

GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ

DOCUMENTO			PROTOCOLO ELETRÔNICO	
Espécie	Data	Número	Data	Número do Protocolo
OFÍCIO	15/04/2024	2024/24	15/04/2024	2024/2133511
Procedência	SESPA - CIIR			
Interessado	SEDE -> Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação			
Assunto	PRESTAÇÃO DE CONTAS DE ORGANIZAÇÃO SOCIAL			
Complemento	Relatório de produção 1º trimestre de 2024			
Anexo/Sequencial	1,2			



Belém, 15 de abril de 2024

OFÍCIO - Nº 24/2024/GAF/CIIR.

Ao

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

C/C. Ilma.Sra. Elilma Andrade Ferreira

Coordenadora GTCAGHMR

REF.: PRESTAÇÃO DE CONTAS 1º TRIMESTRE/2024 – JAN, FEV E MAR

Prezada Senhora,

O Instituto Nacional de Desenvolvimento Social e Humano - INDSH, Administrador do Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação – CIIR vem encaminhar o relatório de prestação de contas, referente ao **1º trimestre de 2024**, 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.

- Produção CER IV e CEO II.
- Comissão de Revisão de Prontuários - CRP;
- Comissão de Controle de Infecção Hospitalar – CCIH
- Serviço de Atenção ao Usuário - SAU;
- 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: 2024/2133511

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: 15/04/2024 19:08:48

Aut. Assinatura: 310df0dc55916f338631f63230a050543ec7e4fb9b1954aa38d4e907040c4c3a



Identificador de autenticação: 39c0d4e6-e167-4c39-b8ce-d26161a3faa4

Confira a autenticidade deste documento em

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

RELATÓRIO TRIMESTRAL DE PRESTAÇÃO DE CONTAS - CIIR



CONTRATO DE GESTÃO Nº 002/SESPA/2017

PROCESSO Nº 2017/455995 e 2017/501310

ORGANIZAÇÃO SOCIAL (OS)

**INSTITUTO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E
HUMANO – INDSH**

REF.: 1º TRIMESTRE DE 2024

SUMÁRIO

Produção Estatística, incluindo CER IV e CEO II	3
Comissão de Revisão de Prontuários – CRP	16
Comissão de Controle de Infecção Hospitalar – CCIH	40
Serviço de Atenção ao usuário – SAU	61
Arte e Cultura.....	269

**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, incluindo do CER IV e CEO

REFERÊNCIA: janeiro, fevereiro e março de 2024

CONTRATO 002/2017 - CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO - CIIR - 2024

SERVIÇO DE AMBULATORIO - CONSULTA DE PROFISSIONAL NAO MEDICO																																				
JANEIRO/2024										FEVEREIRO/2024										MARÇO/2024										1º SEMESTRE - 2024						
CONSULTA PROFISSIONAL NAO MEDICO										CONSULTA PROFISSIONAL NAO MEDICO										CONSULTA PROFISSIONAL NAO MEDICO										CONSULTA PROFISSIONAL NAO MEDICO						
META	Nº	TIPO DE	TOTAL	TOTAL	TOTAL	%	TOTAL	%	META	Nº	TIPO DE	TOTAL	TOTAL	TOTAL	%	TOTAL	%	META	Nº	TIPO DE	TOTAL	TOTAL	TOTAL	%	TOTAL	%	META	Nº	TIPO DE	TOTAL	TOTAL	TOTAL	%	TOTAL	%	
MENSAL	PROFISSIONAL	CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	CONSULTA 1º VEZ	CONSULTA EGRESSO	CONSULTA REALIZADAS	REALIZADO	ARSENIS MO	DE ARSENIS MO	MENSAL	PROFISSIONAL	CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	CONSULTA 1º VEZ	CONSULTA EGRESSO	CONSULTA REALIZADAS	REALIZADO	ARSENIS MO	DE ARSENIS MO	MENSAL	PROFISSIONAL	CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	CONSULTA 1º VEZ	CONSULTA EGRESSO	CONSULTA REALIZADAS	REALIZADO	ARSENIS MO	DE ARSENIS MO	MENSAL	PROFISSIONAL	CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	CONSULTA 1º VEZ	CONSULTA EGRESSO	CONSULTA REALIZADAS	REALIZADO	ARSENIS MO	DE ARSENIS MO	
Educacao Fisica	1500		500	500	39,87%	123	8,20%		1500		538	538	35,87%	113	7,53%		1500		602	602	40,13%	93	6,29%	9000				1738	1738	19,31%	328	3,66%				
Enfermagem	704		704	140,80%	60	12,00%		704		634	634	126,80%	34	6,80%		704		648	648	129,00%	86	17,20%	3000				1986	1986	66,20%	180	6,00%					
Fisioterapia (Consultas/Sessões)	4000		2504	2504	64,60%	562	14,05%		4000		2460	2460	61,73%	506	12,65%		4000		2604	2604	67,10%	394	9,85%	24000				7747	7747	32,28%	1462	6,09%				
Fonoterapia	2200		1945	1945	88,41%	568	39,45%		2200		1999	1999	90,86%	656	29,82%		2200		2012	2012	91,45%	512	23,27%	13200				9566	9566	45,12%	2038	15,42%				
Maternidade	500		500	500	70,00%	0	0,00%		500		414	414	82,80%	210	42,00%		500		512	512	102,40%	450	14,06%	600				1278	1278	34,60%	634	14,06%				
Nutricao	500		150	150	31,30%	0	0,00%		500		302	302	60,40%	187	37,40%		500		52	52	10,40%	3000				52	52	1,04%	516	17,30%	277	9,23%				
Pedagogia/Psicopedagogia	1500		945	945	72,00%	289	23,00%		1500		1284	1284	85,77%	187	14,30%		1500		1436	1436	110,40%	170	11,33%	7000				3605	3605	46,95%	626	8,41%				
Psicologia	2200		3208	3208	145,82%	407	40,77%		2200		3106	3106	141,18%	356	25,27%		2200		2946	2946	133,91%	487	22,12%	13200				9560	9560	72,62%	1940	14,70%				
Terapia Ocupacional	4000		2271	2271	56,78%	0	0,00%		4000		2215	2215	55,38%	4000		2000	2000	50,00%	666	17,15%	24000				666	666	2,78%	2893	28,93%	5504	10,08%					
TOTAL	12050		0	14406	84,95%	4242	25,83%	14050		0	13651	13651	81,72%	3064	18,25%	16050		52	13829	13881	83,91%	2682	15,02%	101700			52	42086	42138	41,41%	10018	9,85%				

		JANEIRO/2024					FEVEREIRO/2024					MARÇO/2024					1º SEMESTRE - 2024												
PROCEDIMENTOS CEO II		META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1º VEZ	TOTAL CONSULTA EGRESSOS	TOTAL CONSULTA REALIZADA	% REALIZADO	TOTAL DE ARSENITOS MO	% DE ARSENITOS MO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1º VEZ	TOTAL CONSULTA EGRESSOS	TOTAL CONSULTA REALIZADA	% REALIZADO	TOTAL DE ARSENITOS MO	% DE ARSENITOS MO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1º VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1º VEZ	TOTAL CONSULTA EGRESSOS	TOTAL CONSULTA REALIZADA	% REALIZADO	TOTAL DE ARSENITOS MO	% DE ARSENITOS MO	
Cirurgia Dentária - Bico Macho Facial		150			307	307	244,67%	61	7,23%	150			442	442	294,67%	14	5,33%	150			172	172	114,67%	0	0,00%	900	900	0	0,00%
Cirurgia Dentária - Endodontia		100			146	146	48,33%	300	15,00%	100			105	105	33,00%	44	14,67%	100			338	338	73,00%	0	0,00%	1333	1333	0	0,00%
Cirurgia Dentária - Necessidades Especiais		1000			967	967	96,70%	58	5,80%	1000			996	996	99,60%	58	5,80%	1000			743	743	74,30%	50	5,00%	6000	6000	0	0,00%
Cirurgia Dentária - Prótese		1500			423	423	17,00%	51	20,40%	1500			848	745	37,60%	172	22,40%	1500			2576	2576	153,00%	0	0,00%	4500	4500	0	0,00%
		2424	0	2424	2424	2424	164,47%	1230	12,30%	2424	0	2424	2424	164,47%	172	17,20%	2424	24,24%	2424	24,24%	4848	4848	100,00%	0	0,00%	9000	9000	0	0,00%

CONTRATO 002/2017 - CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO - CIIR - 2024

SERVIÇO DE AMBULATÓRIO - CONSULTA MÉDICA - MÊS DE COMPETÊNCIA

CONSULTA MÉDICA	1º SEMESTRE - 2024									2º SEMESTRE - 2024									TOTAL ANUAL - 2024								
	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTES MÊS	% DE ABSENTES MÊS	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTES MÊS	% DE ABSENTES MÊS	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTES MÊS	% DE ABSENTES MÊS
Cardiologia Adulto (>13 anos)	900		Média	59	317	376	42%	73	8%	900			0	0	0	0,00%	0	0%	1800		Média	59	317	376	21%	73	4%
Cardiologia Pediátrica	1800		Média	182	263	445	25%	170	9%	1800			0	0	0	0,00%	0	0%	3600		Média	182	263	445	12%	170	5%
Alergologia Pediátrica	1200		Média	136	95	231	19%	155	13%	1200			0	0	0	0,00%	0	0%	2400		Média	136	95	231	10%	155	6%
Dermatologia Pediátrica	1500		Média	215	165	380	25%	301	20%	1500			0	0	0	0,00%	0	0%	3000		Média	215	165	380	13%	301	10%
Endócrino Pediátrica	1200		Média	133	176	309	26%	128	11%	1200			0	0	0	0,00%	0	0%	2400		Média	133	176	309	13%	128	5%
Fisiatria	3000		Média	6	725	731	24%	321	11%	3000			0	0	0	0,00%	0	0%	6000		Média	6	725	731	12%	321	5%
Gastroenterologia (>13 anos)	600		Média	0	264	264	44%	106	18%	600			0	0	0	0,00%	0	0%	1200		Média	0	264	264	22%	106	9%
Gastroenterologia Pediátrica	1500		Média	176	153	329	22%	210	14%	1500			0	0	0	0,00%	0	0%	3000		Média	176	153	329	11%	210	7%
Geneticista	1200		Média	138	154	292	24%	82	7%	1200			0	0	0	0,00%	0	0%	2400		Média	138	154	292	12%	82	3%
Hematologia Pediátrica	900		Média	91	62	153	17%	112	12%	900			0	0	0	0,00%	0	0%	1800		Média	91	62	153	9%	112	6%
Nefrologia Pediátrica	1500		Média	70	107	177	12%	98	7%	1500			0	0	0	0,00%	0	0%	3000		Média	70	107	177	6%	98	3%
Neurologia Clínica Adulto(>13 anos)	1200		Média	184	257	441	37%	157	13%	1200			0	0	0	0,00%	0	0%	2400		Média	184	257	441	18%	157	7%
Neuropediatria	3300		Média	767	593	1360	41%	537	16%	3300			0	0	0	0,00%	0	0%	6600		Média	767	593	1360	21%	537	8%
Oftalmologia	1800		Média	382	486	868	48%	518	29%	1800			0	0	0	0,00%	0	0%	3600		Média	382	486	868	24%	518	14%
Otorpedia (>13 anos)	1200		Média	0	414	414	35%	78	7%	1200			0	0	0	0,00%	0	0%	2400		Média	0	414	414	17%	78	3%
Otorpedia Pediátrica	3000		Média	588	973	1561	52%	486	16%	3000			0	0	0	0,00%	0	0%	6000		Média	588	973	1561	26%	486	8%
Otorrinolaringologia	2100		Média	205	452	657	31%	313	15%	2100			0	0	0	0,00%	0	0%	4200		Média	205	452	657	16%	313	7%
Pediatria Geral	1200		Média	261	79	340	28%	267	22%	1200			0	0	0	0,00%	0	0%	2400		Média	261	79	340	14%	267	11%
Psiquiatria	2100		Média	235	453	688	33%	371	18%	2100			0	0	0	0,00%	0	0%	4200		Média	235	453	688	16%	371	9%
Reumatologia (>13 anos)	600		Média	0	190	190	32%	27	5%	600			0	0	0	0,00%	0	0%	1200		Média	0	190	190	16%	27	2%
Reumatologia Pediátrica	600		Média	28	73	101	17%	34	6%	600			0	0	0	0,00%	0	0%	1200		Média	28	73	101	8%	34	3%
Urologia Adulto	900		Média	57	184	241	27%	82	9%	900			0	0	0	0,00%	0	0%	1800		Média	57	184	241	13%	82	5%
Urologia Pediátrica	600		Média	29	66	95	16%	33	6%	600			0	0	0	0,00%	0	0%	1200		Média	29	66	95	8%	33	3%
TOTAL	33900	-		3942	6701	10643	31%	4659	14%	33900	-		0	0	0	0,00%	0	0%	67800	-		3942	6701	10643	16%	4659	7%

SERVIÇO DE AMBULATÓRIO - CONSULTA DE PROFISSIONAL NÃO MÉDICO

CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	1º SEMESTRE - 2024									2º SEMESTRE - 2024									TOTAL ANUAL - 2024								
	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTES MÊS	% DE ABSENTES MÊS	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTES MÊS	% DE ABSENTES MÊS	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTES MÊS	% DE ABSENTES MÊS
Educação Física	9000			0	1738	1738	19,31%	329	3,66%	9000			0	0	0	0,00%	0	0,00%	18000			0	1738	1738	9,66%	329	1,83%
Enfermagem	3000			0	1986	1986	66,20%	180	6,00%	3000			0	0	0	0,00%	0	0,00%	6000			0	1986	1986	33,10%	180	3,00%
Fisioterapia (Consultas/Sessões)	24000			0	7747	7747	32,28%	1462	6,09%	24000			0	0	0	0,00%	0	0,00%	48000			0	7747	7747	16,14%	1462	3,05%
Fonoaudiologia	13200			0	5956	5956	45,12%	2036	15,42%	13200			0	0	0	0,00%	0	0,00%	26400			0	5956	5956	22,56%	2036	7,71%
Musicoterapia	4500			0	1378	1378	30,62%	634	14,09%	4500			0	0	0	0,00%	0	0,00%	9000			0	1378	1378	15,31%	634	7,04%
Nutrição	3000			52	464	516	17,20%	277	9,23%	3000			0	0	0	0,00%	0	0,00%	6000			52	464	516	8,60%	277	4,62%
Pedagogia/Psicopedagogia	7800			0	3665	3665	46,99%	656	8,41%	7800			0	0	0	0,00%	0	0,00%	15600			0	3665	3665	23,49%	656	4,21%
Psicologia	13200			0	9560	9560	72,42%	1940	14,70%	13200			0	0	0	0,00%	0	0,00%	26400			0	9560	9560	36,21%	1940	7,35%
Terapia Ocupacional	24000			0	9592	9592	39,97%	2504	10,43%	24000			0	0	0	0,00%	0	0,00%	48000			0	9592	9592	19,98%	2504	5,22%
TOTAL	101700	-		52	42086	42138	41%	10018	9,85%	101700	-		0	0	0	0	0	0,00%	203400	-		52	42086	42138	21%	10018	4,93%

NÚMERO DE PROCEDIMENTOS DO CEO II

PROCEDIMENTOS CEO II	1º SEMESTRE - 2024									2º SEMESTRE - 2024									TOTAL ANUAL - 2024								
	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTES MÊS	% DE ABSENTES MÊS	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTES MÊS	% DE ABSENTES MÊS	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTES MÊS	% DE ABSENTES MÊS
Cirurgião Dentista - Buco Maxilo Facial	900			0	981	981	109,00%	33	3,67%	900			0	0	0	0,00%	0	0,00%	1800			0	981	981	54,50%	33	1,83%
Cirurgião Dentista - Endodontia	1800			0	358	358	19,89%	133	7,39%	1800			0	0	0	0,00%	0	0,00%	3600			0	358	358	9,94%	133	3,69%
Cirurgião Dentista - Necessidades Especiais	6000			0	2706	2706	45,10%	166	2,77%	6000			0	0	0	0,00%	0	0,00%	12000			0	2706	2706	22,55%	166	1,38%
Cirurgião Dentista - Periodontia	1500			0	2677	2677	178,47%	158	10,53%	1500			0	0	0	0,00%	0	0,00%	3000			0	2677	2677	89,23%	158	5,27%
TOTAL	10200			0	6722	6722	65,90%	490	4,80%	10200			0	0	0	0,00%	0	0,00%	20400			0	6722	6722	32,95%	490	2%

MODALIDADE DE REABILITAÇÃO	JANEIRO/24			FEVEREIRO/24			MARÇO/24			ABRIL/24			MAIO/24			JUNHO/24			TOTAL 1º SEMESTRE - 2024		
	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	294	98	300	280	93	300		0	300		0	300		0	300	280	93
Reabilitação Visual	150	150	100	150	150	100	150	150	100	150		0	150		0	150		0	150	150	100
Estimulação Precoce	100	75	75	100	83	83	100	89	89	100		0	100		0	100		0	100	89	89
TOTAL	1.000	975	98	1.000	977	98	1.000	969	97	1.000	0	0	1.000	0	0	1.000	0	0	1.000	969	97

MODALIDADE DE REABILITAÇÃO	JULHO/24			AGOSTO/24			SETEMBRO/24			OUTUBRO/24			NOVEMBRO/24			DEZEMBRO/24			TOTAL 2º SEMESTRE - 2024		
	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%
Reabilitação Auditiva	150		0	150		0	150		0	150		0	150		0	150		0	150	0	0
Reabilitação Física	300		0	300		0	300		0	300		0	300		0	300		0	300	0	0
Reabilitação Intelectual	300		0	300		0	300		0	300		0	300		0	300		0	300	0	0
Reabilitação Visual	150		0	150		0	150		0	150		0	150		0	150		0	150	0	0
Estimulação Precoce	100		0	100		0	100		0	100		0	100		0	100		0	100	0	0
TOTAL	1.000	0	0	1.000	0	0	1.000	0	0	1.000	0	0	1.000	0	0	1.000	0	0	1.000	0	0

TIPO DE REABILITAÇÃO	TOTAL 1º SEMESTRE - 2024			TOTAL 2º SEMESTRE - 2024			TOTAL ANUAL 2024		
	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%
Reabilitação Auditiva	150	150	100	150	0	0	150	150	100
Reabilitação Física	300	300	100	300	0	0	300	300	100
Reabilitação Intelectual	300	280	93	300	0	0	300	280	93
Reabilitação Visual	150	150	100	150	0	0	150	150	100
Estimulação Precoce	100	89	89	100	0	0	100	89	89
TOTAL	1.000	969	97	1.000	0	0	1.000	969	97

MODALIDADE DE REABILITAÇÃO	JANEIRO/24			FEVEREIRO/24			MARÇO/24			ABRIL/24			MAIO/24			JUNHO/24			TOTAL 1º SEMESTRE - 2024		
	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%
NATEA	300	293	98	300	279	93	300	290	97	300	0	0	300	0	0	300	0	0	300	290	97
TOTAL	300	293	98	300	279	93	300	290	97	300	0	0	300	0	0	300	0	0	300	290	97

MODALIDADE DE REABILITAÇÃO	JULHO/24			AGOSTO/24			SETEMBRO/24			OUTUBRO/24			NOVEMBRO/24			DEZEMBRO/24			TOTAL 2º SEMESTRE - 2024		
	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%
NATEA	300	0	0	300	0	0	300	0	0	300	0	0	300	0	0	300	0	0	300	0	0
TOTAL	300	0	0	300	0	0	300	0	0	300	0	0	300	0	0	300	0	0	300	0	0

TIPO DE REABILITAÇÃO	TOTAL 1º SEMESTRE - 2024			TOTAL 2º SEMESTRE - 2024			TOTAL ANUAL 2024		
	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%
NATEA	300	290	97	300	0	0	300	290	97
TOTAL	300	290	97	300	0	0	300	290	97

SERVIÇO DE SADT INTERNO - MÊS DE COMPETÊNCIA																																		
SADT	JANEIRO/2024					FEVEREIRO/2024					MARÇO/2024					ABRIL/2024					MAIO/2024					JUNHO/2024					1º SEMESTRE - 2024			
	META MENSAL CONTRATADO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTISMO	% ABSENTISMO	META MENSAL CONTRATADO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTISMO	% ABSENTISMO	META MENSAL CONTRATADO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTISMO	% ABSENTISMO	META MENSAL CONTRATADO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTISMO	% ABSENTISMO	META MENSAL CONTRATADO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTISMO	% ABSENTISMO	META MENSAL CONTRATADO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTISMO	% ABSENTISMO	META MENSAL CONTRATADO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTISMO
Audiometria	300	142	47,33%	42	14,00%	300	129	43,00%	63	21,00%	300	114	38,00%	51	17,00%	300	0,00%	0,00%	30	0,00%	300	0,00%	0,00%	300	0,00%	0,00%	1000	305	30,50%	154	15,40%			
Bina	150	133	88,67%	30	20,00%	150	106	70,67%	34	22,67%	150	80	53,33%	33	22,00%	150	0,00%	0,00%	150	0,00%	150	0,00%	0,00%	150	0,00%	0,00%	900	327	36,33%	185	20,56%			
Exatidão da Escuta	400	181	45,25%	133	33,25%	400	206	51,50%	136	34,00%	400	190	47,50%	142	35,50%	400	0,00%	0,00%	400	0,00%	400	0,00%	0,00%	400	0,00%	0,00%	2400	927	38,63%	430	17,92%			
Exatidão da Escuta	150	84	56,00%	69	46,00%	150	54	36,00%	25	16,67%	150	123	82,00%	53	35,33%	150	0,00%	0,00%	150	0,00%	150	0,00%	0,00%	150	0,00%	0,00%	900	284	31,56%	147	16,33%			
Exatidão da Escuta	150	80	53,33%	40	26,67%	150	47	31,33%	30	20,00%	150	52	34,67%	28	18,67%	150	0,00%	0,00%	150	0,00%	150	0,00%	0,00%	150	0,00%	0,00%	900	179	19,89%	112	12,44%			
Exatidão da Escuta	117	34	29,06%	1	0,85%	117	34	29,06%	1	0,85%	117	34	29,06%	3	2,56%	117	0,00%	0,00%	117	0,00%	117	0,00%	0,00%	117	0,00%	0,00%	702	200	28,49%	35	5,00%			
Exatidão da Escuta	100	72	72,00%	65	65,00%	100	80	80,00%	30	30,00%	100	102	102,00%	51	51,00%	100	0,00%	0,00%	100	0,00%	100	0,00%	0,00%	100	0,00%	0,00%	600	262	43,67%	160	26,67%			
Exatidão da Escuta	200	92	46,00%	56	28,00%	200	54	27,00%	40	20,00%	200	100	50,00%	50	25,00%	200	0,00%	0,00%	200	0,00%	200	0,00%	0,00%	200	0,00%	0,00%	1200	317	26,42%	120	10,00%			
Exatidão da Escuta	200	60	30,00%	13	6,50%	200	60	30,00%	7	3,50%	200	53	26,50%	15	7,50%	200	0,00%	0,00%	200	0,00%	200	0,00%	0,00%	200	0,00%	0,00%	1200	189	15,75%	35	2,92%			
Exatidão da Escuta	150	57	38,00%	40	26,67%	150	0	0,00%	0	0,00%	150	0	0,00%	0	0,00%	150	0,00%	0,00%	150	0,00%	150	0,00%	0,00%	150	0,00%	0,00%	900	57	6,33%	40	4,44%			
Exatidão da Escuta	200	90	45,00%	60	30,00%	200	70	35,00%	40	20,00%	200	90	45,00%	70	35,00%	200	0,00%	0,00%	200	0,00%	200	0,00%	0,00%	200	0,00%	0,00%	1200	260	21,67%	195	16,25%			
Exatidão da Escuta	72	48,00%	66,67%	0	0,00%	72	51	70,83%	0	0,00%	72	51	70,83%	0	0,00%	72	0,00%	0,00%	72	0,00%	72	0,00%	0,00%	72	0,00%	0,00%	432	260	60,23%	0	0,00%			
Exatidão da Escuta	200	125	62,50%	72	36,00%	200	102	51,00%	53	26,50%	200	90	45,00%	85	42,50%	200	0,00%	0,00%	200	0,00%	200	0,00%	0,00%	200	0,00%	0,00%	1200	550	45,83%	210	17,50%			
Exatidão da Escuta	20	4	20,00%	0	0,00%	20	3	15,00%	0	0,00%	20	10	50,00%	2	10,00%	20	0,00%	0,00%	20	0,00%	20	0,00%	0,00%	20	0,00%	0,00%	120	23	19,17%	0	0,00%			
Exatidão da Escuta	450	350	77,78%	29	6,44%	450	328	72,89%	32	7,11%	450	288	64,00%	87	19,33%	450	0,00%	0,00%	450	0,00%	450	0,00%	0,00%	450	0,00%	0,00%	2700	204	36,00%	120	4,44%			
Exatidão da Escuta	150	80	53,33%	0	0,00%	150	40	26,67%	0	0,00%	150	20	13,33%	0	0,00%	150	0,00%	0,00%	150	0,00%	150	0,00%	0,00%	150	0,00%	0,00%	900	104	11,56%	0	0,00%			
Exatidão da Escuta	30	0	0,00%	0	0,00%	30	0	0,00%	1	3,33%	30	2	6,67%	0	0,00%	30	0,00%	0,00%	30	0,00%	30	0,00%	0,00%	30	0,00%	0,00%	180	2	1,11%	1	0,56%			
Exatidão da Escuta	1500	1060	70,67%	80	5,33%	1500	1160	77,33%	53	3,53%	1500	1140	76,00%	90	6,00%	1500	0,00%	0,00%	1500	0,00%	1500	0,00%	0,00%	1500	0,00%	0,00%	9000	3302	36,69%	232	2,58%			
Exatidão da Escuta	300	70	23,33%	1	0,33%	300	40	13,33%	1	0,33%	300	60	20,00%	0	0,00%	300	0,00%	0,00%	300	0,00%	300	0,00%	0,00%	300	0,00%	0,00%	1800	180	10,00%	2	0,11%			
Exatidão da Escuta	500	251	50,20%	230	46,00%	500	171	34,20%	157	31,40%	500	190	38,00%	131	26,20%	500	0,00%	0,00%	500	0,00%	500	0,00%	0,00%	500	0,00%	0,00%	3000	822	27,40%	310	10,33%			
Exatidão da Escuta	200	60	30,00%	40	20,00%	200	60	30,00%	0	0,00%	200	70	35,00%	10	5,00%	200	0,00%	0,00%	200	0,00%	200	0,00%	0,00%	200	0,00%	0,00%	1200	232	19,33%	77	6,42%			
Exatidão da Escuta	100	51	51,00%	4	4,00%	100	43	43,00%	0	0,00%	100	57	57,00%	0	0,00%	100	0,00%	0,00%	100	0,00%	100	0,00%	0,00%	100	0,00%	0,00%	600	113	18,83%	47	7,83%			
Exatidão da Escuta	6010	3230	53,57%	1064	17,63%	6010	3086	51,35%	701	11,68%	6010	3127	51,86%	922	15,35%	6010	0	0,00%	0	0,00%	6010	0	0,00%	0	0,00%	6010	0	0,00%	36100	9443	25,83%	2747	7,63%	

SERVIÇO DE SADT EXTERNO - MÊS DE COMPETÊNCIA																																		
SADT	JANEIRO/2024					FEVEREIRO/2024					MARÇO/2024					ABRIL/2024					MAIO/2024					JUNHO/2024					1º SEMESTRE - 2024			
	META MENSAL CONTRATADO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	META MENSAL CONTRATADO	% REALIZADO	META MENSAL CONTRATADO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	META MENSAL CONTRATADO	% REALIZADO	META MENSAL CONTRATADO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	META MENSAL CONTRATADO	% REALIZADO	META MENSAL CONTRATADO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	META MENSAL CONTRATADO	% REALIZADO	META MENSAL CONTRATADO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	META MENSAL CONTRATADO	% REALIZADO	META MENSAL CONTRATADO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO						
Audiometria	3000	3462	115,40%	3000	2844	94,80%	3000	2232	74,40%	3000	0,00%	0,00%	3000	0,00%	0,00%	3000	0,00%	0,00%	3000	0,00%	3000	8530	284,33%	3000	0,00%	3000	0,00%	0,00%	10000	8530	85,30%	47,40%		
Audiometria (Trigême amplificada)	50	40	80,00%	50	23	46,00%	50	5	10,00%	50	0,00%	0,00%	50	0,00%	0,00%	50	0,00%	0,00%	50	0,00%	50	20	40,00%	50	0,00%	50	0,00%	0,00%	300	20	6,67%	0,00%		
Cardiografia Digital	1	0	0,00%	1	0	0,00%	1	0	0,00%	1	0,00%	1	0,00%	1	0,00%	1	0,00%	1	0,00%	1	0,00%	1	0,00%	1	0,00%	1	0,00%	0,00%	6	0,00%	0,00%	0,00%		
Cardiografia	40	20	50,00%	40	10	25,00%	40	24	60,00%	40	0,00%	0,00%	40	0,00%	0,00%	40	0,00%	0,00%	40	0,00%	40	240	600,00%	40	0,00%	40	0,00%	0,00%	240	71	29,58%	0,00%		
Endoscopia Digestiva - alta	250	90	36,00%	250	111	44,40%	250	130	52,00%	250	0,00%	0,00%	250	0,00%	0,00%	250	0,00%	0,00%	250	0,00%	250	1500	600,00%	250	0,00%	250	0,00%	0,00%	1500	340	22,67%	0,00%		
Endoscopia Digestiva - baixa	100	0	0,00%	100	0	0,00%	100	0	0,00%	100	0,00%	0,00%	100	0,00%	0,00%	100	0,00%	0,00%	100	0,00%	100	0,00%	0,00%	100	0,00%	100	0,00%	0,00%	600	0	0,00%	0,00%		
Fibronasofaringoscopia	100	0	0,00%	100	0	0,00%	100	0	0,00%	100	0,00%	0,00%	100	0,00%	0,00%	100	0,00%	0,00%	100	0,00%	100	0,00%	0,00%	100	0,00%	100	0,00%	0,00%	600	0	0,00%	0,00%		
PEC - CT	1	1	100,00%	1	0	0,00%	1	0	0,00%	1	0,00%	1	0,00%	1	0,00%	1	0,00%	1	0,00%	1	0,00%	1	0,00%	1	0,00%	1	0,00%	0,00%	6	1	16,67%	0,00%		
Neleptografia com contraste (Neleptografia excretora - Exatada Universal)	30	10	33,33%	30	5	16,67%	30	4	13,33%	30	0,00%	0,00%	30	0,00%	0,00%	30	0,00%	0,00%	30	0,00%	30	100	333,33%	30	0,00%	30	0,00%	0,00%	180	10	5,56%	0,00%		
Neleptografia Magnética sem contraste (alta e baixa resolução)	50	67	134,00%	50	60	120,00%	50	63	126,00%	50	0,00%	0,00%	50	0,00%	0,00%	50	0,00%	0,00%	50	0,00%	50	300	600,00%	50	0,00%	50	0,00%	0,00%	300	100	33,33%	0,00%		
Neleptografia Magnética sem contraste (alta e baixa resolução)	50	24	48,00%	50	47	94,00%	50	53	106,00%	50	0,00%	0,00%	50	0,00%	0,00%	50	0,00%	0,00%	50	0,00%	50	300	600,00%	50	0,00%	50	0,00%	0,00%	300	110	36,67%	0,00%		
Tomografia Computadorizada	50	55	110,00%	50	40	80,00%	50	30	60,00%	50	0,00%	0,00%	50	0,00%	0,00%	50	0,00%	0,00%	50	0,00%	50	300	600,00%	50	0,00%	50	0,00%	0,00%	300	130	43,33%	0,00%		
TOTAL	3724	3738	100,38%	3724	3453	92,72%	3724	2522	67,72%	3724	0,00%	0,00%	3724	0,00%	0,00%	3724	0,00%	0,00%	3724	0,00%	3724	11022	2959,48%	3724	0,00%	3724	0,00%	0,00%	14880	4022	26,99%	0,00%		

SERVIÇO DE SADT INTERNO - MÊS DE COMPETÊNCIA															
SADT	1º SEMESTRE - 2024					2º - SEMESTRE - 2024					TOTAL ANUAL - 2024				
	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% ABSENTEÍSMO
Aparelhos Auditivos	180	87	48,33%	4	2,22%	180	0	0,00%	0	0,00%	360	87	24,17%	4	1,11%
Audiometria	1800	385	21,39%	154	8,56%	1800	0	0,00%	0	0,00%	3600	385	10,69%	154	4,28%
Bera	900	327	36,33%	105	11,67%	900	0	0,00%	0	0,00%	1800	327	18,17%	105	5,83%
Densitometria Óssea	2400	587	24,46%	431	17,96%	2400	0	0,00%	0	0,00%	4800	587	12,23%	431	8,98%
Ecocardiograma Adulto	900	261	29,00%	147	16,33%	900	0	0,00%	0	0,00%	1800	261	14,50%	147	8,17%
Ecocardiograma Pediátrico	900	179	19,89%	112	12,44%	900	0	0,00%	0	0,00%	1800	179	9,94%	112	6,22%
Eletrocardiograma	2400	488	20,33%	6	0,25%	2400	0	0,00%	0	0,00%	4800	488	10,17%	6	0,13%
Eletroencefalograma	600	262	43,67%	166	27,67%	600	0	0,00%	0	0,00%	1200	262	21,83%	166	13,83%
Eletroencefalografia	1200	217	18,08%	158	13,17%	1200	0	0,00%	0	0,00%	2400	217	9,04%	158	6,58%
Gesso Ortopédico	1200	189	15,75%	35	2,92%	1200	0	0,00%	0	0,00%	2400	189	7,88%	35	1,46%
Ergoespirometria (Teste Ergométrico)	900	57	6,33%	48	5,33%	900	0	0,00%	0	0,00%	1800	57	3,17%	48	2,67%
Holter	1200	268	22,33%	191	15,92%	1200	0	0,00%	0	0,00%	2400	268	11,17%	191	7,96%
Imitancimetria	900	186	20,67%	0	0,00%	900	0	0,00%	0	0,00%	1800	186	10,33%	0	0,00%
Mapa	1200	326	27,17%	210	17,50%	1200	0	0,00%	0	0,00%	2400	326	13,58%	210	8,75%
Mapeamento de Retina	120	23	19,17%	5	4,17%	120	0	0,00%	0	0,00%	240	23	9,58%	5	2,08%
Órteses, Próteses e Meios Auxiliares de Locomoção	2700	974	36,07%	128	4,74%	2700	0	0,00%	0	0,00%	5400	974	18,04%	128	2,37%
Otoemissões Acústicas	900	104	11,56%	0	0,00%	900	0	0,00%	0	0,00%	1800	104	5,78%	0	0,00%
Processamento Auditivo	180	2	1,11%	1	0,56%	180	0	0,00%	0	0,00%	360	2	0,56%	1	0,28%
Radiografia	9000	3382	37,58%	232	2,58%	9000	0	0,00%	0	0,00%	18000	3382	18,79%	232	1,29%
Radiografia Odontológica	1800	180	10,00%	2	0,11%	1800	0	0,00%	0	0,00%	3600	180	5,00%	2	0,06%
Ultrassonografia Geral	3000	612	20,40%	518	17,27%	3000	0	0,00%	0	0,00%	6000	612	10,20%	518	8,63%
Ultrassonografia com Doppler	1200	232	19,33%	77	6,42%	1200	0	0,00%	0	0,00%	2400	232	9,67%	77	3,21%
Videolaringoscopia	600	115	19,17%	17	2,83%	600	0	0,00%	0	0,00%	1200	115	9,58%	17	1,42%
	36180	9443	26,10%	2747	7,59%	36180	0	0,00%	0	0,00%	72360	9443	13,05%	2747	3,80%

SERVIÇO DE SADT EXTERNO - MÊS DE COMPETÊNCIA									
SADT	1º SEMESTRE - 2024			2º SEMESTRE - 2024			TOTAL ANUAL - 2024		
	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO	META MENSAL CONTRATO	TOTAL REALIZADO	% REALIZADO
Análises Clínicas	18000	8538	47,43%	18000	0	0,00%	36000	8538	23,72%
Análises Genéticas (Triagem ampliada)	300	70	23,33%	300	0	0,00%	600	70	11,67%
Cintilografia Ossea	6	0	0,00%	6	0	0,00%	12	0	0,00%
Colonoscopia	240	71	29,58%	240	0	0,00%	480	71	14,79%
Endoscopia Digestiva alta	1500	346	23,07%	1500	0	0,00%	3000	346	11,53%
Fibronasofaringoscopia	600	0	0,00%	600	0	0,00%	1200	0	0,00%
Fibronasolaringoscopia	600	0	0,00%	600	0	0,00%	1200	0	0,00%
PET - CT	6	1	16,67%	6	0	0,00%	12	1	8,33%
Radiografia com contraste (Urografia excretora + Estudo Urodinâmico)	180	19	10,56%	180	0	0,00%	360	19	5,28%
Ressonância Magnética sem contraste e/ou com sedação	300	194	64,67%	300	0	0,00%	600	194	32,33%
Ressonância Magnética com contraste e/ou com sedação	300	119	39,67%	300	0	0,00%	600	119	19,83%
Tomografia Computadorizada	300	139	46,33%	300	0	0,00%	600	139	23,17%
TOTAL	22332	9497	42,53%	22332	0	0,00%	44664	9497	21,26%

REABILITAÇÃO	JANEIRO/24			FEVEREIRO/24			MARÇO/24			ABRIL/24			MAIO/24			JUNHO/24			1º SEMESTRE 2024		
	Contrat.	Execut.	%	Contrat.	Execut.	%	Contrat.	Execut.	%	Contrat.	Execut.	%	Contrat.	Execut.	%	Contrat.	Execut.	%	Contrat.	Execut.	%
CETEA	300	13	4	300	151	1	300	213	1	300	0	0	300	0	0	300	0	0	300	213	71
TOTAL	300	13	0	300	151	1	300	213	1	300	0	0	300	0	0	300	0	0	300	213	1

REABILITAÇÃO	JULHO/24			AGOSTO/24			SETEMBRO/24			OUTUBRO/24			NOVEMBRO/24			DEZEMBRO/24			2º SEMESTRE 2024		
	Contrat.	Execut.	%	Contrat.	Execut.	%	Contrat.	Execut.	%	Contrat.	Execut.	%	Contrat.	Execut.	%	Contrat.	Execut.	%	Contrat.	Execut.	%
CETEA	300	0	0	300	0	0	300	0	0	300	0	0	300	0	0	300	0	0	300	0	0
TOTAL	300	0	0	300	0	0	300	0	0	300	0	0	300	0	0	300	0	0	300	0	0

REABILITAÇÃO	TOTAL 1º SEMESTRE - 2024			TOTAL 2º SEMESTRE - 2024			TOTAL ANUAL 2024		
	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%	Cont.	Exec.	%
CETEA	300	213	71	300	0	0	300	213	71
TOTAL	300	213	1	300	0	0	300	213	71

SERVIÇO DE AMBULATORIO - CONSULTA MEDICA - MÊS DE COMPETÊNCIA																																						
CONSULTA MÉDICA	JANEIRO/2024									FEVEREIRO/2024									MARÇO/2024									1º SEMESTRE - 2024										
	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTA S REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTES MÊS	% DE ABSENTES MÊS	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTA S REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTES MÊS	% DE ABSENTES MÊS	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTA S REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTES MÊS	% DE ABSENTES MÊS	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTA S REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTES MÊS	% DE ABSENTES MÊS		
Clinico Geral (Para diagnóstico de transtornos de N	50					0	0,00%		0,00%	50					32	32	64,00%	6	12,00%	50					35	35	70,00%	14	28,00%	300			0	67	67	22,33%	20	6,67%
Neurologia Clínica Adultos (>13 anos)	50					0	0,00%		0,00%	50					35	35	70,00%	5	10,00%	50					30	30	75,00%	6	12,00%	300			0	73	73	24,33%	11	3,67%
Neurocirurgia/Neurologia Infantil/ Pediatria com	150					0	0,00%		0,00%	150					9	9	0,00%	0	0,00%	150					0	0	0,00%	0	0,00%	900			0	9	9	0,00%	0	0,00%
Pediatria	50					0	0,00%		0,00%	50					37	37	74,00%	4	8,00%	50					30	30	75,00%	13	26,00%	300			0	75	75	25,00%	17	5,67%
Psiquiatria	150					0	0,00%		0,00%	150					99	99	66,00%	10	6,67%	150					106	106	70,67%	17	11,33%	900			0	205	205	22,78%	27	3,00%
TOTAL	450	-		0	0	0	0,00%	0	0,00%	450	-		0	203	203	45,11%	25	5,56%	450	-		0	217	217	48,22%	50	11,11%	2700	-		0	420	420	15,56%	75	2,78%		

SERVICO DE AMBULATORIO - CONSULTA DE PROFISSIONAL NÃO MÉDICO																																								
CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	JANEIRO/2024										FEVEREIRO/2024										MARÇO/2024										1º SEMESTRE - 2024									
	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTA S REALIZAD AS	% REALIZAD O	TOTAL DE ABSENTES MO	% DE ABSENTES MO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTA S REALIZAD AS	% REALIZAD O	TOTAL DE ABSENTES MO	% DE ABSENTES MO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTA S REALIZAD AS	% REALIZAD O	TOTAL DE ABSENTES MO	% DE ABSENTES MO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTA S REALIZAD AS	% REALIZAD O	TOTAL DE ABSENTES MO	% DE ABSENTES MO				
Assistente Social (Consultas)	300					137	45,67%	25	8,33%	300						300	300	100,00%	50	16,67%	300					372	372	124,00%	16	5,33%	1800			0	1009	1009	56,06%	91	5,06%	
Educação Física (Sessões)	600					5	0,83%	0	0,00%	600						87	87	14,50%	0	0,00%	600					214	214	35,67%	0	0,00%	3600			0	306	306	8,50%	0	0,00%	
Enfermagem (Consultas)	800					102	12,75%	13	1,63%	800						340	340	42,63%	25	3,13%	800					409	409	51,13%	41	5,13%	4800			0	860	860	17,92%	79	1,65%	
Fonoaudiologia (Sessões)	140					4	2,86%	5	3,57%	140						34	34	24,29%	64	45,71%	140					72	72	51,43%	47	33,57%	840			0	110	110	13,10%	116	13,81%	
Pedagogia (Sessões)	1000					22	2,20%	0	0,00%	1000						274	274	27,40%	0	0,00%	1000					400	400	40,00%	0	0,00%	6000			0	701	701	11,68%	0	0,00%	
Psicologia (Sessões)	200					103	51,50%	20	10,00%	200						400	400	200,00%	50	25,00%	200					562	562	281,00%	129	64,50%	1200			0	1205	1205	100,42%	205	17,08%	
Terapia Ocupacional (Sessões)	2000					2	0,10%	2	0,10%	2000						103	103	5,15%	97	4,85%	2000					470	470	23,50%	179	8,95%	12000			0	673	673	5,61%	238	2,32%	
TOTAL	5040	-		0	440	440	8,73%	71	1,41%	5040	-		0	1917	1917	38,04%	286	5,67%	5040	-		0	2587	2587	51,33%	412	8,17%	30240	-		0	4944	4944	16,35%	709	2,54%				

SERVIÇO DE AMBULATÓRIO - CONSULTA MÉDICA - MÊS DE COMPETÊNCIA																											
	1º SEMESTRE - 2024									2º SEMESTRE - 2024									TOTAL ANUAL - 2024								
CONSULTA MÉDICA	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTA DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Clinico Geral (Para diagnóstico de transtornos de	300			0	67	67	22,33%	20	6,67%	300			0	0	0	0,00%	0	0,00%	600			0	67	67	11,17%	20	3,33%
Neurologia Clínica Adulto(>13 anos)	300			0	73	73	24,33%	11	3,67%	300			0	0	0	0,00%	0	0,00%	600			0	73	73	12,17%	11	1,83%
Neuropediatria/ Neurologia Infantil/ Pediatria com	900			0	0	0	0,00%	0	0,00%	900			0	0	0	0,00%	0	0,00%	1800			0	0	0	0,00%	0	0,00%
Pediatria	300			0	75	75	25,00%	17	5,67%	300			0	0	0	0,00%	0	0,00%	600			0	75	75	12,50%	17	2,83%
Psiquiatria	900			0	205	205	22,78%	27	3,00%	900			0	0	0	0,00%	0	0,00%	1800			0	205	205	11,39%	27	1,50%
TOTAL	2700	-		0	420	420	15,56%	75	2,78%	2700	-		0	0	0	0,00%	0	0,00%	5400	-		0	420	420	7,78%	75	1,39%

SERVIÇO DE AMBULATORIO - CONSULTA DE PROFISSIONAL NÃO MÉDICO																											
CONSULTA PROFISSIONAL NÃO MÉDICO	1º SEMESTRE - 2024									2º SEMESTRE - 2024									TOTAL ANUAL - 2024								
	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO	META MENSAL CONTRATO	Nº PRONTUÁRIO	TIPO DE CONSULTA (1ª VEZ OU EGRESSO)	TOTAL CONSULTA 1ª VEZ	TOTAL CONSULTAS DE EGRESSOS	TOTAL CONSULTAS REALIZADAS	% REALIZADO	TOTAL DE ABSENTEÍSMO	% DE ABSENTEÍSMO
Assistente Social (Consulta)	1800			0	1009	1009	56,06%	91	5,06%	1800			0	0	0	0,00%	0	0,00%	3600			0	1009	1009	28,03%	91	2,53%
Educação Física (Sessões)	3600			0	306	306	8,50%	0	0,00%	3600			0	0	0	0,00%	0	0,00%	7200			0	306	306	4,25%	0	0,00%
Enfermagem (Consulta)	4800			0	860	860	17,92%	79	1,65%	4800			0	0	0	0,00%	0	0,00%	9600			0	860	860	8,96%	79	0,82%
Fonoaudiologia (Sessões)	840			0	110	110	13,10%	116	13,81%	840			0	0	0	0,00%	0	0,00%	1680			0	110	110	6,55%	116	6,90%
Pedagogia (Sessões)	6000			0	781	781	13,02%	0	0,00%	6000			0	0	0	0,00%	0	0,00%	12000			0	781	781	6,51%	0	0,00%
Psicologia (Sessões)	1200			0	1205	1205	100,42%	205	17,08%	1200			0	0	0	0,00%	0	0,00%	2400			0	1205	1205	50,21%	205	8,54%
Terapia Ocupacional (Sessões)	12000			0	673	673	5,61%	278	2,32%	12000			0	0	0	0,00%	0	0,00%	24000			0	673	673	2,80%	278	1,16%
TOTAL	30240	-		0	4944	4944	16,35%	769	2,54%	30240	-		0	0	0	0,00%	0	0,00%	60480	-		0	4944	4944	8,17%	769	1,27%

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: Janeiro, Fevereiro e Março/2024

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 janeiro, fevereiro e março de 2024 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	1ªSecretaria	Angla Branco	Enfermeira Assistencial
04	2ª Secretaria	Bruno Cruz da Silva	Coordenador Ass. CER IV
05	Membro	Priscila Ferro	Coord. Ass. SADT
06	Membro	Maria do Carmo da Silva Freitas	Gerente Assistencial
07	Membro	Layre Viana	Enfermeira da Gestão de Acesso
08	Membro	Alexsandro Favacho	Coordenador de TI
09	Membro	Marcelle Miranda	Supervisora CEO II
10	Membro	Vanessa Teixeira	Coordenadora Ass. NATEA
11	Membro	Mariannie Viana	Fisioterapeuta
12	Membro	Karine Ximendes	Supervisora NQSP
13	Membro	Heloana Mendes	Supervisora Adm.

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 09/02/2024 e 12/03/2024 e 09/04/2024.

PRINCIPAIS AÇÕES DO TRIMESTRE

- Levantamento do Checklist prontuário CER IV e NATEA.
- Notificação de não conformidades no sistema Interact.
- Solicitação de comparecimento da equipe multiprofissional de forma individual, com caráter educativo e informativo para sanar não-conformidades.
- Revisão do Siglário Institucional com o apoio da Comissão de farmácia e terapêutica – CFT.
- Treinamento sobre o Plano de Contingência na inoperação do sistema TASY.
- Treinamento sobre o uso do Siglário Institucional e monitoramento da adesão.
- Treinamento da equipe multiprofissional sobre a Política de acesso ao prontuário.
- Intensificação da Auditoria Concorrente.

Ações desenvolvidas no Trimestre janeiro, fevereiro e março de 2024 visando melhorias de qualidade de registro em prontuários.

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

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

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

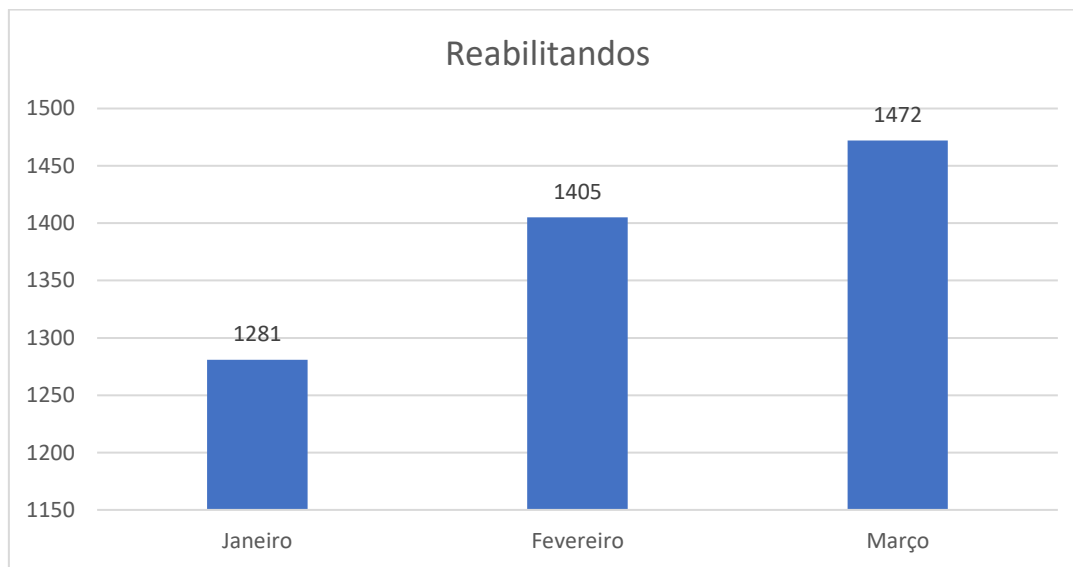
RESULTADOS DA AUDITORIA TRIMESTRE JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO DE 2024

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 a demanda de espera, os pacientes que não se sentirem confortáveis em retornar a reabilitação foram afastados e retirados da agenda, tendo sido garantido o retorno dos mesmos de acordo a disponibilidade de agenda e horários. Esses pacientes foram classificados e visibilizados no relatório como inativos e não foram computados como meta.

A meta vigente foi estabelecida no **11º 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, 300 vagas para o Núcleo de Autismo (NATEA) e 300 vagas para o Centro Especializado em TEA (CETEA). Distribuídos nas reabilitações conforme figura 1.

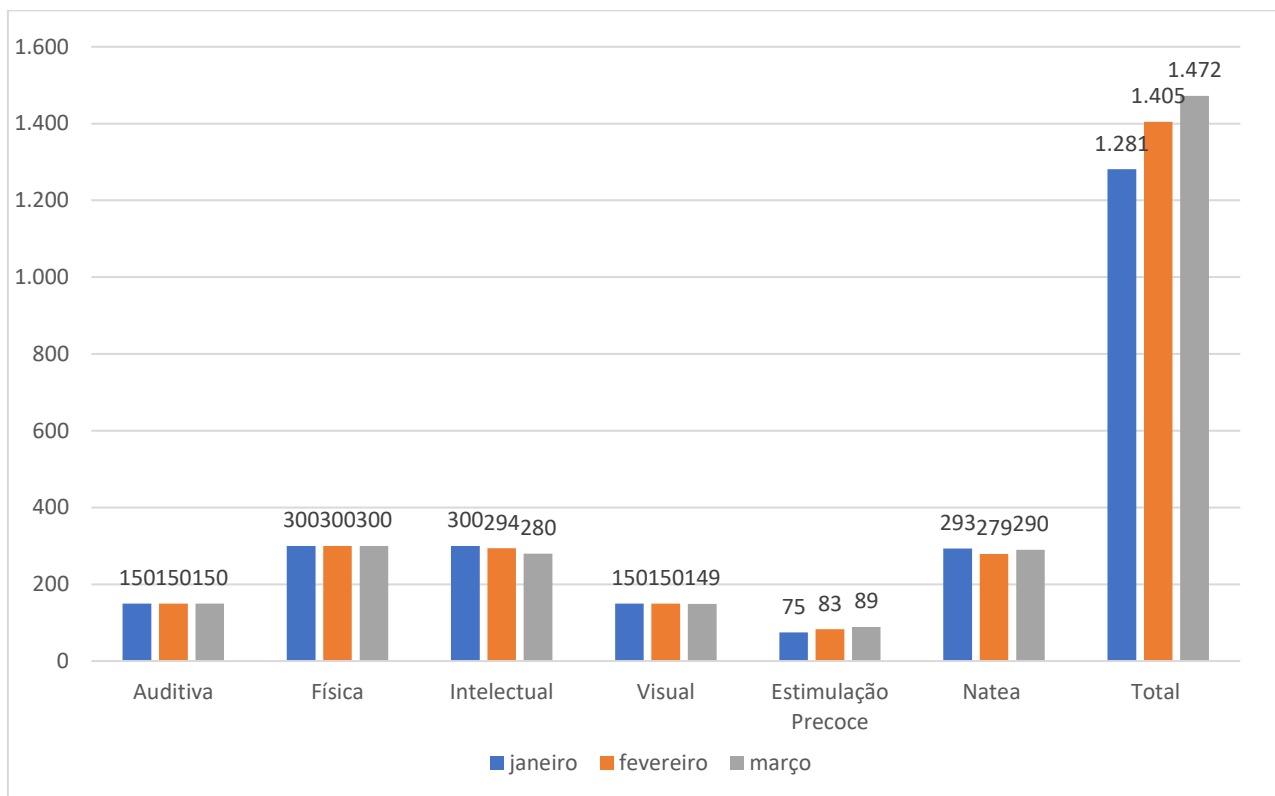
Figura 1 : Usuários matriculados e ativos nas reabilitações no trimestre janeiro, fevereiro e março de 2024.



Fonte : CRP/ CIIR

Ao final do trimestre de (janeiro, fevereiro e março de 2024) totalizaram usuários ativos **1472** e usuários inativos **90**, totalizando **1562** reabilitando.

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



Fonte : CRP/ CIIR

Avaliamos nesse trimestre **506** prontuários, sendo **415** de reabilitandos e **91** prontuários de alta.

Prontuários auditados	Janeiro	Fevereiro	Março
Prontuários auditados	163	184	159
Reabilitando	128	140	147
Altas	35	44	12

Foram realizadas **190** avaliações globais (avaliação multidisciplinar em equipe para programação em conjunto com a família do projeto terapêutico singular).

Globais	Janeiro	Fevereiro	Março
Número	81	63	46

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 **97,5%** dos prontuários auditados sendo classificados como ótimos e bons (Figura 4).

Figura 4: Número de prontuários auditados no Trimestre janeiro, fevereiro e março de 2024.

Resultado das avaliações dos prontuários - TRIMESTRAL					
CONCEITO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL	%
Ótimo	143	150	129	422	83,4
Bom	13	28	26	67	13,2
Razoável	7	6	4	17	3,4
Péssimo	0	0	0	0	0,0
Total	163	184	159	506	100,00

Cronograma de reunião próxima

A próxima reunião da Comissão de Revisão de Prontuário será realizada no dia 09/04/2024 local e horário a definir.

Parâmetro Geral de Atendimentos de janeiro, fevereiro e março de 2024.

	Janeiro	Fevereiro	Março
Consulta Médica	3941	4047	4102
Consulta Não Médica	1387	1272	1230
SADT	7013	6240	5686
Reabilitação	14387	15576	16300
CEO II	2422	2488	1812
Oficina	38	53	87
Total	28738	29676	29217

CONCLUSÃO

A auditoria no Trimestre janeiro, fevereiro e março de 2024 manteve altos índices de conformidade de auditoria, teve **97,5 %** 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.

O período foi marcado pelas ações de Implantação de práticas de registro seguro, plano de contingência na inoperação do sistema; Revisão do Siglário Institucional e monitoramento da adesão; análise de adesão à Política de Acesso ao Prontuário; Reforço dos Treinamentos de Política de acesso ao prontuário, siglário e plano de contingência.

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.

Fabírcia Dias Maciel
Presidente Comissão Revisão de Prontuários

 CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO	ATA DE REUNIÃO – Comissão de revisão de prontuários			 GOVERNO DO PARA POR TODOS O PARA
	ATA de Reunião Ordinária			
	Código: ATA.CIIR.MOD.001	Versão: 011	Página 1 de 3	

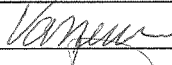
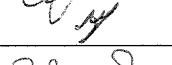
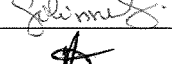
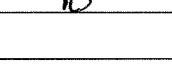
INFORMAÇÕES DA REUNIÃO			
Data da Reunião: 09 / 02 /2024	Local: Sala de reuniões	Hora: 13 h	Nº Ata: 73
Setor Responsável: NQSP/Comissão de Revisão de Prontuário			
Pauta(s) da Reunião: • Leitura da ata anterior • Verificação das ações pendentes; • Assuntos Gerais - Resultados da Auditoria			

PARTICIPANTES DA REUNIÃO			
N	Nome (Cargo)	N	Nome (Cargo)
01	Fabrcia Maciel (Diretora Técnica)	02	Cinthia Araújo (Enfermeira Auditora)
03	Vanessa Teixeira (Coordenadora Natea)	04	Heloana Mendes (Supervisora recepção);
05	Karine Ximendes (Coordenadora NQSP)	06	Silinne Nalane (Enfermeira Assistencial)
07	Layre Viana (Enfermeira Gestão de acesso)	08	Alexsandro Favacho (Coordenador da T.I.)
Ausente (s):		Bruno Cruz (Coordenador Assistencial CER IV); Angla Branco (Enfermeira Assistencial); Maria do Carmo (Diretora assistencial); Priscila Ferro (Coordenadora Assistencial); Mariane Moraes (Coordenadora Carleto);	
Convidados ou Externos (se houver):			

PENDENCIAS		
(ações/planejamentos definidos nas atas anteriores que não foram realizados):		
Nome	Responsável (is)	Data
• Verificar Aba confidências, para que profissionais tenham acesso.		/ /

DESENVOLVIMENTO DA ATA

 CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO	FORMULÁRIO – Núcleo de Educação Permanente			 GOVERNO DO PARÁ POR TODO O PARÁ
	Lista de Presença			
	Código: FO.CIIR.NEP.001	Versão: 004	Página 1 de 1	

Nome do Evento: <u>Comissão de Revisão de Prontuário</u>					
Conteúdo:					
Tipo: ☒ Reunião ☐ Treinamento ☐ Curso ☐ Palestra ☐ Outros - Especificar:					
Público alvo:				Data: <u>09/02/24</u>	
Horário: Início: <u>13:00</u> Término: <u> </u> : <u> </u>		Local:		Carga horária total:	
Facilitador(es):					
Setor do Facilitador:			Função do Facilitador:		
Nº	Matrícula	Nome	Setor	Função	Assinatura
1	668	Vanessa Martins Teixeira	NATEA	Coord	
2		Família Os muni		Int.C	
3	798	Helena Gleya da Silva Mendes	Recepção	Supervisor	
4	934	Cláudio Costa Figueiredo	TI	COORD	
5	890	Hayre Ellen S. Viana	Enfermeira	G. Ausio	
6	853	Silvane Nélame Baia da Silva	Ambulatório	Enfermeira	
7	730	Karine Ximenes Veúcio	NOSP	Coord.	
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					

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

Número total de participantes: _____

Cynthia Suellen Araújo da Costa
COREN/PA-281807-ENF

Assinatura do Facilitador

Assinatura do Facilitador

Identificador de autenticação: dfbb9e13-3b57-4423-906f-3f0648823ed1

Nº do Protocolo: 2024/2133511

Anexo/Sequencial: 2

Página 9 de 284

INFORMAÇÕES DA REUNIÃO

Data da Reunião: 12 / 03 /2024

Local: Sala de reuniões

Hora: 17 h

Nº Ata: 74

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	Fabrcia Maciel (Diretora Técnica)	02	Cinthia Araújo (Enfermeira Auditora)
03	Vanessa Teixeira (Coordenadora Natea)	04	Heloana Mendes (Supervisora recepção);
05	Karine Ximendes (Coordenadora NQSP)	06	Bruno Cruz (Coordenador Assistencial CER IV)
07	Layre Viana (Enfermeira Gestão de acesso)	08	Angla Branco (Enfermeira Assistencial)
09	Maria do Carmo (Diretora assistencial)	10	
Ausente (s):		Priscila Ferro (Coordenadora Assistencial); Mariane Moraes (Coordenadora Carleto); Silinne Nalane (Enfermeira Assistencial);Alexsandro Favacho (Coordenador da T.I.)	
Convidados ou Externos (se houver):			

PENDENCIAS		
(ações/planejamentos definidos nas atas anteriores que não foram realizados):		
Nome	Responsável (is)	Data
Verificar Aba confidências, para que profissionais tenham acesso.		/ /

DESENVOLVIMENTO DA ATA

A reunião teve início às 17 h enfermeira Cinthia iniciou a reunião com leitura da ATA anterior.

1º Pauta: Quanto a ação de treinamento da Aba confidências, e a forma como deverá ser abordado para os profissionais, Dra Fabricia informa que já foi montado todo material, porém não foi possível liberar a Aba Confidencias para acessos de outros profissionais com isso sugere que essa demanda seja abordada em outro momento oportuno ou que seja avaliado outras formas em prontuário para que seja possível esse acesso.

2º Pauta: Enfa Cinthia informa que foi realizado treinamento institucional sobre a política de acesso ao prontuário, siglário e plano de contingência para a inoperação do sistema TASY. E será formalizado outros treinamentos referente a essa Pauta para próxima semana.

3º Pauta: Enfa Cinthia informa que em reunião com coordenador de TI, foi realizado a mudança do parâmetro da nota clínica, foi disponibilizado um espaço abaixo da nota, o qual sairá o código da assinatura eletrônica, porém ainda será necessário ajustes, pois aquela senha precisará ser validada, e o intuito é que o médico na telemedicina consiga emitir nota clínica, receitas, com assinatura eletrônica, mas para que isso ocorra ele precisa tirar esse documento e ser validado em algum endereço eletrônico o qual possibilite a pesquisa para certificação de veracidade do documento. Enfa Cinthia informa que o coordenador da TI já está em andamento com esta demanda. Com isso, ainda será necessário carimbo e assinatura fisicamente ate finalização desta tratativa.

4º Pauta: A coordenadora do NQSP Karine, apresentou os dados sobre a adesão à Política de Acesso ao Prontuário e abordagem ao prontuário “aberto”, e foi discutido que a Política deverá ser alterada e obter adesão da equipe, pois na Política não está claro para quem eles podem fornecer esse prontuário aberto, e foi levantado a discussão que deveria ser o responsável legal do usuário, e verificar como é realizado esse fluxo e como estão se certificando que os usuários estão sendo acompanhados pelos responsáveis legais, os terapeutas trouxeram o questionamento sobre o receio de ofertar esse prontuário aberto, já que no momento eles não conseguem verificar no momento do atendimento se aquele cuidador presente é o responsável legal do usuário. Enfa Maria, sugere que quando for solicitado o prontuário aberto, deverá ser direcionado a coordenação do setor, pois eles terão o controle e poderão repassar essa informação e na ausência da coordenação, direcionar ao serviço social.

5º Pauta: Coordenadora do NQSP karine apresenta dados de auditoria, e informa que neste mês tiveram 14 agendamentos, apenas 01 foi suspenso pois o usuário estava com síndrome gripal, o termo de anestesia segue com impactos, pois dos 13 procedimentos realizado apenas 01 termo estava conforme e os demais possuíam pendências. Relacionado ao boletim anestésico, tinham apenas 05 conformes, e os demais com pendências, e sobre o check-list, apenas 01 estava conforme, pois quando tem o termo anestésico e boletim anestésico não conforme automaticamente o check-list fica não conforme, pois há 01 dos itens que faz referente a esses documentos. Enfa Karine informa que não conseguiu avaliar o check-list de uma cirurgia pois não constava no prontuario, ao ser verificado foi informado que foi realizado pois a profissional que preencheu fez registro com foto, e enfa Silinne está investigando a falha desse processo.

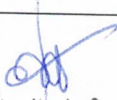
6º Pauta: Enfa Cinthia repassa tratativas sobre ações da Qmentum que ficaram em aberto, informa sobre o siglário e houve necessidade de refazer. Apesentou a proposta do check-list e Cinthia juntou os dados recolhidos que foram

encaminhados pelo enfermeiro Bruno e Vanessa, e construiu uma proposta de documentos de avaliação quantitativa, que poderão avaliar se esse documento está presente ou não no prontuário, só que a partir desde princípio, enfa Cinthia sugeriu reestruturar a solicitação da Qmentum, que foi focar em qualidade, e a partir desse check-list pensou em formalizar uma avaliação qualitativa com foco nos 8 itens de verificação já realizados, e sugeriu uma instrução de trabalho que trará esses critérios de avaliações, para nortear as avaliações de prontuários, das informações que podem impactar no faturamento. Enfa Cinthia propõe formalizar as altas, com a nossa amostra, e migraria as informações pra qualitativo, Enfa Maria sugere que seja feito análise de todos os usuários inseridos, pois há 5 linhas de cuidados, 5 prontuários diferentes, e acha mais produtivos para nossa realidade acompanhar esse processo.

Totalizou-se 1405 usuários em reabilitação, sendo 975 CER IV, 279 NATEA e 151 CETEA, foram auditados 140 prontuários correspondentes aos 10% do total de reabilitandos (97 CER IV, 28 NATEA e 15 CETEA), com 44 prontuários de alta. Continuou dizendo que 178 prontuários ficaram conformes, sendo 150 com conceito ótimo, 28 com conceito bom e 6 com conceito razoável por não conformidades nos itens: identificação, letra legível, assinatura e/ou carimbo; então nesse mês o percentual de conformidade foi de 96,74%. Reunião finalizada as 17:55h .

AÇÕES FUTURAS		
Nome	Responsável (is)	Data prevista
• Endereço eletrônico o qual possibilite a pesquisa para certificação de veracidade do documento de telemedicina com assinatura digital	Cooordenador Alexsandro TI	/ /

NOMES E ASSINATURAS		
N	Nome dos participantes	Assinaturas dos participantes
01	Fabricia Maciel (Diretora Técnica)	Fabricia Maciel
02	Vanessa Teixeira (Coordenadora Natea)	Vanessa Teixeira
03	Karine Ximendes (Coordenadora NQSP)	Karine Ximendes
04	Layre Viana (Enfermeira Gestão de acesso)	Layre Viana
05	Maria do Carmo (Diretora assistencial)	Maria do Carmo
06	Cinthia Araújo (Enfermeira Auditora)	Cinthia Araújo
07	Heloana Mendes (Supervisora recepção);	Heloana Mendes
08	Bruno Cruz (Coordenador Assistencial CER IV)	Bruno Cruz
09	Angla Branco (Enfermeira Assistencial)	Angla Branco
10		

Assinatura/carimbo do Responsável pela Reunião:	 Cinthia Suellen Araújo da Costa COREN/PA-281807-ENF
---	---

Lista de Presença

Código: FO.CIIR.NEP.001

Versão: 004

Página 1 de 1

Nome do Evento: Comissão de revisão de prontuário

Conteúdo:

Tipo: ☐ Reunião ☐ Treinamento ☐ Curso ☐ Palestra ☐ Outros - Especificar:

Público alvo:

Horário: Início: 17:00 Término: 17:55 Local: Sala de Reunião Data: 12/03/2024

Facilitador(es): Cynthia Araújo Carga horária total:

Sector do Facilitador: SPP Função do Facilitador: Engenheira de Saúde

Nº	Matrícula	Nome	Setor	Função	Assinatura
1	7018	Heloana Gleyse da Silva Mendes	Recepção	Supervisora	tho
2	784	Angela Rocha Branco	Arquit.	enfa	AB
3	241	Bruno Cruz de Silva	CER TV	Coord.	Bruno
4	668	Vanessa Martins Teixeira	NATEA	Coord.	Vanessa
5		Renata de Menezes		Coord.	Renata
6		Mauro do Carmo Lutas	Distrito	DASS	Mauro
7	730	Robine L. Feijó	DOSE	Coord.	Robine
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					

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

Número total de participantes: _____

Cynthia Suellen Araújo da Costa
COREN/PA-281807-ENF

Assinatura do Facilitador

Assinatura do Facilitador

Assinatura do Responsável pelo evento

 CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO	ATA DE REUNIÃO – Comissão de revisão de prontuários			 GOVERNO DO PARA POR TODO O PARA
	ATA de Reunião Ordinária			
	Código: ATA.CIIR.MOD.001	Versão: 011	Página 1 de 4	

INFORMAÇÕES DA REUNIÃO			
Data da Reunião: 09/ 04 /2024	Local: Sala de reuniões	Hora: 15:05h	Nº Ata: 75
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	Alexsandro Favacho (Coordenador da TI.)	02	Angla Branco (Enfermeira Assistencial)
03	Bruno Cruz (Coordenador Assistencial CER IV)	04	Cinthia Araújo (Enfermeira Auditora)
05	Fabricia Maciel (Diretora Técnica)	06	Heloana Mendes (Supervisora recepção)
07	Karine Ximendes (Coordenadora NQSP)	08	Layre Viana (Enfermeira Gestão de acesso)
09	Maria do Carmo (Diretora assistencial)	10	Mariane Moraes (Coordenadora Carleto)
11	Silinne Nalane (Enfermeira Assistencial)	12	Vanessa Teixeira (Coordenadora Natea)
Ausente (s):		Priscila Ferro (Coordenadora Assistencial); Marcele Miranda Fernandes (Supervisora CEO II)	
Convidados ou Externos (se houver):			

PENDENCIAS		
(ações/planejamentos definidos nas atas anteriores que não foram realizados):		
Nome	Responsável (is)	Data
• Verificação de liberação de perfis para acesso à Aba confidências	Alexsandro Favacho (Coordenador da TI.)	/ /
• Endereço eletrônico o qual possibilite a pesquisa para certificação de veracidade do documento de telemedicina com assinatura digital	Alexsandro Favacho (Coordenador da TI.)	/ /
• Dados da auditoria da cirurgia segura do mês de Março e Abril	Karine Ximendes (Coordenadora NQSP)	Próxima reunião da comissão CRP

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

DESENVOLVIMENTO DA ATA

A reunião iniciou no dia nove de abril de dois mil e vinte e quatro as quinze horas e cinco minutos, com a leitura da ata anterior, a primeira pauta desta reunião é referente a aba confidências, a qual os demais profissionais não conseguem acesso. Repassado demanda ao Alexsandro (coordenador da TI), e questionado se havia maneira de viabilizar o acesso aos profissionais que necessitem dessas informações na aba, o mesmo informa que verificará a possibilidade de liberação por perfil ou se serão criados perfis novos e dará a tratativa para a enfermeira Cinthia Araújo (Enfermeira Auditora) no decorrer da semana antes da próxima reunião. A segunda pauta desta reunião é referente aos marcadores (nome completo do usuário, nome completo da mãe e data de nascimento) constarem na agenda, pois atualmente só é possível observar o nome do usuário e idade e não é para todos os perfis, repassado ao Alexsandro (coordenador da TI), que todos os acessos devem constar o 3 marcadores e Maria do Carmo (Diretora assistencial) informar a urgência dessa demanda para que logo mais esteja constando em todos as identificações de usuários. A terceira pauta desta reunião foi retomada sobre a mudança do parâmetro da nota clínica, o qual observará o código da assinatura eletrônica, porém ainda não está sendo possível validar a assinatura eletrônica, pois não há nenhum endereço eletrônico que possibilite a confirmação da veracidade da assinatura, no entanto, Alexsandro (coordenador da TI) informa que entrou em contato com a Philips sobre esta questão e informa que a princípio será necessário fazer uma customização, pois geralmente essa validação é feita com a prestadora de serviço, atrelada a um certificado, o mesmo informa que verificará a possibilidade de constar o Qrcode no impresso ou disponibilizar alguma plataforma a qual o profissional possa realizar essa busca para validação. A quarta pauta desta reunião, Maria do Carmo (Diretora assistencial) ressalta que todas recepções devem realizar rotineiramente a confirmação do contato telefônico dos usuários em todos os atendimentos, para que não haja dificuldades de contato com os mesmos, quando for necessário, principalmente CER IV e NATEA. A quinta pauta, a Cinthia Araújo (Enfermeira Auditora) informa sobre instrução de trabalho de avaliação de prontuários, que ainda será validada junto a comissão, sobre os pontos de melhorias, Maria do Carmo (Diretora assistencial) sugere que a IT seja repassada a comissão, cada membro faça sua leitura e repassem suas sugestões a Cinthia Araújo (Enfermeira Auditora) e será entregue antes da próxima reunião. A sexta pauta Maria do Carmo (Diretora assistencial) aborda sobre a auditoria de prontuário não se exclusiva da enfermeira auditora, ela é de responsabilidade da comissão como um todo, será dividido aproximadamente 68 prontuários (usuários inseridos) para a comissão garantindo que seja feita de forma adequada, e Cinthia Araújo (Enfermeira Auditora) organizará e distribuirá entre os membros para auditoria, além do desenvolvimento da equipe que contribuem para melhora do serviço, auditoria de prontuários de usuários inseridos, quando atingir a meta posteriormente será avaliado se mudará o foco e ressaltado que os setores cumpram com o que necessita ser feito, se a escala de ATA está sendo realizado em todos os usuários, se há transição de cuidados, se há todas documentações adequadas. A sétima pauta desta reunião foram informados que serão realizadas campanhas sobre as ropes, integrando a Comissão de revisão de prontuários, a comissão de segurança do paciente, sugerido uma ação conjunta das comissões sobre as ropes para que possa ser abordado as metologias aos profissionais, sugerido que seja feito uma reunião abordando o tema pelo menos 1x ao mês. Em comum acordo com os membros da comissão foi decidido que Family entrará como membro da comissão. Totalizou-se 1472 usuários em reabilitação, sendo 969 CER IV, 213 NATEA e 151 CETEA, foram auditados 147 prontuários correspondentes aos 10% do total de reabilitandos (97 CER IV, 28 NATEA e 21 CETEA), com 12 prontuários de alta. Continuou dizendo que 155 prontuários ficaram conformes.

Identificador de autenticação: 01b09e13-3b59-4423-9068-3f0648823edf

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

sendo 129 com conceito ótimo, 26 com conceito bom e 4 com conceito razoável por não conformidades nos itens: identificação, letra legível, assinatura e/ou carimbo; então nesse mês o percentual de conformidade foi de 97,48%. Sem mais a reunião encerrou as dezesseis horas.

AÇÕES FUTURAS		
Nome	Responsável (is)	Data prevista
- Endereço eletrônico o qual possibilite a pesquisa para certificação de veracidade do documento de telemedicina com assinatura digital - Viabilizar os 3 marcadores nas agendas	Cooordenador Alexsandro TI	/ /
Distribuição de prontuários para os membros da comissão para auditoria;	Cinthia Araújo (Enfermeira Auditora)	
Reunião sobre não conformidades de notas clínicas com os lideres dos setores CER IV e NATEA.	Cinthia Araújo (Enfermeira Auditora)	11/04/2024
Repassar instrução de trabalho para os membros da comissão para análise e devolutiva para Cinthia.	Membros da comissão	12/04/2024

NOMES E ASSINATURAS		
N	Nome dos participantes	Assinaturas dos participantes
01	Alexsandro Costa Favacho	
02	Angla Rocha Branco	Angla Rocha Branco
03	Bruno Cruz da Silva	Bruno Cruz
04	Cinthia Suelem Araújo da Costa	Cinthia Suelem Araújo da Costa
05	Fabrcia Dias Maciel	Fabrcia Dias Maciel
06	Heloana Gleice da Silva Mendes	Heloana Gleice da Silva Mendes
07	Karine Ximendes Vericio	Karine X. Vericio
08	Layre Ellem S. Viana	Layre Viana
09	Maria do Carmo da Silva Freitas	Maria do Carmo S. Freitas
10	Mariane Vianna Moraes de Araujo	

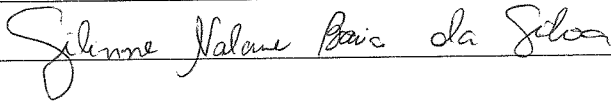
Identificador de autenticação: dfbb9e13-3b57-4423-906f-3f0648823ed1

Nº do Protocolo: 2024/2133511

Anexo/Sequencial: 2

Página7 de 284

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

	Silinne Nalane Baia da Silva	
	Vanessa Martins Teixeira	
Assinatura/carimbo do Responsável pela Reunião:		 Cinthia Suellen Araújo da Costa COREN/PA-281807-ENF

Nome do Evento: Reunião Ordinária da Comissão de Revisão de Processos

Conteúdo: Processos

Tipo: ☒ Reunião ☐ Treinamento ☐ Curso ☐ Palestra ☐ Outros - Especificar:

Público alvo: membrs da CRP

Data: 09/04/2024

Horário: Início: 15:05 Término: 16:00 Local: Sala de reunião

Carga horária total:

Facilitador(es): Cynthia Araújo

Sector do Facilitador: SPP

Função do Facilitador: Experiência pedagógica

Nº	Matrícula	Nome	Sector	Função	Assinatura
1	784	Angela Rocha Branco	Assist. CERIV	Enf. Coord.	AB
2	241	Bruno Luiz de Lencastre			Bruno
3		Fabiane dos Santos			Fabiane
4		Mário do Carmo J. Freitas	D.A	DASS	Mário
5	854	Silvane Nalane Baia da Silva	Ambulatório	Coord.	Silvane
6	798	Regiana Glória da Silva Mendes	Recepção	Supervisora	Regiana
7	919	Uersanildo Costa Figueiredo	TE	COORD	Uersanildo
8		Marionete de Almeida Moraes	Assist	Dir. Clínico	Marionete
9	890	Layne Viana	G. Bruno	enf.	Layne
10	668	Vanessa Martins Teixeira	NATEA	Coord	Vanessa
11	730	Karine Ximenes Veicis	NOSE	Coord	Karine
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					

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

Número total de participantes: _____

Cynthia Suellen Araújo da Costa
COREN/PA-281807-ENF

Assinatura do Facilitador

Assinatura do Facilitador

Identificador de autenticação: dfbb9e13-3b57-4423-906f-3f0648823ed1

Nº do Protocolo: 2024/2133511

Anexo/Sequencial: 2

Página 9 de 284

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: JANEIRO-FEVEREIRO-MARÇO/2024

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. Juarez Marques – Técnico de Segurança do Trabalho – 1º Secretário.
4. Milton Marques – Farmacêutico – 2º Secretário

MEMBROS CONSULTORES

- Rejane Xavier Soares Gomes – Diretora Executiva – Membro
- Fabrícia Dias 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 – Coordenadora NQSP – Membro
- Vanessa Teixeira – Coordenadora NATEA – Membro
- Bruno Cruz – Coordenador CER IV – Membro
- Heloana Mendes – Sup. Administrativo – Membro
- Angla Rocha Branco – Enfermeira Assistencial – Membro
- Leisson Pinheiro – Gerente Adm./fin – Membro
- Tatiana Rocha – Supervisora Oficina – Membro
- Natalia Monique – Enfermeira CER IV – Membro
- Denise Moraes – Arte e Cultura – Membro
- Emily Paes – Tec. De Enfermagem - Membro
- Ayrton Castilho – Coordenadora Carleto – Membro
- Silinne Nalane – Enfermeira - Membro

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

1. INTRODUÇÃO

A Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) do Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação, apresenta o relatório trimestral das atividades realizadas no período de janeiro a março de 2024. 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 04 casos suspeitos de escabiose, 05 casos de conjuntivite e 04 casos de pediculose e 01 caso de Impingem de usuários em atendimento no CIIR, nos episódios identificados realizou-se o fluxo conforme o protocolo clínico de manejo de doenças infectocontagiosas, o qual o usuário é avaliado pela enfermagem e SCIH, promovendo a investigação do início dos sinais e sintomas manifestados pelo usuário, encaminhamento do usuário para atendimento com o clínico geral e/ou atendimento externo, visando definição do diagnóstico e realização de prescrição medicamentosa se necessário.

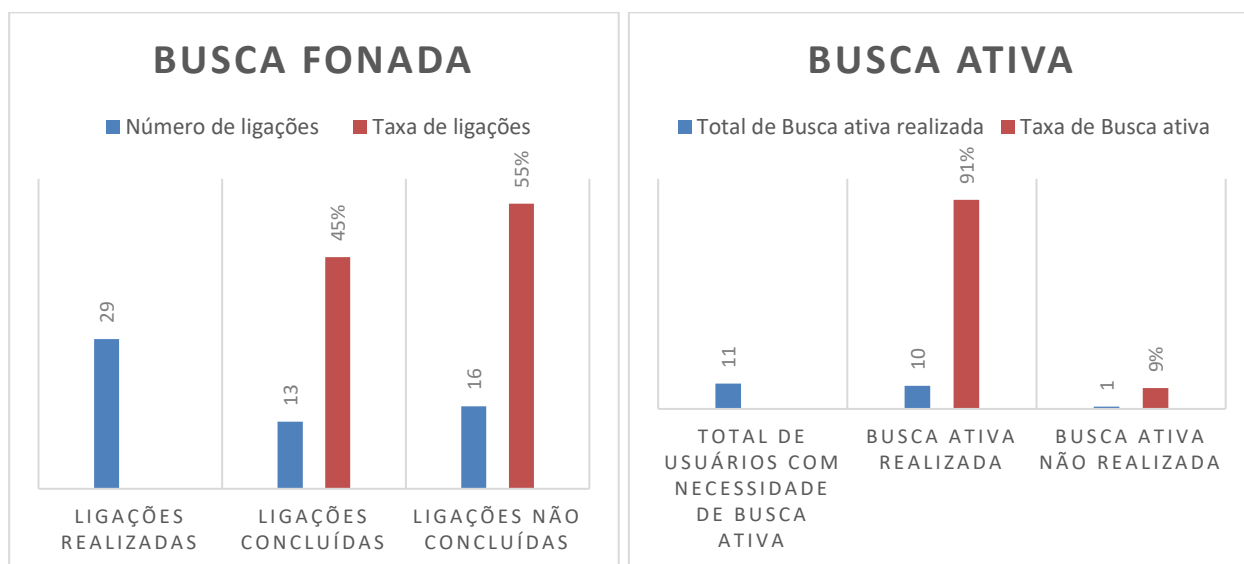
2.1.2 Busca de egressos cirúrgicos

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 29 ligações, das ligações realizadas 16 (55%) não atenderam as ligações ou tiveram problemas relacionados ao telefone (fora de área, número inexistente, outros), porém 13 (45%) 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
Janeiro	16/01/2024	(Físico-químico e Microbiológica) 02 amostras na piscina pequena 02 amostras na piscina grande 04 amostras CME Coleta dos Efluentes
Fevereiro	21/02/2024	(Microbiológica) 01 amostra na piscina pequena 01 amostra na piscina grande 02 amostras CME 01 amostra no CEO 01 amostra no bebedouro bloco B.
Março	28/03/2024	(Físico-químico e Microbiológica) 02 amostras na piscina pequena 02 amostras na piscina grande 04 amostras CME, 02 amostras no CEO 02 amostras no bebedouro Bloco D.

Os laudos recebidos do período de janeiro a março apresentaram conformidade diante dos parâmetros analisados exigidos através da ABNT NBR 10818 de 11 de janeiro de 2016. Ressalto a partir de fevereiro/2024 foi incluído 02 pontos de coletas (Consultório CEO II e Bebedouro de parede) o qual será acompanhado os resultados das análises para a garantia da potabilidade da água.

3 ANÁLISE DOS INDICADORES E RESULTADOS

3.1 Busca ativa de Infecção de Sítio Cirúrgico (ISC)

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

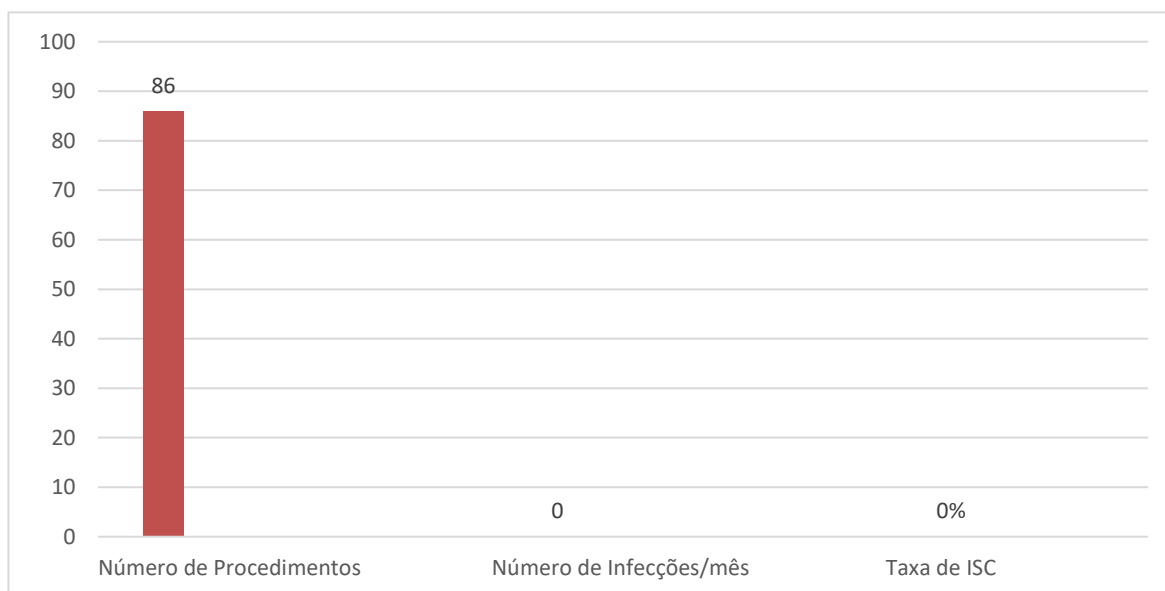
Meses	Número de Cirurgias	Número de Infecção de Sítio Cirúrgico em cirurgias limpas
Janeiro	31	00
Fevereiro	29	00
Março	26	00

Fonte: Serviço de Controle de Infecção Hospitalar

No período de janeiro a março foram realizadas 86 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

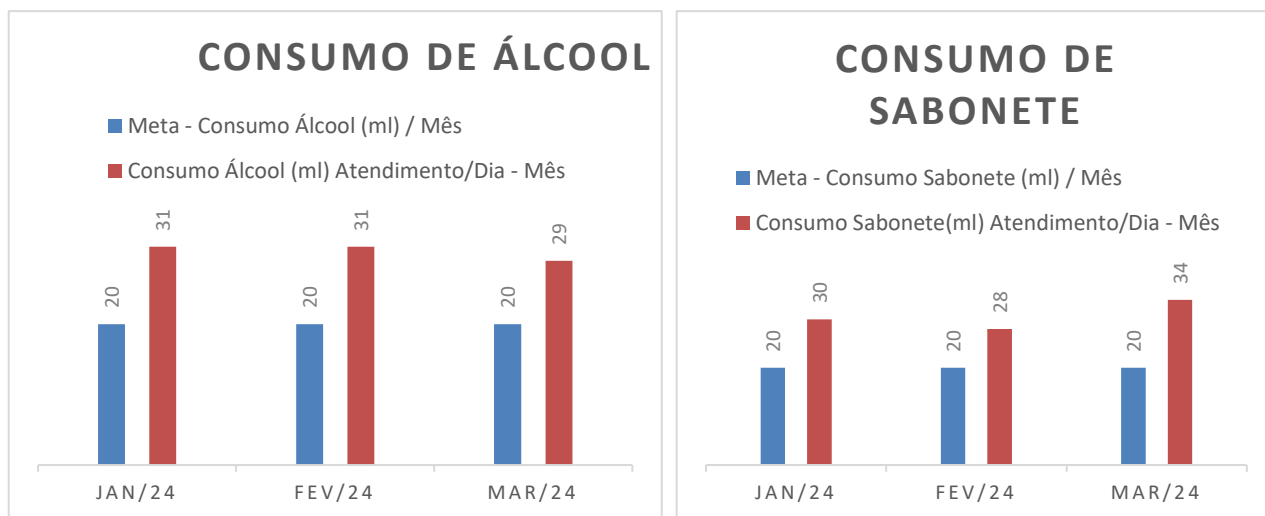
A infecção relacionada à assistência à saúde é objeto de grande preocupação dos serviços de saúde médicos e odontológicos, públicos e privados, sendo que a infecção da ferida cirúrgica está diretamente relacionada aos procedimentos cirúrgicos. As infecções pós-operatórias podem ocorrer até 30 dias após 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 30.400ml de consumo total de álcool utilizado no mês de janeiro, totalizando 31ml considerando o número de 996 atendimento-dia no referido mês. Em fevereiro, o valor total de consumo de álcool foi de 34.400ml, totalizando 31ml considerando o número de 1.108 atendimentos-dia realizados no mês. Já em março, o valor total de consumo de álcool foi de 36.800ml, totalizando 29ml considerando o número de 1.258,8 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 janeiro conforme a utilização de 29.600ml de consumo total no mês, considerando o valor de 996 atendimento-dia, tendo como resultado o consumo final de sabonete de 30ml. No mês de fevereiro, obtivemos o consumo total de utilização de sabonete de 31.200ml, considerando o número de 1.108 atendimentos-dia realizados no referido mês, obtendo o consumo de sabonete no mês de fevereiro de 28ml. Já em março, o valor total de consumo de sabonete foi de 43.200ml, totalizando 34ml considerando o número de 1.258,8 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 janeiro a março de 2024.

Setor	Total de atendimentos/mês	
Ambulatório	Janeiro	3.649
	Fevereiro	4.240
	Março	4.273
SADT	Janeiro	3.230
	Fevereiro	3.086
	Março	3.531
Usuários CEO	Janeiro	384
	Fevereiro	349
	Março	322
Reabilitação (CER IV, NATEA e CETEA)	Janeiro	NATEA: 3.492 CER IV: 10.455
	Fevereiro	NATEA: 3.678 CER IV: 9.981 CETEA: 1.917
	Março	NATEA: 3.531 CER IV: 10.182 CETEA: 2.587
Terapia Ocupacional / Fisioterapia	Janeiro	773
	Fevereiro	720
	Março	699
Total de atendimento/trimestre		72.468
Total de Atendimento/dia (72.468/64)		1.132

Fonte: Estatística CIIR

4 EDUCAÇÃO CONTINUADA E TREINAMENTOS REALIZADOS

Tabela 03: Treinamentos realizados.

Tema	Público Alvo
Integração e Reintegração Institucional	Novos Colaboradores / Colaboradores com 5 anos de CIIR
Protocolo de Prevenção ao suicídio	Colaboradores e Terceiros
Plano de Gerenciamento dos Resíduos no serviço de saúde	Colaboradores e Terceiros
Boas práticas de uso de resinas odontológicas	CEO II e Enfermagem
Descarte correto de resíduos químicos, infectantes, perfurocortantes, reciclável e comum.	CEO II e Enfermagem

Fonte: Serviço de Controle de Infecção Hospitalar

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

5 REUNIÕES REALIZADAS

Mês	Data
Janeiro	09/01/2024
Fevereiro	12/03/2024
Março	10/04/2024

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, 10 de abril de 2024.

Elaborado por



Brena Pereira dos Santos

Enfermeira SCIH
Presidente CCIH- CIIR

INFORMAÇÕES DA REUNIÃO			
Data da Reunião: 08/02/2024	Local: Sala de Reunião	Hora: 14:00	Nº Ata: 72
Setor Responsável: SCIH			
Pauta(s) da Reunião: • Apresentação dos indicadores SCIH; • Definição sobre notificação de NR 32 no auditório; • Cartaz de orientação sobre consumo proibição de consumo de alimento nas áreas de recepção;			

PARTICIPANTES DA REUNIÃO			
N	Nome (Cargo)	N	Nome (Cargo)
01	Brena Santos – Enfermeira SCIH.	02	Milton Marques - Farmacêutico
03	Angla Branco – Enfermeira CME	04	Heloana Mendes – Sup. Administrativo
05	Juarez Filho – Técnico em Seg. do Trabalho.	06	Karine Ximendes – Coordenadora NQSP
07	Fabrizio Barros – Supervisor SHL.	08	Ivana Pimentel - Supervisora
09	Silinne Nalane – Enfermeira	10	Vanessa Teixeira – Coordenadora NATEA
11	Tatiana Rocha – Supervisora Oficina	12	Marcele Miranda – Supervisora CEO II
Ausente (s):		Fabricia Maciel - Diretora Técnica; Maria do Carmo – Dir. Assistencial; Leisson Pinheiro – Gerente Adm./fin; Natalia Monique – Enfermeira CER IV; Bruno Cruz – Coord. Assistencial; Edmylla Silva – Sup. Administrativo; Denise Moraes – Arte e Cultura; Elizabeth Goto – Coordenadora Suprimentos.	
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 janeiro de dois mil e vinte e quatro, às quatorze horas, 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, com a leitura da ata anterior, bem como as ações futuras. Sobre a solicitação de armário ao RH para a guarda dos EPI's da equipe do CME, Juarez relata que formalizou via email ao Rh onde houve retorno de que será disponibilizado ao setor até o dia 15/02. Sobre a elaboração da Instrução de Trabalho sobre o uso das resinas odontológicas, Brena relata que o documento já esta finalizado, restando apenas ser inserido no sistema Interact, Marcelle relata que as solicitações de compra dos insumos necessários para esta demanda também já foram solicitados, deste modo, assim que estiverem disponíveis, e tendo a Instrução de trabalho aprovada, será realizado o treinamento com a equipe. Sobre o fluxo de utilização de borrifador para utilização em materiais sujos da odontologia, Angça relata que já retirou o produto do almoxarifado, e será realizado a Instrução de Trabalho contemplando o fluxo de uso para posterior treinamento com a equipe. Brena pontua que fará a apresentação dos indicadores de forma

incompleta, devido não ter recebido em tempo hábil os dados da estatística, neste caso, a exposição dos dados referente aos indicadores mensurados durante o mês de janeiro serão: Busca Fonada/Busca Ativa, Brena pontua que em relação a estes dados, o quantitativo de busca ativa continua obtendo maior quantitativo, devido a problemática em conseguir contato com os usuários através da busca fonada, ressalta que no período de janeiro houve apenas 01 usuário que não foi realizado busca fonada e busca ativa devido não ter o registro de retorno deste usuário conforme agendado. Brena apresenta o gráfico de notificação de não conformidades, onde destaca que o maior índice de notificações sendo o uso de adornos, pontua também que houveram 2 notificações que foram classificadas e dado andamento pela Qualidade, Karine então relata que as duas notificações ocorreram no auditório e destaca que não há no sistema epimed o setor como local de notificação, e menciona que é necessário que a comissão avalie a questão de considerar o auditório como um setor assistencial ou administrativo, a fim de considerar a realização de notificações relacionadas ao uso de adornos e cabelos soltos para todos os colaboradores e terceiros. Havendo a definição de considerar o auditório como área assistencial, será realizado o ajuste no sistema para que as notificações sejam realizadas. Heloana menciona que também já foi notificada sobre o uso de cabelo solto estando no bloco A, considerada área administrativa. Brena então pontua que em relação ao cabelo solto em área administrativa a orientação/recomendação sempre foi de manter o cabelo preso minimamente como "rabo de cavalo" por todos que estejam em áreas administrativas, mais não utilizar o cabelo solto completamente, em relação ao auditório o SCIH relata que não realiza notificações de colaboradores em uso de cabelo solto que estejam no auditório devido ser o local que se concentra os eventos mais amplos, onde há a abertura dos colaboradores estarem com uso de cabelo solto, e/ou uso de adornos, neste caso, é necessário haver maior discussão mais ampla, com a diretoria envolvida sendo envolvido questões não somente relacionadas a NR 32 como também normais institucionais o qual precisam ser melhor esclarecidas e fortalecidas com todos, pois havendo a integração do auditório como setor assistencial, será realizado a consideração de notificações para todos que estiverem em não conformidades. Brena ressalta ainda que ocorre muitas divergências sobre essas separações entre liberação de uso de adornos/cabelo solto entre administrativos e assistenciais, e reforça que pelo SCIH a vedação relacionada ao uso de adornos deveria ser para todos os colaboradores independente de áreas que estejam atuando. Após maiores discussões, concluiu-se que é necessário a participação das diretorias para melhor definição sobre esta pauta. Brena segue com as apresentações dos dados sobre adesão ao protocolo de antibioticoprofilaxia, Doenças infectocontagiosas, onde Marcele pergunta se o pacinete de escabiose é liberado ou não, Brena informa que precisa ser avaliado o contexto de cada caso para que seja definido a liberação do usuário, havendo a identificação de suspeita de escabiose em algum usuário na odontologia, deve-se encaminhá-lo para atendimento com a enfermagem, o qual será avaliado em conjunto com o SCIH para a melhor tratativa do caso. Brena apresenta a realização da visita de inspeção no setor SADT, demonstrando as conformidades e oportunidades de melhorias observados durante a visita, e ressalta que atendendo o pedido das ações da Qmentum, a partir deste ano, as oportunidades de melhorias observadas nas visitas de inspeções serão inseridas no sistema interact para que sejam acompanhadas pelo SCIH as tratativas realizadas. Brena informa que sobre os cartazes de higienização das mãos que foram pontuadas, já estão sendo fixadas nos setores, e solicita que caso seja observado a falta em algum setor, seja sinalizado ao SCIH para que possa ser fixado. No CETEA já foi realizado a fixação em todas as proximidades de dispensers de álcool e sabonete. Helona aborda sobre a problemática relacionada a ocorrência de usuários que consomem alimento nas áreas de recepção, pontua que esta se tornando mais frequente estas ações, e a equipe realiza a orientação de que não pode consumir o alimento no local, porém em alguns casos a equipe sente dificuldade em realizar esta abordagem, sugere que seja fixado cartazes com este informativo nas recepções para auxiliar nestas orientações. Brena então pontua que em outro momento já foi sugerido para a Gerencia Assistencial a fixação de placas que sejam orientativas com relação a proibição no consumo de alimentos nestes locais, porém não foi aprovada, devido as circunstâncias de estrutura que não podemos oferecer ao usuário que possam garantir a assistência necessária em relação ao tempo de espera do seu atendimento, onde a grande maioria são oriundos de localidades distantes, com crianças que impacta diretamente na condução destas orientações. Brena reforça que em relação a atividade de baile do carnaval interno, que não está liberado o uso de adornos, sendo liberado o uso de adereços somente na área de apresentação do baile, não sendo permitido o uso nos atendimentos com os usuários. Brena solicita que a supervisora da oficina Thatiana reforça sobre a vedação do uso de adorno com a equipe da oficina, devendo todos estarem em conformidade também com a NR 32. Nada mais havendo para tratar, a reunião foi encerrada.

AÇÕES FUTURAS		
Nome	Responsável (is)	Data prevista
• Entrega de armario para guarda de EPIs do CME	Juarez	15/02/2024
• Finalização de IT e treinamento com a equipe sobre o fluxo de uso das resinas odontológicas	Marcele/Brena	20/02/2024
• Elaboração de IT sobre uso de devolução de material sujo ao CME	Angla Branco/SCIH	29/02/2024

NOMES E ASSINATURAS		
N	Nome dos participantes	Assinaturas dos participantes
01	Angla Branco – Enfermeira CME	Angela Rocha Branco
02	Juarez Filho – Técnico em Seg. do Trabalho.	Juarez Filho
03	Fabrizio Barros – Supervisor SHL.	Fabrizio Barros
04	Silinne Nalane – Enfermeira	Silinne Nalane Gaia da Silva
05	Tatiana Rocha – Supervisora Oficina	Tatiana Rocha
06	Milton Marques - Farmacêutico	Milton Marques
07	Heloana Mendes – Sup. Administrativo	Heloana Mendes
08	Karine Ximendes – Coordenadora NQSP	Karine X. Venici
09	Ivana Pimentel - Supervisora	Ivana Karine Pimentel
10	Vanessa Teixeira – Coordenadora NATEA	Vanessa Teixeira
11	Marcele Miranda – Supervisora CEO II	Marcele Miranda
Assinatura/carimbo do Responsável pela Reunião:		Brena Santos.

INFORMAÇÕES DA REUNIÃO			
Data da Reunião: 10/04/2024	Local: Sala de Reunião	Hora: 15:20	Nº Ata: 74
Setor Responsável: SCIH			
Pauta(s) da Reunião: - Apresentação dos indicadores SCIH - Auditoria de Higienização das Mãos - Visita Qmentum - Realização da Análise da qualidade do ar nos setores críticos da unidade - Campanha de Higienização das Mãos - Atualização de mebros da CCIH			

PARTICIPANTES DA REUNIÃO			
N	Nome (Cargo)	N	Nome (Cargo)
01	Angla Branco – Enfermeira CME	02	Ayrton Castilho – Coordenador Carleto
03	Breña Santos – Enfermeira SCIH	04	Bruno Cruz – Coord. Assistencial
05	Denise Moraes – Bibliotecária	06	Edmylla Silva – Sup. Administrativo
07	Heloana Mendes – Sup. Administrativo	08	Juarez Filho – Técnico em Seg. do Trabalho
09	Karine Ximendes – Coordenadora NQSP	10	Maria do Carmo – Dir. Assistencial
11	Marcele Miranda – Sup. CEO II	12	Milton Marques - Farmacêutico
13	Silinne Nalane – Enfermeira	14	Tatiana Rocha – Supervisora Oficina
15	Vanessa Teixeira – Coordenadora NATEA	16	
Ausente (s):		Fabricia Maciel – Diretora Técnica; Fabrizio Barros – Supervisor SHL; Leisson Pinheiro – Gerente Adm./Finc.; Natalia Monique – Enfermeira CER IV.	
Convidados ou Externos (se houver):		Everton Freitas - Enfermeiro NEP.	

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

DESENVOLVIMENTO DA ATA

Desenvolvimento: Ao decimo dia do mês de abril de dois mil e vinte e quatro, às quinze horas e vinte minutos, iniciou-se a reunião da comissão de controle de infecção hospitalar na sala de reunião. A reunião foi iniciada pela presidente Brena Santos (Enfermeira do SCIH), apresentando os dados referentes ao mês de março de dois mil e vinte e quatro, evidenciando que a partir deste mês será incluído a apresentação de mais informações de monitoramento do SCIH como: Análise da água realizada nos respectivos pontos: piscinas (grande e pequena), CEO II, CME, bebedouro de parede. Após a apresentação dos dados, a presidente da reunião pontuou com os membros sobre a realização das auditorias de higienização das mãos, o qual foram entregues apenas 45 formulários preenchidos, sendo um número abaixo do esperado, Marcele (Coordenadora CEO II) ressaltou que possui dificuldades quanto ao entendimento do formulário, com isso Brena realizou a apresentação novamente para todos os membros, explicando sobre o correto preenchimento, e retirando as dúvidas de todos. Brena reforçou quanto ao comprometimento de todos diante das auditorias, para que as informações sejam evidenciadas, pois as ações de melhoria são desenvolvidas conforme a análise dos resultados. Maria (Diretora Assistencial) reforça que é importante todos estarem bem instruídos para que esta prática seja desenvolvida com maturidade e ética. Brena solicita o envolvimento de todos os membros da comissão para a realização da campanha do dia mundial de higienização das mãos que é comemorada em maio, sinaliza que se todos se engajarem, é possível realizar algo dinâmico destacando a atuação da CCIH na unidade. Sobre a ornamentação, ressaltou que a sugestão é ser realizada em cada bloco, fazendo referência ao dia mundial de higienização das mãos, todos consentiram, Vanessa (Coordenadora NATEA) sugere que seja realizado uma competição entre os blocos de ornamentação, Brena então sugere que sejam definidos representantes de cada bloco para conduzir com a ação junto com as equipes, diante disso, foi definido: Representantes do Bloco A: Karine (Coordenadora NQSP); Everton (Enfermeiro NEP) E Juarez (SESMT); Denise (Bibliotecária); Bloco B: Silinne (Coordenadora Ambulatório); Angla (Enfermeira CME); Heloana (Supervisora Recepção); Milton (Farmacêutico); Marcele (Coordenadora CEO II); Denise (Bibliotecária); Bloco C: Bruno (Coordenador CER IV); Ayrton (Coordenador Carleto); Denise (Bibliotecária); Bloco D: Vanessa (Coordenadora NATEA); Tatiana (supervisora Oficina); Edimyla (Supervisora Carleto); Denise (Bibliotecária). CETEA: Samely (Coordenadora CETEA); Brena (Enfermeira SCIH). Brena sugere que a avaliação e escolha do bloco que estiver melhor ornamentado, será pela Diretoria Assistencial, e a premiação será analisada/definido junto com a direção. Ainda sobre a campanha, foi discutido datas para a realização sendo definido a realização entre os dias 13 a 17/05. Brena pontua que será realizado treinamento do protocolo de Higienização das Mãos para os colaboradores, e que em cada horário de treinamento, também será importante o apoio dos membros, será realizado teste de eficácia, além de dinâmicas lúdicas após o treinamento onde os membros serão divididos para a realização destes. Foram sugeridos algumas ideias de dinâmicas. As duplas para o desenvolvimento das dinâmicas, serão realizadas após a verificação dos horários junto ao NEP. Outra pauta discutida foi sobre a definição dos setores críticos para a realização da análise de qualidade do ar, sendo ainda uma pontuação da Qmentum, Maria (Diretora Assistencial) sugere que seja iniciado a realização no setor CME (Armazenamento) e Sala de Cirurgia oral menor, e conforme o recebimento das análises, seja discutido outros setores conforme necessidade. Brena irá inserir como ação no interact (a realização da campanha de HM, e a solicitação de orçamento para análise de qualidade do ar). Brena comunica a entrada do membro Everton Wanzeler (NEP) e Denise (Bibliotecária), saída da Natália Monique (Enfermeira) e Mariannie Vianna. Karine repassa informações sobre a conformidade na entrega das atas de comissão, ressaltando que todas as orientações devem ser cumpridas a partir desta data. Nada mais havendo para tratar, a reunião foi encerrada.

AÇÕES FUTURAS		
Nome	Responsável (is)	Data prevista
• Campanha de Higienização das Mãos	Membros CCIH	13/05 a 17/05
• Solicitação de orçamento para análise da qualidade do ar	Brena Santos	Próxima reunião

NOMES E ASSINATURAS		
N	Nome dos participantes	Assinaturas dos participantes
01	Milton Marques – Farmacêutico.	Milton Marques
02	Heloana Mendes – Sup. Administrativo	Heloana Mendes
03	Juarez Marques – Técnico em Seg. do Trabalho.	Juarez Marques
04	Bruno Cruz – Coord. Assistencial.	Bruno Cruz
05	Edmylla Silva – Sup. Administrativo.	Edmylla Silva
06	Karine Ximendes – Coordenadora NQSP.	Karine X. Seixas
07	Vanessa Teixeira – Coordenadora NATEA	Vanessa Teixeira
08	Marcele Miranda – Sup. CEO II.	Marcele F. Miranda
09	Maria do Carmo – Dir Assistencial.	Maria do Carmo Freitas
10	Silvine Nalane - Enfermeira	Silvine Nalane
11	Tatiana Rocha – Supervisora Oficina	Tatiana Rocha
12	Angla Branco – Enfermeira CME	Angla Rocha Branco
13	Denise Moraes – Bibliotecária	Denise S. Moraes
14	Ayrton Castilho – Coordenador Carleto	Ayrton Siqueira Castilho
Assinatura/carimbo do Responsável pela Reunião:		Brena Santos

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: JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO/2024

INDICADORES DE DESEMPENHO

JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO/2024

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.

Enfatizamos que no dia 03/01/2024, foi inaugurado o Centro Especializado em Atendimento do Autismo (CETEA), localizado no endereço Presidente Pernambuco, número 489. Bairro Batista Campos, que irá ofertar serviços realizados pelo NATEA para crianças, adolescentes, adultos e idosos autistas e também servirá como o primeiro centro formador profissional em autismo do país para funcionários da rede de saúde de todo o estado do Pará, acadêmicos e até para familiares e acompanhantes de pessoas com autismo. O CETEA, será uma extensão do CIIR, considerado mais um setor da unidade.

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

O principal objetivo do SAU é assegurar junto aos colaboradores dos serviços CIIR, o atendimento humanizado de acordo com as normas preconizadas pelo SUS (Sistema Único de Saúde), cujo processo nos permite acompanhar o desempenho das áreas assistenciais e de apoio, mantendo o atendimento focado na garantia dos serviços de saúde e na satisfação integral do usuário, atendendo as expectativas com qualidade nos serviços. Para análise das atividades desenvolvidas por este setor, e quanto aos números de pesquisas realizadas no CIIR, apresentaremos neste relatório os dados de atividades planejadas e executadas pelo referido setor, referente ao período de janeiro, fevereiro e março de 2024.

II - ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Durante o primeiro trimestre de 2024 referente aos meses de janeiro, fevereiro e março, o Serviço de Atenção ao Usuário – SAU, realizou **13.262 (treze mil, duzentos e sessenta e dois)** 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	2.631
1.2	Pesquisa de satisfação usuário SADT	1.877
1.3	Pesquisa de satisfação usuário CEO II	494
1.4	Pesquisa de satisfação usuário CER IV	3.209
1.5	Pesquisa de satisfação usuário NATEA	2.546
1.6	Pesquisa de satisfação usuário CETEA	1.665
1.6	Pesquisa de satisfação usuário Oficina Ortopédica	558
	TOTAL DE PESQUISAS	12.980
2		
2.1	Atendimentos em sala (acolhimento e registros)	55
2.2	Atendimentos por telefone	31
	TOTAL DE ATENDIMENTOS GERAIS	86
3	AÇÕES GERADAS NOS ATENDIMENTOS	
3.1	Orientação / informação sobre normas, regras e serviços (consultas, exames e agendamentos)	153
3.2	Encaminhamentos a outros profissionais, serviços e/ou setores do CIIR	43
	TOTAL DE AÇÕES GERADAS NOS ATENDIMENTOS	196
	TOTAL GERAL DE ATIVIDADES	13.262

Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – 1º trimestre /2024.

1 – Pesquisa de Satisfação

De acordo com a tabela acima, no primeiro trimestre de 2024, o Serviço de Atenção ao Usuário - SAU, realizou 12.980 (doze mil, novecentos e oitenta) atividades que se referem as **pesquisas de satisfação**, sendo destas: 2.631 (dois mil, seiscentos e trinta e um) no ambulatório, 1.877 (mil, oitocentos e setenta e sete) no Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico - SADT, 494 (quatrocentos e noventa e quatro) no Centro de Especialidades Odontológicas - CEO II, 3.209 (três mil, duzentos e nove) no Centro Especializado em Reabilitação - CER IV, 2.546 (dois mil, quinhentos e quarenta e seis) no Núcleo de Atendimento ao Transtorno do Aspecto Autista – NATEA; 1.665 (mil, seiscentos e sessenta e cinco) no

Centro Especializado em Atendimento do Autismo – CETEA e 558 (quinhentos e cinquenta e oito) na oficina Ortopédica.

2 - Atendimentos Gerais

Obtivemos nos **atendimentos gerais** 86 (oitenta e seis), sendo destes 55 (cinquenta e cinco) registrados no formulário de atendimento em sala e Livro ATA e 31 (trinta e um) por telefone, registrados no livro de registro telefônico.

3 – Ações Geradas nos Atendimentos

No decorrer do primeiro trimestre de 2024, conforme apresentado na tabela anterior, obtivemos 196 (cento e noventa e seis) ações geradas nos atendimentos, destas 153 (cento e cinquenta e três) referem-se às orientações e/ou informações sobre normas, regras e serviços como (consultas, exames, dúvidas e agendamentos); 43 (quarenta e três) destinam-se a encaminhamentos, para outros profissionais/setores, entre os quais: 15 (quinze) para a supervisora de atendimento, 10 (dez) para a supervisora da Central Interna de Agendamento – CIA, 06 (seis) para a supervisora da Gestão de Acesso, 02 (dois) para a Coordenação do Centro Especializado em Reabilitação – CER IV, 02 (dois) para coordenação assistencial Ambulatório/SADT, 02 (duas) para a Coordenação do Apoio/Manutenção, 01 (uma) Diretoria Executiva, 01 (uma) para a Diretoria Técnica, 01 (uma) para o Gerente Financeiro/Administrativo, 01 (uma) para coordenação de Apoio, 01 (uma) para a supervisão da Oficina ortopédica e 01 (uma) para a analista do Serviço de Prontuário do Paciente - SPP.

III- ANÁLISE DOS DADOS

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

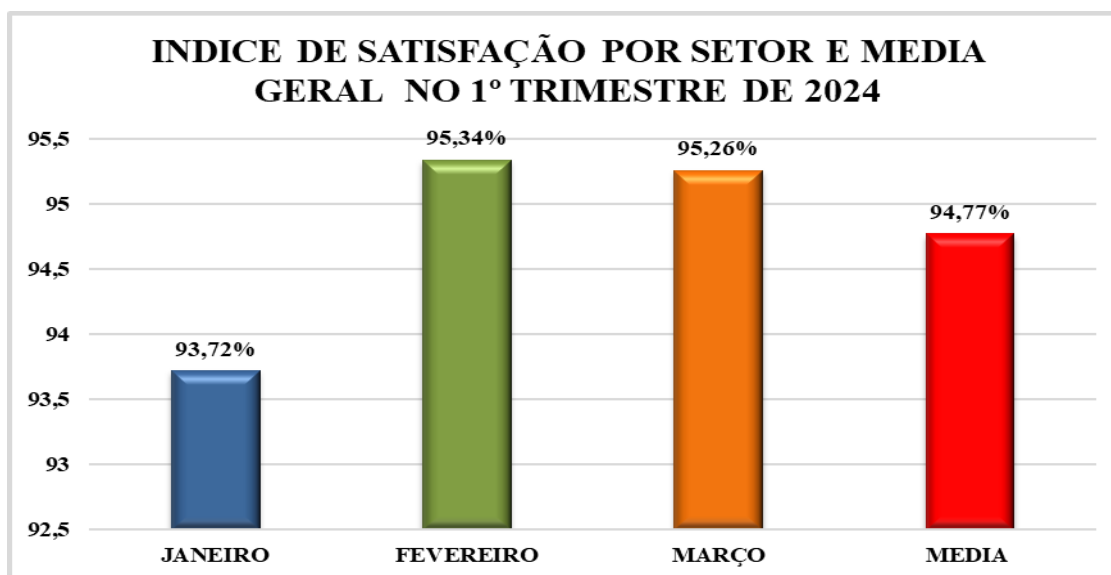
- Limpeza e conforto da recepção, banheiro, corredores, salas de espera e consultórios?
- Você teve informações e esclarecimentos sobre seu estado de saúde?
- O Centro é bem-sinalizado para você encontrar o local onde precisa ir?
- O tempo de espera para o usuário ser atendido?
- A boa vontade e disposição 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 primeiro trimestre de 2024, demonstrando os índices de satisfação de **janeiro 93,72%**, **fevereiro 95,34%** e **março 95,26%** e a **média geral de 94,77%**.

Gráfico 01: Índice de satisfação e média geral no 1º trimestre.



Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – 1º trimestre/2024.

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

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

Tabela 2: Percentual das pesquisas realizadas por setor no 1º trimestre demonstradas entre os meses de janeiro, fevereiro e março de 2024.

PERCENTUAL DAS PESQUISAS REALIZADAS POR SETOR NO MÊS DE JANEIRO			
SETOR	QUANTIDADE PESQUISAS	QUANTIDADE ATENDIMENTOS	% PESQUISAS MENSAL
AMBULATÓRIO	840	4.878	17%
SADT	584	3.230	18%
CEO II	162	384	42%
CER IV+NATEA	1.863	13.947	13%
OFICINA	183	773	24%
TOTAL	3.632	23.212	16%
PERCENTUAL DAS PESQUISAS REALIZADAS POR SETOR NO MÊS DE FEVEREIRO			
SETOR	QUANTIDADE PESQUISAS	QUANTIDADE ATENDIMENTOS	% PESQUISAS MENSAL
AMBULATÓRIO	871	5.318	16%
SADT	609	3.086	20%
CEO II	157	349	45%
CER IV	1.149	9.981	12%
NATEA	911	3.678	25%
CETEA	770	1.917	40%
OFICINA	173	720	24%
TOTAL	4.640	25.050	19%
PERCENTUAL DAS PESQUISAS REALIZADAS POR SETOR NO MÊS DE MARÇO			
SETOR	QUANTIDADE PESQUISAS	QUANTIDADE ATENDIMENTOS	% PESQUISAS MENSAL
AMBULATÓRIO	920	5.332	17%
SADT	684	3.127	22%
CEO II	175	322	54%
CER IV	1109	10.182	11%
NATEA	723	3.531	20%
CETEA	895	2.587	35%
OFICINA	202	699	29%
TOTAL	4708	25.780	18%

Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – 1º trimestre/2024.

O SAU deve alcançar 10% da participação dos usuários nas pesquisas de satisfação individualizada nos setores do CIIR mensalmente conforme meta contratual, a tabela 2 demonstra o quantitativo de pesquisas realizadas, o quantitativo de atendimentos e o percentual de pesquisas discriminados em cada setor entre os meses de janeiro, fevereiro e março de 2024. Destaca-se que os setores *CER IV e NATEA, por serem setores de Reabilitação, são repassados pelo setor de estatística ao SAU contabilizados juntos*. Salienta-se ainda que em todos os meses entre janeiro, fevereiro e março cumprimos a meta. Frente os índices apresentados acima, a equipe do SAU, reforçará a aplicação contínua e ativa das pesquisas nos meses seguintes para alcançar novamente, a meta proposta.

Tabela 3: Soma do Percentual das pesquisas realizadas por setor no 1º trimestre de 2024.

SOMA DO PERCENTUAL DAS PESQUISAS REALIZADAS POR SETOR NO PRIMEIRO TRIMESTRE DE 2024				
SETOR	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	SOMA DOS PERCENTUAIS
AMBULATÓRIO	17%	16%	17%	50
SADT	18%	20%	22%	60
CEO II	42%	45%	54%	141
CER IV	13%	12%	11%	36
NATEA	(somado junto com CER IV até janeiro de 2024)	25%	20%	45
CETEA	*	40%	35%	75
OFICINA	24%	24%	29%	77
TOTAL	16%	19%	18%	53

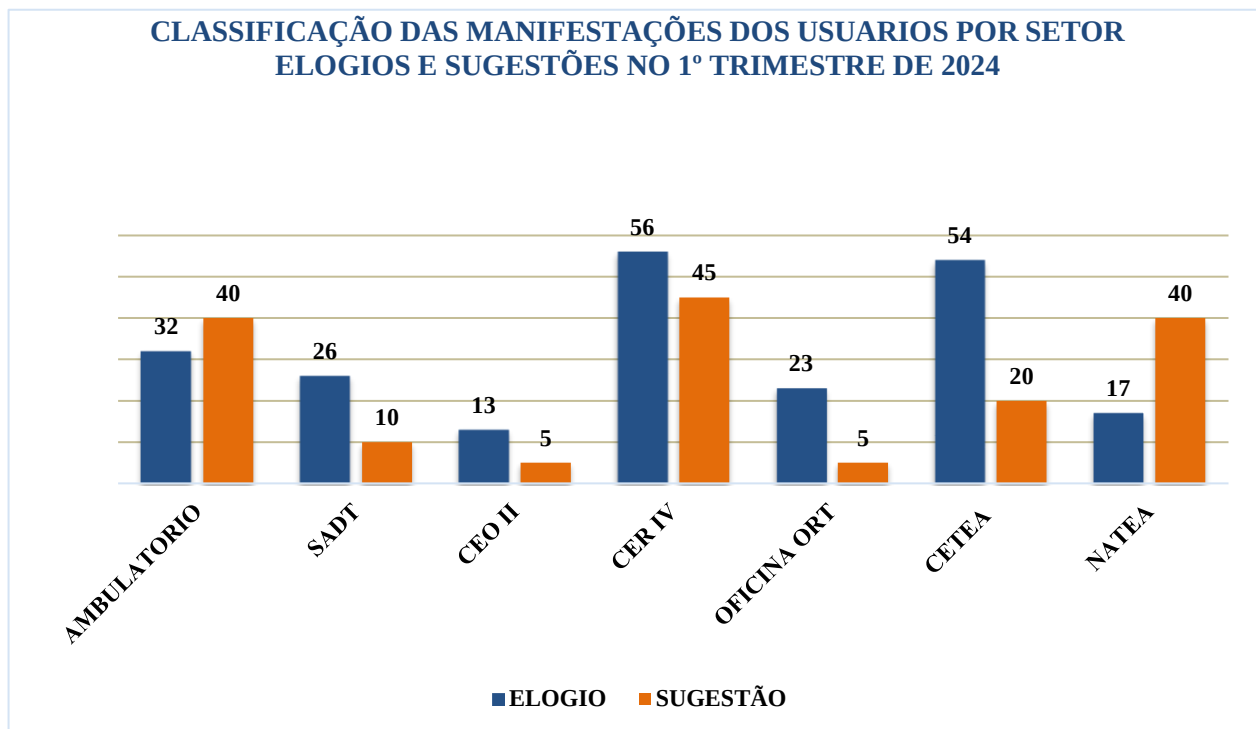
Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – 1º trimestre/2024.

Para demonstrarmos o percentual de participação dos usuários na pesquisa de satisfação em porcentagem apresentamos acima a tabela 3, que demonstra os valores de porcentagem dos setores separadamente entre os meses de janeiro, fevereiro e março, bem como a soma dos mesmos, na qual é possível notarmos que no 1º trimestre, **obtivemos no CIIR o total geral de 53 (cinquenta e três) na soma dos percentuais, dos usuários dos serviços, mediante o cálculo do 1º trimestre**, alcançando o percentual acima de 10% mensal e mediante a soma dos meses ultrapassando os 30% de participação dos usuários na pesquisa de satisfação por trimestre, conforme a meta contratual.

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 1º trimestre



Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – 1º trimestre/2024.

A seguir, a tabela com o **quantitativo geral** das manifestações dos usuários, apresentando as sugestões e elogios detalhadas por setor no CIIR. Sendo destacado 32 (trinta e dois) elogios e 40 (quarenta) sugestões no ambulatório; 26 (vinte e seis) elogios e 10 (dez) sugestões no Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico – SADT; 13 (treze) elogios e 05 (cinco) sugestão no Centro de Especialidades Odontológicas - CEO II; 56 (cinquenta e seis) elogios e 45 (quarenta e cinco) sugestões no Centro Especializado em Reabilitação - CER IV; 23 (vinte e três) elogios e 05 (cinco) sugestões na oficina Ortopédica, 54 (cinquenta e quatro) elogios e 20 (vinte) sugestões no Centro Especializado em Atendimento do Autismo (CETEA) e 17 (dezesete) elogios e 40 (quarenta) sugestões no Núcleo de Atendimento ao Transtorno do Aspecto Autista – NATEA.

Tabela 04: Quantitativo geral dos registros realizados pelos usuários no 1º trimestre de 2024 entre elogios, sugestões e queixas.

TIPO DE COMENTÁRIO	TOTAL MÊS
Elogios	221
Sugestões	165
Queixas	13
Total de Registros	399

Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – 1º trimestre/2024.

A tabela acima apresenta o **quantitativo geral** das manifestações dos usuários registradas no 1º trimestre, totalizando 399 (trezentos e noventa e nove) registros, entre elogios, sugestões e queixas. Sendo registrados 221 (duzentos e vinte e um) elogios; 165 (cento e sessenta e cinco) sugestões e 13 (treze) queixas.

Tabela 05: Setor e Serviço das queixas registradas

Setor e Serviço da Queixa	Motivo	Total
Queixas registradas em janeiro de 2024		
Bloco B (SADT) Coordenação Assistencial	Demora no atendimento e desrespeito de colaborador do Raio X.	01
Bloco C (CER IV) Coordenação de apoio	Problemas de infraestrutura dos banheiros próximo da sala de convivência e da hidroterapia e desrespeito da colaboradora do SHL.	01
Total		02
Queixas registradas em fevereiro de 2024		
Bloco C (CER IV) Supervisora administrativa do CER IV/Gestão de Acesso	Desentendimento nas informações repassadas ao usuário sobre a agenda de reabilitação	01
Bloco C (CER IV) Supervisora administrativa do CER IV	Conduta inadequada da terapeuta do CER IV e falta de compreensão do fluxo de justificativa no serviço social, mediante a ausência do usuário nas terapias.	01
Bloco B (Ambulatório - Recepção) Supervisora administrativa do atendimento	Erro na retirada de senha no TOTEN do bloco B	01
Bloco C – (CER IV- Recepção) supervisora administrativa do atendimento	Desrespeito da colaboradora da recepção do Bloco C (CER IV)	01
Bloco B (Ambulatório - CIA) Diretoria Assistencial	Desrespeito de colaboradores do atendimento da CIA	02
Bloco B (Ambulatório - Recepção) Supervisora administrativa do atendimento	Desrespeito da colaboradora da recepção	01
Portaria - Supervisora administrativa do atendimento	Falta de informação e desrespeito do colaborador da portaria	01
Total		08
Queixas registradas em março de 2024		
Bloco B (Ambulatório - CIA) Diretoria Assistencial	Desrespeito de colaboradores do atendimento da CIA	01
Bloco B (Ambulatório) Gerente Administrativo/Financeiro Leisson Pinheiro	Falta de compreensão da colaboradora para autorizar a utilização da cadeira de rodas para o transporte da usuária.	01
Bloco B (Ambulatório)	Perda da ficha de atendimento para o oftalmologista pelo	01

Diretoria Técnica	auxiliar administrativo do médico.	
Total		03
TOTAL GERAL DE QUEIXAS DO PRIMEIRO TRIMESTRE		13

Fonte: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação -CIIR/INDSH – 1º trimestre/2024.

Conforme tabela apresentada acima, no 1º trimestre de 2024, foram registradas 13 (treze) queixas entre os meses de janeiro, fevereiro e março de 2024. Em janeiro do corrente ano, foram registradas 02 (duas) queixas, distribuídas nos seguintes setores: 01 (uma) no Bloco B no SADT, devido demora no atendimento e desrespeito de colaborador do Raio X; 01 (uma) no Bloco C no CER IV, mediante problemas de infraestrutura dos banheiros próximo da sala de convivência e da hidroterapia e desrespeito da colaboradora do SHL.

Conforme tabela apresentada acima, no mês de fevereiro de 2024, foram registradas 08 (oito) queixas, distribuídas nos seguintes setores: 01 (uma) Bloco C (CER IV), mediante desentendimento nas informações repassadas ao usuário sobre a agenda de reabilitação; 01 (uma) Bloco C (CER IV), devido Conduta inadequada da terapeuta do CER IV e falta de compreensão do fluxo de justificativa no serviço social, mediante a ausência do usuário nas terapias; 01 (uma) no Bloco B (Ambulatório - Recepção) por erro na retirada de senha no TOTEN; 01 (uma) no Bloco C – (CER IV- Recepção) mediante desrespeito da colaboradora da recepção; 02 (duas) no Bloco B (Ambulatório - CIA), devido desrespeito de colaboradores do atendimento da CIA; 01 (uma) no Bloco B (Ambulatório - Recepção), mediante desrespeito da colaboradora da recepção e 01 (uma) na portaria devido falta de informação e desrespeito do colaborador da portaria. Foi seguido o fluxo de feedback, 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.

Já no mês de março de 2024, foram registradas 03 (três) queixas, distribuídas nos seguintes setores: 01 (uma) Bloco B (Ambulatório - CIA) para a Diretoria Assistencial mediante desrespeito de colaboradores do atendimento da CIA, 01 (uma) no Bloco B (Ambulatório), por falta de compreensão da colaboradora para autorizar a utilização da cadeira de rodas para o transporte da usuária e 01 (uma) no Bloco B (Ambulatório/oftalmologia) para a Diretoria Técnica, devido a perda da ficha de atendimento para o oftalmologista pelo auxiliar administrativo do médico. Foi seguido o fluxo de feedback, 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.

Foi seguido o fluxo de feedback durante o 1º 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 melhorias, principalmente nas demandas do registro de queixas, para que possamos dar um feedback satisfatório aos usuários;
- Alcançar o maior número de usuários nas pesquisas de satisfação;
- Dar resolutividades para todos os registros de queixas, promovendo ações e interação dos setores com o SAU para a qualidade dos serviços ofertados no CIIR ao usuário.

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

REGISTRO DE ATENDIMENTO DE QUEIXAS JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO/2024

REGISTRO DE ATENDIMENTO DE QUEIXAS JANEIRO

Memorando 001/2024 -SAU

Registro: 001

Usuário (a): Ayla Yohana Lopes Farias

Acompanhante: Reilane de Jesus Lopes da Fonseca

Prontuário: 49307

Telefone: (91) 98611-2645

Data do ocorrido: 17/01/2024

Setor: Bloco B - SADT

Registro de Queixa: “Hoje vim para o atendimento com o Dr. Renato, onde ele solicitou um raio x e que retornasse com ele, assim que fizesse o exame, então vim para o SADT abrir o atendimento, e após aberto o atendimento, ficamos aguardando desde as 9h da manhã, e só 13:25h da tarde conseguimos ser atendidas, tentei várias vezes falar com a técnica de raio x, de cabelo curto, pele clara e meia baixa. Pedi a ela que priorizasse o exame, pois o Dr. Renato estava aguardando para ver as imagens, mas em momento algum ela se mostrou interessada em ajudar.”

Providência da queixa: O SAU após o registro de queixa, no formulário de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para a Enfermeira Silinne Nalane Baia que está substituindo a Coordenadora Assistencial Priscila dos Santos, 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, à dona Reilane de Jesus Lopes da Fonseca, foi realizada a seguinte tratativa:

À dona Reilane de Jesus Lopes da Fonseca, antes de tudo, como coordenadora assistencial do setor de SADT (responsável pelo Raio-x), lamentamos pelo transtorno causado. Em resposta ao dia 18/01/2024, tivemos um problema de ordem técnica em nosso sistema, causando assim atraso na realização de alguns exames incluindo o RX. E com o intuito de melhorar ainda mais o nosso atendimento, a nossa colaborada passará por treinamento de ética e boas condutas para que isso não ocorra novamente..” O feedback foi repassado para o acompanhante Reilane de Jesus Lopes da Fonseca, por telefone a mesma agradeceu o contato dizendo: “**Obrigada pelo retorno, espero que estas coisas não aconteçam mais**”.

Memorando 002/2024 -SAU

Registro: 002

Usuário (a): Andreza Caroline C. dos Santos

Prontuário: 8284

Telefone: (91) 98504-8058

Data do ocorrido: 19/01/2024

Setor: Bloco C – CER IV

Registro de Queixa: *“Venho através deste formulário reclamar sobre dois ocorridos nos banheiros do CIIR. Um deles foi no dia 19/01/2024, onde estava usando o banheiro e começou a encher de água (banheiro próximo a convivência), neste dia precisei vir sozinha e não havia ninguém por perto, então tentei sair sozinha e escorreguei, como eu estava só, precisei acionar a educadora física Samyla, que saiu de seu horário de trabalho para me socorrer, coisa que poderia ser melhor já que é observado pela equipe. Outro acontecimento vem ocorrendo no banheiro que fica localizado próximo a piscina e as proximidades, onde o banheiro da piscina não possui chave ou tranca, e já entraram diversas vezes enquanto eu estava trocando de roupa e a solução pra melhorar a segurança, segundo a equipe da limpeza é a minha mãe de 60 anos colocar colchonete pra segurar a porta, sendo questionados da precariedade, fui tratada com grosseria por uma funcionária da limpeza, hoje dia 22/01/24 ao ir fazer troca no banheiro próximo da piscina, lá fui surpreendida, pois estava interditado e fui direcionado a outros banheiros, onde encontrei muita dificuldade para me trocar das roupas molhadas da hidro, pois o antiderrapante é muito pequeno e não deu para trocar em segurança, o ideal era que os banheiros com chuveiros tivessem antiderrapante em todo ele, pois cada pessoa funciona e usa o banheiro de forma única.”*

Providência da queixa: O SAU após o registro de queixa, no formulário de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para a Coordenadora do Apoio Luciana Rocha 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 002/2024/SAU. No dia 24 de janeiro, quanto coordenadora de apoio, tomei conhecimento do referido memorando, contendo reclamação da usuária Andreza Caroline C. dos Santos. Em atenção ao ocorrido no dia 19/01/2024, informo que é realizada a manutenção preventiva pelo setor de manutenção, com ron-

das permanentes. Iremos atuar de forma mais incisiva para que o ocorrido não volte a se repetir e solicitamos que, ao identificar qualquer vazamento ou ocorra algum incidente, acionar o colaborador mais próximo e pedir ajuda. Este, irá acionar o setor competente para que possamos tratar o problema o mais rápido possível. Sobre o fato de o banheiro da piscina não possuir chave ou tranca, é uma questão de segurança para que o usuário não se tranque. Este, pressuponho que seja o banheiro família. Informo que, ao sair da piscina existe um banheiro feminino individual, o qual pode ser utilizado também por usuários masculinos com acompanhante feminino. Sugerimos dar preferência para o banheiro feminino individual, o qual poderá ter maior privacidade e conforto para fazer a troca de roupas. Em relação ao relato da postura inadequada de uma colaboradora do SHL, informo que foi feita a verificação com a equipe do setor, a qual foi realizada uma orientação sobre o ocorrido. Reforço que, vamos estender a orientação à toda equipe, de forma que possamos melhorar cada vez mais o atendimento aos nossos usuários. Sobre o tamanho do antiderrapante, informo que sua colocação foi em atendimento a solicitação dos usuários e, juntamente com a equipe do assistencial, a equipe de manutenção fez a colocação conforme solicitado. Vamos pausar sobre o tamanho para tratativas”. O feedback foi repassado para a usuária Andreza Caroline C. dos Santos, por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo: ***“Obrigado pelo retorno SAU, espero que fatos como este não ocorram novamente, fico feliz em saber que meu relato foi verificado.”***

REGISTRO DE ATENDIMENTO DE QUEIXAS FEVEREIRO DE 2024

Memorando 003/2024 -SAU

Registro: 001

Usuário (a): Vitoria Yasmin Almeida Trindade Santos

Acompanhante: Raquel Almeida Trindade Santos

Prontuário: 3979

Telefone: (91) 98936-9371

Data do ocorrido: 01/02/2024

Setor: Bloco C - CER IV/Gestão de Acesso

Registro de Queixa: “Eu, mãe da usuária Vitoria Yasmin, venho através desta fazer uma reclamação sobre o serviço de reabilitação. Sobre a troca de horário da manhã para tarde, tenho duas filhas adolescentes que estudam no turno da manhã, e solicitei a troca de horário da manhã para tarde, desde dezembro de 2023. Depois fiz outra solicitação em janeiro, no dia 31/01/2024 me enviaram mensagens do CIIR informando que haviam duas vagas disponíveis no horário de 13:00 e 13:40, no dia seguinte dia 01/02 vim até o CIIR para ocupar a vaga e fui informada que no mesmo dia da mensagem dia 31/01 as vagas haviam sido preenchidas. Quanta falta de respeito com o usuário, mandam a oferta das vagas e no dia seguinte são preenchidas por outras pessoas. A vaga que tinha no horário de 12:15 não é viável para mim, pois é o horário da saída da escola das meninas.”

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 Administrativa do CER IV - Ivana Karen, que está substituindo o Coordenador Assistencial Bruno Cruz, 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. Mediante o registro de queixa, informamos que as trocas de horários da reabilitação são realizadas somente pelo setor da gestão de acesso, a responsável da usuária deu entrada na solicitação da troca em dezembro, porém não havia vaga disponível para realizar a troca, foi dado devolutiva para a coordenação da reabilitação. A mesma realizou nova solicitação em 25/01/2024 sendo que a ainda não foi realizada verificação de disponibilidade devido prazo de resposta de troca de horário, sendo está para a agenda de março de 2024. O contato utilizado pela gestão de acesso para comunicação com os usuários que solicitaram troca de horário é este 91

98575-0506, e não consta registro de envio de mensagem para a responsável da usuária, e não comunicamos sobre disponibilidade devido a solicitação já constar as especificações necessárias. Lamentamos em ler que sua experiência não foi completamente satisfatória, diariamente estamos trabalhando a equipe para melhoria na qualidade do atendimento, e esperamos que fatos como o citado não ocorram novamente.” O feedback foi repassado para a acompanhante Raquel Almeida Trindade Santos, por telefone a mesma agradeceu o contato dizendo: ***“Obrigada pela ligação SAU, considero que houve uma falha de comunicação, que espero que não se repita mais”.***

Memorando 004/2024 -SAU

Registro: 002

Usuário (a): Helena Gabriela Trindade Pereira Paes

Acompanhante: Ana Trindade Pereira

Prontuário: 47117

Telefone: (91) 982074377

Data do ocorrido: 02/02/2024

Setor: Bloco C - CER IV

Registro de Queixa: “Na data de hoje tirei o atendimento da reabilitação com a psicologia, TO e fono as 15:00h, a recepcionista do CER IV foi super solícita, e em seguida tirei atendimento para o serviço social, para justificar a ausência da minha filha na semana anterior, pois ela estava doente, solicitei a terapeuta psicóloga Angelica para atender a Helena enquanto eu falava com o serviço social, tudo para que ela não perdesse o atendimento do dia, mas a profissional se recusou a atender. Disse que iria atender somente depois que passasse com o serviço social o que resultou na minha filha perder o atendimento que é somente uma vez por semana. O que é mais importante passarmos com a assistente social para justificar ou o atendimento da minha filha com a terapeuta? Reforço que já venho enfrentando dificuldades com a terapeuta, a mesma entrega a minha filha e não se comunica adequadamente comigo, além disso já aconteceu de eu precisar ter que ir chamar ela para atender minha filha dentro do horário e a psicóloga sem fazer nada apenas questionou, já abriu atendimento? A psicóloga que atende minha filha no CER IV é branca de cabelos encaracolados e ruiva.”

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 Administrativa do CER IV - Ivana Karen, que está substituindo o Coordenador Assistencial Bruno Cruz, 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. Mediante o registro de queixa, elucidamos que de acordo com o fluxo interno do CERIV, todo usuário que falta na terapia, precisa passar com serviço social ou enfermagem para justificar o motivo da falta e só após a justificativa o mesmo pode ir para o atendimento. Exceto se o usuário e/ou responsável já tiver enviado via WhatsApp do serviço social a

justificativa. Desde a avaliação global eles recebem esta orientação. Isto se dá para que possamos avaliar o motivo da ausência e fazer as tratativas necessárias, pois se usuário estiver faltado por motivos de doença precisa passar por uma avaliação com a enfermagem para verificar se está apto ao retorno as terapias e se for por questões sociais, o serviço social vai dar as orientações necessárias. Quanto a orientação à terapeuta, foi conversado com a mesma para que em casos de os responsáveis não entenderem o fluxo, que passe imediatamente para a coordenação para que possa ser esclarecido da melhor maneira possível. Além disso a terapeuta foi orientada a ficar observando no sistema Tasy quando a usuária será gerada, devendo atender no horário correto, além de buscar uma melhor comunicação com a responsável. Lamentamos em ler que sua experiência não foi completamente satisfatória, diariamente estamos trabalhando a equipe para melhoria na qualidade do atendimento, e esperamos que fatos como o citado não ocorram novamente”. O feedback foi repassado para a acompanhante Ana Trindade Pereira por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo: ***“Obrigado pelo retorno SAU, espero que fatos como este não ocorram novamente, fico feliz em saber que meu relato foi verificado.”***

Memorando 005/2024 -SAU

Registro: 003

Usuário (a): Isaac Asaf da Conceição Oeiras

Acompanhante: Claudia Azevedo da Conceição

Prontuário: 2336

Telefone: (91) 98290-6733

Data do ocorrido: 09/02/2024

Setor: Bloco B – (Recepção)

Registro de Queixa: “Cheguei no CIIR para retorno com meu filho as 10:40, fui ao bloco B para fazer o registro de chegada, fui informada que seria para o bloco D, chegando lá fui informada novamente que o Doutor Pretti não iria atender lá, que seria no bloco B novamente, fui até a moça, eu disse a ela que era realmente no bloco B, e ela me deu a senha de outro médico por primeiro, esperando a senha na tela, vi que as pessoas que chegaram depois de mim já estavam sendo chamadas e fui até ela perguntar por isso, ela pegou outra senha e me deu a senha para o doutor Pretti N°14, sendo que eu fui a que cheguei primeiro do que os outros pacientes. Então estou indignada, meu filho está operado com 9 dias hoje, nós viemos de colares saindo de lá 5 da manhã, para chegar aqui e ser uma das primeiras por ordem de chegada, e devido a esse ocorrido, nós ficamos para a senha 14, e pessoas que chegaram muito depois de mim foram logo sendo atendidas. Fica minha indignação por este erro do CIIR.”

Providência da queixa: O SAU após o registro de queixa no formulário de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para a Supervisora Administrativa do 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 e acompanhantes. Mediante o registro de queixa, informo que houve necessidade de mudança da sala do médico e desta forma a entrega de senha em ambos os blocos. Porém, nosso sistema de chamada de senha permite que utilize a primeira senha, mesmo sendo de outro médico. Todavia é necessário que a supervisão tome conhecimento do caso para autorizar tal conduta. Infelizmente o caso foi avaliado somente após a queixa, portanto, solicito que em casos como este, procure a supervisão do setor para verificarmos uma forma de resolver e não gerar transtorno ao usuário. Lamentamos em ler que sua experiência não

foi completamente satisfatória, diariamente estamos trabalhando a equipe para melhoria na qualidade do atendimento, e esperamos que fatos como o citado não ocorram novamente. O feedback foi repassado para a acompanhante Claudia Azevedo da Conceição, por telefone a mesma agradeceu o contato dizendo: *“Agradeço o retorno, esses problemas não podem acontecer, pois geram muito transtorno e espera desnecessária.”*

Memorando 006/2024 -SAU

Registro: 004

Usuário (a): Alexandre Viera

Acompanhante: Herica Suele Gomes

Telefone: (91) 98032-4801

Data do ocorrido: 15/02/2024

Setor: Bloco C – (Recepção)

Registro de Queixa: “No dia 15/02/24 vim ao centro para uma consulta com neuro, a atendente se recusou a me atender, pois disse que eu teria que esperar ela atender a todos que estavam sendo chamados e depois dela ter feito todos, aí que iria me chamar, sendo que eu estava na vez. Meu filho estuda pela manhã e depois que eu terminar a consulta eu o levo para a escola, por este motivo cheguei cedo, justamente para da entrada na consulta e ser um dos primeiros, para poder levar ele para a escola. Independentemente de qualquer coisa ela não poderia me destratar, pois eu apenas estava querendo ser atendida, ela disse que iria chamar o policial para me coagir e mostrar poder, e eu não aceito isso. Peço retorno ou que a atendente Rose (auxiliar administrativo) – do bloco C, fosse para um treinamento pois, a forma de como eu fui tratada não se faz com nenhuma pessoa.”

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 Administrativa do 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 e acompanhantes. Mediante o registro de queixa, informo que foi realizado o levantamento do ocorrido, onde identificamos que a genitora realizou a retirada da senha incorreta no painel e foi orientada que deveria retirar a senha correta e aguardar, pois a recepção estava gerando os atendimentos de reabilitação que são em horários agendados. Quanto ao comentário da colaboradora, foi realizada orientação para melhoria da sua postura verbal no atendimento e abordagem humanizada. Em oportuno, é valido registrar que **todos** os usuários, acompanhantes e colaboradores não podem bater foto ou filmar dentro da instituição. Lamentamos em ler que sua experiência não foi completamente satisfatória, diariamente estamos trabalhando a equipe para melhoria na qualidade do atendimento, e esperamos que fatos

como o citado não ocorram novamente. O feedback foi repassado para a acompanhante Herica Suele Gomes, por telefone a mesma agradeceu o contato dizendo: ***“Obrigado pelo retorno de vocês, sei que estão encaminhando nossos registros, essas coisas não devem ocorrer.”***

Memorando 007/2024 -SAU

Registro: 005

Usuário (a): Lucimar Dias Moreira

Acompanhante: Rosinete Dias Moreira

Telefone: (91) 982260104

Data do ocorrido: 15/02/2024

Setor: Central Interna de Agendamentos - CIA

Registro de Queixa: “Venho aqui solicitar a direção do CIIR que a funcionária Gabriela do agendamento passe novamente por um treinamento de atendimento ao cliente (usuário). A mesma foi super grossa comigo e deixou bem claro que existe uma rinha entre os funcionários dos outros setores, coisa que jamais deveria acontecer. Eu venho ao CIIR desde 2019 acompanhando meu netinho Enzo Gabriel e nunca passei por uma situação igual. Eu trabalho com atendimento ao público e sei como devemos tratar as pessoas que aqui vem buscar atendimento.”

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 Administrativa da 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 e acompanhantes. Mediante o registro de queixa, informamos que a usuária Lucimar Dias Moreira, prontuário 27220, data de nascimento 03/12/1943, ao se dirigir à CIA (Central Interna de Agendamentos) e ser informada de que sua demanda não seria atendida por falta de agenda disponível, questionou o fato de terem entregado senha (totem) para agendamento. Desta forma, a mesma foi informada pela colaboradora citada na manifestação sobre o alinhamento interno entre os setores envolvidos para evitar intercorrências como a descrita pela usuária. Fato este que não fora repassado através de uma comunicação efetiva. Relacionado ao posicionamento da colaboradora, já foram tomadas as tratativas cabíveis e a mesma foi orientada. Informamos que o CIIR realiza periódicas capacitações qualificando e incentivando a aplicabilidade de práticas humanizadas no processo de gestão e cuidado, estimulando novas formas de organização nos processos de trabalho. A Central Interna de Agendamentos – CIA, tem como prática reforçar nossos princípios organizacionais atuando com dignidade, respeitando os semelhantes como seres únicos e complexos. 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 Rosinete Dias Moreira, por telefone a mesma agradeceu o contato dizendo: ***“Fico grata pelo retorno de vocês, a gente merece ser bem tratado e respeitado pelos colaboradores.”***

Memorando 008/2024 -SAU

Registro: 006

Usuário (a): Aysha Valentina Miranda Matos

Acompanhante: Jakylane Hatos de Souza

Telefone: (91) 999041283

Data do ocorrido: 16/02/2024

Setor: Recepção do Bloco B

Registro de Queixa: “Ao ser atendida pela recepcionista com forma de arrogância, ela me passa com ignorância que a minha filha não poderia se alimentar no interior do prédio, porém eu só pedi para ela falar de forma de forma branda com minha filha, aí ela falou que é protocolo, e eu mandei minha filha guardar sua fruta. Meu pensamento é que nós como pacientes estamos precisando de pessoas para nos ajudar e não destratar, fiquei arrasada com o atendimento dela, eu não sou uma pessoa leiga para ser destrutada de tal forma e me calar, por fim essa fica como uma reclamação para uma funcionária chamada Melissa Mendonça me destratou e tratou muito mal minha filha de 4 anos.”

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 Administrativa do Atendimento – Heloana Mendes, 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. Mediante o registro de queixa, ressalto que a orientação sobre alimentação no ambulatório está correta, pois é uma área assistencial e impropria para consumo de alimentos e, para isso, dispomos da sala de convivência. Quanto a conduta da colaboradora, foi realizado orientação verbal com registro, para melhoria da sua postura verbal no atendimento e abordagem humanizada. Lamentamos em ler que sua experiência não foi completamente satisfatória, diariamente estamos trabalhando a equipe para melhoria na qualidade do atendimento, e esperamos que fatos como o citado não ocorram novamente”. O feedback foi repassado para a acompanhante Jakylane Hatos de Souza, por telefone a mesma agradeceu o contato dizendo: *“Obrigado SAU, essa foi a segunda vez que tinha vindo ao CIIR, e eu tinha passado por isso com a mesma colaboradora, fico feliz por saberem que tomaram providências sobre o que aconteceu.”*

Memorando 009/2024 -SAU

Registro: 007

Usuário (a): Mariliane Laize S. Cordeiro

Acompanhante: Marília Daniela S. dos Santos

Telefone: (91) 985009579

Data do ocorrido: 19/02/2024

Setor: Portaria

Registro de Queixa: “Hoje no dia 19/02/2024, houve ocorrido pela segunda vez o funcionário da portaria Arlindo, tratou eu e a minha mãe com ignorância e muita falta de respeito, falta de orientação. Pela segunda vez veio querer esfregar um papel no meu rosto tudo por falta de orientação. Minha mãe e cadeirante não deveria passar por isso”.

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 Administrativa do Atendimento – Heloana Mendes, 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. Mediante o registro de queixa o colaborador em questão foi orientado sobre o ocorrido para melhoria da sua postura verbal no atendimento e abordagem humanizada. Diariamente estamos trabalhando a equipe para melhoria na qualidade do atendimento, esperamos que fatos como o citado não venham mais a ocorrer”. O feedback foi repassado para a acompanhante Marília Daniela S. dos Santos, por telefone a mesma agradeceu o contato dizendo: *“Agradeço o retorno.”*

Memorando 010/2024 -SAU

Registro: 008

Usuário (a): Douglas de Oliveira Miranda

Telefone: (91) 984135131

Data do ocorrido: 21/02/2024

Setor: Central Interna de Agendamentos - CIA

Registro de Queixa: “Hoje compareci ao CIIR pra agendar exame de ultrassonografia após ter sido informado no WhatsApp e posteriormente E-mail que deveria me apresentar ao setor de agendamento para conclusão da marcação do exame, sendo antes informado que seria agendado por E-mail, chegando ao setor de agendamento, fui informado que não havia mais vagas, sendo que me foram confirmadas há seis dias no e-mail, ao conversar com a senhora Aline responsável só setor, disse que estava errado tal procedimento pois tinham confirmado as vagas. Ao relatar tais confirmações dona Aline se colocou contra as minhas colocações, onde disse ter sido incompetência das informações citadas. Ela se alterou dizendo que a chamei de incompetente, sendo que não procede tal acusação, mas sim da parte de quem passou tais informações no e-mail”.

Providência da queixa: O SAU após o registro de queixa no formulário de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para a Diretora Assistencial Maria do Carmo, 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. Mediante o registro de queixa o colaborador em questão foi orientado sobre o ocorrido para melhoria da sua postura verbal no atendimento e abordagem humanizada. Diariamente estamos trabalhando a equipe para melhoria na qualidade do atendimento, esperamos que fatos como o citado não venham mais a ocorrer.

REGISTRO DE ATENDIMENTO DE QUEIXAS MARÇO DE 2024

Memorando 011/2024 -SAU

Registro: 001

Usuário (a): Elisa Vitoria Pereira dos Santos

Acompanhante: Ângelo V. D. Santos

Prontuário: 15180

Telefone: (91) 993426084

Data do registro: 06/03/2024

Data do ocorrido: 06/03/2024

Setor: Ambulatório/CIA- Bloco B

Registro de Queixa: *“Informo que durante o meu atendimento fui totalmente desrespeitado em termo do atendimento pela atendente Gabriele que estava no Guichê 2, e pela sua supervisora Aline. Declaro que estou tentando desde janeiro marca um retorno para a minha filha. “A Gabriele falou se eu não quisesse esperar podia ir embora”. Após 1 hora de espera a supervisora Aline veio falar comigo com tom alto de voz e gesticulando dedo em direção ao meu rosto. Tudo porque questioneei o tempo de espera.”*

Providência da queixa: O SAU após o registro de queixa no formulário de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para a Diretoria Assistencial Maria do Carmo, 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. Mediante o registro de queixa as colaboradoras em questão foram orientadas sobre o ocorrido para melhoria da sua postura verbal no atendimento e abordagem humanizada. Diariamente estamos trabalhando a equipe para melhoria na qualidade do atendimento, esperamos que fatos como o citado não venham mais a ocorrer. O feedback foi repassado para o acompanhante Ângelo V. D. Santos, por telefone o mesmo agradeceu o contato dizendo: *“Obrigada pelo retorno, essas situações nos deixam muito insatisfeito, mais fico muito feliz por ver que algo foi feito”.*

Memorando 012/2024 -SAU

Registro: 002

Usuário (a): Maria Izabela de Moraes Nogueira

Acompanhante: Valda Lucia de Moraes Nascimento

Telefone: (91) 99325-5321

Data do Registro: 06/03/2024

Data do ocorrido: 29/02/2024

Setor: Estacionamento – Bloco B.

Registro de Queixa: “No dia 29/02/24 as 12:30 horas cheguei no CIIR para realizar um exame, com sedação da minha filha Maria Izabela, que é usuária da reabilitação. Precisei vir de Uber por conta do horário o motorista do app não quis trazer a cadeira de rodas da minha filha pois não coube no porta-malas do carro. Após realizar o exame com minha filha, passando mal procurei o motorista Heliam na saída do transporte social, porque era o dia dela da reabilitação e ela também faz uso do transporte, como eu não tinha cadeira o motorista disse que ia precisar verificar com sua chefia (Luciana), no entanto a mesma não permitiu que entrássemos na van, procurei o serviço social que entrou em contato com sua chefia, e que entrou em contato com o responsável do transporte (Luciana) que novamente negou. Fui à diretoria do centro do bloco A mas não encontrei ninguém para me ouvir. Então fui até o SAU que entrou em contato com o responsável pelo transporte (Luciana) que mais uma vez negou. Retornei a van e encontrei com a Luciana conversei com ela explicando o que aconteceu a mesma negou novamente outra vez, ela falou que não dava porque era regras do centro, com minha filha passando mal entrei na van a responsável pelo transporte Luciana me disse para sair, então começamos uma discussão, eu tentei argumentar que ela permitisse eu levar a cadeira do centro e o motorista traria de volta, Luciana disse que não poderia levar que tinham outros usuários no centro precisando da cadeira, só que já era quase fim do expediente não tinha mais quase ninguém no centro. Acabei tendo uma convulsão, acordei com uma equipe me socorrendo eu estava com a pressão muito alta 170/80. Só depois de ser socorrida a Luciana liberou a cadeira que retornou na van. Eu pergunto para vocês, cadê a humanização que tanto é dito aqui?.”

Providência da queixa: O SAU após o registro de queixa no formulário de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para o Gerente Administrativo/Financeiro Leisson Pinheiro, 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. Mediante o registro de queixa a colaboradora em questão foi orientada sobre o ocorrido para melhoria da sua postura verbal no atendimento e abordagem humanizada. Sobre o fluxo do transporte ressalto que possuímos regras que buscam garantir um transporte **efetivo e seguro** a todos os nossos usuários. Tendo em vista o caso exposto, vamos atualizar o informativo das regras do transporte social, de forma que, além da orientação realizada pelo serviço social, fiquem bem expostas as regras gerais do transporte no veículo, para não ocorrer falhas de comunicação. Também iremos reforçar a orientação com os motoristas para que os mesmos possam explicar as normas antes de cada rota. Ressalto que, com o cumprimento das regras que estamos trabalhando desde o 01/11/2023 conseguimos inserir 5 novos usuários. No momento são 27 usuários beneficiados com o transporte social e com mais 2 aguardando visita. Diariamente estamos trabalhando a equipe para melhoria na qualidade do atendimento, esperamos que fatos como o citado não ocorram novamente. Nos colocamos a disposição para atendê-la sempre que necessitar de nossos serviços e acolhimento. O feedback foi repassado para a senhora Valda Lucia de Moraes Nascimento por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo: ***“Obrigado SAU, que esse fato não se repita, e que haja um treinamento humanizado, mais que bom que meu relato foi verificado.”***

Memorando 013/2024 -SAU

Registro: 003

Usuário (a): Eduardo Nunes Barreto

Acompanhante: Jocimara Lima Nunes

Telefone: (91) 99804-4198

Data do ocorrido: 07/03/2024

Data do Registro: 11/03/2024

Sector: Ambulatório – Bloco B.

Registro de Queixa: “Olá, bom dia, gostaria de fazer uma reclamação devido o ocorrido que aconteceu hoje. Vim trazer meu filho para uma consulta com o oftalmologista, mas não aconteceu a consulta, porque simplesmente perderam a folha do meu filho que vai para a sala do médico. Fiquei esperando horas aqui com meu filho tendo crises, viemos desde 7h para chegar aqui e não ter consulta, isso é um erro gravíssimo que não pode acontecer, uma grande falta de atenção, respeito e empatia com os pacientes, não tenho condições de trazer ele pois estou desempregada, gastei o que não podia para chegar aqui e não conseguir a consulta. Espero que isso não se repita, pois vim de longe não moro em Belém, agora terei que esperar sabe se lá até quando para uma nova consulta.”

Providência da queixa: O SAU após o registro de queixa no formulário de atendimento em sala, encaminhou a mesma por e-mail para a Diretora Técnica Fabricia Maciel, 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. Recebemos sua reclamação sobre a perda da ficha e o consequente não atendimento de uma criança em nossa unidade de saúde. Lamentamos profundamente pelo ocorrido e compreendemos o transtorno e frustração que isso causou. Tomamos as seguintes medidas para resolver esta situação: agendamos um atendimento prioritário; entramos em contato com a família da criança e agendamos um atendimento prioritário para hoje; revisamos nossos procedimentos; revisamos nossos procedimentos de manuseio de fichas para identificar e corrigir quaisquer pontos fracos que possam ter contribuído para a perda. Entendemos a importância de fornecer atendimento adequado e estamos comprometidos em garantir que tais incidentes não ocorram novamente e que todas as crianças recebam o atendimento necessário sem demora. Gostaríamos de nos desculpar novamente pelo ocorrido e agradecemos por trazer esta questão à nossa atenção. Sua reclamação nos ajudou a identificar áreas de

melhoria em nossos serviços. Estamos à disposição para fornecer quaisquer informações adicionais ou suporte necessário. O feedback foi repassado para a senhora Jocimara Lima Nunes, por telefone, a mesma agradeceu o contato dizendo: ***“Obrigado pela resposta, o CIIR entrou em contato comigo para agendar uma nova consulta com o oftalmologista.”***

MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO/2024

MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA

JANEIRO/2024

REGISTROS ENCAMINHADOS PELO OUVIDOR-SUS

(REGISTRO 001 OUVIDOR SUS)



DADOS DA MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO: 202320000070727 DATA DO CADASTRO: 13/12/2023
Status: Encaminhada
PROTOCOLO EXTERNO:
OUVIDORIA DE CADASTRO: SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BELÉM/PA
OUVIDORIA ATUAL: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO (CIIR)
CANAL DE ATENDIMENTO: TELEFONE ORIGEM DE ATENDIMENTO: OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS/BEL/SESA
CLASSIFICAÇÃO: SOLICITAÇÃO
PRAZO DE RESPOSTA: 12/01/2024

DADOS DO MANIFESTANTE

TIPO DE IDENTIFICAÇÃO: Identificado sem restrição
NOME: DIANA COSTA NASCIMENTO
NOME SOCIAL:
CPF: 730.358.402-10 CNS: SEXO: Feminino DT. NASC.: 04/01/1980
UF: PA MUNICÍPIO: BELEM BAIRRO: CABANAGEM
ENDEREÇO: CONJUNTO PANORAMA XXI, RUA PRINCIPAL, Q 64 NÚMERO: 02
CEP:
DDD: 91 TELEFONE: 989954088 E-MAIL:

TEOR DA MANIFESTAÇÃO

RECEBEMOS NESTA OUVIDORIA MUNICIPAL DO SUS, VIA ATENDIMENTO TELEFÔNICO, MANIFESTAÇÃO DA CIDADÃ QUE EM 13/12/2023 RELATOU QUE SEU FILHO HEYTOR RAFAEL NASCIMENTO BRITO, CNS 709606607607279, AGUARDA HÁ 1 ANO O AGENDAMENTO DE UMA CONSULTA COM O NEUROPEDIATRA NO CIIR. TODAS AS VEZES QUE ENTROU EM CONTATO COM O REFERIDO ESTABELECIMENTO DE SAÚDE E FOI INFORMADA QUE NÃO HAVERIA PREVISÃO DE AGENDAMENTO, POIS A FILA DE ESPERA É GRANDE. MANIFESTANTE RELATA QUE SEU FILHO TEM 06 ANOS E ESTÁ ATRASADO NA ESCOLA, QUE FEZ APENAS O PRÉ-ESCOLAR, E QUE DEVIDO A SUA IDADE AVANÇADA NENHUM COLÉGIO ACEITA MATRICULÁ-LO POR CONTA DA FALTA DE LAUDO ONDE CONSTE UM DIAGNÓSTICO FECHADO DA SUA CONDIÇÃO DE SAÚDE. DAINTE DISSO, A MÃE DO PACIENTE VEM SOLICITAR AJUDA PARA QUE A CONSULTA DE SEU FILHO SEJA AGENDADA O QUANTO ANTES.

DADOS DO REFERIDO

NOME: HEYTOR RAFAEL NASCIMENTO BRITO
NOME SOCIAL:
CPF: 065.505.122-80 CNS: SEXO: Masculino DT. NASC.: 15/11/2017



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



LOCAL DO FATO

CNPJ:

UF: PA MUNICÍPIO: BELEM

NOME FANTASIA: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSAO E REABILITACAO CIIR

HISTÓRICO

Data e Hora: 13/12/2023 18:05:15 Situação: ENCAMINHADA

Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

Comentário:

De acordo com o artigo 16, parágrafo único da lei nº 13.460, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Encaminhamos a presente demanda para análise e providências cabíveis. Solicitamos a gentileza de informar a esta ouvidoria o que houver a respeito no prazo estipulado em lei, nos enviando o parecer conclusivo das providências tomadas, que poderá ser informado na íntegra a(o) cidadã(o).

Data e Hora: 13/12/2023 16:37:27 Situação: ENCAMINHADA

Responsável: SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BELÉM/PA

Comentário:

DE ACORDO COM O ARTIGO 16, PARÁGRAFO ÚNICO DA LEI Nº 13.460, QUE DISPÕE SOBRE PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, A OUVIDORIA PODERÁ SOLICITAR INFORMAÇÕES E ESCLARECIMENTOS DIRETAMENTE A AGENTES PÚBLICOS DO ÓRGÃO OU ENTIDADE A QUE SE VINCULA, E AS SOLICITAÇÕES DEVEM SER RESPONDIDAS NO PRAZO DE VINTE DIAS, PRORROGÁVEL DE FORMA JUSTIFICADA UMA ÚNICA VEZ, POR IGUAL PERÍODO. ENCAMINHAMOS A PRESENTE DEMANDA PARA ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS CABÍVEIS. SOLICITAMOS A GENTILEZA DE INFORMAR O QUE HOUVER A RESPEITO NO PRAZO ESTIPULADO EM LEI, NOS ENVIANDO O PARECER CONCLUSIVO DAS PROVIDÊNCIAS TOMADAS, QUE PODERÁ SER INFORMADO NA ÍNTEGRA A(O) CIDADÃ(O).

Data e Hora: 13/12/2023 16:17:54 Situação: CADASTRADA

Responsável: SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BELÉM/PA

Comentário:

Tratativa: 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. Em atenção a manifestação, informamos que o usuário **Heytor Rafael Nascimento Brito**, prontuário 83963, data de nascimento 15/11/2017, possui registro de primeiro atendimento neste centro no dia 27/02/23, através da Regulação do Estado, na especialidade de Neurologia Pediátrica, segue em atendimento nesta e em outras especialidades e demais serviços que o CIIR oferece. No dia 22/12/2023, foi realizado contato telefônico com a Sra. Diane Costa Nascimento (genitora da usuária), através do número (91) 989954088, para acolhimento da demanda e informações necessárias. Segue o agendamento de consulta para Neuro Pediátrica (retorno), conforme solicitação médica para os dias 29/12/2023.

 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	Heytor Rafael Nascimento Brito			Prontuário	83963		
Nome Social				Telefone	91 - 989954088		
Nascimento	15/11/2017			Gênero	Masculino		
Mãe/Resp.	Diana Costa Nascimento			CNS	709606607607279		
Endereço	66625050 - Rua Principal, nº 2			Cidade	Mangueirão - Belém - PA		
AGENDAS DO USUÁRIO							
Data / Hora	Tipo	Agenda	Classificação	Complemento	Setor	Local	Status
28/12/23 08:02	Consulta	Ara Rúbia Costa Gonçalves	Retorno	Retorno	Consultório Neuropediatria	Bloco B	Normal

Informamos que nossa Central Interna de Agendamentos, possui outros canais de comunicação para informações sobre agendamentos, remarcações e esclarecimentos. Devido ao perfil de atendimento do CIIR, único na região Norte, as linhas telefônicas e o e-mail sofrem congestionamento devido ao número de acesso.

Nossos contatos:

- Central Interna de Agendamentos: (91) 98564-6266 (somente mensagens por WhatsApp e chamadas de vídeo para usuários surdos)
- Central Telefônica: (91) 4042-2157, 4042-2158
- E-mail: agendamentos.ciir@indsh.org.br

Nos colocamos à disposição para outras informações caso necessário.



OUVIDORIA
SESPA

SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



GOVERNO DO
PARÁ

DADOS DA MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO: 202320000057602 DATA DO CADASTRO: 29/11/2023
Status: Encaminhada
PROTOCOLO EXTERNO: 25072069368202374
OUVIDORIA DE CADASTRO: OUVIDORIA GERAL DO SUS
OUVIDORIA ATUAL: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO (CIIR)
CANAL DE ATENDIMENTO: INTEGRAÇÃO ORIGEM DE ATENDIMENTO: E-ouv
CLASSIFICAÇÃO: SOLICITAÇÃO PRAZO DE RESPOSTA: 13/01/2024

DADOS DO MANIFESTANTE

TIPO DE IDENTIFICAÇÃO: Identificado sem restrição
NOME: LEANDERSON SANTOS DAMASCENO
NOME SOCIAL:
CPF: 091.758.782-08 CNS: SEXO: Masculino DT. NASC.: 03/12/2004
UF: PA MUNICÍPIO: ABAETETUBA BAIRRO:
ENDEREÇO: NÚMERO:
CEP:
DDD: TELEFONE: E-MAIL:

TEOR DA MANIFESTAÇÃO

Teor: Por meio do presente instrumento, solicito providências desta ouvidoria, quanto a morosidade da Secretaria de Estado de Saúde Pública do Pará - SESP, na questão de garantir o agendamento de retorno da criança Joaquim Deryck Barbosa Santos, com o Neuropediatra, bem como nos exames que o mesmo aguarda a meses na lista de espera, diante disso, informo que o menor já teve sua primeira consulta com a Neuropediatra, a qual solicitou exames médicos, onde já foram realizados e entregues, mas até o presente momento aguarda retorno para levar a(o) médico(a). Já solicitei inúmeras vezes providências junto ao CIIR sobre a consulta de retorno, onde informam que devo aguardar pela REGULAÇÃO ESTADUAL. Friso ainda, que o Joaquim, tem características de ser pessoa com TEA, o qual vem sofrendo inúmeros problemas, tais eles como; dificuldade para dormir, estresse constante e muita agitação, sendo necessário esse retorno de imediato, para que a neurologista possa tomar providências cabíveis, afim de evitar o agravamento do caso dele. Diante do exposto, nas formalidades legais, amparadas por lei, pede providências cabíveis. Em anexo documentos comprobatórios
Proposta melhoria:
Envolvidos: Secretário de Estado de Saúde Pública
Local do fato: Belém/PA/SESPA

ANEXOS

25072069368202374_pdf_1.pdf

25072069368202374_arquivo_2.jpg



OUVIDORIA
SESPA

SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



GOVERNO DO
PARÁ

25072069368202374_arquivo_3.jpg

25072069368202374_pdf_4.pdf

HISTÓRICO

Data e Hora: 14/12/2023 12:06:12 Situação: ENCAMINHADA

Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

Comentário:

Considerando o Decreto Estadual 113/2019, que Institui a Rede de Ouvidorias do Estado do Pará e estabelece os procedimentos gerais para o tratamento das manifestações dos usuários de serviços públicos prestados pela Administração Pública Estadual, e As unidades setoriais de Ouvidorias, poderão solicitar informações às áreas dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de 20 (vinte) dias, contados do recebimento do pedido na área competente, prorrogável uma única vez por igual período, mediante justificativa.

Encaminho a presente manifestação 202320000057602 para análise e providências cabíveis.

Solicitamos a gentileza de informar a esta ouvidoria o que houver a respeito no prazo estipulado em lei, nos enviando o parecer conclusivo das providências tomadas, que poderá ser informado na íntegra a(o) cidadã(o).

Atenciosamente,

Data e Hora: 06/12/2023 18:28:29 Situação: ENCAMINHADA

Responsável: OUVIDORIA GERAL DO SUS

Comentário:

Encaminhamos a presente manifestação para análise e providências cabíveis. Solicitamos a gentileza de informar o que houver a respeito diretamente a(o) cidadã(o). De acordo com o artigo 16, parágrafo único da Lei nº 13.460, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, as manifestações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Data e Hora: 29/11/2023 02:00:00 Situação: CADASTRADA

Responsável: OUVIDORIA GERAL DO SUS

Comentário:

Registro dos dados da manifestação

Anexos:

Tratativa: 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. Ressaltamos que a manifestação em questão já foi respondida no protocolo anterior, no espelho: 202320000059261. Segue abaixo a resposta anterior. Em atenção a manifestação, informamos que o usuário Joaquim Deryck Barbosa Santos, prontuário 91344, data de nascimento 07/12/2023, possui registro de primeiro atendimento neste centro no dia 24/07/23, através da Regulação do Estado, na especialidade de Pediatria, segue em atendimento nesta e em outras especialidades e demais serviços que o CIIR oferece. No dia 21/12/2023, foi realizado contato telefônico com a Sra. Liliane Damasceno Barbosa (genitora da usuária), através do número (91) 99249-4347, para acolhimento da demanda e informações necessárias. Segue o agendamento de consulta para Neuro Pediátrica (retorno), conforme solicitação médica para os dias 29/12/2023.

 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	Joaquim Deryck Barbosa Santos			Prontuário	91344		
Nome Social				Telefone	91 - 992214532		
Nascimento	01/05/2021			Gênero	Masculino		
Mãe/Resp.	Liliane Damasceno Barbosa			CNS	700001830871301		
Endereço	68440000 - Travessa Sétima, nº 1889			Cidade	Angélica - Abaetetuba - PA		
AGENDAS DO USUÁRIO							
Data / Hora	Tipo	Agenda	Classificação	Complemento	Setor	Local	Status
28/12/23 08:01	Consulta	Ara Rúbia Costa Gonçalves	Retorno	Retorno	Consultório Neuropediatria	Bloco B	Normal
28/12/23 15:55	Reabilitação	Grupo Estimulação Precoce 04	Reabilitação				Normal

Informamos que nossa Central Interna de Agendamentos, possui outros canais de comunicação para informações sobre agendamentos, remarcações e esclarecimentos. Devido ao perfil de atendimento do CIIR, único na região Norte, as linhas telefônicas e o e-mail sofrem congestionamento devido ao número de acesso. Nossos contatos:

- Central Interna de Agendamentos: (91) 98564-6266 (somente mensagens por WhatsApp e chamadas de vídeo para usuários surdos)
- Central Telefônica: (91) 4042-2157, 4042-2158
- E-mail: agendamentos.ciir@indsh.org.br

Nos colocamos à disposição para outras informações caso necessário

DADOS DA MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO: 202320000059261 DATA DO CADASTRO: 01/12/2023
Status: Encaminhada
PROTOCOLO EXTERNO:
OUVIDORIA DE CADASTRO: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ
OUVIDORIA ATUAL: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO (CIIR)
CANAL DE ATENDIMENTO: FORMULÁRIO WEB ORIGEM DE ATENDIMENTO: SECRETARIA
ESTADUAL DE SAÚDE
DO PARÁ
CLASSIFICAÇÃO: RECLAMAÇÃO
PRAZO DE RESPOSTA: 31/12/2023

DADOS DO MANIFESTANTE

TIPO DE IDENTIFICAÇÃO: Identificado sem restrição
NOME: LILIANE DAMASCENO BARBOSA
NOME SOCIAL:
CPF: 027.055.812-86 CNS: SEXO: Feminino DT. NASC.: 10/04/1989
UF: PA MUNICÍPIO: ABAETETUBA BAIRRO:
ENDEREÇO: NÚMERO:
CEP:
DDD: TELEFONE: E-MAIL: leandersondamasceno09@gmail.com

TEOR DA MANIFESTAÇÃO

DESCRIÇÃO DOS FATOS:
Peço providências quanto a morosidade da SESP (regulação), em garantir o retorno do meu filho, o menor JOAQUIM DERYCK BARBOSA SANTOS, cartão sus nº 700.0018.3087.1301, com a Neuropediatra, visto que o mesmo aguarda há meses na lista de espera a ser chamado para o retorno, informo que os exames solicitados foram realizados.

REFERIDO
NOME: Joaquim Deryck Barbosa Santos DATA DE NASCIMENTO: 01/05/2021 NOME DA MÃE: Liliane damasceno Barbosa

LOCAL DO FATO
NOME DO LOCAL: Secretaria de Estado de Saúde Pública
ENDEREÇO: Lomas Valentina, 2190, Centro
CEP: 66093677 BELEM-PA

ANEXOS
2023-11-09_104882-1.jpg
JOAQUIM DERYCK.pdf



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



GOVERNO DO
PARÁ

DOCUMENTOS JOAQUIM (1).pdf

LOCAL DO FATO

CNPJ:

UF: PA MUNICÍPIO: BELEM

NOME FANTASIA: Secretaria de Estado de Saúde Pública

HISTÓRICO

Data e Hora: 01/12/2023 11:52:09 Situação: ENCAMINHADA

Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

Comentário:

CONSIDERANDO O DECRETO ESTADUAL 113/2019, QUE INSTITUI A REDE DE OUVIDORIA DO ESTADO DO PARÁ E ESTABELECE OS PROCEDIMENTOS GERAIS PARA O TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA ESTADUAL, AS UNIDADES SETORIAIS DE OUVIDORIAS, PODERÃO SOLICITAR INFORMAÇÕES ÀS ÁREAS DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA ESTADUAL RESPONSÁVEL PELA TOMADA DE PROVIDÊNCIAS, AS QUAIS DEVERÃO RESPONDER DENTRO DO PRAZO DE 20(VINTE) DIAS, CONTADOS DO RECEBIMENTO DO PEDIDO NA ÁREA COMPETENTE, PRORROGÁVEL UMA ÚNICA VEZ POR IGUAL PERÍODO, MEDIANTE JUSTIFICATIVA.

ENCAMINHAMOS A PRESENTE MANIFESTAÇÃO E SOLICITAMOS A GENTILEZA DE INFORMAR A ESTA OUVIDORIA O QUE HOVER A RESPEITO NO PRAZO ESTIPULADO EM LEI, NOS ENVIANDO O PARECER CONCLUSIVO DAS PROVIDÊNCIAS TOMADAS, QUE PODERÁ SER INFORMADO NA ÍNTEGRA A (O) CIDADÃ (O).

Data e Hora: 01/12/2023 11:14:22 Situação: CADASTRADA

Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

Comentário:

DESCRIÇÃO DOS FATOS:

Peço providências quanto a morosidade da SESP(regulação), em garantir o retorno do meu filho, o menor JOAQUIM DERYCK BARBOSA SANTOS, cartão sus n° 700.0018.3087.1301, com a Neuropediatra, visto que o mesmo aguarda há meses na lista de espera a ser chamado para o retorno, informo que os exames solicitados foram realizados.

REFERIDO

NOME: Joaquim Deryck Barbosa Santos DATA DE NASCIMENTO: 01/05/2021 NOME DA MÃE: Liliane damasceno Barbosa

LOCAL DO FATO

NOME DO LOCAL: Secretaria de Estado de Saúde Pública

ENDEREÇO: Lomas Valentina , 2190, Centro

CEP: 66093677 BELEM-PA

Anexos: 2023-11-09_104882-1.jpg, JOAQUIM DERICK.pdf, DOCUMENTOS JOAQUIM (1).pdf

Tratativa: 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. Em atenção a manifestação, informamos que o usuário Joaquim Deryck Barbosa Santos, prontuário 91344, data de nascimento 07/12/2023, possui registro de primeiro atendimento neste centro no dia 24/07/23, através da Regulação do Estado, na especialidade de Pediatria, segue em atendimento nesta e em outras especialidades e demais serviços que o CIIR oferece. No dia 21/12/2023, foi realizado contato telefônico com a Sra. Liliane Damasceno Barbosa (genitora da usuária), através do número (91) 99249-4347, para acolhimento da demanda e informações necessárias. Segue o agendamento de consulta para Neuro Pediátrica (retorno), conforme solicitação médica para os dias 29/12/2023.

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	Joaquim Derick Barbosa Santos			Prontuário	91344		
Nome Social				Telefone	91 - 992214532		
Nascimento	01/05/2021			Gênero	Masculino		
Mãe/Resp.	Liliane Damasceno Barbosa			CNS	700001830871301		
Endereço	68440000 - Travessa Sétima, nº 1889			Cidade	Angélica - Abaetetuba - PA		
AGENDAS DO USUÁRIO							
Data / Hora	Tipo	Agenda	Classificação	Complemento	Setor	Local	Status
28/12/23 08:01	Consulta	Ara Rúbia Costa Gonçalves	Retorno	Retorno	Consultório Neuropediatria	Bloco B	Normal
28/12/23 15:55	Reabilitação	Grupo Estimulação Precoce 04	Reabilitação				Normal

Informamos que nossa Central Interna de Agendamentos, possui outros canais de comunicação para informações sobre agendamentos, remarcações e esclarecimentos. Devido ao perfil de atendimento do CIIR, único na região Norte, as linhas telefônicas e o e-mail sofrem congestionamento devido ao número de acesso. Nossos contatos:

- Central Interna de Agendamentos: (91) 98564-6266 (somente mensagens por WhatsApp e chamadas de vídeo para usuários surdos)
- Central Telefônica: (91) 4042-2157, 4042-2158
- E-mail: agendamentos.ciir@indsh.org.br

Nos colocamos à disposição para outras informações caso necessário.



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



GOVERNO DO
PARA

DADOS DA MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO: 202320000074542

DATA DO CADASTRO:

18/12/2023

Status:

Encaminhada

PROTOCOLO EXTERNO:

OUVIDORIA DE CADASTRO: OUVIDORIA GERAL DO SUS

OUVIDORIA ATUAL: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO

CANAL DE ATENDIMENTO: FORMULÁRIO WEB ORIGEM DE ATENDIMENTO: PORTAL DA SAÚDE

CLASSIFICAÇÃO: SOLICITAÇÃO

PRAZO DE RESPOSTA:

17/02/2024

DADOS DO MANIFESTANTE

TIPO DE IDENTIFICAÇÃO: Identificado sem restrição

NOME: LIVIA VITORIA AGUIAR DA SILVA

NOME SOCIAL:

CPF: 022.917.812-00

CNS:

SEXO: Feminino

DT. NASC.: 18/09/2003

UF: PA

MUNICÍPIO: SAO FRANCISCO DO PARA

BAIRRO:

ENDEREÇO:

NÚMERO:

CEP:

DDD:

TELEFONE:

E-MAIL: livia777aguiar@gmail.com

TEOR DA MANIFESTAÇÃO

DESCRIÇÃO DOS FATOS:

Meu sobrinho está esperando uma consulta com neurologista pediatra e tá tentando muito crise

REFERIDO

NOME: Miguel Aguiar Mendes DATA DE NASCIMENTO: 31/07/2019 NOME DA MÃE: Giovanna Caroline Pinto Aguiar

LOCAL DO FATO

NOME DO LOCAL: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação

ENDEREÇO: Avenida Artur Bernardo , 1000, Telegrafo

CEP: 68748000 SAO FRANCISCO DO PARA-PA

ENVOLVIDOS

NOME: Miguel CARGO OU FUNÇÃO: Consulta IDENTIDADE FUNCIONAL: Prefeitura de São Fr

LOCAL DO FATO

CNPJ:

UF: PA

MUNICÍPIO: SAO FRANCISCO DO PARA

NOME FANTASIA: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação



SECRETARIA DE SAÚDE PÚBLICA



DADOS DO ENVOLVIDO

Envolvidos:

NOME	CPF	MUNICÍPIO/UF
Miguel		

HISTÓRICO

Data e Hora: 18/01/2024 16:54:21 Situação: ENCAMINHADA

Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

Comentário:

Data e Hora: 11/01/2024 10:58:21 Situação: ENCAMINHADA

Responsável: SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE BELÉM

Comentário:

DE ACORDO COM O ARTIGO 16, PARÁGRAFO ÚNICO DA LEI Nº 13.460, QUE DISPÕE SOBRE PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, A OUIVORIA PODERÁ SOLICITAR INFORMAÇÕES E ESCLARECIMENTOS DIRETAMENTE A AGENTES PÚBLICOS DO ÓRGÃO OU ENTIDADE A QUE SE VINCULA, E AS SOLICITAÇÕES DEVEM SER RESPONDIDAS NO PRAZO DE VINTE DIAS, PRORROGÁVEL DE FORMA JUSTIFICADA UMA ÚNICA VEZ, POR IGUAL PERÍODO. ENCAMINHAMOS A PRESENTE MANIFESTAÇÃO PARA ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS CABÍVEIS. SOLICITAMOS A GENTILEZA DE INFORMAR À OUIVORIA-GERAL DO SUS O QUE HOVER A RESPEITO NO PRAZO ESTIPULADO EM LEI, NOS ENVIANDO O PARECER CONCLUSIVO DAS PROVIDÊNCIAS TOMADAS, QUE PODERÁ SER INFORMADO NA ÍNTEGRA A(O) CIDADÃ(O).

Data e Hora: 29/12/2023 18:17:52 Situação: ENCAMINHADA

Responsável: OUIVORIA GERAL DO SUS

Comentário:

Encaminhamos a presente manifestação para análise e providências cabíveis. Solicitamos a gentileza de informar o que houver a respeito diretamente a(o) cidadã(o). De acordo com o artigo 16, parágrafo único da Lei nº 13.460, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, as manifestações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Data e Hora: 18/12/2023 16:46:21 Situação: CADASTRADA

Responsável: OUIVORIA GERAL DO SUS

Comentário:

DESCRIÇÃO DOS FATOS:

Meu sobrinho está esperando uma consulta com neurologista pediatra e tá tentando muito crise

REFERIDO

NOME: Miguel Aguiar Mendes DATA DE NASCIMENTO: 31/07/2019 NOME DA MÃE: Giovanna Caroline Pinto Aguiar



Tratativa: 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. Em atenção a manifestação, informamos que o usuário informado não é usuário do centro, consta regulado para Hospital Regional do Caetés, o responsável deve verificar junto a regulação do município quanto ao agendamento da consulta. Em caráter de informação, o paciente ele ainda não faz parte do centro, e para ele entrar precisa passar pela regulação do seu município, fora isso o centro trabalha apenas com pacientes regulado pelo Sistema Estadual de Regulação (SER). Informamos que nossa Central Interna de Agendamentos, possui outros canais de comunicação para informações sobre agendamentos, remarcações e esclarecimentos. Devido ao perfil de atendimento do CIIR, único na região Norte, as linhas telefônicas e o e-mail sofrem congestionamento devido ao número de acesso. Nossos contatos:

- Central Interna de Agendamentos: (91) 98564-6266 (somente mensagens por WhatsApp e chamadas de vídeo para usuários surdos)
- Central Telefônica: (91) 4042-2157, 4042-2158
- E-mail: agendamentos.ciir@indsh.org.br

Nos colocamos à disposição para outras informações caso necessário



DADOS DA MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO: 202320000074653 DATA DO CADASTRO: 18/12/2023

Status: Encaminhada

PROTOCOLO EXTERNO:

OUVIDORIA DE CADASTRO: OUVIDORIA GERAL DO SUS

OUVIDORIA ATUAL: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO

CANAL DE ATENDIMENTO: FORMULÁRIO WEB ORIGEM DE ATENDIMENTO: PORTAL DA SAÚDE

CLASSIFICAÇÃO: SOLICITAÇÃO PRAZO DE RESPOSTA: 18/01/2024

DADOS DO MANIFESTANTE

TIPO DE IDENTIFICAÇÃO: Identificado sem restrição

NOME: LIVIA VITORIA AGUIAR DA SILVA

NOME SOCIAL:

CPF: 022.917.812-00 CNS: SEXO: Feminino DT. NASC.: 18/09/2003

UF: PA MUNICÍPIO: SAO FRANCISCO DO PARA BAIRRO:

ENDEREÇO: NÚMERO:

CEP:

DDD: TELEFONE: E-MAIL: livia777aguiar@gmail.com

TEOR DA MANIFESTAÇÃO

DESCRIÇÃO DOS FATOS:

Meu sobrinho está esperando uma consulta com neurologista pediatra e está com muita crise

REFERIDO

NOME: Vitor Miguel Aguiar Mendes DATA DE NASCIMENTO: 31/07/2019 NOME DA MÃE: Giovanna Caroline Pinto Aguiar

LOCAL DO FATO

NOME DO LOCAL: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação

ENDEREÇO: Avenida Artur Bernardo, 1000, Telegrafo

CEP: 68748000 SAO FRANCISCO DO PARA-PA

LOCAL DO FATO

CNPJ:

UF: PA MUNICÍPIO: SAO FRANCISCO DO PARA

NOME FANTASIA: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação

HISTÓRICO



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



GOVERNO DO
PARÁ

Data e Hora: 19/12/2023 09:54:51 Situação: ENCAMINHADA

Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

Comentário:

Considerando o Decreto Estadual 113/2019, que Institui a Rede de Ouvidorias do Estado do Pará e estabelece os procedimentos gerais para o tratamento das manifestações dos usuários de serviços públicos prestados pela Administração Pública Estadual, as unidades setoriais de Ouvidorias, poderão solicitar informações às áreas dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de 20 (vinte) dias, contados do recebimento do pedido na área competente, prorrogável uma única vez por igual período, mediante justificativa.

Encaminho a presente manifestação 202320000074653 para análise e providências cabíveis.

Solicitamos a gentileza de informar a esta ouvidoria o que houver a respeito no prazo estipulado em lei, nos enviando o parecer conclusivo das providências tomadas, que poderá ser informado na íntegra a(o) cidadã(o).

Atenciosamente,

Data e Hora: 19/12/2023 08:01:18 Situação: ENCAMINHADA

Responsável: OUVIDORIA GERAL DO SUS

Comentário:

Encaminhamos a presente manifestação para análise e providências cabíveis. Solicitamos a gentileza de informar o que houver a respeito diretamente a(o) cidadã(o). De acordo com o artigo 16, parágrafo único da Lei nº 13.460, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, as manifestações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Data e Hora: 18/12/2023 19:55:35 Situação: CADASTRADA

Responsável: OUVIDORIA GERAL DO SUS

Comentário:

DESCRIÇÃO DOS FATOS:

Meu sobrinho está esperando uma consulta com neurologista pediatra e está com muita crise

REFERIDO

NOME: Vitor Miguel Aguiar Mendes DATA DE NASCIMENTO: 31/07/2019 NOME DA MÃE: Giovanna Caroline Pinto Aguiar

LOCAL DO FATO

NOME DO LOCAL: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação

ENDEREÇO: Avenida Artur Bernardo, 1000, Telegrafo

CEP: 68748000 SAO FRANCISCO DO PARA-PA

Tratativa: 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. Em atenção a manifestação, informamos que o usuário informado não é usuário do centro, consta regulado para Hospital Regional do Caetés, o responsável deve verificar junto a regulação do município quanto ao agendamento da consulta. Informamos que nossa Central Interna de Agendamentos, possui outros canais de comunicação para informações sobre agendamentos, remarcações e esclarecimentos. Devido ao perfil de atendimento do CIIR, único na região Norte, as linhas telefônicas e o e-mail sofrem congestionamento devido ao número de acesso.

Nossos contatos:

- Central Interna de Agendamentos: (91) 98564-6266 (somente mensagens por WhatsApp e chamadas de vídeo para usuários surdos)
- Central Telefônica: (91) 4042-2157, 4042-2158
- E-mail: agendamentos.ciir@indsh.org.br

Nos colocamos à disposição para outras informações caso necessário.



DADOS DA MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO: 202320000074711 DATA DO CADASTRO: 18/12/2023
Status: Em Análise

PROTOCOLO EXTERNO:
OUVIDORIA DE CADASTRO: OUVIDORIA GERAL DO SUS
OUVIDORIA ATUAL: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO
CANAL DE ATENDIMENTO: FORMULÁRIO WEB ORIGEM DE ATENDIMENTO: PORTAL DA SAÚDE
CLASSIFICAÇÃO: SOLICITAÇÃO PRAZO DE RESPOSTA: 19/01/2024

DADOS DO MANIFESTANTE

TIPO DE IDENTIFICAÇÃO: Identificado sem restrição
NOME: LIVIA VITORIA AGUIAR DA SILVA
NOME SOCIAL:
CPF: 022.917.812-00 CNS: SEXO: Feminino DT. NASC.: 18/09/2003
UF: PA MUNICÍPIO: SAO FRANCISCO DO PARA BAIRRO:
ENDEREÇO: NÚMERO:
CEP:
DDD: TELEFONE: E-MAIL: livia777aguiar@gmail.com

TEOR DA MANIFESTAÇÃO

DESCRIÇÃO DOS FATOS:
Meu sobrinho está esperando uma consulta com neurologista pediatra e está com muita crise

REFERIDO
NOME: Vitor Miguel Aguiar Mendes DATA DE NASCIMENTO: 31/07/2019 NOME DA MÃE: Giovanna Caroline Pinto Aguiar

LOCAL DO FATO
NOME DO LOCAL: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação
ENDEREÇO: Avenida Artur Bernardo , 1000, Telegrafo
CEP: 68748000 SAO FRANCISCO DO PARA-PA

LOCAL DO FATO

CNPJ:
UF: PA MUNICÍPIO: SAO FRANCISCO DO PARA
NOME FANTASIA: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação

HISTÓRICO



Data e Hora: 03/01/2024 08:32:56 Situação: RESPOSTA INTERMEDIÁRIA
Responsável: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO
Comentário:
Estamos analisando o espelho de manifestação.

Data e Hora: 20/12/2023 13:54:24 Situação: ENCAMINHADA
Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ
Comentário:
NA ÍNTEGRA A(O) USUARIO. DE ACORDO COM O ARTIGO 16, PARÁGRAFO ÚNICO DA LEI Nº 13.460, QUE DISPÕE SOBRE PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, A OUVIDORIA PODERÁ SOLICITAR INFORMAÇÕES E ESCLARECIMENTOS DIRETAMENTE A AGENTES PÚBLICOS DO ÓRGÃO OU ENTIDADE A QUE SE VINCULA, E AS SOLICITAÇÕES DEVEM SER RESPONDIDAS NO PRAZO DE VINTE DIAS, PRORROGÁVEL DE FORMA JUSTIFICADA UMA ÚNICA VEZ, POR IGUAL PERÍODO. ENCAMINHAMOS A PRESENTE MANIFESTAÇÃO PARA ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS CABÍVEIS. SOLICITAMOS A GENTILEZA DE INFORMAR À OUVIDORIA-GERAL DO SUS O QUE HOVER A RESPEITO NO PRAZO ESTIPULADO EM LEI, NOS ENVIANDO O PARECER CONCLUSIVO DAS PROVIDÊNCIAS TOMADAS, QUE PODERÁ SER INFORMADO AO CIDADÃO (A).

Data e Hora: 19/12/2023 07:57:00 Situação: ENCAMINHADA
Responsável: OUVIDORIA GERAL DO SUS
Comentário:
Encaminhamos a presente manifestação para análise e providências cabíveis. Solicitamos a gentileza de informar o que houver a respeito diretamente a(o) cidadã(o). De acordo com o artigo 16, parágrafo único da Lei nº 13.460, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, as manifestações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Data e Hora: 18/12/2023 19:55:35 Situação: CADASTRADA
Responsável: OUVIDORIA GERAL DO SUS
Comentário:
DESCRIÇÃO DOS FATOS:
Meu sobrinho está esperando uma consulta com neurologista pediatra e está com muita crise

REFERIDO
NOME: Vitor Miguel Aguiar Mendes DATA DE NASCIMENTO: 31/07/2019 NOME DA MÃE: Giovanna Caroline Pinto Aguiar

LOCAL DO FATO
NOME DO LOCAL: Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação
ENDEREÇO: Avenida Artur Bernardo , 1000, Telegrafo
CEP: 68748000 SAO FRANCISCO DO PARA-PA

Tratativa: Ressaltamos que a manifestação em questão já foi respondida no protocolo anterior, no espelho: 202320000074653. Vale ressaltar que, o usuário informado não é usuário do centro, consta regulado para Hospital Regional do Caetés, o responsável deve verificar junto a regulação do município quanto ao agendamento da consulta. Informamos que nossa Central Interna de Agendamentos, possui outros canais de comunicação para informações sobre agendamentos, remarcações e esclarecimentos. Devido ao perfil de atendimento do CIIR, único na região Norte, as linhas telefônicas e o e-mail sofrem congestionamento devido ao número de acesso.

Nossos contatos:

- Central Interna de Agendamentos: (91) 98564-6266 (somente mensagens por WhatsApp e chamadas de vídeo para usuários surdos)
- Central Telefônica: (91) 4042-2157, 4042-2158
- E-mail: agendamentos.ciir@indsh.org.br

Nos colocamos à disposição para outras informações caso necessário.



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



GOVERNO DO
PARÁ

DADOS DA MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO: 202320000080356

DATA DO CADASTRO:

28/12/2023

Status:

Encaminhada

PROTOCOLO EXTERNO:

OUVIDORIA DE CADASTRO: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

OUVIDORIA ATUAL: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO

CANAL DE ATENDIMENTO: FORMULÁRIO WEB ORIGEM DE ATENDIMENTO: SECRETARIA
ESTADUAL DE SAÚDE
DO PARÁ

CLASSIFICAÇÃO: SOLICITAÇÃO

PRAZO DE RESPOSTA:

04/02/2024

DADOS DO MANIFESTANTE

TIPO DE IDENTIFICAÇÃO: Identificado sem restrição

NOME: LUCINO SARAIVA DE CAMPOS NETO

NOME SOCIAL:

CPF: 640.615.582-34

CNS:

SEXO: Masculino

DT. NASC.: 11/11/1979

UF: PA

MUNICÍPIO: ANANINDEUA

BAIRRO:

ENDEREÇO:

NÚMERO:

CEP:

DDD:

TELEFONE:

E-MAIL: neto2010@hotmail.com

TEOR DA MANIFESTAÇÃO

DESCRIÇÃO DOS FATOS:

Caríssimos,

Estou tentando contato com o Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação - CIIR, faz alguns dias, por meio de E-mail e telefone, infelizmente sem êxito, pois o telefone em nenhum ramal atende caindo a ligação sempre e o e-mail não há retorno. Como exemplo cito o dia de hoje 28/12/2023, às 10:00hs.

Estou precisando do protocolo de agendamento de um retorno para a "nefrologia pediátrico", ao qual foi agendado para 12/01/2023. Com o objetivo de conseguir as passagens onde a origem é Marabá, e o órgão competente está solicitando para facilitar a aquisição.

Com mesma urgência estou tentando agendar para "alergologia pediátrica", para uma data antes do dia 12/01/2023, que é para quando foi marcada o retorno com a medica solicitante, segue os dados do paciente:

* Matheus Lira de Moraes - Nascimento: 03/08/2018 - Prontuário: 81863 - SUS: 707 6072 4918 4993

Venho através desta fazer reclamação da falta de meio competente para comunicação com o CIIR, pois via telefone a ligação nunca se completa, onde ninguém atende deixando a ligação cair e via e-mail não retornam.

Inclusive saliento que até os telefones desta ouvidoria não estão atendendo, restando a esperança esse meio de comunicação.

Agradeço e aguardo retorno.

SISTEMA OUVIDORSUS

Página 1

Data: 05/01/2024



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



REFERIDO

NOME: Lucino Saraiva de Campos Neto DATA DE NASCIMENTO: 11/11/1979 NOME DA MÃE: Claudete Barbosa Campos

LOCAL DO FATO

NOME DO LOCAL: CIIR

ENDEREÇO: Arthur Bernardes, 1000, telegrafo sem fio

CEP: 66110010 BELEM-PA

LOCAL DO FATO

CNPJ:

UF: PA MUNICÍPIO: BELEM

NOME FANTASIA: CIIR

HISTÓRICO

Data e Hora: 05/01/2024 15:15:47 Situação: ENCAMINHADA

Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

Comentário:

ENCAMINHO PARA PROVIDÊNCIAS.

Data e Hora: 28/12/2023 10:33:52 Situação: CADASTRADA

Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

Comentário:

DESCRIÇÃO DOS FATOS:

Caríssimos,

Estou tentando contato com o Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação - CIIR, faz alguns dias, por meio de E-mail e telefone, infelizmente sem êxito, pois o telefone em nenhum ramal atende caindo a ligação sempre e o e-mail não há retorno. Como exemplo cito o dia de hoje 28/12/2023, às 10:00hs.

Estou precisando do protocolo de agendamento de um retorno para a "nefrologia pediátrica", ao qual foi agendado para 12/01/2023. Com o objetivo de conseguir as passagens onde a origem é Marabá, e o órgão competente está solicitando para facilitar a aquisição.

Com mesma urgência estou tentando agendar para "alergologia pediátrica", para uma data antes do dia 12/01/2023, que é para quando foi marcada o retorno com a medica solicitante, segue os dados do paciente:

* Matheus Lira de Moraes - Nascimento: 03/08/2018 - Prontuário: 81863 - SUS: 707 6072 4918 4993

Venho através desta fazer reclamação da falta de meio competente para comunicação com o CIIR, pois via telefone a ligação nunca se completa, onde ninguém atende deixando a ligação cair e via e-mail não retornam.

Inclusive saliento que até os telefones desta ouvidoria não estão atendendo, restando a esperança esse meio de comunicação.

Agradeço e aguardo retorno.

REFERIDO



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



NOME: Lucino Saraiva de Campos Neto DATA DE NASCIMENTO: 11/11/1979 NOME DA MÃE: Claudete Barbosa Campos

LOCAL DO FATO

NOME DO LOCAL: CIIR

ENDEREÇO: Arthur Bernardes, 1000, telegrafo sem fio

CEP: 66110010 BELEM-PA

Tratativa: Lamentamos o ocorrido, segue em anexo, arquivos da consulta realizada com Nefrologista e a marcação com Alergologista em outra formatação para melhor visualização. Em atenção a manifestação, informamos que o Matheus Lira de Moraes, prontuário 81863, data de nascimento 03/08/2018, o usuário já realizou a consulta com nefrologista e segue encaminhamento para alergologista.



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	Matheus Lira de Moraes	Prontuário	81863
Nome Social		Telefone	93 - 991926568
Nascimento	03/08/2018	Gênero	Masculino
Mãe/Resp.	Aldenia Lima Lira	CNS	707607249184993
Endereço	68030140 - Rua Ipê, nº 112	Cidade	Matinha - Santarém - PA

AGENDAS DO USUÁRIO							
Data / Hora	Tipo	Agenda	Classificação	Complemento	Setor	Local	Status
12/01/24 08:03	Consulta	Silvia Leticia Silva Maués	Retorno	Retorno	SI 17 - Consultório Nefrologia	Planta B	Executada
17/01/24 08:05	Consulta	Silvia Leticia Silva Maués	Encaixe	Retorno	SI 17 - Consultório Nefrologia	Planta B	Executada



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	Matheus Lira de Moraes	Prontuário	81863
Nome Social		Telefone	93 - 991926568
Nascimento	03/08/2018	Gênero	Masculino
Mãe/Resp.	Aldenia Lima Lira	CNS	707607249184993
Endereço	68030140 - Rua Ipê, nº 112	Cidade	Matinha - Santarém - PA

AGENDAS DO USUÁRIO							
Data / Hora	Tipo	Agenda	Classificação	Complemento	Setor	Local	Status
28/02/24 08:01	Consulta	Natasha Carepa Roffe Borges	Interconsulta	Interconsulta	SI 33 - Ambulatório de Alergologia	Planta B	Normal

Informamos que nossa Central Interna de Agendamentos, possui outros canais de comunicação para informações sobre agendamentos, remarcações e esclarecimentos. Devido ao

perfil de atendimento do CIIR, único na região Norte, as linhas telefônicas e o e-mail sofrem congestionamento devido ao número de acesso.

Nossos contatos:

- Central Interna de Agendamentos: (91) 98564-6266 (somente mensagens por WhatsApp e chamadas de vídeo para usuários surdos)
- Central Telefônica: (91) 4042-2157, 4042-2158
- E-mail: agendamentos.ciir@indsh.org.br

Nos colocamos à disposição para outras informações caso necessário.



DADOS DA MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO: 202420000085296 DATA DO CADASTRO: 04/01/2024
Status: Encaminhada
PROTOCOLO EXTERNO:
OUVIDORIA DE CADASTRO: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ
OUVIDORIA ATUAL: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO
CANAL DE ATENDIMENTO: PRESENCIAL ORIGEM DE ATENDIMENTO: SECRETARIA
CLASSIFICAÇÃO: INFORMAÇÃO ESTADUAL DE SAÚDE
DO PARÁ
PRAZO DE RESPOSTA: 03/02/2024

DADOS DO MANIFESTANTE

TIPO DE IDENTIFICAÇÃO: Identificado sem restrição
NOME: BRENDA DA SILVA DO NASCIMENTO
NOME SOCIAL:
CPF: 010.168.002-31 CNS: SEXO: Feminino DT. NASC.: 28/07/1993
UF: PA MUNICÍPIO: MARITUBA BAIRRO: MIRIZAL
ENDEREÇO: R DA PICARREIRA NÚMERO: 250
CEP:
DDD: 91 TELEFONE: 981350739 E-MAIL: brenadonascimento@yahoo.com.br

TEOR DA MANIFESTAÇÃO

Recebemos manifestação nesta ouvidoria geral do SUS/SESPA, na qual cidadã relata a seguinte informação na íntegra. Sr.ª Brenda Da Silva Do Nascimento, veio presencialmente nesta Ouvidoria Geral do SUS/SESPA, Solicitar a seguinte informação:
Relacionada a posição na fila da Avaliação Global do seu irmão Werley Junior Da Silva Do Nascimento, para acompanhamento multidisciplinar, espectro autista. No CIIR. Paciente deu entrada na fila em 07/06/2021, encaminhado pelo médico neurologista Drº Marcel, sob prontuário 46997.
DIANTE DO EXPOSTO ACIMA MENCIONADO, CIDADÃO PEDE PROVIDENCIAS.

DADOS DO MANIFESTANTE:

BRENDA DA SILVA DO NASCIMENTO

CPF: 010.168.002-31

Rua: Piçarreira, nº 250

Bairro: Mirizal

Município: MARITUBA-PA

Dados do Referido: (paciente)



Werley Junior Da Silva Do Nascimento

RG: 7142589

CPF: 026.039.032-17

Cartão SUS: 708.9027.3213.2014

HISTÓRICO

Data e Hora: 04/01/2024 15:25:13 Situação: ENCAMINHADA

Responsável: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO

Comentário:

Considerando o Decreto Estadual 113/2019, que institui a Rede de Ouvidoria do Estado do Pará e estabelece os procedimentos gerais para o tratamento das manifestações dos usuários de serviços públicos prestados pela Administração Pública Estadual, as unidades setoriais de Ouvidorias, poderão solicitar informações às áreas dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual responsável pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de 20(vinte) dias, contados do recebimento do pedido na área competente, prorrogável uma única vez por igual período, mediante justificativa. Solicitamos a gentileza de informar a esta ouvidoria o que houver a respeito no prazo estipulado em lei, nos enviando o parecer conclusivo das providências tomadas, que poderá ser informado na íntegra a (o) cidadã (o).

Data e Hora: 04/01/2024 14:52:38 Situação: ENCAMINHADA

Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

Comentário:

NA ÍNTEGRA A(O) USUARIO. DE ACORDO COM O ARTIGO 16, PARÁGRAFO ÚNICO DA LEI Nº 13.460, QUE DISPÕE SOBRE PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, A OUVIDORIA PODERÁ SOLICITAR INFORMAÇÕES E ESCLARECIMENTOS DIRETAMENTE A AGENTES PÚBLICOS DO ÓRGÃO OU ENTIDADE A QUE SE VINCULA, E AS SOLICITAÇÕES DEVEM SER RESPONDIDAS NO PRAZO DE VINTE DIAS, PRORROGÁVEL DE FORMA JUSTIFICADA UMA ÚNICA VEZ, POR IGUAL PERÍODO. ENCAMINHAMOS A PRESENTE MANIFESTAÇÃO PARA ANÁLISE E PROVIDÊNCIAS CABÍVEIS. SOLICITAMOS A GENTILEZA DE INFORMAR À OUVIDORIA-GERAL DO SUS O QUE HOVER A RESPEITO NO PRAZO ESTIPULADO EM LEI, NOS ENVIANDO O PARECER CONCLUSIVO DAS PROVIDÊNCIAS TOMADAS, QUE PODERÁ SER INFORMADO AO CIDADÃO (A).

Anexos: guia avaliacao global.pdf

Data e Hora: 04/01/2024 14:42:28 Situação: RESPOSTA INTERMEDIÁRIA

Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

Comentário:

Encaminhada Manifestação 2024/20000085296, Paciente Werley Júnior. AO GTCAGHMR, para analises e providencias cabíveis.

Nº do Protocolo: E-2024/2003942

Data: 04/01/2024 às 14h:09



Espécie: OFÍCIO

Assunto: RECLAMAÇÃO

Setor Atual: Secretaria de Estado de Saúde Pública (SESPA) - GT de Controle e Avaliação dos Hospitais Metropolitanos e Regionais (GTCAGHMR) - SEDE

Setor de Cadastro: Secretaria de Estado de Saúde Pública (SESPA) - Ouvidoria Central (OUVIDORIA SEDE) - SEDE

Município/UF: Belém/Pará

Data e Hora: 04/01/2024 11:11:07

Situação: CADASTRADA

Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

Comentário:

Tratativa: Primeiramente agradecemos por dedicar seu tempo em nos detalhar os acontecimentos vivenciados. Em atenção a manifestação, informamos que o usuário Werley Junior Da Silva Do Nascimento, prontuário 46997, encontra-se em lista de espera intelectual posição 574, indicado em 07/06/2021. Informamos que nossa Central Interna de Agendamentos, possui outros canais de comunicação para informações sobre agendamentos, remarcações e esclarecimentos. Devido ao perfil de atendimento do CIIR, único na região Norte, as linhas telefônicas e o e-mail sofrem congestionamento devido ao número de acesso.

Nossos contatos:

- Central Interna de Agendamentos: (91) 98564-6266 (somente mensagens por WhatsApp e chamadas de vídeo para usuários surdos)
- Central Telefônica: (91) 4042-2157, 4042-2158
- E-mail: agendamentos.ciir@indsh.org.br

Nos colocamos à disposição para outras informações caso necessário.



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



GOVERNO DO
PARÁ

DADOS DA MANIFESTAÇÃO

PROTOCOLO: 202420000103200

DATA DO CADASTRO: 23/01/2024

Status: Encaminhada

PROTOCOLO EXTERNO:

OUVIDORIA DE CADASTRO: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

OUVIDORIA ATUAL: CENTRO INTEGRADO DE INCLUSÃO E REABILITAÇÃO

CANAL DE ATENDIMENTO: E-MAIL

ORIGEM DE ATENDIMENTO: SECRETARIA
ESTADUAL DE SAÚDE
DO PARÁ

CLASSIFICAÇÃO: SOLICITAÇÃO

PRAZO DE RESPOSTA: 23/02/2024

DADOS DO MANIFESTANTE

TIPO DE IDENTIFICAÇÃO: Identificado sem restrição

NOME: HEITOR LUIZ LOURINHO DA SILVA

NOME SOCIAL:

CPF: 096.558.462-37

CNS:

SEXO: Masculino

DT. NASC.: 27/02/2021

UF: PA MUNICÍPIO: BELEM

BAIRRO: CREMACAO

ENDEREÇO: DOS PARIQUIS

NÚMERO: 2880

CEP: 66.045-290

DDD: 91

TELEFONE: 981551100

E-MAIL: brunaemillysouzabruna@gmail.com

TEOR DA MANIFESTAÇÃO

Recebemos nesta Ouvidoria SUS/SESPA, a manifestação da Senhora Bruna costa, no qual transcrevo na íntegra:

Boa noite prezado, estou aqui para fazer uma solicitação a respeito que o meu filho está aguardando desde Outubro uma consulta com o pediatra no Ciir, estou precisando demais dessa consulta. Pois meu filho é mudo e preciso fechar o diagnóstico de autista a escola está pedindo um laudo pra poder atualizar o bolsa família, sou mãe solteira preciso muito dessa consulta meu nome é Tatyana Lourinho da Costa.

Meu filho é Heitor Luiz Lourinho da Silva

Meu contato é 981551100

CNS:702.005.374.366.980

CPF:096.558.462-37

ANEXOS

HEITOR L LOURINHO DA SILVA.pdf

HISTÓRICO

SISTEMA OUVIDORSUS

Pagina 1

Data: 26/01/2024



SECRETARIA DE
SAÚDE PÚBLICA



GOVERNO DO
PARÁ

Data e Hora: 24/01/2024 17:24:30 Situação: ENCAMINHADA

Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

Comentário:

Encaminho, em anexo, cópia da MANIFESTAÇÃO - 2024200000103200, SOLICITAÇÃO, para análise e providências.

Considerando o Decreto Estadual 113/2019, que institui a Rede de Ouvidoria do Estado do Pará e estabelece os procedimentos gerais para o tratamento das manifestações dos usuários de serviços públicos prestados pela Administração Pública Estadual, as unidades setoriais de Ouvidorias, poderão solicitar informações às áreas dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual responsável pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de 20 (vinte) dias, contados do recebimento do pedido na área competente, prorrogável uma única vez por igual período, mediante justificativa. Solicitamos a gentileza de informar a esta ouvidoria o que houver a respeito no prazo estipulado em lei, nos enviando o parecer conclusivo das providências tomadas, que poderá ser informado na íntegra a (o) cidadã (o).

Atenciosamente,

SHYRLEYNE DOS SANTOS

Matrícula: 57230740/6

Técnica da Ouvidoria do SUS /DDASS/SESPA

Data e Hora: 23/01/2024 16:59:28 Situação: RESPOSTA INTERMEDIÁRIA

Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

Comentário:

Manifestação encaminhada para análise e providências para o protocolo do CIIR.

Nº do Protocolo: E-2024/2026256

Data: 23/01/2024 às 16h:51

Espécie: OFÍCIO

Assunto: SOLICITAÇÃO

Sector Atual: Secretaria de Estado de Saúde Pública (SESPA) - Centro Integrado de Inclusão e Reabilitação (CIIR) - SEDE

Sector de Cadastro: Secretaria de Estado de Saúde Pública (SESPA) - Ouvidoria Central (OUVIDORIA SEDE) - SEDE

Município/UF: Belém/Pará

Arquivado: Não

Data e Hora: 23/01/2024 16:12:06 Situação: CADASTRADA

Responsável: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE DO PARÁ

Comentário:

Anexos: HEITOR L LOURINHO DA SILVA.pdf

Tratativa: Primeiramente pedimos desculpas 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. Em atenção a manifestação, informamos que o Heitor Luiz Lourinho da Silva, prontuário 71940, data de nascimento 27/02/2021, o usuário já realizou a consulta com pediatra no dia 26/01/2024. Segue em anexo comprovante da consulta executada. Informamos que nossa Central Interna de Agendamentos, possui outros canais de comunicação para informações sobre agendamentos, remarcações e esclarecimentos. Devido ao perfil de atendimento do CIIR, único na região Norte, as linhas telefônicas e o e-mail sofrem congestionamento devido ao número de acesso.

Nossos contatos:

- Central Interna de Agendamentos: (91) 98564-6266 (somente mensagens por WhatsApp e chamadas de vídeo para usuários surdos)
- Central Telefônica: (91) 4042-2157, 4042-2158
- E-mail: agendamentos.ciir@indsh.org.br

Nos colocamos à disposição para outras informações caso necessário.

MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA

FEVEREIRO/2024

REGISTROS ENCAMINHADOS PELO OUVIDOR-SUS

(REGISTRO 010 OUVIDOR SUS)

Protocolo: 202320000077136

Usuário: Marcos Ryan Loiola Carvalho

Nome/Mãe: Regina Gomes Loiola

Telefone: (não informado)

Descrição dos fatos: Na data do dia 27.09.2023, o seu filho, MARCOS RYAN LOIOLA CARVALHO, realizou consulta com NEUROPEDIATRA, que a referida médica solicitou exames médicos e retorno, que os exames já foram realizados, que diante disso procurou o CIIR para que fosse marcado o retorno do seu filho, portanto fora informada que o mesmo aguarda na "lista de espera" desde o dia 27.09.2023, ser chamado, ocorre que informaram que depende da regulação estadual para que o mesmo seja chamado, portanto, o meu filho tem características de ser pessoa TEA, bem como apresenta inúmeros outros problemas, assim necessita com urgência desse retorno médico. Diante do exposto, pede providências cabíveis ao caso em tela.

Tratativa: Primeiramente pedimos desculpas pelo ocorrido e agradecemos por dedicar seu tempo em nós 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 protocolo de registro 202320000077136, informamos que o usuário Marcos Ryan Loiola Carvalho, prontuário 95435, data de nascimento 09/04/2021, possui registro de primeiro atendimento neste Centro no dia 27/09/2023, através da Regulação do Estado, na especialidade de neurologia Infantil – Telemedicina. Elucidamos ainda que no dia 27/02/2024, foi realizado contato telefônico com a Sra. Regina Gomes Loiola (Responsável do usuário), através do número (91) 985381058, para acolhimento da demanda e informações necessárias. Informamos que foi agendada consulta em Telemedicina Neuropediatria, conforme solicitação para o dia 01/03/2024. Informamos que nossa Central Interna de Agendamentos, possui outros canais de comunicação para informações sobre agendamentos, remarcações e esclarecimentos. Devido ao perfil de atendimento do CIIR, único na região Norte, as linhas telefônicas e o e-mail sofrem congestionamento devido ao número de acesso. Possuímos nossos contatos:

- Central Interna de Agendamentos: (91) 98564-6266 (somente mensagens por WhatsApp e chamadas de vídeo para usuários surdos);

- Central Telefônica: (91) 4042-2157, 4042-2158;
- E-mail: agendamentos.ciir@indsh.org.br.

Nos colocamos à disposição para outras informações caso necessário.

REGISTRO 011 OUVIDOR SUS)

Protocolo: 202420000111469

Usuário: Éder João Pinheiro Cardoso

Nome/Responsável: Eller Joao dos Santos Cardoso

Telefone: (91) 989053722

Descrição dos fatos: “Meu filho o menor Éder João Pinheiro Cardoso foi encaminhado para o CIIR - centro integrado de inclusão e reabilitação via referência e contra (que refere déficit de atenção, ecolalia, dificuldade de interação, déficit de aprendizagem, seletividade alimentar, esterotipias nas mãos episódios de agressividade e interrogação de transtorno do espectro autista) referência onde fez uma consulta com telemedicina com prontuário de número 79468 e atendimento 589388. já encaminhei inúmeros e-mails e a resposta é que ele está na regulação interna do CIIR! até quando esperar? aguardo retorno das informações solicitadas”.

Tratativa: Primeiramente pedimos desculpas pelo ocorrido e agradecemos por dedicar seu tempo em nós 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 protocolo de registro 202420000111469, o usuário Éder João Pinheiro Cardoso, prontuário 79468, data de nascimento 22/04/2012, possui registro de primeiro atendimento no dia 11/11/2022 no CIIR, através da Regulação do Estado, na especialidade de neurologia Infantil - Telemedicina, segue em atendimento nesta e em outras especialidades e demais serviços que o CIIR oferece. Ressalto que no dia 26 e 27/02/2024, foi realizado contato telefônico com a Sr Eller João dos Santos Cardoso (Responsável do usuário), através do número (91) 98868-5129, para acolhimento da demanda e informações necessárias, porém não obtivemos êxito. Ressaltamos que realizamos o agendamento de consulta em Telemedicina Neuropediatria, conforme solicitação médica para o dia 01/03/2024. Informamos que nossa Central Interna de Agendamentos, possui outros canais de comunicação para informações sobre agendamentos, remarcações e esclarecimentos. Devido ao perfil de atendimento do CIIR, único na região Norte, as linhas telefônicas e o e-mail sofrem congestionamento devido ao número de acesso. Possuímos nossos contatos:

- Central Interna de Agendamentos: (91) 98564-6266 (somente mensagens por WhatsApp e chamadas de vídeo para usuários surdos);
- Central Telefônica: (91) 4042-2157, 4042-2158;

- E-mail: agendamentos.ciir@indsh.org.br.

Nos colocamos à disposição para outras informações caso necessário.

REGISTRO 012 OUVIDOR SUS)

Protocolo: 202420000112832

Usuário: Moises Costa Liborio

Nome/Responsável: Roseiris De Lima Costa Libório

Telefone: (91) 981804721

Descrição dos fatos: “Recebemos nesta ouvidoria do SUS/SESPA, através de contato telefônico 0800, a seguinte manifestação de reclamação, a qual transcrevemos na íntegra: o Sr. Everaldo Borges Libório, pai do paciente Moises Costa Libório de 13 anos possui CID de pé torto, e informa ter feito cirurgia no hospital Abelardo Santos com Dr Diego Reis, para correção de pé torto -direito, há mais de ano, informa ainda que realizou outro procedimento cirúrgico no pé esquerdo no CIIR, no qual foi colocado platina, com Dr. Diego Costa ortopedista, e o paciente está encontrando dificuldade para o agendamento do procedimento (retirada da platina pé esquerdo). Informa que o hospital ficou de entrar em contato com os familiares do paciente e que até o presente momento não houve nenhum contato do hospital. por este motivo procurou a ouvidoria desta SESPA para providencias.

Tratativa: Primeiramente pedimos desculpas pelo ocorrido e agradecemos por dedicar seu tempo em nós 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 protocolo de registro 202420000112832, o usuário Moises Costa Libório, prontuário 46198, data de nascimento 18/10/2010, possui registro de primeiro atendimento neste centro no dia 19/05/2021, através da Regulação do Estado, na especialidade de Ortopedia, segue em atendimento nesta e em outras especialidades e demais serviços que o CIIR oferece. Tratativas: No dia 21/02/2024, foi realizado contato telefônico com a Sra. Roseires de Lima Costa Libório (genitora da usuária), através do número (91) 98868-5129/984230353, para acolhimento da demanda e informações necessárias, porém sem êxito. Segue o agendamento de consulta Com Ortopedia, conforme solicitação médica para o dia 11/03/2024. Informamos que nossa Central Interna de Agendamentos, possui outros canais de comunicação para informações sobre agendamentos, remarcações e esclarecimentos. Devido ao perfil de atendimento do CIIR, único na região Norte, as linhas telefônicas e o e-mail sofrem congestionamento devido ao número de acesso. Possuímos nossos contatos:

- Central Interna de Agendamentos: (91) 98564-6266 (somente mensagens por WhatsApp e chamadas de vídeo para usuários surdos);
- Central Telefônica: (91) 4042-2157, 4042-2158;
- E-mail: agendamentos.ciir@indsh.org.br.

Nos colocamos à disposição para outras informações caso necessário.

REGISTRO 013 OUVIDOR SUS)

Protocolo: 202420000127351

Usuário: Joao Artur de Godez de Souza

Nome/Responsável: Rosangela Bezerra Decoden

Telefone: (91) 991692272

Descrição dos fatos: “Recebemos nesta ouvidoria do SUS/SESPA, a seguinte manifestação a qual transcrevemos na íntegra: a Sra. Rosangela Bezerra decoden, mãe do paciente João Arthur diagnosticado com autismo, entrou em contato com esta ouvidoria do sus através do 0800 para relatar o que segue: relata que desde o dia 28/08/202, aguarda o retorno das consultas para as especialidades no centro integrado de inclusão e reabilitação-CIIR para seu filho. - Retorno de consulta para a especialidade de psiquiatria. - Retorno de consulta para a especialidade de neuropediatria -consulta em geneticista informa que ao adentrar no estabelecimento lhe deram um papel, indicando as ofertas de vagas, foi informada também, que assim que o agendamento fosse realizado, iriam entrar em contato. o que ocorre e que já passaram 6 meses, e o paciente não tem mais a medicação de controle, pois foi prescrita para 2 meses”.

Tratativa: “Primeiramente pedimos desculpas pelo ocorrido e agradecemos por dedicar seu tempo em nós 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 protocolo de registro o usuário João Artur de Godez de Souza, prontuário 93435, data de nascimento 31/10/2019, possui registro de primeiro atendimento neste Centro no dia 28/08/2023, através da regulação do estado, na especialidade de Psiquiatria, segue em atendimento nesta e em outras especialidades e demais serviços que o CIIR oferece”. Ressaltamos que no dia 27/02/2024, foi realizado contato telefônico para a Sra. Rosangela Bezerra Decoden (Responsável do usuário), através do número (91) 991692272, para acolhimento da demanda e informações necessárias, porém não obtivemos êxito. Segue o agendamento de consulta em Telemedicina Neuropediatra, conforme solicitação médica para o dia 01/03/2024. Informamos que nossa Central Interna de Agendamentos, possui outros canais de comunicação para informações sobre agendamentos, remarcações e esclarecimentos. Devido ao perfil de atendimento do CIIR, único na região Norte, as linhas telefônicas e o e-mail sofrem congestionamento devido ao número de acesso. Possuímos nossos contatos:

- Central Interna de Agendamentos: (91) 98564-6266 (somente mensagens por WhatsApp e chamadas de vídeo para usuários surdos);
- Central Telefônica: (91) 4042-2157, 4042-2158;
- E-mail: agendamentos.ciir@indsh.org.br.

Nos colocamos à disposição para outras informações caso necessário.

REGISTRO 014 OUVIDOR SUS)

Protocolo: 202420000097264

Usuário: Victor Hugo Felix Costa

Nome/Responsável: kethucya costa Felix

Telefone: (91) 981951180

Descrição dos fatos: “Recebemos manifestação nesta ouvidoria geral do SUS/SESPA na qual cidadã relata que: Estou no aguardo a mais de 07 meses para consultas de retorno para meus dois filhos no CIIR, sendo que esses retornos eram para 3 meses, eles já estão com exames prontos. E nada do CIIR marcar o retorno e uma tal de lista de espera que não acaba mais os conhecidos são facilmente encaixados incrível! Preciso de retorno para neuropediatra para o paciente: Victor Hugo Félix costa CPF:04763999206 CNS: 704702737146039 E neuropediatra e psiquiatra para Maria Rafaella Félix Gonçalves CPF: 07588539208 CNS: 706200021006263 Mãe: Kethucya costa Felix Contato: (91) 981951180 Acredito que tenha que ser visto mais de perto essas situação pois se o médico passa exames e pede retorno assim que tiver pronto o centro deveria agilizar esses atendimento o atendimento está de ano em ano. Qual a finalidade do centro não é um centro de inclusão e reabilitação??? Espero retorno”.

Tratativa: Primeiramente pedimos desculpas pelo ocorrido e agradecemos por dedicar seu tempo em nós 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 protocolo de registro 202420000097264, a usuária Maria Rafaela Félix Gonçalves, prontuário 87195, data de nascimento 14/09/2018, possui registro de primeiro atendimento neste Centro no dia 02/05/2023, através da Regulação do Estado, na especialidade de Neuropediatra, segue em atendimento nesta e em outras especialidades e demais serviços que o CIIR oferece. Ressaltamos que no dia 27/02/2024, foi realizado contato telefônico para a Sra. Euda maria Lopes (Avó do usuário), através do número (91) 983543534, para acolhimento da demanda e informações necessárias. Segue o agendamento de consulta para Neuropediatra, conforme solicitação médica para o dia 27/03/2024. Também informamos que o usuário Victor Hugo Félix Costa, prontuário 59506, data de nascimento 05/05/2015, possui registro de primeiro atendimento neste Centro no dia 16/02/2022, através da Regulação do Estado, na especialidade de Otorrinolaringologia, segue em atendimento nesta e em outras especialidades e de-

mais serviços que o CIIR oferece. Tratativas: No dia 27/02/2024, foi realizado contato telefônico para a Sra. Euda maria Lopes (Avó do usuário), através do número (91) 983543534, para acolhimento da demanda e informações necessárias. Segue o agendamento de consulta para Neuropediatra, conforme solicitação médica para o dia 27/03/2024. Pontuamos que nossa Central Interna de Agendamentos, possui outros canais de comunicação para informações sobre agendamentos, remarcações e esclarecimentos. Devido ao perfil de atendimento do CIIR, único na região Norte, as linhas telefônicas e o e-mail sofrem congestionamento devido ao número de acesso. Possuímos nossos contatos:

- Central Interna de Agendamentos: (91) 98564-6266 (somente mensagens por WhatsApp e chamadas de vídeo para usuários surdos);
- Central Telefônica: (91) 4042-2157, 4042-2158;
- E-mail: agendamentos.ciir@indsh.org.br.

Nos colocamos à disposição para outras informações caso necessário.

MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA

MARÇO/2024

Não houve registro de manifestação do Ouvidor SUS finalizado no mês de março de 2024.

REGISTRO DE ATENDIMENTO DE ELOGIOS JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO/2024

REGISTRO DE ATENDIMENTO ELOGIOS JANEIRO/2024

ELOGIOS AMBULATÓRIO

Usuário: Elizete Queiroz Ferreira

Data: 04/01/24

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero deixar meu elogio a recepcionista Stephanie, me atendeu muito bem, foi super simpática, me tratou com cordialidade. Grata por seu atendimento.”

Usuário: Elizete Queiroz Ferreira

Data: 04/01/24

Setor: Ambulatório

Elogio: “Meu elogio vai para a Gabriela do agendamento, uma profissional humilde, ótimo atendimento, educada e muito boa de coração.”

Usuário: Josiele Fátima dos Santos

Data: 04/01/24

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero elogiar a Assistente Social Gleice, uma excelente profissional, nota mil pra ela, tirei todas as minhas dúvidas, super atenciosa, uma paciência e atenção para explicar as coisas, muito satisfeita com seu atendimento.”

Usuário: Edinausa Silva da Paz

Data: 05/01/24

Setor: Ambulatório

Elogio: “Atendimento excelente, tá tudo ótimo, não tenho o que reclamar.”

Usuário: Gleiciane Vieira

Data: 05/01/24

Setor: Ambulatório

Elogio: “Meu elogio vai para Dayara das senhas (aux. Administrativo), Alice Abreu (Recepcionista) e a Dra. Mayla (cardiologista pediatra), essas três me atenderam com muito carinho, educação e dedicação.”

Usuário: Jessica Bentes

Data: 11/01/24

Setor: Ambulatório

Elogio: “Parabenizo o Motorista Vinicius, sempre pontual, educado e muito responsável no trânsito.”

Usuário: Fabiola Pinheiro Nascimento

Acompanhante: Deiziane O. Pinheiro

Data: 17/01/24

Setor: Ambulatório

Elogio: “Eu Deiziane estou elogiando um funcionário muito bem-educado, gostei bastante do atendimento dele, muito alegre. Tayson agendamento.”

Usuário: Fabricio Teixeira Nascimento

Data: 17/01/24

Setor: Ambulatório

Elogio: “Gostaria de deixar aqui meus parabéns ao Tayson pelo excelente atendimento desse funcionário.”

Usuário: Maria do Socorro

Data: 17/01/24

Setor: Ambulatório

Elogio: “Atendimento muito bom do centro.”

Usuário: Terezinha de Jesus

Data: 23/01/24

Setor: Ambulatório

Elogio: “Gostaria de elogiar o excelente atendimento do Dr. Renato Campos, ótimo profissional.”

Usuário: Clebenilson Mota de mota

Data: 23/01/24

Setor: Ambulatório

Elogio: “Meu elogio vai para o colaborador Tayson do agendamento, muito educado, atencioso e paciente.”

Usuário: Robert Calisto

Data: 23/01/24

Setor: Ambulatório

Elogio: “Gosto muito daqui, colaboradores excelentes.”

ELOGIOS SADT

Usuário: Joranilde Trindade Queiroz

Data: 04/01/24

Setor: SADT

Elogio: “Gostei muito do atendimento do centro, ótimo em tudo.”

Usuário: Bianca dos Reis

Data: 09/01/24

Setor: SADT

Elogio: “Parabenizo a recepcionista Fernanda do SADT, ela é muito atenciosa e educada.”

Usuário: Lucineide Sobrinho

Data: 12/01/24

Setor: SADT

Elogio: “Os colaboradores são muito educados.”

Usuário: Pedro Tadashi Neves da Silva

Data: 17/01/24

Setor: SADT

Elogio: “Agradeço a educação e simpatia das recepcionistas do SADT, lindas e profissionais.”

Usuário: Mirtes Sinara da Silva Trindade

Data: 18/01/24

Setor: SADT

Elogio: “Eu Elton da Lima Cabral, acompanhante da Sra. Mirtes, venho através deste, relatar a minha satisfação com a instituição, pelo atendimento de todos os funcionários que nos proporcionam toda sua atenção em cada setor, desde o porteiro até os médicos. Que Deus continue iluminando a todos desta instituição hoje e sempre.”

Usuário: Glaucilene Pereira Ferreira

Data: 19/01/24

Setor: SADT

Elogio: “Gostei muito do espaço, da orla, do Jardim, o ambiente é muito agradável e maravilhoso.”

Usuário: Terezinha de Jesus

Data: 23/01/24

Setor: SADT

Elogio: “Gostaria de elogiar o atendimento do Dr. Renato a Campos, excelente médico, muito profissional e atencioso.”

ELOGIOS CEO II

Usuário: Elizete Queiroz Ferreira

Data: 04/01/24

Setor: CEO II

Elogio: “Quero deixar meu elogio a Dra. Beatriz (Dentista). Me explicou tudo que eu precisava, me deixou tranquila, eu adorei o atendimento.”

Usuário: Vitória Cristina Pereira

Data: 11/01/24

Setor: CEO II

Elogio: “Excelente atendimento, o CIIR é um centro completo, fico admirada de todo atendimento desde a portaria. Excelentes serviços e atendimento de qualidade.”

Usuário: Silas Sena Souza

Data: 16/01/24

Setor: CEO II

Elogio: “Os serviços da odonto são excelentes.”

Usuário: Joab dos Santos

Data: 17/01/24

Setor: CEO II

Elogio: “O CIIR é muito bom, confortável e adoramos vim pra cá.”

Usuário: Evelly Helaine

Data: 18/01/24

Setor: CEO II

Elogio: “Meu elogio vai para o Dr. Cássio (dentista), excelente profissional, muito atencioso e demais cuidadoso com seus pacientes.”

ELOGIOS CER IV

Usuário: Maria do Socorro Teixeira

Data: 09/01/24

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de agradecer o excelente local e ótima recepção muito bom os atendimentos.”

Usuário: João Ricardo da Silva

Data: 12/01/24

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de elogiar aos profissionais Sirlanda psicopedagoga e o prof. de judô, são terapeutas maravilhosos.”

Usuário: Maria Simone da Silva

Data: 12/01/24

Setor: CER IV

Elogio: “A profissional Sirlanda (Psicopedagoga) é muito boa, gosto muito.”

Usuário: Isis Moana Santos

Data: 12/01/24

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de elogiar os profissionais da reabilitação, são excelentes.”

Usuário: Maria Simone da Silva

Data: 12/01/24

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de agradecer pelos atendimentos da recepção, são moças muito educadas.”

Usuário: Lucas Raphael Nobre Saldanha

Data: 12/01/24

Setor: CER IV

Elogio: “A psicopedagoga Sirlanda, é uma profissional dedicada, amorosa, especialmente no modo que trata e se dirige ao meu filho, ela é de uma delicadeza impressionante, é maravilhoso sair de casa e saber que ela irá atender meu filho.”

Usuário: Lucas Raphael Nobre Saldanha

Data: 12/01/24

Setor: CER IV

Elogio: “O atendente Tayson é amoroso nos atendimentos, dedicado e consegue fazer que a espera no bloco B seja um pouco mais suportável.”

Usuário: Romeu Moreira Carvalho

Data: 15/01/24

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de agradecer pelos atendimentos realizados aqui, tudo muito bom.”

Usuário: Romeu Moreira Carvalho

Data: 15/01/24

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de agradecer aos profissionais que me atenderam muito bom, só gratidão pelo CIIR.”

Usuário: Pedro Lucas Conceição

Data: 15/01/24

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de agradecer o excelente trabalho realizado e carinho na reabilitação, as recepcionistas estão de parabéns.”

Usuário: Maria francilene Oliveira

Data: 16/01/24

Setor: CER IV

Elogio: “Agradeço o excelente trabalho realizado.”

Usuário: Maria francilene Oliveira

Data: 16/01/24

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de agradecer o excelente trabalho realizado e carinho na reabilitação estão de parabéns.”

Usuário: Victoria Lindalva Lima Ribeiro

Data: 16/01/24

Setor: CER IV

Elogio: “Ótimo atendimento das pessoas.”

Usuário: Luiz Otávio Cardoso mendes

Data: 16/01/24

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de agradecer o atendimento do profissional João Mário educador físico.”

Usuário: Otto dos Santos

Data: 16/01/24

Setor: CER IV

Elogio: “O atendimento é humanizado, as pessoas são bem-educadas, atenciosos gosto muito da reabilitação.”

Usuário: Vicente Feitosa Bernardo

Data: 16/01/24

Setor: CER IV

Elogio: “O CIIR tem estruturas muito boas.”

Usuário: Alicia de Assis Gomes

Data: 16/01/24

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de agradecer o atendimento realizado aqui na reabilitação é muito bom.”

Usuário: Yasmin Miranda Malcher

Data: 16/01/24

Setor: CER IV

Elogio: “CIIR é maravilhoso, muito bom na atenção e cuidado humanizado.”

Usuário: Paulo André paixão farinha Costa

Data: 17/01/24

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de elogiar o profissional Alex (Psicologia) da reabilitação é muito atencioso.”

Usuário: Paulo André paixão farinha Costa

Data: 17/01/24

Setor: CER IV

Elogio: “O meu elogio e gratidão vai para Samyla (Educadora Física), ela é excelente em atendimento, eu me sinto com muitas evoluções.”

Usuário: Alexandre Davi paixão farinha Costa

Data: 17/01/24

Setor: CER IV

Elogio: “Elogio ao profissional Alex (Psicologia) da reabilitação, é muito bom e me trata super bem.”

Usuário: Alexandre Davi paixão farinha Costa

Data: 17/01/24

Setor: CER IV

Elogio: “Meu elogio vai para o profissional Robson (Psicopedagogia) bem prestativo é atencioso comigo.”

Usuário: Socorro de Nazaré Teixeira

Data: 17/01/24

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de elogiar as profissionais da reabilitação, são muito educados e atenciosos.”

Usuário: Paulo André paixão farinha costa

Data: 23/01/24

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de elogiar o profissional Alex (Psicologia), excelente atendimento é muito bom.”

Usuário: Alexandre Davi Paixão Farinha Costa

Data: 23/01/24

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de elogiar o atendimento excelente do Robson (Psicopedagogia), excelente trabalho.”

Usuário: Eliene do Socorro Paixão Ferreira farinha costa

Data: 23/01/24

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de elogiar as fono dos meus filhos, elas merecem todo carinho, para a Maísa e Rose Trindade. São excelentes profissionais.”

Usuário: Eliene do Socorro Paixão Ferreira farinha costa

Data: 23/01/24

Setor: CER IV

Elogio: “Meu elogio vai para o Victor SAU, muito simpático e sempre prestativo e produtivo.”

Usuário: André Luiz farinha costa

Data: 23/01/24

Setor: CER IV

Elogio: “Meu agradecimento vai para o aplicador de pesquisa mais gente boa que conheço o Victor do SAU muito prestativo.”

Usuário: Ednelma Silva

Data: 23/01/24

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de elogiar a todos os profissionais maravilhosos do CIIR, nos atendem muito bem.”

ELOGIOS NATEA

Usuário: Gustavo Tavares Leão

Data: 10/01/2024

Setor: NATEA

Elogio: “Parabenizo a todos os terapeutas maravilhosos do Natea que cuidam tão bem do meu filho.”

Usuário: Paulo de Alcântara

Data: 16/01/2024

Setor: NATEA

Elogio: “Agradeço a todos os profissionais maravilhosos do Natea que cuidam dos filhos dos outros como se fosse seus.”

Usuário: Ely Dias Borges

Data: 17/01/2024

Setor: NATEA

Elogio: “Agradeço a todos os profissionais que ajudam meu filho com as terapias ele teve uma grande evolução, sei que não é fácil lidar com filhos de outras pessoas, agradeço a paciência e dedicação.”

Usuário: Luciane Soares dos Santos

Data: 17/01/2024

Setor: NATEA

Elogio: “Agradeço ao CIIR pelo excelente atendimento com meu filho José, ele teve um grande avanço.”

Usuário: André Lima

Data: 22/01/2024

Setor: NATEA

Elogio: “Deixo aqui meu elogio aos colaboradores do SAU, Larissa e Vitor, parabenizo o comprometimento, a persistência e a iniciativa em acolher o usuário com educação, transmitindo as informações do espaço geográfico de forma elegante.”

Usuário: Maria Elenice Araújo

Data: 25/01/2024

Setor: NATEA

Elogio: “Agradeço o que o CIIR faz por todos nós.”

ELOGIOS OFICINA ORTOPEDICA

Usuário: Maria Daise Costa

Data: 08/01/24

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Agradeço a profissional Marjorie da oficina, muito atenciosa e educada, me tratou muito bem e sua auxiliar também.”

Usuário: Ana Célia Ribeiro

Data: 10/01/24

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Agradeço a fisioterapeuta Marjorie, um amor de pessoa.”

Usuário: Benedito Nunes Freitas

Data: 13/01/24

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Sou imensamente grato ao CIIR, por conseguir minha prótese.”

Usuário: Diego Vinicius Vieira

Data: 31/01/24

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Agradeço ao CIIR pela oportunidade de ter minha cadeira. A vida ficará menos difícil. Só gratidão pela oportunidade que muitas pessoas gostariam de ter, mas não podem.”

Usuário: Kertelem Vitória de Matos

Data: 31/01/24

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Parabéns a todos os colaboradores maravilhosos do centro, sempre que estou aqui, sou bem tratada.”

Usuário: Rosana Gomes de Melo

Data: 31/01/24

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Parabéns ao trabalho que o CIIR faz, oferecer órteses e próteses a quem precisa, ajudam muitas pessoas e ainda oferece qualidade de vida.”

Usuário: Alex Junior de Melo

Data: 31/01/24

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Parabenizo ao CIIR pela oferta de trabalho, pelo lindo espaço e pelos bons profissionais.”

REGISTRO DE ATENDIMENTO ELOGIOS FEVEREIRO/2024

ELOGIOS AMBULATÓRIO

Usuário: Silvia Lúcia Miranda

Data: 01/02/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Parabenizo ao centro pelo lindo espaço, pelo excelente atendimento, pela limpeza impecável do local”.

Usuário: Silvia Miranda

Data: 01/02/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Gostaria de parabenizar a excelente limpeza dos banheiros do bloco B, estive no centro ao longo do mês de janeiro e sempre estava bem limpinho. Parabéns aos colaboradores **Nathalie Adriano e Emerson**”.

Usuário: Gilmar da Paz Araújo

Data: 16/02/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero elogiar o excelente atendimento da enfermeira que faz meu curativo, a enfermeira **Natalia Farias**, ótima profissional e competente”.

Usuário: Leia Castilha Gonçalves

Data: 20/02/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Quero aqui deixar o meu elogio e agradecimento para alguns colaboradores são eles: assistente social **Severa**, toda a equipe da avaliação global, assistente social **Dani**, a supervisora **Adriele**, **Raíssa** do totem de senhas, **Léo** técnico em enfermagem e toda a equipe do SAU. Todos esses profissionais são excelentes seres humanos sou muito bem tratada por eles quando estou aqui”.

Usuário: Daiane Correa de Almeida

Data: 20/02/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Dra **Margarida Boulhosa** é uma ótima médica, bem explicativa, assídua e competente, gostei muito do atendimento e todos os esclarecimentos que me foi dado”.

Usuário: Ijane Amanda Santos da Silva

Data: 22/02/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Gostaria de agradecer a **doutora Cecília** pelos dois atendimentos que o Gael teve com ela, ótima profissional um excelente atendimento e a equipe de funcionários do CIIR estão todos de parabéns e dizer que estou muito feliz por ter excelentes profissionais e estão 100% capacitados para atender o público. obrigada!

Usuário: Miguel Xavier Carneiro

Data: 23/02/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Gostaria de elogiar o excelente atendimento é cuidado humanizado da enfermeira Cris, que com todo seu conhecimento, e amor tem me ajudado e cuidado bem de mim durante meus atendimentos de curativo, ela e todos que participam fazem um trabalho excepcional e merecem tudo de melhor, a **colaboradora Josy, Leo, angla**, os maqueiros também sempre fazendo um bom trabalho”.

Usuário: Miguel Xavier

Data: 23/02/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Meu elogio vai para a **Dra/diretora Fabricia**, sempre muito atenciosa e disposta a ajudar, a **diretora Maria do Carmo** também, é excelente e juntas fazem um bom trabalho”.

Usuário: Izabel Cristina Cavalcante Soares

Data: 23/02/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Agradeço a Deus e depois a **Dra Margarida**, ela tem sido uma benção na minha vida, ela é muito prestativa, sempre tenta ajudar os pacientes, sempre saio esperançosa da consulta, ela é uma querida, excelente profissional. Agradeço também a recepcionista **Joelma do Socorro Amorim**, ela foi muito atenciosa comigo.

Usuário: Larissa Santos Macedo

Data: 23/02/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Gosto de tudo no CIIR, tudo excelente”.

ELOGIOS SADT

Usuário: Sebastião Martins Diamantino

Data: 08/02/24

Setor: SADT

Elogio: “Agradeço demais ao CIIR por todos os colaboradores maravilhosos, desde a portaria, a equipe do SADT: **Giza, Wallan, Tatiane, Bárbara e Danielle**, todos são excepcionais. Parabéns a equipe do SAU, as meninas sempre nos acolhem bem, eu adoro estar com elas, sou muito bem tratado no centro, parabéns a **Dra Ana Carolina**, excelente profissional.”

Usuário: Silveria da Silva

Data: 09/02/24

Setor: SADT

Elogio: “Agradeço a Deus por ter conhecido o CIIR, tantas coisas boas que posso fazer aqui, exames, consultas, terapias e várias atividades desenvolvidas aqui, apesar de ser longe, mas vale a pena cada momento.”

Usuário: Pamela Sousa Conceição

Data: 12/02/24

Setor: SADT

Elogio: “Parabenizo o atendimento do CIIR, não tive dificuldades em me comunicar em libras, fui super bem atendida. Agradeço muito a recepcionista **Ângela do SADT**, ela é maravilhosa.”

Usuário: Vitória Rebeca de Sousa

Data: 15/02/24

Setor: SADT

Elogio: “Excelente atendimento grata por todos os serviços que são fornecidos aqui no centro, desde a primeira vez que estivemos aqui já tivemos um ótimo atendimento.”

Usuário: Oricelia dos Santos

Data: 16/02/24

Setor: SADT

Elogio: “Agradeço ao CIIR pelo ótimo atendimento, gosto muito daqui sempre sou muito bem tratada a orla é linda o jardim também.”

Usuário: Paulo Eduardo dos Santos

Data: 23/02/24

Setor: SADT

Elogio: “O CIIR é um lugar maravilhoso, excelente.”

Usuário: José Silva Sousa

Data: 23/02/24

Setor: SADT

Elogio: “Gostei muito do atendimento.”

ELOGIOS CEO II

Usuário: Sebastião Martins Diamantino

Data: 08/02/2024

Setor: CEO II

Elogio: “Agradeço demais ao CIIR por todos os colaboradores maravilhosos, desde a portaria, a equipe do SADT: Giza, Wallan, Tatiane, Bárbara e Danielle. Todos são excepcionais, parabéns a equipe do SAU, as meninas sempre nos acolhem bem, eu adoro estar com elas. Sou muito bem tratado centro. Parabéns a Dra. Ana Carolina, excelente profissional!”.

Usuário: Saulo Dalnacio

Data: 23/02/2024

Setor: CEO II

Elogio: “Muito bom o atendimento do CIIR”.

Usuário: Cauã Lira do Vale

Data: 23/02/2024

Setor: CEO II

Elogio: “Um lugar muito lindo, e com uma excelente estrutura.”

Usuário: Edivan Guilherme Pinheiro

Data: 23/02/2024

Setor: CEO II

Elogio: “Um excelente atendimento.”

ELOGIOS CER IV

Usuário: Margareth Rodrigues Soares

Data: 01/02/24

Setor: CER IV

Elogio: “Quero elogiar ao profissional **João Mário** que é um educador físico maravilhoso.”

Usuário: Isis Moana Santos

Data: 02/02/24

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de agradecer o excelente trabalho na reabilitação.”

Usuário: Ana Trindade Pereira

Data: 02/02/24

Setor: CER IV

Elogio: “Parabenizo as recepcionistas do CER IV, todas são muito solícitas e humanizadas.”

Usuário: Arthur Costa de Jesus

Data: 05/02/24

Setor: CER IV

Elogio: “Quero agradecer aos atendimentos de reabilitação do CIIR, muito bom o acolhimento e inclusão muito boa.”

Usuário: Davi Gabriel Borges

Data: 08/02/24

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de elogiar a musicoterapeuta **Valéria**, é uma profissional dedicada e muito responsável. Gosto muito dela.”

Usuário: Amanda Rodrigues Corrêa

Data: 12/02/24

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de elogiar a equipe da reabilitação é muito boa.”

Usuário: Elenice Pires da Silva

Data: 12/02/24

Setor: CER IV

Elogio: “Todos os profissionais do CER IV são maravilhosos.”

Usuário: Leonilia Cantanhede

Data: 12/02/24

Setor: CER IV

Elogio: “Excelente atendimento dos profissionais.”

Usuário: Synara silva de Assis

Data: 13/02/24

Setor: CER IV

Elogio: “Atendimento sem igual, estão de parabéns o pessoal da reabilitação.”

Usuário: José Henrique de Oliveira Costa

Data: 20/02/24

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de elogiar a **Amanda** do SAU e o **Victor** são muito educados e atenciosos. Também agradeço a **Liliane** Psicopedagoga e as meninas da recepção **Rose, Fernanda, Marinalda, Larissa e Rosa**. Aos SHL (Setor de Higienização e Limpeza) que fazem seu trabalho com afinco. Ao **Tayson** do agendamento o professor de artes **Eduardo** e a **Ilma** terapia ocupacional.”

Usuário: Luna Ariela Silva de Lima

Data: 26/02/24

Setor: CER IV

Elogio: “Agradeço imensamente a terapeuta **Vanessa** que atua na mecanoterapia, atenciosa, inteligente, bonita, uma excelente profissional.”

Usuário: Pérola Maria dos Santos

Data: 28/02/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Gosto muito dos atendimentos da reabilitação, estão de parabéns.”

ELOGIOS NATEA

Usuário: José Lailson Rodrigues

Data: 02/02/2024

Setor: NATEA

Elogio: “Parabenizo o CIIR pelo excelente espaço e também a todos os profissionais do NATEA pelo profissionalismo e comprometimento eles não faltam ao trabalho e assim ajudam muito nossos filhos”.

Usuário: Helaine Martins

Data: 07/02/2024

Setor: NATEA

Elogio: “O CIIR é maravilhoso, eu amo tudo aqui, apesar da superlotação. Mas o centro é essencial em nossas vidas”.

Usuário: Carla Danielle de Araújo

Data: 26/02/2024

Setor: NATEA

Elogio: “Quero deixar registrado que a Fonoaudióloga do NATEA **Dra Samara** é maravilhosa com técnicas excelentes, meu filho está desenvolvendo de forma considerável”.

Usuário: Manoely Muniz Santos

Data: 27/02/2024

Setor: NATEA

Elogio: “Gostaria de agradecer o esforço e a dedicação de todos os terapeutas em especial à **Musicoterapeuta Heloana e a Psicopedagoga Monique** do NATEA”.

Usuário: Luciene Ribeiro

Data: 27/02/2024

Setor: NATEA

Elogio: “Hoje tivemos parental na aula de dança, foi bem divertido, importante para as mães! Agradeço!”

Usuário: Manoely Muniz Santos

Data: 27/02/2024

Setor: NATEA

Elogio: “Gostaria de agradecer o esforço e a dedicação de todos os terapeutas em especial à **Músicoterapeuta Heloana e a Psicopedagoga Monique** do NATEA”.

Usuário: Luciene Ribeiro

Data: 27/02/2024

Setor: NATEA

Elogio: “Hoje tivemos parental na aula de dança, foi bem divertido, importante para as mães! Agradeço!”

ELOGIOS OFICINA ORTOPEDICA

Usuário: Zélia da Silva Lima

Data: 05/02/24

Setor: Oficina

Elogio: “Parabéns a toda equipe CIIR, só gratidão a todos vocês.”

Usuário: André Lucas

Data: 06/02/24

Setor: Oficina

Elogio: “Atendimento excelente, colaboradores atenciosos e muito educados.”

Usuário: Toninha Lima

Data: 06/02/24

Setor: Oficina

Elogio: “Adoro o atendimento oferecido pelo CIIR, sempre que venho sou tratado com muita educação.”

Usuário: Celinalva Conceição Pereira

Data: 12/02/24

Setor: Oficina

Elogio: “Um dos melhores lugares que já vi desde a minha primeira vez aqui, eu adoro o CIIR, muito obrigada pela minha prótese.”

Usuário: Isabella Nascimento Braga

Data: 16/02/24

Setor: Oficina

Elogio: “O CIIR está de parabéns, obrigado a todos que realizam este trabalho humanizado e excelente.”

Usuário: Carlos Eduardo Borcen Costa

Data: 16/02/24

Setor: Oficina

Elogio: “Agradeço ao CIIR por todo o apoio que me dá.”

Usuário: Anderson Correa Oliveira

Data: 21/02/24

Setor: Oficina

Elogio: “Só gratidão ao CIIR, sou sempre bem tratado aqui. Obrigado.”

Usuário: Eduardo Marques Martins

Data: 21/02/24

Setor: Oficina

Elogio: “Parabéns a toda equipe da Oficina do CIIR, profissionais competentes e que nos ajudam muito.”

Usuário: Marina Anselmo de Souza

Data: 23/02/24

Setor: Oficina

Elogio: “Agradeço muito a **Fisioterapeuta Marjorie**, pois meu atendimento seria somente a tarde e viemos do interior, mas ela nos ouviu e atendeu nossa necessidade. Considero este atendimento uma bênção, uma vitória.”

ELOGIOS CETEA

Usuário: Claudiane Andrade

Data: 07/02/24

Setor: CETEA

Elogios: “Quero agradecer por terem chamado, pois agora ficou melhor a localização para mim.”

Usuário: Cristiano Silva

Data: 13/02/24

Setor: CETEA

Elogios: “Gostei muito daqui, agora fica mais próximo de onde moro, gostei muito do CETEA.”

Usuário: Moisés da Silva Xavier

Data: 13/02/24

Setor: CETEA

Elogios: “Gostei muito do espaço do CETEA, as pessoas são bem atenciosas e prestativas.”

Usuário: Marcos Cristina Monteiro

Data: 13/02/24

Setor: CETEA

Elogios: “Espaço muito bom, o parque é lindo para as crianças, eu quero elogiar também as duas recepcionistas do CETEA a Bruna e Alice são ótimas profissionais.”

Usuário: Tatiane de Oliveira Carvalho

Data: 13/02/24

Setor: CETEA

Elogios: “Bem atendidos, ótima comunicação.”

Usuário: Gisleide Soares da Silva

Data: 15/02/24

Setor: CETEA

Elogios: “Está tudo ótimo, o CETEA é maravilhoso.”

Usuário: Hellen Patrícia de Sousa

Data: 20/02/24

Setor: CETEA

Elogios: “Tudo ótimo, espero que fique sempre assim um atendimento perfeito.”

Usuário: André Luiz Queiroz

Data: 20/02/24

Setor: CETEA

Elogios: “Graças a Deus abriu o CETEA, ele estava em uma lista de espera e quando abriu o CETEA ele foi chamado para as terapias, estou muito feliz que ele vai começar a fazer as terapias aqui.”

Usuário: Lucilene Xavier

Data: 20/02/24

Setor: CETEA

Elogios: “Gostei muito do espaço, o espaço é bem amplo, bem bonito, gostei muito mesmo.”

Usuário: Marcos Augusto Tavares

Data: 20/02/24

Setor: CETEA

Elogios: “Os profissionais do CETEA são super atenciosos, cuidadosos, todos nos atenderam super bem, estamos muito satisfeito.”

Usuário: Lidiane Barros Santos

Data: 20/02/24

Setor: CETEA

Elogios: “Ótimos profissionais, desde a portaria, recepcionistas e terapeutas, são excelentes.”

Usuário: Samilly Vitória Neves Cavalcante

Data: 20/02/24

Setor: CETEA

Elogios: “Eu achei muito bom o atendimento aqui, desde a entrada até o destino que é os terapeutas.”

Usuário: Débora Moscoso

Data: 20/02/24

Setor: CETEA

Elogios: “Muito feliz com os atendimentos, não tenho o que reclamar, eu nem tenho como explicar o sentimento que estou sentindo por estar entrando no CETEA, uma grande oportunidade.”

Usuário: Maria de Nazaré Rodrigues

Data: 21/02/24

Setor: CETEA

Elogios: “Meu filho está gostando muito daqui, se deu super bem com o ambiente, ele se sente bem que só.”

Usuário: Jéssica Nazaré

Data: 21/02/24

Setor: CETEA

Elogios: “Gostei muito do atendimento.”

Usuário: Sônia Rodrigues

Data: 21/02/24

Setor: CETEA

Elogios: “Tudo excelente, tenho apenas elogios para do CETEA.”

Usuário: Ana Karla Lima

Data: 21/02/24

Setor: CETEA

Elogios: “Estamos sendo bem acolhidas, gostando muito do atendimento daqui do CETEA, foi muito bom a criação do CETEA em todos os sentidos.”

Usuário: Isabelly do Nascimento

Data: 21/02/24

Setor: CETEA

Elogios: “Muito aconchegante e acolhedor o CETEA.”

Usuário: Francisca Ferreira

Data: 21/02/24

Setor: CETEA

Elogios: “Fomos muito bem atendidos e acolhidos.”

Usuário: Alessandra Cunha dos Santos

Data: 22/02/24

Setor: CETEA

Elogios: “Tudo certo, ótimo atendimento, estou amando.”

Usuário: Glauciane Souza

Data: 23/02/24

Setor: CETEA

Elogios: “Estou muito feliz e grata por terem chamado meu filho da lista de espera para o CETEA, meu filho precisava muito, espero que abram mais centros assim para que outras crianças possam ter a mesma oportunidade.”

Usuário: Luciene Ribeiro

Data: 23/02/24

Setor: CETEA

Elogios: “Tudo certo com o atendimento da minha filha, estou gostando muito do CETEA.”

Usuário: Arthur Ricardo Borges Martins

Data: 26/02/24

Setor: CETEA

Elogios: “Educação de todos está ótima, minha primeira vez e estou gostando muito do CETEA.”

Usuário: Endrew Oliveira Fortel

Data: 26/02/24

Setor: CETEA

Elogios: “Ótimo atendimento do Psiquiatra.”

REGISTRO DE ATENDIMENTO ELOGIOS MARÇO/2024

ELOGIOS AMBULATÓRIO

Usuário Kaio Lucas Lemos

Data: 05/03/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Adoro o atendimento do centro, sempre somos tratados com muita educação e carinho”.

Usuário Igor Sena

Data: 05/03/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “O CIIR me surpreendeu muito positivamente quanto ao seu trabalho humanizado, sendo assim agradeço o excelente atendimento e profissionais que fazem acontecer com muito cuidado centrado. Ao espaço que me acolhe é muito bom”.

Usuário Clóvis Leitão dos Santos

Data: 07/03/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Gosto muito do maqueiro **Raul** excelente profissional”.

Usuário Gael Silva Oliveira

Data: 15/03/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “O atendimento é excelente, nutricionista muito atenciosa”.

Usuário: Gael Silva Oliveira

Data: 15/03/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Goste muito do atendimento do centro”.

Usuário: Matias Henrique de Souza

Data: 19/03/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Atendentes muito educados e prestativos, além de limpinho o espaço e banheiros”.

Usuário: Nilvana do Nascimento

Data: 19/03/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “O CIIR é lindo, amamos vim pra cá”.

Usuário: Mônica da Silva Meireles

Data: 21/03/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Desejo parabenizar todos os colaboradores do CIIR fomos bem tratados por todos. Também parabeno e agradeço a **Dra Alcione Campos**, ela deixou meu filho muito confortável e a vontade no momento da consulta, a Dra também me esclareceu o diagnóstico dele, ela me tirou todas as dúvidas. E tratou muito bem meu filho”.

Usuário: Antônio da Silva Trindade

Data: 25/03/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Parabenizo o CIIR pelo atendimento diferenciado, o centro deveria ser referência para os outros hospitais. Atendimento humanizado”.

Usuário: Simone Maria Correia de Araujo

Data: 26/03/2024

Setor: Ambulatório

Elogio: “Atendimento excelente tanto da médica quanto da recepção”.

ELOGIOS SADT

Usuário: Rafael Soares

Data: 05/03/2024

Setor: SADT

Elogio: “Agradeço o excelente atendimento dos profissionais que realizam um bom serviço”.

Usuário: Aílton Lopes Assis

Data: 05/03/2024

Setor: SADT

Elogio: “Gostaria de elogiar ao recepcionista **Ricardo** da oficina ortopédica ele é um profissional muito dedicado e humanizado quando se trata de pessoas com deficiência ele está sempre a disposição. E também agradeço aos profissionais que me atendem no exame são excelentes”.

Usuário: Maria Alice Silva da Mota

Data: 08/03/2024

Setor: SADT

Elogio: “Venho através desta parabenizar a profissional de radiologia **Ingrid**, pela paciência, profissionalismo, empatia e bom humor que teve com minha filha Maria Alice. Parabéns a você Ingrid, e que permaneça sempre assim, pois no mundo ao qual nos encontramos pessoas como você fazem total diferença. Mais uma vez parabéns e muito obrigada! Abraços dos pais da Maria Alice; Adam e Raissa. Sucesso!!

Usuário: Silene Monteiro da Silva

Data: 08/03/2024

Setor: SADT

Elogio: “Excelente atendimento, todos muito atenciosos conosco”.

Usuário: Maria Célia da Silva

Data: 11/03/2024

Setor: SADT

Elogio: “Gostei muito do atendimento das meninas da recepção e os técnicos de enfermagem, muito atenciosos”.

Usuário: Maria Célia da Silva

Data: 11/03/2024

Setor: SADT

Elogio: “Atendimento excelente, gostei muito”.

Usuário: Paulo Lucian de Castro

Data: 11/03/2024

Setor: SADT

Elogio: “Atendimento super rápido, **Dr. Murilo**, é excelente”.

Usuário: Renata Carvalho

Data: 18/03/2024

Setor: SADT

Elogio: “Ambiente agradável, sempre limpo”.

Usuário: Maria José Farias

Data: 18/03/2024

Setor: SADT

Elogio: “As meninas da recepção são muito simpáticas e a recepção é bastante confortável”.

Usuário: Deuzarina Maria Pinto

Data: 21/03/2024

Setor: SADT

Elogio: “Meu elogio vai para a **Kátia** (técnica de radiologia) excelente moça, muito prestativa e atenciosa durante o exame”.

Usuário: Elisabeth Gomes de Souza

Data: 22/03/2024

Setor: SADT

Elogio: “Gostaria de agradecer o atendimento dos seguintes colaboradores: **Emilly, Bárbara, Tati, Wallace e Giza** (técnicos de enfermagem) sempre que venho sou muito bem atendida por eles. Essa equipe é nota mil”.

Usuário: Renata de Cássia

Data: 26/03/2024

Setor: SADT

Elogio: “Que o atendimento continue excelente”.

ELOGIOS CEO II

Usuário: Vinicius Santos de Sousa

Data: 05/03/2024

Setor: CEO II

Elogio: “Atendimento odontológico sempre impecável”.

Usuário: Joseane do Socorro Correa

Data: 05/03/2024

Setor: CEO II

Elogio: “Adoro os atendimentos odontológicos são muito bons”.

Usuário: Ismavete Fernandes

Data: 07/03/2024

Setor: CEO II

Elogio: “Agradeço pelos ótimos atendimentos da odontologia, estão de parabéns”.

Usuário: Alyne Juliane Chagas de Oliveira

Data: 11/03/2024

Setor: CEO II

Elogio: “Muito bom o atendimento de hoje gostei muito”.

ELOGIOS CER IV

Usuário: Maricleide Barroso

Data: 05/03/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Meu elogio vai para a recepção e para o **educador Físico Samuel**”.

Usuário: Priscila Rejane Fortunato

Data: 05/03/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Meu elogio vai para recepção e para **educador físico Samuel**”.

Usuário: Daise Carvalho

Data: 07/03/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de elogiar ao atendimento do CIIR gosto muito”.

Usuário: Abner de Sousa Monteiro

Data: 13/03/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de elogiar o atendimento do Robson da psicopedagogo que é ótimo”.

Usuário: Eliene do Socorro paixão Ferreira F. Costa

Data: 14/03/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de agradecer o excelente trabalho realizado e carinho na reabilitação estão de parabéns”.

Usuário: Doralice quaresma

Data: 15/03/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de agradecer o atendimento no CIIR”.

Usuário: Mario Henrique Magalhães

Data: 18/03/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de elogiar as profissionais que atendem meu filho são muito bons”.

Usuário: Jucineia Moraes

Data: 18/03/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de agradecer o atendimento da reabilitação são maravilhosos”.

Usuário: Rosângela Alves Botelho

Data: 18/03/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de agradecer ao atendimento do **fisioterapeuta João Mário** muito bom, tem todo cuidado com seus pacientes da hidro e projeto meninos do rio”.

Usuário: Felipe Rodrigues Soares

Data: 19/03/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Elogio ao colaborador **Victor do SAU** sempre bem prestativo e competente no que faz. Gratidão!”.

Usuário: Margareth Rodrigues Soares

Data: 19/03/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Gostaria de agradecer pelo excelente trabalho realizado pelo profissionalismo e competência do **João Mário Ed. Físico** da reabilitação e do projeto meninos do rio”.

Usuário: Iandra Roberta Silva dos Santos

Data: 19/03/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Meu elogio vai para o profissional **João Mário** excelente no que faz”.

Usuário: Rosangela Alves Botelho

Data: 19/03/2024

Setor: CER IV

Elogio: “O meu elogio vai para **Dra. Nelma**. Pessoas que se identificam com a causa, a **Dra Fabrícia** e ao profissional **João Mário** por exercer sua função com coisas maravilhosas”.

Usuário: Ailton Lopes

Data: 19/03/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Elogio a **Dra Maria Maciel**, **Tais fisioterapeuta**, **João Mário**, **Samuel**, **Ricardo** oficina recepção, **Leandro recepção**, **Leisson** para meu amigo do SAU também. São pessoas maravilhosas”.

Usuário: Rosangela Alves Botelho

Data: 19/03/2024

Setor: CER IV

Elogio: “Meu elogio vai para a **equipe dos maqueiros e Leisson e Dona Maria do Carmo** e as meninas do atendimento na recepção. Ao seu **Fabrício** supervisor do SHL.

ELOGIOS NATEA

Usuário: Samara Cristina dos Santos

Data: 01/03/2024

Setor: NATEA

Elogio: “Agradeço a atenção e atendimento que fazem a diferença no CIIR”.

Usuário: Edson Adriel da Conceição Silva

Data: 13/03/2024

Setor: NATEA

Elogio: “Meu muito obrigado a toda equipe CIIR, vocês são uma parte muito significativa em nossas vidas. Deus abençoe a todos”.

Usuário: Muryllo Flávio Costa

Data: 18/03/2024

Setor: NATEA

Elogio: “Agradeço a todos os aplicadores aba, eles nos ajudam muito”.

Usuário: Matheus da Silva Cunha

Data: 19/03/2024

Setor: NATEA

Elogio: “Parabenizo a equipe de recepcionistas do NATEA, bloco D. Todos são excelentes”.

ELOGIOS OFICINA ORTOPEDICA

Usuário: Ismavete Fernandes

Data: 07/03/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Agradeço pelos ótimos atendimentos da odontologia estão de parabéns”.

Usuário: Maria Francinete Cardoso de Castro

Data: 11/03/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Gosto muito dos atendimentos da odonto são profissionais competentes”.

Usuário: Alyne Juliane Chagas de Oliveira

Data: 11/03/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Muito bom o atendimento de hoje gostei muito”.

Usuário: Alfredo Seabra

Data: 13/03/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Gostaria de agradecer o excelente serviço prestado pelo centro somos sempre bem tratados aqui por todos, principalmente pelo doutor Marcelo (buxo maxilo), muito atencioso conosco”.

Usuário: Arinaldo Gonçalves

Data: 19/03/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Espaço muito confortável.

Usuário: Maria José Souza

Data: 19/03/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Espaço muito confortável.

Usuário: Bruna de Oliveira

Data: 19/03/2024

Setor: Oficina Ortopédica

Elogio: “Gosto muito do atendimento daqui”.

ELOGIOS CETEA

Usuário: Ahmad Nyara Oliveira dos Santos

Data: 01/03/2024

Setor: CETEA

Elogios: “Excelente! Espero que seja sempre assim”.

Usuário: Luciane Ribeiro de Oliveira Nazaré

Data: 04/03/2024

Setor: CETEA

Elogios: “Atendimento maravilhoso, até o momento nada a reclamar!”.

Usuário: Diana Nunes Farias Lima

Data: 04/03/2024

Setor: CETEA

Elogios: “Excelente, meu filho evoluiu bastante depois que veio para o CETEA”.

Usuário: Reney Lima

Data: 04/03/2024

Setor: CETEA

Elogios: “Estou muito feliz com evolução do meu filho depois que veio para o CETEA”.

Usuário: Rosilda Mendes Farias Barbosa

Data: 04/03/2024

Setor: CETEA

Elogios: “O CETEA é muito melhor em tudo! Estou muito feliz e meu filho bem mais ativo!”.

Usuário: Erika Rodrigues Cabral

Data: 04/03/2024

Setor: CETEA

Elogios: “Gostaria de agradecer a todos os profissionais do CETEA pela forma de tratamento atenciosa e acolhedora. Em especial quero agradecer as recepcionistas Bruna e Alice, ao Psicólogo João Mateus, ao terapeutas do corpo e movimento Lucas e Beatriz, as aplicadoras da terapia Baby Lorena e Tainá. Gratidão!”.

Usuário: Claudiane Andrade Marques

Data: 04/03/2024

Setor: CETEA

Elogios: “Todos no CETEA são muito atenciosos e educados!”.

Usuário: João da Cunha

Data: 04/03/2024

Setor: CETEA

Elogios: “A Recepcionista **Roberta** da CETEA é maravilhosa!”

Usuário: Rosilda Mendes Farias Barbosa

Data: 05/03/2024

Setor: CETEA

Elogios: “Estamos muito bem aqui no CETEA, meu filho Huberto Barbosa Lopes ama pois é sempre bem acolhido e todos são muito atenciosos”.

Usuário: Denise de Almeida Coutinho

Data: 06/03/2024

Setor: CETEA

Elogios: “Toda a equipe do CETEA é excelente, meu filho ama a Recepcionista Bruna, ela é muito simpática e acolhedora!”.

Usuário: Izaque Coutinho Ribeiro

Data: 06/03/2024

Setor: CETEA

Elogios: “Tudo ótimo, eu gosto de vim para o CETEA porque eu gosto muito da recepcionista Bruna!”.

Usuário: Helen Cristina da Silva Portal

Data: 06/03/2024

Setor: CETEA

Elogios: “Muito satisfeita com o atendimento do CETEA em geral, quero deixar registrado que a recepcionista **Bruna** é muito simpática e prestativa!”.

Usuário: Carla Caldas Menezes da Costa

Data: 06/03/2024

Setor: CETEA

Elogios: “Sempre muito bem acolhida no CETEA com meu filho, Levy Menezes da Costa, em especial pela recepcionista **Roberta** que é maravilhosa!”.

Usuário: José Roberto David Silva

Data: 06/03/2024

Setor: CETEA

Elogios: “Acho tudo ótimo aqui inclusive a recepcionista **Roberta**, muito educada e simpática sempre!”.

Usuário: Josinete do Socorro David Silva

Data: 06/03/2024

Setor: CETEA

Elogios: “Quero agradecer a recepcionista Roberta por sempre nos receber bem, meu filho gosta muito dela!”.

Usuário: Núbia do Carmo Arnoud da Silva

Data: 06/03/2024

Setor: CETEA

Elogios: “O CETEA é muito acolhedor, em especial O Psicólogo João Mateus que é um profissional muito competente e um ser humano incrível!”

Usuário: Rosiel Pinto Coelho

Data: 06/03/2024

Setor: CETEA

Elogios: O CETEA é uma benção, e as pessoas que trabalham aqui também, eu acompanho meu filho Rafael Coelho, quero elogiar o Psicólogo João Mateus!

Usuário: Selma Silva

Data: 08/03/2024

Setor: CETEA

Elogios: “Não posso deixar de elogiar o serviço de limpeza como um todo, em especial dos banheiros, nunca fui em órgão público da área da saúde tão limpo como o CETEA. As colaboradoras do SHL LUCIANA E SARA estão de parabéns pela excelência!”.

Usuário: Waldenice Pinto Carneiro

Data: 08/03/2024

Setor: CETEA

Elogios: “A recepcionista **Roberta** é nota 10 espero que nunca tirem ela da recepção do CETEA!”.

Usuário: Arthur Franklim de Souza

Data: 11/03/2024

Setor: CETEA

Elogios: “O professor Vitor (corpo e movimento) é muito excelente!”.

Usuário: Katia Pereira de Souza

Data: 11/03/2024

Setor: CETEA

Elogios: “A recepcionista **Roberta** é muito simpática e atenciosa, o serviço público de saúde precisa de mais profissionais como ela. Toda a estrutura do CETEA é ótima! Parabéns”.

Usuário: Ana Paula Sodré

Data: 11/03/2024

Setor: CETEA

Elogios: “Sim, referente a higienização e limpeza dos banheiros e do Centro como um todo, a equipe está de parabéns por conseguir fazer manutenção. **Luciana e Sara** são muito guerreiras, obrigada!”

Usuário: Álvaro Luiz Cavalcante da Silva

Data: 11/03/2024

Setor: CETEA

Elogios: “O CETEA é um lugar onde trabalham pessoas muito humanizadas, quero deixar meu agradecimento especial de hoje: **Sr. Adson, Nathalia, Berg, Greg, Marcos e Roberta**”.

Usuário: Yara Daniell Bechara Sodré

Data: 14/03/2024

Setor: CETEA

Elogios: “Ser atendida no CETEA é um privilégio, um dádiva! um lugar com profissionais muito humanizados, atenciosos e acolhedores, seria injusto elogiar uma pessoa apenas, pois é uma equipe integrada, desde o agente de portaria, passando pelas recepcionista maravilhosas e equipe de limpeza que são incansáveis em deixar os banheiros e corredores limpos, até os terapeutas e cuidadores! Parabéns, FAMÍLIA CETEA! Deixo aqui minha gratidão!”

Usuário: Gleyce Pereira de Souza

Data: 18/03/2024

Setor: CETEA

Elogios: Todos os elogios possíveis a equipe de recepção e portaria do CETEA, sempre educados e gentis, isto muda nosso dia para melhor!!

Usuário: Gleycielle Pereira de Souza

Data: 18/03/2024

Setor: CETEA

Elogios: Deixar aqui meu elogio e gratidão ao agente de portaria do CETEA, o **Sr. Antônio Fernando Nascimento**, muito educado, atencioso e prestativo!

Usuário: Suelen Portela

Data: 18/03/2024

Setor: CETEA

Elogios: “Satisfeita com o atendimento, um local de colaboradores acolhedores e atenciosos, em especial a **recepcionista Roberta**, por favor nunca tirem ela do CETEA”.

Usuário: João Chaves de Oliveira Neto

Data: 26/03/2024

Setor: CETEA

Elogios: “As pessoas que trabalham no CETEA são extremamente humanizadas e educadas e isto é muito importante para melhorar nosso dia. Quero também ressaltar que a higiene e limpeza dos banheiros é impecável, as colaboradores **Sara e Luciana** estão de parabéns!”.

Usuário: Raimunda dos Santos Costa

Data: 26/03/2024

Setor: CETEA

Elogios: “Agradeço imensamente pelo acolhimento da enfermeira **Ingrid** do CETEA pelo seu profissionalismo e atenção que teve durante o atendimento a minha filha, sempre sorridente e solícita, o que torna o atendimento mais humanizado. Que deus abençoe sempre!”.

Usuário: Selma da Silva Machado

Data: 26/03/2024

Setor: CETEA

Elogios: “Quero deixar registrada minha gratidão ao terapeuta **Marcus Moura** do CETEA, excelente profissional, atencioso, educado e comunicativo. Profissionais assim trazem leveza, fazendo todo diferencial no nosso dia que já é tão difícil. Obrigada!”.

REGISTRO DE ATENDIMENTO DE SUGESTÕES DE JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO/2024

REGISTRO DE ATENDIMENTO

SUGESTÕES JANEIRO/2024

SUGESTÃO AMBULATÓRIO

Usuário: Victoria Lima Ribeiro

Data: 03/01/24

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Seria interessante que houvesse mais cadeiras de rodas e carrinhos, os poucos que têm no centro precisam urgente de manutenção e reparo, o que não deveria acontecer já que existe uma oficina aqui dentro.”

Usuário: Glaucia Neves

Data: 08/01/24

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Colocar mais pessoas no agendamento para amenizar a espera.”

Usuário: Marcos Junior Nogueira

Data: 09/01/24

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Que coloquem mais cadeiras confortáveis.”

Usuário: Clarice Sousa Pacheco

Data: 09/01/24

Setor: Ambulatório

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

Usuário: Clarice Sousa Pacheco

Data: 09/01/24

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Minha sugestão é que economizem nos papéis, tem impressão de que não precisa da página toda, e gasta muito papel para imprimir para nós usuários, se economizar no papel, ajuda o meio ambiente e ainda economiza financeiramente.”

Usuário: Ramire Melo

Data: 09/01/24

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Aumentar a agenda médica, pra melhorar o tempo de aguardar o retorno para agendar.”

Usuário: Rayanne Bulhões

Data: 10/01/24

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Expandir mais o CIIR, para que tenham muito mais atendimentos para todo mundo.”

Usuário: Leila Jaqueline Ramos

Data: 11/01/24

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Melhorar mais a limpeza nos banheiros no período da manhã.”

Usuário: Luzinete Pereira dos Reis

Data: 12/01/24

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Gostaria que na portaria do CIIR tivesse alguma tenda ou cobertura pois chegamos muito cedo e muitas das vezes não tem cadeiras para todo mundo se sentar. Poderia ter um olhar mais diferente a isso.”

Usuário: Evellyn Eduarda

Data: 15/01/24

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Um local de descanso na portaria pra quem vem cedo demais e de outras cidades.”

Usuário: Maria de Nazaré Furtado

Data: 19/01/24

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Eu Nazaré Vasconcelos fui atendida com a especialização REMT, e a mesma me encaminharam para a marcação de exames de sangue, fui ao local de agendamento, o atendente relatou que esse exame só seria possível para o mês de setembro, mês 09/2024. Deixo aqui minha sugestão para

melhoria em ofertas para realizar esses exames, aumentar a quantidade para quem precisa tanto e não consegue realizar por fora.”

Usuário: Claudinei Rodrigues dos Santos

Data: 30/01/24

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro que haja uma melhor comunicação entre a portaria e as recepções para que a portaria saiba que atendimento de nutricionista ocorre todos os dias, e nos permita entrar para tentar encaixe, sem que antes haja qualquer constrangimento na portaria.”

Usuário: Arthur Rodrigues dos Santos

Data: 30/01/24

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro que no guichê da central de agendamento, na janela de vidro, tenha um balcão pequeno, para que as pessoas que vão lá marcar, tenham um apoio para organizar as pastas e papéis, porque os acompanhantes ficam embaralhados com os papéis.”

Usuário: Claudinei Rodrigues dos Santos

Data: 30/01/24

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro que tenha mais cadeiras na portaria, muitos usuários e acompanhantes chegam antes das 7h e ficam em pé, não tem cadeiras suficiente.”

SUGESTÕES DO SADT

Usuário: Isabela Albuquerque

Data: 11/01/24

Setor: SADT

Sugestão: “Seria interessante colocar um bebedouro na recepção do SADT, para as pessoas que fazem exame que precisam beber água e se deslocar para outra recepção, fica a dica.”

Usuário: Ester Silva Brito

Data: 15/01/24

Setor: SADT

Sugestão: “Sugiro um bebedouro na recepção do SADT.”

Usuário: Marcelo Silva

Data: 16/01/24

Setor: SADT

Sugestão: “Sugiro que as crianças mesmo não sendo prioridades, sejam atendidas com prioridade também, porque independentemente de ter alguma deficiência ou não, crianças não conseguem esperar.”

Usuário: Roseli Gemaque

Data: 25/01/24

Setor: SADT

Sugestão: “Minha sugestão é colocar mais cadeiras de banho da azul adaptada para os usuários com deficiência, a cadeira é a azul, do banheiro em frente a Mecano (Banheiro UNISSEX).”

SUGESTÕES DO CEO II

Usuário: Raimunda Oneide

Data: 11/01/24

Setor: CEO II

Sugestão: “Melhorar a oferta de vagas para nós usuários, que usamos tanto.”

Usuário: João Marcelo

Data: 18/01/2024

Setor: CEO II

Sugestão: “Sugiro que coloquem mais dentistas, pois a demanda é muito grande pra essa pequena quantidade de profissionais.”

SUGESTÕES DO CER IV

Usuário: Giovana de Sousa Dias

Data: 04/01/24

Setor: CER IV

Sugestão: “Gostaria que tivesse uma higienização completa nas cadeiras de rodas e nas longarinas por conta da sujeira.”

Usuário: Vitor do Nascimento da Silva

Data: 08/01/24

Setor: CER IV

Sugestão: “Gostaria que tivesse internet para os usuários do CIIR.”

Usuário: Vitor do Nascimento da Silva

Data: 08/01/24

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que tenha mais limpeza nos banheiros do CIIR, e também que não falte água.”

Usuário: Vanuza Ribamar do Nascimento

Data: 08/01/24

Setor: CER IV

Sugestão: “Que tenha mais cadeiras confortáveis. E também que tenha Internet para os usuários.”

Usuário: Daniel da Silva Melo

Data: 08/01/24

Setor: CER IV

Sugestão: “Os banheiros logo cedo, precisam ser mais higienização.”

Usuário: Isac Valentim Gonzaga de Almeida

Data: 09/01/24

Setor: CER IV

Sugestão: “Gostaria que o serviço social chamasse mais rápido, pois o tempo de espera é longo de mais para o atendimento.”

Usuário: Maria do Perpétuo Socorro

Data: 12/01/24

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que o bloco C seja refrigerado ou ter ventiladores para amenizar o desconforto.”

Usuário: Lucas Raphael Nobre Saldanha

Acompanhante: Antônia Alexandra Ramos Nobre

Data: 12/01/24

Setor: CER IV

Sugestão: “Venho através dessa, sugerir sobre a reunião de gestão compartilhada que sejam em dias de sexta-feira, por que ao certo a cada mês ter reunião na sexta-feira, para que todos os usuários e acompanhantes do CIIR, possam manifestar sobre demandas de acontecimentos, sendo já solicitado que a reunião acontecesse na sexta-feira à tarde e haviam nos dito que isso aconteceria no próximo mês, e até então nada aconteceu, precisamos dessa reunião para fazermos várias reclamações, espero ser atendida por essa solicitação que venho fazer a vocês. Que essa reunião do dia 18/01/24 seja para o dia 19/01/24.

Usuário: Emanuel Cardoso da Silva

Acompanhante: Laurinete Carvalho Cardoso

Data: 12/01/24

Setor: CER IV

Sugestão: “Venho através dessa, sugerir que a reunião de gestão compartilhada seja em algumas sextas-feiras, mesmo todo mês solicitando para a gestão, e prometendo que no mês seguinte será em uma sexta. Temos muitas denúncias para relatar durante a reunião, espero ser atendida através dessa sugestão formal, e que a reunião desse mês seja transferida do dia 18/01 (quinta) para o dia 19/01 (sexta).

Usuário: Matheus do Nascimento Bittencourt da Silva

Acompanhante: Luciana Raquel Gomes Bittencourt

Data: 12/01/24

Setor: CER IV

Sugestão: “Venho através desta, denunciar a falta da reunião de gestão compartilhada as sextas-feiras, mesmo todo mês solicitando para a gestão e ela se comprometendo que no mês seguinte seria em uma sexta a tarde. Temos diversas denúncias a serem feitas durante a reunião, espero ser atendida através dessa sugestão formal. Que ao invés de ser realizada no dia 18/01, fosse realizada no dia 19/01 (sexta-feira).”

Usuário: Matheus do Nascimento B. da Silva

Data: 23/01/24

Setor: CER IV

Sugestão: “Antes da minha sugestão, quero relatar uma situação que aconteceu na sala de convivência. Cheguei na cozinha e coloquei uma sacola com uma vasilha vermelha contendo dois pães com presunto e muçarela, e dois danones do ninho amarrados dentro de uma sacola plástica e a mesma sumiu, enquanto eu tinha ido lá na entrada comprar um almoço. Minha sugestão é que possam ver métodos que ajudem nessa fiscalização, ou que possam colocar placas sobre o bom senso de os usuários não levarem o que não é seu.”

Usuário: Otto dos Santos Sobral

Data: 16/01/24

Setor: CER IV

Sugestão: “Que melhorem a refrigeração do bloco C, pois é muito quente.”

Usuário: Paulo André paixão farinha Costa

Data: 17/01/24

Setor: CER IV

Sugestão: “Gostaria de elogiar o profissional Robson (Psicopedagogia), bem prestativo, é atencioso e os atendimentos dele é diferenciado.”

Usuário: Samuel Dias

Data: 17/01/24

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que meu filho fosse para o NATEA.”

Usuário: Maria Fernanda Silva

Data: 19/01/24

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que haja uma organização de telefonia para nos avisar quando o terapeutas não vier, que aí podemos nos programar pra chegar no CIIR para o próximo horário de terapia se não ficamos aqui matando tempo e temos muita coisa pra fazer além das terapias.”

Usuário: Samuel da Costa lima

Data: 19/01/24

Setor: CER IV

Sugestão: “Preciso que façam alguma higienização profunda naquele banheiro da portaria, pois ele é podre e mal dá pra usar, e também que tenha mais cadeiras disponíveis aqui na portaria para as pessoas usarem.”

Usuário: Jones Silva da Costa Nascimento

Data: 19/01/24

Setor: CER IV

Sugestão: “Que tenha uma higienização mais profunda no banheiro da portaria.”

Usuário: Lorena Tavares da Costa

Data: 19/01/24

Setor: CER IV

Sugestão: “O CIIR precisa de uma dedetização, pois está com muitos mosquitos, moscas e insetos.”

Usuário: Marina Soares Mendonça

Data: 25/01/24

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que coloquem plaquinhas dentro dos banheiros orientando para que utilizem de forma adequada e preservem o patrimônio.”

Usuário: Tamires Rafaela Costa

Data: 25/01/24

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que liguem com antecedência para realizar as consultas, várias vezes me ligaram no dia para realizar a consulta, exemplo foi que, me ligaram uma vez pela manhã avisando da consulta à tarde, então eu só quero sugerir isso, que liguem antes para nós nos prepararmos.”

SUGESTÃO NATEA

Usuário: Fernanda dos Santos Chaves

Data: 15/01/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro que coloquem uma lona na recepção do NATEA, para proteger do Sol quem esteja no local.”

Usuário: Luciane Soares dos Santos

Data: 17/01/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro também que volte as músicas ambientes nos corredores e recepções. Música relaxa e desestressa.”

Usuário: Gabriel Monteiro de Medeiros

Data: 17/01/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Gostaria que tivesse aula de libras para os pais do NATEA que é muito importante ter mais esse incentivo.”

Usuário: Murilo Prist Gama Sousa

Data: 17/01/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Gostaria que tivesse aulas de libras é muito bom.”

Usuário: Laura Barbosa

Data: 22/01/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro o concerto do bebedouro do NATEA.”

Usuário: Leidiane dos Santos

Data: 22/01/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro que haja uma sala sensorial no NATEA, para os usuários com audição delicada, que possam aguardar tranquilamente sua terapia.”

SUGESTÃO DA OFICINA ORTOPÉDICA

Usuário: Isabella Albuquerque Santos

Data: 11/01/24

Setor: Oficina Ortopédica

Sugestão: “Sugiro que cada bloco tivesse sua telefonista, assim talvez facilitasse o contato com o Centro.”

Usuário: Diego Vinicius Vieira

Data: 31/01/24

Setor: Oficina Ortopédica

Sugestão: “Sugiro que a oficina tenha um número para contato que funcione, pelo menos para os usuários de fora de Belém, para facilitar o contato.”

Usuário: Katia Regina Soares

Data: 31/01/24

Setor: Oficina Ortopédica

Sugestão: “Sugiro que o tempo de espera para vir tirar as medidas, diminua.”

Usuário: Marilene Matos

Data: 31/01/24

Setor: Oficina Ortopédica

Sugestão: “Seria bom que o tempo de entrega das cadeiras, diminua. É longo demais.”

REGISTRO DE ATENDIMENTO SUGESTÕES FEVEREIRO/2024

SUGESTÃO AMBULATÓRIO

Usuário: Pamela Sousa da Conceição

Data: 06/02/24

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Vim falar um pouco da minha sugestão, eu estou acostumada com a intérprete Gessica, pois ela sempre me acompanhava nas consultas no CIIR, mas agora como ela mudou de função (cargo). Eu me sinto mais confortável com uma intérprete mulher, eu me sinto desconfortável com o Léo, não por ele, e sim por ele ser homem, coisa de mulher e também é algo bem particular, por este motivo venho aqui sugerir que coloquem uma intérprete mulher para atender nesses casos mais particulares quando é questão de atendimento mais íntimo.”

Usuário: Edipu Luan Pereira de Andrade

Data: 01/02/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro que tenha a especialidade: Alergologista adulto, pois até então o centro só oferece esse atendimento para as crianças, eu como usuário surdo, adulto, encontro muita dificuldade para ser atendido tanto aqui pois não há esse médico aqui no CIIR e fora não à tanta acessibilidade.

Usuário: Edipu Luan Pereira de Andrade

Data: 01/02/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro também que contratem mais médicos clínicos gerais para haver atendimentos tanto pela manhã quanto a tarde”.

Usuário: Edipu Luan Pereira de Andrade

Data: 01/02/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Um meio que chamasse ainda mais atenção. Seria mais acessibilidade em relação a chamada das senhas nos painéis para nos usuários deficientes auditivos”.

Usuário: Edipu Luan Pereira de Andrade

Data: 01/02/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro uma intérprete mulher também, para que além de revezamento seja mais confortável o atendimento caso seja uma usuária. Camisas de intérprete tenha uma sinalização com algum símbolo de libras”.

Usuário: Raimundo Edivaldo Soares Dourado

Data: 05/02/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Que melhore esse agendamento pois antigamente a central tinha acesso aos atendimentos anteriores e agora eles exigem que eu peça papel de retorno para agendar que está difícil”.

Usuário: Nathaly Cristina

Data: 05/02/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Um reservatório de água, ajudaria bastante, aqui no centro como um ambiente de saúde, jamais poderia ficar sem água. ”

Usuário: Nathaly Cristina

Data: 05/02/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Que melhorem a comunicação entre usuário e CIIR em relação às consultas, a minha filha por exemplo tinha uma consulta marcada para a nutrição e só ficamos sabendo na hora em que estávamos aqui abrindo o atendimento para as terapia, que inclusive já não dava mais tempo de consultar”.

Usuário: Edipu Luan Pereira de Amorim

Data: 06/02/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Que tenha Wi-fi aqui no CIIR precisa é muito importante colocar internet para os usuários do CIIR, por que tem muita criança que corre aqui dentro e um celular que tenha internet boa e rápida”.

Usuário: Alessandra dos Santos

Data: 07/02/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Minha sugestão é melhorar a chamada para o médico, o certo seria alternar as prioridades e senha normal, pois pensem comigo, isso é bem justo uma senha normal chegar às 12h e uma prioridade chegar às 15h e ser logo atendida, e a senha de 12h ficar esperando muito tempo, acho que deveria alternar”.

Usuário: James da Silva

Data: 07/02/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Intercalar as prioridades e senhas normais, para que seja justo”.

Usuário: Paula Costa

Data: 14/02/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Colocar os pacientes que tem atendimento psiquiátrico em um dia que seja tranquilo e não tenha muitos atendimentos, um exemplo seria o dia de hoje dia 14/02/2024, um dia tranquilo que não tem muita gente, e os pacientes ficam tranquilos aguardando”.

Usuário: Eder Valois da Silva

Data: 14/02/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Vim aqui sugerir sobre mais praticidade no atendimento com enfermagem e assistente social, quando precisa justificar a ausência do usuário em alguma terapia”.

Usuário: Uanny Andressa Gemaque

Data: 15/02/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Colocar mais uma cadeira adaptada de banho no banheiro unissex perto da mecânica.

Observação: Cadeira azul que tem um apoio para a cabeça, é ótimo para os usuários”.

Usuário: Claudineia Rodrigues Santos

Data: 16/02/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Seria interessante colocar uma bancada em frente à sala que faz agendamento, a frente de vidro não tem algo pra apoiar os papéis com a pasta, então seria interessante colocar uma bancada maior.”

Usuário: Francinaldo de Jesus

Data: 19/02/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Gostaria que tivesse uma ordem na fila de senhas. E para o agendamento de telefone também precisa ser mais ágil.”

Usuário: Francinaldo de Jesus

Data: 19/02/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Gostaria de sugerir que os banheiros sejam limpos antes que os usuários cheguem”.

Usuário: Irandina Ramos Costa

Data: 20/02/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Quem chega de carro deve entrar na mesma fila de quem chega e fica lá fora”.

Usuário: Ana Cláudia dos Santos

Data: 23/02/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro que não demorasse tanto para ser realizado o hemograma que por ser um exame que sai rápido não era pra ter essa demora”.

Usuário: Isabela Vitoria Martins

Data: 27/02/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Que a lanchonete do CIIR organize uma forma que melhore na refeição pois a comida e cara”.

SUGESTÕES DO SADT

Usuário: Kelly do Socorro

Data: 09/02/24

Setor: SADT

Sugestão: “Melhorar os meios de comunicação, pois iria ajudar muito as pessoas que moram longe.”

Usuário: Pérola Bruna de Jesus

Data: 12/02/24

Setor: SADT

Sugestão: “Colocar um bebedouro na recepção do SADT.”

Usuário: Antônio Reis

Data: 15/02/24

Setor: SADT

Sugestão: “Melhorar o tempo de espera para realizar os exames.”

Usuário: Maria Francisca da Silva

Data: 22/02/24

Setor: SADT

Sugestão: “Sugiro que melhorem os atendentes da portaria assim o atendimento lá também vai melhorar.”

SUGESTÕES DO CEO II

Usuário: Jaqueline Maria dos Santos

Data: 23/02/24

Setor: CEO II

Sugestão: “Abrir mais vagas para o dentistas.”

Usuário: Fábio Silva Oliveira

Data: 23/02/2024

Setor: CEO II

Sugestão: “Necessitamos de mais oferta de vagas com o dentista.”

Usuário: Lilian Costa Pereira

Data: 23/02/2024

Setor: CEO II

Sugestão: “Precisamos de mais vagas para dentista.”

SUGESTÕES DO CER IV

Usuário: Maria Eduarda Corrêa

Data: 02/02/24

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que tenham funcionários treinados para saber informar e orientar as pessoas incluindo a recepção para encaminhar para o local correto.”

Usuário: Rômulo Silva Pereira

Data: 02/02/24

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que melhore esse fluxo de agendamento, pois demora muito pra reagendarmos as consultas.”

Usuário: Yuri Leonardo Ferreira

Data: 05/02/24

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que haja uma maior frequência de limpeza nos banheiros, pois quase todas as segundas que estou no centro me deparo com o banheiro em estado deplorável de merdas e sujeira e muitas vezes também não tem água e chegamos de muito longe e não ter nem água para dar banho nas crianças é complicado.”

Usuário: Marinalva Ferreira

Data: 05/02/24

Setor: CER IV

Sugestão: “Gostaria que intensificasse a higienização nos banheiros na segunda feira mais cedo e que nos informem quanto a falta de água rotineira no CIIR, apenas as segundas encontramos tudo sujo e cheio de merda nos banheiros.”

Usuário: Adriele Vitória Araújo

Data: 05/02/24

Setor: CER IV

Sugestão: “Gostaria de pedir ao CIIR que pudesse ter um olhar diferenciado quanto a criar uma caixa d'água para ter um reservatório de água pois toda segunda e alguns demais dias ficamos sem abastecimento de água e não tem condições o banheiro fica imundo principalmente de final de semana.”

Usuário: Ghislane Vaz do Monte

Data: 05/02/24

Setor: CER IV

Sugestão: “A recepção do bloco C poderia ser mais agilizado, para que todos consigam gerar os atendimentos em tempo para não jogarem a responsabilidade de horário, nós já que chegamos no horário ou dentro do previsto.”

Usuário: Larissa Almeida

Data: 05/02/24

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que tenha uma limpeza frequente nos sofás do CER IV, pois é imundo.”

Usuário: Luan Davi dos Santos

Data: 07/02/24

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que tenha mais cadeiras confortáveis na portaria, pois sempre chegamos de muito longe e chegamos muito cedo para ficar em pé é muito ruim.”

Usuário: Marisa Marques da Silva

Data: 08/02/24

Setor: CER IV

Sugestão: “Minha sugestão é sobre feriados, por que falo isso, porque por várias vezes o CIIR não fechou em alguns feriados nacional, porém, nós que viemos de longe, quem vem do interior, precisa de ônibus para chegar aqui, e os TFD param tudo, ninguém consegue chegar até aqui, e o CIIR não para, eles simplesmente não pensam nos usuários que moram longe, que fazendo consulta, que faz reabilitação, então minha opinião é essa, feriar realmente quando for nacional.”

Usuário: Leonilia Cantanhede de Oliveira

Data: 08/02/24

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que façam uma manutenção ou revisão quinzenalmente nos bebedouros pois a maioria está parado sem fundamento e isso não deveria tá acontecendo.”

Usuário: Leonilia Cantanhede de Oliveira

Data: 08/02/24

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que tenha mais informações Sobre o nosso transporte social, pois sempre estamos enfrentando dificuldades de chegar no CIIR e sempre perdemos terapia.”

Usuário: Isabela Matos

Data: 08/02/24

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que o CIIR olhe melhor para os feriados, pois nós usuários temos muitas dificuldades com transporte porque o TFD para, e não temos como nos locomover de casa para o CIIR, às vezes temos terapia e consulta e não conseguimos chegar no centro para fazer o atendimento marcado.”

Usuário: Leonilia Rosa Cantanhede

Data: 12/02/24

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que façam manutenção nos bebedouros ou troque eles por novos.”

Usuário: Arlinda Nazaré Duarte

Data: 14/02/24

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que seja mais ágil no agendamento.”

Usuário: Arlinda Nazaré Duarte

Data: 14/02/24

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que tenha mais higienização nos banheiros.”

Usuário: Maria Francilene Ferreira

Data: 14/02/24

Setor: CER IV

Sugestão: “Gostaria muito que a lanchonete abra mais cedo, pois nós que chegamos cedo no CIIR nem tomamos café e não tem nada aberto.”

Usuário: Marinalva Ferreira

Data: 15/02/24

Setor: CER IV

Sugestão: “Sugiro que coloquem bebedouros novos nos blocos, pois por onde andamos não encontramos bebedouro que funcione.”

Usuário: Herica Jeniffer da Silva e Silva

Data: 05/02/24

Setor: CER IV

Sugestão: “Que tenha mais organização e limpeza quanto a água do centro. Espero que tenha uma limpeza frequente nos sofás do CER IV pois é imundo.”

SUGESTÃO NATEA

Usuário: Patrícia Souza

Data: 01/02/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro que os banheiros sejam limpos antes que os usuários cheguem”.

Usuário: Ingrid da Silva

Data: 01/02/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro o conserto do bebedouro, do NATEA.

Usuário: Yasmin Vitória da Silva

Data: 07/02/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro que o bebedouro do NATEA, seja consertado”.

Usuário: Luciane Soares

Data: 07/02/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro que contratem outra psicopedagoga para o NATEA”.

Usuário: Mariele Aguiar

Data: 07/02/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro que no NATEA tenha cadeiras mais confortáveis e em mais quantidade, pois passamos 2h aqui. Também sugiro que volte a TV Pará os pais assistirem.

Usuário: Marcello Ryan da Silva

Data: 07/02/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro a construção de Call center no centro.

Usuário: Maria da Silva Costa

Data: 08/02/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro a contratação de mais colaboradores, a compra de computadores melhores mais atualizados, que consiga suportar tanta demanda de dados e assim não prejudique a internet e o fluxo de atendimento”.

Usuário: Helaine Martins

Data: 14/02/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro uma sala sensorial no NATEA, para que os usuários que necessitem, aguardem suas terapias nela, assim eles iniciam a terapia de forma relaxada. Sugiro também uma quantidade maior de cadeiras no NATEA, as que tem, não são suficientes”.

Usuário: Maria Lúcia de Souza

Data: 22/02/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro mais rapidez na fila de espera para que novos usuários sejam beneficiados”.

Usuário: Fabiane Oliveira da Silva

Data: 27/02/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro que o CIIR faça acordo com novo laboratório para análises clínicas que tenha múltiplas unidades para atender a demanda. Assim o tempo de espera seria, otimizando o tratamento e desenvolvimento dos usuários”.

Usuário: Luciana Vergas Lopes

Data: 28/02/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro o retorno do bebedouro no NATEA, também o retorno da TV, mais quantidades de cadeiras, uma lona para proteger do sol pela tarde”.

Usuário: Fabiane Oliveira da Silva

Data: 28/02/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro que o CIIR faça acordo com novo laboratório para análises clínicas que tenha múltiplas unidades para atender a demanda. Assim o tempo de espera seria, otimizando o tratamento e desenvolvimento dos usuários!”.

Usuário: Fabiane Oliveira da Silva

Data: 28/02/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro o conserto do bebedouro do NATEA”.

Usuário: Luciana Vergas Lopes

Data: 28/02/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro o retorno do bebedouro no NATEA, também o retorno da TV, mais quantidades de cadeiras, uma lona para proteger do sol pela tarde”.

Usuário: Leno de A. Corado

Acompanhante: Carla Danielle da A. Corado

Setor: NATEA

Sugestões: Segue uma lista de pontos que não estão sendo trabalhados e que precisam ser melhorados para que o atendimento seja de boa qualidade e possa ajudar de forma afetiva a cada usuário.

1 – Plano terapêutico que realmente contemple o indivíduo, observado as barreiras de aprendizagem, para definir quais terapias o usuário necessita.

2 – Melhorar a integração entre os profissionais ABA e as especialidades. Por diversas vezes foi possível notar que o terapeuta das especialidades não sabe manejar comportamentos inadequados, agressivos ou mesmo auto lesivos nos usuários. Sendo que se existe o profissional ABA adequado, esse poderia ajudar no manejo nas especialidades. Por diversas vezes recebemos como devolutiva a informação de que o profissional da especialidade não conseguiu executar o programa com a criança porque ela estava agitada, desorganizada, inquieta...

3 – O treino parental de maneira real e prática para que as famílias deem continuidade ao que é trabalhado nas sessões.

4 – No segundo semestre de 2022, quando a empresa Carleto passou a gerir o NATEA, um dos problemas solucionado dizia respeito quanto às faltas e rotatividade de profissionais. De fato, isso ocorreu e ficamos muito felizes com essa melhoria. Porém perdemos no que diz respeito ao tratamento humanizado. Hoje lidamos com profissionais que estão muito preocupados em atender as cobranças a que são submetidos do que dar um tratamento humanizado às famílias que eles atendem. Muitas dessas famílias possuem algum tipo de neurodiversidade, muitos pais estão incluídos no espectro ampliado do autismo ou possuem outro transtorno como ansiedade, depressão TDHA, entre outros. E se só isso não fosse o bastante, há a questão de baixa escolaridade, baixa condição financeira e social, o que agrava o quadro e aumenta a necessidade de um tratamento diferenciado, humano e acolhedor. É de suma importância que esses aspectos sejam levados em consideração na hora de lidar com essas famílias, que muitas das vezes já estão bastante fragilizadas pelo tratamento que demanda uma pessoa especial.

5- Nesse começo de ano vimos nos corredores do NATEA famílias desoladas porque os filhos receberam alta de especialidades em que o usuário tem muito a ser trabalhado e desenvolvido. Vimos famílias sendo pegadas totalmente de surpresa sem nenhum preparo anterior, sem nenhum aviso prévio de mudança ou desligamento. Famílias que se sentiram desamparadas pois agora não

sabem a quem recorrer ou para onde buscar ajuda. Existe a necessidade real de que as famílias sejam mais bem instruídas ao longo do tratamento, que seja feito uma comunicação clara, transparente e livre de dúvidas, quanto ao tratamento e tempo de permanência do usuário na instituição.

6 - A comunicação entre o núcleo e as famílias é outro ponto que precisa de atenção especial. Muitas informações não estão acessíveis a todas as famílias por falta de transparência. Não há um calendário, um plano de ação, um planejamento visível e difundido para o ciclo e disponível para o usuário com um direcionamento de quem vai executar o quê e quando. E em caso de dúvidas, saber quem procurar.

7 – Houve também a mudança de usuário de intensiva para semi-intensiva, de semi-intensiva para casa funcional ou simplesmente o desligamento sumário do núcleo, sem nenhum aviso anterior, muitos desses usuários desligados estão na fila de espera para especialidades que necessitam há vários ciclos e que simplesmente foram ignorados por falta de vagas para outras, porque ao invés de dar alta do núcleo, não o encaixe na especialidade que ele já aguarda? Se ele foi posto nessa fila é porque a gestão o núcleo tem consciência de que aquela é uma necessidade real do usuário e ela precisa ser trabalhada para que haja um melhoramento da qualidade de vida desse usuário antes de ser dado como concluído tratamento dele no NATEA.

8 – Outra questão que precisa ser apontada e trabalhada, já que o núcleo resolveu optar pelas altas, são as habilidades sociais do usuário. É de grande importância como tudo que já foi exposto até o momento que elas sejam trabalhadas com base em evidências científicas, para que cada usuário que é desligado e mesmo aqueles que ainda permanecem em atendimento, tenham uma vida social aceitável e mais independente. E isso se faz urgente, para preparar os autistas e suas famílias para o mundo fora das paredes e do suporte do NATEA.

9 - A oferta de oficinas de elaboração e aplicação de CAA (Comunicação Alternativa Ampliada), sendo de fundamental importância ser de maneira constante.

10 – Oferta de oficina de planejamento e elaboração de rotina.

11- Oficina de material adaptado para ser trabalhado em casa, com foco na ampliação do entendimento abstrato e interpretação de texto.

12 – Oficina das emoções, maneira de ensinar os pais a lidar com os sentimentos de frustração, raiva, ansiedade nos seus filhos. Assim como auxiliar os pais a ensinar a pessoa autista a identificar esses sentimentos.

13 – As oficinas não devem ser somente orientações orais, é necessário trazer material para os pais aplicarem junto aos autistas e auxiliar na elaboração de material.

14 – Por último, é necessário que os profissionais que trabalham no CIIR/NATEA sejam valorizados, todos sabemos que existe uma cobrança de resultados, seja por parte dos pais, da empresa ou do centro. Chega ser um absurdo os profissionais não terem direito a feriados facultados, isso acaba afastando profissionais de trabalharem no Centro. Destaco que muitas vezes esses profissionais têm treinamento no final de semana sem considerar o banco de horas. Como falado, esperamos que o NATEA melhore sua comunicação e humanização junto a pacientes, familiares e terapeutas.

Usuário: Leno de A. Corado

Acompanhante: Carla Danielle da A. Corado

Setor: NATEA

Sugestões: Segue uma lista de pontos que não estão sendo trabalhados e que precisam ser melhorados para que o atendimento seja de boa qualidade e possa ajudar de forma afetiva a cada usuário.

1 – Plano terapêutico que realmente contemple o indivíduo, observado as barreiras de aprendizagem, para definir quais terapias o usuário necessita.

2 – Melhorar a integração entre os profissionais ABA e as especialidades. Por diversas vezes foi possível notar que o terapeuta das especialidades não sabe manejar comportamentos inadequados, agressivos ou mesmo auto lesivos nos usuários. Sendo que se existe o profissional ABA adequado, esse poderia ajudar no manejo nas especialidades. Por diversas vezes recebemos como devolutiva a informação de que o profissional da especialidade não conseguiu executar o programa com a criança porque ela estava agitada, desorganizada, inquieta...

3 – O treino parental de maneira real e prática para que as famílias deem continuidade ao que é trabalhado nas sessões.

4 – No segundo semestre de 2022, quando a empresa Carleto passou a gerir o NATEA, um dos problemas solucionado dizia respeito quanto às faltas e rotatividade de profissionais. De fato, isso ocorreu e ficamos muito felizes com essa melhoria. Porém perdemos no que diz respeito ao tratamento humanizado. Hoje lidamos com profissionais que estão muito preocupados em atender as cobranças a que são submetidos do que dar um tratamento humanizado às famílias que eles atendem. Muitas dessas famílias possuem algum tipo de neurodiversidade, muitos pais estão incluídos

no espectro ampliado do autismo ou possuem outro transtorno como ansiedade, depressão TDHA, entre outros. E se só isso não fosse o bastante, há a questão de baixa escolaridade, baixa condição financeira e social, o que agrava o quadro e aumenta a necessidade de um tratamento diferenciado, humano e acolhedor. É de suma importância que esses aspectos sejam levados em consideração na hora de lidar com essas famílias, que muitas das vezes já estão bastante fragilizadas pelo tratamento que demanda uma pessoa especial.

5- Nesse começo de ano vimos nos corredores do NATEA famílias desoladas porque os filhos receberam alta de especialidades em que o usuário tem muito a ser trabalhado e desenvolvido. Vimos famílias sendo pegadas totalmente de surpresa sem nenhum preparo anterior, sem nenhum aviso prévio de mudança ou desligamento. Famílias que se sentiram desamparadas pois agora não sabem a quem recorrer ou para onde buscar ajuda. Existe a necessidade real de que as famílias sejam mais bem instruídas ao longo do tratamento, que seja feita uma comunicação clara, transparente e livre de dúvidas, quanto ao tratamento e tempo de permanência do usuário na instituição.

6 - A comunicação entre o núcleo e as famílias é outro ponto que precisa de atenção especial. Muitas informações não estão acessíveis a todas as famílias por falta de transparência. Não há um calendário, um plano de ação, um planejamento visível e difundido para o ciclo e disponível para o usuário com um direcionamento de quem vai executar o quê e quando. E em caso de dúvidas, saber quem procurar.

7 – Houve também a mudança de usuário de intensiva para semi-intensiva, de semi-intensiva para casa funcional ou simplesmente o desligamento sumário do núcleo, sem nenhum aviso anterior, muitos desses usuários desligados estão na fila de espera para especialidades que necessitam há vários ciclos e que simplesmente foram ignorados por falta de vagas para outras, porque ao invés de dar alta do núcleo, não o encaixe na especialidade que ele já aguarda? Se ele foi posto nessa fila é porque a gestão o núcleo tem consciência de que aquela é uma necessidade real do usuário e ela precisa ser trabalhada para que haja um melhoramento da qualidade de vida desse usuário antes de ser dado como concluído tratamento dele no NATEA.

8 – Outra questão que precisa ser apontada e trabalhada, já que o núcleo resolveu optar pelas altas, são as habilidades sociais do usuário. É de grande importância como tudo que já foi exposto até o momento que elas sejam trabalhadas com base em evidências científicas, para que cada usuário que é desligado e mesmo aqueles que ainda permanecem em atendimento, tenham uma vida social

aceitável e mais independente. E isso se faz urgente, para preparar os autistas e suas famílias para o mundo fora das paredes e do suporte do NATEA.

9 - A oferta de oficinas de elaboração e aplicação de CAA (Comunicação Alternativa Ampliada), sendo de fundamental importância ser de maneira constante.

10 – Oferta de oficina de planejamento e elaboração de rotina.

11- Oficina de material adaptado para ser trabalhado em casa, com foco na ampliação do entendimento abstrato e interpretação de texto.

12 – Oficina das emoções, maneira de ensinar os pais a lidar com os sentimentos de frustração, raiva, ansiedade nos seus filhos. Assim como auxiliar os pais a ensinar a pessoa autista a identificar esses sentimentos.

13 – As oficinas não devem ser somente orientações orais, é necessário trazer material para os pais aplicarem junto aos autistas e auxiliar na elaboração de material.

14 – Por último, é necessário que os profissionais que trabalham no CIIR/NATEA sejam valorizados, todos sabemos que existe uma cobrança de resultados, seja por parte dos pais, da empresa ou do centro. Chega ser um absurdo os profissionais não terem direito a feriados facultados, isso acaba afastando profissionais de trabalharem no Centro. Destaco que muitas vezes esses profissionais têm treinamento no final de semana sem considerar o banco de horas. Como falado, esperamos que o NATEA melhore sua comunicação e humanização junto a pacientes, familiares e terapeutas.

Usuário: Willian Lucas de Almeida

Acompanhante: Tamara Cristina da Fonseca Silva

Setor: NATEA

Sugestões: Segue uma lista de pontos que não estão sendo trabalhados e que precisam ser melhorados para que o atendimento seja de boa qualidade e possa ajudar de forma afetiva a cada usuário.

1 – Plano terapêutico que realmente contemple o indivíduo, observado as barreiras de aprendizagem, para definir quais terapias o usuário necessita.

2 – Melhorar a integração entre os profissionais ABA e as especialidades. Por diversas vezes foi possível notar que o terapeuta das especialidades não sabe manejar comportamentos inadequados, agressivos ou mesmo auto lesivos nos usuários. Sendo que se existe o profissional ABA adequado, esse poderia ajudar no manejo nas especialidades. Por diversas vezes recebemos como devolutiva

a informação de que o profissional da especialidade não conseguiu executar o programa com a criança porque ela estava agitada, desorganizada, inquieta...

3 – O treino parental de maneira real e prática para que as famílias deem continuidade ao que é trabalhado nas sessões.

4 – No segundo semestre de 2022, quando a empresa Carleto passou a gerir o NATEA, um dos problemas solucionado dizia respeito quanto às faltas e rotatividade de profissionais. De fato, isso ocorreu e ficamos muito felizes com essa melhoria. Porém perdemos no que diz respeito ao tratamento humanizado. Hoje lidamos com profissionais que estão muito preocupados em atender as cobranças a que são submetidos do que dar um tratamento humanizado às famílias que eles atendem. Muitas dessas famílias possuem algum tipo de neurodiversidade, muitos pais estão incluídos no espectro ampliado do autismo ou possuem outro transtorno como ansiedade, depressão TDHA, entre outros. E se só isso não fosse o bastante, há a questão de baixa escolaridade, baixa condição financeira e social, o que agrava o quadro e aumenta a necessidade de um tratamento diferenciado, humano e acolhedor. É de suma importância que esses aspectos sejam levados em consideração na hora de lidar com essas famílias, que muitas das vezes já estão bastante fragilizadas pelo tratamento que demanda uma pessoa especial.

5- Nesse começo de ano vimos nos corredores do NATEA famílias desoladas porque os filhos receberam alta de especialidades em que o usuário tem muito a ser trabalhado e desenvolvido. Vimos famílias sendo pegadas totalmente de surpresa sem nenhum preparo anterior, sem nenhum aviso prévio de mudança ou desligamento. Famílias que se sentiram desamparadas pois agora não sabem a quem recorrer ou para onde buscar ajuda. Existe a necessidade real de que as famílias sejam mais bem instruídas ao longo do tratamento, que seja feito uma comunicação clara, transparente e livre de dúvidas, quanto ao tratamento e tempo de permanência do usuário na instituição.

6 - A comunicação entre o núcleo e as famílias é outro ponto que precisa de atenção especial. Muitas informações não estão acessíveis a todas as famílias por falta de transparência. Não há um calendário, um plano de ação, um planejamento visível e difundido para o ciclo e disponível para o usuário com um direcionamento de quem vai executar o quê e quando. E em caso de dúvidas, saber quem procurar.

7 – Houve também a mudança de usuário de intensiva para semi-intensiva, de semi-intensiva para casa funcional ou simplesmente o desligamento sumário do núcleo, sem nenhum aviso anterior, muitos desses usuários desligados estão na fila de espera para especialidades que necessitam há

vários ciclos e que simplesmente foram ignorados por falta de vagas para outras, porque ao invés de dar alta do núcleo, não o encaixe na especialidade que ele já aguarda? Se ele foi posto nessa fila é porque a gestão o núcleo tem consciência de que aquela é uma necessidade real do usuário e ela precisa ser trabalhada para que haja um melhoramento da qualidade de vida desse usuário antes de ser dado como concluído tratamento dele no NATEA.

8 – Outra questão que precisa ser apontada e trabalhada, já que o núcleo resolveu optar pelas altas, são as habilidades sociais do usuário. É de grande importância como tudo que já foi exposto até o momento que elas sejam trabalhadas com base em evidências científicas, para que cada usuário que é desligado e mesmo aqueles que ainda permanecem em atendimento, tenham uma vida social aceitável e mais independente. E isso se faz urgente, para preparar os autistas e suas famílias para o mundo fora das paredes e do suporte do NATEA.

9 - A oferta de oficinas de elaboração e aplicação de CAA (Comunicação Alternativa Ampliada), sendo de fundamental importância ser de maneira constante.

10 – Oferta de oficina de planejamento e elaboração de rotina.

11- Oficina de material adaptado para ser trabalhado em casa, com foco na ampliação do entendimento abstrato e interpretação de texto.

12 – Oficina das emoções, maneira de ensinar os pais a lidar com os sentimentos de frustração, raiva, ansiedade nos seus filhos. Assim como auxiliar os pais a ensinar a pessoa autista a identificar esses sentimentos.

13 – As oficinas não devem ser somente orientações orais, é necessário trazer material para os pais aplicarem junto aos autistas e auxiliar na elaboração de material.

14 – Por último, é necessário que os profissionais que trabalham no CIIR/NATEA sejam valorizados, todos sabemos que existe uma cobrança de resultados, seja por parte dos pais, da empresa ou do centro. Chega ser um absurdo os profissionais não terem direito a feriados facultados, isso acaba afastando profissionais de trabalharem no Centro. Destaco que muitas vezes esses profissionais têm treinamento no final de semana sem considerar o banco de horas. Como falado, esperamos que o NATEA melhore sua comunicação e humanização junto a pacientes, familiares e terapeutas.

Usuário: Joao Henrique Cunha do Nascimento

Acompanhante: Saralene Cunha da Silva

Setor: NATEA

Sugestões: Segue uma lista de pontos que não estão sendo trabalhados e que precisam ser melhorados para que o atendimento seja de boa qualidade e possa ajudar de forma afetiva a cada usuário.

1 – Plano terapêutico que realmente contemple o indivíduo, observado as barreiras de aprendizagem, para definir quais terapias o usuário necessita.

2 – Melhorar a integração entre os profissionais ABA e as especialidades. Por diversas vezes foi possível notar que o terapeuta das especialidades não sabe manejar comportamentos inadequados, agressivos ou mesmo auto lesivos nos usuários. Sendo que se existe o profissional ABA adequado, esse poderia ajudar no manejo nas especialidades. Por diversas vezes recebemos como devolutiva a informação de que o profissional da especialidade não conseguiu executar o programa com a criança porque ela estava agitada, desorganizada, inquieta...

3 – O treino parental de maneira real e prática para que as famílias deem continuidade ao que é trabalhado nas sessões.

4 – No segundo semestre de 2022, quando a empresa Carleto passou a gerir o NATEA, um dos problemas solucionado dizia respeito quanto às faltas e rotatividade de profissionais. De fato, isso ocorreu e ficamos muito felizes com essa melhoria. Porém perdemos no que diz respeito ao tratamento humanizado. Hoje lidamos com profissionais que estão muito preocupados em atender as cobranças a que são submetidos do que dar um tratamento humanizado às famílias que eles atendem. Muitas dessas famílias possuem algum tipo de neurodiversidade, muitos pais estão incluídos no espectro ampliado do autismo ou possuem outro transtorno como ansiedade, depressão TDHA, entre outros. E se só isso não fosse o bastante, há a questão de baixa escolaridade, baixa condição financeira e social, o que agrava o quadro e aumenta a necessidade de um tratamento diferenciado, humano e acolhedor. É de suma importância que esses aspectos sejam levados em consideração na hora de lidar com essas famílias, que muitas das vezes já estão bastante fragilizadas pelo tratamento que demanda uma pessoa especial.

5- Nesse começo de ano vimos nos corredores do NATEA famílias desoladas porque os filhos receberam alta de especialidades em que o usuário tem muito a ser trabalhado e desenvolvido. Vimos famílias sendo pegadas totalmente de surpresa sem nenhum preparo anterior, sem nenhum aviso prévio de mudança ou desligamento. Famílias que se sentiram desamparadas pois agora não sabem a quem recorrer ou para onde buscar ajuda. Existe a necessidade real de que as famílias

sejam mais bem instruídas ao longo do tratamento, que seja feito uma comunicação clara, transparente e livre de dúvidas, quanto ao tratamento e tempo de permanência do usuário na instituição.

6 - A comunicação entre o núcleo e as famílias é outro ponto que precisa de atenção especial. Muitas informações não estão acessíveis a todas as famílias por falta de transparência. Não há um calendário, um plano de ação, um planejamento visível e difundido para o ciclo e disponível para o usuário com um direcionamento de quem vai executar o quê e quando. E em caso de dúvidas, saber quem procurar.

7 – Houve também a mudança de usuário de intensiva para semi-intensiva, de semi-intensiva para casa funcional ou simplesmente o desligamento sumário do núcleo, sem nenhum aviso anterior, muitos desses usuários desligados estão na fila de espera para especialidades que necessitam há vários ciclos e que simplesmente foram ignorados por falta de vagas para outras, porque ao invés de dar alta do núcleo, não o encaixe na especialidade que ele já aguarda? Se ele foi posto nessa fila é porque a gestão o núcleo tem consciência de que aquela é uma necessidade real do usuário e ela precisa ser trabalhada para que haja um melhoramento da qualidade de vida desse usuário antes de ser dado como concluído tratamento dele no NATEA.

8 – Outra questão que precisa ser apontada e trabalhada, já que o núcleo resolveu optar pelas altas, são as habilidades sociais do usuário. É de grande importância como tudo que já foi exposto até o momento que elas sejam trabalhadas com base em evidências científicas, para que cada usuário que é desligado e mesmo aqueles que ainda permanecem em atendimento, tenham uma vida social aceitável e mais independente. E isso se faz urgente, para preparar os autistas e suas famílias para o mundo fora das paredes e do suporte do NATEA.

9 - A oferta de oficinas de elaboração e aplicação de CAA (Comunicação Alternativa Ampliada), sendo de fundamental importância ser de maneira constante.

10 – Oferta de oficina de planejamento e elaboração de rotina.

11- Oficina de material adaptado para ser trabalhado em casa, com foco na ampliação do entendimento abstrato e interpretação de texto.

12 – Oficina das emoções, maneira de ensinar os pais a lidar com os sentimentos de frustração, raiva, ansiedade nos seus filhos. Assim como auxiliar os pais a ensinar a pessoa autista a identificar esses sentimentos.

13 – As oficinas não devem ser somente orientações orais, é necessário trazer material para os pais aplicarem junto aos autistas e auxiliar na elaboração de material.

14 – Por último, é necessário que os profissionais que trabalham no CIIR/NATEA sejam valorizados, todos sabemos que existe uma cobrança de resultados, seja por parte dos pais, da empresa ou do centro. Chega ser um absurdo os profissionais não terem direito a feriados facultados, isso acaba afastando profissionais de trabalharem no Centro. Destaco que muitas vezes esses profissionais têm treinamento no final de semana sem considerar o banco de horas. Como falado, esperamos que o NATEA melhore sua comunicação e humanização junto a pacientes, familiares e terapeutas.

Usuário: Luiz Gustavo Souza Colares

Acompanhante: Surama da Costa de Souza

Setor: NATEA

Sugestões: Segue uma lista de pontos que não estão sendo trabalhados e que precisam ser melhorados para que o atendimento seja de boa qualidade e possa ajudar de forma afetiva a cada usuário.

1 – Plano terapêutico que realmente contemple o indivíduo, observado as barreiras de aprendizagem, para definir quais terapias o usuário necessita.

2 – Melhorar a integração entre os profissionais ABA e as especialidades. Por diversas vezes foi possível notar que o terapeuta das especialidades não sabe manejar comportamentos inadequados, agressivos ou mesmo auto lesivos nos usuários. Sendo que se existe o profissional ABA adequado, esse poderia ajudar no manejo nas especialidades. Por diversas vezes recebemos como devolutiva a informação de que o profissional da especialidade não conseguiu executar o programa com a criança porque ela estava agitada, desorganizada, inquieta...

3 – O treino parental de maneira real e prática para que as famílias deem continuidade ao que é trabalhado nas sessões.

4 – No segundo semestre de 2022, quando a empresa Carleto passou a gerir o NATEA, um dos problemas solucionado dizia respeito quanto às faltas e rotatividade de profissionais. De fato, isso ocorreu e ficamos muito felizes com essa melhoria. Porém perdemos no que diz respeito ao tratamento humanizado. Hoje lidamos com profissionais que estão muito preocupados em atender as cobranças a que são submetidos do que dar um tratamento humanizado às famílias que eles atendem. Muitas dessas famílias possuem algum tipo de neurodiversidade, muitos pais estão incluídos

no espectro ampliado do autismo ou possuem outro transtorno como ansiedade, depressão TDHA, entre outros. E se só isso não fosse o bastante, há a questão de baixa escolaridade, baixa condição financeira e social, o que agrava o quadro e aumenta a necessidade de um tratamento diferenciado, humano e acolhedor. É de suma importância que esses aspectos sejam levados em consideração na hora de lidar com essas famílias, que muitas das vezes já estão bastante fragilizadas pelo tratamento que demanda uma pessoa especial.

5- Nesse começo de ano vimos nos corredores do NATEA famílias desoladas porque os filhos receberam alta de especialidades em que o usuário tem muito a ser trabalhado e desenvolvido. Vimos famílias sendo pegadas totalmente de surpresa sem nenhum preparo anterior, sem nenhum aviso prévio de mudança ou desligamento. Famílias que se sentiram desamparadas pois agora não sabem a quem recorrer ou para onde buscar ajuda. Existe a necessidade real de que as famílias sejam mais bem instruídas ao longo do tratamento, que seja feita uma comunicação clara, transparente e livre de dúvidas, quanto ao tratamento e tempo de permanência do usuário na instituição.

6 - A comunicação entre o núcleo e as famílias é outro ponto que precisa de atenção especial. Muitas informações não estão acessíveis a todas as famílias por falta de transparência. Não há um calendário, um plano de ação, um planejamento visível e difundido para o ciclo e disponível para o usuário com um direcionamento de quem vai executar o quê e quando. E em caso de dúvidas, saber quem procurar.

7 – Houve também a mudança de usuário de intensiva para semi-intensiva, de semi-intensiva para casa funcional ou simplesmente o desligamento sumário do núcleo, sem nenhum aviso anterior, muitos desses usuários desligados estão na fila de espera para especialidades que necessitam há vários ciclos e que simplesmente foram ignorados por falta de vagas para outras, porque ao invés de dar alta do núcleo, não o encaixe na especialidade que ele já aguarda? Se ele foi posto nessa fila é porque a gestão o núcleo tem consciência de que aquela é uma necessidade real do usuário e ela precisa ser trabalhada para que haja um melhoramento da qualidade de vida desse usuário antes de ser dado como concluído tratamento dele no NATEA.

8 – Outra questão que precisa ser apontada e trabalhada, já que o núcleo resolveu optar pelas altas, são as habilidades sociais do usuário. É de grande importância como tudo que já foi exposto até o momento que elas sejam trabalhadas com base em evidências científicas, para que cada usuário que é desligado e mesmo aqueles que ainda permanecem em atendimento, tenham uma vida social

aceitável e mais independente. E isso se faz urgente, para preparar os autistas e suas famílias para o mundo fora das paredes e do suporte do NATEA.

9 - A oferta de oficinas de elaboração e aplicação de CAA (Comunicação Alternativa Ampliada), sendo de fundamental importância ser de maneira constante.

10 – Oferta de oficina de planejamento e elaboração de rotina.

11- Oficina de material adaptado para ser trabalhado em casa, com foco na ampliação do entendimento abstrato e interpretação de texto.

12 – Oficina das emoções, maneira de ensinar os pais a lidar com os sentimentos de frustração, raiva, ansiedade nos seus filhos. Assim como auxiliar os pais a ensinar a pessoa autista a identificar esses sentimentos.

13 – As oficinas não devem ser somente orientações orais, é necessário trazer material para os pais aplicarem junto aos autistas e auxiliar na elaboração de material.

14 – Por último, é necessário que os profissionais que trabalham no CIIR/NATEA sejam valorizados, todos sabemos que existe uma cobrança de resultados, seja por parte dos pais, da empresa ou do centro. Chega ser um absurdo os profissionais não terem direito a feriados facultados, isso acaba afastando profissionais de trabalharem no Centro. Destaco que muitas vezes esses profissionais têm treinamento no final de semana sem considerar o banco de horas. Como falado, esperamos que o NATEA melhore sua comunicação e humanização junto a pacientes, familiares e terapeutas.

Usuário: Marcos Paulo C. Ribeiro Gemaque

Acompanhante: Helena Ribeiro

Setor: NATEA

Sugestões: Segue uma lista de pontos que não estão sendo trabalhados e que precisam ser melhorados para que o atendimento seja de boa qualidade e possa ajudar de forma afetiva a cada usuário.

1 – Plano terapêutico que realmente contemple o indivíduo, observado as barreiras de aprendizagem, para definir quais terapias o usuário necessita.

2 – Melhorar a integração entre os profissionais ABA e as especialidades. Por diversas vezes foi possível notar que o terapeuta das especialidades não sabe manejar comportamentos inadequados, agressivos ou mesmo auto lesivos nos usuários. Sendo que se existe o profissional ABA adequado,

esse poderia ajudar no manejo nas especialidades. Por diversas vezes recebemos como devolutiva a informação de que o profissional da especialidade não conseguiu executar o programa com a criança porque ela estava agitada, desorganizada, inquieta...

3 – O treino parental de maneira real e prática para que as famílias deem continuidade ao que é trabalhado nas sessões.

4 – No segundo semestre de 2022, quando a empresa Carleto passou a gerir o NATEA, um dos problemas solucionado dizia respeito quanto às faltas e rotatividade de profissionais. De fato, isso ocorreu e ficamos muito felizes com essa melhoria. Porém perdemos no que diz respeito ao tratamento humanizado. Hoje lidamos com profissionais que estão muito preocupados em atender as cobranças a que são submetidos do que dar um tratamento humanizado às famílias que eles atendem. Muitas dessas famílias possuem algum tipo de neurodiversidade, muitos pais estão incluídos no espectro ampliado do autismo ou possuem outro transtorno como ansiedade, depressão TDHA, entre outros. E se só isso não fosse o bastante, há a questão de baixa escolaridade, baixa condição financeira e social, o que agrava o quadro e aumenta a necessidade de um tratamento diferenciado, humano e acolhedor. É de suma importância que esses aspectos sejam levados em consideração na hora de lidar com essas famílias, que muitas das vezes já estão bastante fragilizadas pelo tratamento que demanda uma pessoa especial.

5- Nesse começo de ano vimos nos corredores do NATEA famílias desoladas porque os filhos receberam alta de especialidades em que o usuário tem muito a ser trabalhado e desenvolvido. Vimos famílias sendo pegadas totalmente de surpresa sem nenhum preparo anterior, sem nenhum aviso prévio de mudança ou desligamento. Famílias que se sentiram desamparadas pois agora não sabem a quem recorrer ou para onde buscar ajuda. Existe a necessidade real de que as famílias sejam mais bem instruídas ao longo do tratamento, que seja feito uma comunicação clara, transparente e livre de dúvidas, quanto ao tratamento e tempo de permanência do usuário na instituição.

6 - A comunicação entre o núcleo e as famílias é outro ponto que precisa de atenção especial. Muitas informações não estão acessíveis a todas as famílias por falta de transparência. Não há um calendário, um plano de ação, um planejamento visível e difundido para o ciclo e disponível para o usuário com um direcionamento de quem vai executar o quê e quando. E em caso de dúvidas, saber quem procurar.

7 – Houve também a mudança de usuário de intensiva para semi-intensiva, de semi-intensiva para casa funcional ou simplesmente o desligamento sumário do núcleo, sem nenhum aviso anterior,

muitos desses usuários desligados estão na fila de espera para especialidades que necessitam há vários ciclos e que simplesmente foram ignorados por falta de vagas para outras, porque ao invés de dar alta do núcleo, não o encaixe na especialidade que ele já aguarda? Se ele foi posto nessa fila é porque a gestão o núcleo tem consciência de que aquela é uma necessidade real do usuário e ela precisa ser trabalhada para que haja um melhoramento da qualidade de vida desse usuário antes de ser dado como concluído tratamento dele no NATEA.

8 – Outra questão que precisa ser apontada e trabalhada, já que o núcleo resolveu optar pelas altas, são as habilidades sociais do usuário. É de grande importância como tudo que já foi exposto até o momento que elas sejam trabalhadas com base em evidências científicas, para que cada usuário que é desligado e mesmo aqueles que ainda permanecem em atendimento, tenham uma vida social aceitável e mais independente. E isso se faz urgente, para preparar os autistas e suas famílias para o mundo fora das paredes e do suporte do NATEA.

9 - A oferta de oficinas de elaboração e aplicação de CAA (Comunicação Alternativa Ampliada), sendo de fundamental importância ser de maneira constante.

10 – Oferta de oficina de planejamento e elaboração de rotina.

11- Oficina de material adaptado para ser trabalhado em casa, com foco na ampliação do entendimento abstrato e interpretação de texto.

12 – Oficina das emoções, maneira de ensinar os pais a lidar com os sentimentos de frustração, raiva, ansiedade nos seus filhos. Assim como auxiliar os pais a ensinar a pessoa autista a identificar esses sentimentos.

13 – As oficinas não devem ser somente orientações orais, é necessário trazer material para os pais aplicarem junto aos autistas e auxiliar na elaboração de material.

14 – Por último, é necessário que os profissionais que trabalham no CIIR/NATEA sejam valorizados, todos sabemos que existe uma cobrança de resultados, seja por parte dos pais, da empresa ou do centro. Chega ser um absurdo os profissionais não terem direito a feriados facultados, isso acaba afastando profissionais de trabalharem no Centro. Destaco que muitas vezes esses profissionais têm treinamento no final de semana sem considerar o banco de horas. Como falado, esperamos que o NATEA melhore sua comunicação e humanização junto a pacientes, familiares e terapeutas.

Usuário: Guilherme Moraes de Figueiredo

Acompanhante: Natalia Moraes de Figueiredo

Sector: NATEA

Sugestões: Segue uma lista de pontos que não estão sendo trabalhados e que precisam ser melhorados para que o atendimento seja de boa qualidade e possa ajudar de forma afetiva a cada usuário.

1 – Plano terapêutico que realmente contemple o indivíduo, observado as barreiras de aprendizagem, para definir quais terapias o usuário necessita.

2 – Melhorar a integração entre os profissionais ABA e as especialidades. Por diversas vezes foi possível notar que o terapeuta das especialidades não sabe manejar comportamentos inadequados, agressivos ou mesmo auto lesivos nos usuários. Sendo que se existe o profissional ABA adequado, esse poderia ajudar no manejo nas especialidades. Por diversas vezes recebemos como devolutiva a informação de que o profissional da especialidade não conseguiu executar o programa com a criança porque ela estava agitada, desorganizada, inquieta...

3 – O treino parental de maneira real e prática para que as famílias deem continuidade ao que é trabalhado nas sessões.

4 – No segundo semestre de 2022, quando a empresa Carleto passou a gerir o NATEA, um dos problemas solucionado dizia respeito quanto às faltas e rotatividade de profissionais. De fato, isso ocorreu e ficamos muito felizes com essa melhoria. Porém perdemos no que diz respeito ao tratamento humanizado. Hoje lidamos com profissionais que estão muito preocupados em atender as cobranças a que são submetidos do que dar um tratamento humanizado às famílias que eles atendem. Muitas dessas famílias possuem algum tipo de neurodiversidade, muitos pais estão incluídos no espectro ampliado do autismo ou possuem outro transtorno como ansiedade, depressão TDHA, entre outros. E se só isso não fosse o bastante, há a questão de baixa escolaridade, baixa condição financeira e social, o que agrava o quadro e aumenta a necessidade de um tratamento diferenciado, humano e acolhedor. É de suma importância que esses aspectos sejam levados em consideração na hora de lidar com essas famílias, que muitas das vezes já estão bastante fragilizadas pelo tratamento que demanda uma pessoa especial.

5- Nesse começo de ano vimos nos corredores do NATEA famílias desoladas porque os filhos receberam alta de especialidades em que o usuário tem muito a ser trabalhado e desenvolvido. Vimos famílias sendo pegadas totalmente de surpresa sem nenhum preparo anterior, sem nenhum

aviso prévio de mudança ou desligamento. Famílias que se sentiram desamparadas pois agora não sabem a quem recorrer ou para onde buscar ajuda. Existe a necessidade real de que as famílias sejam mais bem instruídas ao longo do tratamento, que seja feito uma comunicação clara, transparente e livre de dúvidas, quanto ao tratamento e tempo de permanência do usuário na instituição.

6 - A comunicação entre o núcleo e as famílias é outro ponto que precisa de atenção especial. Muitas informações não estão acessíveis a todas as famílias por falta de transparência. Não há um calendário, um plano de ação, um planejamento visível e difundido para o ciclo e disponível para o usuário com um direcionamento de quem vai executar o quê e quando. E em caso de dúvidas, saber quem procurar.

7 – Houve também a mudança de usuário de intensiva para semi-intensiva, de semi-intensiva para casa funcional ou simplesmente o desligamento sumário do núcleo, sem nenhum aviso anterior, muitos desses usuários desligados estão na fila de espera para especialidades que necessitam há vários ciclos e que simplesmente foram ignorados por falta de vagas para outras, porque ao invés de dar alta do núcleo, não o encaixe na especialidade que ele já aguarda? Se ele foi posto nessa fila é porque a gestão o núcleo tem consciência de que aquela é uma necessidade real do usuário e ela precisa ser trabalhada para que haja um melhoramento da qualidade de vida desse usuário antes de ser dado como concluído tratamento dele no NATEA.

8 – Outra questão que precisa ser apontada e trabalhada, já que o núcleo resolveu optar pelas altas, são as habilidades sociais do usuário. É de grande importância como tudo que já foi exposto até o momento que elas sejam trabalhadas com base em evidências científicas, para que cada usuário que é desligado e mesmo aqueles que ainda permanecem em atendimento, tenham uma vida social aceitável e mais independente. E isso se faz urgente, para preparar os autistas e suas famílias para o mundo fora das paredes e do suporte do NATEA.

9 - A oferta de oficinas de elaboração e aplicação de CAA (Comunicação Alternativa Ampliada), sendo de fundamental importância ser de maneira constante.

10 – Oferta de oficina de planejamento e elaboração de rotina.

11- Oficina de material adaptado para ser trabalhado em casa, com foco na ampliação do entendimento abstrato e interpretação de texto.

12 – Oficina das emoções, maneira de ensinar os pais a lidar com os sentimentos de frustração, raiva, ansiedade nos seus filhos. Assim como auxiliar os pais a ensinar a pessoa autista a identificar esses sentimentos.

13 – As oficinas não devem ser somente orientações orais, é necessário trazer material para os pais aplicarem junto aos autistas e auxiliar na elaboração de material.

14 – Por último, é necessário que os profissionais que trabalham no CIIR/NATEA sejam valorizados, todos sabemos que existe uma cobrança de resultados, seja por parte dos pais, da empresa ou do centro. Chega ser um absurdo os profissionais não terem direito a feriados facultados, isso acaba afastando profissionais de trabalharem no Centro. Destaco que muitas vezes esses profissionais têm treinamento no final de semana sem considerar o banco de horas. Como falado, esperamos que o NATEA melhore sua comunicação e humanização junto a pacientes, familiares e terapeutas.

Usuário: Miguel Fagundes de Matos

Acompanhante: Suhellen Fagundes Gamara

Setor: NATEA

Sugestões: Segue uma lista de pontos que não estão sendo trabalhados e que precisam ser melhorados para que o atendimento seja de boa qualidade e possa ajudar de forma afetiva a cada usuário.

1 – Plano terapêutico que realmente contemple o indivíduo, observado as barreiras de aprendizagem, para definir quais terapias o usuário necessita.

2 – Melhorar a integração entre os profissionais ABA e as especialidades. Por diversas vezes foi possível notar que o terapeuta das especialidades não sabe manejar comportamentos inadequados, agressivos ou mesmo auto lesivos nos usuários. Sendo que se existe o profissional ABA adequado, esse poderia ajudar no manejo nas especialidades. Por diversas vezes recebemos como devolutiva a informação de que o profissional da especialidade não conseguiu executar o programa com a criança porque ela estava agitada, desorganizada, inquieta...

3 – O treino parental de maneira real e prática para que as famílias deem continuidade ao que é trabalhado nas sessões.

4 – No segundo semestre de 2022, quando a empresa Carleto passou a gerir o NATEA, um dos problemas solucionado dizia respeito quanto às faltas e rotatividade de profissionais. De fato, isso ocorreu e ficamos muito felizes com essa melhoria. Porém perdemos no que diz respeito ao trata-

mento humanizado. Hoje lidamos com profissionais que estão muito preocupados em atender as cobranças a que são submetidos do que dar um tratamento humanizado às famílias que eles atendem. Muitas dessas famílias possuem algum tipo de neurodiversidade, muitos pais estão incluídos no espectro ampliado do autismo ou possuem outro transtorno como ansiedade, depressão TDHA, entre outros. E se só isso não fosse o bastante, há a questão de baixa escolaridade, baixa condição financeira e social, o que agrava o quadro e aumenta a necessidade de um tratamento diferenciado, humano e acolhedor. É de suma importância que esses aspectos sejam levados em consideração na hora de lidar com essas famílias, que muitas das vezes já estão bastante fragilizadas pelo tratamento que demanda uma pessoa especial.

5- Nesse começo de ano vimos nos corredores do NATEA famílias desoladas porque os filhos receberam alta de especialidades em que o usuário tem muito a ser trabalhado e desenvolvido. Vimos famílias sendo pegadas totalmente de surpresa sem nenhum preparo anterior, sem nenhum aviso prévio de mudança ou desligamento. Famílias que se sentiram desamparadas pois agora não sabem a quem recorrer ou para onde buscar ajuda. Existe a necessidade real de que as famílias sejam mais bem instruídas ao longo do tratamento, que seja feito uma comunicação clara, transparente e livre de dúvidas, quanto ao tratamento e tempo de permanência do usuário na instituição.

6 - A comunicação entre o núcleo e as famílias é outro ponto que precisa de atenção especial. Muitas informações não estão acessíveis a todas as famílias por falta de transparência. Não há um calendário, um plano de ação, um planejamento visível e difundido para o ciclo e disponível para o usuário com um direcionamento de quem vai executar o quê e quando. E em caso de dúvidas, saber quem procurar.

7 – Houve também a mudança de usuário de intensiva para semi-intensiva, de semi-intensiva para casa funcional ou simplesmente o desligamento sumário do núcleo, sem nenhum aviso anterior, muitos desses usuários desligados estão na fila de espera para especialidades que necessitam há vários ciclos e que simplesmente foram ignorados por falta de vagas para outras, porque ao invés de dar alta do núcleo, não o encaixe na especialidade que ele já aguarda? Se ele foi posto nessa fila é porque a gestão o núcleo tem consciência de que aquela é uma necessidade real do usuário e ela precisa ser trabalhada para que haja um melhoramento da qualidade de vida desse usuário antes de ser dado como concluído tratamento dele no NATEA.

8 – Outra questão que precisa ser apontada e trabalhada, já que o núcleo resolveu optar pelas altas, são as habilidades sociais do usuário. É de grande importância como tudo que já foi exposto até o

momento que elas sejam trabalhadas com base em evidências científicas, para que cada usuário que é desligado e mesmo aqueles que ainda permanecem em atendimento, tenham uma vida social aceitável e mais independente. E isso se faz urgente, para preparar os autistas e suas famílias para o mundo fora das paredes e do suporte do NATEA.

9 - A oferta de oficinas de elaboração e aplicação de CAA (Comunicação Alternativa Ampliada), sendo de fundamental importância ser de maneira constante.

10 – Oferta de oficina de planejamento e elaboração de rotina.

11- Oficina de material adaptado para ser trabalhado em casa, com foco na ampliação do entendimento abstrato e interpretação de texto.

12 – Oficina das emoções, maneira de ensinar os pais a lidar com os sentimentos de frustração, raiva, ansiedade nos seus filhos. Assim como auxiliar os pais a ensinar a pessoa autista a identificar esses sentimentos.

13 – As oficinas não devem ser somente orientações orais, é necessário trazer material para os pais aplicarem junto aos autistas e auxiliar na elaboração de material.

14 – Por último, é necessário que os profissionais que trabalham no CIIR/NATEA sejam valorizados, todos sabemos que existe uma cobrança de resultados, seja por parte dos pais, da empresa ou do centro. Chega ser um absurdo os profissionais não terem direito a feriados facultados, isso acaba afastando profissionais de trabalharem no Centro. Destaco que muitas vezes esses profissionais têm treinamento no final de semana sem considerar o banco de horas. Como falado, esperamos que o NATEA melhore sua comunicação e humanização junto a pacientes, familiares e terapeutas.

Usuário: Joao Victor Paiva Araujo Cunha

Acompanhante: Vanessa Paiva Araujo Cunha

Setor: NATEA

Sugestões: Segue uma lista de pontos que não estão sendo trabalhados e que precisam ser melhorados para que o atendimento seja de boa qualidade e possa ajudar de forma afetiva a cada usuário.

1 – Plano terapêutico que realmente contemple o indivíduo, observado as barreiras de aprendizagem, para definir quais terapias o usuário necessita.

2 – Melhorar a integração entre os profissionais ABA e as especialidades. Por diversas vezes foi possível notar que o terapeuta das especialidades não sabe manejar comportamentos inadequados, agressivos ou mesmo auto lesivos nos usuários. Sendo que se existe o profissional ABA adequado, esse poderia ajudar no manejo nas especialidades. Por diversas vezes recebemos como devolutiva a informação de que o profissional da especialidade não conseguiu executar o programa com a criança porque ela estava agitada, desorganizada, inquieta...

3 – O treino parental de maneira real e prática para que as famílias deem continuidade ao que é trabalhado nas sessões.

4 – No segundo semestre de 2022, quando a empresa Carleto passou a gerir o NATEA, um dos problemas solucionado dizia respeito quanto às faltas e rotatividade de profissionais. De fato, isso ocorreu e ficamos muito felizes com essa melhoria. Porém perdemos no que diz respeito ao tratamento humanizado. Hoje lidamos com profissionais que estão muito preocupados em atender as cobranças a que são submetidos do que dar um tratamento humanizado às famílias que eles atendem. Muitas dessas famílias possuem algum tipo de neurodiversidade, muitos pais estão incluídos no espectro ampliado do autismo ou possuem outro transtorno como ansiedade, depressão TDHA, entre outros. E se só isso não fosse o bastante, há a questão de baixa escolaridade, baixa condição financeira e social, o que agrava o quadro e aumenta a necessidade de um tratamento diferenciado, humano e acolhedor. É de suma importância que esses aspectos sejam levados em consideração na hora de lidar com essas famílias, que muitas das vezes já estão bastante fragilizadas pelo tratamento que demanda uma pessoa especial.

5- Nesse começo de ano vimos nos corredores do NATEA famílias desoladas porque os filhos receberam alta de especialidades em que o usuário tem muito a ser trabalhado e desenvolvido. Vimos famílias sendo pegadas totalmente de surpresa sem nenhum preparo anterior, sem nenhum aviso prévio de mudança ou desligamento. Famílias que se sentiram desamparadas pois agora não

sabem a quem recorrer ou para onde buscar ajuda. Existe a necessidade real de que as famílias sejam mais bem instruídas ao longo do tratamento, que seja feito uma comunicação clara, transparente e livre de dúvidas, quanto ao tratamento e tempo de permanência do usuário na instituição.

6 - A comunicação entre o núcleo e as famílias é outro ponto que precisa de atenção especial. Muitas informações não estão acessíveis a todas as famílias por falta de transparência. Não há um calendário, um plano de ação, um planejamento visível e difundido para o ciclo e disponível para o usuário com um direcionamento de quem vai executar o quê e quando. E em caso de dúvidas, saber quem procurar.

7 – Houve também a mudança de usuário de intensiva para semi-intensiva, de semi-intensiva para casa funcional ou simplesmente o desligamento sumário do núcleo, sem nenhum aviso anterior, muitos desses usuários desligados estão na fila de espera para especialidades que necessitam há vários ciclos e que simplesmente foram ignorados por falta de vagas para outras, porque ao invés de dar alta do núcleo, não o encaixe na especialidade que ele já aguarda? Se ele foi posto nessa fila é porque a gestão o núcleo tem consciência de que aquela é uma necessidade real do usuário e ela precisa ser trabalhada para que haja um melhoramento da qualidade de vida desse usuário antes de ser dado como concluído tratamento dele no NATEA.

8 – Outra questão que precisa ser apontada e trabalhada, já que o núcleo resolveu optar pelas altas, são as habilidades sociais do usuário. É de grande importância como tudo que já foi exposto até o momento que elas sejam trabalhadas com base em evidências científicas, para que cada usuário que é desligado e mesmo aqueles que ainda permanecem em atendimento, tenham uma vida social aceitável e mais independente. E isso se faz urgente, para preparar os autistas e suas famílias para o mundo fora das paredes e do suporte do NATEA.

9 - A oferta de oficinas de elaboração e aplicação de CAA (Comunicação Alternativa Ampliada), sendo de fundamental importância ser de maneira constante.

10 – Oferta de oficina de planejamento e elaboração de rotina.

11- Oficina de material adaptado para ser trabalhado em casa, com foco na ampliação do entendimento abstrato e interpretação de texto.

12 – Oficina das emoções, maneira de ensinar os pais a lidar com os sentimentos de frustração, raiva, ansiedade nos seus filhos. Assim como auxiliar os pais a ensinar a pessoa autista a identificar esses sentimentos.

13 – As oficinas não devem ser somente orientações orais, é necessário trazer material para os pais aplicarem junto aos autistas e auxiliar na elaboração de material.

14 – Por último, é necessário que os profissionais que trabalham no CIIR/NATEA sejam valorizados, todos sabemos que existe uma cobrança de resultados, seja por parte dos pais, da empresa ou do centro. Chega ser um absurdo os profissionais não terem direito a feriados facultados, isso acaba afastando profissionais de trabalharem no Centro. Destaco que muitas vezes esses profissionais têm treinamento no final de semana sem considerar o banco de horas. Como falado, esperamos que o NATEA melhore sua comunicação e humanização junto a pacientes, familiares e terapeutas.

Usuário: Gabriel Monteiro de Medeiros

Acompanhante: Milena de Nazare Monteiro

Setor: NATEA

Sugestões: Segue uma lista de pontos que não estão sendo trabalhados e que precisam ser melhorados para que o atendimento seja de boa qualidade e possa ajudar de forma afetiva a cada usuário.

1 – Plano terapêutico que realmente contemple o indivíduo, observado as barreiras de aprendizagem, para definir quais terapias o usuário necessita.

2 – Melhorar a integração entre os profissionais ABA e as especialidades. Por diversas vezes foi possível notar que o terapeuta das especialidades não sabe manejar comportamentos inadequados, agressivos ou mesmo auto lesivos nos usuários. Sendo que se existe o profissional ABA adequado, esse poderia ajudar no manejo nas especialidades. Por diversas vezes recebemos como devolutiva a informação de que o profissional da especialidade não conseguiu executar o programa com a criança porque ela estava agitada, desorganizada, inquieta...

3 – O treino parental de maneira real e prática para que as famílias deem continuidade ao que é trabalhado nas sessões.

4 – No segundo semestre de 2022, quando a empresa Carleto passou a gerir o NATEA, um dos problemas solucionado dizia respeito quanto às faltas e rotatividade de profissionais. De fato, isso ocorreu e ficamos muito felizes com essa melhoria. Porém perdemos no que diz respeito ao tratamento humanizado. Hoje lidamos com profissionais que estão muito preocupados em atender as cobranças a que são submetidos do que dar um tratamento humanizado às famílias que eles atendem. Muitas dessas famílias possuem algum tipo de neurodiversidade, muitos pais estão incluídos no espectro ampliado do autismo ou possuem outro transtorno como ansiedade, depressão TDHA,

entre outros. E se só isso não fosse o bastante, há a questão de baixa escolaridade, baixa condição financeira e social, o que agrava o quadro e aumenta a necessidade de um tratamento diferenciado, humano e acolhedor. É de suma importância que esses aspectos sejam levados em consideração na hora de lidar com essas famílias, que muitas das vezes já estão bastante fragilizadas pelo tratamento que demanda uma pessoa especial.

5- Nesse começo de ano vimos nos corredores do NATEA famílias desoladas porque os filhos receberam alta de especialidades em que o usuário tem muito a ser trabalhado e desenvolvido. Vimos famílias sendo pegadas totalmente de surpresa sem nenhum preparo anterior, sem nenhum aviso prévio de mudança ou desligamento. Famílias que se sentiram desamparadas pois agora não sabem a quem recorrer ou para onde buscar ajuda. Existe a necessidade real de que as famílias sejam mais bem instruídas ao longo do tratamento, que seja feito uma comunicação clara, transparente e livre de dúvidas, quanto ao tratamento e tempo de permanência do usuário na instituição.

6 - A comunicação entre o núcleo e as famílias é outro ponto que precisa de atenção especial. Muitas informações não estão acessíveis a todas as famílias por falta de transparência. Não há um calendário, um plano de ação, um planejamento visível e difundido para o ciclo e disponível para o usuário com um direcionamento de quem vai executar o quê e quando. E em caso de dúvidas, saber quem procurar.

7 – Houve também a mudança de usuário de intensiva para semi-intensiva, de semi-intensiva para casa funcional ou simplesmente o desligamento sumário do núcleo, sem nenhum aviso anterior, muitos desses usuários desligados estão na fila de espera para especialidades que necessitam há vários ciclos e que simplesmente foram ignorados por falta de vagas para outras, porque ao invés de dar alta do núcleo, não o encaixe na especialidade que ele já aguarda? Se ele foi posto nessa fila é porque a gestão o núcleo tem consciência de que aquela é uma necessidade real do usuário e ela precisa ser trabalhada para que haja um melhoramento da qualidade de vida desse usuário antes de ser dado como concluído tratamento dele no NATEA.

8 – Outra questão que precisa ser apontada e trabalhada, já que o núcleo resolveu optar pelas altas, são as habilidades sociais do usuário. É de grande importância como tudo que já foi exposto até o momento que elas sejam trabalhadas com base em evidências científicas, para que cada usuário que é desligado e mesmo aqueles que ainda permanecem em atendimento, tenham uma vida social aceitável e mais independente. E isso se faz urgente, para preparar os autistas e suas famílias para o mundo fora das paredes e do suporte do NATEA.

9 - A oferta de oficinas de elaboração e aplicação de CAA (Comunicação Alternativa Ampliada), sendo de fundamental importância ser de maneira constante.

10 – Oferta de oficina de planejamento e elaboração de rotina.

11- Oficina de material adaptado para ser trabalhado em casa, com foco na ampliação do entendimento abstrato e interpretação de texto.

12 – Oficina das emoções, maneira de ensinar os pais a lidar com os sentimentos de frustração, raiva, ansiedade nos seus filhos. Assim como auxiliar os pais a ensinar a pessoa autista a identificar esses sentimentos.

13 – As oficinas não devem ser somente orientações orais, é necessário trazer material para os pais aplicarem junto aos autistas e auxiliar na elaboração de material.

14 – Por último, é necessário que os profissionais que trabalham no CIIR/NATEA sejam valorizados, todos sabemos que existe uma cobrança de resultados, seja por parte dos pais, da empresa ou do centro. Chega ser um absurdo os profissionais não terem direito a feriados facultados, isso acaba afastando profissionais de trabalharem no Centro. Destaco que muitas vezes esses profissionais têm treinamento no final de semana sem considerar o banco de horas. Como falado, esperamos que o NATEA melhore sua comunicação e humanização junto a pacientes, familiares e terapeutas.

Usuário: Pedro Marques Lobo de Queiroz

Acompanhante: Maria Keila da Silva Marques

Sector: NATEA

Sugestões: Segue uma lista de pontos que não estão sendo trabalhados e que precisam ser melhorados para que o atendimento seja de boa qualidade e possa ajudar de forma afetiva a cada usuário.

1 – Plano terapêutico que realmente contemple o indivíduo, observado as barreiras de aprendizagem, para definir quais terapias o usuário necessita.

2 – Melhorar a integração entre os profissionais ABA e as especialidades. Por diversas vezes foi possível notar que o terapeuta das especialidades não sabe manejar comportamentos inadequados, agressivos ou mesmo auto lesivos nos usuários. Sendo que se existe o profissional ABA adequado, esse poderia ajudar no manejo nas especialidades. Por diversas vezes recebemos como devolutiva a informação de que o profissional da especialidade não conseguiu executar o programa com a criança porque ela estava agitada, desorganizada, inquieta...

3 – O treino parental de maneira real e prática para que as famílias deem continuidade ao que é trabalhado nas sessões.

4 – No segundo semestre de 2022, quando a empresa Carleto passou a gerir o NATEA, um dos problemas solucionado dizia respeito quanto às faltas e rotatividade de profissionais. De fato, isso ocorreu e ficamos muito felizes com essa melhoria. Porém perdemos no que diz respeito ao tratamento humanizado. Hoje lidamos com profissionais que estão muito preocupados em atender as cobranças a que são submetidos do que dar um tratamento humanizado às famílias que eles atendem. Muitas dessas famílias possuem algum tipo de neurodiversidade, muitos pais estão incluídos no espectro ampliado do autismo ou possuem outro transtorno como ansiedade, depressão TDHA, entre outros. E se só isso não fosse o bastante, há a questão de baixa escolaridade, baixa condição financeira e social, o que agrava o quadro e aumenta a necessidade de um tratamento diferenciado, humano e acolhedor. É de suma importância que esses aspectos sejam levados em consideração na hora de lidar com essas famílias, que muitas das vezes já estão bastante fragilizadas pelo tratamento que demanda uma pessoa especial.

5- Nesse começo de ano vimos nos corredores do NATEA famílias desoladas porque os filhos receberam alta de especialidades em que o usuário tem muito a ser trabalhado e desenvolvido. Vimos famílias sendo pegadas totalmente de surpresa sem nenhum preparo anterior, sem nenhum aviso prévio de mudança ou desligamento. Famílias que se sentiram desamparadas pois agora não sabem a quem recorrer ou para onde buscar ajuda. Existe a necessidade real de que as famílias sejam mais bem instruídas ao longo do tratamento, que seja feito uma comunicação clara, transparente e livre de dúvidas, quanto ao tratamento e tempo de permanência do usuário na instituição.

6 - A comunicação entre o núcleo e as famílias é outro ponto que precisa de atenção especial. Muitas informações não estão acessíveis a todas as famílias por falta de transparência. Não há um calendário, um plano de ação, um planejamento visível e difundido para o ciclo e disponível para o usuário com um direcionamento de quem vai executar o quê e quando. E em caso de dúvidas, saber quem procurar.

7 – Houve também a mudança de usuário de intensiva para semi-intensiva, de semi-intensiva para casa funcional ou simplesmente o desligamento sumário do núcleo, sem nenhum aviso anterior, muitos desses usuários desligados estão na fila de espera para especialidades que necessitam há vários ciclos e que simplesmente foram ignorados por falta de vagas para outras, porque ao invés de dar alta do núcleo, não o encaixe na especialidade que ele já aguarda? Se ele foi posto nessa fila

é porque a gestão o núcleo tem consciência de que aquela é uma necessidade real do usuário e ela precisa ser trabalhada para que haja um melhoramento da qualidade de vida desse usuário antes de ser dado como concluído tratamento dele no NATEA.

8 – Outra questão que precisa ser apontada e trabalhada, já que o núcleo resolveu optar pelas altas, são as habilidades sociais do usuário. É de grande importância como tudo que já foi exposto até o momento que elas sejam trabalhadas com base em evidências científicas, para que cada usuário que é desligado e mesmo aqueles que ainda permanecem em atendimento, tenham uma vida social aceitável e mais independente. E isso se faz urgente, para preparar os autistas e suas famílias para o mundo fora das paredes e do suporte do NATEA.

9 - A oferta de oficinas de elaboração e aplicação de CAA (Comunicação Alternativa Ampliada), sendo de fundamental importância ser de maneira constante.

10 – Oferta de oficina de planejamento e elaboração de rotina.

11- Oficina de material adaptado para ser trabalhado em casa, com foco na ampliação do entendimento abstrato e interpretação de texto.

12 – Oficina das emoções, maneira de ensinar os pais a lidar com os sentimentos de frustração, raiva, ansiedade nos seus filhos. Assim como auxiliar os pais a ensinar a pessoa autista a identificar esses sentimentos.

13 – As oficinas não devem ser somente orientações orais, é necessário trazer material para os pais aplicarem junto aos autistas e auxiliar na elaboração de material.

14 – Por último, é necessário que os profissionais que trabalham no CIIR/NATEA sejam valorizados, todos sabemos que existe uma cobrança de resultados, seja por parte dos pais, da empresa ou do centro. Chega ser um absurdo os profissionais não terem direito a feriados facultados, isso acaba afastando profissionais de trabalharem no Centro. Destaco que muitas vezes esses profissionais têm treinamento no final de semana sem considerar o banco de horas. Como falado, esperamos que o NATEA melhore sua comunicação e humanização junto a pacientes, familiares e terapeutas.

Usuário: Hugo Feliz de Oliveira

Acompanhante: Ana Paula Nunes Felix

Setor: NATEA

Sugestões: Segue uma lista de pontos que não estão sendo trabalhados e que precisam ser melhorados para que o atendimento seja de boa qualidade e possa ajudar de forma afetiva a cada usuário.

1 – Plano terapêutico que realmente contemple o indivíduo, observado as barreiras de aprendizagem, para definir quais terapias o usuário necessita.

2 – Melhorar a integração entre os profissionais ABA e as especialidades. Por diversas vezes foi possível notar que o terapeuta das especialidades não sabe manejar comportamentos inadequados, agressivos ou mesmo auto lesivos nos usuários. Sendo que se existe o profissional ABA adequado, esse poderia ajudar no manejo nas especialidades. Por diversas vezes recebemos como devolutiva a informação de que o profissional da especialidade não conseguiu executar o programa com a criança porque ela estava agitada, desorganizada, inquieta...

3 – O treino parental de maneira real e prática para que as famílias deem continuidade ao que é trabalhado nas sessões.

4 – No segundo semestre de 2022, quando a empresa Carleto passou a gerir o NATEA, um dos problemas solucionado dizia respeito quanto às faltas e rotatividade de profissionais. De fato, isso ocorreu e ficamos muito felizes com essa melhoria. Porém perdemos no que diz respeito ao tratamento humanizado. Hoje lidamos com profissionais que estão muito preocupados em atender as cobranças a que são submetidos do que dar um tratamento humanizado às famílias que eles atendem. Muitas dessas famílias possuem algum tipo de neurodiversidade, muitos pais estão incluídos no espectro ampliado do autismo ou possuem outro transtorno como ansiedade, depressão TDHA, entre outros. E se só isso não fosse o bastante, há a questão de baixa escolaridade, baixa condição financeira e social, o que agrava o quadro e aumenta a necessidade de um tratamento diferenciado, humano e acolhedor. É de suma importância que esses aspectos sejam levados em consideração na hora de lidar com essas famílias, que muitas das vezes já estão bastante fragilizadas pelo tratamento que demanda uma pessoa especial.

5- Nesse começo de ano vimos nos corredores do NATEA famílias desoladas porque os filhos receberam alta de especialidades em que o usuário tem muito a ser trabalhado e desenvolvido. Vimos famílias sendo pegadas totalmente de surpresa sem nenhum preparo anterior, sem nenhum aviso prévio de mudança ou desligamento. Famílias que se sentiram desamparadas pois agora não

sabem a quem recorrer ou para onde buscar ajuda. Existe a necessidade real de que as famílias sejam mais bem instruídas ao longo do tratamento, que seja feito uma comunicação clara, transparente e livre de dúvidas, quanto ao tratamento e tempo de permanência do usuário na instituição.

6 - A comunicação entre o núcleo e as famílias é outro ponto que precisa de atenção especial. Muitas informações não estão acessíveis a todas as famílias por falta de transparência. Não há um calendário, um plano de ação, um planejamento visível e difundido para o ciclo e disponível para o usuário com um direcionamento de quem vai executar o quê e quando. E em caso de dúvidas, saber quem procurar.

7 – Houve também a mudança de usuário de intensiva para semi-intensiva, de semi-intensiva para casa funcional ou simplesmente o desligamento sumário do núcleo, sem nenhum aviso anterior, muitos desses usuários desligados estão na fila de espera para especialidades que necessitam há vários ciclos e que simplesmente foram ignorados por falta de vagas para outras, porque ao invés de dar alta do núcleo, não o encaixe na especialidade que ele já aguarda? Se ele foi posto nessa fila é porque a gestão o núcleo tem consciência de que aquela é uma necessidade real do usuário e ela precisa ser trabalhada para que haja um melhoramento da qualidade de vida desse usuário antes de ser dado como concluído tratamento dele no NATEA.

8 – Outra questão que precisa ser apontada e trabalhada, já que o núcleo resolveu optar pelas altas, são as habilidades sociais do usuário. É de grande importância como tudo que já foi exposto até o momento que elas sejam trabalhadas com base em evidências científicas, para que cada usuário que é desligado e mesmo aqueles que ainda permanecem em atendimento, tenham uma vida social aceitável e mais independente. E isso se faz urgente, para preparar os autistas e suas famílias para o mundo fora das paredes e do suporte do NATEA.

9 - A oferta de oficinas de elaboração e aplicação de CAA (Comunicação Alternativa Ampliada), sendo de fundamental importância ser de maneira constante.

10 – Oferta de oficina de planejamento e elaboração de rotina.

11- Oficina de material adaptado para ser trabalhado em casa, com foco na ampliação do entendimento abstrato e interpretação de texto.

12 – Oficina das emoções, maneira de ensinar os pais a lidar com os sentimentos de frustração, raiva, ansiedade nos seus filhos. Assim como auxiliar os pais a ensinar a pessoa autista a identificar esses sentimentos.

13 – As oficinas não devem ser somente orientações orais, é necessário trazer material para os pais aplicarem junto aos autistas e auxiliar na elaboração de material.

14 – Por último, é necessário que os profissionais que trabalham no CIIR/NATEA sejam valorizados, todos sabemos que existe uma cobrança de resultados, seja por parte dos pais, da empresa ou do centro. Chega ser um absurdo os profissionais não terem direito a feriados facultados, isso acaba afastando profissionais de trabalharem no Centro. Destaco que muitas vezes esses profissionais têm treinamento no final de semana sem considerar o banco de horas. Como falado, esperamos que o NATEA melhore sua comunicação e humanização junto a pacientes, familiares e terapeutas.

Usuário: Celio Miguel Pureza da Cunha

Acompanhante: Marly Regina F. Pureza

Setor: NATEA

Sugestões: Segue uma lista de pontos que não estão sendo trabalhados e que precisam ser melhorados para que o atendimento seja de boa qualidade e possa ajudar de forma afetiva a cada usuário.

1 – Plano terapêutico que realmente contemple o indivíduo, observado as barreiras de aprendizagem, para definir quais terapias o usuário necessita.

2 – Melhorar a integração entre os profissionais ABA e as especialidades. Por diversas vezes foi possível notar que o terapeuta das especialidades não sabe manejar comportamentos inadequados, agressivos ou mesmo auto lesivos nos usuários. Sendo que se existe o profissional ABA adequado, esse poderia ajudar no manejo nas especialidades. Por diversas vezes recebemos como devolutiva a informação de que o profissional da especialidade não conseguiu executar o programa com a criança porque ela estava agitada, desorganizada, inquieta...

3 – O treino parental de maneira real e prática para que as famílias deem continuidade ao que é trabalhado nas sessões.

4 – No segundo semestre de 2022, quando a empresa Carleto passou a gerir o NATEA, um dos problemas solucionado dizia respeito quanto às faltas e rotatividade de profissionais. De fato, isso ocorreu e ficamos muito felizes com essa melhoria. Porém perdemos no que diz respeito ao tratamento humanizado. Hoje lidamos com profissionais que estão muito preocupados em atender as cobranças a que são submetidos do que dar um tratamento humanizado às famílias que eles atendem. Muitas dessas famílias possuem algum tipo de neurodiversidade, muitos pais estão incluídos no espectro ampliado do autismo ou possuem outro transtorno como ansiedade, depressão TDHA,

entre outros. E se só isso não fosse o bastante, há a questão de baixa escolaridade, baixa condição financeira e social, o que agrava o quadro e aumenta a necessidade de um tratamento diferenciado, humano e acolhedor. É de suma importância que esses aspectos sejam levados em consideração na hora de lidar com essas famílias, que muitas das vezes já estão bastante fragilizadas pelo tratamento que demanda uma pessoa especial.

5- Nesse começo de ano vimos nos corredores do NATEA famílias desoladas porque os filhos receberam alta de especialidades em que o usuário tem muito a ser trabalhado e desenvolvido. Vimos famílias sendo pegadas totalmente de surpresa sem nenhum preparo anterior, sem nenhum aviso prévio de mudança ou desligamento. Famílias que se sentiram desamparadas pois agora não sabem a quem recorrer ou para onde buscar ajuda. Existe a necessidade real de que as famílias sejam mais bem instruídas ao longo do tratamento, que seja feito uma comunicação clara, transparente e livre de dúvidas, quanto ao tratamento e tempo de permanência do usuário na instituição.

6 - A comunicação entre o núcleo e as famílias é outro ponto que precisa de atenção especial. Muitas informações não estão acessíveis a todas as famílias por falta de transparência. Não há um calendário, um plano de ação, um planejamento visível e difundido para o ciclo e disponível para o usuário com um direcionamento de quem vai executar o quê e quando. E em caso de dúvidas, saber quem procurar.

7 – Houve também a mudança de usuário de intensiva para semi-intensiva, de semi-intensiva para casa funcional ou simplesmente o desligamento sumário do núcleo, sem nenhum aviso anterior, muitos desses usuários desligados estão na fila de espera para especialidades que necessitam há vários ciclos e que simplesmente foram ignorados por falta de vagas para outras, porque ao invés de dar alta do núcleo, não o encaixe na especialidade que ele já aguarda? Se ele foi posto nessa fila é porque a gestão o núcleo tem consciência de que aquela é uma necessidade real do usuário e ela precisa ser trabalhada para que haja um melhoramento da qualidade de vida desse usuário antes de ser dado como concluído tratamento dele no NATEA.

8 – Outra questão que precisa ser apontada e trabalhada, já que o núcleo resolveu optar pelas altas, são as habilidades sociais do usuário. É de grande importância como tudo que já foi exposto até o momento que elas sejam trabalhadas com base em evidências científicas, para que cada usuário que é desligado e mesmo aqueles que ainda permanecem em atendimento, tenham uma vida social aceitável e mais independente. E isso se faz urgente, para preparar os autistas e suas famílias para o mundo fora das paredes e do suporte do NATEA.

9 - A oferta de oficinas de elaboração e aplicação de CAA (Comunicação Alternativa Ampliada), sendo de fundamental importância ser de maneira constante.

10 – Oferta de oficina de planejamento e elaboração de rotina.

11- Oficina de material adaptado para ser trabalhado em casa, com foco na ampliação do entendimento abstrato e interpretação de texto.

12 – Oficina das emoções, maneira de ensinar os pais a lidar com os sentimentos de frustração, raiva, ansiedade nos seus filhos. Assim como auxiliar os pais a ensinar a pessoa autista a identificar esses sentimentos.

13 – As oficinas não devem ser somente orientações orais, é necessário trazer material para os pais aplicarem junto aos autistas e auxiliar na elaboração de material.

14 – Por último, é necessário que os profissionais que trabalham no CIIR/NATEA sejam valorizados, todos sabemos que existe uma cobrança de resultados, seja por parte dos pais, da empresa ou do centro. Chega ser um absurdo os profissionais não terem direito a feriados facultados, isso acaba afastando profissionais de trabalharem no Centro. Destaco que muitas vezes esses profissionais têm treinamento no final de semana sem considerar o banco de horas. Como falado, esperamos que o NATEA melhore sua comunicação e humanização junto a pacientes, familiares e terapeutas.

Usuário: Joao Paulo da Costa Rodrigues

Acompanhante: Lucila C. P da Costa Rodrigues

Sector: NATEA

Sugestões: Segue uma lista de pontos que não estão sendo trabalhados e que precisam ser melhorados para que o atendimento seja de boa qualidade e possa ajudar de forma afetiva a cada usuário.

1 – Plano terapêutico que realmente contemple o indivíduo, observado as barreiras de aprendizagem, para definir quais terapias o usuário necessita.

2 – Melhorar a integração entre os profissionais ABA e as especialidades. Por diversas vezes foi possível notar que o terapeuta das especialidades não sabe manejar comportamentos inadequados, agressivos ou mesmo auto lesivos nos usuários. Sendo que se existe o profissional ABA adequado, esse poderia ajudar no manejo nas especialidades. Por diversas vezes recebemos como devolutiva a informação de que o profissional da especialidade não conseguiu executar o programa com a criança porque ela estava agitada, desorganizada, inquieta...

3 – O treino parental de maneira real e prática para que as famílias deem continuidade ao que é trabalhado nas sessões.

4 – No segundo semestre de 2022, quando a empresa Carleto passou a gerir o NATEA, um dos problemas solucionado dizia respeito quanto às faltas e rotatividade de profissionais. De fato, isso ocorreu e ficamos muito felizes com essa melhoria. Porém perdemos no que diz respeito ao tratamento humanizado. Hoje lidamos com profissionais que estão muito preocupados em atender as cobranças a que são submetidos do que dar um tratamento humanizado às famílias que eles atendem. Muitas dessas famílias possuem algum tipo de neurodiversidade, muitos pais estão incluídos no espectro ampliado do autismo ou possuem outro transtorno como ansiedade, depressão TDHA, entre outros. E se só isso não fosse o bastante, há a questão de baixa escolaridade, baixa condição financeira e social, o que agrava o quadro e aumenta a necessidade de um tratamento diferenciado, humano e acolhedor. É de suma importância que esses aspectos sejam levados em consideração na hora de lidar com essas famílias, que muitas das vezes já estão bastante fragilizadas pelo tratamento que demanda uma pessoa especial.

5- Nesse começo de ano vimos nos corredores do NATEA famílias desoladas porque os filhos receberam alta de especialidades em que o usuário tem muito a ser trabalhado e desenvolvido. Vimos famílias sendo pegadas totalmente de surpresa sem nenhum preparo anterior, sem nenhum aviso prévio de mudança ou desligamento. Famílias que se sentiram desamparadas pois agora não sabem a quem recorrer ou para onde buscar ajuda. Existe a necessidade real de que as famílias sejam mais bem instruídas ao longo do tratamento, que seja feito uma comunicação clara, transparente e livre de dúvidas, quanto ao tratamento e tempo de permanência do usuário na instituição.

6 - A comunicação entre o núcleo e as famílias é outro ponto que precisa de atenção especial. Muitas informações não estão acessíveis a todas as famílias por falta de transparência. Não há um calendário, um plano de ação, um planejamento visível e difundido para o ciclo e disponível para o usuário com um direcionamento de quem vai executar o quê e quando. E em caso de dúvidas, saber quem procurar.

7 – Houve também a mudança de usuário de intensiva para semi-intensiva, de semi-intensiva para casa funcional ou simplesmente o desligamento sumário do núcleo, sem nenhum aviso anterior, muitos desses usuários desligados estão na fila de espera para especialidades que necessitam há vários ciclos e que simplesmente foram ignorados por falta de vagas para outras, porque ao invés de dar alta do núcleo, não o encaixe na especialidade que ele já aguarda? Se ele foi posto nessa fila

é porque a gestão o núcleo tem consciência de que aquela é uma necessidade real do usuário e ela precisa ser trabalhada para que haja um melhoramento da qualidade de vida desse usuário antes de ser dado como concluído tratamento dele no NATEA.

8 – Outra questão que precisa ser apontada e trabalhada, já que o núcleo resolveu optar pelas altas, são as habilidades sociais do usuário. É de grande importância como tudo que já foi exposto até o momento que elas sejam trabalhadas com base em evidências científicas, para que cada usuário que é desligado e mesmo aqueles que ainda permanecem em atendimento, tenham uma vida social aceitável e mais independente. E isso se faz urgente, para preparar os autistas e suas famílias para o mundo fora das paredes e do suporte do NATEA.

9 - A oferta de oficinas de elaboração e aplicação de CAA (Comunicação Alternativa Ampliada), sendo de fundamental importância ser de maneira constante.

10 – Oferta de oficina de planejamento e elaboração de rotina.

11- Oficina de material adaptado para ser trabalhado em casa, com foco na ampliação do entendimento abstrato e interpretação de texto.

12 – Oficina das emoções, maneira de ensinar os pais a lidar com os sentimentos de frustração, raiva, ansiedade nos seus filhos. Assim como auxiliar os pais a ensinar a pessoa autista a identificar esses sentimentos.

13 – As oficinas não devem ser somente orientações orais, é necessário trazer material para os pais aplicarem junto aos autistas e auxiliar na elaboração de material.

14 – Por último, é necessário que os profissionais que trabalham no CIIR/NATEA sejam valorizados, todos sabemos que existe uma cobrança de resultados, seja por parte dos pais, da empresa ou do centro. Chega ser um absurdo os profissionais não terem direito a feriados facultados, isso acaba afastando profissionais de trabalharem no Centro. Destaco que muitas vezes esses profissionais têm treinamento no final de semana sem considerar o banco de horas. Como falado, esperamos que o NATEA melhore sua comunicação e humanização junto a pacientes, familiares e terapeutas.

Usuário: Maria Helena O dos Santos

Acompanhante: Rose Mara M. de Oliveira dos Santos

Setor: NATEA

Sugestões: Segue uma lista de pontos que não estão sendo trabalhados e que precisam ser melhorados para que o atendimento seja de boa qualidade e possa ajudar de forma afetiva a cada usuário.

1 – Plano terapêutico que realmente contemple o indivíduo, observado as barreiras de aprendizagem, para definir quais terapias o usuário necessita.

2 – Melhorar a integração entre os profissionais ABA e as especialidades. Por diversas vezes foi possível notar que o terapeuta das especialidades não sabe manejar comportamentos inadequados, agressivos ou mesmo auto lesivos nos usuários. Sendo que se existe o profissional ABA adequado, esse poderia ajudar no manejo nas especialidades. Por diversas vezes recebemos como devolutiva a informação de que o profissional da especialidade não conseguiu executar o programa com a criança porque ela estava agitada, desorganizada, inquieta...

3 – O treino parental de maneira real e prática para que as famílias deem continuidade ao que é trabalhado nas sessões.

4 – No segundo semestre de 2022, quando a empresa Carleto passou a gerir o NATEA, um dos problemas solucionado dizia respeito quanto às faltas e rotatividade de profissionais. De fato, isso ocorreu e ficamos muito felizes com essa melhoria. Porém perdemos no que diz respeito ao tratamento humanizado. Hoje lidamos com profissionais que estão muito preocupados em atender as cobranças a que são submetidos do que dar um tratamento humanizado às famílias que eles atendem. Muitas dessas famílias possuem algum tipo de neurodiversidade, muitos pais estão incluídos no espectro ampliado do autismo ou possuem outro transtorno como ansiedade, depressão TDHA, entre outros. E se só isso não fosse o bastante, há a questão de baixa escolaridade, baixa condição financeira e social, o que agrava o quadro e aumenta a necessidade de um tratamento diferenciado, humano e acolhedor. É de suma importância que esses aspectos sejam levados em consideração na hora de lidar com essas famílias, que muitas das vezes já estão bastante fragilizadas pelo tratamento que demanda uma pessoa especial.

5- Nesse começo de ano vimos nos corredores do NATEA famílias desoladas porque os filhos receberam alta de especialidades em que o usuário tem muito a ser trabalhado e desenvolvido. Vimos famílias sendo pegadas totalmente de surpresa sem nenhum preparo anterior, sem nenhum aviso prévio de mudança ou desligamento. Famílias que se sentiram desamparadas pois agora não

sabem a quem recorrer ou para onde buscar ajuda. Existe a necessidade real de que as famílias sejam mais bem instruídas ao longo do tratamento, que seja feito uma comunicação clara, transparente e livre de dúvidas, quanto ao tratamento e tempo de permanência do usuário na instituição.

6 - A comunicação entre o núcleo e as famílias é outro ponto que precisa de atenção especial. Muitas informações não estão acessíveis a todas as famílias por falta de transparência. Não há um calendário, um plano de ação, um planejamento visível e difundido para o ciclo e disponível para o usuário com um direcionamento de quem vai executar o quê e quando. E em caso de dúvidas, saber quem procurar.

7 – Houve também a mudança de usuário de intensiva para semi-intensiva, de semi-intensiva para casa funcional ou simplesmente o desligamento sumário do núcleo, sem nenhum aviso anterior, muitos desses usuários desligados estão na fila de espera para especialidades que necessitam há vários ciclos e que simplesmente foram ignorados por falta de vagas para outras, porque ao invés de dar alta do núcleo, não o encaixe na especialidade que ele já aguarda? Se ele foi posto nessa fila é porque a gestão o núcleo tem consciência de que aquela é uma necessidade real do usuário e ela precisa ser trabalhada para que haja um melhoramento da qualidade de vida desse usuário antes de ser dado como concluído tratamento dele no NATEA.

8 – Outra questão que precisa ser apontada e trabalhada, já que o núcleo resolveu optar pelas altas, são as habilidades sociais do usuário. É de grande importância como tudo que já foi exposto até o momento que elas sejam trabalhadas com base em evidências científicas, para que cada usuário que é desligado e mesmo aqueles que ainda permanecem em atendimento, tenham uma vida social aceitável e mais independente. E isso se faz urgente, para preparar os autistas e suas famílias para o mundo fora das paredes e do suporte do NATEA.

9 - A oferta de oficinas de elaboração e aplicação de CAA (Comunicação Alternativa Ampliada), sendo de fundamental importância ser de maneira constante.

10 – Oferta de oficina de planejamento e elaboração de rotina.

11- Oficina de material adaptado para ser trabalhado em casa, com foco na ampliação do entendimento abstrato e interpretação de texto.

12 – Oficina das emoções, maneira de ensinar os pais a lidar com os sentimentos de frustração, raiva, ansiedade nos seus filhos. Assim como auxiliar os pais a ensinar a pessoa autista a identificar esses sentimentos.

13 – As oficinas não devem ser somente orientações orais, é necessário trazer material para os pais aplicarem junto aos autistas e auxiliar na elaboração de material.

14 – Por último, é necessário que os profissionais que trabalham no CIIR/NATEA sejam valorizados, todos sabemos que existe uma cobrança de resultados, seja por parte dos pais, da empresa ou do centro. Chega ser um absurdo os profissionais não terem direito a feriados facultados, isso acaba afastando profissionais de trabalharem no Centro. Destaco que muitas vezes esses profissionais têm treinamento no final de semana sem considerar o banco de horas. Como falado, esperamos que o NATEA melhore sua comunicação e humanização junto a pacientes, familiares e terapeutas.

Usuário: Enzo Henrique da Silva Lisboa

Acompanhante: Adriana Lisboa

Setor: NATEA

Sugestões: Segue uma lista de pontos que não estão sendo trabalhados e que precisam ser melhorados para que o atendimento seja de boa qualidade e possa ajudar de forma afetiva a cada usuário.

1 – Plano terapêutico que realmente contemple o indivíduo, observado as barreiras de aprendizagem, para definir quais terapias o usuário necessita.

2 – Melhorar a integração entre os profissionais ABA e as especialidades. Por diversas vezes foi possível notar que o terapeuta das especialidades não sabe manejar comportamentos inadequados, agressivos ou mesmo auto lesivos nos usuários. Sendo que se existe o profissional ABA adequado, esse poderia ajudar no manejo nas especialidades. Por diversas vezes recebemos como devolutiva a informação de que o profissional da especialidade não conseguiu executar o programa com a criança porque ela estava agitada, desorganizada, inquieta...

3 – O treino parental de maneira real e prática para que as famílias deem continuidade ao que é trabalhado nas sessões.

4 – No segundo semestre de 2022, quando a empresa Carleto passou a gerir o NATEA, um dos problemas solucionado dizia respeito quanto às faltas e rotatividade de profissionais. De fato, isso ocorreu e ficamos muito felizes com essa melhoria. Porém perdemos no que diz respeito ao tratamento humanizado. Hoje lidamos com profissionais que estão muito preocupados em atender as cobranças a que são submetidos do que dar um tratamento humanizado às famílias que eles atendem. Muitas dessas famílias possuem algum tipo de neurodiversidade, muitos pais estão incluídos no espectro ampliado do autismo ou possuem outro transtorno como ansiedade, depressão TDHA,

entre outros. E se só isso não fosse o bastante, há a questão de baixa escolaridade, baixa condição financeira e social, o que agrava o quadro e aumenta a necessidade de um tratamento diferenciado, humano e acolhedor. É de suma importância que esses aspectos sejam levados em consideração na hora de lidar com essas famílias, que muitas das vezes já estão bastante fragilizadas pelo tratamento que demanda uma pessoa especial.

5- Nesse começo de ano vimos nos corredores do NATEA famílias desoladas porque os filhos receberam alta de especialidades em que o usuário tem muito a ser trabalhado e desenvolvido. Vimos famílias sendo pegadas totalmente de surpresa sem nenhum preparo anterior, sem nenhum aviso prévio de mudança ou desligamento. Famílias que se sentiram desamparadas pois agora não sabem a quem recorrer ou para onde buscar ajuda. Existe a necessidade real de que as famílias sejam mais bem instruídas ao longo do tratamento, que seja feito uma comunicação clara, transparente e livre de dúvidas, quanto ao tratamento e tempo de permanência do usuário na instituição.

6 - A comunicação entre o núcleo e as famílias é outro ponto que precisa de atenção especial. Muitas informações não estão acessíveis a todas as famílias por falta de transparência. Não há um calendário, um plano de ação, um planejamento visível e difundido para o ciclo e disponível para o usuário com um direcionamento de quem vai executar o quê e quando. E em caso de dúvidas, saber quem procurar.

7 – Houve também a mudança de usuário de intensiva para semi-intensiva, de semi-intensiva para casa funcional ou simplesmente o desligamento sumário do núcleo, sem nenhum aviso anterior, muitos desses usuários desligados estão na fila de espera para especialidades que necessitam há vários ciclos e que simplesmente foram ignorados por falta de vagas para outras, porque ao invés de dar alta do núcleo, não o encaixe na especialidade que ele já aguarda? Se ele foi posto nessa fila é porque a gestão o núcleo tem consciência de que aquela é uma necessidade real do usuário e ela precisa ser trabalhada para que haja um melhoramento da qualidade de vida desse usuário antes de ser dado como concluído tratamento dele no NATEA.

8 – Outra questão que precisa ser apontada e trabalhada, já que o núcleo resolveu optar pelas altas, são as habilidades sociais do usuário. É de grande importância como tudo que já foi exposto até o momento que elas sejam trabalhadas com base em evidências científicas, para que cada usuário que é desligado e mesmo aqueles que ainda permanecem em atendimento, tenham uma vida social aceitável e mais independente. E isso se faz urgente, para preparar os autistas e suas famílias para o mundo fora das paredes e do suporte do NATEA.

9 - A oferta de oficinas de elaboração e aplicação de CAA (Comunicação Alternativa Ampliada), sendo de fundamental importância ser de maneira constante.

10 – Oferta de oficina de planejamento e elaboração de rotina.

11- Oficina de material adaptado para ser trabalhado em casa, com foco na ampliação do entendimento abstrato e interpretação de texto.

12 – Oficina das emoções, maneira de ensinar os pais a lidar com os sentimentos de frustração, raiva, ansiedade nos seus filhos. Assim como auxiliar os pais a ensinar a pessoa autista a identificar esses sentimentos.

13 – As oficinas não devem ser somente orientações orais, é necessário trazer material para os pais aplicarem junto aos autistas e auxiliar na elaboração de material.

14 – Por último, é necessário que os profissionais que trabalham no CIIR/NATEA sejam valorizados, todos sabemos que existe uma cobrança de resultados, seja por parte dos pais, da empresa ou do centro. Chega ser um absurdo os profissionais não terem direito a feriados facultados, isso acaba afastando profissionais de trabalharem no Centro. Destaco que muitas vezes esses profissionais têm treinamento no final de semana sem considerar o banco de horas. Como falado, esperamos que o NATEA melhore sua comunicação e humanização junto a pacientes, familiares e terapeutas.

SUGESTÃO DA OFICINA ORTOPÉDICA

Usuário: Elizabeth da Silva Araújo

Data: 08/02/24

Setor: Oficina

Sugestão: “Gostaria que tivesse uma acessibilidade melhor nos banheiros do CIIR.”

SUGESTÃO DO CETEA

Usuário: Lucilene Xavier

Data: 20/02/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Uma ideia bem legal, seria disponibilizar blusas do CETEA para os usuários, assim nós poderíamos economizar as roupas dos nossos filhos.”

Usuário: Ivonete da Costa Matias

Data: 20/02/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Para ajudar algumas pessoas, deveriam verificar quem mora mais próximo do CETEA para ser chamado e fazer terapia, e quem mora mais próximo do CIIR fazer terapia lá, assim ajudariam a todos.”

Usuário: Marinilce Neves

Data: 20/02/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que tenha uma lanchonete aqui no CETEA, para ajudar as mães ou responsáveis que precisam comprar algo.”

Usuário: Carla Caldas Rodrigues

Data: 21/02/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Em relação à distância, deveriam verificar quais são as pessoas que estão na lista de espera que moram mais perto do CETEA fazer terapia no CETEA, e deixar fazendo terapia quem mora mais próximo o CIIR.”

Usuário: Lucilene Xavier

Data: 22/02/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Colocar um ventilador na primeira recepção, a recepção é um pouco quente, então seria bom se tivesse um ventilador ou um ar-condicionado, não sei porque ela não tem, por que tem uma recepção que tem e a outra não.”

Usuário: Rosemeri Dias

Data: 22/02/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro ser mais flexível quanto aos horários de chegada, pois as vezes nós nos atrasamos por conta de algum motivo particular que não dá pra ser evitado, e se caso chegarmos atrasados que pudéssemos ser atendidos pelo menos o pouco que nos resta de tempo.”

Usuário: Emanuelle Soffi Pinheiro

Data: 27/02/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Verificar quem mora mais próximo do CIIR para ficar fazendo terapia lá, e quem mora mais próximo do CETEA ficar fazendo terapia no CETEA. Para ajudar as pessoas que moram longe.”

Usuário: Neyliane Rebeca Aragão Silva

Data: 27/02/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Um olhar melhor para quem mora mais próximo do CIIR ser atendido por lá, e quem mora mais próximo do CETEA ser atendido aqui.”

REGISTRO DE ATENDIMENTO

SUGESTÕES MARÇO/2024

SUGESTÃO AMBULATÓRIO

Usuário: Emanuel da Silva Melo

Data: 13/03/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Manutenção das cadeiras de roda do centro”.

Usuário: Emanuel da Silva Melo

Data: 13/03/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro também que cada setor/recepção faça o agendamento daquelas especialidades que forem atendidas”.

Usuário: Pietro Barbosa Ferreira

Data: 15/03/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Mais pessoas para atender toda essa demanda”.

Usuário: Arthur de Souza

Data: 18/03/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Mais recepcionistas para atender a grande demanda”.

Usuário: Victor Hugo de Araujo

Data: 25/03/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Mais agilidade e organização no agendamento”.

Usuário: Naiara da Silva

Data: 28/03/2024

Setor: Ambulatório

Sugestão: “Sugiro que a equipe da portaria, passe por um novo treinamento de como tratar os usuários com mais atenção e educação”.

SUGESTÕES DO SADT

Usuário: Gessica Lene dos Santos

Data: 08/03/2024

Setor: SADT

Sugestão: “Sugiro mais recepcionistas”.

Usuário: Renata Carvalho

Data: 18/03/2024

Setor: SADT

Sugestão: “Intercalar os atendimentos, entre prioridades e não prioridades”.

SUGESTÕES DO CER IV

Usuário: Vanusa do Nascimento

Data: 04/03/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Gostaria que providenciassem internet para os usuários do CIIR pois os usuários as vezes precisam pedir transporte e não temos Internet”.

Usuário: Vitor Wendel Costa do Nascimento

Data: 04/03/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Gostaria que comprassem uma nova bateria instrumento para o arte e cultura para melhor atender as aulas.”

Usuário: Ana Cláudia de Souza

Data: 06/03/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Gostaria que tivesse um profissional comprometimento, pois toda segunda ela não vem para atender”.

Usuário: Gabriel Henrique Paiva

Data: 07/03/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Que tenha profissionais comprometidos a querer realizar o trabalho, pois toda segunda que venho cedo para os atendimentos do meu filho não tem a primeira terapia”.

Usuário: Vitor do Nascimento da Silva Farias

Data: 07/03/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Gostaria muito que disponibilizassem internet para os usuários pois precisamos as vezes pedir um aplicativo ou transporte e não conseguimos”.

Usuário: Andreza Caroline Cardoso dos Santos

Data: 18/03/2024

Setor: CER IV

Sugestão: “Em relação ao banheiro do bloco C da hidro falta de mais pisos com segurança pois é ruim já é a segunda queda que eu levo”.

SUGESTÃO NATEA

Usuário: Amilton dos Reis

Data: 07/03/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro que haja uma manutenção nas cadeiras do NATEA estão quebradas e com parafusos soltos”.

Usuário: Guilherme Santana Rodrigues

Data: 11/03/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro que cada bloco tenha sua recepção para agendamento e remarcação”.

Usuário: Hugo Félix Oliveira

Data: 19/03/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro que no Bloco B tenha uma sala de brinquedos, para as crianças aguardarem as consultas e exames”.

Usuário: Selma Paixão

Data: 25/03/2024

Setor: NATEA

Sugestão: “Sugiro que na portaria seja construído um banheiro maior, adaptado também para os usuários de cadeira de rodas e até acamados. Existem usuários que vem de TFD e que chegam 5h e 6h da manhã, um banheiro adequado lá, faz muita falta”.

SUGESTÃO DO CETEA

Usuário: Jorgeane Barata Ataíde

Data: 14/03/2024

Setor: CETEA

Sugestão: “Colocar amortecedor de impacto na porta principal da recepção do CETEA, pois as crianças batem muito a porta enquanto aguardam atendimento”.

Usuário: Danilo Cruz Melo

Data: 14/03/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Colocar amortecedor de impacto na porta principal da recepção do CETEA, pois as crianças batem muito a porta enquanto aguardam atendimento”.

Usuário: Alane Glaucia Brito

Data: 14/03/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Colocar amortecedor de impacto na porta principal da recepção do CETEA, pois as crianças batem muito a porta enquanto aguardam atendimento”.

Usuário: Hildamar da Silva Oliveira

Data: 14/03/24

Setor: CETEA

Sugestão:: “Sugiro que seja providenciado ventiladores para a recepção dos usuários de 12 em diante, há dias que o calor é excessivo”.

Usuário: Maria do Socorro Lima Silva

Data: 18/03/24

Setor: CETEA

Sugestão: Venho por meio desta sugerir uma parceria para abrir uma lanchonete aos usuários e seus familiares, fornecendo alimento saudável e apropriado com acompanhamento nutricional. Melhorando assim as horas de espera por não termos como nos ausentar do CETEA. Sabe-se que muitos moram distante, saem cedo de casa e fica difícil trazer alimentos sem ter onde armazenar. A comodidade de uma lanchonete facilitaria muito para todos. Deixo aqui esta sugestão para ser analisada com carinho por todos!

Usuário: Suelen Portela

Data: 18/03/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Satisfeita com o atendimento, um local de colaboradores acolhedores e atenciosos, em especial a recepcionista Roberta, por favor nunca tirem ela do CETEA”.

Usuário: Sonia Maria Chaves Martins

Data: 18/03/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Sou mãe da usuária **Rebeka Martins da Silva**, e venho sugerir que haja uma reunião com os acompanhantes e/ou mães de usuários para falar ou esclarecer sobre as diferentes neurodiversidades de cada um. Propor uma comunicação de amparo e acolhimento entre mães atípicas para restabelecer a paz entre nós!”

Usuário: Paula Francinete Moura Rustom

Data: 20/03/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Gostaria que no CETEA tivesse atividade para os acompanhantes, assim como tem no CIIR. A massoterapia é primordial e nos ajuda a enfrentar o estresse diário e a semanal trazendo nossas crianças ao Centro. No meu caso ajudaria a relaxar aliviando os sintomas da fibromialgia! Espero ser atendida. Obrigada!”.

Usuário: João Chaves de Oliveira Neto

Data: 26/03/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro também instalação de ventiladores no hall / corredores de espera em cima pois nos dias de calor mais intenso torna a espera estressante e desconfortável. Obrigado”.

Usuário: Selma da Silva

Data: 26/03/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro instalação de ventiladores na recepção do adolescentes (superior) para amenizar o calor e melhorar nossas condições de espera”.

Usuário: Tatiana Nery Macedo

Data: 26/03/24

Setor: CETEA

Sugestão: “Sugiro que instalem ventiladores nas recepções que não são refrigeradas, o ambiente fica muito quente ao longo do dia, facilitaria muito a espera”.

Usuário: Wandernice Pinto Carneiro

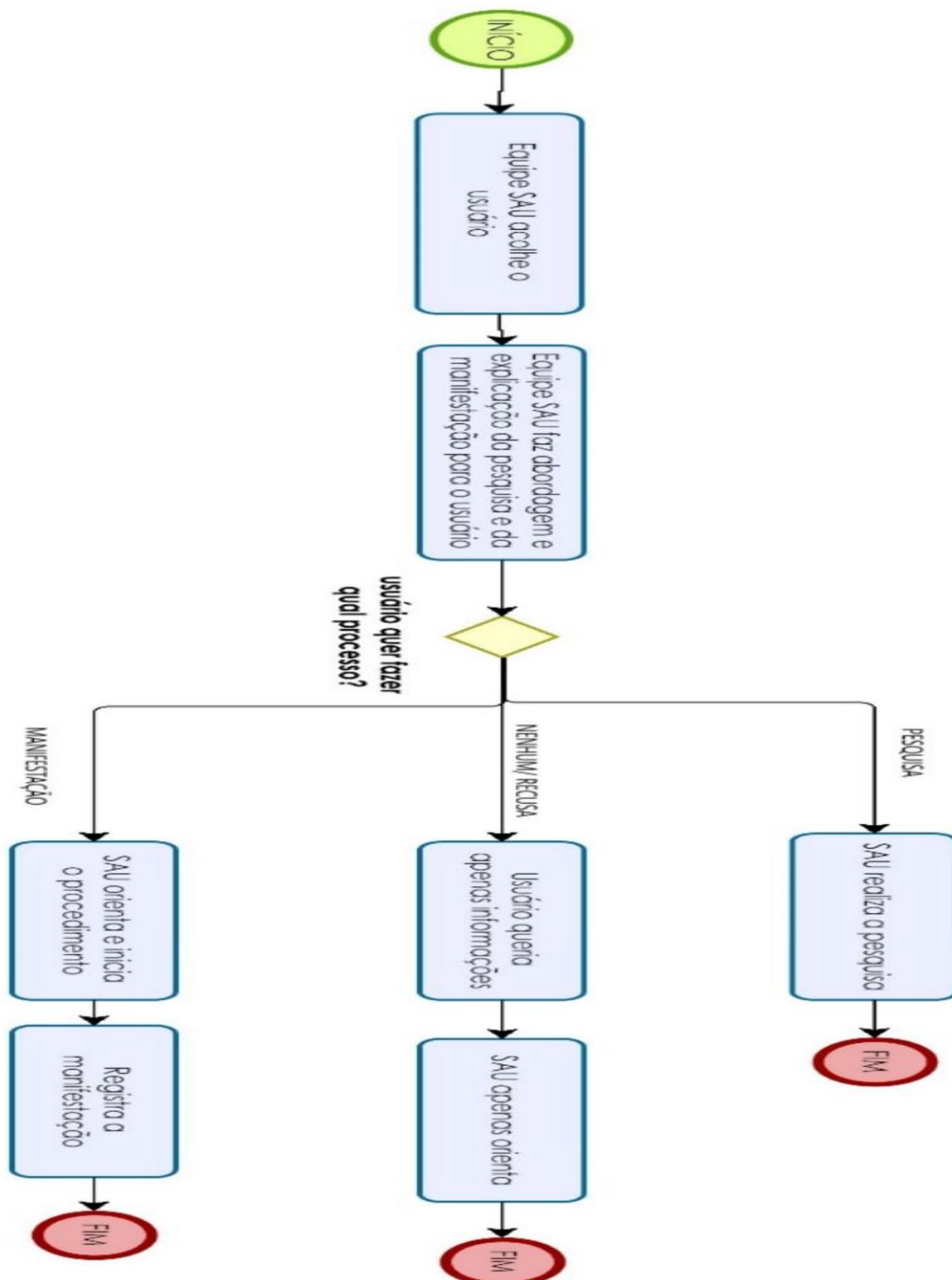
Data: 26/03/24

Setor: CETEA

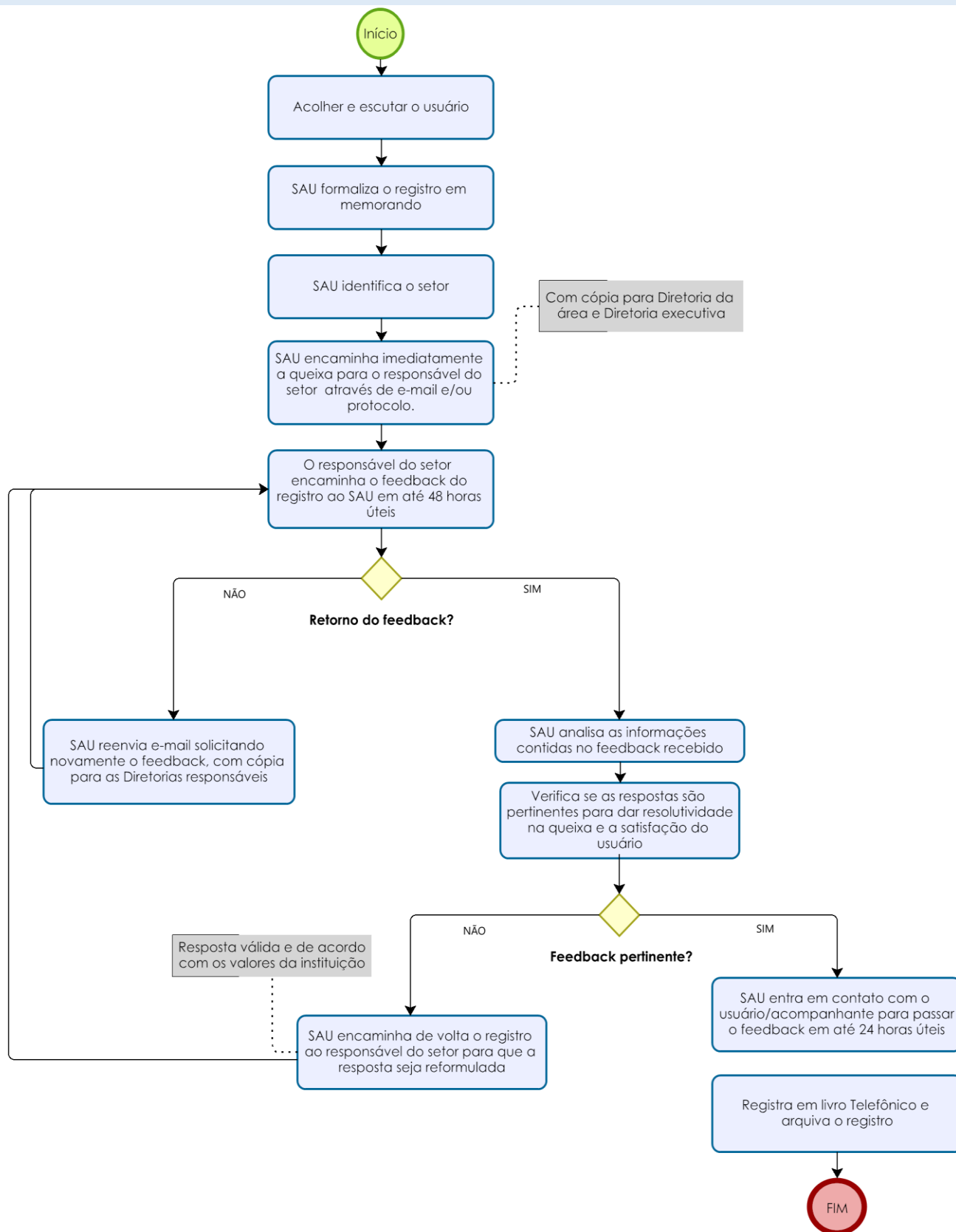
Sugestão: “A sala de espera superior da recepção dos adolescentes do CETEA é um ambiente muito amplo mas muito quente, sugerimos que instalem ventiladores para tornar o ambiente mais ameno”.

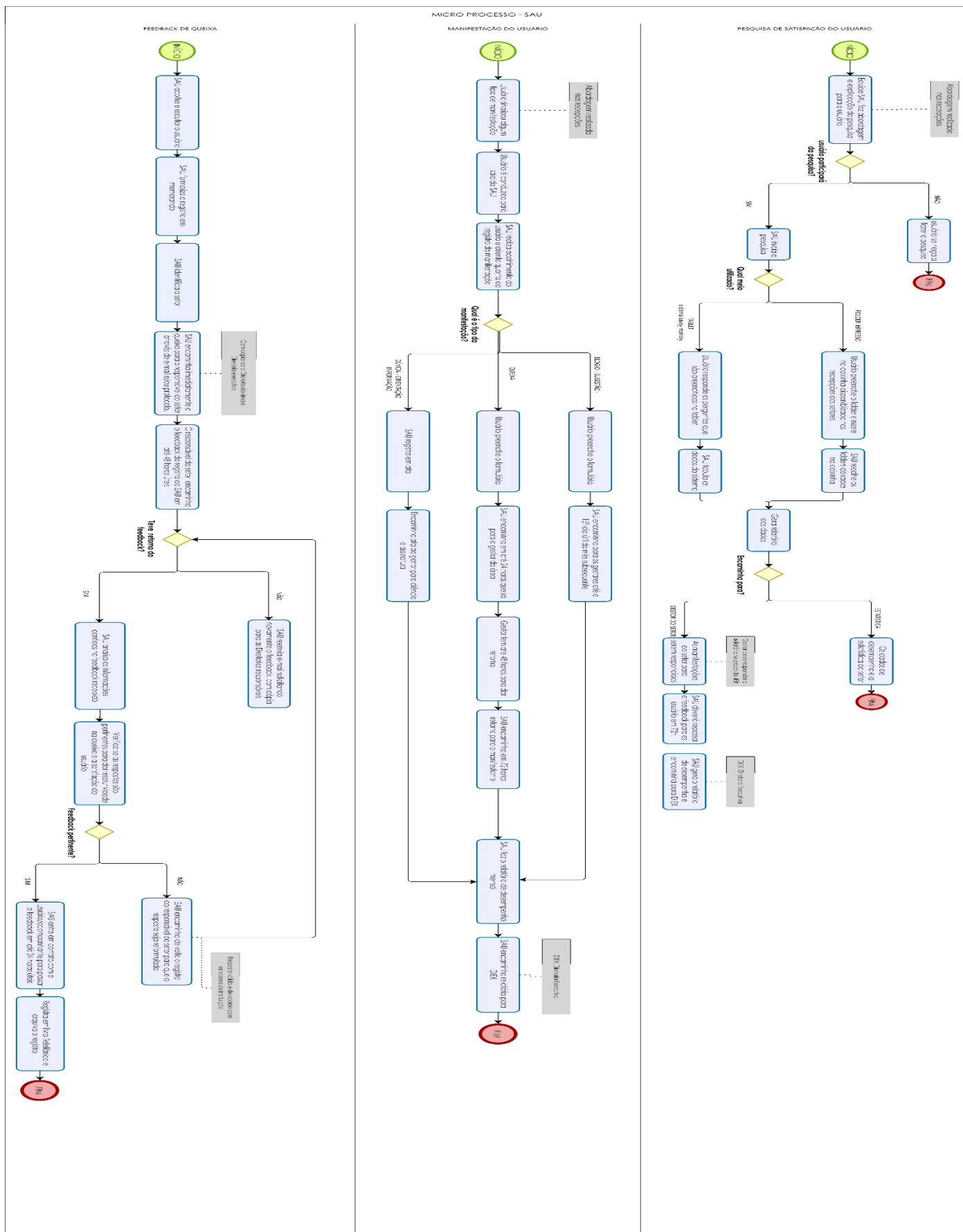
FLUXOGRAMAS DO SAU

MACRO PROCESSO



Feedback de Queixas





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

RELATÓRIO

TRIMESTRAL DE ATIVIDADES

A&C – 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: JANEIRO A MARÇO/2024

Relatório Trimestral Arte e Cultura (janeiro-março 2024)

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, Hellyne Ferreira Sousa 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 2024, 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 o Momento relaxante (atividade com o objetivo de proporcionar ao colaborador momentos de relaxamento, descontração e bem-estar, com o olhar nos cuidados centrado na pessoa e possibilitando formas de cuidado em saúde).

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

ATIVIDADES	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL
Ciirculando livros	0	1	0	1
Clube de leitura	3	3	1	7
Palhaçaria	2	0	1	3
Sessão Ciir	2	0	1	3
Roda de conversa	1	0	0	1
Treinarte	0	0	1	1
Almoço sonoro	1	4	0	5
Momento relaxante	0	4	5	9
Libras - recepções	2	1	1	4
Libras – setores (Módulos)	0	1	4	5
Jogo da memória	1	2	0	3
Jogo da vovó	0	1	0	1
Jogo da força	1	1	0	2
Jogo do que é? o que é?	2	2	0	4
Jogo do ligue os pontos/cores	0	2	0	2
Jogo dos 7 erros	0	1	0	1
Jogo do anagrama	3	0	0	3
Jogo do perguntas e respostas	1	0	0	1
Jogo das Logomarcas	0	2	0	2
Pintura facial	1	0	0	1
Pintura livre	2	3	1	6
Oficina	1	3	4	8
Potoca	2	1	2	5
Correio do carinho	3	0	7	10
Dia do Circo			1	1
Dia do herói	1	1	1	3
Grupo de estimulação precoce	0	0	2	2
Exposições	0	2	0	2

Atividades integradas	0	5	6	11
Decoração de Carnaval	0	1		1
Visita ao CETEA – Atividade			1	1
Cortejo de Carnaval – A&C		1		1
Decoração para o Aniversariante do Mês	1	1	1	3
	27	43	30	100

Dados de atividades executadas de janeiro a março de 2024

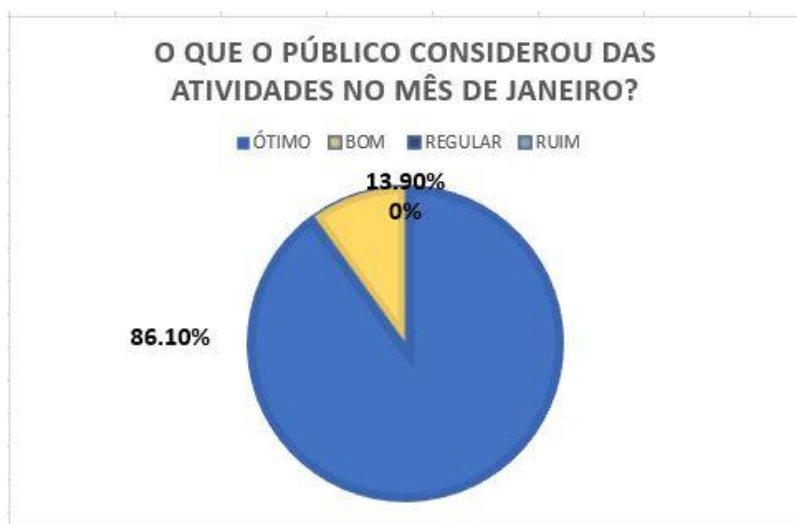
A soma das atividades no primeiro trimestre de 2024 apresentou um total de 100 atividades, realizadas para usuários e colaboradores do CIIR.

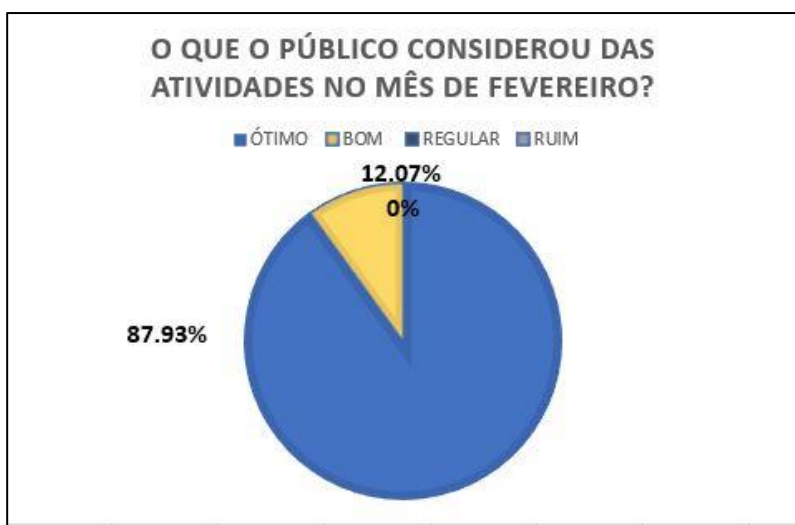
RESULTADOS RECREANDO

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 terceiro trimestre.





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 (outubro a dezembro), 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

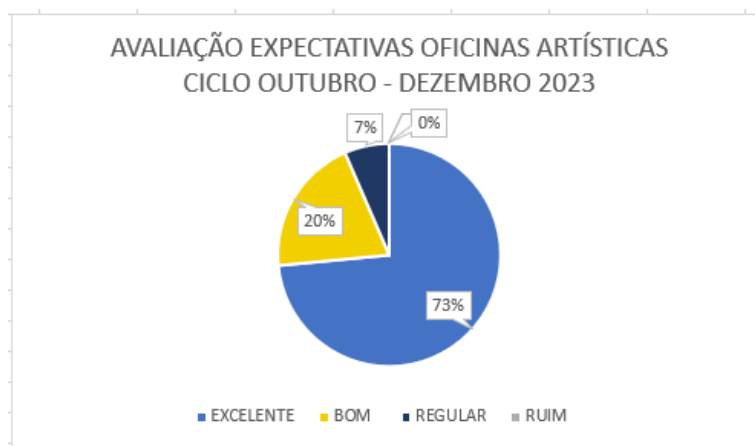
Para o resultado das oficinas artísticas e para efeito de indicador do setor (que mensura o desempenho da atividade na visão dos participantes) são avaliadas as fichas de expectativas. As fichas de expectativas representam, como o próprio nome sugere, um documento onde os alunos listam o que esperam 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 janeiro a março (Teatro, Dança, Artes visuais e Música-manhã/ tarde), contendo 415 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 93% de satisfação. As Oficinas Artísticas Regulares tiveram um total de 113 participantes concluintes no ciclo 1.2024 (jan.-mar.), apresentando 8 alunos evadidos, o equivalente a 7,07% (indicador de evasão). Para efeito de esclarecimento, são considerados evadidos, os alunos que apresentam um total de 3 faltas.

Este ciclo, apresentou um aumento no 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.



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

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

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

ATIVIDADES	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL
Clube de leitura	01	01	01	03
Cinema	02	02	02	06
Oficina de Origami	0	01	01	02
Oficina de macramê	01	0	0	01
Oficina de informática básica	02	04	03	09
Feira de empreendedores	01	01	01	03
Atividades integradas	03	03	02	08

Dados de atividades executadas de janeiro a março de 2024

A soma das atividades no primeiro trimestre de 2024 apresentou um total de 32 atividades, algumas realizadas no período da manhã e tarde, para usuários e colaboradores do CIIR.

Entre os meses de janeiro a março, a Biblioteca Inclusiva recebeu 1.333 visitantes (dados coletados pela assinatura do livro de frequência)

CONSULTAS AMB.	14
CER IV	32
NATEA	644
ACOMPANHANTES	541
COLABORADORES	102
TOTAL	1333

REGISTROS:













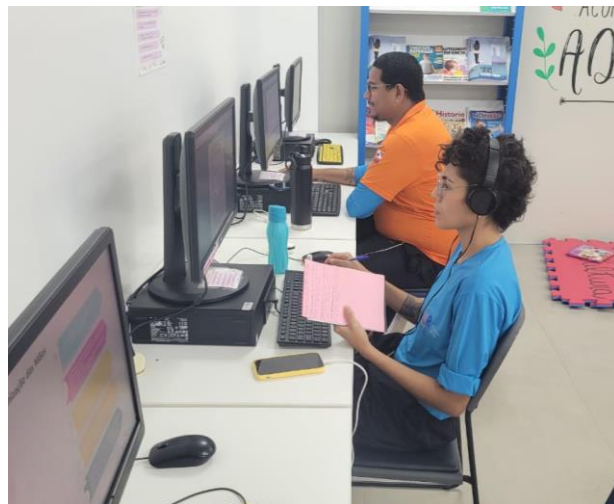


Galaxy A23



Galaxy A23





(Supervisão Arte e Cultura)



ASSINATURAS

Número do Protocolo: 2024/2133511

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: 15/04/2024 19:08:48

Aut. Assinatura: cab9e599468fe5b24598dc24d5826ece6d19a00dc3691b997eaa7912ab7be5da



Identificador de autenticação: dfbb9e13-3b57-4423-906f-3f0648823ed1

Confira a autenticidade deste documento em

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