

GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ

DOCUMENTO			PROTOCOLO ELETRÔNICO	
Espécie	Data	Número	Data	Número do Protocolo
OFÍCIO	14/10/2023	2023/53	14/10/2023	2023/2267029
Procedência	SESPA - CIIR			
Interessado	SEDE -> Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação			
Assunto	PRESTAÇÃO DE CONTAS DE ORGANIZAÇÃO SOCIAL			
Complemento	Relatório do 3 trimestre de 2023 do CIIR			
Anexo/Sequencial	1,2			



Belém, 14 de outubro de 2023

OFÍCIO - Nº 053/2023/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 3º TRIMESTRE/2023 – JULHO/AGOSTO/SETEMBRO

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 pesquisa de clima organizacional de 2022 e o relatório de prestação de contas, referente ao **3º 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;
- Relatório Pesquisa de Clima Organizacional de 2022;
- 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,

REJANE XAVIER SOARES GOMES

DIRETORA EXECUTIVA

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

INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO – INDSH



ASSINATURAS

Número do Protocolo: 2023/2267029

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: Rejane Xavier Soares Gomes, **CPF:** ***.612.831-**

Em: 14/10/2023 21:24:33

Aut. Assinatura: ea4060485bb41ac83d4bdaf834f99694f65c542b2b211e2acbff176990c8fc1e



Identificador de autenticação: 7758d918-789a-4874-a5a6-bad6dabd38c7

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

**INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E
HUMANO – INDSH
CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO-
CIIR**

RELATÓRIO 3º TRIMESTRE CIIR

**CONTRATO DE GESTÃO Nº 002/SESPA/2017
PROCESSO Nº 2017/455995 e 2017/501310**

REFERÊNCIA: julho, agosto e setembro de 2023

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

Relatório da Pesquisa de Clima de 2022

REFERÊNCIA: julho, agosto e setembro de 2023

RELATÓRIO

TRIMESTRAL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS – C.I.I.R

SERVIÇO DE ATENÇÃO AO USUÁRIO – SAU

CONTRATO DE GESTÃO Nº 002/SESPA/2017

PROCESSO Nº 2017/455995 e 2017/501310

INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO – INDSH

REFERENTE AOS MESES: JULHO, AGOSTO E SETEMBRO/2023

INDICADORES DE DESEMPENHO

JULHO, AGOSTO E SETEMBRO/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 julho, agosto e setembro de 2023.

II - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Durante o terceiro trimestre de 2023 referente aos meses de julho, agosto e setembro, o Serviço de Atenção ao Usuário – SAU, realizou **10.718 (dez mil, setecentos e dezoito)** 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	2.603
1.2	Pesquisa de satisfação usuário SADT	1.557
1.3	Pesquisa de satisfação usuário CEO II	501
1.4	Pesquisa de satisfação usuário CER IV	2.546
1.5	Pesquisa de satisfação usuário NATEA	2.384
1.6	Pesquisa de satisfação usuário Oficina Ortopédica	466
	TOTAL DE PESQUISAS	10.057
2		
2.1	Atendimentos em sala (acolhimento e registros)	178
2.2	Atendimentos por telefone	54
	TOTAL DE ATENDIMENTOS GERAIS	224
3		
3.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames e agendamentos)	310
3.2	Encaminhamentos a outros profissionais, serviços e/ou setores do CIIR	127
	TOTAL DE AÇÕES GERADAS NOS ATENDIMENTOS	437
	TOTAL GERAL DE ATIVIDADES	10.718

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

1 – Pesquisa de Satisfação

De acordo com a tabela acima, no terceiro trimestre de 2023, o Serviço de Atenção ao Usuário - SAU, realizou 10.057 (dez mil e cinquenta e sete) atividades que se referem **as pesquisas de satisfação**, sendo destas: 2.603 (duas mil, seiscentos e três) no ambulatório, 1.557 (mil, quinhentos e cinquenta e sete) no Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico - SADT, 501 (quinhentos e um) no Centro de Especialidades Odontológicas - CEO II, 2.546 (dois mil, quinhentos e quarenta e seis) no Centro Especializado em Reabilitação - CER IV, 2.384 (dois mil, quinhentos e oitenta e quatro) no Núcleo de Atendimento ao Transtorno do Aspecto Autista – NATEA e 466 (quatrocentos e seiscentos e seis) na oficina Ortopédica.

2 - Atendimentos Gerais

Obtivemos nos **atendimentos gerais** 224 (duzentos e vinte e quatro), sendo destes 178 (cento e setenta e oito) registrados no formulário de atendimento em sala e Livro ATA e 54 (cinquenta e quatro) por telefone, registrados no livro de registro telefônico.

3 – Ações Geradas nos Atendimentos

No decorrer do terceiro trimestre de 2023, conforme apresentado na tabela anterior, obtivemos 437 (quatrocentos e trinta e sete) ações geradas nos atendimentos, destas 310 (trezentos e dez) referem-se às orientações e/ou informações sobre normas, regras e serviços como (consultas, exames, dúvidas e agendamentos); 127 (cento e vinte e sete) destinam-se a encaminhamentos, para outros profissionais/setores, entre os quais: 62 (sessenta e dois) para a supervisora de atendimento; 23 (vinte e três) para a supervisora da Central Interna de Agendamentos – CIA; 14 (quatorze) para o serviço Social; 11 (onze) para coordenação assistencial (enfermagem); 07 (sete) para supervisora do setor de gestão de acesso; 06 (seis) para a supervisora da Oficina Ortopédica; 02 (duas) para Diretoria técnica; 01 (um) para coordenação do Núcleo de Atendimento ao Transtorno do Aspecto Autista – NATEA e 01 (uma) para coordenação assistencial do CER IV.

III- ANÁLISE DOS DADOS

Cada setor do CIIR, possui um formulário destinado ao seu preenchimento com 10 perguntas relacionadas ao atendimento, entre as quais:

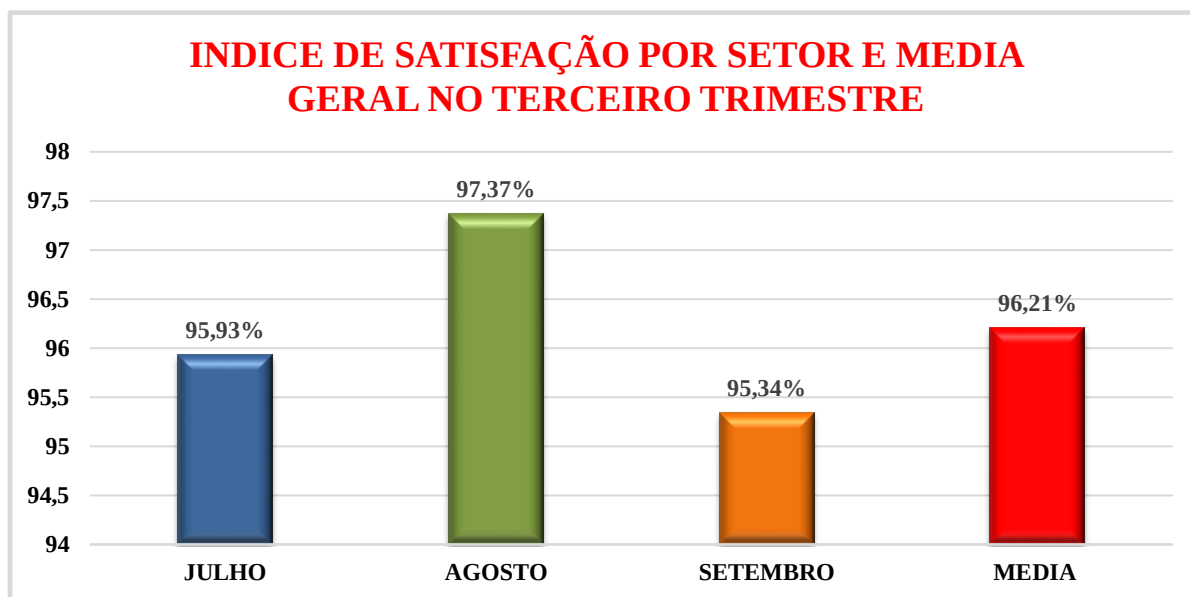
- Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera e consultórios?
- Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?
- O Centro é bem-sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir?
- O tempo de espera para o usuário ser atendido?
- A boa vontade e disposição em ajudar a resolver seus problemas?
- Sua sensação de confiança em relação aos atendimentos oferecidos por este Centro?
- A educação e o respeito que você foi tratado?
- As explicações sobre o tratamento que foi realizado?
- A acessibilidade no Centro?
- O local para reclamações e sugestões é de fácil acesso.

As notas atribuídas dos usuários e seus acompanhantes, são alimentadas virtualmente no tablet por um colaborador do SAU por meio do sistema Survey Monkey AnyWhere, que mensura

e calcula as notas automaticamente através de relatórios emitidos por setor, após fechamento mensal dos quiosques.

O gráfico 01, abaixo demonstra a satisfação obtida em cada mês do terceiro trimestre de 2023, demonstrando os índices de satisfação de **julho 95,93%**, **agosto 97,37%** e **setembro 95,34%** e a **média geral de 96,21%**.

Gráfico 01: Índice de satisfação e média geral no terceiro trimestre.



Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – terceiro 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: Soma do Percentual das pesquisas realizadas por setor no terceiro trimestre de 2023.

SOMA DO PERCENTUAL DAS PESQUISAS REALIZADAS POR SETOR NO TERCEIRO TRIMESTRE DE 2023				
SETOR	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	SOMA DOS PERCENTUAIS
Ambulatório	19%	18%	18%	55%
SADT	15%	16%	16%	47%
CEO II	51%	40%	52%	143%
CER IV+NATEA	14%	13%	12%	39%
OFICINA	25%	20%	22%	67%
TOTAL	16%	15%	14%	45%

Tabela 3: Percentual das pesquisas realizadas por setor no terceiro trimestre de 2023.

PERCENTUAL DAS PESQUISAS REALIZADAS POR SETOR			
SETOR	QUANTIDADE PESQUISAS	QUANTIDADE ATENDIMENTOS	% PESQUISAS MENSAL
Ambulatório	2.603	14.319	18%
SADT	1.557	10.063	15%
CEO II	501	1.053	48%
CER IV+NATEA	4.930	39.107	13%
OFICINA	466	2.104	22%
TOTAL	10.057	66.646	15%

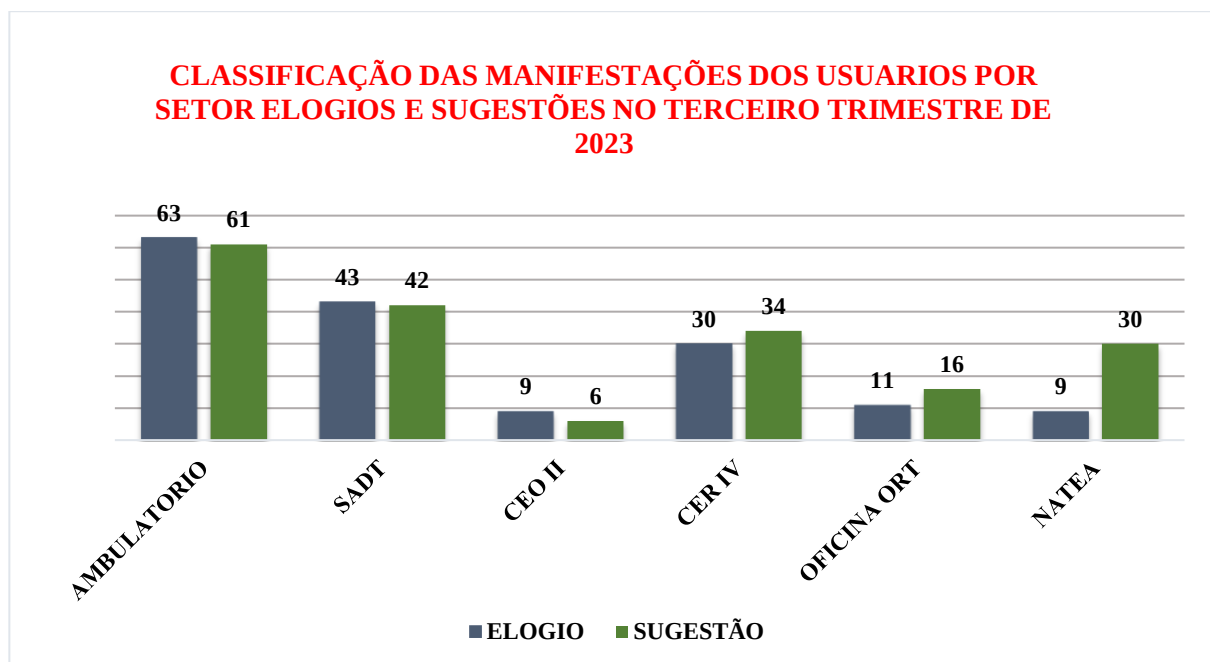
Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – terceiro trimestre/2023.

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 terceiro trimestre, o setor **obteve 15% 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 julho, agosto e setembro 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 terceiro trimestre:



Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – terceiro 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 63 (sessenta e três) elogios e 61 (sessenta e um) sugestões no ambulatório; 43 (quarenta e três) elogios e 42 (quarenta e dois) sugestões no Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico – SADT; 09 (nove) elogios e 06 (seis) sugestão no Centro de Especialidades Odontológicas - CEO II; 30 (trinta) elogios e 34 (trinta e quatro) sugestões no Centro Especializado em Reabilitação - CER IV; 11 (onze) elogios e 16 (dezesesseis) sugestões na oficina Ortopédica e 09 (nove) elogios e 30 (trinta) sugestões no Núcleo de Atendimento ao Transtorno do Aspecto Autista – NATEA.

Tabela 04: Quantitativo geral dos registros realizados pelos usuários no terceiro trimestre de 2023 entre elogios, sugestões e queixas.

TIPO DE COMENTÁRIO	TOTAL MÊS
Elogios	165
Sugestões	189
Queixas	24
Total de Registros	378

Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – terceiro 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 05: Setor e Serviço das queixas registradas

Setor e Serviço da Queixa	Motivo	Total
QUEIXAS REGISTRADAS EM JULHO DE 2023		
Bloco B (Ambulatório)/ Supervisão da Central Interna de Agendamento - CIA	Falta de informação correta sobre a realização de exames externos realizados por empresas que prestam serviços para o CIIR.	01
Bloco B (Ambulatório)/Diretoria Técnica.	Erro na solicitação do médico ortopedistas, mediante estar em conversas paralelas no momento da solicitação.	01
Bloco B (Ambulatório)/ Supervisão da Central Interna de Agendamento - CIA	Falta de respeito do colaborador da Central Interna de Agendamento – CIA.	01
Bloco B (Ambulatório)/ supervisão de Atendimento	Falta de respeito do colaborador da recepção do Bloco B/ ambulatório.	01
Bloco B (Ambulatório)/ Diretoria Técnica e Supervisão de Atendimento	Demora no atendimento médico, havendo a necessidade de remanejo do usuário do horário da manhã para tarde.	01
Bloco C (CER IV) / Coordenadora Assistencial do Serviço Social	Desrespeito no atendimento da Assistente Social do CER IV	01
Total		06
QUEIXAS REGISTRADAS EM AGOSTO DE 2023		
Portaria/supervisão de Atendimento	Falta de informação correta sobre data de agendamento na portaria.	01
Bloco D (Recepção do NATEA) / Supervisão de Atendimento	Mudança no fluxo de entrega do lanche social do NATEA	01
Bloco D (Oficina Ortopédica) Supervisora da Oficina Ortopédica	Falta de respeito da colaboradora da Oficina Ortopédica	01
Bloco A (Gestão de Acesso) / Supervisão da Gestão de Acesso	Desentendimento nas informações repassadas sobre a agenda e atendimento da especialidade de otorrinolaringologista	01
Bloco B (ambulatório) / Supervisão de Atendimento	Falta de esclarecimento da recepção, aos usuários sobre mudança de médico para o atendimento e atraso dos mesmos	01
Bloco C (CER IV) / Coordenador Assistencial do CER IV	Insatisfação com a troca e saída de profissionais do CER IV, que afetam o acompanhamento das terapias dos usuários	01
Bloco C (CER IV) / Coordenador Assistencial do CER IV	Falta de respeito e atraso no atendimento dos terapeutas do CER IV	01
Bloco C (CER IV/ Recepção) /Supervisão de Atendimento	Conduta inadequada do colaborador da recepção do CER IV	01
Bloco C (CER IV) / Coordenador Assistencial do CER IV	Falta de organização das agendas, das terapias de TO e IS solicitadas anteriormente a gestão do CER IV	01

Bloco C (Sala de Convivência) / Supervisor do SHL	Falta de respeito da colaboradora do SHL na sala de Convivência	01
Total		10
QUEIXAS REGISTRADAS EM SETEMBRO DE 2023		
Bloco D (NATEA) / Coordenador Assistencial do NATEA	Rotatividade de terapeutas no NATEA e conduta inadequada da Fonoaudióloga do NATEA	01
Bloco D (NATEA) / Coordenador Assistencial do NATEA	Conduta inadequada da terapeuta ocupacional do NATEA	01
Bloco B (ambulatório) / Supervisão de Atendimento	Falta de boa vontade, respeito e disposição da recepção no repasse de informações corretas e direcionamento dos usuários.	01
Bloco D (Oficina Ortopédica) Supervisora da Oficina Ortopédica	Falta de respeito do colaborador da Oficina Ortopédica	01
Ambulatório/ Diretoria Técnica	Atraso do médico da ultrassonografia, que impacto na demora do tempo de atendimento.	01
Bloco B (CEOII) / Supervisão de Atendimento	Erro na retirada de senha e no repasse das informações da recepção sobre o atendimento da especialidade de oftalmologia.	01
Portaria/supervisão de Atendimento	Conduta inadequada e desrespeitosa do colaborador da portaria	01
Bloco B (CIA) / Supervisão da CIA	Desentendimento nas informações repassadas e falta de orientação correta sobre a marcação de consultas.	01
Total		08
TOTAL GERAL DE QUEIXAS DO TRIMESTRE		24

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

Conforme tabela apresentada acima, no terceiro trimestre de 2023, foram registradas 24 (vinte e quatro) queixas entre os meses de julho, agosto e setembro de 2023, sendo em **julho de 2023**, registradas 06 (seis) queixas, distribuídas nos seguintes setores: 01 (uma) no ambulatório mediante falta de informação correta sobre a realização de exames externos realizados por empresas que prestam serviços para o CIIR; 01 (uma) no ambulatório por erro na solicitação do médico ortopedistas, mediante estar em conversas paralelas no momento da solicitação; 01 (uma) na Central Interna de Agendamento, devido há falta de respeito do colaborador do setor; 01 (uma) no ambulatório mediante a falta de respeito do colaborador da recepção; 01 (uma) no ambulatório devido demora no atendimento médico, havendo a necessidade de remanejo do usuário do horário da manhã para tarde e 01 (uma) no CER IV, devido desrespeito no atendimento da Assistente Social do setor.

No mês de **agosto de 2023**, foram registradas 10 (dez) queixas, distribuídas nos seguintes setores: 01 (uma) na portaria mediante falta de informação correta sobre data de agendamento; 01 (uma) na recepção do NATEA devido mudança no fluxo de entrega do lanche social; 01 (uma) na Oficina Ortopédica relacionada a falta de respeito de uma colaboradora do setor; 01 (uma) no setor de gestão de acesso referente a desentendimento nas informações repassadas sobre a agenda e atendimento da especialidade de otorrinolaringologista; 01 (uma) no ambulatório mediante a falta de esclarecimento da recepção, aos usuários sobre mudança de médico para o atendimento e atrasos dos mesmos; 01 (uma) no CER IV devido insatisfação com a troca e saída de profissionais do CER IV, que afetam o

acompanhamento das terapias dos usuários; 01 (uma) no CER IV por falta de respeito e atraso no atendimento dos terapeutas; 01 (uma) no CER IV devido a conduta inadequada do colaborador da recepção; 01 (uma) no CER IV devido à falta de organização das agendas, das terapias de TO e IS solicitadas anteriormente a gestão do setor e 01 (uma) na sala de convivência mediante a falta de respeito da colaboradora do SHL.

Já no mês de **setembro de 2023**, foram registradas 18 (dezoito) queixas, distribuídas nos seguintes setores: 01 (uma) no NATEA mediante rotatividade de terapeutas no setor e conduta inadequada da Fonoaudióloga; 01 (uma) no NATEA devido conduta inadequada da terapeuta ocupacional do setor; 01 (uma) na recepção do ambulatório mediante falta de boa vontade, respeito e disposição da recepção no repasse de informações corretas e direcionamento dos usuários; 01 (uma) na oficina ortopédica devido falta de respeito de colaborador do setor; 01 (uma) para diretoria técnica mediante atraso do médico da ultrassonografia, que impacto na demora do tempo de atendimento; 01 (uma) no CEO II por erro na retirada de senha e no repasse das informações da recepção sobre o atendimento da especialidade de oftalmologia; 01 (uma) na portaria devido conduta inadequada e desrespeitosa do colaborador do setor e 01 (uma) na CIA mediante desentendimento nas informações repassadas e falta de orientação correta sobre a marcação de consultas. Foi seguido o fluxo de feedback durante o terceiro 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 atribuirmos 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 JULHO, AGOSTO E SETEMBRO/2023

REGISTRO DE ATENDIMENTO DE QUEIXAS JULHO

Registro: 001

Memorando: 137

Usuário (a): Ailton Carvalho Lima

Acompanhante: Joseane Assunção Carvalho

Data do Registro: 03/07/2023

Setor: Ambulatório

Telefone: (91) 982784575

Registro de Queixa: *“No dia 13 de julho de 2023, procurei o SAU para relatar que no dia 08/07/2023 fui a clínica DGS para realizar o exame de endoscopia com a autorização entregue na Central Interna de Agendamento do CIIR. A atendente do GDS me informou que não estão realizando exames nos sábados no mês de julho é o que haviam informado que não estavam realizando exame nos sábados no mês de junho e que haviam informado ao CIIR para repassarem a informação aos usuários, que aos sábados não iriam funcionar no mês de julho. Estou indignada com essa situação porque teve que voltar outro dia para fazer o exame minha sorte e que marca em Belém agora fico com pena de quem vem do interior, vem gastando chega aqui e não realiza o exame, isso é um desrespeito, deve ser feito alguma coisa para resolver a direção do CIIR tem que tomar providências”.*

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 Supervisora da Central Interna de Agendamento - CIA, que respondeu: Primeiramente pedimos desculpas pelo ocorrido e referente ao memorando nº 137/2023– SAU, informamos que após apuração dos fatos, verificamos que a usuária Joseane Assunção Carvalho, prontuário de nº 84072, compareceu ao CIIR, no dia 29/06/2023, com APAC (Autorização de procedimentos Ambulatoriais) para Endoscopia, desta forma recebeu devolutiva com agendamento e Orientações de Endoscopia Digestiva para o dia 08/07/2023, às 08horas, com guia de autorização para o prestador de serviço Endoclin (Clínica gastrointestinal). Ressaltamos que a referida prestadora de serviço realiza exames aos sábados, visto que a usuária em questão realizou o referido exame na data agendada 08/07/2023, onde recebeu orientação e guia de Autorização de exame para realizar biópsia, a qual ficou agendada para ser entregue no Laboratório DGS na data de 10/07/2023, compreendemos que ocorreu um equívoco da prestadora mediante as informações repassadas a usuária, pois a instituição não foi acionada referente a paralisação nos sábados, e na apuração dos fatos, constatamos que a prestadora funcionou na data marcada realizando o exame de

endoscopia e agendando a realização e entrega da biópsia. 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 para a acompanhante Joseane Assunção Carvalho por telefone a mesma agradeceu o contato dizendo: ***“Obrigado pelo retorno, tudo não se tratou de um mal-entendido, já realizei meu exame e estou com o resultado”.***

Registro: 002

Memorando: 138

Usuário (a): Cezar Augusto Souza Leal

Acompanhante: Kelly Souza da Silva (mãe)

Data do Registro: 05/07/2023

Setor: Ambulatório

Telefone: (91) 981901335

Registro de Queixa: *“Eu Kelly Souza da Silva vim hoje 04/07/2023 para o CIIR para uma consulta ortopédica com o Dr. Renato onde tive um bom atendimento entre tanto por ter em sua sala outros profissionais que tiravam o foco do profissional Drº Renato que errou no pedido dos exames me fazendo ter que voltar para corrigir o erro e atrasado os raios x pedidos e ao chegar a vez do meu filho ser atendido (menor de dois anos) não conseguimos realizar por conta de não ser pedido pelo profissional á cima a sedação e onde não tenho condições financeiras nem físicas de estar remarcando, pois moramos no interior da cidade de vigia de Nazaré-Pará e estamos desde cedo (3 da madrugada) acordada para realizar a consulta e já eram 17:30 e tinha apenas conseguido a consulta já agendada pela usina da paz-Icui, desde já muito obrigado pela atenção”.*

Providência da queixa: O SAU após o registro da queixa em sala, encaminhou a mesma por e-mail para a Diretora Técnica Fabricia Maciel Dias, que respondeu: “Primeiramente pedimos desculpas pelo ocorrido e 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. Enfatizamos que mediante o registro de queixa, o fato em questão foi notificado e tratado como evento pelo setor de qualidade e segurança do paciente. Foi realizada a análise de causas para o “erro” e realizada as devidas tratativas com o médico em questão e novo treinamento para usar o sistema eletrônico com o objetivo de mitigar os erros em saúde e garantir qualidade no atendimento. O feedback foi repassado para a acompanhante Kelly Souza da Silva mãe do usuário Cezar Augusto Souza Leal, por telefone a mesma agradeceu o contato dizendo: *“Agradeço o retorno, isso mostra que nossa opinião está sendo levada em consideração, continuem assim, obrigado”.*

Registro: 003

Memorando: 139

Usuário (a): Joana Darque da Silva

Data do Registro: 05/07/2023

Setor: Central Interna de Agendamento – CIA

Telefone: (91) 982096028

Registro de Queixa: *“Hoje dia 04 de junho de 2023, vi em busca de marcar uma consulta ou falar com a Drª Reumatologista, fui na recepção fui bem atendida pelo fato que não fui maltratado só me pediram para eu pegar uma ficha peguei era por volta de 1:15 mais ou e menos esperei até umas 3:30 mais ou menos e quando fui no atendimento contei minhas situações o porquê de eu ter vindo antes do prazo que a Dra. me deu então fui ignorada, ofendida, ouvi deboche, descaso enfim me senti constrangida com vergonha por que eu gostaria das pessoas que estavam no atendimento tivessem me dado uma solução e não simplesmente dizer que não podiam fazer nada, e que eu só viesse no prazo marcado mesmo eu falando que tinha surgindo um fato novo e eu precisava muito falar a Drª ou pelo menos marcar a consulta pra eu vim outro dia. Então a que estou na ouvidoria, fazendo o que nunca tinha feito desde 2017 ou 2018 que ando para esse hospital CIIR. Ressalto que fui maltratada pelo funcionário Taison por ter feito deboche e outra ele fez gesto com as mãos como se estivesse dizendo, vai embora lá na central de agendamento”.*

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 Agendamentos Aline de O. Sampaio, que respondeu: “Primeiramente pedimos desculpas pelo ocorrido e referente ao memorando N° 139/2023– SAU, informamos que a usuária Joana Darque da Silva, prontuário de n° 2404, compareceu ao CIIR – Setor Central de Agendamentos no dia 04/06/2023 para solicitar adiantamento de retorno para a especialidade reumatologia. No momento do atendimento, a usuária informou que ainda não estava com todos os exames prontos para retorno, visto que sua consulta com a especialista foi no dia 14/06/2023, na ocasião recebeu a devolutiva de que não poderíamos marcar o retorno, visto que, em nota a especialista descreveu “retorno com exames”. Ressaltamos que, as orientações repassadas a usuária fazem parte rotinas administrativas do setor. Em relação ao atendimento do colaborador citado na manifestação, aplicamos medidas disciplinares, reorientando a equipe 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”. O feedback foi repassado para a usuária Joana Darque da Silva por telefone a mesma agradeceu o contato dizendo: ***“Confesso que fiquei muito triste pela forma que fui tratada pelo colaborador, mais fiquei feliz em saber que providências foram tomadas para que fatos como este não voltem mais a ocorrer”.***

Registro: 004

Memorando: 140

Usuário (a): Clivia Nazaré de Azevedo k. de Oliveira

Acompanhante: Patrícia Georgeane Gomes de Azevedo (mãe)

Data do Registro: 18/07/2023

Setor: Recepção do Bloco B (Ambulatório)

Telefone: (91) 992062894

Registro de queixa: *“Estou decepcionada com atendimento vim para consulta de otorrinolaringologista e já chamaram prioridade, a ficha de minha filha nº 11 fui reclamar com atendente nº 01 Yuri me respondeu mal, persistindo chamar só prioridade, minha filha está com crise e tem suspeita de asma e mesmo assim continuaram só chamando prioridade. E o atendente continuo olhando com raiva e insatisfeito com a reclamação. Sou conselheira estadual de saúde sei que prioridade realmente e prioridade mais temos que ser justo com todas as crianças. Temos que ser justos com ambos os lados”.*

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 Heloana Mendes, que respondeu: “Primeiramente pedimos desculpas pelo ocorrido em nosso centro, e por outro lado, agradecemos seu registro, pois por meio dele conseguimos avaliar o serviço e assistência prestados, a fim de oferecermos o melhor aos nossos usuários. Enfatizamos que esta conduta não segue o perfil de atendimento que desejamos e oferecemos aos nossos usuários. Referente ao registro de queixa, ressalto que nossa instituição atua em conformidade com a lei nº 14.626, de 19 de julho de 2023 “Art. 1º As pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos, as pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário, nos termos desta Lei. E como o perfil da maioria dos nossos usuários internos se caracteriza em atendimentos prioritários. Quanto a queixa do colaborador, foi realizado conversa sobre o ocorrido ressaltando o impacto que causou na acompanhante e no usuário, ele se desculpou pela atitude impulsiva. Realizamos orientação verbal com registro para salientar que nosso padrão de atendimento deve seguir princípios de acolhimento humanizado. Lamentamos ler que sua experiência não foi completamente satisfatória, diariamente estamos trabalhando a equipe para melhoria na qualidade do atendimento,

lamentamos o ocorrido e esperamos que fatos como o citado não venha ocorrer novamente. O feedback foi repassado para o acompanhante Patrícia Georgeane Gomes de Azevedo, mãe da usuária Clivia Nazaré de Azevedo k. de Oliveira, por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo: *“Fico agradecida pelo retorno da resposta de vocês, espero que esse fato não ocorra novamente, obrigado pela atenção de vocês”*.

Registro: 005

Memorando: 141

Usuário (a): José Kevison Conceição Oliveira

Acompanhante: Kelli do Socorro Oliveira da Conceição (mãe)

Data do Registro: 20/07/2023

Sector: Recepção do Bloco B (ambulatório)

Telefone: (91) 99917-2505

Registro de queixa: “A consulta do meu filho Jose Kevison era 09:10 da manhã no dia 18/07 e por atraso do atendimento da médica chegar atrasada no consultório o atendimento do meu filho ficou para a tarde é por isso eu que ela não continue fazendo isso por eu com meu me sinto prejudicado por tanto venho pagando passagem e preciso dormir na cidade isso é uma falta de respeito com o ser humano. Eu cheguei no horário e tire a senha por atraso não me atendeu”.

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 Heloana Mendes, que respondeu: “Primeiramente pedimos desculpas pelo ocorrido e agradecemos por dedicar seu tempo em nos detalhar os acontecimentos vivenciados. Lamentamos 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. Ressaltamos que não houve atraso da médica em questão, o atendimento inicial de abertura foi realizado as 11:00h pela recepção, conforme tempo de espera, a senha retirada foi CARPT14, no entanto devido ao horário a senha retirada seria a última da Dra. pela manhã, porém o horário de atendimento da mesma se excedeu. Destaco ainda que a médica necessitou realizar seu intervalo de almoço, retomando os atendimentos somente no horário da tarde. Pontuo que para não termos que reagendar a consulta, realizamos o remanejamento da usuária para o horário da tarde. Sabemos que todos nós temos dificuldades, sejam pessoais, de transportes e outras, e por este motivo lamentamos o ocorrido e esperamos que fatos como o citado não venham mais a ocorrer”. O feedback foi repassado para a acompanhante Kelli do Socorro Oliveira da Conceição (mãe) do usuário José Kevison Conceição Oliveira, por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo: ***“Espero que este fato não volte a ocorrer, e muito cansativo e estressante sairmos de nossa casa e esperamos tanto para termos um atendimento, mas agradeço por se importarem e se preocuparem em responder e resolver as coisas.”***

Registro: 006

Memorando: 142

Usuário (a): Maicon Nairan Pimentel Chaves

Acompanhante: Domingos Moraes Chaves (Pai)

Data do Registro: 25/07/2023

Telefone: (91) 991554354

Setor: Serviço Social

Registro de queixa: “Hoje, por volta das 11:30 do dia 25/07/23, fui atendido muito mal pela assistente social Lorena. Eu estava expondo uma dúvida para que ela pudesse me esclarecer, mas ela não teve uma boa conduta, pois não me deixou falar, me cortava toda hora, foi ignorante nas suas falas. Me senti desrespeitado e menosprezado nesse atendimento que deveria ser totalmente ao contrário.”

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 Assistencial Vanessa Martins Teixeira, que respondeu: “Primeiramente pedimos desculpas pelo ocorrido e referente ao memorando nº 142/2023– SAU, informamos que foi realizada reunião com o Serviço Social do CER IV, sendo verificado que o acompanhante Domingos Moraes pai do usuário Maicon Nairan Pimentel do CIIR, solicitou o agendamento para uma pessoa que não é cadastrada no CIIR, sendo orientado pela assistente social em relação ao fluxo para o acesso via regulação. O acompanhante não aceitou as orientações, respondendo de forma indelicada e em tom de ameaças solicitou os nomes da diretoria. Verificado em prontuário que o mesmo já havia sido atendido anteriormente por outra Assistente Social agindo da mesma forma. O Caso foi discutido em Round no dia 26/07/2023 com a Diretoria e Coordenação. Sendo mantida a orientação de seguir o fluxo de encaminhamento via Regulação. A colaboradora em questão foi orientada sobre o atendimento e que em situações de risco acione outro colaborador para acompanhar o atendimento”. O feedback foi repassado para o acompanhante Domingos Moraes Chaves (Pai) do usuário Maicon Nairan Pimentel Chaves por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo: *“Obrigado pelo retorno SAU, compreendi como funciona, mais acredito que deveriam melhorar, desburocratizar, já que temos tantos problemas, mais entendi sim que não e vocês, tem que vir encaminhado da regulação do município”*.

REGISTRO DE ATENDIMENTO DE QUEIXAS AGOSTO DE 2023

Registro: 001

Memorando: 143

Usuário (a): Paulo Danilo P. Dias Chagas

Acompanhante: Priscila Adriana P. Dias

Data do Registro: 31/07/2023

Setor: Portaria

Telefone: (91) 983939092

Registro de Queixa: *“Desde o dia 31/03/2023 estou no aguardo do retorno da consulta do meu filho para o neurologista. Devido eu não ter tempo para vir até o CIIR para verificar a demora do retorno, pedi para o meu pai vir para verificar a demora. E no dia 26/07/2023, meu pai veio ao centro ao chegar na portaria, o atendente lhe informar que meu filho teria consulta na data de hoje 28/07/2023, juntamente com a guia de agendamento, que ele me entregou. Porém faltou atenção do porteiro ao repassar a informação pois essa guia se tratava do ano de 2022. Hoje pedir para sair mais cedo do trabalho para acompanhar meu filho nessa suposta consulta que estaria marcada para dia 28/07, chegando aqui fui informada que não existia consulta marcada para esta data. Por este motivo venho pedir para que tenha mais atenção para não haja problema com outras pessoas.”*

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 Supervisora de atendimento Heloana Mendes, que respondeu: Primeiramente pedimos desculpas pelo ocorrido e ressaltamos que a conduta descrita no registro não condiz com o perfil de atendimento que desejamos oferecer aos nossos usuários. Informamos que referente ao memorando nº 143/2023 - SAU, analisamos a situação descrita, e esclarecemos que a portaria de nossa unidade emiti para os usuários os atendimentos retroativos, com a finalidade de auxiliá-los no acompanhamento de suas consultas e exames, bem como evidenciarem qual atendimento irão realizar. Ressalto que em algumas situações, o agente de portaria emite o histórico do usuário para que o mesmo possa verificar em quais especialidades está realizando acompanhamento, e assim poder direcioná-lo de forma assertiva a realizar o agendamento seguinte, principalmente quando o usuário possui dúvidas sobre qual agendamento deve realizar. Destaco ainda, que os agentes de portaria foram orientados sobre observarem as datas antes de fazerem a entregar da ficha de atendimentos aos usuários e seus acompanhantes. Lamentamos o ocorrido e agradecemos a manifestação, pois, consideramos muito importante para aperfeiçoamento dos nossos servi-

ços. 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 para a acompanhante Priscila Adriana P. Dias por telefone a mesma agradeceu o contato dizendo: *“obrigado por me ligarem, fico feliz pelo retorno e espero que isso não volte a ocorrer”*.

Registro: 002

Memorando: 144

Usuário (a): Leonardo Augusto Lima Silva

Acompanhante: Luiz Augusto Nogueira Silva

Data do Registro: 03/08/2023

Setor: Recepção do NATEA

Telefone: (91) 98805-9400 / (91) 988059400

Registro de Queixa: *“Informo que na data 03 de agosto de 2023, ao me dirigir ao NATEA para atendimento, solicitei como de costume os tickets do lanche e foi informado que não teria mais ou que teria acabado, mesmo eu informando do horário que sair de casa e que as vezes não fazia uma alimentação adequada devido ao horário. Foi negado com o argumento que teria acabado, ao que ainda não era nem 10h da manhã, me dirigir até o SAU, que de forma solicita tentou entrar em contato com alguém do NATEA com responsável, só que sem sucesso. Imagino e entendo que o referido lanche, deveria ser algo já implantado para auxiliar os pacientes na solicitação do tratamento, portando fazendo parte do mesmo: Solicito o uso de uma auditoria que analise a referida situação, e tome medidas a fim de eliminar a mesma. Toda forma de melhorar o atendimento do usuário é importante, e tendo certeza que esse custo é colocado na planilha de despesa que é levado a secretaria de saúde. A Sra. Kassia do SAU, informou que o NATEA estava entregando conforme a necessidade do paciente, pergunto como a atendente pode avaliar o usuário pela cara? Fico no aguardo de uma resposta, segue Email: luigusto@bol.com.br”.*

Providência da queixa: O SAU após o registro da queixa em sala, encaminhou a mesma por e-mail para a Supervisora de Atendimento Heloana Mendes que respondeu: “Primeiramente pedimos desculpas pelo ocorrido e 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. Enfatizamos que mediante o registro de queixa, foi realizada abordagem com o Sr Luiz Augusto Nogueira Silva acompanhante do usuário Leonardo A. L. Silva, onde o mesmo foi orientado por meio de uma conversa com a supervisora do Atendimento Heloana Mendes, sobre como funciona o fluxo do lanche social, sendo explicado ao mesmo que a dispensação ocorre em caráter social, após avaliação do setor de Serviço Social, sendo sua entrega avaliada mediante análise socioeconômica do usuário. Foi salientado sobre quais os critérios de

liberação para os usuários internos CER IV e NATEA e para os que realizam atendimento nos demais setores com CEO II, Oficina Ortopédica, SADT e ambulatório. Explicamos que o ocorrido foi um evento atípico, o qual no mesmo momento foi esclarecido, buscando garantir aos nossos usuários a transparência e a informação correta de nossos processos. O feedback foi repassado para o acompanhante Luiz Augusto Nogueira Silva pai do usuário Leonardo Augusto Lima Silva por telefone o mesmo agradeceu o contato dizendo: ***“Obrigado por toda explicação, e importante haver essa orientação e esclarecimento”***.

Registro: 003

Memorando: 145

Usuário (a): Sofia Ribeiro de Lima

Acompanhante: Adriana Ribeiro de Melo

Data do Registro: 03/08/2023

Setor: Oficina Ortopédica.

Telefone: (91) 989767856

Registro de Queixa: *“Quero registrar minha insatisfação com o atendimento da Érica da oficina-dispensão da cadeira, a mesma não nos deu a devida atenção ao solicitarmos os ajustes na cadeira da Sofia Melo. A cadeira demorou a chegar e já chegou precisando de ajustes e quando teve o ajuste não ficou bom e como precisamos da cadeira resolvi fala. A borracha que foi colocada no Pedal veio colorida (questionei e a mesma disse que só tinha assim). Nos tratou com desprezo e deboche, disse que se quisesse era para deixar a cadeira. Enfim super insatisfeita como atendimento e postura dessa moça. Espero que a mesma não sinta na pele o que eu e muitas mãezinhas passamos com nossos filhos”.*

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 Oficina Ortopédica Tatiana Rocha Silva que respondeu: “Primeiramente pedimos desculpa pelo ocorrido e 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, esse não é o padrão de qualidade que desejamos oferecer aos nossos usuários. Ressaltamos que a colaboradora descrita no registro foi orientada e elucidamos que a demora da cadeira de rodas, já vem sendo trabalhada junto ao Setor de Logística que é responsável pelas compras e com o fornecedor, para redução do prazo de entrega. Informamos que em relação aos ajustes solicitados e necessários, elucidarmos que qualquer cadeira vem em modelo padrão de fábrica, e as adaptações específicas a cada usuário são realizadas na Oficina conforme evidenciado no momento da entrega. Reiteramos ainda que trabalhamos com compensação de altura de pé com material de tatame e o mesmo só tem colorido e não preto conforme questionado pela responsável, foi proposto a acompanhante que a cadeira ficasse na Oficina para tentamos solucionar o problema junto a Supervisão, mas a mesma não recusou. Ressaltamos que todos os usuários e acompanhantes são tratados de maneira ética e respeitosa em nossa unidade. Esperamos ter a oportunidade de reverter a má impressão e que

possamos recobrar a confiança no trabalho da equipe. O feedback foi repassado para a acompanhante Adriana Ribeiro de Melo usuária Sofia Ribeiro de Lima por telefone a mesma agradeceu o contato dizendo: ***“Obrigado SAU, não estava entendendo este processo da oficina, agradeço por nos repassarem uma resposta e terem feito algo em nosso favor, os usuários precisam ser ouvidos sempre”.***

Registro: 004

Memorando: 146

Usuário (a): Maria do Carmo Silva Coelho

Acompanhante: Elizangela Coelho

Data do Registro: 09/08/2023

Setor: Gestão de Acesso

Telefone: (91) 988204066/ 32350025

Registro de queixa: *“No dia 03/08/2023, minha neta atendeu uma ligação do CIIR, ela foi informada que havia uma vaga na agenda para otorrino, a moça perguntou se ela estava interessada e minha neta concordou, pois estou esperando esse retorno faz tempo. Hoje, eu vim para essa consulta e chegando aqui, a doutora que atendeu não era a mesma que solicitou os exames. Quem solicitou foi o doutor Murilo, por esse motivo a doutora não pode ter acesso aos meus antecedentes, uma vez que o doutor guarda em seu computador. Com isso, me senti prejudicada, pois me desloquei de casa sem ter condições financeiras, fiz sacrifício para não perder essa consulta. Hoje venho reforçar a ideia para que tenham mais cuidado ao ligarem para as pessoas e que não aconteça mais com outras. Peço que reparem esse erro.”*

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 Administrativa do setor Gestão de Acesso Adriely Silva, que respondeu: “Primeiramente pedimos desculpas pelo ocorrido em nosso centro, e por outro lado, agradecemos seu registro pois por meio dele conseguimos avaliar o serviço e assistência prestados, a fim de oferecermos o melhor aos nossos usuários. Referente ao registro de queixa, no Memorando 146/SAU, resalto que mediante ao alto fluxo de lista de espera para a especialidade de otorrinolaringologista, foi informado em reunião da gestão de acesso, pelo responsável Dr Murillo Lobato que os retornos podem ser realizados para qualquer um dos médicos do escopo. Quanto a questão de acesso ao exame estamos encaminhando a diretoria técnica para verificação. Lamentamos ler que sua experiência não foi completamente satisfatória e houve desentendimento nas informações, mas estamos trabalhando a equipe para melhoria na qualidade do atendimento, lamentamos o ocorrido e esperamos que fatos como o citado não venha ocorrer novamente. O feedback foi repassado para a acompanhante Elizangela Coelho, por telefone a mesma agradeceu o contato dizendo: *“Agradeço o retorno da resposta de vocês, vou esperar o retorno no otorrino”*.

Registro: 005

Memorando: 147

Usuário (a): João Paulo Araújo Balieiro

Acompanhante: Erika de Araújo Balieiro

Data do Registro: 09/08/2023

Setor: Ambulatório

Telefone: (91) 993248876

Registro de queixa: “Quero relatar que os usuários que estavam para a Dr^a Nelma as 10:00h fossem liberados pelo menos para se alimentar. Que pelo menos avisassem que ela ia se atrasar. Porque a gente abre o atendimento, ninguém se preocupa em avisar as ordens pelo menos para as pessoas que estão mais longe para ir comer. Meu filho estava desde mais cedo, só com o café, com medo de perde a vez fiquei esperando e ninguém falava nada. Minha maior indignação no centro é a falta de informação. E a gente fica sem resposta na recepção sobre os médicos”.

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 Heloana Mendes, que respondeu: “Primeiramente pedimos desculpas pelo ocorrido e agradecemos por dedicar seu tempo em nos detalhar os acontecimentos vivenciados. Lamentamos 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. Mediante o registro de queixa, elucidamos que na ocasião a Dra. Nelma foi acionada para assumir a agenda da Dra. Maria Marcina devido ausência da médica, porém a Dra. Nelma não conseguiu chegar no horário marcado para iniciar os usuários da Dra. Maria Marcina, devido este atraso os atendimentos iniciaram somente as 10h. A informação do atraso da médica chegou tardiamente para a recepção, gerando insatisfação dos usuários que se encontravam agendados para as duas médicas. Este foi um evento atípico, sabemos que todos estamos dispostos a ter intercorrências no dia a dia e infelizmente impactam no profissional, portanto pedimos desculpas pelo ocorrido e lamentamos em ler que sua experiência não foi completamente satisfatória, diariamente estamos trabalhando a equipe para melhoria na qualidade do atendimento para que fatos como o citado não venha ocorrer novamente. O feedback foi repassado para a acompanhante Erika de Araújo Balieiro (mãe) do usuário João Paulo Araújo Balieiro por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo: **“Obrigado pela ligação e esclarecimentos, e importante que toda empresa e instituição de saúde tenha essa preocupação com seus usuários.”**

Registro: 006

Memorando: 148

Usuário (a): Michaela Daltro Benarroch Mauad

Acompanhante: Renata de Lima Daltro

Data do Registro: 14/08/2023

Telefone: (91) 980979180

Setor: CER IV/Reabilitação

Registro de queixa: “Insatisfação com a troca de profissionais, pois o mesmo afeta de uma forma negativa todo trabalho de acompanhamento em terapias, onde o usuário já tem um vínculo de confiança e aceitação, no caso da minha filha foi com a Bianca T.O. Essa troca de profissionais, provoca regressão na terapia, além de dificuldade de aceitação, causando agitação e até agressão por não entender o que está acontecendo, impactando negativamente na evolução da usuária e demais profissionais, que precisam parar seus atendimentos para intervir junto aos novos terapeutas. Então por favor, repensem antes de causar esse estrago emocional nas nossas crianças. Eu sou grata por este centro (CIIR) e pelos excelentes profissionais que aqui se encontram, sou grata por ter a oportunidade da minha filha estar sendo assistida aqui, porém, todo trabalho feito com tanto amor, carinho e atenção por parte da equipe que assiste minha filha, é prejudicada quando há uma quebra na rotina dela, assim como os demais usuários que estão tendo o mesmo problema com essa recorrente troca de terapeutas.”

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 o Coordenador Assistencial do CER IV Bruno Cruz, que respondeu: “Primeiramente pedimos desculpas pelo ocorrido e referente ao memorando nº 148/2023– SAU, informamos que a profissional citada na queixa solicitou desligamento da instituição por questões pessoais, entendemos os aspectos relacionados a continuidade da assistência, porém a saída da colaboradora e um acontecimento que está fora de nosso controle institucional, pois a mesma está legalmente amparada pelo ministério do trabalho, podendo qualquer colaborador solicitar seu desligamento quando desejar.. Agradecemos o contato e estamos a disposição para maiores esclarecimentos”. O feedback foi repassado para o acompanhante Renata de Lima Daltro da usuária Michaela Daltro Benarroch Mauad por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo: *“Obrigado pela ligação, mas sugiro que verifiquem uma forma de quando o profissional sair, o usuário possa a ser acompanhando pelo novo*

colaborador juntamente com um colaborador anterior que o usuário já conheça e não vai estranhar, mas fico grata por se preocuparem em nos responder”.

Registro: 007

Memorando: 149

Usuário (a): Valentina Souza Ribeiro

Acompanhante: Joyce Souza

Data do Registro: 16/08/2023

Telefone: (91) 982815960

Setor: CER IV/Reabilitação

Registro de queixa: “Horário de 13:40 a terapeuta ocupacional Thamires, não foi buscar minha filha, fui até a recepção para saber o que aconteceu e ela pegou minha filha com outra usuária também cadeirante, passando se 10 minutos, bati na porta e minha filha estava na cama chorando muito e eu a retirei da sala. No horário de 15:15, aconteceu novamente o atraso para terapia, mas dessa vez foi com a fono. Eu estava na orla, dando lanche para ela, e fui me informar o motivo, a mesma disse que não poderia passar pela porta para pegá-la. Falei que a outra fono tinha acabado de ir lá”.

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 o Coordenador Assistencial do CER IV Bruno Cruz, que respondeu: “Primeiramente pedimos desculpa pelo ocorrido e 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, esse não é o padrão de qualidade que desejamos oferecer aos nossos usuários. Informamos que a colaboradora do registro pertence a empresa Carleto, sendo repassada a contratante a conduta inadequada da profissional para ser analisada, destacamos ainda que a mesma foi orientada por sua chefia imediata para que o ocorrido não volte a se repetir. Vale ressaltar que a atitude profissional descrita no relato não condiz com o perfil de atendimento adotado no CIIR, prezamos pelo atendimento de qualidade e humano. O feedback foi repassado para o acompanhante Joyce Souza por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo: *“Obrigado pela resposta, que bom que tomaram providências, grata pela atitude de vocês”*.”

Registro: 008

Memorando: 150

Usuário (a): Francisco Alexandre Costa Marinho

Acompanhante: Joline Patrícia T. da Costa

Data do Registro: 18/08/2023

Telefone: (91) 98863-2454

Setor: CER IV

Registro de queixa: “Chegamos no CIIR as 13:00 com atendimento marcado para 14:20h, com a demora meu filho infelizmente perdeu o atendimento. Para tentar fazer que meu filho não perdesse o atendimento pedi para um recepcionista chamado Cesar, o qual me disse que não poderia fazer nada. Aguardei mais alguns minutos, voltei a perguntar novamente para o mesmo, que foi todo desrespeitoso e me desacatou, quando chegou minha vez infelizmente meu filho Francisco já havia perdido o atendimento. Na mesma hora eu chamei a supervisora Heloana e comecei a pedir retorno e disse que pedi para que meu filho não perdesse a reabilitação e na frente dela eu o chamei e confirmei que havia perdido. Ele se estressou e disse que era problema meu! e lembrando que ele fez isso com várias mães. Hoje eu sou uma mãe que vem através dessa reclamação, falar de toda a angústia por um péssimo atendimento do recepcionista Cesar. Sabendo de toda minha dificuldade de locomoção, moro em Breves ilha do Marajó 12h de barco para ser desrespeitada pelo mesmo. Estou no aguardo desse retorno!”.

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 Supervisora de Atendimento Heloana Mendes, que respondeu: “Primeiramente pedimos desculpa pelo ocorrido e 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, esse não é o padrão de qualidade que desejamos oferecer aos nossos usuários. Referente ao memorando nº150/2023 informo que presenciei o ocorrido, quanto identifiquei a postura inadequada do colaborador, retirei os genitores do usuário da recepção para acolhê-los, sendo os mesmos encaminhados para o SAU, para registro da insatisfação. Após o ocorrido foi aplicado advertência no colaborador devido sua postura imprópria. Ressalto que esta conduta não condiz com o perfil de atendimento humanizado e de qualidade que prezamos em nossa unidade, estamos trabalhando a equipe para melhoria na qualidade do atendimento e esperamos que fatos como o citado não venha mais a ocorrer. O

feedback foi repassado para a acompanhante Joline Patrícia T. da Costa, por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo: ***“Agradeço de coração pela devolutiva que recebi principalmente porque percebi que surtiu efeito positivo após a minha queixa. O meu filho faz acompanhamento no CIIR há tempos e nunca havia me ocorrido isso. Porém saliento que no último dia 24/08/2023 voltei ao CIIR para a terapia do Franscisco, e fui atendida pelo mesmo recepcionista. Para minha surpresa seu comportamento foi totalmente contraria do último ocorrido, dessa vez foi educado e atencioso, está de parabéns.”***

Registro: 009

Memorando: 151

Usuário (a): Luiz Henrique Lima Ferreira Lima

Acompanhante: José Luiz Nunes

Data do Registro: 23/08/2023

Telefone: (91) 981484113

Setor: CER IV/Reabilitação

Registro de queixa: “Informo e solicito que fui desde o 1º semestre de 2023 os terapeutas do Luiz Henrique já haviam solicitado o desmembramento entre T.O e I.S, mas para surpresa hoje dia 23/08/2023 a agenda da terapeuta de I.S foi completamente preenchida e a terapeuta ficou sem horário para atender o Luiz Henrique, que já era da agenda dela. Dessa forma solicito com urgência que as agendas dos terapeutas de T.O e I.S sejam desmembradas como já tinha sido solicitado a mais de seis meses e que o Luiz Henrique retorne normalmente para a agenda no horário pré estabelecido e solicitado pelos terapeutas da T.O e I.S. Fica aqui minha mais profunda preocupação com a organização da agenda de terapias, sei que houve mudanças nessas duas reavaliações recentes, mais ficou claro que foi solicitado pelas terapeutas não sendo colocado em prática”.

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 o Coordenador Assistencial do CER IV Bruno Cruz, que respondeu: “Primeiramente pedimos desculpa pelo ocorrido e 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, esse não é o padrão de qualidade que desejamos oferecer aos nossos usuários. Informo que referente o memorando nº151/2023 estamos realizando ajustes técnicos para viabilizar uma melhor forma de acesso e experiência dentro da instituição. E para darmos resolutividade ao registro, ressaltamos que foi repassado ao usuário no dia 23/08/2023, por meio de ligação telefônica o desmembramento da agenda, sendo informado os novos horários, que foram alocados nas quartas-feiras, da seguinte forma: terapia ocupacional às 15h15min e Integração Sensorial às 15h55min. Estamos a disposição para maiores esclarecimentos caso se faça necessário. O feedback foi repassado para o acompanhante José Luiz Nunes por telefone, o mesmo agradeceu o contato dizendo: *“Obrigado pelo contato telefônico, fico feliz que nos ligaram e repassaram a resposta de nossa queixa e conseguiram realizar o desmembramento que solicitamos”*.

Registro: 010

Memorando: 152

Usuário (a): Emanuel Cardoso da Silva

Acompanhante: Laurinete Carvalho Cardoso

Data do Registro: 23/08/2023

Telefone: (91) 985016613

Setor: CER IV/Reabilitação

Registro de queixa: “No dia de hoje sexta, dia 25 de agosto na área de convivência ocorreu que uma funcionária entrou na sala de uma forma grosseira, arrastando cadeiras, batendo porta, empurrando mesas. Sendo que meu filho e as pessoas que são atendidas no CIIR são as pessoas com deficiências, e esses ruídos causam desorganização sensorial. Sou funcionária pública e trabalho com o público e nunca tive esse tipo de comportamento e nas formações sempre somos orientadas a tratar bem os usuários. Fiquei muito triste e indignada com o que ocorreu hoje, meu filho se desorganizou enquanto a funcionária, saindo da sala e falando na recepção para uma funcionária do SAU que a mãe do Emanuel é uma desequilibrada e problemática. Exijo respeito, porque não fico falando de funcionários para ninguém na recepção, sempre busco resolver a situação com a gerência. Espero que essa situação seja resolvida e que nunca mais se repita com ninguém. Que nós usuários possamos conseguir almoçar em paz e sem conflito com funcionários”.

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 o Supervisor do SHL Fabrizio Barros, que respondeu: “Primeiramente pedimos desculpas pelo ocorrido, lamentamos em ler que sua experiência não foi completamente satisfatória, enfatizamos que a conduta descrita neste registro não condiz com o perfil de atendimento que desejamos e oferecemos aos nossos usuários. Referente a queixa registrada no memorando nº152/2023– SAU, informamos que analisamos a situação descrita no relato, a colaboradora do registro foi ouvida por sua chefia imediata, e mediante seu comportamento inapropriado a mesma recebeu medida disciplinar. Destacamos que após o ocorrido a equipe do SHL foi orientada sobre condutas inadequadas de desrespeito aos nossos usuários. Ainda para dar resolutividade ao ocorrido foi estabelecido junto a gerência administrativa o horário de limpeza da Sala de Convivência ficando acordado para 09h00min da manhã e 14h30min da tarde, e em casos de acionamento do SHL para limpeza emergencial. Ressaltamos que será colocado informe com os horários na porta na sala de convivência para que todos os usuários e seus respon-

sáveis tenham ciência dos horários de limpeza do espaço. Reforçamos ainda que ações como arrastar cadeiras, bater portas, empurrar mesas e falar de forma desrespeitosa com ou sobre nossos usuários, são comportamentos inaceitáveis e não representam os valores de nossa organização, diariamente estamos trabalhando a equipe para melhoria na qualidade do atendimento, lamentamos o ocorrido e esperamos que fatos como o citado não venham a ocorrer novamente. O feedback foi repassado para o acompanhante Laurinete Carvalho Cardoso em sala, a mesma recebeu o feedback respondendo: ***“Obrigado pela resposta, por que e muito difícil para quem estar usando a sala ter que sair, nossos filhos desorganizam, mais que bom que foi resolvido”.***

REGISTRO DE ATENDIMENTO DE QUEIXAS SETEMBRO DE 2023

Registro: 001

Memorando: 153

Usuário (a): Gabriel Barbosa Baia

Acompanhante: Everaldo dos Santos Baia

Data do Registro: 01/09/2023

Setor: NATEA

Telefone: (91) 98321-9791

Registro de Queixa: *“Desde que a Carleto assumiu as terapias do NATEA já foram trocados os fonoaudiólogos pela 3º vez, o meu filho está em um período de alta aversão as terapias, muito resistente e agressivo as vezes, na semana passada no último dia do fonoaudiólogo Mayron ele apresentou a nova fonoaudióloga Ana Paula, e assim que eu vi que não houve interesse dela no pareamento social, relatei o fato a Edimila, ela me disse pra ficar tranquilo, passou a semana e no dia ela veio buscar e não se importou em perguntar nada, sendo que a 01 hora atrás ele resistiu muito pra entrar no ABA, pegou o Gabriel pela mão, e na primeira porta ele fugiu, ela puxou forte ele pela mão, o que é muito errado, ele foi gritando e entrou na sala chutando e batendo, a mão da outra criança me chamou pois ele estava batendo a cabeça e a fono não o ajudou, ela saiu da sala “bufando” e então eu mesmo, pedi a Lesley e Ana Paula (I.S) para ajudar ela, enfim. E eu não confio na fono (02) Ana Paula, e tenho certeza de que a Edimila e a Samyli não vão resolver, recorro a vocês. Me ajudem”*

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 Assistência do NATEA – Vanessa Martins, que respondeu: Primeiramente pedimos desculpas pelo ocorrido, lamentamos em ler que sua experiência não foi completamente satisfatória, enfatizamos que a conduta descrita neste registro não condiz com o perfil de atendimento que desejamos e oferecemos aos nossos usuários. Referente a queixa registrada no memorando nº 153/2023– SAU, informamos que analisamos a situação descrita no relato e frente os fatos elucidarmos que em abril de 2023 a equipe de Terapeutas da Carleto assumiu os atendimentos, referente especificamente a Fonoaudiologia da sala citada, ocorreu que a primeira profissional que assumiu solicitou o desligamento por motivos pessoais, e a segunda profissional não seguiu as regras institucionais sendo solicitada a sua substituição. Ressaltamos que a atual profissional responsável pela sala, já fazia parte do quadro de profissionais da Carleto no NATEA no período da tarde e assumiu também o período da manhã. Os pais dos usuários da sala foram orientados sobre a substituição da Fonoaudióloga não havendo nenhum tipo de intercorrência. O atendimento com a Fonoaudióloga é realizado com a própria profissional e o suporte de 1

Cuidador em Saúde, sendo 2 usuários na sala. Na ocasião do ocorrido o usuário desorganizou durante o atendimento, a genitora do outro usuário entrou na sala e retirou o filho, ficando a Fonoaudióloga e a Cuidadora em Saúde manejando o usuário. Verificando a necessidade de suporte para o manejo de comportamento a Fonoaudióloga saiu da sala para acionar a Terapeuta ABA, ficando o usuário em companhia da Cuidadora em Saúde. No decorrer do atendimento o usuário organizou-se até o final da sessão. No horário da saída e devolutiva aos responsáveis na recepção do NATEA o genitor não aceitou ouvir a Fonoaudióloga, a destratou na presença de outros pais e profissionais, alterando o tom de voz e com dizeres de baixo calão. A situação foi relatada para a Supervisão, Coordenação e Direção Assistencial e Técnica. O genitor foi acionado pela equipe para devolutiva pela Supervisão e Direção entre os dias 04 e 08/09/2023. O feedback foi repassado para o acompanhante Everaldo dos Santos Baia por telefone o mesmo agradeceu o contato dizendo: *“obrigado pelo retorno SAU, espero que vocês continuem assim, entraram em contato comigo do CIIR, está tudo esclarecido”*.

Registro: 002

Memorando: 154

Usuário (a): Davi Luiz Santos de Sousa

Acompanhante: Osmarina Santos

Data do Registro: 01/09/2023

Setor: NATEA

Telefone: (91) 982851353

Registro de Queixa: *“Ontem por volta da segunda terapia do meu filho que era a T.O a moça da terapia veio me abordar e disse que meu filho estava tossindo muito, veio me pedir a garrafinha de água dele, foi quando perguntei o que estava acontecendo, ela disse que chamou a enfermeira para dizer o que estava acontecendo com ele. A mesma me disse que ele estava com a garganta vermelha, poderia ser uma gripe ou alergia, tanto que o que ele comeu comigo foi o lanche daqui como de costume, todos os dias. Achei estranho ela disse que ele ia ficar na terapia, que no outro dia era para eu gerar atendimento com a enfermagem, meu filho não estava gripado, nem um pouco, tanto que hoje procurei a moça que pegou ele para ABA e ela disse que ele não estava tossindo coisa alguma. Quando ele saiu ontem da terapia peguei ele e desci, quando olhei na mão dele tinha uma borracha gelatinosa, só um pedaço, perguntei para ele e ele disse que tinha comido e fez o movimento do motivo da tosse como se engasgando. Eu relatei para a profissional que ele tem o costume de levar tudo para boca, em casa quando ele fez coco saiu o pedaço dessa borracha que ele comeu. Queria que eles tomassem mais cuidado e se meu filho tivesse sufocado? Desabafo de uma mãe”.*

Providência da queixa: O SAU após o registro da queixa em sala, encaminhou a mesma por e-mail para a Coordenadora Assistência do NATEA Vanessa Martins, que respondeu: “Primeiramente pedimos desculpas pelo ocorrido e 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. Enfatizamos que mediante o registro de queixa memorando nº 154/2023-SAU, analisamos os fatos e esclarecemos que de acordo com as notas clínicas e abordagem com os terapeutas envolvidos e enfermagem, no dia 30/08/23 durante a Terapia Ocupacional o usuário apresentou tosse e ânsia de vômito, sendo seguido o fluxo estabelecido no NATEA, deste modo a enfermeira foi acionada para avaliar o usuário em sala. Ressaltamos que após avaliação de enfermagem foi identificado que a garganta do usuário estava

avermelhada sendo no mesmo momento acionado a genitora. De acordo com a mesma, o usuário havia consumido previamente suco de caixinha e a própria genitora relacionou que poderia ser algum tipo de alergia ao suco. Assim o usuário permaneceu na terapia até o final sem intercorrências. No dia 31/08/2023 a genitora solicitou atendimento com a enfermagem e relatou que ao chegar em casa o usuário mostrou material “AMOEBÁ” e verbalizou que havia ingerido. A genitora apresentou o material que o usuário havia entregado no dia anterior e relatou que foi expelido pelas fezes. Na ocasião no dia 31/08/2023 a situação foi repassada pela Enfermeira para Supervisora da Carleto, que verificou com todos os terapeutas que atenderam o usuário se o material tipo “AMOEBÁ” havia sido utilizado ou se visualizaram se o usuário havia ingerido algo, o que não ocorreu. Destacamos que a genitora foi convocada para acolhimento pela supervisão do NATEA entre os dias 04 ao 08/09/2023. O feedback foi repassado para a acompanhante Osmarina Santos do usuário Davi Luiz Santos de Sousa, por telefone a mesma agradeceu o contato dizendo: *“Agradeço o retorno, agora está tudo bem, mais fiquei muito preocupada com meu filho”*.

Registro: 003

Memorando: 155

Usuário (a): João Miguel da Silva Macedo

Acompanhante: Zuleide da Silva Macedo

Data do Registro: 23/08/2023

Setor: Ambulatório

Telefone: (91) 98309-1959

Registro de Queixa: *“Meu neto tinha consulta marcada para o dia 23/08/23, porém a marcação estava errada, só que ao invés dos recepcionistas informarem, ficaram mandando aguardar, desde as 11:00h até as 16:00h, cada vez que ia perguntar, quando virava as costas os atendentes ficavam rindo fazendo deboche. Completa falta de respeito comigo e com meu neto, uma criança de 6 anos, que estava fazendo acompanhamento com a Dra. Ara Rubia.”*

Observação: *O ocorrido foi com o Recepcionista Cesar, resalto que o usuário não foi atendido devido agendamento equivocado da regulação, a qual foi notificada, segundo supervisão 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 Administrativa da Recepção Heloana Mendes que respondeu: “Primeiramente pedimos desculpas pelo ocorrido, lamentamos em ler que sua experiência não foi completamente satisfatória, enfatizamos que a conduta descrita neste registro não condiz com o perfil de atendimento que desejamos e oferecemos aos nossos usuários. Referente a queixa registrada no memorando nº 155/2023 – SAU informamos que analisamos a situação para darmos retorno ao usuário, sendo realizado acolhimento com a avó e a genitora do mesmo, as quais compreenderam o ocorrido e sinalizaram a insatisfação sobre a postura do recepcionista citado no registro. A partir dos relatos das mesmas e verificação do ocorrido nas câmeras identificamos que houve má postura por parte do colaborador. Ressaltamos também que ele não faz mais parte do nosso quadro de colaboradores. Lamentamos em ler que sua experiência não foi completamente satisfatória, diariamente estamos trabalhando a equipe para melhoria na qualidade do atendimento, esperamos que fatos como o citado não venham mais a ocorrer novamente. O feedback foi repassado para a acompanhante Zuleide da Silva Macedo por telefone

a mesma agradeceu o contato dizendo: ***“Obrigada SAU, já retornamos novamente ao CIIR e em nossa vinda chegamos a ser atendidas novamente pelo colaborador que nos atendeu muito bem com muito respeito”.***

Registro: 004

Memorando: 156

Usuário (a): Raniery Silva Amaral

Acompanhante: Vivian Amador da Silva

Setor: Oficina Ortopédica

Data do Registro: 13/09/2023

Telefone: (91) 985188692

Registro de Queixa (relatado durante pesquisa de satisfação): “No dia 12/09/2023 quando vim para a casa funcional – psicologia do NATEA pela parte da tarde, fui surpreendida pelo colaborador da Oficina Ortopédica, chamado Carlos William, que fico me olhando de forma desrespeitosa e quando fui embora o mesmo ficou me seguindo até o estacionamento. Isso ocorre sempre que venho ao CIIR me sinto constrangida e com medo tenho crises de ansiedade quando o vejo. Ele sempre fica agindo dessa forma, deixa qualquer mulher mal”.

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 Oficina de Órtese e Prótese Tatiana Rocha Silva, que respondeu: “Primeiramente pedimos desculpa pelo ocorrido. 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, esse não é o padrão de qualidade que desejamos oferecer aos nossos usuários e acompanhantes. Em relação a queixa registrada pela acompanhante Vivian Amador da Silva da usuária Raniery Silva Amaral foi realizada a seguinte tratativa:

O colaborador Carlos William é usuário do NATEA (casa funcional) e colaborador da Oficina Ortopédica, pelo projeto empregabilidade (PCD's). Ressaltamos que foi conversado com os Terapeutas que o atendem sobre o seu comportamento inadequado, para que possam trabalhar a melhora de seu comportamento no ambiente de trabalho em suas terapias, também informamos que o colaborador irá retornar ao médico para que possa ser avaliado clinicamente. Destacamos que o mesmo foi orientado sobre o seu comportamento inadequado durante o período de trabalho. Reitero que todos usuários e acompanhantes são tratados de maneira ética e respeitosa. Esperamos ter a oportunidade de reverter a má impressão e que possamos recobrar a confiança no trabalho da equipe. O feedback foi repassado para a acompanhante Vivian Amador da Silva por telefone a

mesma agradeceu o contato dizendo: **“Obrigado por me retornarem e passarem uma resposta, minha intenção não foi prejudicar o colaborador, só fiquei me sentindo mal mesmo, mais fico feliz em saber que medidas foram tomadas e houve ética em todo o registro”.**

Registro: 005

Memorando: 157

Usuário (a): José Damaceno

Acompanhante: Nádia Suely da Silva

Data do Registro: 22/09/2023

Setor: SADT

Telefone: (91) 988907459

Registro de queixa: “No dia 22 de setembro, vim acompanhar meu esposo para realizar o exame de ultrassonografia abdominal que seria realizado as 13:00 (horário que estava marcado), estamos em jejum desde ontem as 21:00 da noite e até agora as 14:05 o médico ainda não chegou para atender. Deixo aqui a minha indignação com todo o atraso e falta de respeito do médico aos pacientes”

Providência da queixa: O SAU após o registro da queixa, no formulário de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para Diretora Técnica Fabricia Maciel que respondeu: “Primeiramente pedimos desculpas pelo ocorrido e 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. Mediante o memorando nº 157/2023/SAU informamos que o motivo do atraso do médico Paulo Lisboa mencionado no registro, foi verificado sendo constatado que houve erro na escala do médico. A data que foi disponibilizada pela empresa com o horário de 13:00horas não estava acordada com o médico. Devido a discordância notificamos a empresa e pedimos ajuste do horário da agenda. O feedback foi repassado para a acompanhante Nádia Suely da Silva (mãe) do usuário José Damaceno por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo: ***“Fico feliz em saber que os registros estão sendo verificados, sei que existem erros, mais deve-se haver mais atenção, por que gastamos e é tiramos de nosso tempo para vim aqui, obrigado SAU pelo retorno de vocês.”***

Registro: 006

Memorando: 158

Usuário (a): Jaqueline Borges

Data do Registro: 25/09/2023

Telefone: (91) 982451077

Setor: CEO II

Registro de queixa: “Retornei ao CIIR apenas para buscar a informação de como revisar os óculos, a pessoa que me recebeu no painel retirou uma senha de prioridade. E aguardei das 10:40 horas até 13:15 horas para o atendente explica que não precisam de senha e que o médico estaria atendendo a partir das 14:00 horas. Me encaminhou para a recepção, na qual falei com um atendente e disse que o auxiliar do oftalmologista não havia chegado, pediu para eu aguardasse, por duas vezes solicitei ao mesmo, ele disse para eu aguardar. Já passava das 14:00 horas e eu me dirigi ao salão principal, quando vi o a atendente fazendo a chamada. O que me explicou que o médico atenderia só no final das consultas. O atendimento do balcão ou recepção foi errôneo e houve prejuízo ao usuário que esperei por muitas horas, sem nada resolver”.

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 Supervisora Administrativa da Recepção Heloana Mendes que respondeu: “Primeiramente pedimos desculpas pelo ocorrido e salientamos que esta conduta não condiz com o perfil de atendimento que desejamos e oferecemos aos nossos usuários. Mediante o registro de queixa nº 158/2023– SAU, informarmos que o atendimento para avaliação de óculos é averiguado pelo secretário do médico, pois não há necessidade de abertura de atendimento. Infelizmente em alguns momentos o fluxo de atendimento na recepção é elevado e o colaborador não consegue acompanhar a chegada do secretário para informar a demanda que o aguarda. Este fluxo está em análise para melhoria junto a equipe médica para que casos como este não voltem a ocorrer novamente. Ressaltamos ainda que foi realizada conversa com a equipe de atendimento da recepção sobre o fato, pontuando o impacto que esta situação ocasionou ao usuário. Lamentamos em ler que sua experiência não foi completamente satisfatória, e destacamos que diariamente estamos trabalhando a equipe para melhoria na qualidade do atendimento e para que fatos como o citado não voltem a ocorrer.”.

O feedback foi repassado para a usuária Jaqueline Borges por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo: ***“Obrigado pela ligação, mas espero que casos como este não voltem a ocorrer, agradeço o retorno do SAU, precisamos ser ouvidos, como fizeram”.***

Registro: 007

Memorando: 159

Usuário (a): Bruna Ewelim de Souza Machado

Acompanhante: Patrícia do Socorro Machado de Souza

Data do Registro: 26/09/2023

Telefone: (91) 98310-2915

Setor: Portaria

Registro de Queixa: “Hoje às 08:15 horas da manhã de terça-feira, estávamos na portaria da entrada de veículos para abrimos atendimento para o NATEA e nutrição, porém, fomos recepcionadas pelo senhor Arlindo Gomes, de uma forma muito grosseira e constrangedora, o que ocorreu foi: Chegamos de carro e o colaborador Arlindo, perguntou qual seria o nosso atendimento, mostramos a guia de consulta com a nutricionista, ele informou que não poderia liberar a nossa entrada pois estava marcado para as 16:00 horas, logo em seguida, explicamos que o rapaz que marcou a consulta no setor de agendamento informou que o atendimento com a nutricionista iniciava pela manhã de 8:00 horas até a parte da tarde e que poderíamos estar chegando pela manhã até a tarde que a Dra. nos atenderia. Porém, ele disse que teríamos que descer do carro e se dirigir até a guarita para verificar se estava correta a informação, nesse momento a acompanhante mostrou a carteirinha do NATEA, e seu Arlindo questionou achando que estávamos mentindo, o carro entrou e encostou, a usuária Bruna, desceu para resolver o problema, chegando na guarita a usuária entregou o papel da consulta, e a moça da guarita já estava entrando em contato com o setor de agendamento de início pediu para que eu aguardasse, foi então que o senhor Arlindo me chamou a atenção na frente de todos que estavam ali aguardando também, e assim me constrangendo. A acompanhante Patrícia entrou sem a permissão dele, o senhor Arlindo disse: Que ninguém ali estava de palhaçada, que todos ali estavam trabalhando e que era para acompanhante aguardar como como todos. A usuária Bruna informou, que a acompanhante teria que abrir atendimento para seu filho, o usuário da casa funcional, Patrick Wallace de Souza Machado, mesmo assim o senhor Arlindo continuou me constrangendo, logo em seguida, a moça da guarita me liberou, nesse momento ele foi grosso até com o motorista do APP, o motorista falou: Libera aí que eu estou trabalhando, o senhor Arlindo fez um gesto para o motorista se calar e falou, eu também estou trabalhando e não estou de palhaçada”.

”.

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 Supervisora Administrativa da Recepção Heloana Mendes que respondeu: “Primeiramente pedimos desculpa pelo ocorrido e 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, esse não é o padrão de qualidade que desejamos oferecer aos nossos usuários. Informamos que mediante o registro de queixa, enfatizamos que a apresentação da documentação é obrigatória para o atendimento ambulatorial seguro e de qualidade aos nossos usuários e seus acompanhantes. Referente ao comentário da colaboradora citada no registro, foi realizada orientação verbal com registro no RH, para melhoria da sua postura verbal no atendimento e abordagem humanizada. Lamentamos o ocorrido e esperamos que fatos como o citado não ocorram novamente. O feedback foi repassado para o acompanhante Patrícia do Socorro Machado de Souza por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo: *“Registrei esta queixa por mim e pelos outros usuários, gostei de saber que vocês encaminharam e retornaram meu registro, obrigada pelo retorno”*.

Registro: 008

Memorando: 160

Usuário (a): Heitor Miranda Souza Silva

Acompanhante: Tiago Barros da Silva

Data do Registro: 27/09/2023

Telefone: (91) 981142290 / 983483738

Setor: Central Interna de Agendamento - CIA

Registro de Queixa: “Eu recebi uma ligação do CIIR informando consulta com nefrologia mais estávamos aguardando para neurologista. Hoje viemos para consulta para o nefrologista e informamos o agendamento errado, a médica nos encaminhou para a neurologista. Peço que corrijam esse erro e meu filho consulte com o neurologista”.

Providência da queixa: O SAU após o registro de queixa, no formulário de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para a Supervisora da Central Interna de Agendamento – CIA Aline Sampaio, que respondeu: “Primeiramente pedimos desculpa pelo ocorrido e 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, esse não é o padrão de qualidade que desejamos oferecer aos nossos usuários. Referente ao memorando nº160/2023 informamos que o usuário Heitor Miranda Souza Silva, prontuário de nº 64140, Reabilitando do Grupo de Estimulação Precoce 05, compareceu ao CIIR no dia 27/09/2023 para a consulta com a especialidade de nefrologia. Justifico que a solicitação de agendamento para a especialidade de nefrologia foi mediante avaliação do Terapeuta Ocupacional.

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	Heitor Miranda Souza Silva	Prontuário	64140
Nome Social		Telefone	91 - 983483738
Nascimento	04/12/2020	Gênero	Masculino
Mãe/Resp.	Angelica de Lima Souza	CNS	708901784715915
Endereço	66675000 - Rua 12 de Outubro, nº 384	Cidade	Nova Esperança - MAE DO RIO -

AGENDAS DO USUÁRIO

Data / Hora	Tipo	Agenda	Classificação	Complemento	Sector	Local	Status
01/09/23 08:40	Reabilitação	Grupo Estimulação Precoce 05	Reabilitação				Executada
08/09/23 08:40	Reabilitação	Grupo Estimulação Precoce 05	Reabilitação				Normal
15/09/23 08:40	Reabilitação	Grupo Estimulação Precoce 05	Reabilitação				Executada
22/09/23 08:40	Reabilitação	Grupo Estimulação Precoce 05	Reabilitação				Normal
27/09/23 08:01	Consulta	Silvia Leticia Silva Maués	Interconsulta	Interconsulta	SI 17 - Consultório Nefrologia	Pedro de	Executada
29/09/23 08:40	Reabilitação	Grupo Estimulação Precoce 05	Reabilitação				Executada
29/09/23 10:00	Consulta		Consulta	Serviço Social -			Executada

Heitor Miranda Souza Silva Atendimento 764332 Prontuário 64140 Sexo Masculino Nascimento 04/12/2020 Idade 2a 9m 25d Setor - Leito Consultório Terapia

Prontuário: Parecer - Interconsulta

Pedido de parecer Adicionar Excluir Relatórios Ver Liberar

Status	Parecer	Profissional requisitante	Especialidade de origem	Data da liberação	Especialidade de destino
●	184386	Silvia Leticia Silva Maués	Nefrologia Pediátrico	27/09/2023 10:42:06	Neurologia Infantil
●	170407	Luana do Socorro Souza de Oliv...	Nutrição	07/07/2023 10:15:50	Nutrição
●	165806	Allayne dos Santos Farias	Terapia Ocupacional	09/06/2023 09:43:18	Nefrologia Pediátrico
●	159125	Luana Cristina Silva Remigio	Enfermagem	24/04/2023 14:12:02	Pediatria
●	159124	Luana Cristina Silva Remigio	Enfermagem	24/04/2023 14:11:37	Cirurgião Dentista Clínico Ge

Quanto a solicitação de interconsulta para neurologia Infantil, o usuário encontra-se aguardando oferta na lista de demanda Interna de consultas do Sistema Estadual de Regulação – SER. Lamentamos o ocorrido e agradecemos a manifestação, pois, consideramos muito importante para aperfeiçoamento dos nossos serviços. O feedback foi repassado para o acompanhante Thiago Barros da Silva, por telefone, o mesmo agradeceu o contato dizendo: *“compreendi o que ocorreu, mas sugiro que vocês nos esclareçam essas dúvidas após o agendamento, para que não haja essas discordâncias, agradeço o retorno SAU.”*

REGISTRO DE ATENDIMENTO DE ELOGIOS JULHO, AGOSTO E SE- TEMBRO /2023

REGISTRO DE ATENDIMENTO ELOGIOS JULHO/2023

ELOGIOS AMBULATÓRIO

Usuário: Ceciliana Pinto Rodrigues

Data: 03/07/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Meu elogio vai para o atendimento da **Dra. Magda** (Alergista) ótimo atendimento e excelente profissional.”

Usuário: Guilherme Damasceno

Data: 04/07/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Agradeço por todo carinho e cuidado que os profissionais daqui têm com a gente.

Usuário: Davi Asafi Lima de Freitas

Data: 05/07/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Gostaria de elogiar a profissional **Ana Candida Nutróloga (nutricionista)**. Muito atenciosa, educada, solidaria enfim maravilhosa sabe ouvi, sugestiva e estuda a fundo necessidade do paciente. Ela é excelente.”

Usuário: Maria Clineide da Silva Ferreira

Data: 05/07/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Venho neste momento agradecer a Deus e a vocês por terem colocado neste local uma pessoa tão linda como está profissional: pessoa de grande coração, humana e de grande caráter. Na verdade, todos estão de parabéns pelo profissionalismo da **Drª Nelma**. Parabéns por terem ela neste lugar.”

Usuário: Laura Tereza dos Santos

Data: 05/07/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Gostaria de relatar o atendimento da funcionária **Daniele Cardoso** pelo excelente atendimento, e do recepcionista **Diego**.”

Usuário: Carlos Alberto da Silva

Data: 05/07/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Gataria que fosse feito o registro referente a elogios destacando o nome do **Drº Tarcísio Silva de Oliveira** pelo excelente atendimento orientando-me sobre as dúvidas relativas à minha saúde, entretanto sobre a maneira demonstrada educacionalmente e profissionalmente, fica feito este registro de todo o coração. Fica feito o registro pela maneira e forma de tratamento dada pela Sr.^a Tuane supervisora deste hospital em seguida a jovem Dandara. Fico agradecido a todas estas pessoas do amigo, Carlos Alberto, na sequência quero registrar o nome de Técnica de Enfermagem Tatiane e Enfermeira Karine”

Usuário: Miguel Ney Carvalho de Oliveira

Data: 05/07/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero registrar um elogio aos porteiros **Michele e Ronilson** que me atenderam na última sexta-feira dia 05/05/2023 às 15:20, foi bastante educado, cortes e atencioso.”

Usuário: Hélio Lima Costa

Data: 07/07/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Depois que meu filho passou a tomar a medicação, está mais calmo. Esse médico caiu do céu. Deus enviou um anjo para cuidar dele. Agora ele está melhor. Médico psiquiatra **Thiago Sabino** é um amor.”

Usuário: Jordana Pietra Santos

Data: 10/07/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Os atendentes são bem-educados.”

Usuário: Celio Miguel Pureza da Cunha

Data: 10/07/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “As colaboradores **Dandara e Amanda**, muito solícitas e ágeis, sempre me ajudam quando trago meu filho, viabilizando o nosso atendimento e tratando ele com muito carinho”.

Usuário: Cláudio da Silva Barros

Data: 12/07/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Sempre fui muito bem atendido.”

Usuário: Maria de Nazaré Lima

Data: 12/07/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Meu elogio vai para o recepcionista **Yuri Santana** pelo excelente atendimento em todos os sentidos e sempre esteve disposto a me ajudar. E agradecer também a **colaboradora Amanda do SAU** pelo ótimo atendimento prestado em sala para o registro do elogio”.

Usuário: Laura Barbosa de Nazaré

Data: 14/07/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “O atendimento das pessoas é ótimo”.

Usuário: Maicon Mairan Pimentel Chaves

Data: 25/07/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Gostei muito do atendimento da colaboradora **Ilma, Ana Paula e Ayrton**, foram essenciais para minha evolução, pois me encontrava em uma situação difícil de isolamento total, me sentia depressivo não queria sair pra nada, não conseguia me locomover e tinha medo de me machucar e me bater, e com as terapias eu conseguir reverter meu quadro pois as terapias me ajudaram muito nesse processo, e também me senti muito à vontade com eles para realizar as atividades. Agradeço também pela paciência e persistência de continuar me ajudando. Estão de parabéns trabalhando com ética, respeito e sendo flexíveis.”

Usuário: Maria de Nazaré Lima

Data: 14/07/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Meu elogio vai para duas médicas maravilhosas e super acolhedoras, a **Dra. Nelma** que sempre tem um atendimento humanizado e empático, a **Dra. Maeve** sempre muito prestativa na hora do atendimento”.

Usuário: Jessica Braga de Oliveira

Data: 14/07/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “A **Ivana** que fica auxiliando no totem é muito prestativa, se preocupou com meu filho. Eu achei muito lindo”.

Usuário: Valdenora Assunção

Data: 18/07/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “É muito bom estar no centro pela primeira vez, apesar da espera que foi longa, mas foi ótimo agora está aqui”.

Usuário: Sandra Lúcia Rodrigues

Data: 19/07/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Funcionários excelentes, ótimos atendentes, dão bastante atenção, sempre atenciosos desde a portaria até os médicos”.

Usuário: Moisés Faustino Sousa

Data: 20/07/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Tudo ótimo, eu adoro o centro”.

Usuário: Nilvana da Silva Faustino

Data: 20/07/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “A limpeza está de parabéns, o centro é bem limpo, os banheiros também, tudo muito bem limpo”.

Usuário: Nilvana da Silva Faustino

Data: 21/07/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Meu elogio vai para a Dra. Fabricia, muito atenciosa, tirou todas as minhas dúvidas em relação ao agendamento e deixou tudo transparente. Ela é uma excelente profissional, agradeço a Deus por ter colocado essa médica maravilhosa que é a Dra. Fabricia.”

Usuário: Nilvana da Silva Faustino

Data: 21/07/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero agradecer a nutricionista Thatyelle pelo atendimento excelente, uma profissional excepcional. Primeira vez que fui com ela, me tratou super bem”.

Usuário: Bruno Fatoche

Data: 24/07/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “É um lugar maravilhoso, que conta com ótimos profissionais. Gosto demais desse lugar”.

Usuário: Larissa Ferreira

Data: 24/07/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Gostaria de elogiar a enfermeira Gal, excelente profissional e muito atenciosa”.

Usuário: Roger Davi Ribeiro Moreira

Data: 24/07/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Eu gosto muito do atendimento daqui, sou muito bem recebido”.

Usuário: Ellen Vitória Costa Correa

Data: 26/07/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Minha experiência aqui no CIIR está sendo muito boa”.

Usuário: Roseli Maria pinto Feitosa

Data: 27/07/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Bom dia! Aos nobres colaboradores do CIIR. Estou passando para agradecer imensamente ao Dr. Valdemar que realizou meu exame de ultrassom na tireoide e a técnica Jaqueline pelo excelente atendimento e receptividade! Rogando ao mestre do universo que ilumine a cada um, para que continue sempre ajudando as pessoas através dos seus brilhantes atendimentos, muito obrigada!”.

Usuário: José Brito da Costa Correa

Data: 28/07/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Deixo aqui minha satisfação pelo atendimento a **Dra. Ana Carolina**, muito atenciosa, prestativa, carinhosa, etc. Excelente profissional”.

ELOGIOS SADT

Usuário: Iranilde Queiroz

Data: 03/07/2023

Setor: SADT

Elogio: “Muito bom o atendimento”.

Usuário: Maria do Socorro Tavares

Data: 03/07/2023

Setor: SADT

Elogio: “Meu elogio vai para a Tec. Daniele Brito excelente atendimento e o Dr. Valdemar Junior pelo ótimo atendimento e muito atencioso, ambos me deixaram muito à vontade”.

Usuário: Marly do Carmo

Data: 06/07/2023

Setor: SADT

Elogio: “Me sinto muito bem aqui no CIIR, as pessoas sempre nos tratam com muito respeito e educação”.

Usuário: Rosivan Silva

Data: 11/07/2023

Setor: SADT

Elogio: “Ao **Doutor Waldemar** meus parabéns um excelente médico, atencioso excelente profissional.”

Usuário: Samara da Costa Freitas

Data: 13/07/2023

Setor: SADT

Elogio: “Gostaria de agradecer o atendimento acolhedor para com meu filho, o SUS precisa de gente assim como vocês, que se prontificou a me ajudar e nos acalmou como pais, sabendo da importância deste exame para o tratamento do nosso filho. Muito obrigado por nos atender com tanta empatia que essa instituição valorize funcionários como você, Fono. **Daiane Correa** o meu muito obrigado”.

Usuário: Pedro Alexandrino

Data: 14/07/2023

Setor: SADT

Elogio: “Ótimo atendimento no centro.”

Usuário: Marine Alves de Souza

Data: 27/07/2023

Setor: SADT

Elogio: “Gostaria de agradecer pela excelente assistência do colaborador Raul maqueiro pelo ótimo trabalho.”

Usuário: Paulo Pantoja Pereira

Data: 27/07/2023

Setor: SADT

Elogio: “Elogio a todos do centro, ótimos atendentes, e o Tayson é maravilhoso em seu atendimento, meu filho Paulo adorou ele.”

Usuário: Janete Souza Ferreira

Data: 27/07/2023

Setor: SADT

Elogio: “Gostei muito do atendimento.”

Usuário: Maria Edinalva Morais

Data: 27/07/2023

Setor: SADT

Elogio: “Gostaria de elogiar o atendimento excelente da Dra. Ana Carolina (cardiologista) e Dra. Fabricia (gastro), sou atendida sempre por elas e são sempre muito atenciosas e educadas”.

Usuário: Nelson Ferreira de Souza Filho

Data: 31/07/2023

Setor: SADT

Elogio: “Hoje foi marcado exame de Raio x para eu fazer junto ao CIIR, e após realizado venho sugerir o seguinte: Que haja uma sala para troca de roupa de modo que o paciente faça essa troca diretamente na sala de Raio x, pois após a troca da roupa, o usuário sai de uma sala vestindo bata com parte das costas livres e atravessa o corredor, onde alguns pacientes transitam por este, para ter acesso a sala de Raio x. confesso

que ao fazer esse procedimento me senti constrangido com algumas pessoas vendo. Desde já agradeço a atenção”.

Usuário: Ageci de Almeida Oliveira

Data: 31/07/2023

Setor: SADT

Elogio: “Agradeço a sala 36 pelo acolhimento vocês são bem comunicativos e atenciosos, grato.”

ELOGIOS CEO II

Usuário: Ailton Carvalho Lima

Data: 03/07/2023

Setor: CEO II

Elogio: “O recepcionista Wylker é um atendente exemplar”.

Usuário: Jonas Silva da Silva

Data: 06/07/2023

Setor: CEO II

Elogio: “A dentista, Estefany, são pessoas que cuidam da gente com carinho e empatia”.

Usuário: Pietro da Silva Neves

Data: 14/07/2023

Setor: CEO II

Elogio: “Eu achei o CIIR um lugar muito aconchegante”.

Usuário: Bruna Clara Ribeiro de Souza

Data: 22/07/2023

Setor: CEO II

Elogio: “Estive no CIIR nos dias 20 a 22 de junho mês frisando o atendimento do recepcionista de odonto **Wilker**, quero aqui deixar um super elogio a este super atendente, que foi humano, acolhedor, receptivo coisas que num local de saúde e reabilitação são primordiais. **Wilker** foi prestativo humano e num dia de atendimento que o CIIR estava um caos sem sistema e cheio. Parabéns a ele e profissionais assim devem ser reconhecidos e valorizados.

Usuário: Paulo Davi Teixeira Almeida

Data: 24/07/2023

Setor: CEO II

Elogio: “Quero agradecer por todo acolhimento que recebemos aqui dessa equipe. Principalmente a **Dra. Violeta** que é uma excelente profissional”

Usuário: Juan Alexander dos Santos

Data: 28/07/2023

Setor: CEO II

Elogio: “O atendimento é muito bom daqui eu gosto bastante”.

Usuário: Melissa Marjory Pereira Batista

Data: 28/07/2023

Setor: CEO II

Elogio: “É um lugar acolhedor, bem equipado e bonito”.

Usuário: Jamilton Arruda Santos

Data: 31/07/2023

Setor: CEO II

Elogio: “O **Doutor Cássio Gonçalves Pinto (dentista) e Denise (auxiliar)**, são excelentes profissionais. Meu filho se sente muito à vontade com eles, coisa que não acontecia com outros dentistas, ele deixa examinaram ele direitinho. Estou muito satisfeita com esses profissionais”.

ELOGIOS CER IV

Usuário: Joanne Catarine Caldas

Data: 04/07/2023

Setor: CER IV

Elogio: “Quero deixar meu agradecimento aos profissionais, Kassia (SAU), Mari (recepção), Rose (recepção), João (hidro), são excelentes, educados e atenciosos. São pessoas que sabem lidar com o público”.

Usuário: João Miguel dos Santos

Data: 06/07/23

Sector: CEO IV

Elogio: “Gostaria de reforçar elogios a toda equipe que atendem meu filho aqui na reabilitação. São os seguintes: Psicólogo Thiago, Valéria musicoterapeuta e a T.O Juliete, são excelentes profissionais, pessoas que sabem nos ouvir e nos dão a assistência que precisamos.”

Usuário: João Miguel dos Santos

Data: 06/07/23

Sector: CEO IV

Elogio: “O acolhimento é top. As pessoas sabem nos acolher, são extremamente cuidadosos com os usuários e seus respectivos responsáveis. Gostaria de mencionar a Assistente social Lorena e o terapeuta Edmundo, eles são incríveis”.

Usuário: Lidiane Lima Nobre

Data: 13/07/23

Sector: CEO IV

Elogio: “Minha filha está tendo um avanço significativo com os métodos dos terapeutas Renan (fisio) e Ianca (T.O). Eles estão contribuindo muito para a melhora dela. E hoje estou aqui para deixar meus agradecimentos a esses profissionais maravilhosos, dedicados e comprometidos com seus usuários.”

Usuário: Jessica Braga de Oliveira

Data: 14/07/23

Sector: CEO IV

Elogio: “Queria elogiar toda a equipe da avaliação global, foram ótimos profissionais no atendimento do meu filho.”

Usuário: Lucideia Chagas da Silva

Data: 18/07/23

Sector: CEO IV

Elogio: “Quero registrar minha total satisfação aos fisioterapeutas Gleidson e Renan, são muito dedicados e têm total comprometimento com os seus usuários. Eles estão de parabéns.”

Usuário: Maria do Carmo Pinheiro

Data: 24/07/23

Setor: CEO IV

Elogio: “Quero agradecer ao CIIR pelo retorno que recebi devido uma reclamação que eu fiz e notei a melhora da recepção”.

Usuário: Vicente Feitosa Bernardo

Data: 26/07/23

Setor: CEO IV

Elogio: “Todos os terapeutas do meu filho são excelentes profissionais, mas quero destacar o Gleidson (Fisioterapia) e a Hilma (T.O), por seus comprometimentos e responsabilidades com os usuários.”

Usuário: Luiz Otávio Cardoso Mendes

Data: 26/07/23

Setor: CEO IV

Elogio: “O CIIR foi a melhor coisa que o estado fez pelo povo, nós não tínhamos um espaço com inclusão e hoje podemos contar com esse lugar maravilhoso”.

Usuário: Ryan Gabriel Borges Lima

Data: 27/07/23

Setor: CEO IV

Elogio: Gostaria de agradecer aos colaboradores do SAU o Victor e a Dandara e Kassia. Em especial também a Marinalda da recepção”.

Usuário: Jhon Erick de Souza

Data: 27/07/23

Setor: CEO IV

Elogio: “Gostaria de elogiar a limpeza e os profissionais tal como terapeutas do centro incluindo a Tatiane psicopedagoga”.

Usuário: Vinicius Lorrán Santos

Data: 27/07/23

Setor: CEO IV

Elogio: “Gostaria de agradecer ao CIIR pelos atendimentos e limpeza como também pela profissional Tati-ane psicopedagoga que realiza com profissionalismo e dedicação seus usuários”.

Usuário: Onorata Viana de Oliveira

Data: 27/07/23

Setor: CEO IV

Elogio: “Agradeço o atendimento da Tatiane psicopedagoga está de parabéns muito Educada”.

Usuário: Jhon Erick de Souza

Data: 27/07/23

Setor: CEO IV

Elogio: “Gostaria de elogiar a limpeza e os profissionais tal como terapeutas do centro incluindo a Tatiane psicopedagoga”.

Usuário: Max Ferreira Pimentel

Data: 28/07/2023

Setor: CEO IV

Elogio: “Quero deixar meu agradecimento a toda equipe que atende meu filho, são elas; Emersila (Psicóloga)/ Michele (Fono)/ Yasmim (T.O). São profissionais comprometidas, educadas e tratam bem meu filho.”

Usuário: Maria Francilene Ferreira Conceição

Data: 28/07/2023

Setor: CEO IV

Elogio: “Quero deixar meu elogio em forma de gratidão aos profissionais Renan (Fisio), Ianca (T.O) e Gleidson (Fisio), que são responsáveis pela reabilitação do meu filho. Agradeço a forma que desempenham seus trabalhos, com muito empenho e amor”.

Usuário: Roberta Farias Monteiro

Data: 31/07/2023

Setor: CEO IV

Elogio: “Quero agradecer a equipe que estão à frente da reabilitação do meu filho. O professor Reinaldo (educador físico), Alice (fisioterapeuta) são maravilhosos, que Deus abençoe cada vez mais a vida de cada um”.

ELOGIOS NATEA

Usuário: Lino de Araújo Corado

Data: 06/07/2023

Sector: NATEA

Elogio: “Destaco três profissionais que realmente estão trabalhando unindo conhecimento técnico, pequenas metas (uma vez que entraram agora): Samara -Fono 02: finalmente um fono com conhecimento e planejamento de ensino. Sabrina – Psicomotricidade, Yasmin – terapeuta ocupacional 01. Além dos profissionais da recepção e biblioteca do Natea”.

Usuário: Joice Pereira da Costa

Data: 17/07/2023

Sector: NATEA

Elogio: “Depois que o seu João Valério (SHL) assumiu as responsabilidades do NATEA, a qualidade das limpezas dos banheiros melhorou significativamente, ele mostra ser um funcionário proativo e comprometido com o seu serviço. Está de parabéns.”

Usuário: José Rosa

Data: 24/07/2023

Sector: NATEA

Elogio: “Me sinto bem acolhido por todos os profissionais aqui do CIIR.

ELOGIOS OFICINA ORTOPEDICA

Usuário: José Monteiro dos Santos

Data: 24/07/2023

Sector: Oficina Ortopédica

Elogio: “Acho o centro muito completo, aqui nós encontramos tudo o que precisamos”.

REGISTRO DE ATENDIMENTO ELOGIOS AGOSTO/2023

ELOGIOS AMBULATÓRIO

Usuário: João Vítor Nascimento Pereira

Data: 01/08/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “O atendimento é sempre bom aqui, mas hoje o atendimento está bem rápido, está maravilhoso.”

Usuário: Yan Belém da Silva

Data: 01/08/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “O CIIR é fantástico, sou apaixonada nesse lugar e as pessoas são bem atenciosas com a gente.”

Usuário: Alessane Santos Pantoja

Data: 01/08/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Sou muito bem recebida aqui. O doutor Thiago (psiquiatra) é atencioso, explica com muita paciência e é educado”.

Usuário: Alessane Santos Pantoja

Data: 03/08/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Primeira vez no centro, e eu adorei.”

Usuário: Christopher de Paiva Pinheiro

Data: 04/08/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “A neuropsicóloga Bianca é maravilhosa, sempre nos dá atenção e é bem-educada”.

Usuário: Vânia Progênilo

Data: 08/08/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Maravilhoso o centro, tudo é bom. Muito lindo e tudo que tem para as crianças é ótimo.”

Usuário: Vânia Progêrito

Data: 08/08/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero elogiar o atendimento da Assistente Social é muito interessada em ajudar, com boa vontade, uma ótima profissional. Estou agradecida.”

Usuário: Nilvana dos Santos Guimarães

Data: 09/08/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero elogiar a Ângela da recepção, ela é maravilhosa, prestativa e muito boa.”

Usuário: Daniel da Silva Melo

Data: 10/08/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Gostaria de elogiar os novos recepcionistas César e as novas também.”

Usuário: Nicolas Matheus Oliveira

Data: 10/08/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “O CIIR está de parabéns pelo atendimento e serviços que são realizados.”

Usuário: Valdemir José Oliveira Souza

Data: 17/08/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Relato aqui nessas linhas o reconhecimento do excelente trabalho da Dra. Keila Araújo do serviço social. Que se dispôs a me ajudar de maneira incondicional e em atender meu apelo. Mostrando o amor ao próximo, honrando a sua função na qual está exercendo. Por isso estou grato pela sua ajuda, que Deus abençoe.”

Usuário: Jessica Santos Ribeiro

Data: 21/08/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Cozinha ótima, ambiente bom e limpeza ótima.”

Usuário: Muriel Monteiro

Data: 21/08/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Tudo excelente, tudo organizado, muito satisfeita e tem ótimos médicos.”

Usuário: Arthur da Silva Benito

Data: 21/08/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Ainda não tinha conhecido um centro igual a esse, organizado e bonito. “

Usuário: Yuri Pastana Matias de Paiva

Data: 22/08/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “As pessoas são bem prestativas aqui.”

Usuário: José Henrique da Silva Tavares

Data: 22/08/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Gostei muito de ser atendido aqui.”

Usuário: Joelsa da Silva Ferreira

Data: 23/08/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “O atendimento foi ótimo.”

Usuário: Mayara Vitória Lima de Azevedo

Data: 28/08/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Esse centro é tudo de bom que o estado pôde proporcionar para nós.”

Usuário: Adimilton Chagas da Silva

Data: 30/08/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero deixar meu elogio a Dr Ana Carolina (cardiologista), pelo profissionalismo e educação, é muito cuidadosa com a gente sempre, preocupada com o nosso bem-estar”.

Usuário: Raquel Caroline Nascimento

Data: 30/08/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Eu gosto muito daqui os banheiros são bem limpinhos e as pessoas que trabalham aqui são bem-educadas”.

Usuário: José Augusto Cecim

Data: 30/08/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “O CIIR é muito bom.”

Usuário: Oscarino dos Santos Lopes

Data: 30/08/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: "É bom o atendimento aqui, são bem-organizados e educados."

ELOGIOS SADT

Usuário: Mari Helena dos Santos Cruz

Data: 01/08/2023

Setor: SADT

Elogio: “Quero elogiar as meninas do SADT pelo excelente atendimento, são elas Tatiane e Giza, atendimento humanizado, muito prestativas, sorriso do rosto e me deu total atenção e ajudou em tudo, estou extremamente agradecida pelo atendimento delas e de todos do centro.”

Usuário: Edna Brito de Souza

Data: 02/08/2023

Setor: SADT

Elogio: “Novamente fui muito bem tratada, por todos os funcionários, muito atenciosos e amorosos conosco. Governador Helder Barbalho está de parabéns! Dona Giza que me atendeu hoje no eletrocardiograma, um amor de pessoa. Nem no hospital Adventista de Belém vi um tratamento tão perfeito como aqui no CIIR.”

Usuário: Margareth Garcia

Data: 02/08/2023

Setor: SADT

Elogio: “O atendimento é muito bom, somos bem-informados por todos que pedimos ajuda.”

Usuário: Manuel Gonçalves

Data: 02/08/2023

Setor: SADT

Elogio: “Os profissionais que trabalham aqui são muito prestativos e gentis”.

Usuário: Oneide da Cruz Paes

Data: 02/08/2023

Setor: SADT

Elogio: “O atendimento é humanizado, as pessoas são prestativas, boas informações e percebo organização nos setores.”

Usuário: Leni da Queiroz

Data: 03/08/2023

Setor: SADT

Elogio: “Primeira vez no centro e eu achei muito bom.”

Usuário: Palmira de Oliveira

Data: 03/08/2023

Setor: SADT

Elogio: “Primeira vez no centro e eu achei muito bom o atendimento.”

Usuário: Siolene Bezerra

Data: 03/08/2023

Setor: SADT

Elogio: “Muito obrigada pelo excelente atendimento que recebi aqui”.

Usuário: Cleoneidy de Assunção

Data: 03/08/2023

Setor: SADT

Elogio: “Tá tudo ótimo, eu adorei o centro em todos os sentidos.”

Usuário: Alexandre Henrique da Silva

Data: 03/08/2023

Setor: SADT

Elogio: “Gostei do centro, muito bonito, atendimento ok”.

Usuário: Maria Rita de Lima

Data: 03/08/2023

Setor: SADT

Elogio: “A recepcionista Juliane, Dr Valdemar e a assistente e técnica de enfermagem Tatiane, foram essenciais hoje em meu atendimento. Sempre nos tratando com educação, gentileza e presteza. Parabéns a todos.”

Usuário: Albânia Freitas de Oliveira

Data: 03/08/2023

Setor: SADT

Elogio: “O CIIR é um mundo maravilhoso, só quem vive isso aqui sabe o quanto ele é maravilhoso, me sinto lisonjeada de estar aqui. A Limpeza do centro é ótima, sempre que procuro algo no banhei-

ro ou preciso de algo eu encontro. Claro que temos direitos e deveres, então todos nós usuários temos que zelar, ambas as partes temos que cuidar.”

Usuário: Jacirema Cardoso

Data: 03/08/2023

Setor: SADT

Elogio: “Tudo ótimo o atendimento.”

Usuário: Maria Elsa

Data: 04/08/2023

Setor: SADT

Elogio: “Atendimento ótimo, todos foram bastante educados, primeira vez no centro e eu achei excelente.”

Usuário: Ana Florisbela Ferreira

Data: 04/08/2023

Setor: SADT

Elogio: “Fomos bem orientados por todos que encontramos pelo caminho aqui dentro do CIIR.”

Usuário: Carmen Dolores Gomes

Data: 08/08/2023

Setor: SADT

Elogio: “Meu elogio vai para os porteiros, estão de parabéns pela recepção.”

Usuário: Domingos Moura

Data: 11/08/2023

Setor: SADT

Elogio: “Ótimo atendimento de forma geral meu elogio vai para o Washington um ótimo maqueiro é um excelente profissional atendimento maravilhoso por parte dele e todos os maqueiros.”

Usuário: Ângela Maria Pereira

Data: 21/08/2023

Setor: SADT

Elogio: “Queria que todos os atendimentos fossem como no CIIR, ótimo em tudo que faz, muito satisfeita.”

Usuário: Elizabeth Chaves Fernandes

Data: 22/08/2023

Setor: SADT

Elogio: “Eu fui muito bem atendida pela técnica Giza, e gostei muito da paciência da educação, do cuidado e alegre dela. Me senti bem acolhida. E todos os outros colaboradores do centro foram bem atenciosos”.

Usuário: Carla Modesto

Data: 23/08/2023

Setor: SADT

Elogio: “O atendimento é ótimo.”

Usuário: Pedro Ferreira

Data: 24/08/2023

Setor: SADT

Elogio: “Venho através desta salientar o excelente trabalho desenvolvido pelas técnicas Giza, Claudia Garcia e Jaqueline Souza. É tão raro vermos pessoas tão dedicadas em desempenhar também o seu trabalho. Muito obrigado por tudo, vou recomendá-la para outras pessoas. Obrigada de coração.”

ELOGIOS CEO II

Usuário: Daniel da Silva Melo

Data: 04/08/2023

Setor: CEO II

Elogio: “Quero deixar meu elogio ao recepcionista Eduardo e a Doutora Sthefany pelo excelente atendimento prestado aqui no CIIR, são profissionais competentes e educados.”

ELOGIOS CER IV

Usuário: Daniel da Silva Melo

Data: 10/08/2023

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de elogiar os novos recepcionistas César e as novas também”.

Usuário: Nicolas Matheus Oliveira

Data: 10/08/2023

Setor: CER IV

Elogio: “O CIIR está de parabéns pelo atendimento e serviços que são realizados.”

Usuário: Domingos José Sobrinho

Data: 17/08/2023

Setor: CER IV

Elogio: “Quero agradecer a equipe do SAU por serem bem prestativos e atenciosos. Aproveito o momento para mencionar o fisioterapeuta Samuel por seu excelente desempenho como profissional, sempre dedicado e atento a tudo.”

Usuário: Paula Mendes

Data: 18/08/2023

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de elogiar o atendimento impecável dos terapeutas.”

Usuário: Carlos Augusto Palheta Progêrito

Data: 22/08/2023

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de elogiar a Tatiane psicopedagoga pelo excelente trabalho.”

Usuário: Luiz Henrique Ferreira da Silva

Data: 28/08/2023

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de elogiar o Robson psicopedagogo, Renan fisioterapeuta pelo excelente atendimento com meu filho e eles explicam direitinho como posso fazer em casa os exercícios com meu filho. Estão de parabéns.”

ELOGIOS NATEA

Usuário: Cristina Souto

Data: 08/08/2023

Setor: NATEA

Elogio: “Minha filha está tendo uma boa recuperação desde que começaram as terapias por aqui. Os profissionais são de qualidade e possuem uma educação que nos traz paz”.

Usuário: Leonardo Fernandes Macedo

Data: 11/08/2023

Setor: NATEA

Elogio: “Quero deixar meu elogio ao Tayson, por sua presteza e educação, em pouco tempo eu pude perceber que não foi só comigo que ele agiu dessa forma, e isso me deixou muito feliz”.

Usuário: Henry Gabriel Costa Dias

Data: 11/08/2023

Setor: NATEA

Elogio: “Quero deixar meu elogio a terapeuta Ianca por ser uma excelente profissional, ela bem prestativa e educada”.

Usuário: Jhonny Johnson de Souza

Data: 22/08/2023

Setor: NATEA

Elogio: “Ainda não tinha sido tão bem atendido como estou sendo aqui no CIIR”.

Usuário: Benjamin Barbosa Baia

Data: 24/08/2023

Setor: NATEA

Elogio: “Essa equipe que atende o CIIR são show de bola”.

ELOGIOS OFICINA ORTOPEDICA

Usuário: Franciene de Souza

Data: 07/08/2023

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “O doutor Marcelo (oficina), é um excelente profissional, gosto muito do atendimento, é muito educado e atencioso”.

Usuário: Paulo Martins

Data: 08/08/2023

Setor: Oficina Ortopédica

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

Usuário: Sarah Rafaelle Fernandes

Data: 08/08/2023

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “O atendimento é muito bom, os funcionários são bem-educados e atenciosos. “

Usuário: Taynara Maísa Lima

Data: 16/08/2023

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Gosto muito do CIIR, ótimo atendimento.”

Usuário: Sara Geovana Duarte

Data: 17/08/2023

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Achei o atendimento excelente.”

Usuário: Niceia de Oliveira Leal

Data: 24/08/2023

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Fui muito bem atendido”.

REGISTRO DE ATENDIMENTO ELOGIOS SETEMBRO/2023

ELOGIOS AMBULATÓRIO

Usuário: Laura Tereza dos Santos

Data: 12/09/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Gostaria de agradecer o atendimento da enfermeira **Angla** pelo acolhimento excelente, obrigado”.

Usuário: Antônio João Veloso Ferreira

Data: 12/09/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Venho por meio deste elogiar o **Dr. Tiago Araújo** intérprete de Libras **Jéssica**”.

Usuário: Maria Helena Santa Rosa Pinto

Data: 14/09/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “No centro eu sempre sou bem atendido e bem-informado de tudo”.

Usuário: Maria de Fátima Rodrigues

Data: 14/09/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Que continuem assim ótimo atendimento”.

Usuário: José Paulo Martins

Data: 14/09/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero elogiar a **Dr. Nelma**, uma profissional incrível, sempre prestativa no seu atendimento”.

Usuário: Maria Otavio Pedros

Data: 19/09/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “O colaborador **Eduardo recepcionista** do CEO II e muito atencioso e educado.”

Usuário: Hiron Borges

Data: 20/09/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “O CIIR é maravilhoso, eu gosto muito daqui, é maravilhoso.”

Usuário: Luiz Augusto Santos Flores

Data: 21/09/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Venho através desta, informar meu orgulho em fazer parte do grupo de atendimento (usuário) deste ambiente profissional. Aqui o atendimento é pontual, os funcionários (colaboradores) tem atenção e auxiliam os pacientes com muita atenção. Enfim meus parabéns pelo atendimento. Em especial a equipe do Holter técnica Jaqueline e Thaynara”.

Usuário: João Victor da Silva

Data: 25/09/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Atendimento ótimo!”.

Usuário: Isabela Santos

Data: 25/09/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Atendimento ótimo, pessoas maravilhosas, todos são muito atenciosos”.

Usuário: Célia Lima

Data: 25/09/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero deixar meu elogio a **Médica Nelma**, ótimo atendimento, excelente profissional”.

Usuário: Célia Lima

Data: 25/09/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “**Dra. Marcina** ótima médica, bem atenciosa, atendimento humanizado, da bem atenção aos pacientes, escuta o que o paciente tem a dizer e depois dá o diagnóstico”.

Usuário: Leidiane de Lima Costa

Data: 26/09/2023

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero elogiar todos pelo acolhimento que recebi aqui, todos estão se parabéns pelo excelente trabalho exercido, me admiro muito de todos”.

ELOGIOS SADT

Usuário: Terezinha Nascimento

Data: 11/09/23

Setor: SADT

Elogio: “Os funcionários são ótimos, atendimento excelente.”

Usuário: João Pedro Duarte

Data: 12/09/23

Setor: SADT

Elogio: “Ótimo atendimento de forma geral, excelente atendimento.”

Usuário: Nara da Silva Gomes

Data: 13/09/23

Setor: SADT

Elogio: “Tudo ótimo, bem atendido, nota 10. Parabéns a todos.”

Usuário: Amarildo Oliveira

Data: 19/09/2023

Setor: SADT

Elogio: “As técnicas de enfermagem **Taty e Jaqueline** são excelentes, muito atenciosas.”

Usuário: Maria Silvia da Costa

Data: 19/09/2023

Setor: SADT

Elogio: “Primeira vez aqui no centro, gostei muito.”

Usuário: Ana dos Anjos

Data: 25/09/2023

Setor: SADT

Elogio: "Ótimo atendimento, minha primeira vez e me sinto muito bem acolhida."

Usuário: Ana Maria Bezerra Rodrigues

Data: 25/09/2023

Setor: SADT

Elogio: "Um local muito bom, que atende as pessoas muito bem, muito bem atendida."

Usuário: Katia Cristina Maia

Data: 27/09/2023

Setor: SADT

Elogio: “Quero elogiar a **Dra. Ana Carolina** maravilhosa, excelente médica.”

Usuário: Marcia Lima

Data: 27/09/2023

Setor: SADT

Elogio: “Atendimento excelente, achei organizada, é a minha primeira vez.”

Usuário: Neuza Castro

Data: 27/09/2023

Setor: SADT

Elogio: “Muito bom o atendimento, primeira vez e me sentir acolhido.”

ELOGIOS CER IV

Usuário: Victor Manuel Frota Lopes

Data: 01/09/2023

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de deixar meu elogio aos terapeutas Juliete (T.O), Ana Paula (psicóloga), Joana (fono), Rubia (fono) e o Edmundo, são excelentes profissionais, responsáveis e dedicados ao trabalho. Sou grata a todos eles”.

Usuário: Alexandre Davi paixão farinha Costa

Data: 01/09/2023

Setor: CER IV

Elogio: “O maqueiro **Raul** é bem prestativo.”

Usuário: Antônio Jamerson da Silva

Data: 20/09/2023

Setor: CER IV

Elogio: “Agradeço pelos atendimentos de reabilitação são maravilhosos.”

Usuário: Maria dos Reis

Data: 20/09/2023

Setor: CER IV

Elogio: “Sou bem recebida e acolhida o atendimento é excelente pelos colaboradores muito educados e atenciosos”.

Usuário: Nilvia Dias de Oliveira

Data: 27/09/2023

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de elogiar o Robson pelo excelente serviço psicopedagógico”.

Usuário: Maria Fernanda Silva

Data: /09/2023

Setor: CER IV

Elogio: “É muito bom as atividades da Tatiane da psicopedagogia”.

Usuário: Jhon Herick de Sousa

Data: 29/09/2023

Setor: CER IV

Elogio: “Tatiane é maravilhosa, ela dá uma ótima explicação”.

ELOGIOS NATEA

Usuário: Samuel Monteiro

Data: 25/09/2023

Setor: NATEA

Elogio: “Sara, Ianca e Isabella, somente elogio para essas terapeutas, minha filha tem evoluído bastante nas terapias.”

ELOGIOS OFICINA ORTOPEDICA

Usuário: Josivania Batista

Data: 14/09/2023

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “A senhora **Josivania** agradece a toda equipe do CIIR pelo trabalho que todos realizam no centro”.

Usuário: Anorina Dias

Data: 18/09/2023

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “**Dr. Marcel** (bucos maxilo) é muito atencioso e carinhoso com seus pacientes”.

Usuário: Luzia Moura

Data: 21/09/2023

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Tudo ótimo.

Usuário: Maria de Fátima veras Amaral

Data: 25/09/2023

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Só tenho a agradecer pelo CIIR é um lugar Maravilhoso”.

REGISTRO DE ATENDIMENTO DE SUGESTÕES DE JULHO, AGOSTO E SETEMBRO/2023

REGISTRO DE ATENDIMENTO

SUGESTÕES JULHO/2023

SUGESTÃO AMBULATÓRIO

Usuário: Emília Cunha Neves Sampaio

Data: 06/07/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro a contratação de mais atendentes na central de agendamento.”

Usuário: Enzo Sulivan Teixeira Oliveira

Data: 07/07/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Venho sugerir que evitem palavras técnicas e ou siglas na hora do atendimento, que sejam claros para evitar dúvidas. Quanto aos procedimentos no CIIR”.

Usuário: Marcos Vinicius Taveira

Data: 07/07/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro que o atendimento normal seja alternado com o atendimento prioritário. Outra observação, é que enquanto ficamos no aguardo da abertura do portão as 07:00 horas enfrentamos fila por ordem de chegada e quando os portões são abertos, observamos que as pessoas que vem de aplicativo ou carro particular não precisam entrar na fila de ordem de chegada, penso até que por terem o acesso mais rápido devido a facilidade de chegada ao bloco B, até nas primeiras senhas podemos estar sendo prejudicados. Espero ser compreendida e ter atenção a solicitação, esperando ter melhoras nos próximos atendimentos”.

Usuário: Helena do Socorro

Data: 10/07/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Ter mais pessoas na central de agendamento para ajuda a agilizar.”

Usuário: Conceição Corrêa da Luz

Data: 12/07/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Deveria ter ginecologista no centro, até mesmo para crianças que estão passando pela fase da adolescência.”

Usuário: Maria Matos

Data: 13/07/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Melhorar os meios de comunicação.”

Usuário: Sebastiana Santos

Data: 14/07/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Melhorar os meios de comunicação”.

Usuário: Valdenora Assunção

Data: 18/07/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Melhorar a questão da fila de espera, colocar mais médicos para disponibilizar mais agendas”.

Usuário: Valdenora Assunção

Data: 18/07/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Deveriam colocar mais pessoas no agendamento”.

Usuário: Elizeane Lopes

Data: 18/07/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro colocar o exame de sangue todos juntos, para quem vem de longe”.

Usuário: Maria da Conceição Silva

Data: 19/07/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Deveriam construir novos centros, para outras pessoas terem a oportunidade de ser atendido por todos do centro, são pessoas humanas e maravilhosas”.

Usuário: Socorro Lima

Data: 20/07/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Colocar mais dois porteiros, por que tem só um porteiro as vezes recebendo os carros, e quando ele precisa se ausentar fica tumultuado e atrasa”.

Usuário: Socorro Lima

Data: 20/07/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Poderiam melhorar o lugar onde realiza exame, por que fica muito ruim o lugar, o acesso é complicado”.

Usuário: Nilvana da Silva Faustino

Data: 21/07/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Melhorar a disponibilidade de agenda.”

Usuário: Elizete Alves

Data: 24/07/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Que tenha um restaurante com preços acessíveis.”

Usuário: Emile Vitoria Golate da Silva

Data: 27/07/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Melhorar a disponibilidade de consulta, aumentar a quantidade de médicos”.

Usuário: Raimunda Assunção

Data: 27/07/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “O exame de ecocardiograma deveria ser realizado mais vezes na semana.”

SUGESTÕES DO SADT

Usuário: Andrey Paixão

Data: 03/07/2023

Setor: SADT

Sugestão: “Que agilizam os atendimentos, principalmente quando a prioridade for crianças”.

Usuário: Edilson Silva

Data: 06/07/2023

Setor: SADT

Sugestão: “Cada setor realizar o agendamento dos atendimentos feito lá mesmo”.

Usuário: Ocir Araújo Torres

Data: 12/07/2023

Setor: SADT

Sugestão: “Minha sugestão é que deveria colocar internet para as pessoas que vem de longe, e não tem condições financeiras para comprar crédito”.

Usuário: Iraci Bonfim

Data: 27/07/2023

Setor: SADT

Sugestão: “Deveriam começar os exames mais cedo”.

Usuário: Raimunda Assunção

Data: 29/07/2023

Setor: SADT

Sugestão: “O exame de ecocardiograma deveria ser realizado mais vezes na semana.”

SUGESTÕES DO CEO II

Usuário: Cleidiane de Oliveira

Data: 14/07/23

Setor: CEO II

Sugestão: “Colocar alto falante no agendamento mais audível”.

Usuário: Uanny Andressa Gemaque

Data: 17/07/2023

Setor: CEO II

Sugestão: “Colocar mais cadeiras para atender a demanda”.

SUGESTÕES DO CER IV

Usuário: Charley de Pinheiro

Data: 03/07/23

Setor: CER IV

Sugestão: “Seria interessante se o CIIR disponibilizasse para os usuários de baixa visão, lupas eletrônicas, nos proporcionando qualidade de vida. E também nos desperdícios com as cadeiras de rodas adaptadas, pois tenho conhecimento de uma pessoas que recebeu a cadeira daqui e a mesma não serviu. O CIIR deu outra e a que não serviu ficou para a usuária. Então acho que poderiam pegar de volta e ofertar para outra pessoa, ainda que a outra cadeira adaptada”.

Usuário: Vinicius Sodré Brasil

Data: 05/07/2023

Setor: CER IV

Sugestão: “Poderia ter uns ventiladores para refrigerar o bloco C”.

Usuário: Suellen de Nazaré

Data: 04/07/23

Setor: CER IV

Sugestão: “Ter mais reunião de Gestão de acesso dos pais para melhorias, de higiene e limpeza no setor.”

Usuário: Jorge Couto de Abreu

Data: 05/07/2023

Setor: CER IV

Sugestão: “Que deveria ter um dia para atendimento das crianças e dia de atendimento de idosos”.

Usuário: Marisangela Soares Mendonça

Data: 06/07/2023

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que quando não houver uma terapia, a supervisão providencie alguma outra atividade para a criança não ficar sem assistência”.

Usuário: Riana Victoria

Data: 22/07/2023

Setor: CER IV

Sugestão: “Que coloquem o parquinho de volta no salão da reabilitação ou ao menos voltar a funcionar o parque lá de fora, está sempre fechado”.

Usuário: Silvio Yutaka Akao

Data: 24/07/2023

Setor: CER IV

Sugestão: “Seria muito bom se tivesse puxador nas portas para usuários com cadeira de rodas. E também que tenha um fiscal no estacionamento para supervisionar.”

Usuário: Miriam Santos de Jesus

Data: 25/07/2023

Setor: CER IV

Sugestão: “Que coloquem um banheiro mais acessível na portaria”.

Usuário: Maria do Socorro dos Santos

Data: 26/07/2023

Setor: CER IV

Sugestão: “Precisa melhorar os meios de comunicação aqui do CIIR”.

Usuário: Oto dos Santos Sobral

Data: 26/07/2023

Setor: CER IV

Sugestão: “Acho que seria muito importante se fizessem uma campanha de conscientização de higienização para os próprios frequentadores do centro.”

Usuário: Marizete Silva

Data: 28/07/2023

Setor: CER IV

Sugestão: “A qualidade de materiais da limpeza do CIIR precisam melhorar, pois os banheiros estão sendo limpos, porém, estão muito pitiú”.

SUGESTÃO NATEA

Usuário: Maria Helena Oliveira dos Santos

Data: 04/07/2023

Setor: NATEA

Sugestão: “Gostaria que concertassem o elevador do Natea.”

Usuário: José Pedro Corrêa de Oliveira

Data: 10/07/2023

Setor: NATEA

Sugestão: “Concerta as portas sem fechaduras no NATEA.”

Usuário: Marcio Luiz Marinho Teixeira

Data: 17/07/2023

Setor: NATEA

Sugestão: “Conscientizar as pessoas que usam os banheiros, colocando informativo nas recepções para essa conscientização”.

SUGESTÃO DA OFICINA ORTOPÉDICA

Usuário: Mauro Francisco Oliveira Saraiva

Data: 04/07/2023

Setor: Oficina Ortopédica

Sugestão: “O atendimento da recepção poderia ter um aviso e chamada sonora um pouco melhor pois o ambiente as vezes está muito lotado”.

Usuário: Maria de Fátima Veras

Data: 10/07/2023

Setor: Oficina Ortopédica

Sugestão: “Era bem melhor quando os agendamentos da oficina eram feitos aqui mesmo no bloco D. Ficou bem difícil ter que ir à Central. Gostaria que levassem em consideração a possibilidade de voltar a ser aqui no D, esses agendamentos”.

Usuário: Andreia Brito

Data: 10/07/2023

Setor: Oficina Ortopédica

Sugestão: “As entregas das órteses e próteses deveriam ser entregues com um pouco mais de agilidade, pois geralmente quando as recebemos, já não cabe mais.”

Usuário: Iranil Felix Baia

Data: 14/07/2023

Setor: Oficina Ortopédica

Sugestão: “Poderiam melhorar mais a parte da portaria que o pessoal fica aguardando, pois tem gente que chega cedo de TFD e o atendimento da pessoa é só a tarde e fica na frente e o sol bate forte lá e não tem onde se esconder, poderiam melhorar o lugar que aguarda”.

Usuário: Graciana Cardoso Gomes

Data: 14/07/2023

Setor: Oficina Ortopédica

Sugestão: “Acho que o centro precisa de um CALL CENTER, isso ajudaria muito a gente, para pedir informação.”

Usuário: Joel Santana

Data: 24/07/2023

Setor: Oficina Ortopédica

Sugestão: “As pessoas são maravilhosas, são muito atenciosas”.

REGISTRO DE ATENDIMENTO

SUGESTÕES AGOSTO/2023

SUGESTÃO AMBULATÓRIO

Usuário: Italo Savio Ferreira da Silva

Data: 02/08/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro que utilize o número de WhatsApp, para o envio dos agendamentos.”

Usuário: Uanny Andressa Gemaque

Data: 03/08/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “As cadeiras precisam de manutenção.”

Usuário: Maria Macileia da Silva

Data: 08/08/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Que voltasse para recepção do CER IV a colaboradora Marinalva, ela é muito prestativa com as mães”.

Usuário: Laurentino da Silva Gomes

Data: 08/08/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Colocar um estacionamento de moto mais próximo da entrada de atendimento do bloco D, por que as vezes que cheguei para atendimento na oficina, tive que dar a volta para entrar no bloco D, pra mim que sou deficiente é muito ruim”.

Usuário: Vânia Progênito

Data: 08/08/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Deveria ter mais recepcionista para ajudar na Central, para ter um atendimento com mais agilidade”.

Usuário: Macineide Rodrigues

Data: 16/08/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Melhorar a agilidade na hora de agendar”.

Usuário: Ana Rita Reis Braga

Data: 17/08/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Colocar suporte para pessoas que se alimentam através de sonda. Colocar em cada recepção pelo menos um suporte na parede.”

Usuário: Rafael de Souza Rodrigues

Data: 17/08/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Deveria existir uma agenda com retorno no tempo certo em que o médico nos faz o pedido, dessa forma, nós conseguiríamos dar continuidade nos outros procedimentos sem sofrer transtornos.”

Usuário: Claudineia Rodrigues dos Santos

Data: 18/08/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Colocar uma pessoa no ambulatório apenas para informar sobre as salas que temos que ir, as vezes não sabemos o sentido e isso acaba fazendo a gente perder o atendimento, mas tem que colocar apenas pra aquilo para que fique direcionando.”

Usuário: Liliane Jaste

Data: 18/08/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Poderia mudar os processos na reabilitação ser mais simplificado com uma abertura de atendimento mais agilizada está muito lento e acaba que perdemos terapia por conta disso, sugiro também que tenhamos um espaço mais adequado e com comodidade para os pais que vem de longe muitas das vezes.”

Usuário: Maria Iracema Chuquer

Data: 18/08/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Melhorar a agenda médica, para que possa disponibilizar mais consultas”.

Usuário: Jessica Santos Ribeiro

Data: 21/08/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Melhorar lista de espera, ou seja, disponibilizar mais médicos para aumentar as agendas.”

Usuário: Anaide Figueiredo Bandeira

Data: 21/08/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Melhorar o tempo de espera para agendar, disponibilizar mais recepcionista para a Central, para assim ajudar no tempo de espera.”

Usuário: Mercia Mota

Data: 22/08/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Comunicar sobre a chamada de senhas na abertura do atendimento e depois, por que tem muitos usuários que é orientado e depois esquecem de olhar sua senha na televisão.”

Usuário: Vanessa Cardoso

Data: 23/08/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Melhorar um pouco a limpeza, pra não ficar mal cheiro.”

Usuário: Vanessa Cardoso

Data: 23/08/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Que os médicos cheguem no horário certo, para que não haja atraso.”

Usuário: Shaila Norrana Ferreira

Data: 24/08/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Melhorar a limpeza do banheiro da portaria.”

Usuário: Paulo Roberto Tavares

Data: 24/08/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Melhorar os meios de comunicação.”

Usuário: Paulo Roberto Tavares

Data: 25/08/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Colocar o agendamento pelo WhatsApp, irá melhorar muito tem muitas pessoas que tem dificuldade de vim ao centro. E colocando o agendamento pelo WhatsApp vai ajudar as pessoas que vem de longe.”

Usuário: Cleidiane Maria Lobato

Data: 25/08/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Melhorar a questão do agendamento, agilizar mais para agendar, pra ver se o tempo melhora.”

Usuário: Bianca Laíse Assunção

Data: 28/08/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: "Queria relatar um caso antes de dá a minha sugestão do que ocorreu, me ligaram do CIIR falando horário e dia de uma consulta e falaram que iriam enviar o papel do comprovante da consulta marcada pelo WhatsApp, porém, não foi enviado e eu fiquei com medo de vir e estar errado o dia e horário. Por este motivo quero deixar minha sugestão de melhorar os meios de comunicação, melhorar o empenho para envio das guias e também melhorar o telefone para fazermos ligação."

Usuário: William Patrick dos Santos Soares

Data: 30/08/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Ampliar a recepção, contratar mais colaboradores para dar suporte ao atendimento, qualificar a mão de obra interna e reaproveitar as outras áreas.”

Usuário: João Gabriel Jesus Quaresma Pereira

Data: 30/08/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: "Acho que poderiam nos ligar para avisar sobre as consultas com bastante antecedência."

SUGESTÕES DO SADT

Usuário: Renata Farias

Data: 02/08/2023

Setor: SADT

Sugestão: “Acho que precisa um pouco mais de organização nesses atendimentos, principalmente a central de agendamento. E tem também a questão dos meios de comunicação que precisam ser mais eficazes”.

Usuário: Nicole de Almeida

Data: 02/08/2023

Setor: SADT

Sugestão: “Esses painéis de chamada de senha tem as letras muito pequenas e tenho dificuldade em ler e ouvir também, devido os barulhos. Outra coisa que me deixa confusa, são essas siglas, então seria bem legal se levasse isso em consideração”.

Usuário: Glaudes Helen Braga

Data: 03/08/2023

Setor: SADT

Sugestão: “Que melhore a agilidade na abertura do atendimento na recepção do SADT”.

Usuário: Maria Adriana Santos Santana

Data: 03/08/2023

Setor: SADT

Sugestão: “Que nos disponibilizem meios de comunicação mais eficaz”.

Usuário: Simone Correa Andrade

Data: 03/08/2023

Setor: SADT

Sugestão: “Eu entendo que existe as prioridades e estas são amparadas pelas leis. Entretanto, sugiro que elas sejam reavaliadas, no sentido de ordem de chamada. Pois aqui no CIIR os atendentes chamam todas as prioridades, independentemente de terem chegado atrasado ou não. Acho que devem alternar: A cada 3/ 5 prioridades, poderiam chamar 1 normal, porque é desgastante esperar tanto assim”.

Usuário: Luana Tainá Silva

Data: 03/08/2023

Setor: SADT

Sugestão: “As senhas precisam ser alternadas para não serem injustas com os que não tem prioridade”.

Usuário: Vivian Picanso Ferreira

Data: 03/08/2023

Setor: SADT

Sugestão: “Essas senhas deveriam ser alternadas em suas chamadas, pois ficamos sempre por últimos”.

Usuário: Edilene do Socorro

Data: 08/08/2023

Setor: SADT

Sugestão: “A disponibilidade de agenda médica, deveria melhorar. Ter mais médicos no centro para assim suprir as necessidades, ou seja, a quantidade de usuários que estão do centro.”

Usuário: Marinete Neves

Data: 07/08/2023

Setor: SADT

Sugestão: “Precisa melhorar as informações que são repassadas a respeito dos setores de atendimentos.”

Usuário: Raffael de Souza Rodrigues

Data: 17/08/2023

Setor: SADT

Sugestão: “Deveria existir uma agenda com retorno no tempo certo em que o médico nos faz o pedido, dessa forma, nós conseguiríamos dar continuidade nos outros procedimentos sem sofrer transtornos”.

Usuário: Claudineia Rodrigues dos Santos

Data: 18/08/2023

Setor: SADT

Sugestão: “Colocar uma pessoa no ambulatório apenas para informar sobre as salas que temos que ir, as vezes não sabemos o sentido e isso acaba fazendo a gente perder o atendimento, mas tem que colocar apenas para ficar direcionando”.

Usuário: Maria Iracema Chuquer

Data: 18/08/2023

Setor: SADT

Sugestão: “Melhorar a agenda médica, para que possa disponibilizar mais consultas”.

Usuário: Carla Modesto

Data: 23/08/2023

Setor: SADT

Sugestão: “Deveria melhorar o tempo de espera para agendar, para não ter um tempo de espera longo, mas senhas”.

Usuário: Carla Modesto

Data: 23/08/2023

Setor: SADT

Sugestão: “Minha sugestão é que coloquem mais opções de alimentos saudáveis na lanchonete, exemplos: frutas, marmita com mais legumes”.

Usuário: Aberlane Torres

Data: 23/08/2023

Setor: SADT

Sugestão: “Melhorar a agilidade na hora de agendar”.

Usuário: Sonia Maria Silva

Data: 23/08/2023

Setor: SADT

Sugestão: “Ter mais atendentes para agilizar a abertura do atendimento”.

SUGESTÕES DO CEO II

Usuário: Marinete Neves

Data: 07/08/2023

Setor: CEO II

Sugestão: “Que na odontologia tivesse um agendamento mais rápido em questão de semanas e não de 2 em 2 meses.”

Usuário: Rubenilda da Silva

Data: 16/07/23

Setor: CEO II

Sugestão: “Melhorar a disponibilidade de agenda da central, para ter mais médicos e atender o público.”

SUGESTÕES DO CER IV

Usuário: Maria Macileia da Silva

Data: 08/08/23

Setor: CER IV

Sugestão: “Que voltasse para a recepção do CER IV a colaboradora Marinalva, ela é muito prestativa com as mães”.

Usuário: Roseli Gemaque Pinho

Data: 09/08/2023

Setor: CER IV

Sugestão: “Precisa ter mais higiene, nos banheiros andam muito sujos.”

Usuário: Renato Borges

Data: 18/08/2023

Setor: CER IV

Sugestão: “Poderia ter uns ventiladores na recepção da reabilitação pois é muito quente, e também poderia ser priorizados os pacientes de reabilitação para abrir o atendimento.”

Usuário: Paula Mendes

Data: 18/08/2023

Setor: CER IV

Sugestão: “Gostaria de registrar que para abrir atendimento, poderia ter mais profissionais para atender.”

Usuário: Elielma Moreira Pinheiro

Data: 18/08/2023

Setor: CER IV

Sugestão: “sugiro que no setor da reabilitação tenha ventilador pois é muito quente aqui e pouco confortável. Tem poucas cadeiras poderia ter um ambiente mais confortável.”

Usuário: Daniel da Silva Melo

Data: 21/08/2023

Setor: CER IV

Sugestão: “O CIIR poderia ter um olhar mais criterioso para as cadeiras de rodas para manutenção, sugiro também que tenha mais funcionários na recepção para agendar consulta ou outras demandas referente ao setor de reabilitação e também ter uma higienização completa nos telhados e coberturas do centro para ficar um ambiente mais limpo.”

Usuário: Yoranna Rafaele Chaves

Data: 21/08/2023

Setor: CER IV

Sugestão: “Em questão de exigir comprovantes de agendamento sendo que recebemos via WhatsApp e barram a gente, sugiro que não nos cobrem nesse caso, mais imprimam na portaria.”

Usuário: Eliecé Almeida dos Reis

Data: 23/08/2023

Setor: CER IV

Sugestão: “Melhorar o tempo de espera das agendas”.

Usuário: Liliane Jaste

Data: 28/08/2023

Setor: CER IV

Sugestão: “Poderia mudar os processos na reabilitação ser mais simplificado e também que tivéssemos um espaço mais adequado e com comodidade para os pais que vem de longe muitas das vezes”.

Usuário: Felipe Batista da Silva

Data: 28/08/2023

Setor: CER IV

Sugestão: “Poderia ter vagas para neuro pois preciso de retorno.”.

SUGESTÃO NATEA

Usuário: Heitor Silva

Data: 03/08/2023

Setor: NATEA

Sugestão: “Acho que essa questão dos atestados deveria ser mais relativos”.

Usuário: Irapuã Cunha

Data: 04/08/2023

Setor: NATEA

Sugestão: “Minha sugestão é que a parada da frente do CIIR, tenha uma cobertura e um assento que nem a parada do outro lado. Tem um poste com uma placa dizendo que ali é uma parada, porém os motoristas não param e acaba que as pessoas que mais necessitam que são as pessoas com deficiência tem que se deslocar com dificuldade para a outra parada que fica mais distante”.

Usuário: Benjamin Tenório

Data: 04/08/2023

Setor: NATEA

Sugestão: “Acho que a agenda dos médicos daqui do CIIR deveriam ter uma reserva para os usuários que fazem terapias”.

Usuário: Kairós Rodrigues

Data: 07/08/2023

Setor: NATEA

Sugestão: “Algum método deveria ser criado para diminuir o tempo de espera aqui no NATEA”.

Usuário: Davi Luiz Santos

Data: 07/08/2023

Setor: NATEA

Sugestão: “Acho que os tickets deveriam ter reposição quando acabasse”.

Usuário: Luiz Henrique Coelho de Sousa

Data: 07/08/2023

Setor: NATEA

Sugestão: “As reuniões de gestão poderiam ser feitas em outros horários. Por exemplo: às 10:15”.

Usuário: Marinete Neves

Data: 07/08/2023

Setor: NATEA

Sugestão: “Precisa melhorar as informações que são repassadas a respeito dos setores de atendimentos.”

Usuário: Davi Aquino

Data: 09/08/2023

Setor: NATEA

Sugestão: “Deveriam revisar esse fluxo de atendimento para simplificar a agilidade.”

Usuário: Leonardo Augusto Lima Silva

Data: 09/08/2023

Setor: NATEA

Sugestão: “As terapeutas precisam melhorar a comunicação com os pais”.

Usuário: Maria Keila Marques

Data: 11/08/2023

Setor: NATEA

Sugestão: “Acho que as terapias deveriam começar completas para poder alcançar os objetivos”.

Usuário: João Paulo da Costa Rodrigues

Data: 11/08/2023

Setor: NATEA

Sugestão: “O banheiro precisa de manutenção”.

Usuário: Ana Trindade

Data: 21/08/2023

Setor: NATEA

Sugestão: “Gostaria de que fosse maior o tempo de terapia pois acho muito curto e não tão produtivo”.

Usuário: José Pedro Corrêa

Data: 22/08/2023

Setor: NATEA

Sugestão: “Seria muito bom se tivesse disponibilidade de papel toalha lá na orla, pois a gente mesmo pode limpar quando terminar de lanchar”.

Usuário: Benjamin Barbosa Baia

Data: 22/08/2023

Setor: NATEA

Sugestão: “Gostaria de pedir mais um pouco de empatia e flexibilidade dos terapeutas para receber as crianças aqui no NATEA quantos as questões de horários, quando ultrapassamos um pouco esse limite”.

Usuário: Elaine Pamplona

Data: 22/08/2023

Setor: NATEA

Sugestão: “As devolutivas precisam ser melhoradas, seguidas e orientadas”.

Usuário: Socorro Baía

Data: 23/08/2023

Setor: NATEA

Sugestão: “Melhorar o tempo de espera da agenda”.

Usuário: Milena Monteiro de Medeiros

Data: 24/08/2023

Setor: NATEA

Sugestão: “Os tickets poderiam ser entregues no horário que as crianças estão nas terapias.”

Usuário: Regiane Ramos

Data: 24/08/2023

Setor: NATEA

Sugestão: “As consultas para quem faz NATEA, deveriam ser organizadas conforme o pedido dos médicos.”

SUGESTÃO DA OFICINA ORTOPÉDICA

Usuário: Ana Carolina Mota da Silva

Data: 03/08/2023

Setor: Oficina Ortopédica

Sugestão: “Os meios de comunicação precisam ser mais eficazes”.

Usuário: Adriana Ribeiro de Melo

Data: 04/08/2023

Setor: Oficina Ortopédica

Sugestão: “Precisa melhorar muito o tempo de espera para abertura de atendimento”.

Usuário: Izabel Bernardo dos Santos

Data: 07/08/2023

Setor: Oficina Ortopédica

Sugestão: “Deveriam criar uma estratégia para melhorar os meios de comunicação do CIIR”.

Usuário: Marina Ferreira

Data: 08/08/2023

Setor: Oficina Ortopédica

Sugestão: “Acho que essas órteses e próteses deveriam ser entregues com um pouco mais de agilidade”.

Usuário: Maria Rute Pororoca

Data: 24/08/2023

Setor: Oficina Ortopédica

Sugestão: “Seria importante um psicólogo disponível aqui na oficina”.

REGISTRO DE ATENDIMENTO SUGESTÕES SETEMBRO/2023

SUGESTÃO AMBULATÓRIO

Usuário: Laura Pujé Silva

Data: 01/09/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Que as senhas sem prioridade sejam alternadas com as de prioridade.”

Usuário: Adriana Costa dos Anjos

Data: 06/09/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Melhorar a disponibilidade de agenda.”

Usuário: Beatriz Moraes

Data: 11/09/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Queria deixar minha opinião em relação a abertura de atendimento, antes eu poderia pedir para o pai do meu filho vim abrir o atendimento do meu filho e depois eu levar ele, porque só quem convive sabe a realidade de ficar aguardando, ou até mesmo para se locomover ao centro é ruim. Deveriam voltar como antes, que pudesse abrir o atendimento, e depois o usuário poder entrar.”

Usuário: Leônicio Santa Brígida

Data: 11/09/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Deveriam colocar mais pessoas para agilizar o atendimento na central. Tem atendimento de espera de até 3 horas de tempo, e se colocassem mais pessoas, seria ótimo.”

Usuário: Raisia Santos

Data: 12/09/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Melhoria nos meios de comunicação.”

Usuário: Sarah Mendes

Data: 12/09/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Mais cadeiras no ambulatório para sentar.”

Usuário: Maria Izabel Silva

Data: 12/09/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Mais agilidade nos atendimentos.”

Usuário: Rosana Kaeth da Silva

Data: 13/09/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Melhorar o tempo de espera na abertura do atendimento.”

Usuário: Elizete Farias da Costa

Data: 14/09/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Melhorar as informações sobre o clínico geral, melhorar a comunicação na hora de dizer como funciona o clínico.”

Usuário: Edivalda Coutinho

Data: 14/09/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Melhorar o tempo de espera na abertura do atendimento quando pegamos senha.”

Usuário: Jaqueline Machado

Data: 14/09/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Melhorar a disponibilidade de agenda.”

Usuário: Eliel Lopes Pinheiro

Data: 19/09/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro que melhore o tempo de espera no atendimento.”

Usuário: Maria de Jesus Dias

Data: 20/09/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: "Aumentar a equipe do agendamento para melhorar no tempo de espera.”

Usuário: Ravi Alves

Data: 20/09/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro que colocassem um ventilador no bloco C.”

Usuário: Letícia Alves

Data: 20/09/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Que coloquem ventilador no bloco B da recepção SADT ou ajeite o ar-condicionado.”

Usuário: Daiane Lima

Data: 20/09/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Construir um callcenter com mais telefonistas, para melhoria nos meios de comunicação.”

Usuário: Raimundo Carlos

Data: 25/09/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Colocar mais recepcionistas na recepção”.

Usuário: Eudice Correa

Data: 26/09/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Melhorar os meios de comunicação de todos os setores, seria interessante colocar mais pessoas para atender o telefone”.

Usuário: Rosa Elizete Evangelista

Data: 26/09/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro que deixem as crianças comerem nas recepções porque às vezes o atendimento tem uma espera muito longa, e a maioria dos responsáveis ficam com medo de perder o atendimento, por este motivo estou dando essa opinião de liberar apenas a alimentação da criança”.

Usuário: Sulenilda dos Santos

Data: 26/09/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Melhorar o tempo de espera do atendimento no ambulatório, tanto pra abertura de senha quanto para atendimento do médico”.

Usuário: Solange Abreu

Data: 26/09/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Melhorar os preços da lanchonete, precisa melhorar os valores, não é nada acessível, e também as pessoas precisam melhorar lá na lanchonete o atendimento, precisam ser mais empáticos e menos insensíveis”.

Usuário: Leidiane de Lima Costa

Data: 26/09/2023

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Deveriam liberar a Terapia ocupacional e o psicólogo para fazer atendimento ambulatorial para os usuários que estão em investigação.”

SUGESTÕES DO SADT

Usuário: Edenilza Cunha Neves

Data: 04/09/2023

Setor: SADT

Sugestão: “Que seja criado um sala de descanso para os colaboradores.”

Usuário: Silvia Neves

Data: 08/09/2023

Setor: SADT

Sugestão: “Melhorar os meios de comunicação.”

Usuário: Lidiane Silva Lima

Data: 12/09/2023

Setor: SADT

Sugestão: “Precisa de internet por que ficamos sem comunicação, e iria ajudar muito.”

Usuário: Jorge Neto Martins

Data: 12/09/2023

Setor: SADT

Sugestão: “Minha sugestão é que exames sob sedação em crianças fossem realizados somente pela manhã.”

Usuário: Terezinha Fagundes

Data: 12/09/2023

Setor: SADT

Sugestão: “Melhorar a limpeza dos banheiros.”

Usuário: Nazaré Fagundes

Data: 12/09/2023

Setor: SADT

Sugestão: “Colocar mais gente pra abrir o atendimento, para poder agilizar mais na hora de chamar a senha.”

Usuário: João Pedro Duarte

Data: 12/09/2023

Setor: SADT

Sugestão: “Sugiro que alternem as prioridades e senha normal, pois aguardar todas as prioridades e depois a normal é ruim. As vezes tem prioridade que chega e é atendida rápida, e as senhas normais ficam para o final, sendo que tem senhas normais que chegam cedo demais.”

Usuário: Débora Pantoja

Data: 13/09/2023

Setor: SADT

Sugestão: “Melhorar o tempo de espera nas marcações tanto de exames quando consulta.”

Usuário: Arlinda da Silva

Data: 18/09/2023

Setor: SADT

Sugestão: “Mais recepcionistas no SADT para a demanda”.

Usuário: Venancio Negrão

Data: 19/09/2023

Setor: SADT

Sugestão: “Melhorar o agendamento em relação ao tempo de espera”.

Usuário: Maria do Carmo

Data: 19/09/2023

Setor: SADT

Sugestão: “Melhorar o tempo de espera na recepção do SADT”.

Usuário: Raimundo Carlos

Data: 25/09/2023

Setor: SADT

Sugestão: “Poucos recepcionistas pra a demanda aqui no SADT”.

Usuário: Antônia Jayane Pereira

Data: 25/09/2023

Setor: SADT

Sugestão: “Melhorar a higienização e limpeza do banheiro da portaria”.

Usuário: Ana Dilza da Silva Rosário

Data: 25/09/2023

Setor: SADT

Sugestão: “Colocar bebedouro na recepção do SADT, pois tem pessoas que precisam beber água para realizar exame e acaba que os bebedouros ficam longe para os usuários da recepção do SADT”.

Usuário: Rafael Rocha

Data: 25/09/2023

Setor: SADT

Sugestão: “Minha sugestão é, melhorar os espaços entre as cadeiras da recepção do SADT, ficam muito juntas e as vezes fica ruim de passar.”

Usuário: Hilton da Costa Nunes

Data: 25/09/2023

Setor: SADT

Sugestão: “Melhorar a espera no tempo de abertura do atendimento, e colocar mais recepcionistas para ajudar na recepção do SADT.”

Usuário: Carmem Araújo

Data: 26/09/2023

Setor: SADT

Sugestão: "Melhorar a disponibilidade de retorno de agenda médica."

Usuário: Carmem Araújo

Data: 26/09/2023

Setor: SADT

Sugestão: “Melhorar a agilidade de abertura no atendimento dos exames na recepção do SADT.”

Usuário: Carmem Araújo

Data: 26/09/2023

Setor: SADT

Sugestão: “Sugiro fazer um treinamento para as pessoas que entram novas, porque às vezes dão senhas erradas, e não é culpa da pessoa nova e sim da supervisão que não deixa alguém auxiliando-a.”

Usuário: Deolinda da Silva Santos

Data: 27/09/2023

Setor: SADT

Sugestão: “Melhorar o atendimento dos recepcionistas do ambulatório, que sejam mais humanos, mais empáticos e educados.”

Usuário: Josiane Carvalho

Data: 27/09/2023

Setor: SADT

Sugestão: “Melhorar a limpeza do banheiro da portaria, a gente chega cedo e fica na frente aguardando, e eu fui ao banheiro lá e não estava agradável.”

SUGESTÕES DO CEO II

Usuário: Marcela Milena

Data: 11/09/2023

Setor: CEO II

Sugestão: “Sugiro que os médicos que forem atender crianças, sejam mais lúdicos, pois minha irmã uma vez foi atendida e ela tem trauma de jaleco branco e eu estou aqui deixando minha sugestão justamente pra vocês falarem com os médicos, pra que eles pudessem ter esse olhar pra serem mais criativos para deixarem os usuários mais a vontade.”

Usuário: Eliene Cardoso

Data: 20/09/2023

Setor: CEO II

Sugestão: “Melhorar a disponibilidade de agenda médica e melhorar também os meios de comunicação”.

SUGESTÕES DO CER IV

Usuário: Raimundo Ribeiro

Data: 12/09/2023

Setor: CER IV

Sugestão: “No CER IV, onde fica os livros, deveria ter alguém entregando os livros e anotando os dados das pessoas que levam pra que devolvam e fique mais organizado, pois eu mesmo já trouxe várias vezes livros, mas sempre vejo as prateleiras vazias”.

Usuário: Luciana Raquel Gomes Bittencourt

Data: 14/09/2023

Setor: CER IV

Sugestão: “Colocar uma lanchonete mais acessível, com preços melhores e que ajudem os usuários a ter uma alimentação”.

Usuário: Luciana Raquel Gomes Bittencourt

Data: 14/09/2023

Setor: CER IV

Sugestão: “Colocar mais cadeiras no bloco C, as pessoas ficam em pé as vezes aguardando o atendimento, e seria ótimo aumentar a quantidade de cadeiras e ser mais confortável para pessoas”.

Usuário: Luciana Raquel Gomes Bittencourt

Data: 14/09/2023

Setor: CER IV

Sugestão: “Colocar ventiladores no bloco C por conta do calor, isso deixa os usuários agitados e desorganizados, minha sugestão é colocar ventiladores ou ar-condicionado”.

Usuário: Carliane Silva

Data: 14/09/2023

Setor: CER IV

Sugestão: “Ventiladores no bloco C. Muito desconfortável o ambiente.

Usuário: Walbee Miller Rodrigues

Data: 14/09/2023

Setor: CER IV

Sugestão: “Ventiladores no bloco C. Muito desconfortável o ambiente.

Usuário: Catarina de Oliveira rios da Silva

Data: 20/09/2023

Setor: CER IV

Sugestão: “Que tenha ventiladores aqui no bloco C pois é muito quente”.

Usuário: Adriana Tatiane de Lima Ferreira

Data: 20/09/2023

Setor: CER IV

Sugestão: “Que tenha ventiladores aqui no bloco C pois é muito quente”.

Usuário: Julia Pinheiro Campos

Data: 20/09/2023

Setor: CER IV

Sugestão: “Que aumente as cadeiras na portaria.”

Usuário: Walbee Miller Rodrigues

Data: 27/09/2023

Setor: CER IV

Sugestão: “Ventiladores no bloco C”.

Usuário: Maria Fernanda Silva

Data: 28/09/2023

Setor: CER IV

Sugestão: “Melhorar a agilidade na abertura do atendimento”.

Usuário: Maria de Fátima

Data: 28/09/2023

Setor: CER IV

Sugestão: “Gostaria que a Fono **Michele** voltasse a atender minha filha e a **Ana** Fono”.

Usuário: Onorata Viera de Oliveira

Data: 28/09/2023

Setor: CER IV

Sugestão: “Que haja uma conscientização maior e também sinalizações de modo que fique ainda mais visível as vagas para pessoas com deficiência”.

SUGESTÃO NATEA

Usuário: Ryan Caio lavareda

Data: 06/09/2023

Setor: NATEA

Sugestão: “O lanche poderia ter uma entrega mais cedo”.

Usuário: Edson Adriel da Conceição

Data: 06/09/2023

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro que tenha um horário mais antecipado da entrega de lanches para os pais do NATEA”.

Usuário: Lino de Araújo Corado

Data: 11/09/2023

Setor: NATEA

Sugestão: “Compra de cadeiras maiores para as crianças do NATEA. Elas utilizam mini cadeiras ficando apertadas”.

Usuário: José Pedro

Data: 20/09/2023

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro que coloquem um aprendiz no totem do bloco D, tem alguns dias que o setor está mais cheio e vem muita gente que é a primeira vez e ficam totalmente perdidos, e por não ter ninguém pra da as senhas, os recepcionistas precisam se deslocar até o totem, e acaba gerando um atraso nos atendimentos.”

Usuário: Maria de Oliveira

Data: 20/09/2023

Setor: NATEA

Sugestão: “Que coloquem avisos na área externa, próxima as mesas, com orientações pra que ao sair, deixem limpas.”

Usuário: Nicolas Barreto

Data: 20/09/2023

Setor: NATEA

Sugestão: “Que coloquem avisos na área externa, próxima as mesas, com orientações pra que ao sair, deixem limpas.”

Usuário: Alessandra dos Santos

Data: 20/09/2023

Setor: NATEA

Sugestão: “Que houvesse um atendimento de urgência no NATEA, para caso algum usuário ou acompanhante passasse mal, fosse atendido ali mesmo.”

Usuário: Samuel Monteiro

Data: 25/09/2023

Setor: NATEA

Sugestão: “Que melhorem a higiene da sala de convivência e coloquem informativos orientando os usuários sobre a higiene da sala”.

Usuário: Aline Oliveira

Data: 26/09/2023

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro que a escola de orientação de pais, seja no mesmo dia de terapia dos filhos. Para que não haja necessidade do acompanhante vir em um dia apenas para orientação de pais”.

SUGESTÃO DA OFICINA ORTOPÉDICA

Usuário: Tharles Sales de Sousa

Data: 15/09/2023

Setor: Oficina Ortopédica

Sugestão: “Sugiro que no CIIR estivesse setores destinados somente aos agendamentos para os Serviços de Oficina e Manutenção de cadeiras de rodas e órteses, que não fosse junto com os demais agendamentos”.

Usuário: Suely Maria Martins

Data: 22/09/2023

Setor: Oficina Ortopédica

Sugestão: “Mais agilidade na entrega das cadeiras ou troca de um fornecedor mais ágil”.

Usuário: Maria de Nazaré da Conceição

Data: 22/09/2023

Setor: Oficina Ortopédica

Sugestão: “Wi-Fi para os acompanhantes”.

Usuário: Marcos Martins

Data: 22/09/2023

Setor: Oficina Ortopédica

Sugestão: “Mais agilidade na entrega das cadeiras de roda”.

Usuário: Maria de Nazaré da Conceição

Data: 22/09/2023

Setor: Oficina Ortopédica

Sugestão: “Wi-fi grátis”.

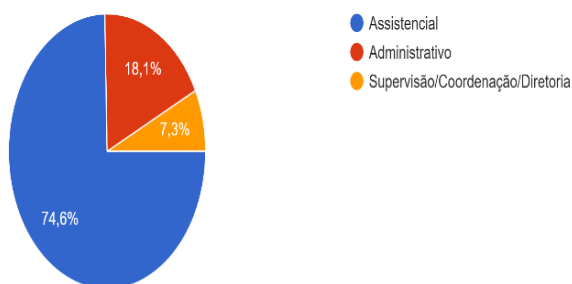
Tuane Rodrigues Paes
Supervisora de S.A.U
CIIR/INDSH

O presente relatório busca apresentar resultado da pesquisa de clima organizacional aplicada, apresentar detalhadamente os resultados globais desta bem como propor sugestões de práticas de gestão que podem ser adotadas pelas lideranças e compartilhar os resultados compilados.

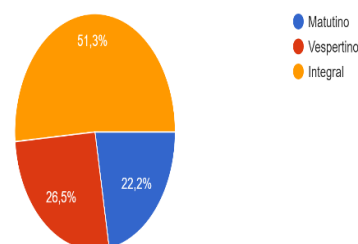
Assim, com os resultados obtidos, será possível a compreensão das necessidades, preocupações e percepção dos colaboradores do **CIIR** para alcançarmos a excelência de gestão e satisfação de nossos clientes internos. E, em contrapartida, a organização terá dados para ter condições de planejar e executar ações acertadas de desenvolvimento organizacional, melhorando o relacionamento entre as pessoas e a qualidade dos ambientes de trabalho, tornando-o um lugar melhor para se trabalhar. O resultado da Pesquisa de Clima Organizacional **CIIR** 2022, foi totalmente confidencial realizado através de um questionário online composto por questões abertas e fechadas com as 35 questões que mensuraram dimensões estabelecidas como: Aspectos e Cultura Organizacional, Visão da Empresa, Ambiente de Trabalho, Condições de Trabalho, Cargo e função, Comunicação, Feedback, Relações interpessoais e Reconhecimento. Nosso critério em conjunto com a área de Qualidade foi **90%** - heterogêneo - **318** participantes de um universo de 354 colaboradores elegíveis durante este período, atingimos os 100% do nosso objetivo, onde tivemos **343 respondentes** resultando em **97% de adesão dos colaboradores**, a pesquisa aconteceu no período do dia 17 de janeiro de 2023 a 06 de fevereiro de 2023, realizado através do sistema Google Forms.

Perfil do colaborador **CIIR**.

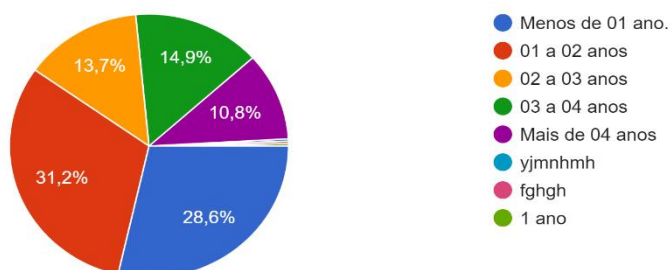
Cargo Exercido:
343 respostas



Horário de Trabalho:
343 respostas



Quanto tempo trabalha na empresa?
343 respostas

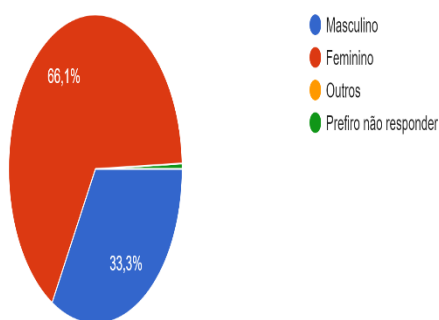


Perfil do colaborador **CIIR**.

- Sexo Biológico: **Feminino - 66,1 %** e **masculino – 33,3%**.
- Identidade de gênero você se identifica: Mulher Cisgênero – **63%**, Homem Cisgênero – **30,9%**, Mulher Transgênero – **0,3%** Homem Transgênero – **0,3%** e Não Binário - **0,6%**.
- Cor ou raça/etnia você se identifica: Parda – **57,3%** ; Branca – **20, 9%**; Preto – **18%**; Amarelo – **2,9%**.

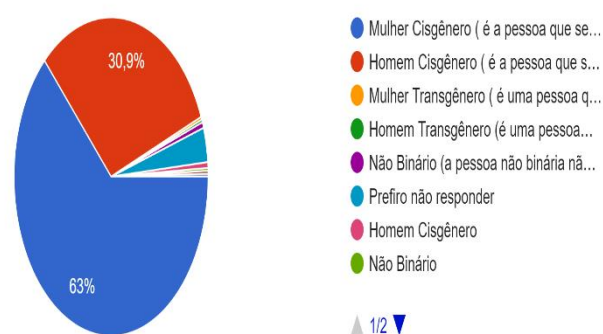
Qual seu sexo biológico?

345 respostas



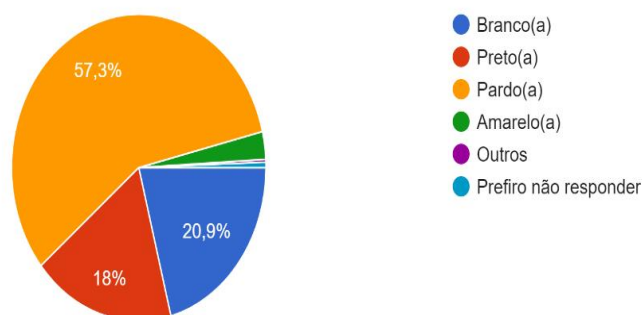
Qual identidade de gênero você se identifica?

343 respostas



Qual cor ou raça/etnia você se identifica?

344 respostas

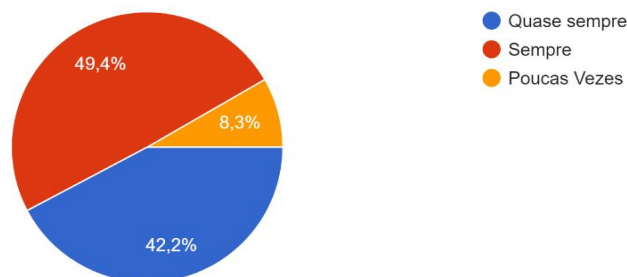


Resultados por dimensão:

1 - Sobre a visão da empresa e instruções de trabalho, Condições de Trabalho, Cargo e função tivemos:

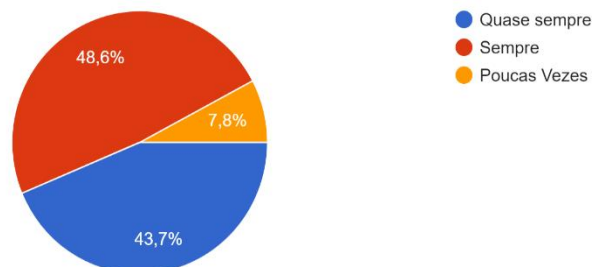
Conhece e compreende a missão, visão e princípios do CIIR?

348 respostas



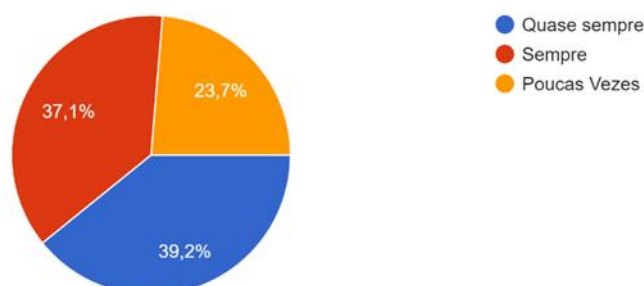
Conhece as Instruções de Trabalho(I.T) de suas atividades?

348 respostas



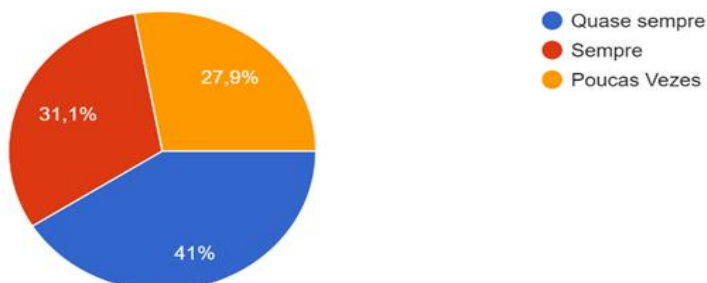
Esta satisfeito com o seu cargo e as atividades que você exerce?

342 respostas



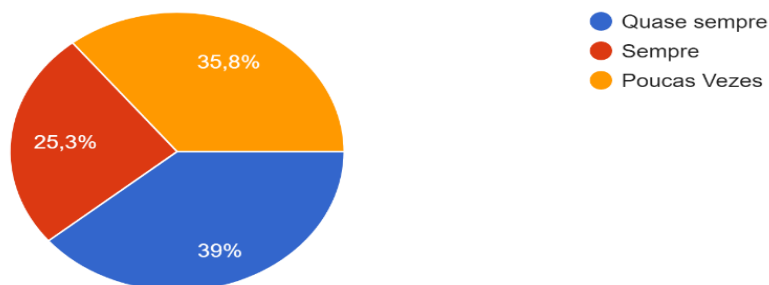
Considera o seu horário de trabalho satisfatório?

344 respostas



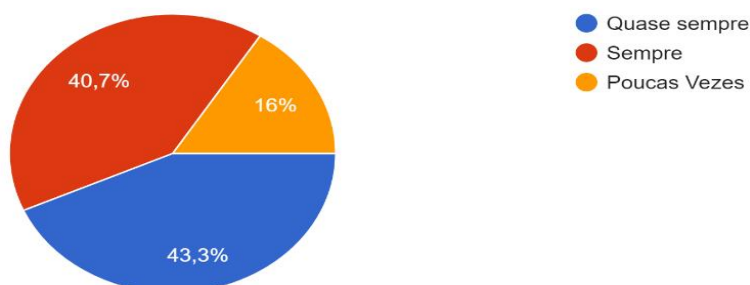
Considera que o seu salário está dentro da faixa média salarial de mercado, na cidade ou região, nas mesmas atividades que você exerce no CIIR?

344 respostas



Esta Satisfeito em fazer parte do quadro de funcionários do CIIR?

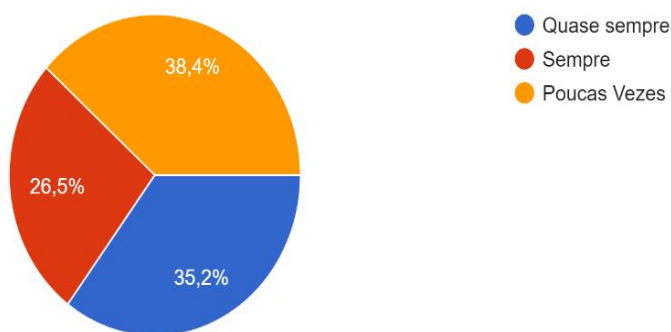
344 respostas



2 - Treinamento e Desenvolvimento

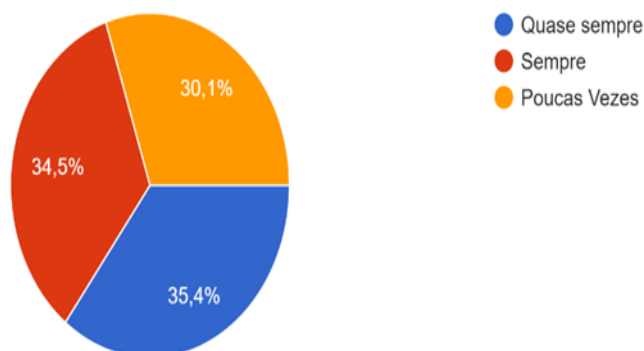
Percebe que o CIIR oferece oportunidades de qualificação e crescimento profissional?

344 respostas



O seu gestor direto/chefia o incentiva a participar de eventos, cursos, treinamentos relacionados ao trabalho que você desenvolve?

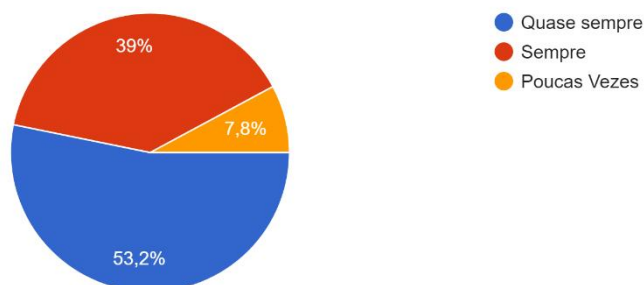
345 respostas



3 - Imagem do Centro frente à sociedade:

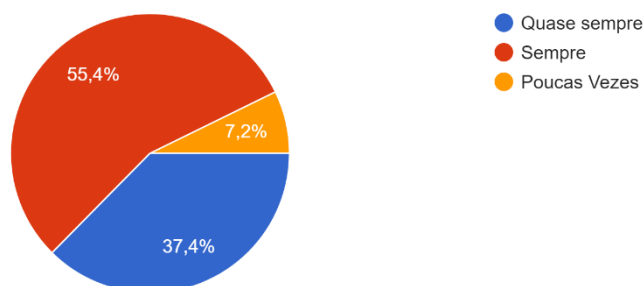
Considera que o CIIR tenha uma imagem positiva frente à sociedade?

344 respostas



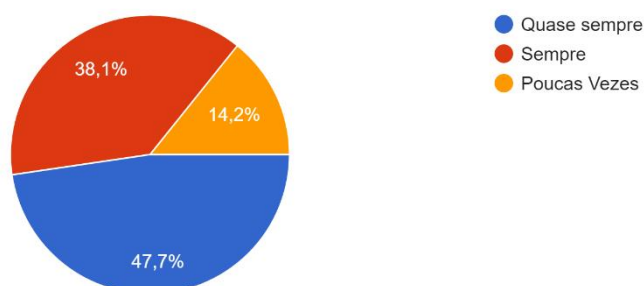
Considera que o CIIR é referência da Assistência Prestada para o Município e Região Metropolitana?

345 respostas



Considera que o CIIR realiza ações práticas que garantam a satisfação dos usuários?

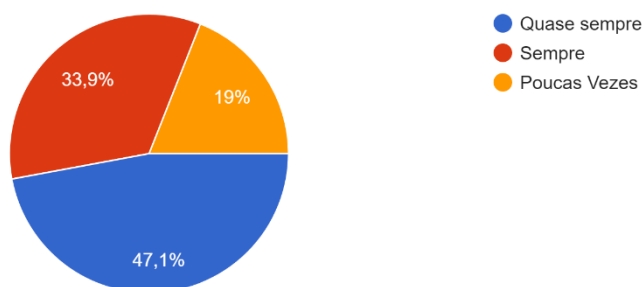
344 respostas



4 - Estrutura física:

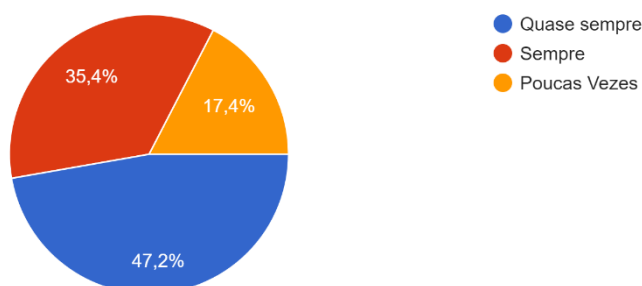
O ambiente físico (instalação, higiene, temperatura, ruído e aparência) do seu local de trabalho encontra-se em condições seguras e saudáveis?

342 respostas



O CIIR oferece Recursos (equipamentos, ferramentas, e materiais) necessário para realização de seu trabalho?

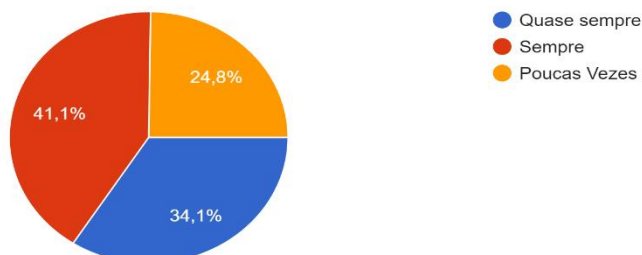
345 respostas



5 – Comunicação:

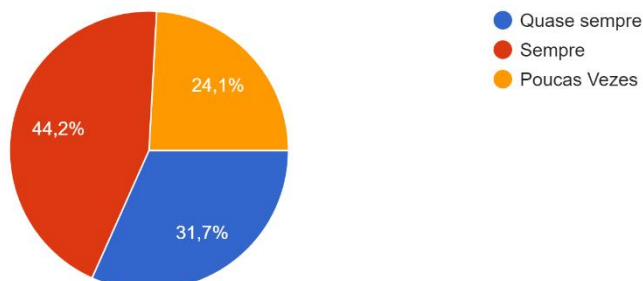
Considera ter uma boa comunicação com o seu gestor direto/chefia?

343 respostas



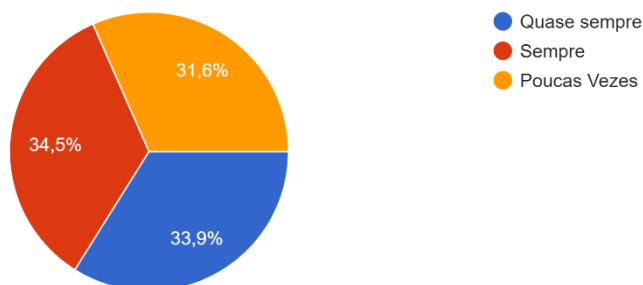
O seu gestor direto/chefia deixa claro o que espera do seu trabalho?

344 respostas



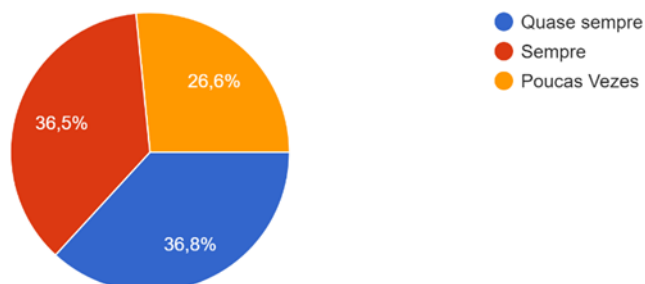
O seu gestor direto/chefia fornece orientações e treinamentos necessários para a realização de seu trabalho?

345 respostas



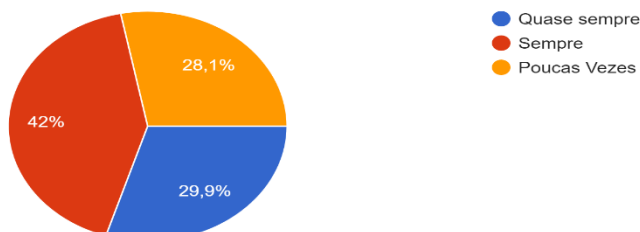
Em sua opinião, o seu gestor direto/chefia distribui as tarefas de forma adequada e as comunica de forma clara e esclarecedora?

342 respostas



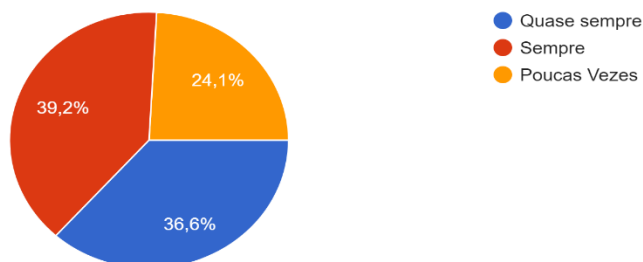
Recebe auxílio/ajuda, por parte de seu gestor direto/chefia, quando tem dúvidas ou quando ocorre algum problema?

345 respostas



Considera ter uma boa comunicação com demais funcionários do seu setor?

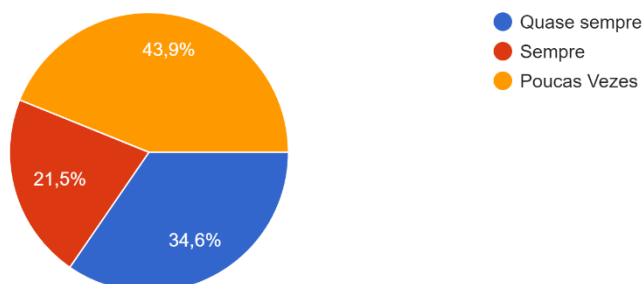
344 respostas



6 – Reconhecimento e Relacionamento Interpessoal:

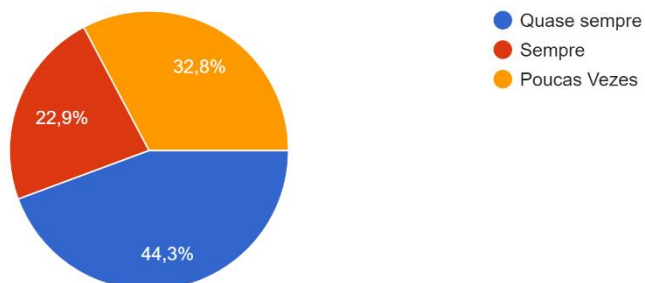
Em sua opinião, a boa atitude e a dedicação do funcionário são reconhecidos, com elogio ou incentivo, pelo Gestor direto/chefia?

344 respostas



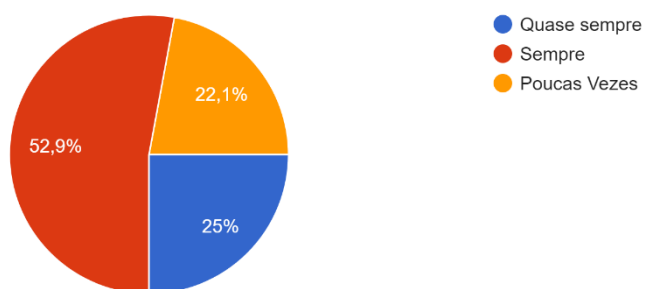
Existe uma boa comunicação entre o seu setor e outras áreas?

345 respostas



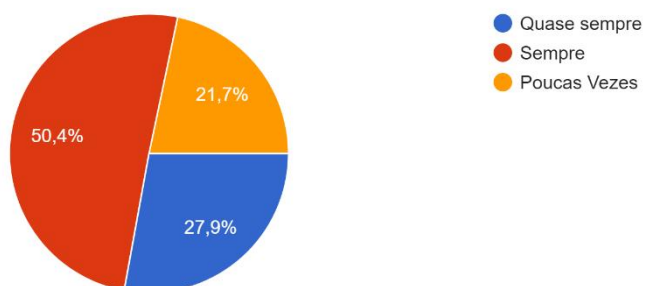
Mantém uma convivência e interação respeitosa e harmoniosa com o seu gestor direto/chefia?

344 respostas



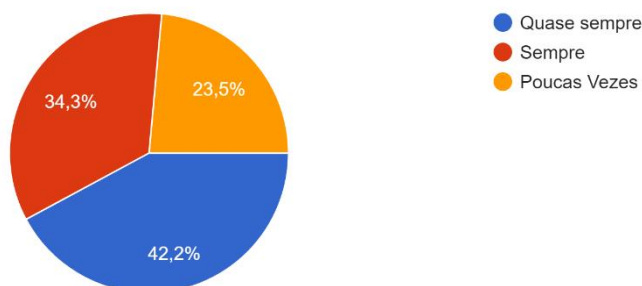
É bem recebido e atendido por seu gestor direto/chefia quando precisa?

341 respostas



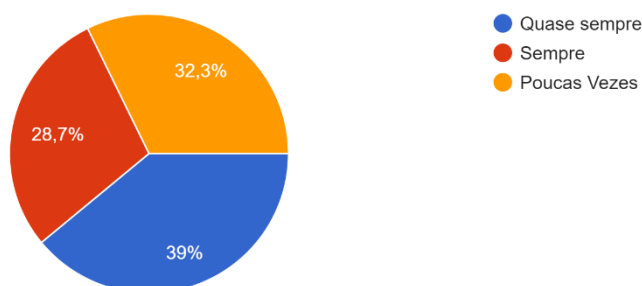
Existe Integração e cooperação no seu setor de trabalho?

344 respostas



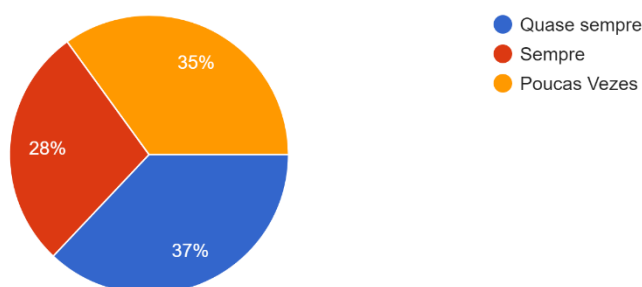
Percebe que existe consideração de que sou importante independentemente de minha posição na organização?

341 respostas



Você já recebeu/fez um elogio/reconhecimento de algum colaborador da sua área ou de outro setor por realizar um bom trabalho?

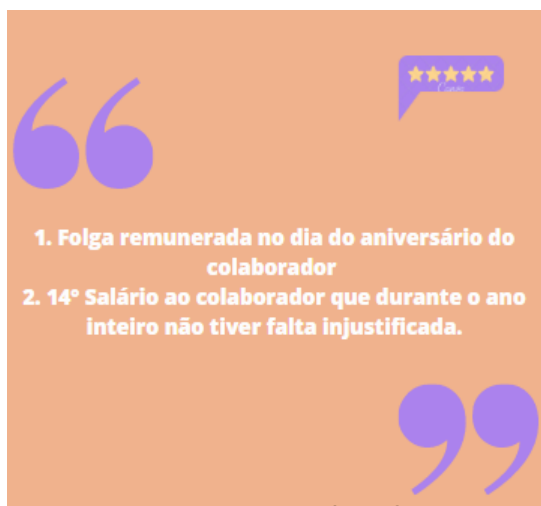
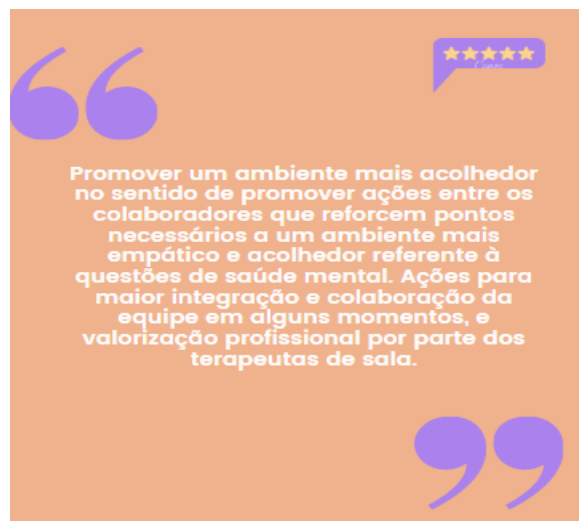
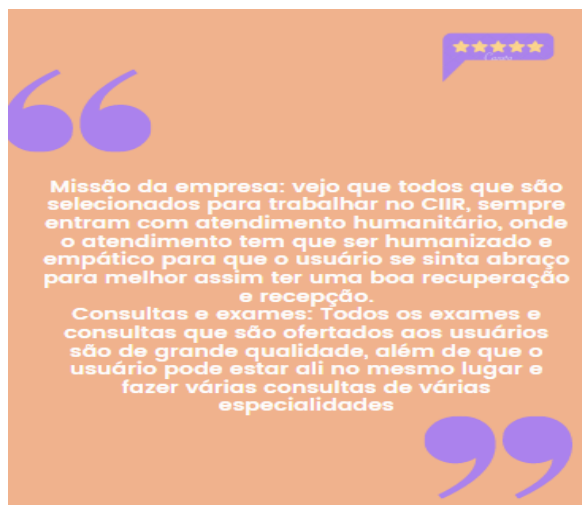
343 respostas



7 – Etapa Qualitativa

A etapa qualitativa contou com um espaço aberto para os participantes inserirem, de forma livre, as percepções deles sobre as três questões realizadas que foram:

- **Pontos Positivos - 164 respondentes:** Qualidade no atendimento, Cuidado e Respeito ao Usuário; Valorização da inclusão e da diversidade no ambiente de trabalho; Trabalho com Equipe Multiprofissional, Treinamentos, Estrutura física, Limpeza do CIIR, Projetos Culturais e Aulas de Libras aos colaboradores.
- **Pontos de Melhorias - 177 respondentes:** Comunicação Interna; Salário e Benefícios; Carga horária excessiva de alguns cargos; Área de descanso; Reconhecimento dos Colaboradores.
- **Sugestão de Benefícios e Recompensas – 156 respondentes:** Melhoria salarial; Gratificações; Folgas; Reconhecimento Interno; Plano de Carreira; Investimento em treinamento e desenvolvimento; Aumento do valor vale- alimentação; Feedback e elogios da alta e média gestão;



Os dados pesquisados se transformam em valiosas informações que servem como base para tomada de decisão de Gestão de Pessoas. Portanto, consideramos que os objetivos propostos nesta pesquisa foram atendidos, por ter mapeado os aspectos críticos que configuraram o momento motivacional dos colaboradores, identificando e analisando através da avaliação de seus pontos fortes, deficiências, expectativas e anseios, bem como a partir de seus resultados desenvolver propostas de trabalho com foco na qualidade de vida no trabalho, no aumento da produtividade e motivação aos recursos humanos e, por conseguinte, contribuindo para a frequência da prática da humanização nas ações cotidianas dos profissionais de saúde. Com base nesta afirmação, acreditamos também que com as estratégias a serem propostas obteremos resultados satisfatórios, os quais acompanharemos e reavaliaremos as pontuações na próxima pesquisa de clima organizacional, prevista para dezembro de 2023.



RELATÓRIO TRIMESTRAL DE COMISSÕES - C.I.I.R. -

COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR – CCIH

CONTRATO DE GESTÃO Nº 002/SESPA/2017
PROCESSO Nº 2017/455995 e 2017/501310

INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO – INDSH

REFERÊNCIA: JULHO-AGOSTO-SETEMBRO/2023

COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR – CCIH

MEMBROS EXECUTORES

1. Brena Pereira dos Santos – Enfermeira do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar – Presidente
2. Maria do Carmo – Diretora Assistencial – Vice Presidente
3. Dalton Lopes – Técnico de Segurança do Trabalho – 1º Secretário.
4. Milton Marques – Farmacêutico – 2º Secretário

MEMBROS CONSULTORES

- Rejane Xavier Soares Gomes – Diretora Executiva – Membro
- Fabrícia Maciel – Diretora Técnica – Membro
- Marcele Miranda – Supervisora CEO II – Membro
- Fabrizio Barros – Supervisor do SHL – Membro
- Priscila Nascimento – Coord Assistencial – Membro
- Edymilla – Supervisor do NATEA – Membro
- Karine Ximendes – Enfermeira SADT – Membro
- Vanessa Teixeira – Coordenadora NATEA – Membro
- Bruno Cruz – Coordenador CER IV – Membro
- Heloana Mendes – Supervisora Recepção - Membro
- Angla Rocha Branco – Enfermeira CME - 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 julho a setembro 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 09 casos suspeitos de escabiose, 07 casos de conjuntivite de usuários em atendimento no CIIR, nos episódios identificados escabiose realizou-se o fluxo conforme o protocolo clínico de manejo de escabiose e para atendimento aos casos de suspeita de doenças infectocontagiosas o qual o usuário é avaliado pela enfermeira do setor, 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.

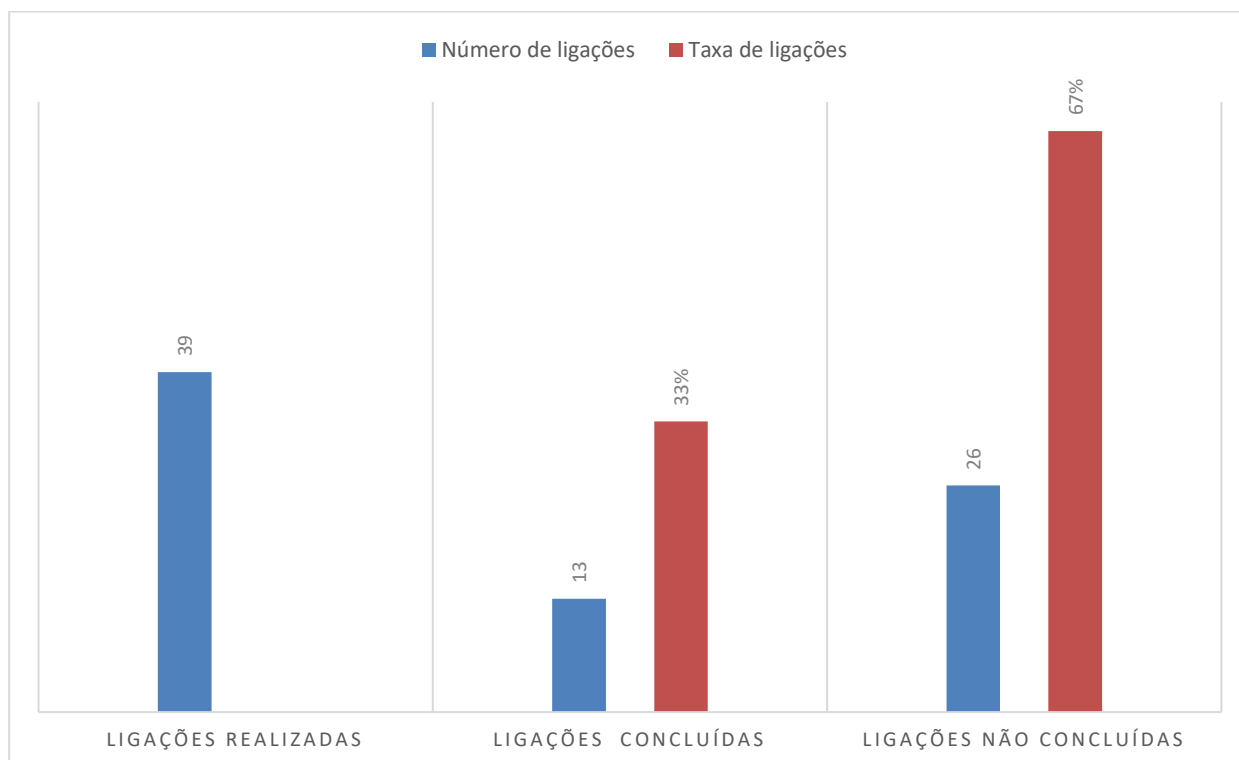
2.1.2 Busca de egressos cirúrgicos

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 39 ligações, das ligações realizadas 26 (67%) não atenderam as ligações ou tiveram problemas relacionados ao telefone (fora de área, número inexistente, outros), porém 13 (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) e CME

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

MÊS	DATA	PONTOS COLETADOS
Julho	19/07/2023	(Físico-químico e Microbiológica) 02 amostra na piscina pequena 02 amostra na piscina grande 02 amostras CME Análise dos Efluentes
Agosto	16/08/2023	(Microbiológica) 01 amostras na piscina pequena 01 amostras na piscina grande 01 amostras CME
Setembro	13/09/2023	(Físico-químico e Microbiológica) 02 amostra na piscina pequena 02 amostra na piscina grande 02 amostras CME

Os laudos recebidos pela empresa que realiza a análise das amostra apontaram alteração na amostra realizada no mês de Agosto, como plano de ação interna, fora solicitado a colocação de filtro de água em torneiras de lavagem de material. Os laudos recebidos do período de setembro não demonstraram 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
Julho	37	00
Agosto	42	00
Setembro	32	00

Fonte: Serviço de Controle de Infecção Hospitalar

No período de julho a setembro foram realizadas 111 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

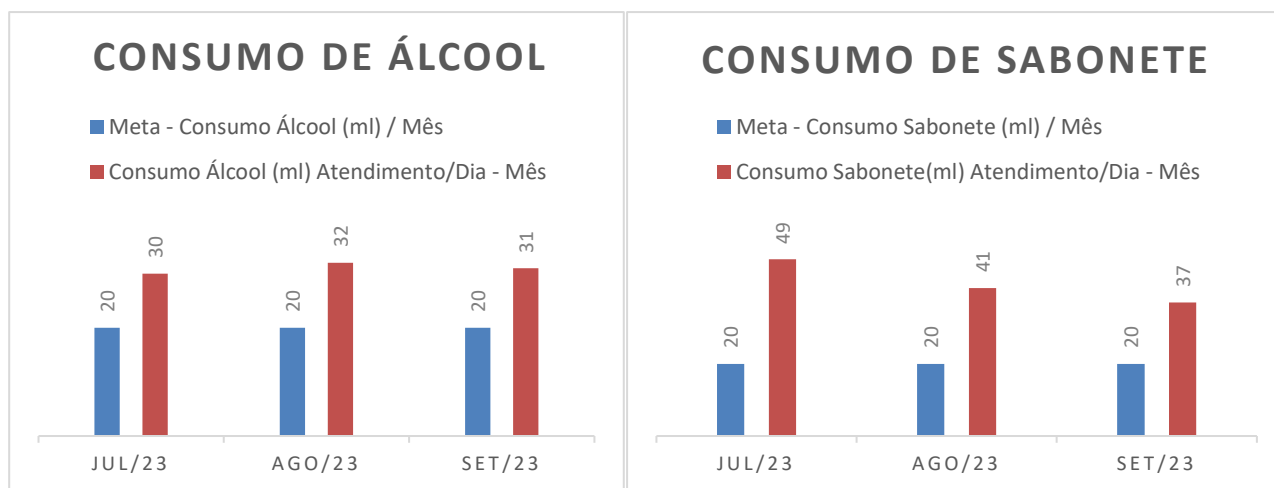
A infecção relacionada à assistência à saúde é objeto de grande preocupação dos serviços de saúde médicos e odontológicos, públicos e privados, sendo que a infecção da ferida cirúrgica está diretamente relacionada aos procedimentos cirúrgicos. As infecções pós-operatórias podem ocorrer até 30 dias após 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.

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 28.000ml de consumo total de álcool utilizado no mês de julho, totalizando 30ml considerando o número de 940 atendimento-dia no referido mês. Em agosto, o valor total de consumo de álcool foi de 30.400ml, totalizando 32ml considerando o número de 948 atendimentos-dia realizados no mês. Já em setembro, o valor total de consumo de álcool foi de 36.000ml, totalizando 31ml considerando o número de 1.157 atendimentos-dia realizados no mês. 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 julho conforme a utilização de 46.400ml de consumo total no mês, considerando o valor de 940 atendimento-dia, tendo como resultado o consumo final de sabonete de 49ml. No mês de agosto, obtivemos o consumo total de utilização de sabonete de 39.200ml, considerando o número de 948 atendimentos-dia realizados no referido mês, obtendo o consumo de sabonete no mês de agosto de 41ml. Já em setembro, o valor total de consumo de sabonete foi de 42.400ml, totalizando 37ml considerando o número de 1.157 atendimentos-dia realizados no mês. 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 julho a setembro de 2023.

Setor	Total de atendimentos/mês	
Ambulatório	Julho	3.811
	Agosto	3.666
	Setembro	3.886
SADT	Julho	3.372
	Agosto	3.352
	Setembro	3.339
Usuários CEO	Julho	369
	Agosto	371
	Setembro	313
Reabilitação (CER IV e NATEA)	Julho	NATEA: 3.243 CER IV: 7.897
	Agosto	NATEA: 5.521 CER IV: 7.919
	Setembro	NATEA: 4.459 CER IV: 10.068
Terapia Ocupacional / Fisioterapia	Julho	279
	Agosto	249
	Setembro	310
Total de atendimento/mês		45.198
Total de Atendimento/dia (45.198/64)		706,2

Fonte: Estatística CIIR

4 EDUCAÇÃO CONTINUADA E TREINAMENTOS REALIZADOS

Tabela 03: Treinamentos realizados.

Tema	Público Alvo
Protocolo de Higienização das Mãos	Novos Colaboradores
Cumprimento da NR 32	Novos Colaboradores
Limpeza e Desinfecção de Equipamentos Médico-Hospitalar	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
Julho	07/07/2023
Agosto	09/08/2023
Setembro	11/09/2023

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.

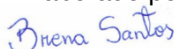
Ribeiro Filho N, Fernandes AT, Lacerda RA. Infecção do sítio cirúrgico In: Lacerda RA. Controle de infecção em centro cirúrgico: fatos, mitos e controvérsias. São Paulo: Atheneu; 2003. p. 69-133.

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, 09 de outubro de 2023.

Elaborado por



Brena Pereira dos Santos

Enfermeira SCIH
Presidente CCIH- CIIR

INFORMAÇÕES DA REUNIÃO

Data da Reunião: 09/08/2023

Local: Sala de reuniões

Hora: 14:25

Nº Ata: 66

Sector Responsável: Serviço de Controle de Infecção

Pauta(s) da Reunião:

- Apresentação dos dados do SCIH;
- Definição do 2º secretário da comissão;
- Retirada do Termo de Consentimento Odontológico – COVID;
- Necessidades de adequações para banheiro da CME;
- Uso de EPI's na odontologia;
- Frasco de álcool nas recepções e portaria.

Participantes e Cargos:

- Maria do Carmo Freitas – Diretora Assistencial
- Brena Santos - Enfermeira SCIH
- Alene Quadros – Coordenadora da Qualidade
- Bruno Cruz – Coordenador Assistencial
- Milton Marques – Farmacêutico
- Leisson Pinheiro – Gerente Administrativo Financeiro
- Fabrizio Barros - Supervisor de SHL
- Dalton Lopes – Téc. Segurança do Trabalho
- Vanessa Teixeira – Coordenadora NATEA
- Mariannie Vianna – Coordenadora CARLETO

Ausente (s):

- Alberto Junior – Supervisor da Manutenção
- José Leandro – Téc. de enfermagem
- Priscila Ferro – Coordenadora Assistencial
- Marcele Miranda – Sup. CEO II
- Fabricia Maciel - Diretora Técnica
- Karine Verício – Enfermeira

Convidados ou Externos (se houver): Cassio Gonçalves - Dentista

DESCRIÇÃO

Pendências (ações/planejamentos definidos nas atas anteriores que não foram realizados):

Desenvolvimento: Ao nono dia do mês agosto de dois mil e vinte e três, às quatorze horas e vinte e cinco minutos, deu início a reunião da comissão de controle de infecção na sala de reuniões do CIIR, conforme cronograma. A reunião foi iniciada pela presidente Brena Santos, que fez exposição dos dados referente ao mês de julho, destacou o primeiro indicador que é da busca fonada, onde foi realizada 14 ligações para usuários, entre estas, apenas 5 concluídas, onde não houve indicação de infecção pós procedimento cirúrgico. Aconteceu também coleta e análise da água, porém ainda não tivemos devolutiva dos resultados. Sobre a taxa de adesão ao protocolo de antibiótico profilaxia, houve duas

Identificador de autenticação: 7ed8fd37-4c31-4514-aa6e-737133b802f9

Nº do Protocolo: 2023/2267029

Anexo/Sequencial: 2

Página 62 de 215

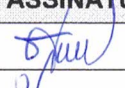
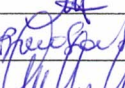
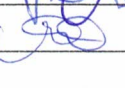
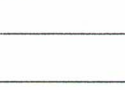
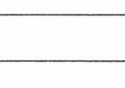
administração em tempo incorreto, mas há tratativas para ajustar este processo. Aproveitou para informar que participou de uma cirurgia na odontologia, entre as oportunidades de melhoria, a melhor climatização da sala utilizada, bem como as dimensões da sala de cirurgia, e ainda, a melhor qualidade da água. Continuando, sobre os pontos de atenção, ficou por conta da utilização de máscaras de proteção N95 – Respirador PFF2, visto a atual condição pós pandemia, nesse sentido foi realizada pesquisas oficiais sobre nota técnica emitida pelo conselho regional de odontologia, não encontrando atualizações. Portanto, após avaliações internas, dos setores competentes, entendeu-se que o fornecimento de máscaras cirúrgicas TNT, atende a demanda na odontologia, ficando assim, desobrigado o uso do Resp. PFF2. Ainda sobre EPI’s utilizados no CEO II, tratou-se sobre adequação dos aventais impermeáveis e descartáveis. Observou também a necessidade de reforçar as orientações quanto ao uso adequado de EPI’s, com os auxiliares de Saúde Bucal, justificando o uso incorreto destes. Avançando, mencionou sobre a ação de higienização das mãos, esta foi direcionada aos maqueiros da unidade, e foi percebido adesão pela equipe. Seguindo, foi definido, através de votação, o segundo secretário desta comissão, ficando na responsabilidade do sr. Fabrizio Barros. Na sequência, informou a retirada do termo de consentimento de COVID19, respaldando-se da Nota Técnica da ANVISA por conta do atual cenário e dos protocolos. O gerente Financeiro Leisson, pontuou sobre a necessidade de lubrificação das canetas odontológicas, solicitando retorno deste assunto. Na sequência, Fabrizio pontuou sobre o descartometro, e ficou firmado sobre o rateio dos custos sobre o peso do resíduo. Prosseguindo, informou a mudança do dia de limpeza terminal, atualizando para o sábado, para cumprimento do cronograma de limpeza terminal. Diretora assistencial, mencionou sobre a visita técnica junto a consultora do IBSP, esta visita especifica aconteceu no setor CME, com foco nos filtros de água da autoclave, e após análise, percebeu a necessidade de atualização de cronograma da manutenção preventiva destes. Nada mais havendo para tratar, a reunião foi encerrada.

Ações Futuras:

NOMES E ASSINATURAS	
Assinatura do Responsável pela Reunião:	Breua Santos
Maria do Carmo Freitas -	
Leisson Pinheiro -	Leisson O. Pinheiro
Dalton Lopes -	DALTON LOPES
Bruno Cruz -	Bruno Cruz
Cassio Gonçalves -	
Milton Marques -	
Alene Quadros -	Alene Quadros
Mariannie Vianna -	Mariannie Vianna
Vanessa Texeira -	Vanessa Texeira
Fabrizio Barros -	

	FORMULÁRIO – Núcleo de Educação Permanente - NEP			
	Lista de Presença			
	Código: FO.CIIR.NEP.001	Versão: 003	Página 1 de 1	

Nome do Evento: COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR		
Facilitador: BRENDA SANTOS		
Qualificação do Facilitador: ENFERMEIRA SCIH		
Data: 09.08.2023	Horário/Início: __h __. Término: __h __ min.	C. Horária Total:
Setor do Facilitador:	Diretoria/Gerência do setor:	Local: SALA DE REUNIÃO
Tipo: (x) Reunião () Treinamento () Curso () Palestra () Outros - Especificar:		

Nº	NOME	MATRÍCULA	ASSINATURA	SETOR	FUNÇÃO
1	DALTON LOPES	786		SFSMT	TST
2	Bruno Cruz de Lencastre	241		CERIV	Coord.
3	Vanessa Martins Teixeira	668		NATEA	COORD
4	Marionete de Almeida Moraes	—		CERTU	Coord/Coord
5	Brenda Pereira dos Santos	766		SCIH	Enfermeira
6	Dalton Marques	527		FARMA	FARMA
7	Patricia Gonçalves Pinto	—		CEO II	Dentista
8	Flávia de Almeida	21		SAC	SOPRADA
9	Flávia de Almeida	731		NOSP	Coord
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					

Total de Participantes: ____

Assinatura do (s) Facilitador (es): _____

Responsável Pelo Evento: _____

Obs. O facilitador/a não assina a frequência e nem é contabilizado no total de participantes.



Identificador de autenticação: 7ed8fd37-4c31-4514-aa6e-737133b802f9

Nº do Protocolo: 2023/2267029

Anexo/Sequencial: 2

 CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO	ATA DE REUNIÃO – Comissão de Controle de Infecção Hospitalar			 GOVERNO DO PARA TODOS OS PARA
	ATA de Reunião Ordinária/Extraordinária			
	Código: ATA.CIIR.NQSP.001	Versão: 011	Página 1 de 3	

INFORMAÇÕES DA REUNIÃO			
Data da Reunião: 11/09/2023	Local: Sala de apoio Assistencial	Hora: 15:20	Nº Ata: 67
Setor Responsável: SCIH			
Pauta(s) da Reunião: - Escolha do segundo secretário da comissão; - Novos membros.			

PARTICIPANTES DA REUNIÃO			
N	Nome (Cargo)	N	Nome (Cargo)
01	Brena Santos – Enfermeira SCIH.	02	Milton Marques – Farmacêutico.
03	Priscila Ferro – Coord. Assistencial.	04	Heloana Mendes – Sup. Administrativo
05	Dalton Lopes – Técnico em Seg. do Trabalho.	06	Bruno Cruz – Coord. Assistencial.
07	Fabrizio Barros – Supervisor SHL.	08	Edmylla Silva – Sup. Administrativo.
09	Karine Ximendes – Enfermeira Assistencial.	10	
Ausente (s):	Maria do Carmo – Dir. Assistencial; Marcele Miranda – Sup. CEO II; Fabricia Maciel - Diretora Técnica.		
	Alene Quadros – Coord. NQSP; Leisson Pinheiro – Gerente Adm./fin.; Vanessa Teixeira – Coordenadora NATEA; Mariannie Vianna – Coordenadora CARLETO;		
Convidados ou Externos (se houver):			

PENDENCIAS (ações/planejamentos definidos nas atas anteriores que não foram realizados):		
Nome	Responsável (is)	Data
•		/ /

DESENVOLVIMENTO DA ATA

 CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO	ATA DE REUNIÃO – Comissão de Controle de Infecção Hospitalar			
	ATA de Reunião Ordinária/Extraordinária			
	Código: ATA.CIIR.NQSP.001	Versão: 011	Página 2 de 3	

Desenvolvimento: Ao décimo primeiro dia do mês de setembro de dois mil e vinte e três, às quinze horas e vinte minutos, deu início a reunião da comissão de controle de infecção hospitalar na sala de apoio da diretoria assistencial do CIIR. A reunião foi iniciada pela presidente Brena Santos, procedendo com a leitura da ata anterior. Dando seguimento, informou que realizou queixa técnica junto ao setor de logística, com referência aos aventais descartáveis utilizados pelas equipes de assistência, que não estava garantindo a proteção adequada, portanto já estava sendo substituído o fornecedor. Na sequência, apresentou a supervisora administrativa Heloana Mendes, como participante desta comissão. Mencionou sobre a ação da CCIH, no mês de agosto, que foi realizada com a equipe da enfermagem, e em seguida, como ação futura, a comissão realizará a tarefa no NATEA. Destacou sobre a importância e envolvimento dos membros da comissão para notificar em sistema Interact, a quebra de contrato, o descumprimento da NR 32, e mais uma vez, elucidou sobre a autonomia de que todos os colaboradores podem e devem notificar. Dando continuidade, o supervisor Fabrício Barros informou a renúncia do cargo de 2º secretário da comissão, sendo assim, o farmacêutico Milton Marques assumiu o cargo. A coordenadora assistencial, Priscila Ferro, sinalizou sobre o treinamento de lubrificação das canetas odontológicas, que terá como facilitadores a Equipe da Engenharia Clínica, e como público-alvo, os auxiliares e técnico em saúde bucal. Nada mais havendo para tratar, a reunião foi encerrada.

AÇÕES FUTURAS		
Nome	Responsável (is)	Data prevista
•		/ /

NOMES E ASSINATURAS		
N	Nome dos participantes	Assinaturas dos participantes
01	Milton Marques – Farmacêutico.	
02	Priscila Ferro – Coord. Assistencial.	
03	Heloana Mendes – Sup. Administrativo	
04	Dalton Lopes – Técnico em Seg. do Trabalho.	
05	Bruno Cruz – Coord. Assistencial.	
06	Fabrício Barros – Supervisor SHL.	
07	Edmylla Silva – Sup. Administrativo.	
08	Karine Ximendes – Enfermeira Assistencial.	
09		
10		
11		

12		
Assinatura/carimbo do Responsável pela Reunião:		

 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	Página 1 de 1	

Nome do Evento: <u>Reunião CCIH</u>			
Facilitador: <u>Brena Santos</u>			
Qualificação do Facilitador: <u>Enfermeira</u>			
Data: <u>11/09/2023</u>	Horário/Início: <u> </u> h <u> </u> min.	C. Horária Total: <u> </u>	
Sector do Facilitador: <u> </u>	Diretoria/Gerência do sector: <u> </u>	Local: <u> </u>	
Tipo: ☒ Reunião ☐ Treinamento ☐ Curso ☐ Palestra ☐ Outros - Especificar: <u> </u>			

Nº	NOME	MATRÍCULA	ASSINATURA	SETOR	FUNÇÃO
1	<u>Brena dos Santos Feres</u>	<u>695</u>	<u>[Assinatura]</u>	<u>Ambul.</u>	<u>Coord.</u>
2	<u>Brena Cruz de Alencar</u>	<u>741</u>	<u>[Assinatura]</u>	<u>CER IV</u>	<u>Coord.</u>
3	<u>DALTON LOPES</u>	<u>786</u>	<u>[Assinatura]</u>	<u>SESAU</u>	<u>TST</u>
4	<u>[Assinatura]</u>	<u> </u>	<u>[Assinatura]</u>	<u>NAFEA</u>	<u>Sup. Adm.</u>
5	<u>[Assinatura]</u>	<u>527</u>	<u>[Assinatura]</u>	<u>FARMA</u>	<u>FARMA</u>
6	<u>[Assinatura]</u>	<u>21</u>	<u>[Assinatura]</u>	<u>SAC</u>	<u>SUP. LUDOS</u>
7	<u>Heliana Gleya da S. Mendes</u>	<u>798</u>	<u>[Assinatura]</u>	<u>Recepção</u>	<u>Sup. Adm.</u>
8	<u>Karine Lima Mendes Vieira</u>	<u>930</u>	<u>[Assinatura]</u>	<u>Arquit.</u>	<u>Eng.</u>
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					

Total de Participantes:

Assinatura do (s) Facilitador (es):

Responsável Pelo Evento: Brena Santos

Obs. O facilitador/a não assina a frequência e não é contabilizado no total de participantes.

Identificador de autenticação: 7ed8fd37-4c31-4514-aa6e-737133b802f9

Nº do Protocolo: 2023/2267029

Anexo/Sequencial: 2

	ATA DE REUNIÃO – Comissão de Controle de Infecção Hospitalar			
	ATA de Reunião Ordinária/Extraordinária			
	Código: ATA.CIIR.NQSP.001	Versão: 011	Página 1 de 3	

INFORMAÇÕES DA REUNIÃO			
Data da Reunião: 09/10/2023	Local: Sala de Reunião	Hora: 10:25	Nº Ata: 68
Setor Responsável: SCIH			
Pauta(s) da Reunião: - Escolha do segundo secretário da comissão; - Novo membro – Angla Rocha. - Treinamento Protocolo de Hig. Das mãos – 2º semestre. - Workshop - Cuidado Centrado na pessoa.			

PARTICIPANTES DA REUNIÃO			
N	Nome (Cargo)	N	Nome (Cargo)
01	Brena Santos – Enfermeira SCIH.	02	Milton Marques – Farmacêutico.
03	Mariannie Vianna – Coordenadora CARLETO;	04	Heloana Mendes – Sup. Administrativo
05	Dalton Lopes – Técnico em Seg. do Trabalho.	06	Bruno Cruz – Coord. Assistencial.
07	Fabrizio Barros – Supervisor SHL.	08	Edmylla Silva – Sup. Administrativo.
09	Leisson Pinheiro – Gerente Adm./fin.	10	Vanessa Teixeira – Coordenadora NATEA
11	Karine Ximendes – Enfermeira Assistencial.	12	Marcele Miranda – Sup. CEO II
13	Maria do Carmo – Dir. Assistencial	14	Fabricia Maciel - Diretora Técnica.
15	Angla Rocha Branco – Enfermeira Assistencial.		
Ausente (s):		Alene Quadros – Coord. NQSP; Priscila Ferro – Coord. Assistencial.	
Convidados ou Externos (se houver):			

PENDENCIAS		
(ações/planejamentos definidos nas atas anteriores que não foram realizados):		
Nome	Responsável (is)	Data
•		/ /

DESENVOLVIMENTO DA ATA

Desenvolvimento: Ao nono dia do mês de outubro de dois mil e vinte e três, às dez horas e vinte cinco minutos, deu início a reunião da comissão de controle de infecção hospitalar na sala de reunião, bloco A. A reunião foi iniciada pela presidente Brena Santos, fazendo exposição de dados referente a busca fonada, para rastreio de possível infecção pós procedimento cirúrgico, foram apenas duas ligações concluídas, num total de nove possibilidades. Fez exposição também da inspeção realizada na Central de Material Esterilizado – CME, informou sobre o recebimento de roupa privativa que será utilizada no setor. Na sequência, apresentou a Enfermeira Angla Rocha, que passa a ser a nova integrante desta comissão. Dando seguimento, pontou sobre a necessidade de um novo 2º secretário, visto que o farmacêutico Milton Marques assumirá a condição de 1º secretário. Mencionou que neste mês de outubro, haverá novo treinamento do Protocolo de Higienização das Mãos, o segundo do ano. A diretora Assistencial, Maria do Carmo, aproveitou o momento para apresentar a proposta de que na última semana de outubro, promoverão workshop sobre o cuidado centrado na pessoa, a ideia é estender o convite as demais comissões de controle de infecção hospitalar, das unidades do INDSH. Dando seguimento, enfermeira Brena citou que se reuniu com coordenação assistencial e do CEO II, sobre a mudança de sala da cirurgia oral menor, chegando ao consenso de manter o atual layout. Outra pauta, é sobre atendimento de outro usuário que vem internado de outra estabelecimento de saúde, ficando sob a condição do contato entre Central de Regulação e CIIR, para finalizar esta tratativa. Por conseguinte, ficou definido sobre a permanência de avental descartável de gramatura 30, para uso durante os procedimentos odontológicos. Nada mais havendo para tratar, a reunião foi encerrada.

AÇÕES FUTURAS

Nome	Responsável (is)	Data prevista
•		/ /

NOMES E ASSINATURAS

N	Nome dos participantes	Assinaturas dos participantes
01	Milton Marques – Farmacêutico.	
02	Mariannie Vianna – Coordenadora CARLETO;	
03	Heloana Mendes – Sup. Administrativo	
04	Dalton Lopes – Técnico em Seg. do Trabalho.	
05	Bruno Cruz – Coord. Assistencial.	
06	Fabrizio Barros – Supervisor SHL.	
07	Edmylla Silva – Sup. Administrativo.	
08	Karine Ximendes – Enfermeira Assistencial.	
09	Vanessa Teixeira – Coordenadora NATEA	

10	Leisson Pinheiro – Gerente Adm./fin.	
11	Marcele Miranda – Sup. CEO II	
12	Maria do Carmo – Dir. Assistencial	
13	Fabricia Maciel - Diretora Técnica.	
14	Angla Rocha Branco – Enfermeira Assistencial.	
Assinatura/carimbo do Responsável pela Reunião:		

 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	Página 1 de 1	

Nome do Evento: <u>Reunião CCIH</u>						
Facilitador: <u>BRENA SANTOS</u>						
Qualificação do Facilitador: <u>ENFERMEIRA CCIH</u>						
Data: <u>09.10.2023</u>		Horário/Início: <u>10h 25</u> . Término: <u> </u> h <u> </u> min.		C. Horária Total: <u> </u>		
Setor do Facilitador: <u> </u>		Diretoria/Gerência do setor: <u> </u>		Local: <u>SALA DE REUNIÃO</u>		
Tipo: ☒ Reunião () Treinamento () Curso () Palestra () Outros - Especificar: <u> </u>						
Nº	NOME	MATRÍCULA	ASSINATURA	SETOR	FUNÇÃO	
1	<u>Adriana Lacerda</u>	<u>21</u>	<u>[Assinatura]</u>	<u>SAC</u>	<u>SUPERVISOR</u>	
2	<u>Edmyllo Lamyello dos S. Lino</u>	<u> </u>	<u>[Assinatura]</u>	<u>NATEX</u>	<u>Supervisor</u>	
3	<u>Helena Gleyzer da Silva Jander</u>	<u>798</u>	<u>[Assinatura]</u>	<u>Recepção</u>	<u>Super. adm.</u>	
4	<u>Karine L. Vasconcelos</u>	<u>930</u>	<u>[Assinatura]</u>	<u>assist.</u>	<u>Enf.</u>	
5	<u>Maurício do Carmo S. Faria</u>	<u> </u>	<u>[Assinatura]</u>	<u>DASS</u>	<u>DASS</u>	
6	<u>Luiz O. P. Almeida</u>	<u>074</u>	<u>[Assinatura]</u>	<u>ADM</u>	<u>GER</u>	
7	<u>Gláucione Almeida Moraes</u>	<u> </u>	<u>[Assinatura]</u>	<u>Recb</u>	<u>Coord. Carleto</u>	
8	<u>Vanessa Martins Teixeira</u>	<u>668</u>	<u>[Assinatura]</u>	<u>NATEA</u>	<u>Coord</u>	
9	<u>Bruno Cruz de Lira</u>	<u>247</u>	<u>[Assinatura]</u>	<u>CERIV</u>	<u>Coord.</u>	
10	<u>DALTON LOPES</u>	<u>786</u>	<u>[Assinatura]</u>	<u>SFSMT</u>	<u>TST</u>	
11	<u>José Carlos da Silva</u>	<u> </u>	<u>[Assinatura]</u>	<u> </u>	<u>Interim</u>	
12	<u>Luíza Marques</u>	<u>527</u>	<u>[Assinatura]</u>	<u>Farma</u>	<u>Farma</u>	
13	<u>Marcos Tizanda</u>	<u> </u>	<u>[Assinatura]</u>	<u>CEOTI</u>	<u>Supervisão</u>	
14	<u>Angela Rocha Branco</u>	<u>784</u>	<u>[Assinatura]</u>	<u>Assist.</u>	<u>Enf.</u>	
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						

Total de Participantes:

Assinatura do (s) Facilitador (es):

Responsável Pelo Evento:

Obs. O facilitador/a não assina a frequência e não é contabilizado no total de participantes.

Identificador de autenticação: 7ed8fd37-4c31-4514-aa6e-737133b802f9

Nº do Protocolo: 2023/2267029

Anexo/Sequencial: 2

RELATÓRIO

TRIMESTRAL DE COMISSÕES

- C.I.I.R -

COMISSÃO DE REVISÃO DE PRONTUÁRIOS - CRP

CONTRATO DE GESTÃO Nº 002/SESPA/2017

PROCESSO Nº 2017/455995 e 2017/501310

INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO – INDSH

REFERÊNCIA: JULHO, AGOSTO E SETEMBRO/2023

Sumário

1. 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 julho, agosto e setembro de 2023 relacionadas à Comissão de Revisão de Prontuários	7
8. Cronograma de reunião	11
9. Parâmetro Geral de Atendimentos.....	11
10. Conclusão	11

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 10/08/2023 e 11/09/2023 e 09/10/2023.

PRINCIPAIS AÇÕES DO TRIMESTRE

- ✓ Melhorar os critérios para solicitação da cópia de prontuários.
- ✓ Realização do treinamento com equipe da recepção sobre a Política de Acesso ao Prontuário;
- ✓ Treinamento da aba confidências do sistema Tasy para equipe do NATEA e Ambulatório;
- ✓ Ajuste do faturamento da Telemedicina e da Neurologia pediátrica e cadastro para assinatura eletrônica;
- ✓ Necessidade de Justificativa de Acesso ao Prontuário físico pela equipe;
- ✓ Validação dos cadastros e atualização de documentos profissionais, para uso da assinatura digital pelos médicos da telemedicina.
- ✓ Orientação para equipe da recepção registrar a justificativa quando o atendimento for cancelado, para acompanhamento dos relatórios.
- ✓ Política de acesso ao prontuário.
- ✓ Assistente Social como profissional de referência para melhor acolhimento e orientação a respeito das solicitações de laudos institucionais.
- ✓ Ajuste da aba confidências do sistema Tasy para equipe assistencial;
- ✓ Avaliar adesão ao Plano de contingência para laudos médicos seguindo padrão validado pelo NQSP.
- ✓ Registro da justificativa quando o atendimento for cancelado.

Ações desenvolvidas no Trimestre julho, agosto e setembro 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.

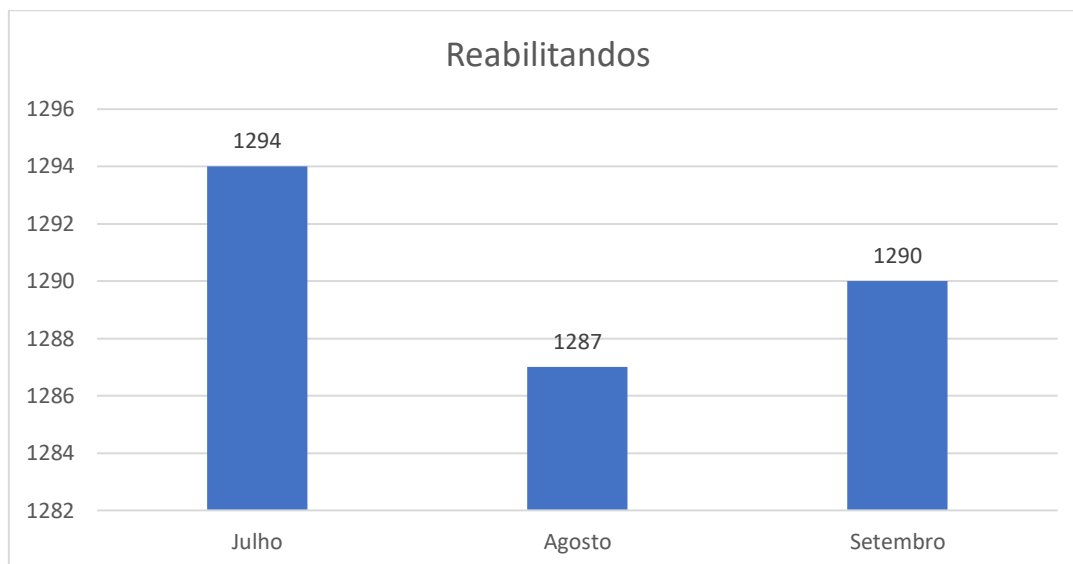
RESULTADOS DA AUDITORIA TRIMESTRE JULHO, AGOSTO E SETEMBRO DE 2023

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 reabilitandos (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 demanda de espera, os pacientes que não se sentiram 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.

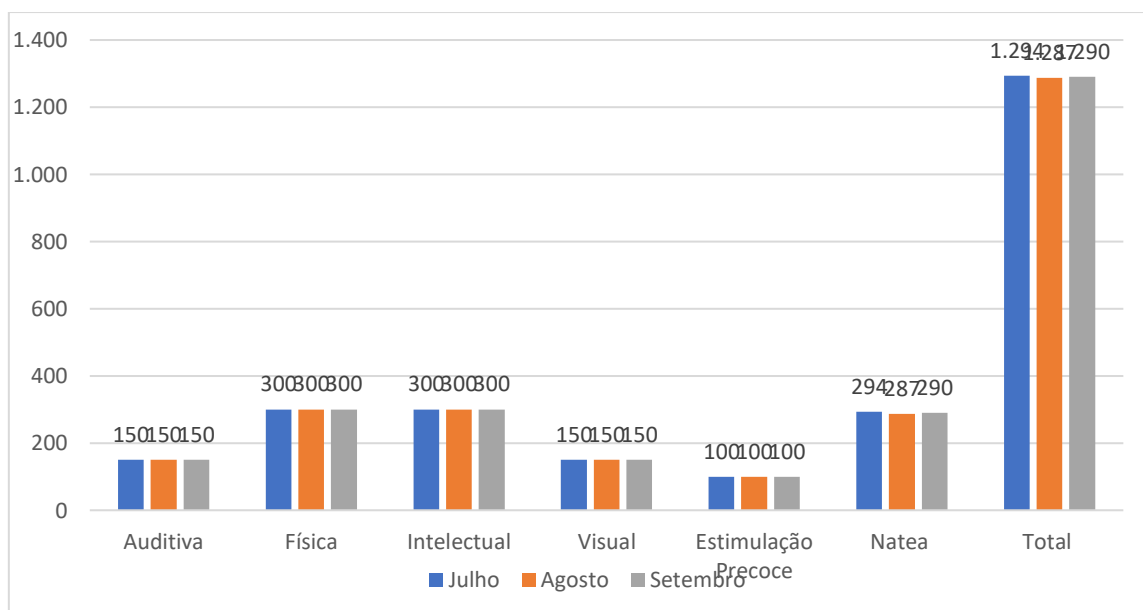
Figura 1 : Usuários matriculados e ativos nas reabilitações no trimestre julho, agosto e setembro de 2023.



Fonte : CRP/ CIIR

Ao final do trimestre de (julho, agosto e setembro de 2023) totalizaram usuários ativos **1290** e usuários inativos **85**, totalizando **1375** reabilitando.

Figura 1: Número de usuários matriculados nas reabilitações em julho, agosto e setembro de 2023.



Fonte : CRP/ CIIR

Avaliamos nesse trimestre **474** prontuários, sendo **386** de reabilitandos e **88** prontuários de alta.

Prontuários auditados	Julho	Agosto	Setembro
Prontuários auditados	149	146	179
Reabilitando	129	128	129
Altas	20	18	50

Foram realizadas **125** avaliações globais (avaliação multidisciplinar em equipe para programação em conjunto com a família do projeto terapêutico singular).

Globais	Julho	agosto	setembro
Número	44	40	41

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 julho, agosto e setembro de 2023.

Resultado das avaliações dos prontuários - TRIMESTRAL					
CONCEITO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL	%
Ótimo	115	136	170	421	88,8
Bom	33	8	6	47	9,9
Razoável	1	2	3	6	1,3
Péssimo	0	0	0	0	0,0
Total	149	146	179	474	100,00

Cronograma de reunião próxima

A próxima reunião da Comissão de Revisão de Prontuário será realizada no dia 07/11/2023 local e horário a definir.

Parâmetro Geral de Atendimentos de julho, agosto e setembro de 2023.

	Julho	Agosto	Setembro
Consulta Médica	3632	3477	3739
Consulta Não Médica	1169	1109	1193
SADT	10256	10251	9061
Reabilitação	11140	13440	14527
CEO II	1771	2134	1812
Oficina	59	77	47
Total	28027	30488	30379

CONCLUSÃO

A auditoria no Trimestre julho, agosto e setembro de 2023 manteve altos índices de conformidade de auditoria, teve **98,7 %** de prontuários auditados como ótimos e bons.

O trimestre mantivemos os ajustes contínuos e as ações permanentes focadas em melhoria de registro como: orientações individuais, tracer clínico, rounds, programa de Gestão de Cuidados.

Ações de ajuste no plano de contingência para indisponibilidade do sistema Tasy, bem como abastecimento dos impressos nos locais de atendimento da equipe multiprofissional. Estabelecimento de melhores critérios para solicitações de cópias de prontuários e laudo institucional. Treinamento das equipes para a utilização da aba “Confidências” dentro do PEP no sistema Tasy. Realizamos alteração no fluxo do processo de trabalho da Auditoria de prontuários, impactando diretamente na redução do número de não conformidades, na padronização do sistema e no prazo de fechamento do faturamento.

A comissão manteve a intencificação junto às lideranças para orientações aos colaboradores visando a estruturação do registro seguro e concordância com a linha de cuidado estabelecida, pautado nos códigos de ética e resoluções dos respectivos Conselhos Profissionais.

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			 
	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: 11/08/2023	Local: Sala de reunião do Bloco A	Hora: 11:06	Nº ATA 67
Pauta: • Leitura da ata anterior • Verificação das ações pendentes; • Assuntos Gerais • Resultados da Auditoria			
Participante(s): Fabrícia Maciel (Diretora Técnica); Priscila Ferro (Coordenadora assistencial); Bruno Cruz (Coordenador Assistencial CER IV); Alene Quadros (Supervisora NQSP); Waldinei Lima (Supervisor de Faturamento); Angla Branco (Enfermeira Assistencial); Vanessa Teixeira (Coordenadora Assistencial NATEA); Mariannie Viana (Supervisora Assistencial CERIV); Cinthia Araújo (Enfermeira Auditora); Convidado: Deividy Lima (Supervisor da TI) Ausente(s): Maria do Carmo (Diretora assistencial); Gal Lobão (Enfermeira Gestão de acesso)			
Pendências (ações/planejamentos definidos nas atas anteriores que não foram realizados): - Ação da Enfermeira Cinthia para instruir os colaboradores responsáveis pela cópia de prontuário, de como deve ser realizado o fluxo e qual a real necessidade. - Treinamento com NATEA e Ambulatorio referente a Aba Confidencias; - Reunião com a Recepção da Política de Acesso ao Prontuário para treinamento, prazo ate 31/08;			
Desenvolvimento: A reunião teve início às 11:07h a Dra Fabrícia Iniciou a reunião com leitura da ATA anterior. 1º Pauta: Dra Fabricia Ressaltou que precisará ser determinado em reunião como melhorar os critérios para solicitação da cópia de prontuários e quais são suas reais necessidades para que estabeleça motivos importantes para o acesso ao mesmo. 2º Pauta: Referente a Aba "Confidencias" do tasy, a qual ficou determinado aos supervisores para repassar as suas equipes, ficou faltando NATEA e Ambulatório orientações para que saibam usar de forma responsável essas informações, ficará como ação para Dra Fabricia com prazo de 10 dias, o planejamento da parte técnica de como será feito o treinamento e a forma como deverá ser abordado para os profissionais que tiverem acesso e quais condutas frente as informações contidas da Aba Confidencias. 3º Pauta: Referente ao acesso as informações na ausência do sistema tasy, continuamos sem tratativas ate o momento apenas informado que há abertura de atendimento de forma manual, Dra Fabricia ressalta o quanto fica sendo inviável após o retorno solicitar abertura de ficha, pois dependendo do tempo fora do ar, pode ocasionar atrasos e transtornos no atendimento e foi sugerido um plano de contingência. Enfermeira Priscila expõe referente aos exames que necessitam de laudos e informa que quando o sistema Tasy esta fora do ar, os medicos fazem em word, nesse caso, foi sugerido um plano de contingência, para que os formulários estejam disponiveis no interact de forma editavel para que possa ser usado como documento oficial, ficou como sugestão baixar o arquivo e deixar na area de trabalho do perfil dos médicos,			

enquanto aos que fazem consultas, permanecem de forma manual e deve reforçar com supervisora Heloana sobre o abastecimento dos impressos em cada consultório, pois foram observados a falta deles.

4º Pauta: Dra Fabricia informa que pode cobrar no mesmo atendimento Clínico e Neuro, mas informa que irá confirmar na legislação a forma que possa haver faturamento, e Enfermeira Cinthia ressalta sobre a evidência do atendimento pois o clínico está assinando a nota clínica que é realizado pelo Neuro e dra Fabricia ressalta que terá um termo de adequação, eles terão 30 dias para se ajustar, será disponibilizado uma anamnese da Neuro de forma padrão e deverá ter profissionais que estejam dispostos a se adequar, e ressalta assinatura eletrônica de telemedicina, David informa que até quarta-feira (16/08/2023) ele já terá todos os cadastros.

5º Pauta: Valdinei informa que quando o médico faz uma solicitação de exame errada, para corrigir ele solicita abertura de um novo atendimento e dra fabricia informa que se ele precisar reavaliar o usuário, deverá abrir um novo atendimento e se for somente para corrigir um erro dele, não será aberto novo atendimento. Segue apresentação dados de auditoria referentes aos prontuários Totalizou-se 1294 usuários na reabilitação, sendo 1000 cer IV e 294 NATEA, foram auditados 129 prontuários correspondente aos 10% do total de reabilitando-se (100 CERIV e 29 NATEA), com 20 prontuários de alta. Continuou dizendo que 148 prontuários ficaram conformes, sendo 115 com conceito ótimo, 33 com conceito bom e 1 com conceito razoável por não conformidade nos itens identificação, letra legível e assinatura e/ou carimbo; então nesse mês o percentual de conformidade foi de 99,33%. Sem mais a reunião se encerrou às 12:06h

Ações Futuras:

- Planejamento da parte técnica de como será feito o treinamento e a forma como deverá ser abordado para os profissionais;
- Assinatura digital.

Responsável pela ATA:

Angla Rocha Branco

Nomes/Assinaturas:

Fabírcia Maciel -

Bruno Cruz -

Priscila Ferro -

Deividy Lima-

Alene Quadros -

Angla Branco-

Waldinei Ramos Lima-

Cinthia Araújo-

Vanessa Teixeira -

Mariannie Viana-

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



FORMULÁRIO – Núcleo de Educação Permanente - NEP

SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA

Lista de Presença

Código: FO.CIIR.NEP.001

Versão: 003

Página 1 de 1

Nome do Evento: Reunião CRP

Facilitador:

Qualificação do Facilitador:

Data: 11/08/23

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	Angela Rocha Branco	784	AB	Assist.	Enf 2
2	Lívia Suelen Araújo da Costa	298	LB	SPP	Auditoria
3	Bruno Cruz de Silva	241	Bruno	CERIV	Coord.
4	Deivide dos Santos Feres	695	Gui	Ambul.	Coord.
5	Vanessa Martins Teixeira	668	Vanessa	NATEA	Coord.
6	Aline de Oliveira Dias	731	Aline	NGSP	Coord.
7	Samuel dos Santos				Coord.
8	Marionne Lima Moraes	—	Marionne		Coord. Colômbia
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					

Total de Participantes: ____

Assinatura do (s) Facilitador (es): _____

Responsável Pelo Evento: _____

Identificador de autenticação: 7ed8fd37-4c31-4514-aa6e-737133b80219

Nº do Protocolo: 2023/2267029

Anexo/Sequencial: 2

Página 7 de 215

	ATA DE REUNIÃO – Comissão de revisão de prontuários			
	ATA de Reunião Ordinária			
	Código: ATA.CIIR.MOD.001	Versão: 011	Página 1 de 4	

INFORMAÇÕES DA REUNIÃO			
Data da Reunião: 11 / 09 /2023	Local: Sala DASS	Hora: 14 : 29	Nº Ata: 68
Setor Responsável: NQSP/Comissão de Revisão de Prontuário			
Pauta(s) da Reunião:			
• Leitura da ata anterior • Verificação das ações pendentes; • Assuntos Gerais			
Resultados da Auditoria			

PARTICIPANTES DA REUNIÃO			
N	Nome (Cargo)	N	Nome (Cargo)
01	Priscila Ferro (Coordenadora assistencial)	02	Bruno Cruz (Coordenador Assistencial CER IV)
03	Waldinei Lima (Supervisor de Faturamento)	04	Cinthia Araújo (Enfermeira Auditora)
05	Heloana Mendes (Supervisora recepção)	06	Adriely Maciel (Supervisora Administrativa)
07	Angla Branco (Enfermeira Assistencial)	08	
09		10	
11		12	
13		14	
15		16	
Ausente (s):		Maria do Carmo (Diretora assistencial); Gal Lobão (Enfermeira Gestão de acesso); Fabrícia Maciel (Diretora Técnica); Alene Quadros (Supervisora NQSP) Vanessa Teixeira (Coordenadora Assistencial NATEA); Mariannie Viana (Supervisora Assistencial CERIV);	
Convidados ou Externos (se houver):			

PENDENCIAS		
(ações/planejamentos definidos nas atas anteriores que não foram realizados):		
Nome	Responsável (is)	Data
Ação para instruir os colaboradores responsáveis pela cópia de prontuário, de como deve ser realizado o fluxo e qual a real necessidade.	Enfermeira Cinthia	/ /
•	Vanessa e Priscila	/ /

	ATA DE REUNIÃO – Comissão de revisão de prontuários			
	ATA de Reunião Ordinária			
	Código: ATA.CIIR.MOD.001	Versão: 011	Página 2 de 4	

Confidencias		
Planejamento da parte técnica sobre Aba Confidencias;	Dra Fabricia	/ /
• Reunião com a Recepção da Política de Acesso ao Prontuário para treinamento.	Heloana e Alene	31 / 08/ 2023
• Assinatura digital médicos telemedicina.	David Lima	

DESENVOLVIMENTO DA ATA
A reunião teve início às 14:29h enfermeira Cinthia iniciou a reunião com leitura da ATA anterior. 1º Pauta: Como melhorar os critérios para solicitação da cópia de prontuários, permanece em aberto, pois necessita ser determinado quem será o responsável por repassar essas orientações, sugerido em reunião que poderia ser atribuído a assistente social, mas ainda ficará em aberto para tomada de decisão. 2º Pauta: Referente a Aba “Confidencias” do tasy, Enfermeiro Bruno ressaltar que repassou orientação para CER IV, porém, ficou faltando NATEA e Ambulatório, ainda restam dúvidas de quais orientações específicas deverão ser repassadas, e enfermeira Priscila pontuou que ao fazer um exemplo teste na Aba Confidencias no sistema Tasy, os enfermeiros assistenciais não obtiveram acesso e não puderam fazer a leitura da informação deixada, então será verificado com equipe da TI, se necessitará realizar alguma liberação, e quais perfis estão limitados a esse acesso. Permanece pendente a ação para Dra Fabrícia para o planejamento da parte técnica de como será feito o treinamento e a forma como deverá ser abordado para os profissionais que tiverem acesso e quais condutas frente as informações contidas da Aba Confidencias. 3º Pauta: Enfa Cinthia ressaltar, que para solicitação do prontuário, permanecerá a solicitação para obter de forma física, e sempre que for solicitado, justificar o motivo, pois como há atraso de arquivos, pode ser que ainda não tenha sido arquivado e exemplificou o caso da Telemedicina que está sendo arquivado de forma separada, por esses motivos, deverão ser sinalizados o que necessita ser visualizado do prontuário. 4º Pauta: Informado a dificuldade dos médicos usarem os laudos editáveis do Interact, dra Mary do Ecocardiograma, se recusa a usar a forma editável, pois não havia a opção de calculo automático que ela usa em outra plataforma, e informou que não usaria, pois atrasaria os atendimentos, ressaltar que os médicos responsáveis pela Ultrassonografia, aderiram quando foi necessário, será analisado nos próximos dias e os que não forem aderidos quando preciso, serão notificados e aguardar retorno de dra Fabricia sobre essa questão, quando houver. 5º Pauta: Sobre assinatura digital dos médicos da telemedicina, devido a grande quantidade de pendências de documentação, ainda não foi colocado em vigor, e so quem assina exclusivamente os atendimentos de telemedicina, está sendo o clínico, e há usuários retornando com informação de que o laudo não está sendo valido sem assinatura do Neuro. Levantado a pauta de uma consulta da clínica médica, foi aberto TRR e atendimento para Telemedicina, e ate alguma determinação concreta, a prioridade será a telemedicina

 CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO	ATA DE REUNIÃO – Comissão de revisão de prontuários			 GOVERNO DO PARÁ POR TODOS DO PARÁ
	ATA de Reunião Ordinária			
	Código: ATA.CIIR.MOD.001	Versão: 011	Página 3 de 4	

de um novo atendimento, se for erro dele, não será possível abrir novo atendimento, será repassado a dra Fabricia para reforçar com eles quais os impactos a nível de faturamento

7º Pauta: Sobre cancelamento de atendimentos, para que haja justificativa do cancelamento. Atendimentos sem nota clínica, são reimpressos a folha de rosto e anexado novamente juntamente com a nota clinica posteriormente, e quando chega ao faturamento já encontra-se faturado e fica como se fosse duplicado, informado que deve subir somente a nota clinica pendente, e sugerido analisar com a TI, somente poder imprimir com a liberação da nota clínica e quando não houver, será devolvido. Totalizou-se 1287 usuários na reabilitação, sendo 1000 cer IV e 287 NATEA, foram auditados 128 prontuários correspondente aos 10% do total de reabilitando-se (100 CERIV e 28 NATEA), com 18 prontuários de alta. Continuou dizendo que 144 prontuários ficaram conformes, sendo 136 com conceito ótimo, 8 com conceito bom e 2 com conceito razoável por não conformidade nos itens identificação, letra legível e assinatura e/ou carimbo; então nesse mês o percentual de conformidade foi de 98,63%. Reunião finalizada as 15:20h

AÇÕES FUTURAS		
Nome	Responsável (is)	Data prevista
• Orientar CER IV e NATEA justificar os cancelamentos de atendimentos.		/ /
• Liberação de perfis para visualização da Aba Confidencias	Wiliam (TI)	
• Determinar o responsável pela orientação da solicitação de cópia de prontuário		
•		
•		

NOMES E ASSINATURAS		
N	Nome dos participantes	Assinaturas dos participantes
01	Priscila Ferro (Coordenadora assistencial)	<i>Priscila Ferro</i>
02	Waldinei Lima (Supervisor de Faturamento)	<i>Waldinei Lima</i>
03	Cinthia Araújo (Enfermeira Auditora)	<i>Cinthia Araújo</i>
04	Bruno Cruz (Coordenador Assistencial CER IV)	<i>Bruno Cruz</i>
05	Angela Branco (Enfermeira Assistencial)	<i>Angela Rocha Branco</i>
06	Adriely Maciel (Supervisora Administrativa)	<i>Adriely Maciel da Silva</i>
07	Heloana Mendes (Supervisora recepção)	<i>Heloana Glauco da Silva Mendes</i>
08		

Identificador de autenticação: 7ed8fd37-4c31-4514-aa6e-737133b802f9

Nº do Protocolo: 2023/2267029

Anexo/Sequencial: (2)

Página 1 de 215

 CENTRO INTEGRADO DE INQUÉRITO E REGISTRAÇÃO	FORMULÁRIO – Núcleo de Educação Permanente - NEP			SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA  GOVERNO DO PARÁ
	Lista de Presença			
	Código: FO.CIIR.NEP.001	Versão: 003	Página 1 de 1	

Nome do Evento: Reunião CRP nº 68

Facilitador: _____

Qualificação do Facilitador: _____

Data: 11/09/2023 Horário/Início: ____h ____min. Término: ____h ____min. C. Horária Total: _____

Sector do Facilitador: _____ Diretoria/Gerência do sector: _____ Local: _____

Tipo: ☒ Reunião () Treinamento () Curso () Palestra () Outros - Especificar: _____

Nº	NOME	MATRÍCULA	ASSINATURA	SETOR	FUNÇÃO
1	Keliana Gleyu da S. Mendes	798		Recepção	Supv. Adm.
2	Bruno Cruz de Oliveira	241		CER IV	Coord.
3	Reinilde dos Santos Feres	695		Armed.	Coord.
4	Christine Suelen Araújo da Costa	298		SPP	Análise
5	Angela Rocha Branco	704		Assist.	enferm
6	Waldineu Gomes Lima	061		Fat	Sup. Fat
7	Adulys Maciel da Silva	413		Acervo	Sup. Adm
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					

Total de Participantes: _____

Assinatura do (s) Facilitador (es): _____

	ATA DE REUNIÃO – Comissão de revisão de prontuários			
	ATA de Reunião Ordinária			
	Código: ATA.CIIR.MOD.001	Versão: 011	Página 1 de 3	

INFORMAÇÕES DA REUNIÃO			
Data da Reunião: 09 / 10 /2023	Local: Sala de reuniões	Hora: 16:25	Nº Ata: 69
Setor Responsável: NQSP/Comissão de Revisão de Prontuário			
Pauta(s) da Reunião: • Leitura da ata anterior • Verificação das ações pendentes; • Assuntos Gerais Resultados da Auditoria			

PARTICIPANTES DA REUNIÃO			
N	Nome (Cargo)	N	Nome (Cargo)
01	Karine Ximendes (Coordenadora assistencial)	02	Bruno Cruz (Coordenador Assistencial CER IV)
03	Waldinei Lima (Supervisor de Faturamento)	04	Cinthia Araújo (Enfermeira Auditora)
05	Heloana Mendes (Supervisora recepção)	06	Maria do Carmo (Diretora assistencial)
07	Angla Branco (Enfermeira Assistencial)	08	Gal Lobão (Enfermeira Gestão de acesso)
09		10	
11		12	
13		14	
15		16	
Ausente (s):		Fabrícia Maciel (Diretora Técnica); Alene Quadros (Supervisora NQSP)	
		Vanessa Teixeira (Coordenadora Assistencial NATEA); Mariannie Viana (Supervisora Assistencial CERIV); Adriely Maciel (Supervisora Administrativa).	
Convidados ou Externos (se houver):			

PENDENCIAS		
(ações/planejamentos definidos nas atas anteriores que não foram realizados):		
Nome	Responsável (is)	Data
Ação para instruir os colaboradores responsáveis pela cópia de prontuário, de como deve ser realizado o fluxo e qual a real necessidade.	Enfermeira Cinthia	/ /
•		
Planejamento da parte técnica sobre Aba Confidencias;	Dra Fabricia	A definir

 CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO	ATA DE REUNIÃO – Comissão de revisão de prontuários			
	ATA de Reunião Ordinária			
	Código: ATA.CIIR.MOD.001	Versão: 011	Página 2 de 3	

•		
• Treinamento da Política de Acesso ao Prontuário.	Enfª Cinthia	31/10/2023
• Assinatura digital médicos telemedicina.	David Lima	
•		

DESENVOLVIMENTO DA ATA

A reunião teve início às 16:25h enfermeira Cinthia iniciou a reunião com leitura da ATA anterior. **1º Pauta:** Referente a solicitação de cópia de prontuário, ficou determinado a criação de um fluxo para que todos do bloco A possam conduzir essa questão, mas deve ser acionado Assistente Social, o qual será o profissional de referência para melhor acolhimento e orientação a respeito desse fluxo.

2º Pauta: Permanece pendente a ação para Dra. Fabricia que deu prazo de 10 dias, para o planejamento da parte técnica de como será feito o treinamento de Aba confidências, e a forma como deverá ser abordado para os profissionais e Enfª. Cinthia ficará responsável em verificar com a TI quais os perfis estão tendo acesso à Aba Confidências e se todos conseguem visualizar.

3º Pauta: Referente a Política de Acesso ao Prontuario, ficou determinado que Enfª Cinthia passará o treinamento para os colaboradores da importância da Política, os motivos que ela deve existir na instituição e aonde poderão ter acesso no interact. Ressaltado pela Enfa Maria do Carmo, que quem deverá ter a Política de Acesso sempre em mãos e bem estudada, será os colaboradores de Gestão de Acesso do Bloco A.

4º Pauta: Referente ao laudo editável quando ausência do tasy, anteriormente não era aderido por apenas uma médica, mas a mesmo não faz mais parte do quadro médico da instituição, enquanto o médico que entrou ainda não houveram situações os quais ele necessitasse fazer o uso do laudo editável.

5º Pauta: Sobre assinatura digital dos médicos da telemedicina, ainda há uma grande pendência de documentos dos medicos, questão que esta sendo discutida em outra reunião, permanece sem retorno.

6ª Pauta: Referente aos cancelamentos dos atendimentos, deverá ser sinalizado por e-mail pela chefia imediata quando não houver nota clinica e qual motivos e que será necessario realizar entrega, os colaboradores terão um prazo de 48h, posterior a isso serão cancelados. Sempre quando entregue resumo de alta, deverá ser sinalizado em nota clinica. Totalizou-se 1290 usuários na reabilitação, sendo 1000 cer IV e 290 NATEA, foram auditados 1290 prontuários correspondentes aos 10% do total de reabilitando-se (100 CERIV e 29 NATEA), com 50 prontuários de alta. Continuou dizendo que 176 prontuários ficaram conformes, sendo 170 com conceito ótimo, 6 com conceito bom e 3 com conceito razoável por não conformidade nos itens identificação, letra legível e assinatura e/ou carimbo; então nesse mês o percentual de conformidade foi de 98,32%. Reunião finalizada as 17:15h.

 CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO	ATA DE REUNIÃO – Comissão de revisão de prontuários			 GOVERNO DO PARÁ POR TODO O PARÁ
	ATA de Reunião Ordinária			
	Código: ATA.CIIR.MOD.001	Versão: 011	Página 3 de 3	

AÇÕES FUTURAS		
Nome	Responsável (is)	Data prevista
• Verificar com a TI quais perfil tem acesso a Aba Confidencias	Enfª Cinthia	/ /
•		
•		
•		
•		

NOMES E ASSINATURAS		
N	Nome dos participantes	Assinaturas dos participantes
01	Waldinei Lima (Supervisor de Faturamento)	<i>Waldinei Ramos Lima</i>
02	Heloana Mendes (Supervisora recepção)	
03	Angla Branco (Enfermeira Assistencial)	<i>Angla Branco</i>
04	Bruno Cruz (Coordenador Assistencial CER IV)	<i>Bruno Cruz</i>
05	Cinthia Araújo (Enfermeira Auditora)	<i>Cinthia Suellem Araújo da Costa</i>
06	Maria do Carmo (Diretora assistencial)	<i>Maria do Carmo</i>
07	Karine Ximendes (Coordenação Assistencial)	<i>Karine L. Verius</i>
08	Gal Lobão (Enfermeira Gestão de acesso)	<i>Gal Lobato</i>
09		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
Assinatura/carimbo do Responsável pela Reunião:		

 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	Página 1 de 1	

Nome do Evento: <i>Reunião Avaliação CRP</i>					
Facilitador:					
Qualificação do Facilitador:					
Data:	Horário/Início: __h __. Término: __h __ min.		C. Horária Total:		
Setor do Facilitador:	Diretoria/Gerência:		Local:		
Tipo: () Reunião () Treinamento () Curso () Palestra () Outros - Especificar:					
Nº	Nome	Matrícula	Assinatura	Setor	Função
1	<i>Gal Laudine Alves Lobo</i>	<i>013</i>	<i>[Signature]</i>	<i>6 Adm</i>	<i>Enferm</i>
2	<i>Waldinei Ramos Lima</i>	<i>061</i>	<i>[Signature]</i>	<i>Fatu.</i>	<i>Sup. Fat</i>
3	<i>Bruno Cruz de Lenc</i>	<i>241</i>	<i>[Signature]</i>	<i>CERIV</i>	<i>Coord.</i>
4	<i>Angela Rocha Branco</i>	<i>784</i>	<i>[Signature]</i>	<i>Assit.</i>	<i>Enf</i>
5	<i>Karine Ximenes Veiros</i>	<i>730</i>	<i>[Signature]</i>	<i>Assist.</i>	<i>Enf</i>
6	<i>Helena Glyce da Silva Mendes</i>	<i>798</i>	<i>[Signature]</i>	<i>Recuperação</i>	<i>Superv. Adm.</i>
7	<i>Maurício do Carmo Freitas</i>	<i>—</i>	<i>[Signature]</i>	<i>DASS</i>	<i>DASS</i>
8	<i>Cynthia Suelen Araújo da Costa</i>	<i>298</i>	<i>[Signature]</i>	<i>SPP</i>	<i>Coordenadora</i>
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					

Total de Participantes: _____

Assinatura do Facilitador: _____

Cynthia Suelen Araújo da Costa
COREN/PA 281807-ENF

Responsável Pelo Evento: _____

Identificador de autenticação: 7ed8fd37-4c31-4514-aa6e-19133b802f9

Nº do Protocolo: 2023/2267029

Anexo/Sequência: 01/02

Página 6 de 215

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

Relatório Estatístico do CER IV e CEO

REFERÊNCIA: julho, agosto e setembro de 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	150	100	150	150	100	150	150	100	150	150	100
Reabilitação Física	300	300	100	300	300	100	300	300	100	300	300	100	300	300	100	300	300	100	300	300	100
Reabilitação Intelectual	300	300	100	300	300	100	300	300	100	300	300	100	300	300	100	300	300	100	300	300	100
Reabilitação Visual	150	137	91	150	138	92	150	144	96	150	150	100	150	150	100	150	150	100	150	150	100
Estimulação Precoce	100	103	103	100	101	101	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	1.000	990	99	1.000	990	99	1.000	994	99	1.000	1.000	100	1.000	1.000	100	1.000	1.000	100	1.000	1.000	100

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	150	100	150	150	100	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	150	100	150	150	100	150	150	100	150		0	150		0	150		0	150	150	100
Estimulação Precoce	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100		0	100		0	100		0	100	100	100
TOTAL	1.000	1.000	100	1.000	1.000	100	1.000	1.000	100	1.000	0	0	1.000	0	0	1.000	0	0	1.000	1.000	100

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	150	100	150	150	100
Reabilitação Física	300	300	100	300	300	100	300	300	100
Reabilitação Intelectual	300	300	100	300	300	100	300	300	100
Reabilitação Visual	150	150	100	150	150	100	150	150	100
Estimulação Precoce	100	100	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL	1.000	1.000	100	1.000	1.000	100	1.000	1.000	100

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	23	22	104	28	27	104	19	18	624	167	27
Cirurgião Dentista - Endodontia	69	126	183	69	127	184	69	133	193	69	111	161	69	144	209	69	111	161	414	752	182
Cirurgião Dentista - Necessidades Especiais	127	121	95	127	127	100	127	151	119	127	107	84	127	123	97	127	108	85	762	737	97
Cirurgião Dentista - Periodontia	104	122	117	104	110	106	104	134	129	104	100	96	104	104	100	104	123	118	624	693	111
TOTAL	404	402	100	404	394	98	404	452	112	404	341	84	404	399	99	404	361	89	2424	2349	97

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	37	36	104	42	40	104	32	31	104		0	104		0	104		0	624	111	18
Cirurgião Dentista - Endodontia	69	110	159	69	110	159	69	95	138	69		0	69		0	69		0	414	315	76
Cirurgião Dentista - Necessidades Especiais	127	109	86	127	100	79	127	86	68	127		0	127		0	127		0	762	295	39
Cirurgião Dentista - Periodontia	104	113	109	104	119	114	104	100	96	104		0	104		0	104		0	624	332	53
TOTAL	404	369	91	404	371	92	404	313	77	404	0	0	404	0	0	404	0	0	2424	1053	43

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	167	27	624	111	18	1.248	278	22
Cirurgião Dentista - Endodontia	414	752	182	414	315	76	828	1.067	129
Cirurgião Dentista - Necessidades Especiais	762	737	97	762	295	39	1.524	1.032	68
Cirurgião Dentista - Periodontia	624	693	111	624	332	53	1.248	1.025	82
TOTAL	2.424	2.349	97	2.424	1.053	43	4.848	3.402	70

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	173	115	150	321	214	150	184	123	900	1659	184
Cirurgião Dentista - Endodontia	300	135	45	300	140	47	300	143	48	300	127	42	300	173	58	300	121	40	1800	839	47
Cirurgião Dentista - Necessidades Especiais	1000	755	76	1000	695	70	1000	748	75	1000	694	69	1000	776	78	1000	672	67	6000	4340	72
Cirurgião Dentista - Periodontia	250	822	329	250	643	257	250	825	330	250	727	291	250	813	325	250	877	351	1500	4707	314
TOTAL	1700	2101	124	1700	1794	106	1700	1992	117	1700	1721	101	1700	2083	123	1700	1854	109	10200	11545	113

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	314	209	150	395	263	150	170	113	150		0	150		0	150		0	900	879	98
Cirurgião Dentista - Endodontia	300	127	42	300	127	42	300	108	36	300		0	300		0	300		0	1800	362	20
Cirurgião Dentista - Necessidades Especiais	1000	632	63	1000	771	77	1000	741	74	1000		0	1000		0	1000		0	6000	2144	36
Cirurgião Dentista - Periodontia	250	698	279	250	841	336	250	793	317	250		0	250		0	250		0	1500	2332	155
TOTAL	1700	1771	104	1700	2134	126	1700	1812	107	1700	0	0	1700	0	0	1700	0	0	10200	5717	56

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	1.659	184	900	2.144	98	1.800	3.803	211
Cirurgião Dentista - Buco Maxilo Facial	1.500	4.707	314	1.500	879	155	3.000	5.586	186
Cirurgião Dentista - Endodontia	6.000	4.340	72	6.000	362	36	12.000	4.702	39
Cirurgião Dentista - Periodontia	1.800	839	47	1.800	2.332	20	3.600	3.171	88
TOTAL	10.200	11.545	113	10.200	5.717	56	20.400	17.262	85

RELATÓRIO

TRIMESTRAL DE COMISSÕES

- C.I.I.R -

ARTE E CULTURA

CONTRATO DE GESTÃO Nº 002/SESPA/2017
PROCESSO Nº 2017/455995 e 2017/501310

INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E HUMANO – INDSH

REFERÊNCIA: JULHO, AGOSTO E SETEMBRO/2023

Relatório Trimestral Arte e Cultura (julho- setembro 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.

Recriando- é desenvolvida diariamente pela equipe de recreação, com o intuito de contribuir com o acolhimento aos usuários e familiares/acompanhantes nas salas de espera e alterar sua ambiência, promovendo um espaço de lazer, relaxamento, entretenimento e informação que torne o momento de espera do usuário mais saudável, harmônico, equilibrado e prazeroso. Incluem-se aqui atividades que podem envolver colaboradores do centro como público-alvo: o TREINARTE, principalmente voltados à informação dos protocolos de segurança; o CIIR Cultural, sobretudo para

a fruição das artes e; os Círculos de Cultura, com o propósito de apresentar temas de relevância (científico, cultural ou social) ligados às ações do Centro e a Tarde relaxante (atividade com o objetivo de proporcionar ao colaborador momentos de

ATIVIDADES	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
Clube de leitura	-	08	08	16
Treinarte		01		01
Palhaçaria	-	01		01
Sessão Ciir	01	01	-	03
Dia do brincar		02	-	02
Almoço sonoro	-	01	-	01
Tarde relaxante	02	01	02	05
Libras - recepções		02	01	03
Libras - setor	03	08	08	19
Jogo da memória	02	02	-	04
Jogo da vovó	01	-	-	01
Jogo da força	01	04	02	07
Jogo do que é? o que é?	-	02	-	02
Jogo do enigma	-	03	-	03
Pintura livre	02	03	02	07
Potoca	02	02	04	08
Correio do carinho	01	-	01	02
Caixa surpresa	-	-	04	04
Dia Nacional da Libras	01	-	-	01
Dia do beijo	02			02
Dia do herói	01	-	01	02
Espetáculo/cenas (Convidados)	-	-	01	01
Exposições	-	-	02	02

Grupo de estimulação precoce	02	-	-	02
Atividades integradas	04	07	08	19
Total	25	48	44	117

relaxamento, descontração e bem-estar, com o olhar nos cuidados centrado na pessoa e possibilitando formas de cuidado em saúde).

Atividades (jul-set): No período que compreende aos meses de julho a setembro foram realizadas as seguintes atividades:

Dados de atividades executadas de julho a setembro de 2023

A soma das atividades no segundo trimestre de 2023 apresentou um total de 117 atividades, realizadas para usuários e colaboradores do CIIR.

RESULTADOS RECREANDO

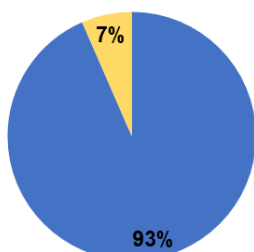
Para a avaliação de atividades da equipe de recreação são considerados 20% do público presente em cada atividade.

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 abril a junho.

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

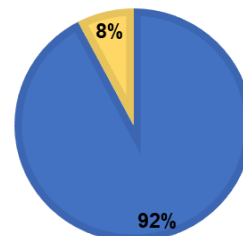
O QUE O PÚBLICO CONSIDEROU DAS ATIVIDADES NO MÊS DE ABRIL?

■ ÓTIMO ■ BOM ■ REGULAR ■ RUIM



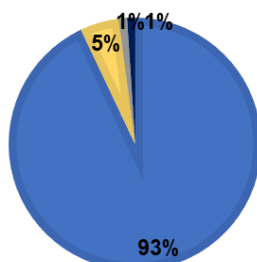
O QUE O PÚBLICO CONSIDEROU DAS ATIVIDADES NO MÊS DE MAIO?

■ ÓTIMO ■ BOM ■ REGULAR ■ RUIM



O QUE O PÚBLICO CONSIDEROU DAS ATIVIDADES NO MÊS DE JUNHO?

■ ÓTIMO ■ BOM ■ REGULAR ■ RUIM



Para efeito de indicadores, é considerada a soma das opções ótimo e bom das avaliações das atividades realizadas.

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 (julho a setembro), cada professor contabilizou uma média de 120 aulas entre turmas regulares.

Importante enfatizar que o número de 120 aulas, não corresponde a quantidade de atendimentos, visto que, há aulas em que são atendidas mais de uma pessoa.

TEATRO

Professora: Paula Barros

Descrição das Aulas Regulares: Encontro com os alunos; Aulas regulares para o público PCD e aulas regulares para colaboradores: aulas de palhaçaria, técnica vocal, percepção do corpo, percepção do espaço, foco, relaxamento, alongamento, contação de histórias.

ARTES VISUAIS

Professor: Eduardo Henrique Oliveira

Descrição das Aulas Regulares: Encontro com os alunos; Aulas regulares para o público PCD e aulas regulares para colaboradores: aulas de pintura, pintura criativa, oficina de desenho, aulas livres, aulas em conjunto a linguagem de teatro.

MÚSICA MANHÃ

Professor: Paulo Messias França

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.

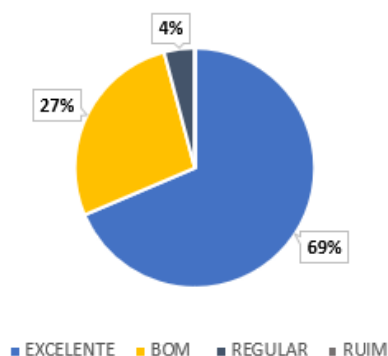
Foram consideradas as fichas de avaliação de expectativas de curso dos alunos concluintes, referente às oficinas Artísticas Regulares do período de julho a setembro (Teatro, Dança, Artes visuais e Música-manhã/ tarde), contendo 363 expectativas, das quais são consideradas as opções: Ruim, Regular, Bom e Excelente. Para efeito de indicadores, são consideradas somente as opções de Bom e Excelente, totalizando assim 95,8% de satisfação. As Oficinas Artísticas Regulares tiveram um total de 98 participantes concluintes no ciclo 3.2023 (jul-set), apresentando 5 alunos evadidos, o equivalente a 5,10% (indicador de evasão). Para efeito de esclarecimento, são considerados evadidos, os alunos que apresentam um total de 3 faltas.

Este ciclo, apresentou uma diminuição o número de evadidos em relação ao ciclo anterior. Apesar de, relativamente, baixo, a atenção ao número ainda precisa ser dada, visto a importância das atividades para uma melhor qualidade de vida dos participantes.

Dentre as justificativas apresentadas pelos usuários evadidos ou em suas ausências nas atividades, as mais comuns 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

AVALIAÇÃO EXPECTATIVAS OFICINAS ARTÍSTICAS
CICLO JULHO - SETEMBRO 2023



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 julho e setembro, a Biblioteca Inclusiva promoveu as seguintes atividades

ATIVIDADES	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
Processamento técnico	01	01	01	03
CIIRculando livros	01	01	01	03
Clube de leitura	03	05	02	10
Cinema	04	04	01	09
Oficina de Origami	02	06	04	12
Oficina de macramé	01	01	02	04

Oficina de informática básica	12	4	6	22
Oficina de braille	-	-	-	00
Feira de empreendedores	01	01	02	04
Atividades integradas	02	01	02	05

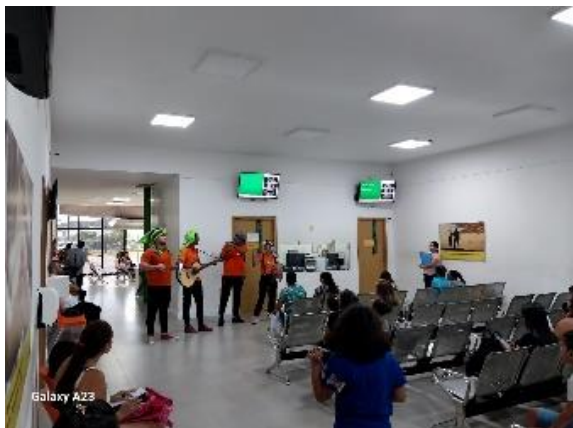
Dados de atividades executadas de julho a setembro de 2023

A soma das atividades no terceiro trimestre de 2023 apresentou um total de 72 atividades, algumas realizadas no período da manhã e tarde, para usuários e colaboradores do CIIR.

Entre os meses de julho e setembro, a Biblioteca Inclusiva recebeu 1.829 visitantes (dados coletados pela assinatura do livro de frequência)

CONSULTAS AMB.	14
CER IV	59
NATEA	918
OFICINA	6
INFORMÁTICA	
ACOMPANHANTES	715
COLABORADORES	117

REGISTROS:



Rodovia Arthur Bernardes, 1000 - Barreiro - Belém/PA

CEP: 66117-005.

☎ (91) 4042-2157/4042-2158/4042-2159

Identificador de autenticação: 7ed8fd37-4c31-4514-aa6e-737133b802f9

Nº do Protocolo: 2023/2267029

Anexo/Sequencial: 2







(Supervisão Arte e Cultura)



ASSINATURAS

Número do Protocolo: 2023/2267029

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: Rejane Xavier Soares Gomes, **CPF:** ***.612.831-**

Em: 14/10/2023 21:24:33

Aut. Assinatura: 331c20ad792ae01ed7c714503b4abed64b9d543d57f846da31d2e9dfa4d342a9



Identificador de autenticação: 7ed8fd37-4c31-4514-aa6e-737133b802f9

Confira a autenticidade deste documento em

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