuários ficaram conformes, então nesse mês ficou com 98,63% de conformidade de prontuários, tanto CER IV quanto NATEA. Relatou ainda que dos prontuários auditados 2 estavam em não conformidade de identificação, que foi ajustado sendo colocado a etiqueta de identificação, além disso, 5 prontuários não estavam com letra legível e 5 não conformes em assinatura e/ou carimbo, irá chamar os colaboradores para sanar essas não conformidades. Sem mais a reunião se encerrou às 14:50h.			
Ações Futuras: Inclusão dos relatórios da telemedicina no TASY.			
Responsável pela ATA: Fabrícia Dias Maciel-			

 CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO	FORMULÁRIO – Núcleo de Educação Permanente - NEP		SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA  GOVERNO DO PARÁ
	Lista de Presença		
	Código: FO.CIIR.NEP.001	Versão: 002	

Nome do Evento: <i>Reunião da CRP.</i>					
Facilitador: <i>Cynthia Suelen Araújo da Costa</i>					
Qualificação do Facilitador: <i>Enfermeira Bucal</i>					
Data: <i>10.02.2023</i>	Horário/Início: __h __. Término: __h __ min.		C. Horária Total:		
Setor do Facilitador: <i>SPP</i>	Diretoria/Gerência:		Local:		
Tipo: ☒ Reunião () Treinamento () Curso () Palestra () Outros - Especificar:					
Nº	Nome	Matrícula	Assinatura	Setor	Função
1	<i>Gal Caroline Alho Leal</i>	<i>013</i>	<i>[Signature]</i>	<i>Assist.</i>	<i>Enfermeira</i>
2	<i>Bruna Cruz de Azevedo</i>	<i>241</i>	<i>[Signature]</i>	<i>Assist.</i>	<i>Coord.</i>
3	<i>Priscilla dos S. Feres Nascimento</i>	<i>695</i>	<i>[Signature]</i>	<i>Ambul.</i>	<i>Coord.</i>
4	<i>Vanessa Martins Teixeira</i>	<i>668</i>	<i>[Signature]</i>	<i>NATEA</i>	<i>Coord.</i>
5	<i>Maria do Carmo S. Lúcia</i>	<i>-</i>	<i>[Signature]</i>	<i>DASS</i>	<i>Dir.</i>
6	<i>Bruna de Nazaré B. Rodrigues</i>	<i>587</i>	<i>[Signature]</i>	<i>Assist.</i>	<i>Enfermeira</i>
7	<i>Valéria C. H. Gonçalves</i>	<i>-</i>	<i>[Signature]</i>	<i>CERIV</i>	<i>Sup.</i>
8	<i>Aline de Oliveira Quadros</i>	<i>731</i>	<i>[Signature]</i>	<i>NOSS</i>	<i>Sup.</i>
9	<i>Claudia Silva Santos</i>	<i>02</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>Adm.</i>
10	<i>Fabiane S. Maia</i>				
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					

Total de Participantes: _____

Assinatura do Facilitador: _____

[Signature]
Cynthia Suelen Araújo da Costa
COREN/PA 281807-ENF

Responsável Pelo Evento: _____

Identificador de autenticação: 5eca0320-1ada-4e9a-998f-e19f824f1d16

Nº do Protocolo: 2023/2070357

Anexo/Sequência: *2*

Página 60 de 187

 CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO	ATA DE REUNIÃO – Comissão de Revisão de Prontuário			SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA  GOVERNO DO PARÁ
	Reunião Mensal CRP			
	Código: MOD.CIIR.NQSP.008	Versão: 006	Página 1 de 2	

Setor Responsável / Comissão: NQSP/Comissão de Revisão de Prontuário			
Data da Reunião: 10/02/2023	Local: Sala de reunião do Bloco A	Hora: 15:00h	Nº ATA 62
Pauta: • Leitura da ata anterior • Verificação das ações pendentes; • Assuntos Gerais • Resultados da Auditoria			
Participante(s): Fabrícia Maciel (Diretora Técnica); Maria do Carmo (Diretora assistencial); Claudete Quintino (Gerente administrativa); Cinthia Araújo (Enfermeira Auditora); Adriely Maciel (Supervisora Adm. Gestão de acesso); Priscila Ferro (Coordenadora assistencial); Alene Quadros (Supervisora NQSP); Bruno Cruz (Coordenador Assistencial CER IV). Convidado: Leisson Pinheiro (Gerente da Qualidade); Deividy Lima (Supervisor de TI). Ausente(s): Waldinei Lima (Supervisor de Faturamento); Ruth Rodrigues (Supervisora CEO II); Vanessa Teixeira (Coordenadora Assistencial NATEA); Mariannie Viana (Supervisora Assistencial CERIV).			
Pendências (ações/planejamentos definidos nas atas anteriores que não foram realizados): Sem ações pendentes			
Desenvolvimento: A reunião teve início às 15:20h, onde a Cinthia Araújo iniciou apresentando pontos principais da ata anterior, para verificar ações que foram geradas e soluções para pautas discutidas na reunião passada. Começou solicitando ajuste nos cargos dentre os membros da CRP, uma vez que alguns membros já não fazem parte do quadro de colaboradores. Irão compor o quadro de membros da CRP: Pauline Cruz (Coordenadora de Acesso); Samily (Supervisora NATEA); aguardamos a admissão da nova enfermeira para assumir o cargo de 1ª secretária; para próxima reunião a Priscila Ferro (Coordenadora assistencial SADT) informou que gostaria de convidar um técnico de enfermagem; Fica como ação atualizar a ata de abertura da CRP com os novos membros. Cinthia pontuou que ainda está em andamento as avaliações dos prontuários NATEA seguindo check list ajustado com a consultoria. Colocado em pauta que o serviço social está preenchendo <i>template</i> dentro do Tasy, porém ao fazer a leitura do prontuário não é possível ter acesso a esta informação, não temos evidência no prontuário físico e também não temos acesso no Tasy, convidamos neste momento o supervisor da TI Deividy Lima que informou ainda não ser possível imprimir ficando esta ação pendente, acordado então que até a situação seja resolvida, o serviço social deve voltar a colocar as informações em nota clínica. Segue apresentação dados de auditoria referentes aos prontuários CER IV e NATEA sendo estes tratados separadamente, obedecendo os critérios adotados no contrato de gestão. Sinalizou, ainda, um número alto de altas da instituição (13 altas), sendo 10 altas CER IV e 3 altas no NATEA, entre altas administrativas, qualificada, por desligamento e óbito. Cinthia finalizou mostrando os dados da auditoria, onde totalizou-se 1271 usuários na reabilitação, sendo 990 no CER IV e 281 no NATEA, foram auditados 127 prontuários correspondentes aos 10% do total de reabilitandos (99 CERIV e 28 NATEA), com 13 prontuários de alta. A auditora informou que dentre os prontuários de alta, um estava com conceito razoável. Continuou dizendo que 139 prontuários ficaram conformes, então nesse mês ficou com 99,29% de conformidade de prontuários,			

tanto CER IV quanto NATEA. Relatou ainda que dos prontuários auditados 1 estava em não conformidade de identificação, que foi ajustado sendo colocado a etiqueta de identificação, além disso, 3 prontuários não estavam com letra legível e 2 não conformes em assinatura e/ou carimbo, irá chamar os colaboradores para sanar essas não conformidades e 1 prontuário sem o resumo de alta. Sem mais a reunião se encerrou às 16:00h.

Ações Futuras:

Inclusão dos relatórios da telemedicina no TASY.

Responsável pela ATA:

Fabírcia Dias Maciel-

Nomes/Assinaturas:

Fabírcia Maciel -	<i>Fabírcia Dias Maciel</i>
Maria do Carmo -	<i>Maria do Carmo</i>
Claudete Quintino -	<i>Claudete Quintino</i>
Leisson Pinheiro -	<i>Leisson D. Pinheiro</i>
Deividly Lima -	<i>Deividly Lima</i>
Bruno Cruz -	<i>Bruno Cruz</i>
Priscila Ferro -	<i>Priscila dos Santos Ferro</i>
Cinthia Araújo -	<i>Cinthia Suelen Araújo do Leste</i>
Alene Quadros -	<i>Alene da Silva Quadros</i>
Adriely Maciel -	<i>Adriely Maciel da Silva</i>

* Caso não seja feito assinaturas neste documento anexar "Lista de Presença" com assinaturas dos participantes.

 CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO	ATA DE REUNIÃO – Comissão de Revisão de Prontuário		SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA  GOVERNO DO PARÁ
	Reunião Mensal CRP		
	Código: MOD.CIIR.NQSP.008	Versão: 006	

Setor Responsável / Comissão:			
NQSP/Comissão de Revisão de Prontuário			
Data da Reunião: 06/04/2023	Local: Sala de reunião do Bloco A	Hora: 11:00h	Nº ATA 63
Pauta: • Leitura da ata anterior • Verificação das ações pendentes; • Assuntos Gerais • Resultados da Auditoria			
Participante(s): Fabrícia Maciel (Diretora Técnica); Maria do Carmo (Diretora assistencial); Cinthia Araújo (Enfermeira Auditora); Adriely Maciel (Supervisora Adm. Gestão de acesso); Priscila Ferro (Coordenadora assistencial); Bruno Cruz (Coordenador Assistencial CER IV); Vanessa Teixeira (Coordenadora Assistencial NATEA); Mariannie Viana (Supervisora Assistencial CERIV).			
Convidado: Marília Modesto (Supervisão adm.);			
Ausente(s): Claudete Quintino (Gerente administrativa); Waldinei Lima (Supervisor de Faturamento); Ruth Rodrigues (Supervisora CEO II); Alene Quadros (Supervisora NQSP).			
Pendências (ações/planejamentos definidos nas atas anteriores que não foram realizados): Sem ações pendentes			
Desenvolvimento: A reunião teve início às 11:00h, onde a Cinthia Araújo iniciou apresentando pontos principais da ata anterior, para verificar ações que foram geradas e soluções para pautas discutidas na reunião passada. Maria do Carmo informou que identificou alguns <i>logins</i> com acesso ao PEP e agendas no TASY, informa que solicitou restrição dos acessos à TI, considerando a LGPD. Foi definido que os relatórios do NATEA que não constarem assinatura e carimbo dos terapeutas envolvidos será assinado pela supervisora do NATEA e diretoria técnica, a fim de, cumprir o prazo para entrega aos familiares. Dra. Fabrícia pontuou a dificuldade em relação ao acesso às informações dos prontuários durante a contingência nos dias de indisponibilidade e instabilidade do TASY, necessitando do prontuário físico; fica pendente verificar com a supervisão da TI se existe acordo nas interações de processo com os setores, que contemple a questão para ser notificado no Interact para análise do impacto e as justificativas necessárias quanto ao tema. Maria do Carmo informou que no NATEA foi realizada ação de orientação multiprofissional sobre a responsabilidade e ética na construção de informações no prontuário, pautado nas orientações da consultoria e códigos de ética profissional, ressaltou que esta ação deverá ser repetida esporadicamente e deverá ser estendida para o CER IV. Cinthia reforçou a importância da recepção e auxiliar administrativo como barreira para identificar não-conformidades de assinatura e carimbo. Segue apresentação dados de auditoria referentes aos prontuários CER IV e NATEA sendo estes tratados separadamente, obedecendo os critérios adotados no contrato de gestão. Sinalizou, ainda, um número alto de altas da instituição (26 altas), sendo todas altas CER IV, entre altas administrativas, qualificada, por desligamento e óbito. Cinthia finalizou mostrando os dados da auditoria, onde totalizou-se 1275 usuários na reabilitação, sendo 994 no CER IV e 281 no NATEA, foram auditados 127 prontuários correspondentes aos 10% do total de reabilitandos (99 CERIV e 28 NATEA), com 26 prontuários de alta. A			

	ATA DE REUNIÃO – Comissão de Revisão de Prontuário			SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA 
	Reunião Mensal CRP			
	Código: MOD.CIIR.NQSP.008	Versão: 006	Página 2 de 2	

auditora informou que dentre os prontuários de alta, três estavam com conceito razoável. Continuou dizendo que 150 prontuários ficaram conformes, então nesse mês o percentual de conformidade de prontuários foi de 98,04%, tanto CER IV quanto NATEA. Relatou ainda que dos prontuários auditados 10 estava em não conformidade de identificação, que foi ajustado sendo colocado a etiqueta de identificação, além disso, 5 prontuários não estavam com letra legível e 11 não conformes em assinatura e/ou carimbo, irá chamar os colaboradores para sanar essas não conformidades. Sem mais a reunião se encerrou às 11:46h.

Ações Futuras:

Inclusão dos relatórios da telemedicina no TASY.

Responsável pela ATA:

Fabricia Dias Maciel-

Nomes/Assinaturas:

Fabricia Maciel -

Maria do Carmo -

Vanessa Teixeira -

Bruno Cruz -

Priscila Ferro -

Mariannie Viana -

Cinthia Araújo -

Marília Modesto -

Adriely Maciel -

*** Caso não seja feito assinaturas neste documento anexar “Lista de Presença” com assinaturas dos participantes.**

 CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO	FORMULÁRIO – Núcleo de Educação Permanente - NEP		SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA 
	Lista de Presença		
	Código: FO.CIIR.NEP.001	Versão: 002	

Nome do Evento: <u>Reunião CRP</u>					
Facilitador: <u>Cintia Araújo</u>					
Qualificação do Facilitador: <u>Eng^a Auditora</u>					
Data: <u>06.04.23</u>	Horário/Início: __h __. Término: __h __ min.		C. Horária Total:		
Setor do Facilitador: <u>SPP</u>	Diretoria/Gerência: <u>GASS.</u>		Local: <u>Sala de reunião BL. A.</u>		
Tipo: ☒ Reunião () Treinamento () Curso () Palestra () Outros - Especificar:					
Nº	Nome	Matrícula	Assinatura	Setor	Função
1	<u>Reisibe dos Sortos Feres</u>	<u>695</u>	<u>[Assinatura]</u>	<u>Arribal</u>	<u>Coord.</u>
2	<u>Bruno Cruz de Silva</u>	<u>241</u>	<u>[Assinatura]</u>	<u>Arribal</u>	<u>Coord.</u>
3	<u>Alvairly Maciel da Silva</u>	<u>473</u>	<u>[Assinatura]</u>	<u>Arribal</u>	<u>Sup. Adm.</u>
4	<u>Cintia Suelen J. de Costa</u>	<u>298</u>	<u>[Assinatura]</u>	<u>SPP</u>	<u>Auditoria</u>
5	<u>Maquannia Gomes Rolando</u>	<u>—</u>	<u>[Assinatura]</u>	<u>CERT</u>	<u>Sup.</u>
6	<u>Vanessa Martins Teixeira</u>	<u>668</u>	<u>[Assinatura]</u>	<u>NATEA</u>	<u>Coord.</u>
7	<u>Mauricio Carmo S. Freitas</u>	<u>—</u>	<u>[Assinatura]</u>	<u>DASS.</u>	<u>Diretor</u>
8	<u>Mauricio Modesto Cavalcante</u>	<u>699</u>	<u>[Assinatura]</u>	<u>Atend</u>	<u>Sup.</u>
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					

Total de Participantes: 08

Assinatura do Facilitador: _____

[Assinatura]
Cintia Suelen Araújo da Costa
COREN-PA 281807-ENF

Responsável Pelo Evento: Fabíola Maciel

Identificador de autenticação: 5eca0320-1ada-4e9a-998f-e19f824f1d16

Nº do Protocolo: 2023/2070357

Anexo/Sequência: 2

Página 5 de 187

INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO – INDSH
CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO - CIIR
CONTRATO DE GESTÃO Nº 002/SESPA/2017
PROCESSO Nº 2017/455995 e 2017/501310

RELATÓRIO

TRIMESTRAL

- C.I.I.R -

PRODUÇÃO CER IV E CEO II

REFERÊNCIA: 1º TRIMESTRE/2023

CONTRATO 002/2017 - CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO - CIIR - 2023

MODALIDADE DE REABILITAÇÃO	JANEIRO/23			FEVEREIRO/23			MARÇO/23			ABRIL/23			MAIO/23			JUNHO/23			TOTAL 1º SEMESTRE - 2023		
	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%
Reabilitação Auditiva	150	150	100	150	151	101	150	150	100	150		0	150		0	150		0	150	150	100
Reabilitação Física	300	300	100	300	300	100	300	300	100	300		0	300		0	300		0	300	300	100
Reabilitação Intelectual	300	300	100	300	300	100	300	300	100	300		0	300		0	300		0	300	300	100
Reabilitação Visual	150	137	91	150	138	92	150	144	96	150		0	150		0	150		0	150	144	96
Estimulação Precoce	100	103	103	100	101	101	100	100	100	100		0	100		0	100		0	100	100	100
TOTAL	1.000	990	99	1.000	990	99	1.000	994	99	1.000	0	0	1.000	0	0	1.000	0	0	1.000	994	99

MODALIDADE DE REABILITAÇÃO	JULHO/23			AGOSTO/23			SETEMBRO/23			OUTUBRO/23			NOVEMBRO/23			DEZEMBRO/23			TOTAL 2º SEMESTRE - 2023		
	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%
Reabilitação Auditiva	150		0	150		0	150		0	150		0	150		0	150		0	150	0	0
Reabilitação Física	300		0	300		0	300		0	300		0	300		0	300		0	300	0	0
Reabilitação Intelectual	300		0	300		0	300		0	300		0	300		0	300		0	300	0	0
Reabilitação Visual	150		0	150		0	150		0	150		0	150		0	150		0	150	0	0
Estimulação Precoce	100		0	100		0	100		0	100		0	100		0	100		0	100	0	0
TOTAL	1.000	0	0	1.000	0	0	1.000	0	0	1.000	0	0	1.000	0	0	1.000	0	0	1.000	0	0

TIPO DE REABILITAÇÃO	TOTAL 1º SEMESTRE - 2023			TOTAL 2º SEMESTRE - 2023			TOTAL ANUAL 2023		
	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%
Reabilitação Auditiva	150	150	100	150	0	0	150	150	100
Reabilitação Física	300	300	100	300	0	0	300	300	100
Reabilitação Intelectual	300	300	100	300	0	0	300	300	100
Reabilitação Visual	150	144	96	150	0	0	150	144	96
Estimulação Precoce	100	100	100	100	0	0	100	100	100
TOTAL	1.000	994	99	1.000	0	0	1.000	994	99

NÚMERO DE USUÁRIOS CEO II	JANEIRO/23			FEVEREIRO/23			MARÇO/23			ABRIL/23			MAIO/23			JUNHO/23			TOTAL 1º SEMESTRE - 2023		
	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%
Cirurgião Dentista - Buco Maxilo Facial	104	33	32	104	30	29	104	34	33	104		0	104		0	104		0	624	97	16
Cirurgião Dentista - Endodontia	69	126	183	69	127	184	69	133	193	69		0	69		0	69		0	414	386	93
Cirurgião Dentista - Necessidades Especiais	127	121	95	127	127	100	127	151	119	127		0	127		0	127		0	762	399	52
Cirurgião Dentista - Periodontia	104	122	117	104	110	106	104	134	129	104		0	104		0	104		0	624	366	59
TOTAL	404	402	100	404	394	98	404	452	112	404	0	0	404	0	0	404	0	0	2424	1248	51

NÚMERO DE USUÁRIOS CEO II	JULHO/23			AGOSTO/23			SETEMBRO/23			OUTUBRO/23			NOVEMBRO/23			DEZEMBRO/23			TOTAL 2º SEMESTRE - 2023		
	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%
Cirurgião Dentista - Buco Maxilo Facial	104		0	104		0	104		0	104		0	104		0	104		0	624	0	0
Cirurgião Dentista - Endodontia	69		0	69		0	69		0	69		0	69		0	69		0	414	0	0
Cirurgião Dentista - Necessidades Especiais	127		0	127		0	127		0	127		0	127		0	127		0	762	0	0
Cirurgião Dentista - Periodontia	104		0	104		0	104		0	104		0	104		0	104		0	624	0	0
TOTAL	404	0	0	404	0	0	404	0	0	404	0	0	404	0	0	404	0	0	2424	0	0

NÚMERO DE USUÁRIOS CEO II	TOTAL 1º SEMESTRE - 2023			TOTAL 2º SEMESTRE - 2023			TOTAL ANUAL 2023		
	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%
Cirurgião Dentista - Buco Maxilo Facial	624	97	16	624	0	0	1.248	97	8
Cirurgião Dentista - Endodontia	414	386	93	414	0	0	828	386	47
Cirurgião Dentista - Necessidades Especiais	762	399	52	762	0	0	1.524	399	26
Cirurgião Dentista - Periodontia	624	366	59	624	0	0	1.248	366	29
TOTAL	2.424	1.248	51	2.424	0	0	4.848	1.248	26

NÚMERO DE PROCEDIMENTOS CEO II	JANEIRO/23			FEVEREIRO/23			MARÇO/23			ABRIL/23			MAIO/23			JUNHO/23			TOTAL 1º SEMESTRE - 2023		
	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%
Cirurgião Dentista - Buco Maxilo Facial	150	389	259	150	316	211	150	276	184	150		0	150		0	150		0	900	276	31
Cirurgião Dentista - Endodontia	300	135	45	300	140	47	300	143	48	300		0	300		0	300		0	1800	143	8
Cirurgião Dentista - Necessidades Especiais	1000	755	76	1000	695	70	1000	748	75	1000		0	1000		0	1000		0	6000	748	12
Cirurgião Dentista - Periodontia	250	822	329	250	643	257	250	825	330	250		0	250		0	250		0	1500	825	55
TOTAL	1700	2101	124	1700	1794	106	1700	1992	117	1700	0	0	1700	0	0	1700	0	0	10200	1992	20

NÚMERO DE PROCEDIMENTOS CEO II	JULHO/23			AGOSTO/23			SETEMBRO/23			OUTUBRO/23			NOVEMBRO/23			DEZEMBRO/23			TOTAL 2º SEMESTRE - 2023		
	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%
Cirurgião Dentista - Buco Maxilo Facial	150		0	150		0	150		0	150		0	150		0	150		0	900	0	0
Cirurgião Dentista - Endodontia	300		0	300		0	300		0	300		0	300		0	300		0	1800	0	0
Cirurgião Dentista - Necessidades Especiais	1000		0	1000		0	1000		0	1000		0	1000		0	1000		0	6000	0	0
Cirurgião Dentista - Periodontia	250		0	250		0	250		0	250		0	250		0	250		0	1500	0	0
TOTAL	1700	0	0	1700	0	0	1700	0	0	1700	0	0	1700	0	0	1700	0	0	10200	0	0

NÚMERO DE PROCEDIMENTOS CEO II	TOTAL 1º SEMESTRE - 2023			TOTAL 2º SEMESTRE - 2023			TOTAL ANUAL 2023		
	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%
Cirurgião Dentista - Necessidades Especiais	900	276	31	900	0	0	1.800	276	15
Cirurgião Dentista - Buco Maxilo Facial	1.500	825	55	1.500	0	0	3.000	825	28
Cirurgião Dentista - Endodontia	6.000	748	12	6.000	0	0	12.000	748	6
Cirurgião Dentista - Periodontia	1.800	143	8	1.800	0	0	3.600	143	4
TOTAL	10.200	1.992	20	10.200	0	0	20.400	1.992	10

INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO – INDSH
CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO - CIIR
CONTRATO DE GESTÃO Nº 002/SESPA/2017
PROCESSO Nº 2017/455995 e 2017/501310

RELATÓRIO

TRIMESTRAL

- C.I.I.R -

ARTE E CULTURA

REFERÊNCIA: 1º TRIMESTRE/2023

Relatório Trimestral Arte e Cultura (janeiro/ março 2023)

O Setor de Arte e Cultura, do Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação (CIIR), proporciona um espaço de sociabilidade, integração e inclusão social por meio das artes – em conformidade com o item 2.1.50 do Termo Aditivo ao Contrato de Gestão 002/SESPA/2016. Atua em consonância com as Diretrizes da Política Nacional de Humanização, de acordo com o planejamento anual do grupo de trabalho de humanização – GTH – e pelo Calendário do SUS, buscando abranger as datas relevantes à missão do CIIR. Opera com três ações artístico-pedagógicas interligadas: as Oficinas Artísticas; a Biblioteca Inclusiva e a Ação Recriando.

RECREAÇÃO

Equipe: Luã Tavares, Murilo Ferreira e Nathália Caldas

A equipe da recreação realiza atividades que vão desde o acolhimento (boas-vindas e avisos importantes) até CIIR cultural, Círculo de Cultura, Atividades para colaboradores, recriando e atividades integradas. Todas as programações visam promover uma melhor ambiência aos usuários do centro.

Entendemos as atividades culturais como práticas voltadas para melhorar a experiência do usuário e a condição de trabalho dos nossos colaboradores com o foco em difundir a cultura, valorizar a vida humana e eficácia no cuidado centrado na pessoa como preconiza a Política Nacional de Humanização – PNH e do CIIR, estabelecendo, portanto, boas práticas em saúde. No trimestre, que compreende ao período de janeiro a março de 2023, foram desenvolvidas as seguintes atividades:

Acolhimento - (Boas-vindas e informações importantes) - A atividade é realizada diariamente nas recepções do centro, tendo por objetivo iniciar o dia transformando o ambiente dos espaços, com alegria, descontração, informações importantes acerca do funcionamento dos serviços do CIIR e avisos referentes a situações específicas solicitadas pelos diversos setores do centro.

Atividades (jan-mar): No período que compreende aos meses de janeiro a março foram realizadas as seguintes atividades:

ATIVIDADES	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL
CIIRculando livros	-	01	01	02
Palhaçaria	04	02	02	08
Sessão Ciir	02	01	01	04
Roda de conversa	-	-	-	-
Treinarte	01	-	03	04
Dia do brincar	03	-	02	05
Almoço sonoro	-	02	01	03
Tarde relaxante	03	03	01	07
Libras - recepções	03	02	02	07
Libras - setor	04	03	04	11
Jogo da memória	-	-	04	04
Jogo da velha	-	-	-	-
Jogo da força	03	01	02	06
Jogo da roleta	-	-	01	01
Jogo de quebra-cabeça	01	02	-	03
Jogo do encaixa o círculo	-	02	-	02
Jogo do que é? o que é?	-	02	-	02
Jogo da batatinha quente	-	02	02	04
Jogo do enigma	03	-	-	03
Jogo do basquete no copo	-	01	-	01
Pintura livre	03	03	04	10
Oficina	-	05	-	05
Potoca	02	04	03	09
Correio do carinho	03	04	-	07
Caixa surpresa	-	-	04	04
Dia do herói	-	01	01	02
Espetáculo/cenas (Convidados)	-	-	01	01
Exposições	-	02	-	02
Atividades integradas	-	02	10	12

Dados de atividades executadas de janeiro a março de 2023

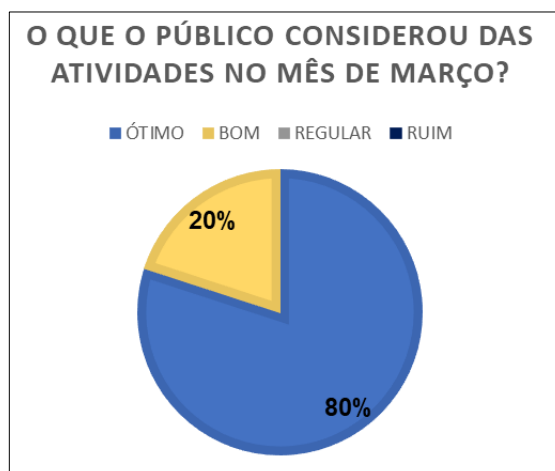
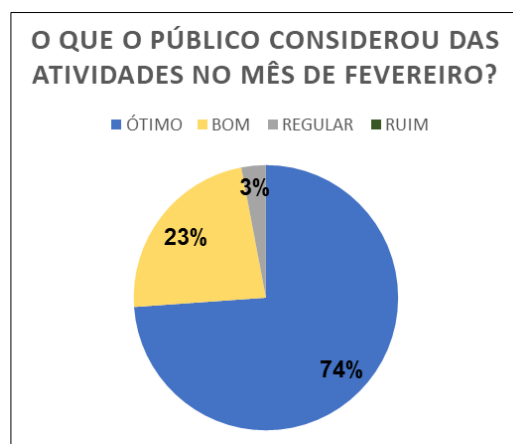
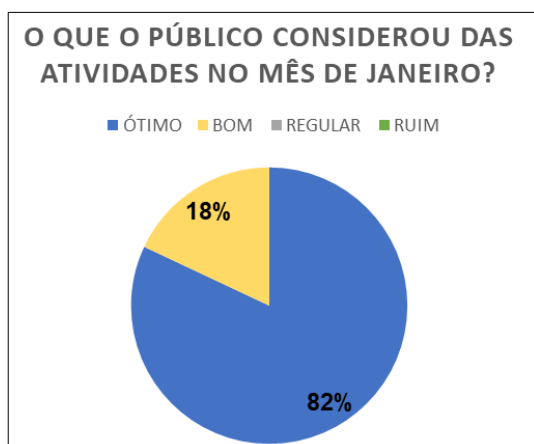
A soma das atividades no primeiro trimestre de 2023 apresentou um total de 129 atividades, realizadas para usuários e colaboradores do CIIR.

RESULTADOS RECREANDO

Para a avaliação de atividades da equipe de recreação são considerados 20% do público presente em cada atividade.

Após as programações o usuário avalia as atividades com as opções: Ótimo, Bom, Regular, Ruim. No geral, o resultado não apresentou nenhuma avaliação ruim no período de janeiro a março.

Os gráficos abaixo apontam o desempenho das atividades no primeiro trimestre.



As **Oficinas Artísticas** são atividades de ensino-aprendizagem das artes, mediadas por professores licenciados em Teatro, Dança, Música e Artes Visuais, com aulas livres e turmas regulares em oficinas de 10h a 15h (carga horária total) de atividades com apresentações dos resultados artísticos, durante o processo e ao final de cada ciclo.

Ao longo dos três meses (janeiro a março), cada professor contabilizou uma média de 115 aulas entre turmas regulares.

Importante enfatizar que o número de 115 aulas, não corresponde a quantidade de atendimentos, visto que, há aulas em que são atendidas mais de uma pessoa.

TEATRO

Professora: Paula Adrianna Barros da Cruz

Descrição das Aulas Regulares: Aulas regulares e ensaios para turmas de crianças, adultos e os colaboradores, incluindo as aulas integrativas (Teatro/Artes visuais). Técnicas de Palhaçaria, voz, expressão corporal. No ciclo 1.2023, foi trabalhada a temática: Corpo e movimento

ARTES VISUAIS

Professor: Eduardo Henrique Oliveira

Descrição das Aulas Regulares: Aulas regulares para o público PCD e aulas regulares para colaboradores, aulas integrativas (Teatro/Artes visuais), aulas de pintura, pintura criativa, desenho, aulas livres. Laboratório de artes – quadrinhos; Produção de exposição de arte e parceria com outros setores para elaborações de atividades de artes visuais.

MÚSICA MANHÃ

Professor: Paulo Sérgio Fonseca

Descrição das Aulas Regulares: Aulas de violão, ukulelê, contrabaixo, teclado, canto, bateria, percussão geral e musicalização; Atividades internas junto aos recreadores e em parceria com outros setores; Apresentações musicais para eventos festivos, visitas etc.

MÚSICA TARDE

Professor: André Gesiel Oliveira

Descrição das Aulas Regulares: Aulas de música de violão, contrabaixo, guitarra, ukulele, teclado, canto, percussão geral e musicalização infantil/ Atividades internas junto aos recreadores e demais membros do setor de arte e cultura/ Organização e planejamento para a apresentação do arte itinerante/ Apresentações musicais para eventos festivos, visitas etc.

DANÇA

Professora: Andrezza Karla de Souza

Descrição das aulas regulares: Aulas de Dança de salão, práticas circenses, alongamento/relaxamento e práticas livres de dança

RESULTADOS OFICINAS ARTÍSTICAS

Para o resultado das oficinas artísticas e para efeito de indicador do setor (que mensura o desempenho da atividade na visão dos participantes) são avaliadas as fichas de expectativas. As fichas de expectativas representam, como o próprio nome sugere, um documento onde os alunos listam o que esperam alcançar nas oficinas artísticas (a linguagem escolhida) ao final de cada ciclo.

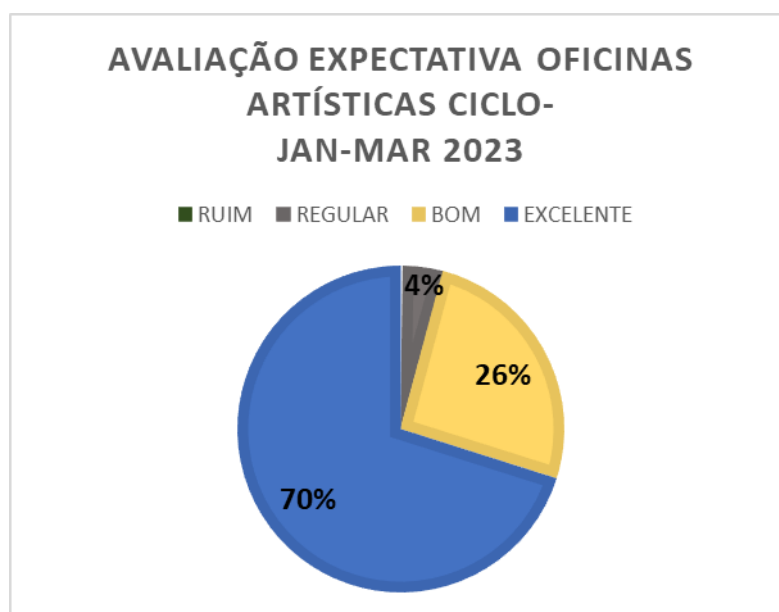
Foram consideradas as fichas de avaliação de expectativas de curso dos alunos concluintes, referente às oficinas Artísticas Regulares do período de janeiro a março (Teatro, Dança, Artes visuais e Música- manhã/ tarde), contendo 455 expectativas, das quais são consideradas as opções: Ruim, Regular, Bom e Excelente. Para efeito de indicadores, são consideradas somente as opções de Bom e Excelente, totalizando assim 96% de satisfação. As Oficinas Artísticas Regulares tiveram um total de 121 participantes no ciclo 1.2023 (janeiro a março), apresentando 6 alunos evadidos, o equivalente a 4,22% (indicador de evasão). Para efeito de esclarecimento, são considerados evadidos, os alunos que apresentam um total de 3 faltas.

Neste ciclo , houve uma baixa considerável no indicador de evasão dos participantes , em comparação ao trimestre anterior, o que representa um ponto positivo, visto que as orientações dadas a equipe de professores e, o repasse das

informações aos usuários das oficinas, demonstram que está ocorrendo um bom resultado.

Dentre as justificativas apresentadas pelos usuários evadidos ou em suas ausências nas atividades, foram: problemas de saúde e dificuldades de deslocamento, em especial, para os que dependem de TFD.

Não são consideradas na equação as inscrições de alunos que nunca compareceram



A **Biblioteca Inclusiva** (Bibliotecária responsável: **Denise Moraes**), além de possuir uma variedade de documentos no seu acervo convidativo e com acessibilidade física e digital dos conteúdos, oferece atividades lúdicas, de formação e informação, em um ambiente agradável e aconchegante e para além do seu espaço físico.

A biblioteca é um espaço democrático e, nesse sentido, precisa estar apto a atender diferentes tipos de usuários, com necessidades informacionais distintas, bem como, oferecer recursos tecnológicos que atendam as especificidades desses usuários.

Ao longo dos meses de janeiro a março, a Biblioteca Inclusiva promoveu as seguintes atividades

ATIVIDADES	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL
Desenvolvimento de coleções	-	-	01	01
Processamento técnico	-	-	01	01
CIIRculando livros	-	01	01	02
Clube de leitura		01	-	01
Cinema	02	01	01	04
Oficina de Origami		01	02	03
Oficina de artesanato	01		02	03
Oficina de macramé	01	02	06	09
Oficina de informática básica	37	37	15	89
Oficina de braille	-		02	02
Atividades integradas	02	03	04	09

Dados de atividades executadas de janeiro a março de 2023

A soma das atividades no primeiro trimestre de 2023 apresentou um total de 124 atividades, algumas realizadas no período da manhã e tarde, para usuários e colaboradores do CIIR.

Entre os meses de janeiro a março, a Biblioteca Inclusiva recebeu 1.633 visitantes (dados coletados pela assinatura do livro de frequência)

REGISTROS:















Mônica Corvina Duarte Fernandes
Supervisora Arte e Cultura
L.N.D.S. 14/03/2023

Mônica Fernandes

(Supervisão Arte e Cultura)



ASSINATURAS

Número do Protocolo: 2023/2070357

Anexo/Sequencial: 2

Este documento foi assinado eletronicamente na forma do Art. 6º do Decreto Estadual Nº 2.176, de 12/09/2018.

Assinatura(s) do Documento:

Assinado eletronicamente por: Claudete Ferreira Quintino, **CPF:** ***.642.118-**

Em: 14/04/2023 16:21:53

Aut. Assinatura: 3a858ad5b901702eb0ae57dcf69d43424610f195df04a89e1fbd8a8ed2b95043



Identificador de autenticação: 5eca0320-1ada-4e9a-998f-e19f824f1d16

Confira a autenticidade deste documento em

<https://www.sistemas.pa.gov.br/validacao-protocolo>